

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2025



No Gabinete de Escuta acompanhamos pessoas  
em sofrimento emocional e existencial,  
de forma gratuita e confidencial

SE SENTE QUE PRECISA DE AJUDA, CONTACTE-NOS!



Nos termos do artigo 24 n.º 5 dos Estatutos, vem a Direção  
solicitar à Assembleia Geral que seja aprovado o

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2025**

Lisboa, 9 de Abril de 2026

## ÍNDICE

1	SUMÁRIO EXECUTIVO	3
1.1	Resumo do Plano de 2025 (2025-26)	5
2	OBJETIVOS OPERACIONAIS E VETORES ESTRATÉGICOS	6
3	ANÁLISE DO PLANO DE ATIVIDADES	7
I.1	Plano de Comunicação	8
I.2	Criação e Gestão de Gabinetes	9
II.1	Formação Inicial e Contínua de Toda a Equipa de Voluntários	10
II.2	Intervisão e Supervisão de casos	10
II.3	Estudo e Publicação, Formação e Colaboração com Outras Entidades	10
IV.1	Eficiente Cobrança de Quotas	11
IV.2	Manutenção das Parcerias estabelecidas	11
4	ANÁLISE DOS RECURSOS DISPONÍVEIS	13
4.1	Pessoas	13
4.2	Meios Técnicos e Materiais	15
4.2.1	Serviço Diferenciado Oferecido pelo GEscuta – Relação de Ajuda / <i>Counselling</i>	15
4.2.2	Espaço Físico, Meios Materiais e Meios Telemáticos	15
5	ANÁLISE DOS RESULTADOS OPERACIONAIS	16
5.1	Análise dos Contactos, Beneficiários e Atendimentos	17
5.2	Caracterização dos Beneficiários	21
5.2.1	Dados Demográficos	21
5.2.1.1	Sexo	21
5.2.1.2	Idade	22
5.2.1.3	Local de Residência	23
5.2.1.4	Estado Civil	24
5.2.1.5	Habilitações Académicas	25
5.2.1.6	Ocupação	26
5.2.2	Necessidades Identificadas	27
5.2.3	Finalização do Acompanhamento	29
5.3	Qualidade do Acompanhamento	30
6	ANÁLISE DAS CONTAS	34
6.1	Balanço Contabilístico 2025	34
6.1.1	Receitas 2025	34
6.1.2	Despesas 2025	34
	ANEXO I – RELATÓRIOS INDIVIDUAIS COM O RESUMO ANUAL DE ATIVIDADES DOS DIFERENTES GABINETES	36

## 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<sup>i,ii</sup>, os adultos chegam a esperar seis meses para serem atendidos, embora sejam as crianças e os jovens os mais afetados.<sup>iii</sup>

Apesar deste cenário, o Plano de 2025-26 reflete 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 de 2025, caso houvesse capacidade de resposta e capacidade humana para a fazer. Em 2025, o GEscuta recebeu o contacto de 80 novas pessoas na Triagem (+8% que em 2024) e acompanhou 81 (+16% que 2024) num total de 534 atendimentos (+8% vs. 2024), apesar de termos ficado com menos 1 voluntário num dos gabinetes, pressuposto não considerado no âmbito do plano. Esta situação é analisada em detalhe no relatório agora apresentado. Em acumulado, desde novembro de 2016, o Centro de Escuta foi contactado, ao nível dos Gabinetes, por 756 pessoas e acompanhou 548 em 2635 sessões. Este resumo significa que já foram disponibilizadas 2635 horas gratuitamente no acompanhamento de quem precisa de ajuda, sem contar com todas as restante horas de preparação do trabalho por parte do escuta e, naturalmente, sem contar com o incansável trabalho de toda a equipa de suporte, tantas vezes silenciosa, mas absolutamente imprescindível para que o Gabinete de Escuta esteja operacional, tenhas boas práticas, seja uma resposta de proximidade e tenha sustentabilidade financeira. É difícil quantificar as inúmeras horas de dedicação e agradecer adequadamente o que cada uma destas pessoas generosamente faz pelo Gabinete de Escuta, como tal aqui salientamos desde já o profundo reconhecimento pelo seu trabalho. Em particular, gostaríamos de fazer uma menção saudosa e honrosa à dedicação, compromisso e profissionalismo da Dra. Joana Coimbra, falecida em Setembro de 2025.

Em 2025, identificaram-se como objetivos: (1) dar uma resposta rápida e de proximidade; (2) ter boas práticas de Relação de Ajuda; (3) contribuir para uma cultura de humanização nos cuidados; 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 oito indicadores selecionados, e apesar das contingências, atingiram-se as metas em todos eles, ultrapassando os resultados do ano anterior em todos os indicadores, com exceção de apenas (abandono sem melhoria ou resolução da situação).

Quanto ao perfil dos beneficiários em 2025, verifica-se que cada vez há mais novos contactos por recomendação de quem já foi acompanhado pelo Gabinete de Escuta anteriormente, sendo neste momento o modo mais frequente através do qual as pessoas tomam conhecimento do Gabinete de Escuta, o que revela a satisfação com o apoio prestado. É interessante verificar que, desde o final do ano de 2024, o site se tornou uma via de contacto inicial cada vez mais frequente, o que pode revelar que as alterações realizadas, a criação de redes sociais e uma

apetência cada vez maior por parte de quem nos procura para os contactos digitais podem estar na génese deste fenómeno.

A procura de ajuda por parte das mulheres mantém-se superior à dos homens (cerca de 4 mulheres para cada homem). A idade média mantém-se igual ao do ano anterior, a mais baixa verificada desde a abertura do Gabinete de Escuta (40 anos), traduzindo diretamente o aumento considerável de jovens que desde 2024 procura o Gabinete de Escuta, observando-se que a faixa etária 18-24 anos assume cada vez maior protagonismo, representando 77% das pessoas que nos procuram, confirmando a gravíssima situação que se vive nesta faixa etária<sup>iv,v</sup>. Como consequência desta representatividade etária, não é de estranhar que, em 2025, 6 em cada 10 pessoas sejam solteiras. O perfil de habilitações académicas é diferenciado, com 74% dos beneficiários com grau do ensino superior. Do ponto de vista de ocupação, cerca de metade das pessoas (49%) que procuraram o Gabinete de Escuta estão empregadas, o que, cruzando com a faixa etária e habilitações académicas, nos permite inferir que a maioria dos beneficiários são jovens licenciados e com emprego recente. Das pessoas que não estão a trabalhar, 29% são estudantes, e as restantes dividem-se igualmente entre desempregados e reformados/pensionistas, num total de 24%.

As principais razões para a procura de apoio são os problemas relacionais (26%), a par com as questões espirituais/religiosas (26%), seguido de situações de tristeza/ansiedade (20%), luto (14%) e outras situações com menor expressividade. Sessenta e um por cento (61%) das pessoas terminaram o acompanhamento por melhoria ou resolução da situação de base (vs. 56% em 2024), revelando-se o ano com melhor resultado. Das restantes pessoas, 18% (vs. 19% em 2024) por inadequação do apoio, 13% (vs. 13% em 2024) por decisão do próprio/abandono e 7% por outras razões, entre elas prolongamento não proveitoso.

No ano de 2025 foram preenchidos 14 questionários de feedback ou satisfação, apenas 76% das pessoas que terminaram o acompanhamento de forma programada. Esta questão parece estar relacionada com um pedido de preenchimento feito por uma terceira pessoa, fora da relação estabelecida, com quem se tem um compromisso menor e, talvez até, razões relacionadas com o tipo de motivo que as levaram ao Gabinete (questões espirituais/religiosas) ou à inadequação do apoio do Gabinete. Esta matéria foi palco de elevada reflexão e, como tal, desenvolveu-se um google form (preenchido anonimamente) que passará a ser disponibilizado pelos escutas nos últimos minutos da última sessão. Quanto aos resultados dos questionários preenchidos, os mesmos parecem apontar para um elevado grau de satisfação com o acompanhamento recebido.

Relativamente às atividades desenvolvidas salienta-se a reflexão estratégica que levou a uma profunda reestruturação da equipa de suporte ao funcionamento do Gabinete, originando novo organograma, com definições de novas funções. Por insuficiência de recursos internos, não se avançou tanto quanto desejável no plano de divulgação, o que trouxe menos solicitações para formações custeadas, fonte de receitas adicional para o Gabinete de Escuta. Durante 2025, avançámos com a avaliação do registo de marca “Gabinete de Escuta” como forma de salientar a diferenciação que se pretende com o apoio que prestamos.

Financeiramente, procedeu-se à regularização extraordinária das quotas relativas aos exercícios anteriores com perdão dos montantes em dívida dos associados desvinculados ou vinculados, terminando o exercício, ainda assim, com resultados de balanço positivos.

## 1.1 RESUMO DO PLANO DE 2025 (2025-26)

1. **Objetivo:** Apoiar pessoas em situação de sofrimento ou vulnerabilidade e contribuir para uma cultura de humanização
  1. Dar uma Resposta Rápida e de Proximidade
    - 1.1. Rapidez de contacto inicial (Triagem):  $\leq 3$  dias
    - 1.2. Proximidade do GEscuta (QS):  $\geq 75\%$  perto
    - 1.3. Nº de pedidos de acompanhamento:  $\geq 65/ano$
  2. Ter boas práticas em Relação de Ajuda
    - 2.1. Melhoria ou Resolução das situações de base (RAI):  $\geq 40\%$
    - 2.2. Abandono por decisão do próprio, sem melhoria ou resolução (RAI):  $\leq 20\%$  sim
    - 2.3. Correspondência das expectativas (QS)  $\geq 80\%$  sim
  3. Contribuir para uma Cultura de Humanização nos Cuidados
    - 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;
    - I.2 – Criação e Gestão de Gabinetes de Escuta.
  - II. Boas Práticas de Relação de Ajuda:
    - II.1 – Formação inicial e contínua de toda a equipa de voluntários;
    - II.2 – Supervisão e Intervisão dos casos.
  - III. Contribuir para uma cultura de humanização nos cuidados:
    - III.1 - Estudo e publicação, formação e colaboração com outras entidades
  - IV. Sustentabilidade Financeira
    - III.1 – Eficiente cobrança das quotas;
    - III.2 – Manutenção das parcerias estabelecidas.

## 2 OBJETIVOS OPERACIONAIS E VETORES ESTRATÉGICOS

O Plano de Mandato 2025-26 visa responder a quatro ordens de necessidades, tendo em conta os objetivos da Associação GEscuta: **1) Apoiar pessoas em situação de sofrimento ou vulnerabilidade e 2) contribuir para uma cultura de humanização:**

1. **Dar uma resposta rápida e de proximidade**, complementar às existentes no que concerne a apoio em situações de mal-estar psicológico (luto, doença, melhoria de relações inter e intrapessoais, tristeza profunda, ansiedade, melhoria da inteligência emocional, questões existências/espirituais como o vazio existencial, identificação de valores etc.), que não configurando doença mental, têm implicação direta na saúde psicológica e no bem-estar da pessoa.
2. **Ter boas Práticas de Relação de Ajuda**, de acordo com o padrão de competências necessário, e corresponder às expectativas de quem nos procura.
3. **Contribuir para uma cultura de humanização**, i.e., colaborar ativamente na construção de uma abordagem humanista e humanizadora nas relações.
4. **Garantir a sustentabilidade Financeira**.

Estas necessidades, mais bem entendidas como vetores estratégicos, foram associados indicadores operacionais, que se apresentam abaixo de forma consolidada. Para tal, consideraram-se o conjunto dos três gabinetes operacionais à data do Plano de Mandato (Gabinete de S. Mamede, Gabinete Centro Comercial Colombo, Gabinete de Oeiras). Em Fevereiro de 2025 inaugurou o Gabinete de Rio de Mouro apenas com um escuta que, contudo, não conseguiu contribuir para os resultados da Associação. Utilizaram-se como fontes de informação o Registo de Atendimento Individual (RAI) e o Questionário de Satisfação (QS).

**Tabela 1** - Resumo dos Objetivos Operacionais e Indicadores de Sucesso Associados, bem como as respetivas fontes de informação.

2025 - 2026	Apoiar pessoas em situação de sofrimento ou vulnerabilidade e contribuir para uma cultura de humanização							
	1. Dar uma Resposta <u>Rápida</u> e de <u>Proximidade</u>		2. Ter <u>Boas Práticas</u> de Relação de Ajuda		3. Contribuir para uma Cultura de <u>Humanização nos cuidados</u>		4. <u>Sustentabilidade Financeira</u>	
Indicadores de Sucesso	1.1 Contacto inicial (Triagem)	≤3 dias	2.1 Melhoria ou resolução das situações de base (RAI)	≥40%	3.1 Resposta aos pedidos de parceria	100%	4.1 Financiamento externo	100 %
	1.2 Proximidade (QS)	≥75% perto	2.2 Abandono sem melhoria ou resolução da situação (RAI)	≤ 20%				
	1.3 Nº de pessoas acompanhadas	≥ 65 /ano	2.3 Correspondência às expectativas (QS)	≥80%				

### 3 ANÁLISE DO PLANO DE ATIVIDADES

Com a finalidade de alcançar os objetivos propostos, através dos vetores estratégicos identificados, propôs-se um plano tático com um conjunto de atividades, que cabe analisar à luz da realidade de 2025. É importante notar que o falecimento da Dra. Joana Coimbra, membro da direção e da Equipa Executiva, em Setembro, depois de doença prolongada desde Maio, teve um forte impacto nas atividades preconizadas e desenvolvidas pelo Gabinete de Escuta em 2025. Esta situação veio sensibilizar a Direção para a necessidade de introduzir reformas profundas que não deixem a atuação da Associação tão dependente de alguns membros. Assim, continuou-se com a Revisão Estratégica, em curso desde Maio, estudando novos desenhos de estrutura e mecanismos que diluam o impacto que futuras adversidades possam ter na boa gestão e prestação da Associação, tendo em vista os seus objetivos.

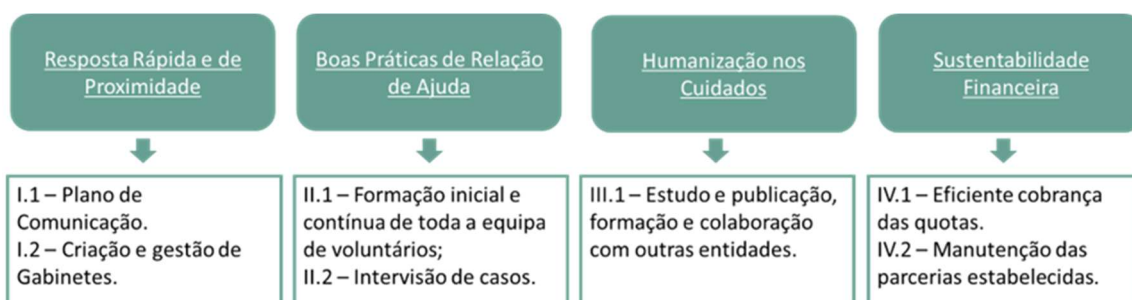


Figura 1 – Plano de Atividades por Objetivo Estratégico

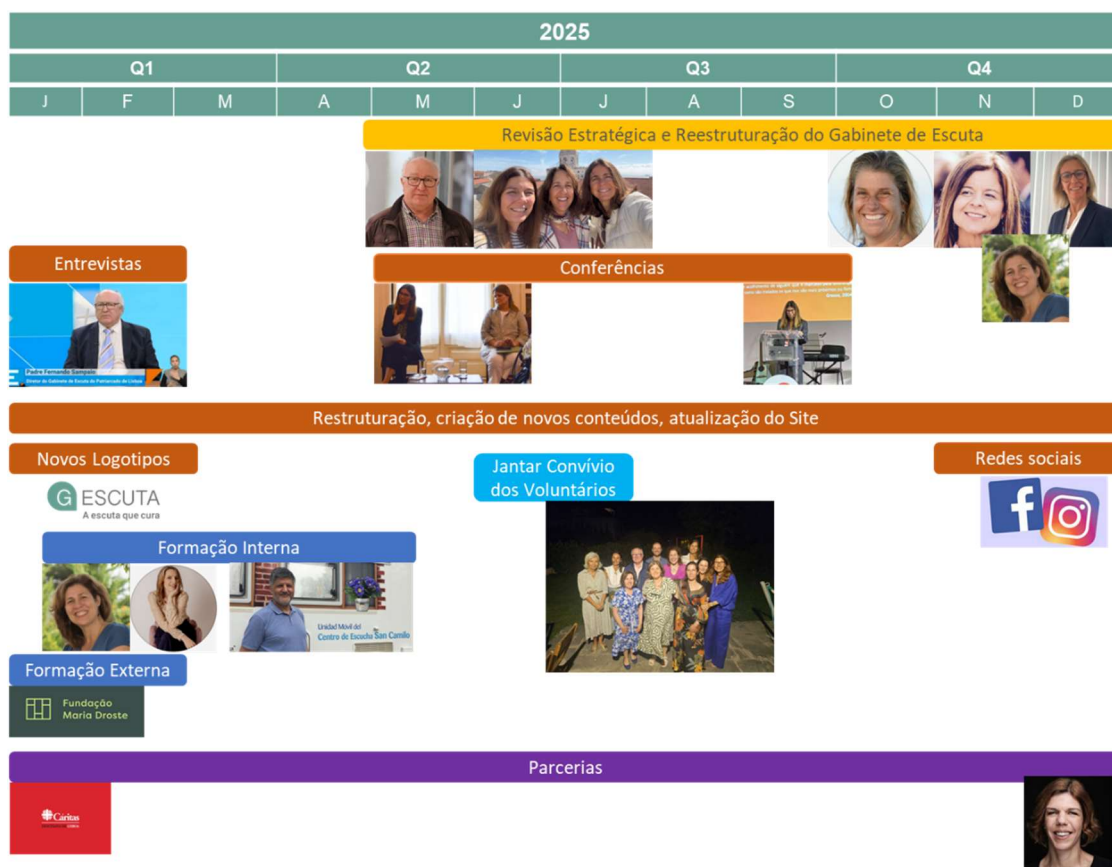


Figura 2 – Cronograma de algumas das atividades mais significativas ao longo de 2025

## I. 1 – Plano de Comunicação

A comunicação é muito importante para o Gabinete de Escuta e é um fator-chave para conseguir mobilizar voluntários, divulgar a sua existência a quem dele necessita, projetar o nome do Gabinete e mobilizar parceiros que sinergicamente façam sentido. Em 2025 esteve alicerçada nos 2 eixos interno e externo. No que diz respeito à comunicação externa, a divulgação teve, como sempre, em atenção a capacidade de resposta, sob pena de não existirem recursos humanos locais suficientes para responder a novas vagas de solicitações de acompanhamento. As iniciativas locais, da responsabilidade individual de cada gabinete, quer na avaliação da sua necessidade, quer na implementação, quer nos resultados obtidos, deveriam ter sido incentivadas e monitorizadas à medida da disponibilidade dos voluntários. Assim, no contexto de não haver reforço dos gabinetes com novos voluntários, de haver um novo gabinete apenas com um escuta e de não haver disponibilidade da Equipa Executiva para desenvolver e apoiar este trabalho, este tipo de comunicação acabou por não se efetuar.

**Tabela2-** Objetivos e Resultados das ações de comunicação em plano.

	Ações	Objetivo	Resultado
Comunicação Interna	Apresentação/aprovação do Plano de Ação a Associados	Dez'25	<ul style="list-style-type: none"> <li>10 de dezembro de 2025</li> </ul>
	Apresentação/aprovação do Relatório de Atividades aos associados.	Mar'25	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envio conjunto com a ata da reunião de AG</li> </ul>
	Mailing com resultados interinos, atividades desenvolvidas, recordatório de quotas, etc. aos associados.	2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apenas o mailing com recordatório para o pagamento das quotas foi efetuado em Novembro</li> </ul>
	Atualização do site com as atividades desenvolvidas.	2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reestruturação do site</li> <li>Novos conteúdos adicionados</li> <li>Novas publicações, entrevistas, etc.</li> </ul>
Comunicação Externa	Atualização do site com as atividades desenvolvidas.	2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reestruturação do site</li> <li>Novos conteúdos adicionados: Novas publicações, entrevistas, etc.</li> </ul>
	Presença em Reuniões/Eventos/Congressos com temas associados à vocação do GEscuta.	2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conversas no 100 – O Mundo (en)contraste: “Guerra e Paz”, perspetiva Interior</li> <li>Conferência “Escuta Empática” no dia da Visão da Organização Alpha Portugal</li> <li>Interrupção dos contactos com potenciais parceiros.</li> <li>Interrupção dos contactos com terceiros visados como embaixadores</li> </ul>
	Presença nos Media	2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 entrevista sobre o Gabinete de Escuta no canal Ecclesia</li> </ul>
	Outras ações de divulgação.	2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>Criação da rede social LinkedIn</li> <li>A alimentação de todas as redes sociais foi interrompida</li> </ul>
	Comunicação com Parceiros	2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contactos com novos parceiros não desenvolvidos, com exceção dos NECs, verificando-se falta da capacidade para avançar por parte dos mesmos.</li> <li>Envio do Relatório de Atividades para: Patriarcado, Paróquias com presenças do Gabinete; Caritas.</li> </ul>



## 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:** Formação e capacitação inicial a um conjunto de 6 novos candidatos a voluntários, dos quais apenas 2 pessoas (psicólogos) acabaram por integrar os gabinetes. Foi feito o 1º de 3 cursos de formação interna com o Valentín Rodil dedicado ao tema “História Vincular e Reconstrução da autoestima”. Para além das reuniões ocorridas em cada gabinete como oportunidade de intervenção, não foram requeridas à Associação apoio para formações.

**Implementação:** 14, 15 e 22 de Janeiro (Valentín Rodil); 4, 5, 11, 12 e 17 de Fevereiro, 11 e 17 de Março (Formação de novos voluntários).

**Custo associado:** 450€ (Contas 2024) + 980€ (pro bono 2025)

**Receita esperada:** intangível – melhoria das práticas de relação de ajuda, aumento da eficácia da intervenção e maior capacidade de resposta nos gabinetes já existentes.

## 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<sup>vi,vii</sup>. 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<sup>viii</sup>.

**Resultado:** Discussão dos casos com implementação do resultado.

**Implementação:** Jan-Dez’25.

**Custo associado:** 0€

**Receita esperada:** Intangível – melhoria das práticas de relação de ajuda e aumento da eficácia da intervenção

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

**Objetivo:** Desde 2021 que o Gabinete de Escuta tem sido abordado por entidades externas para ser o seu parceiro como formador na área da Relação de Ajuda e para a elaboração de artigos que abordem o apoio humanizado. Assim, foi intenção da Associação em 2025: promover ações de formação dirigidas aos associados e terceiros; desenvolver ações de 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. Contudo, dadas as limitações inerentes ao facto de a Equipa Executiva (três

peçoas) ter perdido um dos seus membros no início de Maio (doença e posterior falecimento) e outro no início de Outubro (início de nova atividade profissional), não houve a disponibilidade para muitas das atividades pensadas.

#### *Resultados e implementação:*

- O GEscuta foi o parceiro escolhido nas seguintes circunstâncias:
  - 8 e 22 de Janeiro: Formação Fundação Maria Droste
  - 21 de Maio: Conversas no 100 – O Mundo (en)contraste: “Guerra e Paz”, perspetiva Interior
  - 20 de Setembro: Conferência “Escuta Empática” no dia da Visão da Organização Alpha Portugal
- Entrevistas: 14 de Janeiro de 2025 no canal Ecclesia

*Custo associado:* 0€

*Receita associada:* 280€

#### **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 é passar pelo envio de mailing, atempado e recorrente, com informação sobre a atividade desenvolvida pelo Gabinete de Escuta e a importância do pagamento das quotas para o saudável exercício da atividade da Associação GEscuta.

De salientar nesta rubrica que se procedeu à regularização extraordinária das quotas relativas aos exercícios anteriores com perdão dos montantes em dívida dos associados desvinculados ou vinculados à Associação GEscuta – Gabinete de Escuta com manifesta indisponibilidade do pagamento da mesma.

Finalmente assinalar também que, conforme previsto e aprovado no Orçamento relativo a 2025, dois escutas exerceram o direito de usufruir de um abatimento de 18€/ano.

*Resultado:* Foi enviado um mailing personalizado a 5 e 6 de Novembro para todos os associados com quotas a pagamento. A cobrança das quotas relativas ao ano de 2025 ainda se encontra em exercício até Março de 2026. Dois escutas usufruíram do abatimento em quota do valor de 18€. Foram exercidos os perdões das dívidas de 10 associados desvinculados ou vinculados com indisponibilidade de pagamento.

*Implementação:* 2025

*Custo associado:* 612,62€ [1,62€ (comissões IF-THEN-PAY) + 36€ (reconhecimento exercido por 2 escutas) + 575€ (perdão da dívida)]

*Receita associada:* 462,86€ relativos a 16 dos 23 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. Neste sentido,

gostaríamos de reconhecer e agradecer o apoio jurídico proporcionado pela Dra. Maria Bragança Campilho na questão da avaliação e acompanhamento de registo da marca Gabinete de Escuta.

Por último, sinalizar a manutenção em 2025 do protocolo de colaboração estabelecido entre a Cáritas Diocesana de Lisboa e a Associação GEscuta.

*Resultado:*

- Manutenção da parceria paroquial local relativamente aos gabinetes existentes;
- Foram iniciados contactos para a abertura de um novo gabinete;
- Apoio jurídico;
- A Associação pode beneficiar de uma referência 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 com custos associados, atualização dos materiais de divulgação, melhoria das condições de comunicação, nomeadamente através do uso de vias telemáticas profissionais, etc.

*Implementação:* 2025

*Custo associado:* 0€

*Receita tangível associada:* 1.500€

## 4 ANÁLISE DOS RECURSOS DISPONÍVEIS

### 4.1 PESSOAS

Assumiu-se, para efeitos do plano de mandato, que o Gabinete de Escuta contaria com a entrada de 4 novos voluntários escutas, o que permitiria a cada gabinete ter 3 voluntários escuta: 1 em Rio de Mouro, 1 em S. Mamede e 1 em Alcobaça, quando o gabinete ficar operacional. Na realidade, observou-se que:

- entrou 1 em Oeiras, ainda que apesar disso o gabinete tenha tido dificuldade em responder a todas as solicitações;
- não entrou nenhum em S. Mamede;
- não houve disponibilidade para acompanhamento por parte do escuta em Rio de Mouro;
- o Gabinete de Alcobaça não iniciou atividade em 2025.

No quarto quartil do ano, tivemos a candidatura de 34 candidatos a voluntários. Destes, depois de uma conversa clarificadora, foram aceites 20 para iniciar formação em 2026. À data sabemos que nem todos se encontram em situação de avançar para a fase seguinte.

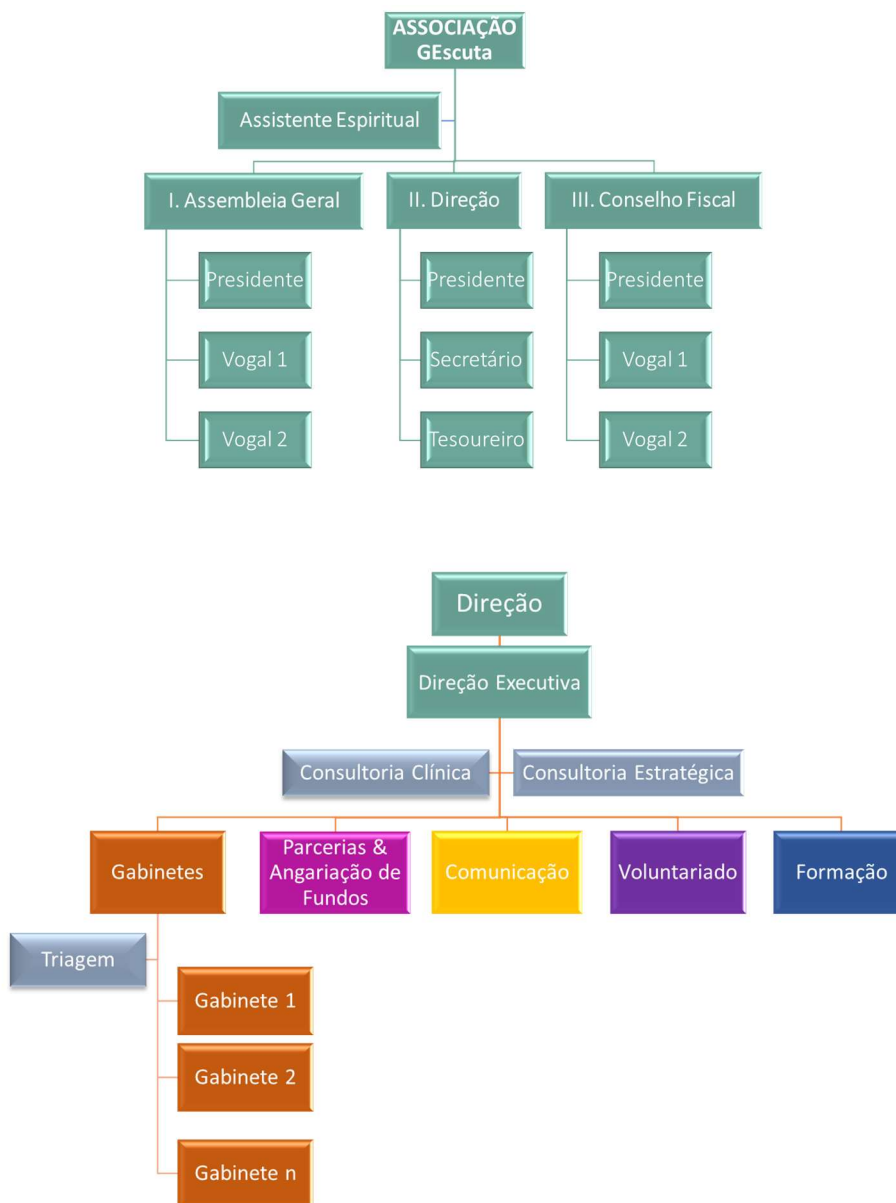
Assim, constatou-se, uma vez mais, que a seleção, admissão e formação de novos voluntários escutas é complexa e deve assentar na identificação de profissionais qualificados e experientes, historicamente da área da saúde ou com experiência com o sofrimento humano, quer sejam profissionais no ativo ou reformados, mas que garantam o compromisso com um mínimo de disponibilidade. Tendo tal presente, elaborou-se uma ficha de candidatura que explica em maior detalhe os requisitos necessários para exercer o voluntariado no Gabinete de Escuta, em particular a função de escuta.

É importante ressaltar 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, reestruram 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. Mas o nosso reconhecimento quis chegar mais longe e, nesse sentido, dedicámos os últimos meses do ano a reestruturar o Gabinete de Escuta no que diz respeito à Equipa Executiva, tornando-a mais funcional, mais ágil e mais eficaz para o desempenho das tarefas que lhe são inerentes.

Salientamos também que, com vista a uma maior clarificação do que compete a cada função exercida voluntariamente no Gabinete de Escuta, definimos um perfil de funções incluindo em cada um a respectiva missão, principais responsabilidades, bem como o respetivo perfil profissional e pessoal (formação e experiência, competências e outros requisitos).

Finalmente, informa-se a entrada da Dra. Sofia Baião como novo tesoureiro em substituição da Dra. Joana Coimbra, por falecimento da última. Aproveitamos para deixar um sincero e sentido agradecimento por todo o seu compromisso e trabalho ao serviço do Gabinete de Escuta. Foi exemplar e inspiradora na alegria e entusiasmo que votava a tudo no que se envolvia. Foi

também devido a ela que se realizou no dia 26 de Junho o primeiro jantar convívio entre todos os voluntários que exercem alguns função no Gabinete de Escuta. Ficará para sempre na nossa memória com grato reconhecimento.



**Figura 4** – Organograma da Associação GEscuta – Gabinete de Escuta

Cabe finalizar informando da entrada de novas pessoas para a Equipa Executiva com a responsabilidade da Comunicação – Dra. Sofia Salema Garção, das Parcerias & Fund Raising – Dra. Alexandra Morgan Costa e da Formação – Dra. Rita Rebordão. A Dra. Mariana Rebelo de Andrade assumiu a função de Consultora Estratégica. Encontram-se atualmente em aberto as funções de Coordenador dos Gabinetes de Escuta, de Coordenador do Voluntariado e de Consultor Clínico.

## 4.2 MEIOS TÉCNICOS E MATERIAIS

### 4.2.1 Serviço Diferenciado Oferecido pelo GEscuta – Relação de Ajuda / *Counselling*

Conforme já detalhado anteriormente, durante o mês de Janeiro de 2025 foi levada a cabo uma formação relativa a Reconstrução da autoestima, dada pelo responsável pela Unidade Móvel do Centro de Escuta de S. Camilo, Dr. Valentín Rodil.

No início do ano teve também lugar a formação de 6 novos potenciais voluntários.

### 4.2.2 Espaço Físico, Meios Materiais 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 pôde aumentar o alcance geográfico da sua ajuda, tendo em 2025 efetuado apoios a pessoas que não se encontravam na região de Lisboa. Por esta razão, a Associação decidiu manter a licença de utilização 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.

Durante o ano de 2025, procedeu-se à revisão e atualização de todos os documentos em uso pelos Voluntários do Gabinete de Escuta, nomeadamente documentos controlados e Procedimentos. Deste processo, resultou a criação de novos documentos controlados. Apresenta-se abaixo a lista atual:

1. Manual de Acolhimento do Voluntário V.5 (Out 2025)
2. Compromisso de Colaboração Voluntária V.3 (Out 2025)
3. Cultura Organizacional V.6 (Out 2025)
4. Linhas de Orientação V.6 (Out 2025)
5. Questionário de Satisfação V.4 (Out 2025)
6. Registo de Atendimento Individual V.6 (Out 2025)
7. Declaração de Acompanhamento Individual V.4 (Out 2025)
8. Declaração de Colaboração Voluntária V.4 (Out 2025)
9. Autorização de Recolha e Tratamento de Dados Pessoais V.2 (Out 2025)
10. Declaração de Formação V.2 (Out 2025)
11. Lista de Presenças Formação V.2 (Out 2025)
12. Material de Divulgação V.3 (Set 2024)
13. Minuta Atas Reuniões Centro de Escuta V.2 (Out 2025)
- ~~14. Manual de Acolhimento Telefónico V1 (Abr 2020) Cancelado~~
- ~~15. Atendimento Presencial COVID-19 V1 (Jun 2020) Cancelado~~
- ~~16. Declaração Confinamento COVID-19 V1 (Jan 2021) Cancelado~~
17. Declaração de autorização de utilização de testemunho V.2 (Out 2025)
18. Ficha de Candidatura de Voluntários V.2 (Out 2025)
19. Proposta de Formação V.1 (Out 2025)
20. Perfil de Funções V.1 (Out 2025)
21. Organograma com Perfil de Funções V.1 (Out 2025)
22. Guia para Supervisão e Intervisão de Casos V.1 (Nov 2025)

## 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS OPERACIONAIS

O Plano Estratégico pressupõe uma leitura integrada de objetivos, vetores estratégicos e atividades. Numa abordagem que partiu de cada um dos Gabinetes e a experiência acumulada de 10 anos de experiência, identificaram-se as necessidades que se traduziram nos objetivos operacionais apresentados de forma consolidada na Figura 1, anteriormente apresentada, com os indicadores de sucesso associados. Como fontes de informação para avaliar os resultados utilizaram-se o Formulário de Triagem, 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 3** - Resumo dos Resultados Operacionais, Indicadores de Sucesso, Objetivos e desvio face aos mesmos.

2025	APOIAR PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SOFRIMENTO OU VULNERABILIDADE, ATRAVÉS DE UM ACOMPANHAMENTO PSICOEMOCIONAL BASEADO NO MÉTODO DE RELAÇÃO DE AJUDA					
Indicadores de Sucesso	<b>1. Resposta Rápida e de Proximidade</b>					
		2024	2025	Objetivo	$\Delta$ (vs. 24)	$\Delta$ (vs. Obj)
	1.1 Rapidez de Contacto Inicial (Triagem)	3,8	1,6 <sup>1</sup>	≤3 dias	-58%	-47%
	1.2 Proximidade do GEscuta (QS)	62%	100% <sup>2</sup>	≥75% perto	+61%	+33%
	1.3 Nº de beneficiários acompanhados	70	81	≥65	+16%	+25%
	<b>2. Ter Boas Práticas, correspondentes às expectativas</b>					
		2024	2025	Objetivo	$\Delta$ (vs. 23)	$\Delta$ (vs. Obj)
	2.1 Melhoria ou resolução das situações de base (RAI)	55%	60%	≥40%	+9%	+50%
	2.2 Abandono, sem melhoria ou resolução da situação (RAI)	11%	15%	≤20% sim	+36%	-25%
	2.3 Correspondência de expectativas (QS)	89%	93%	≥80% sim	+4%	+16%
	<b>3. Contribuir para uma cultura de humanização</b>					
		2024	2025	Objetivo	$\Delta$ (vs. 24)	$\Delta$ (vs. Obj)
	3.1 Resposta aos pedidos de parceria	100%	100%	100%	0%	0%
	<b>4. Garantir a Sustentabilidade Financeira da Associação</b>					
		2024	2025	Objetivo	$\Delta$ (vs. 24)	$\Delta$ (vs. Obj)
	4.1 Financiamento Externo	100%	100%	100%	0%	0%

1- Dos 80 contactos, ND=9 e NA=7, 6 resultados entre 6-27 dias.

2- Dos respondedores a quem se aplica esta pergunta, 100% respondeu 100%, contudo NA=29%

Da análise da resposta do Gabinete de Escuta, verifica-se que o tempo de resposta da Triagem ficou significativamente abaixo do ano passado e do objetivo, alcançando resultados excelentes. Contudo, houve 6 respostas (8%) da Triagem ficaram entre 6 e 27 dias, o que se revela ser bastante acima do objetivo. 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 superior à do ano passado, a totalidade dos beneficiários a quem esta questão se aplica (30% foram seguidos telematicamente) consideraram que o gabinete frequentado se encontrava perto do seu local de residência/trabalho, pelo que os resultados estão bastante acima do objetivo e do ano anterior. No que diz respeito ao número de acompanhamentos efetuados, o resultado deste ano ficou 16% acima do ano anterior e 25% 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

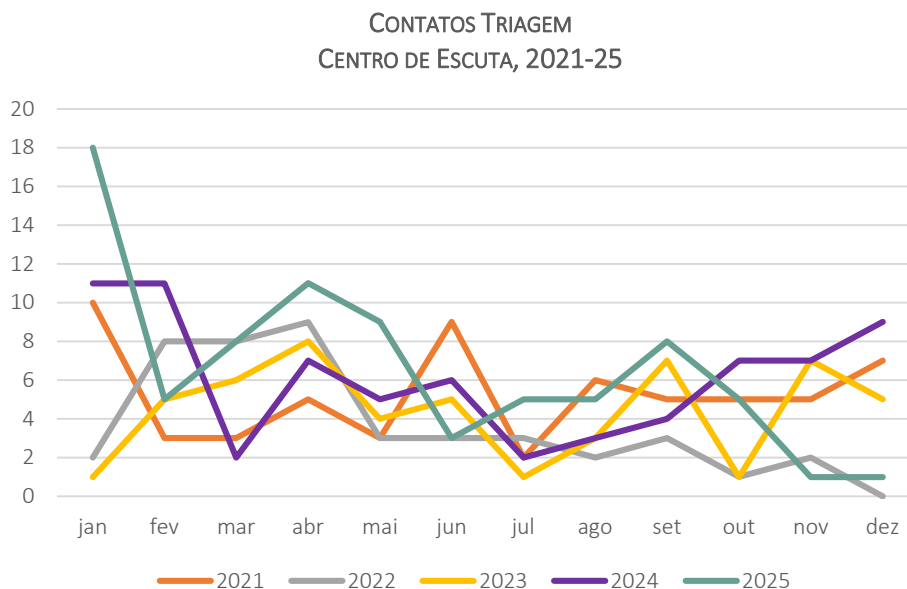
objetivo. Comparativamente ao ano anterior, apenas o abandono sem melhoria ou resolução se situou abaixo do ano de 2023. De salientar que à medida que a média de atendimentos por beneficiário aumenta, ano após ano, há igualmente um aumento no número de situações que terminam com melhoria ou resolução 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.

No que diz respeito à resposta às solicitações verificou-se uma resposta a 100% das solicitações, contudo percebemos que apenas existiu uma solicitação, pelo que este indicador pode induzir em erro na avaliação de performance.

Finalmente, no que concerne à sustentabilidade financeira, verificou-se que a Associação conseguiu responder exatamente ao que era pretendido, com financiamento totalmente externo. Durante 2025 conseguiu-se finalmente fazer a portabilidade da titularidade da conta MEO para a Associação, pelo que deixou de haver necessidade de recorrer ao encontro de contas com um dos membros da Direção que no que a isso diz respeito.

## 5.1 ANÁLISE DOS CONTACTOS, BENEFICIÁRIOS E ATENDIMENTOS

No gráfico da figura 5, que representa a evolução dos contactos mensais, constata-se um comportamento oscilatório ao longo do ano, não existindo uma sazonalidade típica. No entanto, verifica-se pelo menos em 3 dos 5 anos analisados que o mês de Janeiro é o que tem mais contactos. Talvez exista alguma correlação com as iniciativas típicas do início de ano.



**Figura 5-** Evolução de contactos iniciais desde 25 de novembro de 2016 a 31 de dezembro de 2025.

É interessante constatar que até 2024 a via inicial de contacto preferencial foi o telefone, com uma utilização incipiente do e-mail e do site (existente desde 2019). No entanto, no ano de 2025 o contacto via site representou cerca de 1/3 dos contactos iniciais, o que pode refletir uma maior divulgação do site, uma maior facilidade no seu manejo resultado das alterações ocorridas, a utilização por pessoas mais ágeis com esta via, ou a confluência de todos estes fatores.



**Figura 6-** Via de contacto preferencial para a primeira interação com o Gabinete de Escuta em 2025.

Em 2025, 83% das pessoas que contactaram o Gabinete de Escuta mostraram interesse em marcar, valor esse que parece ter tido pouca flutuação nos últimos anos. A análise da tabela 4 parece indicar que as pessoas estão bem informadas acerca do serviço prestado pelo Gabinete de Escuta quando nos contactam (apenas 6% de pedidos de informação). Esta constatação parece sair reforçada pelo facto de haver um número substancial de referênciação por parte de pessoas que conhecem o serviço, conforme se pode constatar na tabela 5.

**Tabela 4-** Contactos iniciais, com e sem marcação posterior, e motivo para o contacto.

Contatos Triagem	2021		2022		2023		2024		2025		2016-25	
Interesse em Marcar	52	83%	38	81%	48	89%	68	92%	66	83%	550	72%
Sem marcação	11	17%	9	19%	6	11%	6	8%	14	18%	219	28%
<i>Pedido de Info</i>	6	10%	3	6%	2	4%	1	1%	5	6%	86	11%
<i>Longe do Gabinete</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	1%
<i>Inadequação</i>	3	5%	5	11%	2	4%	4	5%	6	8%	80	10%
<i>Outro (não foi reencaminhado)</i>	0	0%	1	2%	2	4%	1	1%	2	3%	17	2%
<i>Impossibilidade de Retorno</i>	2	3%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	32	4%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>769</b>	<b>100%</b>

Efetivamente, a tabela 5 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), contudo, teve um ligeiro incremento face a 2024. Não se pode assumir que este resultado tenha sido decorrente de uma maior esforço de divulgação pois tal não ocorreu em 2025. Como nota, cabe assinalar que aquando da Triagem não se identificou a maneira como as pessoas conheceram o Gabinete de Escuta em cerca de metade das situações (47%), o que não permite tirar conclusões definitivas. Ainda que seja abaixo dos 59% em 2024, este parâmetro deverá merecer maior atenção aquando do primeiro contacto, pois, como já vimos, há muitas pessoas que não chegam a iniciar acompanhamento.

Quando a análise é feita ao nível dos gabinetes na tabela 6, verifica-se que em todos eles, com exceção de Rio de Mouro, o “passa-palavra” passou a ser a via de divulgação privilegiada, reforçando que o Gabinete deixa uma consideração positiva nas pessoas que a ele recorrem e que são acompanhadas.

**Tabela 5-** Meio de divulgação referido pelos beneficiários que contactaram o Gabinete de Escuta.

Divulgação	2021		2022		2023		2024		2025		2016-25		
Recomendação de outra pessoa	21	40%	25	61%	26	43%	42	60%	44	55%	194	35%	
Recomendação de prof de saúde	0	0%	2	5%	0	0%	0	0%	0	0%	7	1%	
Igreja	29	55%	9	22%	34	57%	23	33%	30	38%	278	51%	
Patriarcado	0	0%	2	5%	0	0%	2	3%	3	4%	11	2%	
Media	3	6%	2	5%	0	0%	1	1%	2	3%	51	9%	
Site		0%		0%		0%	2	3%	0	0%	2	0%	
Redes Sociais		0%		0%		0%	0	0%	1	1%	1	0%	
Outro	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	4	1%	
	ND	10	16%	17	29%	7	10%	16	19%	17	18%	109	17%
	NA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>63</b>		<b>58</b>		<b>67</b>		<b>86</b>		<b>97</b>		<b>657</b>		

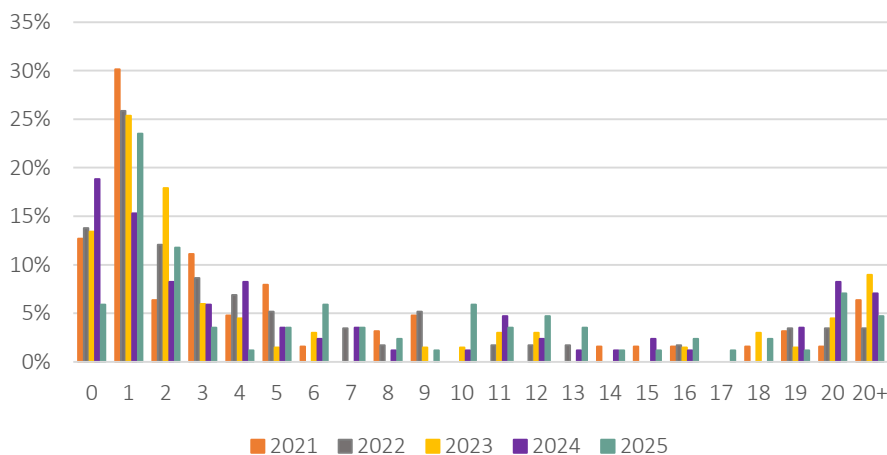
Nota. ND- Não Disponível.

**Tabela 6-** Meio de divulgação referido pelos beneficiários acompanhados nos diferentes gabinetes.

Divulgação 2025	CCC		GSM		GEO		GRM		Total		
Recomendação de outra pessoa	9	56%	30	58%	5	50%		0%	44	55%	
Recomendação de prof de saúde		0%		0%		0%		0%	0	0%	
Igreja	5	31%	19	37%	4	40%	2	100%	30	38%	
Patriarcado		0%	2	4%	1	10%		0%	3	4%	
Media	1	6%	1	2%		0%		0%	2	3%	
Site		0%		0%		0%		0%	0	0%	
Redes Sociais	1	6%		0%		0%		0%	1	1%	
Outro		0%		0%		0%		0%	0	0%	
	ND	2	11%	8	15%	6	38%	1	33%	17	18%
	NA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>		<b>60</b>		<b>16</b>		<b>3</b>		<b>97</b>		

Pela análise do gráfico da Figura 7, verifica-se que, em média, o número máximo de sessões por beneficiário tem vindo a aumentar ao longo dos anos.

**Nº DE ATENDIMENTOS POR PESSOA  
CENTRO DE ESCUTA, 2021-25**



**Figura 7-** Distribuição dos beneficiários de acordo com o número de acompanhamentos.

Na tabela 7 abaixo, podemos observar que, à semelhança de 2024 e 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, tempo esse que se dilatou nos últimos anos. A percentagem de pessoas com atendimentos efetivados face às marcações solicitadas melhorou consideravelmente nos últimos 5 anos, não sendo atualmente uma preocupação, como era no início dos anos, pelo que iremos retirar esta rubrica da análise, até razão em contrário. A análise desta tabela no que diz respeito à 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. Caso apenas se considere os casos que são adequados ao Gabinete de Escuta e destes excluirmos as questões espirituais e/ou religiosas, que têm um término mais imediato, verifica-se que a média de atendimentos por beneficiário aumenta, significando que existe uma correlação entre o tipo de questão para a qual a pessoa pede ajuda e o número de sessões que tem.

Ao fazermos a análise dos gabinetes através da tabela 8, verificamos que S. Mamede continua a destacar-se pelo número de beneficiários atendidos, que representam mais de dois terços do total (68%), e pelo número de atendimentos, que representam cerca de três quintos do total (61%).

**Tabela 7-** Marcações, atendimentos efetivos, beneficiários e número médio de atendimentos por beneficiário.

Acompanhamento Consolidado	2021		2022		2023		2024		2025		2016-25	
<b>Novos Contactos nos Gabinetes</b>	<b>63</b>		<b>38</b>		<b>48</b>		<b>66</b>		<b>83</b>		<b>756</b>	
Beneficiários novos acompanhados	45	71%	34	89%	47	98%	44	67%	70	84%	449	59%
<b>Total Beneficiários (novos + em seguimento) acompanhados</b>	<b>53</b>		<b>50</b>		<b>58</b>		<b>70</b>		<b>81</b>		<b>548</b>	
Marcações	256		325		341		508		562		2780	
Sessões efetuados de 01Jan-31Dez	246	96%	308	95%	330	97%	495	97%	534	95%	2635	95%
Total de sessões dos beneficiários atendidos	352		438		425		621		730		3439	
<b>Média de sessões dos beneficiários atendidos no ano</b>	<b>6,6</b>		<b>8,8</b>		<b>7,3</b>		<b>8,9</b>		<b>9,0</b>		<b>6,3</b>	
Beneficiários com acompanhamento terminado / interrompido no ano	41	77%	38	76%	41	71%	49	70%	67	83%	402	73%
Beneficiários com melhoria ou resolução	22	54%	13	34%	16	39%	27	55%	41	61%	176	44%
Total de sessões dos beneficiário com melhoria ou resolução	203		193		176		330		459		1542	
<b>Média de sessões dos beneficiário com melhoria ou resolução</b>	<b>9,2</b>		<b>14,8</b>		<b>11,0</b>		<b>12,2</b>		<b>11,2</b>		<b>8,8</b>	
Beneficiários com melhoria ou resolução (S/ questões espirituais)	13	32%	11	29%	10	24%	18	37%	29	43%	110	
Total de sessões dos beneficiário com melhoria ou resolução (S/ questões espirituais)	193		190		138		303		394		1348	
<b>Média de sessões dos beneficiário com melhoria ou resolução (S/ questões espirituais)</b>	<b>14,8</b>		<b>17,3</b>		<b>13,8</b>		<b>16,8</b>		<b>13,6</b>		<b>12,3</b>	

**Tabela 8-** Marcações, atendimentos efetivos, beneficiários e número médio de atendimentos por beneficiário em cada um dos gabinetes.

Acompanhamento Consolidado de 2025	CCC		GSM		GEO		GRM		Total	
<b>Novos Contactos nos Gabinetes</b>	<b>13</b>		<b>53</b>		<b>14</b>		<b>3</b>		<b>83</b>	
Beneficiários novos acompanhados	11	85%	48	91%	11	79%	0	0%	70	84%
<b>Total Beneficiários (novos + em seguimento) acompanhados</b>	<b>15</b>		<b>55</b>		<b>11</b>		<b>0</b>		<b>81</b>	
Marcações	167		345		50		1		562	
Sessões de 01Jan-31Dez	161	96%	327	95%	46	92%	0	0%	534	95%
Total de sessões dos beneficiários atendidos	239		445		46		0		730	
<b>Média de sessões dos beneficiários atendidos no ano</b>	<b>15,9</b>		<b>8,1</b>		<b>4,2</b>		<b>-</b>		<b>9,0</b>	
Beneficiários com acompanhamento terminado / interrompido no ano	10	67%	47	85%	9	82%	1	-	67	83%
Beneficiários com melhoria ou resolução	7	70%	29	62%	5	56%	0	0%	41	61%
Total de sessões dos beneficiário com melhoria ou resolução	138		292		29		0		459	
<b>Média de sessões dos beneficiário com melhoria ou resolução</b>	<b>19,7</b>		<b>10,1</b>		<b>5,8</b>		<b>-</b>		<b>11,2</b>	
Beneficiários com melhoria ou resolução (S/ questões espirituais)	6	86%	19	66%	4	80%	0	-	29	71%
Total de atendimentos dos beneficiário com melhoria ou resolução (S/ questões espirituais)	118		249		27		0		394	
<b>Média de sessões dos beneficiário com melhoria ou resolução (S/ questões espirituais)</b>	<b>19,7</b>		<b>13,1</b>		<b>6,8</b>		<b>-</b>		<b>13,6</b>	

## 5.2 CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

### 5.2.1 Dados Demográficos

#### 5.2.1.1 Sexo

Verifica-se que os contactos iniciais são maioritariamente feitos por pessoas do sexo feminino, à semelhança dos anos anteriores. Comparativamente com 2024 verificou-se um abaixamento da procura por parte de pessoas do sexo masculino. Na análise feita por gabinetes, constata-se que, em 2025, o Gabinete de S. Mamede foi o que atendeu percentualmente menos homens.

**Tabela 9-** Distribuição dos beneficiários, com pelo menos um contacto, de acordo com o sexo.

Sexo	2021		2022		2023		2024		2025		2016-25	
<b>GEscuta</b>												
Feminino	54	86%	49	84%	52	78%	59	69%	77	79%	503	77%
Masculino	9	14%	9	16%	15	22%	26	31%	20	21%	149	23%
ND/NA	0	0%	4	6%	0	0%	1	1%	0	0%	9	1%
<b>Total</b>	<b>63</b>		<b>62</b>		<b>67</b>		<b>86</b>		<b>97</b>		<b>661</b>	

**Nota.** ND- Não Disponível.

**Tabela 10-** Distribuição em cada um dos gabinetes dos beneficiários, com pelo menos um contacto, de acordo com o sexo.

Sexo	CCC		GSM		GEO		GRM		Total	
Gabinetes 2025										
Feminino	13	72%	50	83%	11	69%	3	100%	77	79%
Masculino	5	28%	10	17%	5	31%	0	0%	20	21%
ND/NA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>		<b>60</b>		<b>16</b>		<b>3</b>		<b>97</b>	

**Nota.** ND- Não Disponível.

### 5.2.1.2 Idade

Em 2025, como se pode ver da análise da tabela e do gráfico seguintes, as faixas etárias dos 15 aos 54 anos são as mais relevantes, em particular salienta-se a importância crescente da faixa situada entre os 15 e os 24 anos. Esta expressividade parece estar relacionada com a ausência de estigma no recurso a ajuda psicoemocional, que se tornou critério de diferenciação – o oposto de estigma, e à procura de uma resposta que integra a dimensão espiritual e a dimensão religiosa, tão difícil de encontrar numa resposta mais convencional e tão importante para quem nos procura. Contudo, depois da idade média dos beneficiários ter baixado continuamente, assistimos em 2025 à manutenção do valor em cerca de 40 anos, valor esse que é o mais baixo desde o início de funcionamento do Gabinete de Escuta. Este dado, encontra-se efetivamente em linha com os alertas dos media e da Ordem Portuguesa de Psicólogos<sup>ix</sup>. Continuamos a ver, assim, corroborada, de outra forma, a decisão de investir mais e prioritariamente em faixas etárias mais novas.

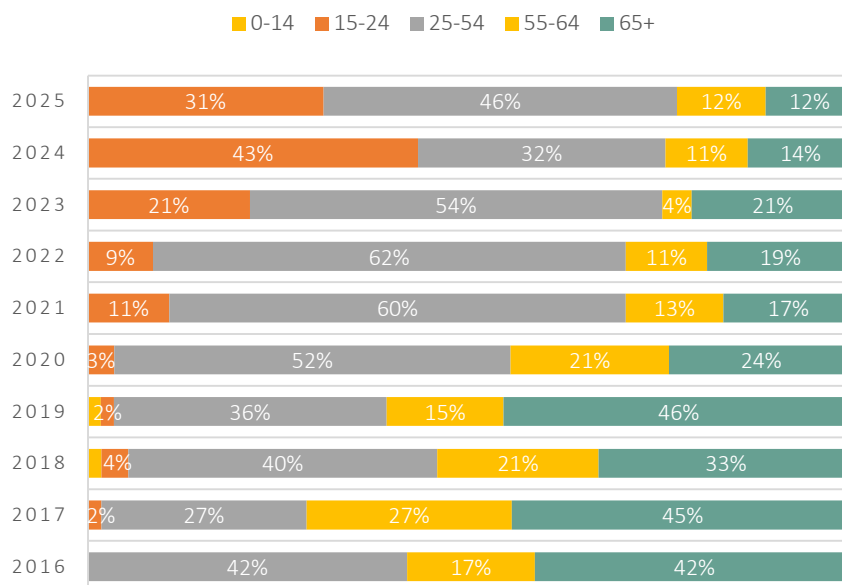
Entre gabinetes, verifica-se que o Gabinete de Oeiras é o que apresenta a idade média mais baixa, os Gabinetes de S. Mamede e do Colombo têm os dois uma média igual e desconhece-se a média etária das 3 pessoas que solicitaram ajuda em Rio de Mouro, pois não foram acompanhadas.

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

Grupos Etários	2021		2022		2023		2024		2025		2016-25	
GEscuta												
0-14	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
15-24	5	11%	4	9%	11	21%	28	43%	24	31%	77	18%
25-54	28	60%	29	62%	28	54%	21	32%	36	46%	221	52%
55-64	6	13%	5	11%	2	4%	7	11%	9	12%	73	17%
65+	8	17%	9	19%	11	21%	9	14%	9	12%	129	30%
<b>Idade Média</b>	48		47		43		40		40		58	
<b>n</b>	<b>47</b>	<b>75%</b>	<b>47</b>	<b>81%</b>	<b>52</b>	<b>78%</b>	<b>65</b>	<b>76%</b>	<b>78</b>	<b>80%</b>	<b>424</b>	<b>65%</b>
ND	12	19%	10	17%	15	22%	20	23%	19	20%	89	14%
NA	4	6%	1	2%	0	0%	1	1%	0	0%	47	7%
<b>Total</b>	<b>63</b>		<b>58</b>		<b>67</b>		<b>86</b>		<b>97</b>		<b>657</b>	

**Nota.** ND- Não Disponível

### GRUPOS ETÁRIOS, 2025



**Figura 8-** Percentagem de beneficiários distribuídos pelos grupos etários de 25nov'16-31Dez'25.

**Tabela 12-** Distribuição em cada um dos gabinetes dos beneficiários, com pelo menos um atendimento, de acordo com a idade.

Grupos Etários Gabinetes 2025	CCC		GSM		GEO		GRM		Total	
0-14	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
15-24	5	31%	16	31%	3	27%	0	0%	24	31%
25-54	7	44%	22	43%	7	64%	0	0%	36	46%
55-64	3	19%	5	10%	1	9%	0	0%	9	12%
65+	1	6%	8	16%	0	0%	0	0%	9	12%
<b>Idade Média</b>	42		42		37		ND		40	
<b>n</b>	<b>16</b>	<b>89%</b>	<b>51</b>	<b>85%</b>	<b>11</b>	<b>69%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>78</b>	<b>80%</b>
<i>ND</i>	2	11%	9	15%	5	31%	3	100%	19	20%
<i>NA</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>		<b>60</b>		<b>16</b>		<b>3</b>		<b>97</b>	

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

#### 5.2.1.3 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 13-** Distribuição em cada um dos gabinetes dos beneficiários, com pelo menos um atendimento, por área de residência.

Área de Residência GEscuta - 2025	CCC	GSM	GEO	GRM	Total	%
Lisboa	11	44			55	57%
Odivelas		1			1	1%
Amadora		1			1	1%
Cacém	1				1	1%
Pontinha	1				1	1%
Rio de Mouro	1				1	1%
Sintra		1			1	1%
Carnaxide/ Miraflores	1				1	1%
Oeiras		2	6		8	8%
Parede		1			1	1%
Paço de Arcos			3		3	3%
S. Domingos de Rana			1		1	1%
Douro	1				1	1%
Ourém		1			1	1%
Porto		2			2	2%
Setúbal		1			1	1%
Londres		1			1	1%
<b>n</b>	<b>16</b>	<b>55</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>81</b>	<b>84%</b>
ND	2	5	6	3	16	16%
NA	0	0	0	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>60</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**Nota.** ND- Não Disponível.

### 5.2.1.4 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 e separadas/divorciadas e a um paulatino crescimento das pessoas em situação de viuvez desde 2022.

Na análise individual aos gabinetes, a situação é bastante variável, contudo, em todos eles as pessoas solteiras são as mais frequentes.

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

Estado Civil GEscuta	2021		2022		2023		2024		2025		2016-25	
Casado(a)/ União de facto	13	29%	15	33%	12	22%	7	10%	12	16%	145	29%
Separado(a)/ Divorciado(a)	12	27%	9	20%	10	19%	13	19%	12	16%	100	20%
Viúvo(a)	5	11%	2	4%	1	2%	4	6%	6	8%	51	10%
Solteiro(a)	15	33%	20	43%	31	57%	44	65%	47	61%	205	41%
<b>n</b>	<b>45</b>	<b>71%</b>	<b>46</b>	<b>79%</b>	<b>54</b>	<b>81%</b>	<b>68</b>	<b>79%</b>	<b>77</b>	<b>79%</b>	<b>501</b>	<b>76%</b>
ND	14	22%	11	19%	13	19%	18	26%	20	29%	110	17%
NA	4	6%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	46	7%
<b>Total</b>	<b>63</b>		<b>58</b>		<b>67</b>		<b>86</b>		<b>97</b>		<b>657</b>	

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

**Tabela 15-** Distribuição, em cada um dos gabinetes, dos beneficiários com pelo menos um atendimento, por estado civil.

Estado Civil Gabinetes 2025	CCC		GSM		GEO		GRM		Total	
Casado(a) / União de facto	2	13%	6	12%	4	36%	0	0%	12	16%
Separado(a) / Divorciado(a)	4	25%	7	14%	1	9%	0	0%	12	16%
Viúvo(a)	1	6%	4	8%	1	9%	0	0%	6	8%
Solteiro(a)	9	56%	33	66%	5	45%	0	0%	47	61%
<b>n</b>	<b>16</b>	<b>89%</b>	<b>50</b>	<b>83%</b>	<b>11</b>	<b>69%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>77</b>	<b>79%</b>
ND	2	11%	10	17%	5	31%	3	100%	20	21%
NA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>		<b>60</b>		<b>16</b>		<b>3</b>		<b>97</b>	

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

### 5.2.1.5 Habilitações Académicas

Na análise deste ano, resolveu-se agrupar os graus todos do ensino superior numa só rúbrica, por não haver mais-valia na distinção efectuada nos anos anteriores. Da observação da tabela 16, à semelhança do passado, verifica-se que as pessoas com grau académico mais diferenciado são aquelas que mais recorrem ao GEscuta, sendo 2025 o ano em que a percentagem de pessoas com grau de licenciatura, mestrado ou doutoramento foi maior, i.e., mais de dois terços do número de beneficiários totais. Este número pode estar relacionado com a quantidade de jovens universitários e recém-licenciados que nos procuram. Assinala-se, a este propósito, que a percentagem de estudantes beneficiários passou de 5% em 2019 para 27% em 2025. 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 Gabinete de Escuta como instituição eficaz na ajuda prestada e, por outro, o reconhecimento de que o Gabinete de Escuta 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 16-** Distribuição dos beneficiários, com pelo menos um atendimento, por habilitações literárias.

Habilitações Académicas	2021		2022		2023		2024		2025		2016-25	
<b>GEscuta</b>												
Ensino Básico (1º, 2º, 3º ciclos)	3	7%	4	9%	10	20%	3	5%	5	7%	85	19%
Ensino Secundário (12º ano)	11	25%	10	23%	7	14%	13	21%	11	15%	91	20%
Curso técnico/profissional/bacharelato	2	5%	2	5%	0	0%	1	2%	3	4%	18	4%
Ensino Superior (licenciatura/mestrado/doutoramento)	28	64%	27	63%	22	43%	45	73%	53	74%	245	54%
<b>n</b>	<b>44</b>	<b>70%</b>	<b>43</b>	<b>74%</b>	<b>51</b>	<b>76%</b>	<b>62</b>	<b>72%</b>	<b>72</b>	<b>74%</b>	<b>453</b>	<b>69%</b>
ND	12	19%	14	24%	16	24%	24	28%	25	26%	154	23%
NA	7	11%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	50	8%
<b>Total</b>	<b>63</b>		<b>58</b>		<b>67</b>		<b>86</b>		<b>97</b>		<b>657</b>	

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

**Tabela 17-** Distribuição, em cada um dos gabinetes, dos beneficiários, com pelo menos um atendimento, por habilitações literárias.

Habilitações Académicas	CCC		GSM		GEO		GRM		Total	
Gabinetes 2025										
Ensino Básico (1º, 2º, 3º ciclos)	0	0%	5	10%	0	0%	0	0%	5	7%
Ensino Secundário (12º ano)	5	31%	6	12%	0	0%	0	0%	11	15%
Curso técnico/profissional/bacharelato	2	13%	0	0%	1	14%	0	0%	3	4%
Ensino Superior (licenciatura/mestrado/doutoramento)	9	56%	38	78%	6	86%	0	0%	53	74%
<b>n</b>	<b>16</b>	<b>89%</b>	<b>49</b>	<b>82%</b>	<b>7</b>	<b>44%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>72</b>	<b>74%</b>
ND	2	11%	11	18%	9	56%	3	100%	25	26%
NA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>		<b>60</b>		<b>16</b>		<b>3</b>		<b>97</b>	

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

### 5.2.1.6 Ocupação

Sendo o escalão mais representativo o de uma faixa etária mais jovem, não é de estranhar que o número de estudantes tenha vindo a aumentar nos últimos anos, conforme se pode constatar na tabela 18. Há, como seria de esperar, uma ligação entre um parâmetro e outro. A percentagem de pessoas empregadas aumentou relativamente ao ano anterior. A percentagem de pessoas desempregadas e de pessoas reformadas/pensionistas baixou relativamente ao ano anterior, indicando, contudo, cerca de ¼ das pessoas que nos procuram. Naturalmente que a facilidade de acesso, a par da gratuidade e proximidade, pode ser também um fator decisivo na hora de escolher ser acompanhado no Gabinete de Escuta, principalmente para jovens e idosos.

**Tabela 18-** Distribuição dos beneficiários, com pelo menos um atendimento, por ocupação.

Ocupação	2021		2022		2023		2024		2025		2016-25	
GEscuta												
Estudante	4	9%	4	9%	9	17%	18	28%	20	27%	63	13%
Empregado(a)	27	57%	27	60%	25	47%	26	40%	36	49%	212	44%
Desempregado(a)	8	17%	4	9%	10	19%	10	15%	9	12%	73	15%
Reformado(a) / pensionista	8	17%	10	22%	9	17%	11	17%	9	12%	138	28%
<b>n</b>	<b>47</b>	<b>75%</b>	<b>45</b>	<b>78%</b>	<b>53</b>	<b>79%</b>	<b>65</b>	<b>76%</b>	<b>74</b>	<b>76%</b>	<b>486</b>	<b>74%</b>
ND	9	0%	11	0%	14	21%	21	0%	23	0%	120	18%
NA	7	11%	2	3%	0	0%	0	0%	0	0%	51	8%
<b>Total</b>	<b>63</b>		<b>58</b>		<b>67</b>		<b>86</b>		<b>97</b>		<b>657</b>	

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

**Tabela 19-** Distribuição, em cada um dos gabinetes, dos beneficiários, com pelo menos um atendimento, por ocupação.

Ocupação	CCC		GSM		GEO		GRM		Total	
Gabinetes 2025										
Estudante	4	25%	15	31%	1	11%	0	0%	20	27%
Empregado	8	50%	23	47%	5	56%	0	0%	36	49%
Desempregado	2	13%	4	8%	3	33%	0	0%	9	12%
Reformado / pensionista	2	13%	7	14%	0	0%	0	0%	9	12%
<b>n</b>	<b>16</b>	<b>89%</b>	<b>49</b>	<b>82%</b>	<b>9</b>	<b>56%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>74</b>	<b>76%</b>
ND	2	11%	11	18%	7	44%	3	100%	23	24%
NA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>		<b>60</b>		<b>16</b>		<b>3</b>		<b>97</b>	

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

## 5.2.2 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, algumas vezes se identificam problemas e necessidades que caem fora do âmbito que o Gabinete está vocacionado para ajudar, o que incrementa a percentagem de pessoas com poucos atendimentos. Na tabela 20, que compila esses motivos, pode verificar-se que a razão principal de procura do GEscuta em 2025, curiosamente tal como 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.

**Tabela 20-** Motivo principal de procura e marcação no GEscuta.

Motivo Principal para Marcação GEscuta	2021		2022		2023		2024		2025		2016-25	
Luto (ex. morte, divórcio, etc.)	8	14%	10	19%	11	17%	10	13%	12	14%	78	14%
Doença	2	4%	2	4%	2	3%	1	1%	3	3%	14	2%
Problemas relacionais	11	20%	13	24%	14	22%	23	29%	23	26%	162	29%
Solidão	2	4%	2	4%	2	3%	4	5%	3	3%	27	5%
Questões espirituais/religiosas	22	39%	16	30%	22	35%	23	29%	23	26%	176	31%
Tristeza/ansiedade	9	16%	8	15%	6	10%	14	18%	17	20%	68	12%
Outros	2	4%	3	6%	6	10%	3	4%	6	7%	40	7%
<b>n</b>	<b>56</b>	<b>89%</b>	<b>54</b>	<b>93%</b>	<b>63</b>	<b>94%</b>	<b>78</b>	<b>91%</b>	<b>87</b>	<b>90%</b>	<b>565</b>	<b>86%</b>
ND	4	6%	3	5%	4	6%	8	9%	10	10%	53	8%
NA	3	5%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	39	6%
<b>Total</b>	<b>63</b>		<b>58</b>		<b>67</b>		<b>86</b>		<b>97</b>		<b>657</b>	

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

**Tabela 21-** Motivo principal, em cada um dos gabinetes, de procura e marcação no GEscuta.

Motivo Principal para Marcação Gabinetes 2025	CCC		GSM		GEO		GRM		Total	
Luto (ex. morte, divórcio, etc.)	0	0%	11	19%	1	8%	0	0%	12	14%
Doença	0	0%	2	4%	1	8%	0	0%	3	3%
Problemas relacionais	8	47%	12	21%	3	23%	0	0%	23	26%
Solidão	2	12%	1	2%	0	0%	0	0%	3	3%
Questões espirituais/religiosas	1	6%	20	35%	2	15%	0	0%	23	26%
Tristeza/ansiedade	3	18%	8	14%	6	46%	0	0%	17	20%
Outros	3	18%	3	5%	0	0%	0	0%	6	7%
<b>n</b>	<b>17</b>	<b>94%</b>	<b>57</b>	<b>95%</b>	<b>13</b>	<b>81%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>87</b>	<b>90%</b>
ND	1	6%	3	7%	3	20%	3	20%	10	10%
NA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>		<b>60</b>		<b>16</b>		<b>3</b>		<b>97</b>	

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

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

- Problemas de ansiedade, *stress*, angustia e tristeza profunda, como resultado de alguma situação traumática no relacionamento inter e intrapessoal.

- 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.
- 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.

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.

O número de pessoas acompanhadas com diagnóstico prévio de patologia mental aumentou drasticamente e é, na realidade, o ano em que essa percentagem é a maior desde a abertura do Gabinete de Escuta. Esta constatação pode resultar de três situações: menor eficácia na triagem, maior permissibilidade de acompanhamento de pessoas com situações patológicas ou aumento do número de pessoas cuja situação patológica não confere necessariamente um não acompanhamento. Será interessante abordar esta questão por gabinete, pois esta questão foi comum aos três gabinetes com dados.

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

Saúde Mental GEscuta	2021		2022		2023		2024		2025		2016-25	
Diagnóstico prévio	21	40%	11	24%	15	30%	9	15%	57	71%	174	34%
Acompanhamento concomitante	19	37%	14	30%	14	28%	8	13%	14	18%	130	26%
<b>n</b>	<b>52</b>	<b>83%</b>	<b>46</b>	<b>79%</b>	<b>50</b>	<b>75%</b>	<b>61</b>	<b>71%</b>	<b>80</b>	<b>82%</b>	<b>506</b>	<b>77%</b>
ND	4	6%	3	5%	7	10%	10	12%	4	4%	55	8%
NA	7	11%	9	16%	10	15%	15	17%	13	13%	96	15%
<b>Total</b>	<b>63</b>		<b>58</b>		<b>67</b>		<b>86</b>		<b>97</b>		<b>657</b>	

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

**Tabela 23-** Diagnóstico prévio de patologia mental e acompanhamento concomitante dos beneficiários, com pelo menos um acompanhamento, em cada um dos gabinetes.

Saúde Mental Gabinetes 2025	CCC		GSM		GEO		GRM		Total	
Diagnóstico prévio	12	75%	38	72%	7	64%	0	0%	57	71%
Acompanhamento concomitante	5	31%	7	13%	2	18%	0	0%	14	18%
<b>n</b>	<b>16</b>	<b>89%</b>	<b>53</b>	<b>88%</b>	<b>11</b>	<b>69%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>80</b>	<b>82%</b>
ND	0	0%	3	5%	1	6%	0	0%	4	4%
NA	2	11%	4	7%	4	25%	3	100%	13	13%
<b>Total</b>	<b>18</b>		<b>60</b>		<b>16</b>		<b>3</b>		<b>97</b>	

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

Na tabela 24 podemos observar que o número de pessoas com indicação para referência se manteve igual ao do ano passado e, na realidade, abaixo dos anos anteriores. Esta informação poderá indicar que o aumento do número de pessoas com situação de psicopatologia poderá estar relacionado com o aumento do número de pessoas cuja situação patológica não confere necessariamente um não acompanhamento. Individualmente, verifica-se que o Colombo é o Gabinete com maior índice de referência.

**Tabela 24-** Número de beneficiários, com pelo menos um atendimento, com indicação para referênciação.

Potencial Referênciação Gescuta	2021		2022		2023		2024		2025		2016-25	
Sem indicação para referênciação	42	82%	42	82%	46	85%	54	89%	71	89%	424	83%
Indicação para referênciação	9	18%	9	18%	8	15%	7	11%	9	11%	87	17%
<i>Apoio Jurídico</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
<i>Psiquiatria</i>	5	56%	3	33%	2	25%	5	71%	4	44%	45	52%
<i>Psicologia</i>	3	33%	3	33%	4	50%	2	29%	5	56%	27	31%
<i>Apoio Financeiro</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
<i>Assistência Social</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3%
<i>Outros</i>	1	11%	3	33%	2	25%	0	0%	0	0%	11	13%
<b>n</b>	<b>51</b>		<b>51</b>		<b>54</b>		<b>61</b>		<b>80</b>		<b>511</b>	
ND	4	6%	1	2%	3	4%	12	14%	3	3%	54	8%
NA	8	13%	6	10%	10	15%	13	15%	14	14%	92	14%
<b>Total</b>	<b>63</b>		<b>58</b>		<b>67</b>		<b>86</b>		<b>97</b>		<b>657</b>	

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

**Tabela 25-** Número de beneficiários, em cada um dos gabinetes, com pelo menos um atendimento e com indicação para referênciação.

Potencial Referênciação Gabinetes 2025	CCC		GSM		GEO		GRM		Total	
Sem indicação para referênciação	11	69%	49	92%	11	100%	0	0%	71	89%
Indicação para referênciação	5	31%	4	8%	0	0%	0	0%	9	11%
<i>Apoio Jurídico</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>Psiquiatria</i>	3	60%	1	25%	0	0%	0	0%	4	44%
<i>Psicologia</i>	2	40%	3	75%	0	0%	0	0%	5	56%
<i>Apoio Financeiro</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>Assistência Social</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>Outros</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>n</b>	<b>16</b>		<b>53</b>		<b>11</b>		<b>0</b>		<b>80</b>	
ND	0	0%	2	3%	1	6%	0	0%	3	3%
NA	2	11%	5	8%	4	25%	3	100%	14	14%
<b>Total</b>	<b>18</b>		<b>60</b>		<b>16</b>		<b>3</b>		<b>97</b>	

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

### 5.2.3 Finalização do Acompanhamento

Observando a tabela 26, constata-se que a finalização do acompanhamento por decisão do beneficiário, independentemente de a sua situação de base não se encontrar melhor ou resolvida, mantém-se semelhante desde 2021. Constata-se também que o número de pessoas para quem existe inadequação do acompanhamento através do Gabinete de Escuta diminuiu nos últimos dois anos face ao passado, o que é um indicador de que a Triagem pode, nesse sentido, estar a funcionar melhor. Finalmente, ressaltamos que a percentagem de pessoas que terminou o acompanhamento com melhoria ou resolução continua a aumentar e é a melhor desde o início do exercício do Gabinete, indicando claramente uma eficácia grande para as pessoas que nos procuram.

Na análise individual de cada gabinete, verifica-se que os parâmetros em avaliação não apresentam uma diferença grande entre os Gabinetes de São Mamede e do Colombo. Contudo, há que sinalizar uma taxa de abandono muito elevada no Gabinete de Oeiras, implicando que este Gabinete reflita sobre os motivos de tal situação.

**Tabela 26-** Finalização do acompanhamento dos beneficiários, com pelo menos um atendimento.

Finalização do Acompanhamento GEscuta	2021		2022		2023		2024		2025		2016-25	
Por decisão do próprio / abandono	6	15%	7	18%	6	15%	8	17%	9	13%	92	22%
Inadequação do apoio do GEscuta	11	28%	11	29%	14	34%	9	19%	12	18%	99	24%
Melhoria ou resolução	22	55%	13	34%	16	39%	27	56%	41	61%	178	43%
Prolongamento não proveitoso	0	0%	4	11%	2	5%	1	2%	2	3%	17	4%
Outro	1	3%	3	8%	3	7%	3	6%	3	4%	26	6%
<b>n</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>	<b>412</b>	<b>100%</b>
ND	3	5%	1	2%	0	0%	2	2%	1	1%	31	5%
NA	20	32%	19	33%	26	39%	36	42%	29	30%	214	33%
<b>Total</b>	<b>63</b>		<b>58</b>		<b>67</b>		<b>86</b>		<b>97</b>		<b>657</b>	

**Tabela 27-** Finalização do acompanhamento dos beneficiários, com pelo menos um atendimento, em cada um dos gabinetes.

Finalização do Acompanhamento Gabinetes 2025	CCC		GSM		GEO		GRM		Total	
Por decisão do próprio / abandono	1	10%	3	6%	5	50%	0	0%	9	13%
Inadequação do apoio do GEscuta	0	0%	12	26%	0	0%	0	0%	12	18%
Melhoria ou resolução	7	70%	29	62%	5	50%	0	0%	41	61%
Prolongamento não proveitoso	1	10%	1	2%	0	0%	0	0%	2	3%
Outro	1	10%	2	4%	0	0%	0	0%	3	4%
<b>n</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>
ND	0	0%	0	0%	1	6%	0	0%	1	1%
NA	8	44%	13	22%	5	31%	3	100%	29	30%
<b>Total</b>	<b>18</b>		<b>60</b>		<b>16</b>		<b>3</b>		<b>97</b>	

ND- Não Disponível. NA- Não Aplicável.

### 5.3 QUALIDADE DO ACOMPANHAMENTO

A avaliação de qualidade é baseada no impacto das respostas a um questionário anónimo e confidencial. Reconhecendo a utilidade deste instrumento de aferição do apoio realizado, reforça-se anualmente a necessidade do seu preenchimento junto dos beneficiários, desde o primeiro atendimento, com a entrega das orientações do Gabinete de Escuta que contém 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 2025 recolheram-se 14 questionários, relativos a três dos quatro gabinetes, para 46 pessoas que terminaram o acompanhamento em situação de o preencher. 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 30% para 41%, reconhecendo, como tal, que em qualquer dos casos o número de questionários preenchidos fica muito abaixo do desejável. Esta questão é transversal aos 3 gabinetes operacionais e como tal, depois de se refletir internamente na Equipa Executiva em conjunto com a Direção, será proposto em Assembleia passar a responsabilidade de novo para o escuta. Foi criado um Google Forms cujo preenchimento se processa em não mais do que 2 minutos, de forma completamente anónima. Cada Escuta deverá deixar os cinco minutos finais da última sessão como espaço para a pessoa

responder presencialmente ao questionário, depois de lhe ter sido enviado - pelo escuta - o link para o seu telefone.

Da análise dos gráficos abaixo, pode inferir-se que todos os beneficiários a quem se aplicava a questão (não se aplica quando o acompanhamento é feito por zoom) consideraram a proximidade do gabinete de escuta como sendo perto da sua área de residência/trabalho. O ambiente foi igualmente considerado bom/excelente por todos os respondedores a quem se aplicava esta questão. No que diz respeito à aplicação do método de Relação de Ajuda, é valorizado por todos os beneficiários como sendo excelente, com exceção de um beneficiário, que o considerou bom, validando assim a adequação do método de Relação de ajuda às situações apresentadas por todos os inquiridos. No ano de 2025, todos os respondedores, com exceção de um, consideraram que o seu acompanhamento correspondeu ao que esperavam dele, com exceção de 1 respondedor. 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 por todos os respondedores está inevitavelmente relacionada com estas duas últimas questões.

Alguns dos 14 respondedores deixaram comentários, maioritariamente de natureza abonatória e incentivadora, mas outros também com advertências. São eles os seguintes:

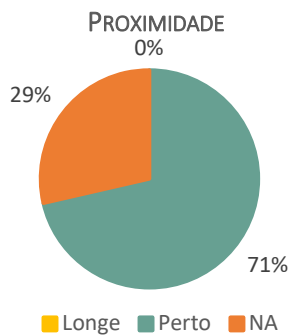
- Mais divulgação, para chegar a mais pessoas.
- Só tenho a dizer muitos parabéns, e que espero que tenham muito orgulho naquilo que é o GEscuta!
- Tínhamos diferentes maneiras de pensar. Mas fez-me bem e ajudou a fechar gavetas.
- Apesar de a minha situação ter piorado, teve a ver com outros fatores. A vossa ajuda, especificamente na pessoa da XXXX, foi imensa e imprescindível num momento em que poderia ter sido bastante pior. Esta é uma ótima iniciativa.
- Quando escolhi melhorou e não resolveu-se tem a ver com o facto de as causas se manterem, portanto há sempre a situação de inquietação. Porém a minha forma de as enfrentar é que é outra, não me bloqueando. O atendimento que tive excedeu em muito as minhas expectativas, foi fantástico. Que acolhimento, que compreensão, que tolerância, que sabedoria, que encanto!!!

Quanto ao número de testemunhos recolhidos, que é um dos melhores instrumentos que existe para aferir a impressão deixada pela Relação de Ajuda que se estabeleceu, passou, em 2025, a ser um requisito a ser pedido igualmente pelo escuta ao beneficiário na última sessão. Deixamos abaixo o resultado:

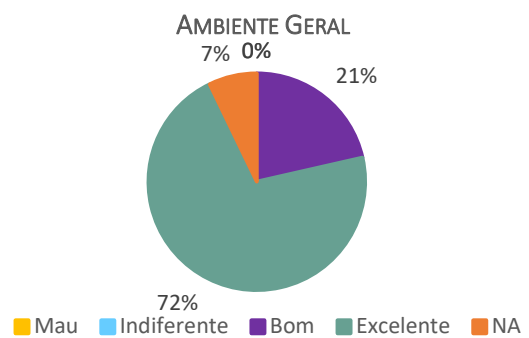
- *“Tenho sido acompanhado através do GEscuta e tem sido um apoio fundamental na minha vida e na minha existência; na capacidade de lidar com as tremendas dificuldades que atravesso. Seguramente haverá muita gente a necessitar deste apoio e por desconhecimento não o terá.”*
- *“Conheci o serviço GEscuta num momento em que me sentia completamente perdido, a lidar com questões emocionais profundas que há muito evitava enfrentar. Desde o primeiro atendimento, senti-me acolhido e compreendido, sem julgamentos. Ao longo das sessões, com a orientação da psicóloga, fui ganhando ferramentas para lidar com a ansiedade, compreender melhor os meus sentimentos e reconstruir a minha autoestima. Hoje sinto-me mais forte, mais consciente e com um novo sentido para a vida. Sou profundamente grato por esta ajuda — foi um verdadeiro ponto de viragem para mim.”*
- *O meu tempo no Gabinete de Escuta é dificilmente qualificável em palavras, tanto mais que o sinto como uma experiência de revolução interior. Ganhei um novo léxico para me*

*pensar e para pensar os outros. Resignifiquei dimensões humanas que tinha por negativas. Foram muitos meses de conversas exigentes, compreensivas e formadoras e saio convicta de que “a alegria é a coisa mais séria da vida” — mas nomeá-la é um trabalho constante de procura no quadro mais complexo de cada um.*

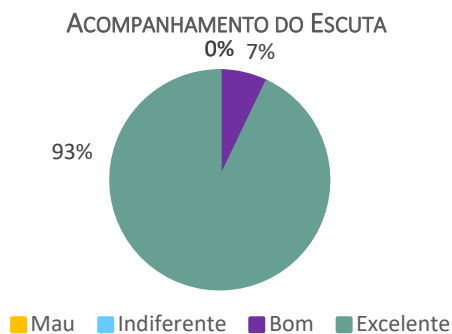
- *“Fui para o gabinete de escuta graças a uma grande amiga. Nada me podia preparar para os meses que se seguiriam, em que em cada sessão me senti mais confiante do que na anterior. Foram desmontadas todas as ideias que tinha sobre mim própria, apenas para serem construídas outras, agora verdadeiras. Um processo duro, mas no qual me senti sempre acompanhada. Não houve uma insegurança que me fosse revelada sem que a seguir me sentisse apoiada. Não há palavras nem gestos que possam servir de agradecimento ao quanto mudou a minha vida!”*



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



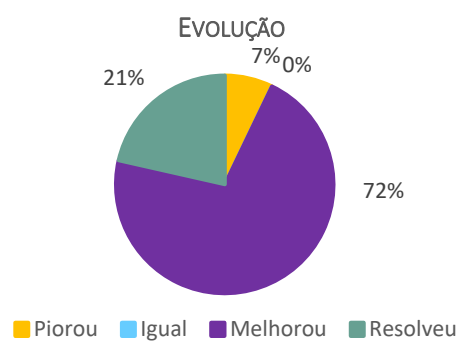
**Figura 10-** Satisfação relativamente ao ambiente geral (conforto, iluminação, temperatura, etc.), n=14.



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



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



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



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

## 6 ANÁLISE DAS CONTAS

### 6.1 BALANÇO CONTABILÍSTICO 2025

O balanço contabilístico, as despesas e as receitas do exercício de 2025, encontram-se abaixo apresentados, comparados com o orçamento. O balanço de 2025 apresentou um valor acima do previsto no orçamento, terminou com um saldo positivo de 1.506,59€.

*Tabela 28 - Balanço de 2025*

Balanço 2025	Orçamento	2025 R	PYG%
<b>Despesas</b>	1 315,24 €	887,89 €	-32%
<b>Receitas</b>	2 640,00 €	2 394,48 €	-9%
<b>TOTAL</b>	<b>1 324,76 €</b>	<b>1 506,59 €</b>	14%
<b>Pro Bono</b>	- 140,00 €	- €	-100%
<b>TOTAL com Pro Bono</b>	<b>1 184,76 €</b>	<b>1 506,59 €</b>	27%

*Tabela 29 - Saldo Bancário Conta da Associação na Caixa Agrícola*

Movimentos Bancários	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Débitos	- 186,61 €	- 169,42 €	- 194,98 €	- 196,34 €	- 1 095,41 €	- 887,89 €
Créditos	667,50 €	650,00 €	845,00 €	800,00 €	2 565,00 €	2 394,48 €
<b>Saldo Anual</b>	<b>480,89 €</b>	<b>480,58 €</b>	<b>650,02 €</b>	<b>603,66 €</b>	<b>1 469,59 €</b>	<b>1 506,59 €</b>
<b>Saldo Acumulado</b>	<b>1 045,89 €</b>	<b>1 526,47 €</b>	<b>2 176,49 €</b>	<b>2 780,15 €</b>	<b>4 249,74 €</b>	<b>5 756,33 €</b>

#### 6.1.1 Receitas 2025

Em traços gerais, salienta-se do lado das Receitas que há um contributo abaixo do esperado nas rubricas relativas a quotas e número de horas cobradas de formação a terceiros, o que representa globalmente um diferencial 9% face ao orçamento. Foram, no entanto, recebidos donativos não previstos em orçamento (97,50€).

Relativamente às quotas, no final do ano encontrava-se em dívida um valor total de 429,52€, dos quais 320,52€ referentes ao ano de 2025. Os Associados, com as quotas em dívida, irão ser notificados durante o mês de março de 2026, tendo em vista a sua sensibilização para a necessidade do pagamento das quotas em atraso, juntamente com a quota do ano 2026.

*Tabela 30 - Despesas de 2025, Orçamento vs Real*

Natureza das Receitas 2025	Orçamento	2025 R	Desvio%
<b>Quotas</b>	720,00 €	516,98 €	-28%
<b>Donativos</b>	- €	97,50 €	
<b>Formações</b>	420,00 €	280,00 €	-33%
<b>Outras Receitas</b>	1 500,00 €	1 500,00 €	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2 640,00 €</b>	<b>2 394,48 €</b>	<b>-9%</b>
<b>Pro Bono</b>	<b>1 120,00 €</b>	<b>1 960,00 €</b>	<b>75%</b>
<b>TOTAL com Pro Bono</b>	<b>3 760,00 €</b>	<b>4 354,48 €</b>	<b>16%</b>

#### 6.1.2 Despesas 2025

Do lado das Despesas, verificou-se um desvio negativo de 32%, que se deveu a:

- Inexistência de custos com economato e aluguer do domínio, previstos em orçamento,
- Inexistência de custos de formação, previstos também no orçamento,

- Custos associados às infraestruturas por realocação das despesas com a plataforma Zoom nesta rubrica (anteriormente em custos não discriminados) – este valor de 184,38€, não se encontra refletido no quadro acima, uma vez que foi pago por cartão de crédito pessoal e que não foi ainda regularizado pela Associação. Este pagamento irá refletir-se nas contas de 2026, mas com cabimento no orçamento de 2025,
- Custos associados à criação dos logótipos secundários e da revisão e atualização do site, que passaram a ser pagos (e não disponibilizados em regime Pro bono como nos anos anteriores), não considerados no orçamento.

*Tabela 31 - Receitas de 2025, Orçamento vs Real*

Natureza das Despesas 2025	Orçamento	2025 R	Desvio%
<b>Infraestruturas</b>	<b>290,00 €</b>	<b>186,98 €</b>	<b>-36%</b>
Telefone, internet e vias telemáticas	160,00 €	134,98 €	-16%
Mobiliário	- €	- €	
Economato	50,00 €	- €	-100%
Aluguer Domínio	20,00 €	- €	-100%
Banco (despesas administrativas)	60,00 €	52,00 €	-13%
<b>Comunicação</b>	<b>140,00 €</b>	<b>560,10 €</b>	<b>300%</b>
Folhetos e Poster	140,00 €	- €	-100%
Gestão de Conteúdos	- €	191,10 €	
Agência de Comunicação e Criatividade	- €	369,00 €	
<b>Formação (interna e externa)</b>	<b>450,00 €</b>	<b>- €</b>	<b>-100%</b>
<b>Seguros</b>	<b>185,24 €</b>	<b>138,93 €</b>	<b>-25%</b>
<b>Outros gastos não discriminados (Zoom, ifthenpay etc.)</b>	<b>250,00 €</b>	<b>1,88 €</b>	<b>-99%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 315,24 €</b>	<b>887,89 €</b>	<b>-32%</b>
<b>Pro Bono</b>	<b>1 260,00 €</b>	<b>1 960,00 €</b>	<b>56%</b>
<b>TOTAL com Pro Bono</b>	<b>2 575,24 €</b>	<b>2 847,89 €</b>	<b>11%</b>

De salientar que foi considerado um valor de 611€ referente a regularização extraordinária de quotas anteriores com perdão dos montantes em dívida dos associados desvinculados. Foi também considerado um valor de 90€ referente a reconhecimento de 5 voluntários.

*Tabela 32 – Reconhecimento dos Voluntários e RegExtraordinária dos montantes em dívida*

	Orçamento	2025 R	Desvio%
<b>Reconhecimento Voluntários</b>	<b>288,00 €</b>	<b>90,00 €</b>	<b>-69%</b>
<b>Regularização extraordinária dos montantes em dívida</b>	<b>0,00 €</b>	<b>611,00 €</b>	

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

# RESUMO ANUAL DE ATIVIDADES

## - GABINETE DE ESCUTA COLOMBO –

### 2025

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

2025	APOIAR PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SOFRIMENTO OU VULNERABILIDADE, ATRAVÉS DE UM ACOMPANHAMENTO PSICOEMOCIONAL BASEADO NO MÉTODO DE RELAÇÃO DE AJUDA					
Indicadores de Sucesso	<b>1. Resposta Rápida e de Proximidade</b>					
		<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Δ (vs. 24)</b>	<b>Δ (vs. Obj)</b>
	1.1 Rapidez de Contacto Inicial (Escutas)	0,7	2,1	≤3 dias	+200%	-30%
	1.2 Proximidade do GEscuta (QS)	0%	100%	≥75% perto	+100%	+33%
	1.3 Nº de beneficiários acompanhados	11	15	≥10	+36%	+50%
	<b>2. Ter Boas Práticas, correspondentes às expectativas</b>					
		<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Δ (vs. 24)</b>	<b>Δ (vs. Obj)</b>
	2.1 Melhoria ou resolução das situações de base (RAI)	40%	70%	≥40%	+75%	+75%
	2.2 Média Nº atendimentos totais/beneficiário (RAI)	13,8	18,0	≥8,0	+30%	+125%
	2.3 Abandono por decisão do próprio, sem melhoria ou resolução da situação (RAI)	20%	10%	≤20% sim	-50%	-50%
2.4 Correspondência de expetativas (QS)	50%	100%	≥80% sim	+100%	+25%	

**Nota.** 1 – Excluindo os que são acompanhados por vias telemáticas; 2- 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 2025	CCC		GSM		GEO		GRM		Total	
Recomendação de outra pessoa	9	56%	30	58%	5	50%		0%	44	55%
Recomendação de prof de saúde		0%		0%		0%		0%	0	0%
Igreja	5	31%	19	37%	4	40%	2	100%	30	38%
Patriarcado		0%	2	4%	1	10%		0%	3	4%
Media	1	6%	1	2%		0%		0%	2	3%
Site		0%		0%		0%		0%	0	0%
Redes Sociais	1	6%		0%		0%		0%	1	1%
Outro		0%		0%		0%		0%	0	0%
ND	2	11%	8	15%	6	38%	1	33%	17	18%
NA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>		<b>60</b>		<b>16</b>		<b>3</b>		<b>97</b>	

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

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

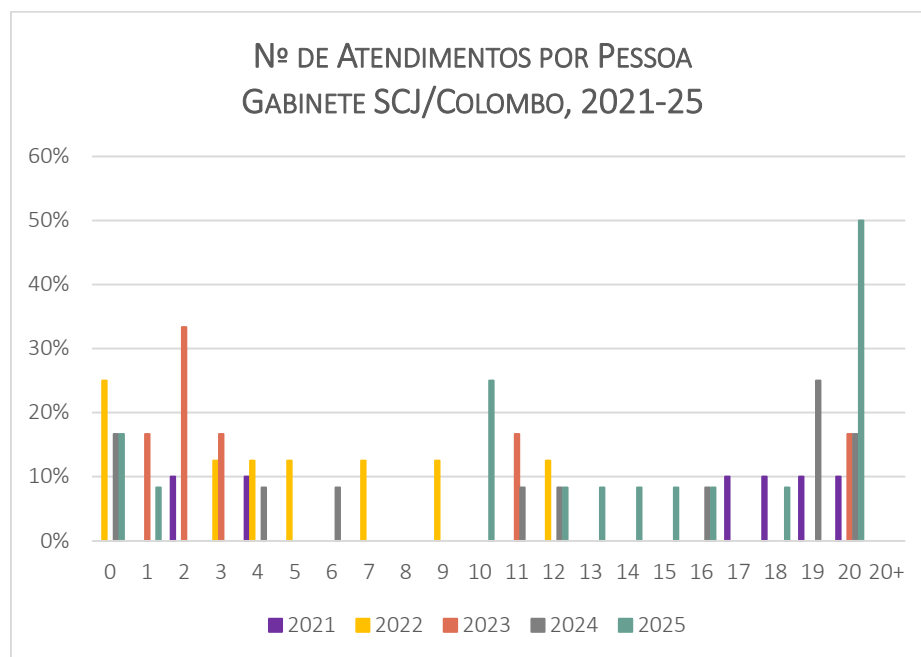
Sexo Gabinetes 2025	CCC		GSM		GEO		GRM		Total	
Feminino	13	72%	50	83%	11	69%	3	100%	77	79%
Masculino	5	28%	10	17%	5	31%	0	0%	20	21%
ND/NA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>		<b>60</b>		<b>16</b>		<b>3</b>		<b>97</b>	

**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	2025
Beneficiários novos	27	80	58	58	19	4	4	4	9	11
Tempo médio de resposta (dias úteis) do escuta	ND	ND	ND	ND	3,3	ND	6,0	0,5	0,7	2,1
Total de beneficiários acompanhados	18	64	59	54	17	6	6	6	11	15
Atendimentos efetuados no ano	28	132	177	200	70	37	40	32	132	161
Total de atendimentos dos beneficiários atendidos no ano	28	134	218	269	80	87	80	39	146	239
Média de atendimentos totais dos beneficiários atendidos no ano <sup>1</sup>	1,6	2,1	3,7	5,0	4,7	14,5	16,0	6,5	13,3	18,0

**Nota. 1-** Com final programado; 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	2021		2022		2023		2024		2025		2016-25	
0-14	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
15-24	0	0%	0	0%	0	0%	3	27%	5	31%	11	5%
25-54	4	57%	4	67%	3	50%	3	27%	7	44%	87	37%
55-64	1	14%	0	0%	0	0%	2	18%	3	19%	45	19%
65+	2	29%	2	33%	3	50%	3	27%	1	6%	88	38%
<b>Idade Média</b>	53		47		58		51		42		56	
<b>n</b>	7	70%	6	75%	6	100%	11	92%	16	89%	233	75%
<b>ND</b>	3	30%	1	13%	0	0%	1	8%	2	11%	37	12%
<b>NA</b>	0	0%	1	13%	0	0%	0	0%	0	0%	39	13%
<b>Total</b>	10		8		6		12		18		309	

**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	2021		2022		2023		2024		2025		2016-25	
Casado / União de Facto	5	71%	3	50%	2	33%	2	17%	2	13%	96	42%
Separados / Divorciados	0	0%	0	0%	1	17%	4	33%	4	25%	42	18%
Viúvos	1	14%	0	0%	0	0%	1	8%	1	6%	32	14%
Solteiros	1	14%	3	50%	3	50%	5	42%	9	56%	61	26%
<b>n</b>	<b>7</b>	<b>70%</b>	<b>6</b>	<b>75%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>231</b>	<b>75%</b>
ND	3	30%	1	13%	0	0%	0	0%	2	11%	38	12%
NA	0	0%	1	13%	0	0%	0	0%	0	0%	40	13%
<b>Total</b>	<b>10</b>		<b>8</b>		<b>6</b>		<b>12</b>		<b>18</b>		<b>309</b>	

**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	2021		2022		2023		2024		2025		2016-25	
Estudante	0	0%	0	0%	0	0%	1	8%	4	25%	11	2,3%
Empregado	3	43%	3	50%	3	50%	5	42%	8	50%	82	16,9%
Desempregado	2	29%	1	17%	0	0%	3	25%	2	13%	33	6,8%
Reformado / pensionista	2	29%	2	33%	3	50%	3	25%	2	13%	97	20,0%
<b>n</b>	<b>7</b>	<b>70%</b>	<b>6</b>	<b>75%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>89%</b>	<b>223</b>	<b>72%</b>
ND	0	0%	1	13%	0	0%	0	0%	2	11%	43	7%
NA	3	30%	1	13%	0	0%	0	0%	0	0%	43	7%
<b>Total</b>	<b>10</b>		<b>8</b>		<b>6</b>		<b>12</b>		<b>18</b>		<b>309</b>	

**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 Académicas SCJ/Colombo	2021		2022		2023		2024		2025		2016-25	
Ensino Básico (1º, 2º, 3º ciclos)	0	0%	0	0%	2	33%	1	9%	0	0%	57	28%
Ensino Secundário (12º ano)	2	29%	2	33%	0	0%	5	45%	5	31%	51	25%
Curso técnico/profissional/bacharelato	2	29%	1	17%	0	0%	0	0%	2	13%	13	6%
Ensino Superior (licenciatura/mestrado/doutoramento)	3	43%	3	50%	4	67%	5	45%	9	56%	82	40%
<b>n</b>	<b>7</b>	<b>70%</b>	<b>6</b>	<b>75%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>92%</b>	<b>16</b>	<b>89%</b>	<b>203</b>	<b>66%</b>
ND	0	0%	1	13%	0	0%	1	8%	2	11%	63	20%
NA	3	30%	1	13%	0	0%	0	0%	0	0%	43	14%
<b>Total</b>	<b>10</b>		<b>8</b>		<b>6</b>		<b>12</b>		<b>18</b>		<b>309</b>	

**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	CCC	GSM	GEO	GRM	Total	%
<b>GEscuta - 2025</b>						
Lisboa	11	44			55	57%
Odivelas		1			1	1%
Amadora		1			1	1%
Cacém	1				1	1%
Pontinha	1				1	1%
Rio de Mouro	1				1	1%
Sintra		1			1	1%
Carnaxide/ Miraflores	1				1	1%
Oeiras		2	6		8	8%
Parede		1			1	1%
Paço de Arcos			3		3	3%
S. Domingos de Rana			1		1	1%
Douro	1				1	1%
Ourém		1			1	1%
Porto		2			2	2%
Setúbal		1			1	1%
Londres		1			1	1%
<b>n</b>	<b>16</b>	<b>55</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>81</b>	<b>84%</b>
<i>ND</i>	2	5	6	3	16	16%
<i>NA</i>	0	0	0	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>60</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**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	2021		2022		2023		2024		2025		2016-25	
<b>SCJ / Colombo</b>												
Luto (ex. morte, divórcio, etc.)	2	29%	1	14%	2	33%	0	0%	0	0%	24	10%
Doença	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	2%
Problemas relacionais	3	43%	2	29%	2	33%	3	27%	8	47%	82	33%
Solidão	0	0%	0	0%	0	0%	3	27%	2	12%	19	8%
Questões espirituais/religiosas	0	0%	1	14%	0	0%	1	9%	1	6%	70	28%
Tristeza/ansiedade	0	0%	0	0%	0	0%	3	27%	3	18%	17	7%
Outros	2	29%	3	43%	2	33%	1	9%	3	18%	30	12%
<b>n</b>	<b>7</b>	<b>70%</b>	<b>7</b>	<b>88%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>92%</b>	<b>17</b>	<b>94%</b>	<b>246</b>	<b>80%</b>
<i>ND</i>	0	0%	0	0%	0	0%	1	8%	1	6%	26	8%
<i>NA</i>	3	30%	1	13%	0	0%	0	0%	0	0%	37	12%
<b>Total</b>	<b>10</b>		<b>8</b>		<b>6</b>		<b>12</b>		<b>18</b>		<b>309</b>	

**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	2021		2022		2023		2024		2025		2016-25	
<b>SCJ/Colombo</b>												
Diagnóstico prévio	4	57%	2	33%	3	50%	2	20%	12	75%	76	32%
Acompanhamento concomitante	4	57%	2	33%	4	67%	3	30%	5	31%	70	30%
<b>n</b>	<b>7</b>	<b>70%</b>	<b>6</b>	<b>75%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>83%</b>	<b>16</b>	<b>89%</b>	<b>236</b>	<b>76%</b>
<i>ND</i>	0	0%	0	0%	0	0%	1	8%	0	0%	26	8%
<i>NA</i>	3	30%	2	25%	0	0%	1	8%	2	11%	47	15%
<b>Total</b>	<b>10</b>		<b>8</b>		<b>6</b>		<b>12</b>		<b>18</b>		<b>309</b>	

**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		2025		2019-25	
Psicologia	3	25%	0	0%	0	0%	1	50%	0	0%	1	33%	1	20%	6	19%
Psiquiatria	9	75%	7	100%	1	100%	2	100%	0	0%	1	33%	3	60%	23	74%
MGF		0%		0%		0%		0%		0%	1	33%	1	20%	2	6%
<b>n</b>	<b>12</b>		<b>7</b>		<b>1</b>		<b>2</b>		<b>4</b>		<b>3</b>		<b>5</b>		<b>31</b>	

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

Potencial Referenciação SCJ/Colombo	2021		2022		2023		2024		2025		2016-25	
Sem indicação para referenciação	4	67%	4	67%	4	67%	7	70%	11	69%	179	77%
Indicação para referenciação	2	33%	2	33%	2	33%	3	30%	5	31%	53	23%
Apoio Jurídico	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
Psiquiatria	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	3	60%	28	32%
Psicologia	2	100%	1	50%	1	50%	1	33%	2	40%	16	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	2%
Outros	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	5	6%
<b>n</b>	<b>6</b>		<b>6</b>		<b>6</b>		<b>10</b>		<b>16</b>		<b>232</b>	
ND	0	0%	0	0%	0	0%	1	8%	0	0%	29	9%
NA	4	40%	2	25%	0	0%	1	8%	2	11%	48	16%
<b>Total</b>	<b>10</b>		<b>8</b>		<b>6</b>		<b>12</b>		<b>18</b>		<b>309</b>	

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

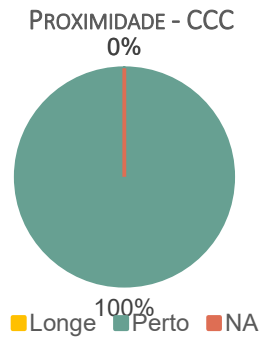
**Tabela I.14-** Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta do Colombo, de acordo com o fim do acompanhamento.

Finalização do Acompanhamento SCJ/Colombo	2021		2022		2023		2024		2025		2016-25	
Por decisão do próprio / abandono	0	0%	5	83%	1	25%	1	20%	1	10%	63	33%
Inadequação do apoio do GEscuta	0	0%	0	0%	2	50%	1	20%	0	0%	40	21%
Melhoria ou resolução	2	100%	0	0%	1	25%	2	40%	7	70%	68	36%
Prolongamento não proveitoso	0	0%	1	17%	0	0%	0	0%	1	10%	10	5%
Outro	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	1	10%	8	4%
<b>n</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>
ND	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	18	6%
NA	8	80%	2	25%	2	33%	7	58%	8	44%	102	33%
<b>Total</b>	<b>10</b>		<b>8</b>		<b>6</b>		<b>12</b>		<b>18</b>		<b>309</b>	

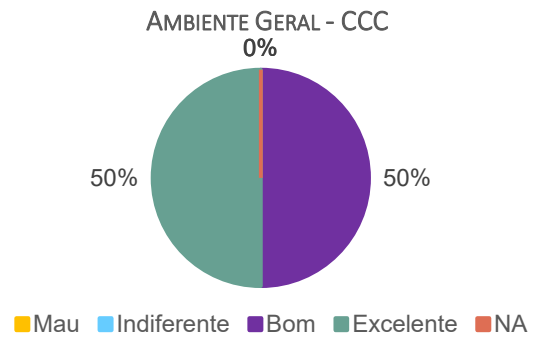
. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável. Sagrado Coração de Jesus – 2016-2019.

#### Comentários

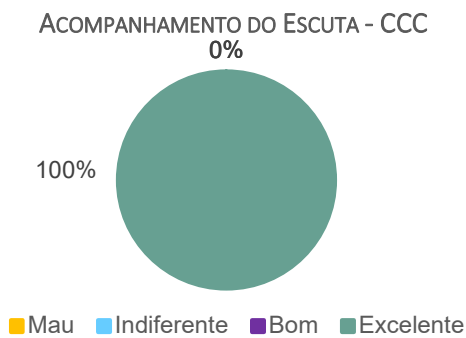
- Quando escolhi melhorou e não resolveu-se tem a ver com o facto de as causas se manterem, portanto há sempre a situação de inquietação. Porém a minha forma de as enfrentar é que é outra, não me bloqueando. O atendimento que tive excedeu em muito as minhas expectativas, foi fantástico. Que acolhimento, que compreensão, que tolerância, que sabedoria, que encanto!!!



**Figura 1.2-** Satisfação com a proximidade relativamente ao domicílio ou local de trabalho, n=2.



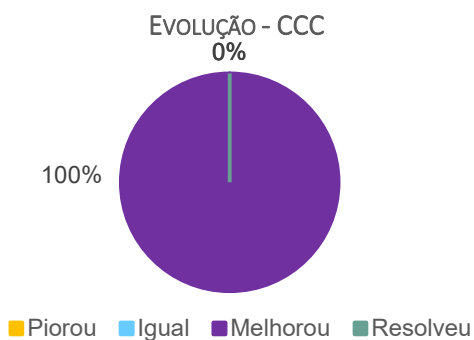
**Figura 1.3-** Satisfação relativamente ao ambiente geral (conforto, iluminação, temperatura, etc.), n=2.



**Figura 1.4-** Satisfação face ao acompanhamento recebido (acolhimento, tom de voz, formação, preparação, cordialidade, etc.), n=2.



**Figura 1.5-** Correspondência entre as expetativas sobre o apoio prestado e o apoio efetivamente recebido, n=2.



**Figura 1.6-** Evolução da situação que o motivou a recorrer ao GEscuta, n=2.



**Figura 1.7-** Recomendação do GEscuta a outra pessoa, n=2.

# RESUMO ANUAL DE ATIVIDADES

## - GABINETE DE ESCUTA DE SÃO MAMEDE – 2025

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

2025	APOIAR PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SOFRIMENTO OU VULNERABILIDADE, ATRAVÉS DE UM ACOMPANHAMENTO PSICOEMOCIONAL BASEADO NO MÉTODO DE RELAÇÃO DE AJUDA					
Indicadores de Sucesso	<b>1. Resposta Rápida e de Proximidade</b>					
		2024	2025	Objetivo	Δ (vs. 24)	Δ (vs. Obj)
	1.1 Rapidez de Contacto Inicial (Escutas)	1,4	4,2	≤3 dias	+200%	+40%
	1.2 Proximidade do GEscuta (QS) <sup>1</sup>	67%	100%	≥75% perto	+49%	+33%
	1.3 Nº de beneficiários acompanhados	49	55	≥42	+12%	+42%
	<b>2. Ter Boas Práticas, correspondentes às expectativas</b>					
		2024	2025	Objetivo	Δ (vs. 24)	Δ (vs. Obj)
	2.1 Melhoria ou resolução das situações de base (RAI)	65%	90%	≥40%	+38%	+125%
	2.2 Média Nº atendimentos totais/beneficiário (RAI) <sup>2</sup>	11,4	9,5	≥8	-17%	+19%
	2.3 Abandono por decisão do próprio, sem melhoria ou resolução da situação (RAI)	12%	2%	≤20% sim	-83%	-90%
	2.4 Correspondência de expectativas (QS)	93%	91%	≥80% sim	-2%	+14%

**Nota.** 1 – Excluindo os que são acompanhados por vias telemáticas; 2- nº total c/final programado. QS- Questionário de Satisfação; RAI- Registro de Atendimento Individual.

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

Divulgação 2025	CCC		GSM		GEO		GRM		Total	
Recomendação de outra pessoa	9	56%	30	58%	5	50%		0%	44	55%
Recomendação de prof de saúde		0%		0%		0%		0%	0	0%
Igreja	5	31%	19	37%	4	40%	2	100%	30	38%
Patriarcado		0%	2	4%	1	10%		0%	3	4%
Media	1	6%	1	2%		0%		0%	2	3%
Site		0%		0%		0%		0%	0	0%
Redes Sociais	1	6%		0%		0%		0%	1	1%
Outro		0%		0%		0%		0%	0	0%
ND	2	11%	8	15%	6	38%	1	33%	17	18%
NA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>		<b>60</b>		<b>16</b>		<b>3</b>		<b>97</b>	

**Nota.** ND – Não Definido.

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

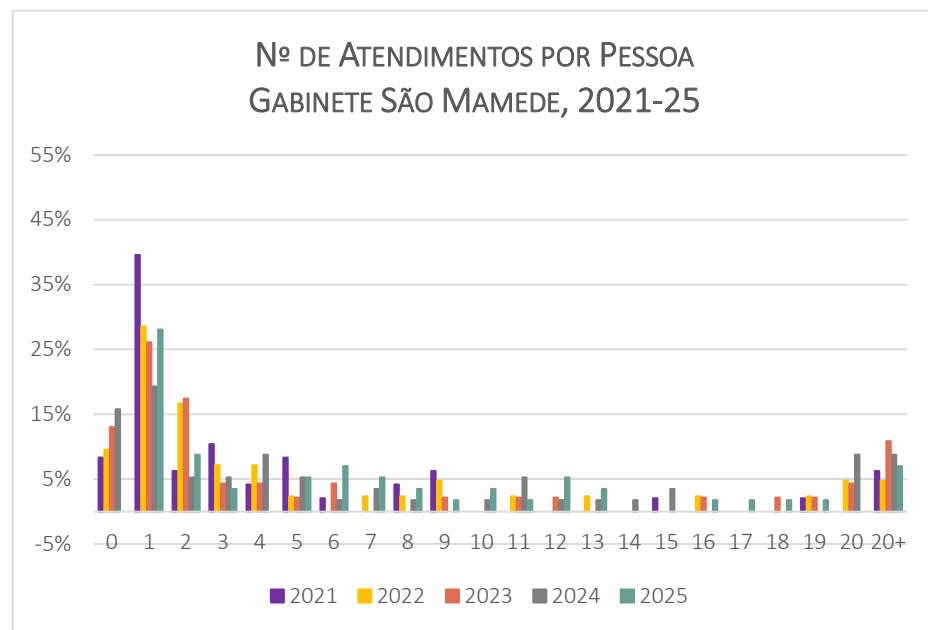
Sexo Gabinetes 2025	CCC		GSM		GEO		GRM		Total	
Feminino	13	72%	50	83%	11	69%	3	100%	77	79%
Masculino	5	28%	10	17%	5	31%	0	0%	20	21%
ND/NA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>		<b>60</b>		<b>16</b>		<b>3</b>		<b>97</b>	

**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	2025
Beneficiários novos	14	47	29	32	46	48
Tempo médio de resposta (dias úteis) do escuta	1	0,9	2,7	2,5	1,4	4,2
Total de beneficiários acompanhados	8	13	38	40	51	55
Atendimentos efetuados no ano	62	129	238	306	334	327
Média de atendimentos totais dos beneficiários atendidos no ano <u>com final programado</u>	10,6	12,8	14,8	11,0	11,3	

Nota. 1 –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		2025		2019-25	
0-14	0	0%	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%	16	31%	57	25%
25-54	3	50%	5	56%	22	61%	22	63%	21	54%	15	31%	22	43%	110	49%
55-64	1	17%	2	22%	5	14%	3	9%	1	3%	3	6%	5	10%	20	9%
65+	2	33%	2	22%	5	14%	6	17%	8	21%	6	13%	8	16%	37	17%
<b>Idade Média</b>	53		56		47		47		41		37		42		43	
<b>n</b>	6	100%	9	75%	36	75%	35	83%	39	85%	48	83%	51	85%	224	82%
<b>ND</b>	0	0%	1	8%	8	17%	7	17%	7	15%	9	16%	9	15%	41	15%
<b>NA</b>	0	0%	2	17%	4	8%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	7	3%
<b>Total</b>	6		12		48		42		46		58		60		272	

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	2021		2022		2023		2024		2025		2019-25	
Casado / União de Facto	8	24%	10	29%	9	23%	5	10%	6	12%	39	18%
Separados / Divorciados	10	29%	7	21%	6	15%	7	14%	7	14%	43	19%
Viúvos	4	12%	2	6%	0	0%	1	2%	4	8%	15	7%
Solteiros	12	35%	15	44%	24	62%	36	73%	33	66%	124	56%
<b>n</b>	<b>34</b>	<b>71%</b>	<b>34</b>	<b>81%</b>	<b>39</b>	<b>85%</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>221</b>	<b>81%</b>
ND	10	21%	8	19%	7	15%	9	16%	10	17%	45	17%
NA	4	8%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	2%
<b>Total</b>	<b>48</b>		<b>42</b>		<b>46</b>		<b>58</b>		<b>60</b>		<b>272</b>	

**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	2021		2022		2023		2024		2025		2019-25	
Estudante	3	8%	4	11%	8	20%	17	35%	15	31%	47	21%
Empregado	22	61%	22	63%	19	48%	20	42%	23	47%	114	51%
Desempregado	6	17%	2	6%	7	18%	4	8%	4	8%	26	12%
Reformado / pensionista	5	14%	7	20%	6	15%	7	15%	7	14%	36	16%
<b>n</b>	<b>36</b>	<b>75%</b>	<b>35</b>	<b>83%</b>	<b>40</b>	<b>87%</b>	<b>48</b>	<b>83%</b>	<b>49</b>	<b>82%</b>	<b>223</b>	<b>82%</b>
ND	8	17%	7	17%	6	13%	10	17%	11	18%	43	16%
NA	4	8%	0	0%	0	0%		0%		0%	6	2%
<b>Total</b>	<b>48</b>		<b>42</b>		<b>46</b>		<b>58</b>		<b>60</b>		<b>272</b>	

**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 Académicas São Mamede	2021		2022		2023		2024		2025		2019-25	
Ensino Básico (1º, 2º, 3º ciclos)	2	6%	4	12%	8	21%	2	4%	5	10%	26	68%
Ensino Secundário (12º ano)	9	27%	8	24%	5	13%	7	15%	6	12%	37	97%
Curso técnico/profissional/bacharelato	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1	3%
Ensino Superior (licenciatura/mestrado/doutoramento)	22	67%	22	65%	25	66%	36	78%	38	78%	151	397%
<b>n</b>	<b>33</b>	<b>69%</b>	<b>34</b>	<b>81%</b>	<b>38</b>	<b>83%</b>	<b>46</b>	<b>79%</b>	<b>49</b>	<b>82%</b>	<b>215</b>	<b>79%</b>
ND	11	23%	8	19%	8	17%	12	21%	11	18%	51	19%
NA	4	8%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	2%
<b>Total</b>	<b>48</b>		<b>42</b>		<b>46</b>		<b>58</b>		<b>60</b>		<b>272</b>	

**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	CCC	GSM	GEO	GRM	Total	%
<b>GEscuta - 2025</b>						
Lisboa	11	44			55	57%
Odivelas		1			1	1%
Amadora		1			1	1%
Cacém	1				1	1%
Pontinha	1				1	1%
Rio de Mouro	1				1	1%
Sintra		1			1	1%
Carnaxide/ Miraflores	1				1	1%
Oeiras		2	6		8	8%
Parede		1			1	1%
Paço de Arcos			3		3	3%
S. Domingos de Rana			1		1	1%
Douro	1				1	1%
Ourém		1			1	1%
Porto		2			2	2%
Setúbal		1			1	1%
Londres		1			1	1%
<b>n</b>	<b>16</b>	<b>55</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>81</b>	<b>84%</b>
<i>ND</i>	2	5	6	3	16	16%
<i>NA</i>	0	0	0	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>60</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**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	2021		2022		2023		2024		2025		2019-25	
Luto (ex. morte, divórcio, etc.)	6	13%	7	18%	5	12%	7	13%	11	19%	43	17%
Doença	2	4%	1	3%	1	2%	1	2%	2	4%	7	3%
Problemas relacionais	5	11%	9	23%	9	21%	15	28%	12	21%	56	22%
Solidão	2	4%	1	3%	1	2%	0	0%	1	2%	5	2%
Questões espirituais/religiosas	22	49%	14	35%	19	44%	20	37%	20	35%	96	38%
Tristeza/ansiedade	8	18%	8	20%	6	14%	10	19%	8	14%	42	16%
Outros	0	0%	0	0%	2	5%	1	2%	3	5%	6	2%
<b>n</b>	<b>45</b>	<b>94%</b>	<b>40</b>	<b>95%</b>	<b>43</b>	<b>93%</b>	<b>54</b>	<b>93%</b>	<b>57</b>	<b>95%</b>	<b>255</b>	<b>94%</b>
<i>ND</i>	3	6%	2	5%	3	7%	4	9%	3	7%	15	6%
<i>NA</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
<b>Total</b>	<b>48</b>		<b>42</b>		<b>46</b>		<b>58</b>		<b>60</b>		<b>272</b>	

**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	2021		2022		2023		2024		2025		2019-25	
Diagnóstico prévio	17	41%	9	25%	12	30%	7	15%	38	72%	88	38%
Acompanhamento concomitante	15	37%	11	31%	10	25%	5	11%	7	13%	54	23%
<b>n</b>	<b>41</b>	<b>85%</b>	<b>36</b>	<b>86%</b>	<b>40</b>	<b>87%</b>	<b>47</b>	<b>81%</b>	<b>53</b>	<b>88%</b>	<b>232</b>	<b>85%</b>
ND	3	6%	1	2%	0	0%	2	3%	3	5%	10	4%
NA	4	8%	5	12%	6	13%	9	16%	4	7%	30	11%
<b>Total</b>	<b>48</b>		<b>42</b>		<b>46</b>		<b>58</b>		<b>60</b>		<b>272</b>	

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	2021		2022		2023		2024		2025		2019-25	
Psicologia	4	22%	6	55%	8	80%	0	0%	2	40%	22	35%
Psiquiatria	14	78%	8	73%	4	40%	5	100%	5	71%	40	65%
<b>n</b>	<b>18</b>		<b>11</b>		<b>10</b>		<b>5</b>		<b>7</b>		<b>62</b>	

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

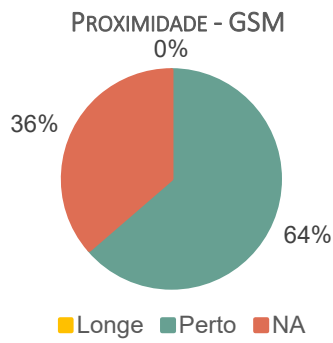
Potencial Referência Gabinetes 2025	CCC		GSM		GEO		GRM		Total	
Sem indicação para referência	11	69%	49	92%	11	100%	0	0%	71	89%
Indicação para referência	5	31%	4	8%	0	0%	0	0%	9	11%
<i>Apoio Jurídico</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>Psiquiatria</i>	3	60%	1	25%	0	0%	0	0%	4	44%
<i>Psicologia</i>	2	40%	3	75%	0	0%	0	0%	5	56%
<i>Apoio Financeiro</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>Assistência Social</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>Outros</i>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>n</b>	<b>16</b>		<b>53</b>		<b>11</b>		<b>0</b>		<b>80</b>	
ND	0	0%	2	3%	1	6%	0	0%	3	3%
NA	2	11%	5	8%	4	25%	3	100%	14	14%
<b>Total</b>	<b>18</b>		<b>60</b>		<b>16</b>		<b>3</b>		<b>97</b>	

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

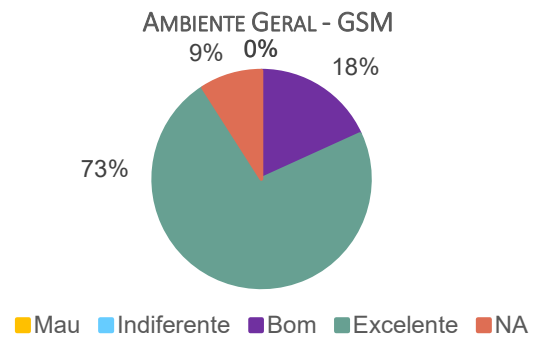
**Tabela I.28-** Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de São Mamede, de acordo com o fim do acompanhamento.

Finalização do Acompanhamento São Mamede	2021		2022		2023		2024		2025		2019-25	
Por decisão do próprio / abandono	4	12%	0	0%	3	10%	4	11%	3	6%	14	8%
Inadequação do apoio do GEscuta	11	32%	10	34%	12	39%	7	19%	12	26%	53	28%
Melhoria ou resolução	18	53%	13	45%	13	42%	22	61%	29	62%	97	52%
Prolongamento não proveitoso	0	0%	3	10%	1	3%	1	3%	1	2%	6	3%
Outro	1	3%	3	10%	2	6%	2	6%	2	4%	16	9%
<b>n</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>	<b>186</b>	<b>100%</b>
ND	2	4%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	9	3%
NA	12	25%	12	29%	15	33%	22	38%	13	22%	77	28%
<b>Total</b>	<b>48</b>		<b>42</b>		<b>46</b>		<b>58</b>		<b>60</b>		<b>272</b>	

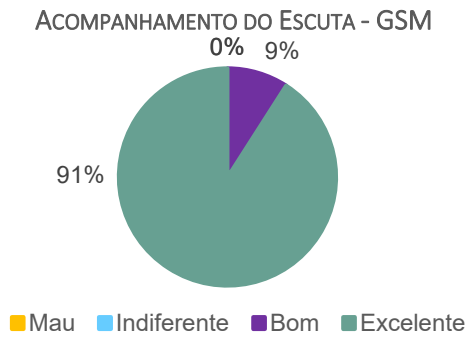
Nota. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável.



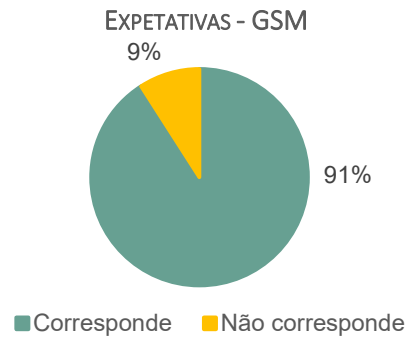
**Figura I.9-** Satisfação com a proximidade relativamente ao domicílio ou local de trabalho, n=11.



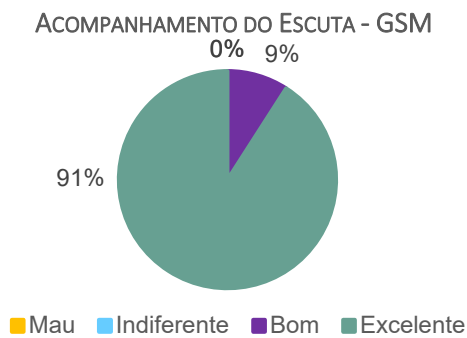
**Figura I.10-** Satisfação relativamente ao ambiente geral (conforto, iluminação, temperatura, etc.), n=11.



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



**Figura I.12-** Correspondência entre as expetativas sobre o apoio prestado e o apoio efetivamente recebido, n=11.



**Figura I.13-** Evolução da situação que o motivou a recorrer ao GEscura, n=11.



**Figura I.14-** Recomendação do GEscura a outra pessoa, n=11.

## Comentários

- Mais divulgação, para chegar a mais pessoas.
- Só tenho a dizer muitos parabéns, e que espero que tenham muito orgulho naquilo que é o GEscuta!
- Tínhamos diferentes maneiras de pensar. Mas fez-me bem e ajudou a fechar gavetas.
- Apesar de a minha situação ter piorado, teve a ver com outros fatores. A vossa ajuda, especificamente na pessoa da XXXXX, foi imensa e imprescindível num momento em que poderia ter sido bastante pior. Esta é uma ótima iniciativa.



# RESUMO ANUAL DE ATIVIDADES

## - GABINETE DE ESCUTA DE OEIRAS -

### 2025

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

2025	APOIAR PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SOFRIMENTO OU VULNERABILIDADE, ATRAVÉS DE UM ACOMPANHAMENTO PSICOEMOCIONAL BASEADO NO MÉTODO DE RELAÇÃO DE AJUDA					
Indicadores de Sucesso	<b>1. Resposta Rápida e de Proximidade</b>					
		<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Δ (vs. 24)</b>	<b>Δ (vs. Obj)</b>
	1.1 Rapidez de Contacto Inicial (Escutas)	2 dias	1,2 dias	≤3 dias	-40%	-60%
	1.2 Proximidade do GEscuta (QS) <sup>1</sup>	100%	100%	≥75% perto	0%	+33%
	1.3 Nº de beneficiários acompanhados	8	11	≥8	+38%	+33%
	<b>2. Ter Boas Práticas, correspondentes às expectativas</b>					
		<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Δ (vs. 24)</b>	<b>Δ (vs. Obj)</b>
	2.1 Melhoria ou resolução das situações de base (RAI)	33%	63%	≥40%	-90%	-58%
	2.2 Média Nº atendimentos totais/beneficiário (RAI) <sup>2</sup>	6,5	5,8	≥6,0	-10%	-3%
	2.3 Abandono por decisão do próprio, sem melhoria ou resolução da situação (RAI)	33%	45%	≤20% sim	+36%	+125%
2.4 Correspondência de expetativas (QS)	100%	100%	≥80% sim	0%	+25%	

**Nota.** 1 – Excluindo os que são acompanhados por vias telemáticas; 2- nº total c/final 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 2025	CCC	GSM	GEO	GRM	Total
Recomendação de outra pessoa	9 56%	30 58%	5 50%	0%	44 55%
Recomendação de prof de saúde	0%	0%	0%	0%	0 0%
Igreja	5 31%	19 37%	4 40%	2 100%	30 38%
Patriarcado	0%	2 4%	1 10%	0%	3 4%
Media	1 6%	1 2%	0%	0%	2 3%
Site	0%	0%	0%	0%	0 0%
Redes Sociais	1 6%	0%	0%	0%	1 1%
Outro	0%	0%	0%	0%	0 0%
ND	2 11%	8 15%	6 38%	1 33%	17 18%
NA	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>60</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>97</b>

**Nota.** ND – Não Definido.

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

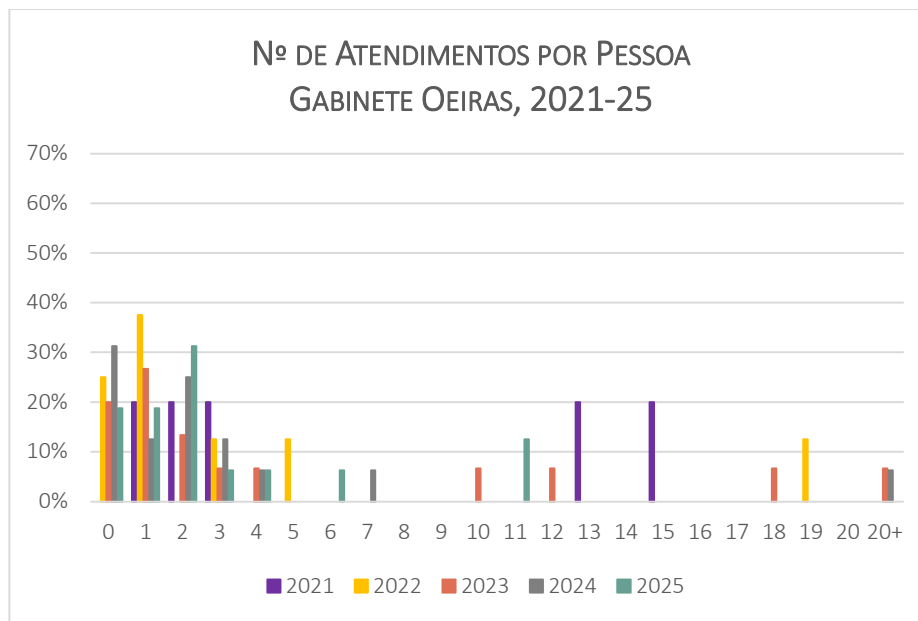
Sexo	CCC	GSM	GEO	GRM	Total
Gabinetes 2025					
Feminino	13 72%	50 83%	11 69%	3 100%	77 79%
Masculino	5 28%	10 17%	5 31%	0 0%	20 21%
ND/NA	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>60</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>97</b>

**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	2025
Beneficiários novos	4	6	2	8	10	5	14
Tempo médio de resposta (dias úteis) do escuta	ND	3	ND	4,5	2,0	ND	1,2
Total de beneficiários acompanhados	3	6	3	6	12	8	11
Sessões efetuadas no ano	7	28	13	30	80	29	46
Média de atendimentos totais dos beneficiários atendidos no ano c/ final programado	2,3	5,2	10,7	1,0	6,5	10,3	5,8

**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	2021		2022		2023		2024		2025		2019-25	
0-14	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
15-24	1	25%	0	0%	2	29%	1	17%	3	27%	8	19%
25-54	2	50%	3	50%	4	57%	3	50%	7	64%	23	53%
55-64	0	0%	2	33%	1	14%	2	33%	1	9%	8	19%
65+	1	25%	1	17%	0	0%	0	0%	0	0%	4	9%
<b>Idade Média</b>	43		50		38		43		37		42	
<b>n</b>	4	80%	6	75%	7	47%	6	38%	11	69%	43	62%
<b>ND</b>	1	20%	2	25%	8	53%	10	63%	5	31%	26	38%
<b>NA</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	5		8		15		16		16		69	

**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	2021		2022		2023		2024		2025		2019-25	
Casado / União de Facto	0	0%	2	33%	1	11%	0	0%	4	36%	10	91%
Separados / Divorciados	2	3%	2	33%	3	33%	2	29%	1	9%	15	136%
Viúvos	0	0%	0	0%	1	11%	2	29%	1	9%	4	36%
Solteiros	2	3%	2	33%	4	44%	3	43%	5	45%	20	182%
<b>n</b>	<b>4</b>	<b>80%</b>	<b>6</b>	<b>75%</b>	<b>9</b>	<b>60%</b>	<b>7</b>	<b>44%</b>	<b>11</b>	<b>69%</b>	<b>49</b>	<b>67%</b>
ND	1	20%	2	25%	6	40%	9	56%	5	31%	24	33%
NA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>		<b>8</b>		<b>15</b>		<b>16</b>		<b>16</b>		<b>73</b>	

**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	2021		2022		2023		2024		2025		2019-25	
Estudante	1	25%	0	0%	1	14%	0	0%	1	11%	5	13%
Empregado	2	50%	2	50%	3	43%	1	20%	5	56%	16	40%
Desempregado	0	0%	1	25%	3	43%	3	60%	3	33%	14	35%
Reformado / pensionista	1	25%	1	25%	0	0%	1	20%	0	0%	5	13%
<b>n</b>	<b>4</b>	<b>80%</b>	<b>4</b>	<b>50%</b>	<b>7</b>	<b>47%</b>	<b>5</b>	<b>31%</b>	<b>9</b>	<b>56%</b>	<b>40</b>	<b>55%</b>
ND	1	20%	3	38%	8	53%	11	69%	7	44%	31	42%
NA	0	0%	1	13%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3%
<b>Total</b>	<b>5</b>		<b>8</b>		<b>15</b>		<b>16</b>		<b>16</b>		<b>73</b>	

**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 Académicas Oeiras	2021		2022		2023		2024		2025		2019-25	
Ensino Básico (1º, 2º, 3º ciclos)	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	5%
Ensino Secundário (12º ano)	0	0%	0	0%	2	29%	1	20%	0	0%	3	8%
Curso técnico/profissional/bacharelato	0	0%	1	33%	0	0%	0	0%	1	14%	4	11%
Ensino Superior (licenciatura/mestrado/doutoramento)	3	75%	2	67%	5	71%	4	80%	6	86%	26	68%
<b>n</b>	<b>4</b>	<b>80%</b>	<b>3</b>	<b>38%</b>	<b>7</b>	<b>47%</b>	<b>5</b>	<b>31%</b>	<b>7</b>	<b>44%</b>	<b>35</b>	<b>48%</b>
ND	1	20%	5	63%	8	53%	11	69%	9	56%	37	51%
NA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
<b>Total</b>	<b>5</b>		<b>8</b>		<b>15</b>		<b>16</b>		<b>16</b>		<b>73</b>	

**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	CCC	GSM	GEO	GRM	Total	%
<b>GEscuta - 2025</b>						
Lisboa	11	44			55	57%
Odivelas		1			1	1%
Amadora		1			1	1%
Cacém	1				1	1%
Pontinha	1				1	1%
Rio de Mouro	1				1	1%
Sintra		1			1	1%
Carnaxide/ Miraflores	1				1	1%
Oeiras		2	6		8	8%
Parede		1			1	1%
Paço de Arcos			3		3	3%
S. Domingos de Rana			1		1	1%
Douro	1				1	1%
Ourém		1			1	1%
Porto		2			2	2%
Setúbal		1			1	1%
Londres		1			1	1%
<b>n</b>	<b>16</b>	<b>55</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>81</b>	<b>84%</b>
<i>ND</i>	2	5	6	3	16	16%
<i>NA</i>	0	0	0	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>60</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**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	2021		2022		2023		2024		2025		2019-25	
Luto (ex. morte, divórcio, etc.)	0	0%	2	29%	4	29%	3	23%	1	8%	11	4%
Doença	0	0%	1	14%	1	7%	0	0%	1	8%	3	1%
Problemas relacionais	3	75%	2	29%	3	21%	5	38%	3	23%	24	9%
Solidão	0	0%	1	14%	1	7%	1	8%	0	0%	3	1%
Questões espirituais/religiosas	0	0%	1	14%	3	21%	2	15%	2	15%	10	4%
Tristeza/ansiedade	1	25%	0	0%	0	0%	1	8%	6	46%	9	4%
Outros	0	0%	0	0%	2	14%	1	8%	0	0%	4	2%
<b>n</b>	<b>4</b>	<b>80%</b>	<b>7</b>	<b>88%</b>	<b>14</b>	<b>93%</b>	<b>13</b>	<b>81%</b>	<b>13</b>	<b>81%</b>	<b>64</b>	<b>88%</b>
<i>ND</i>	1	20%	1	14%	1	7%	3	20%	3	7%	9	3%
<i>NA</i>	0	0%	0	0%	0	0%		0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>		<b>8</b>		<b>15</b>		<b>16</b>		<b>16</b>		<b>73</b>	

**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	2021		2022		2023		2024		2025		2019-25	
Diagnóstico prévio	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	64%	10	26%
Acompanhamento concomitante	0	0%	1	25%	0	0%	0	0%	2	18%	6	15%
<b>n</b>	<b>4</b>	<b>80%</b>	<b>4</b>	<b>50%</b>	<b>4</b>	<b>27%</b>	<b>5</b>	<b>31%</b>	<b>11</b>	<b>69%</b>	<b>39</b>	<b>53%</b>
ND	1	20%	2	25%	7	47%	6	38%	1	6%	18	25%
NA	0	0%	2	25%	4	27%	5	31%	4	25%	16	22%
<b>Total</b>	<b>5</b>		<b>8</b>		<b>15</b>		<b>16</b>		<b>16</b>		<b>73</b>	

**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	2021		2022		2023		2024		2025		2019-25	
Psicologia	0	NA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Psiquiatria	0	NA	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%	5	100%
<b>n</b>	<b>0</b>		<b>1</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>2</b>		<b>5</b>	

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

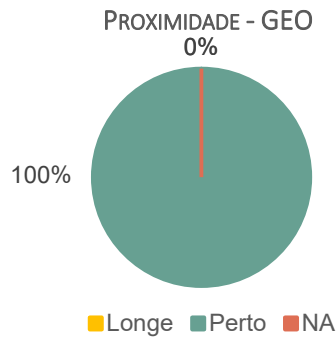
Potencial Referenciação Oeiras	2021		2022		2023		2024		2025		2019-25	
Sem indicação para referenciação	4	100%	8	100%	6	75%	4	80%	11	100%	40	83%
Indicação para referenciação	0	0%	0	0%	2	25%	1	20%	0	0%	8	17%
Apoio Jurídico	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Psiquiatria	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	13%
Psicologia	0	0%	0	0%	1	50%	1	100%	0	0%	3	38%
Apoio Financeiro	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Assistência Social	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	13%
Outros	0	0%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	3	38%
<b>n</b>	<b>4</b>		<b>8</b>		<b>8</b>		<b>5</b>		<b>11</b>		<b>48</b>	
ND	1	20%	0	0%	3	20%	7	44%	1	6%	13	18%
NA	0	0%	0	0%	4	27%	4	25%	4	25%	12	16%
<b>Total</b>	<b>5</b>		<b>8</b>		<b>15</b>		<b>16</b>		<b>16</b>		<b>73</b>	

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

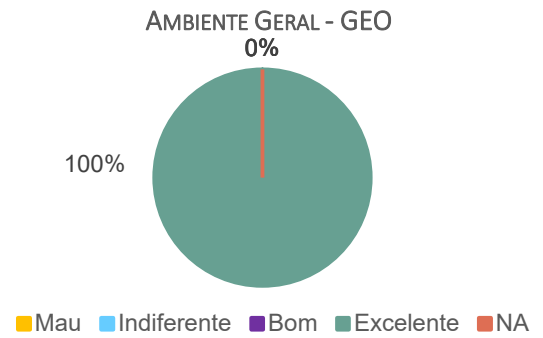
**Tabela I.42-** Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Oeiras, de acordo com o fim do acompanhamento.

Finalização do Acompanhamento Oeiras	2021		2022		2023		2024		2025		2019-25	
Por decisão do próprio / abandono	2	50%	2	67%	2	33%	3	43%	5	50%	15	41%
Inadequação do apoio do GEscuta	0	0%	1	33%	0	0%	1	14%	0	0%	6	16%
Melhoria ou resolução	2	50%	0	0%	2	33%	3	43%	5	50%	13	35%
Prolongamento não proveitoso	0	0%	0	0%	1	17%	0	0%	0	0%	1	3%
Outro	0	0%	0	0%	1	17%	0	0%	0	0%	2	5%
<b>n</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>
ND	1	20%	0	0%	0	0%	2	13%	1	6%	4	5%
NA	0	0%	5	63%	9	60%	7	44%	5	31%	32	44%
<b>Total</b>	<b>5</b>		<b>8</b>		<b>15</b>		<b>16</b>		<b>16</b>		<b>73</b>	

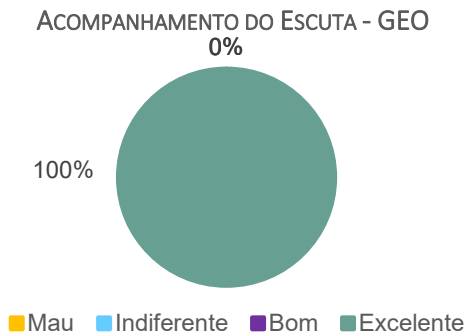
**Nota.** ND – Não Definido. NA – Não Aplicável.



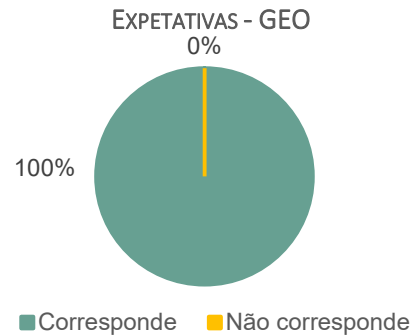
**Figura I.16-** Satisfação com a proximidade relativamente ao domicílio ou local de trabalho, n=1.



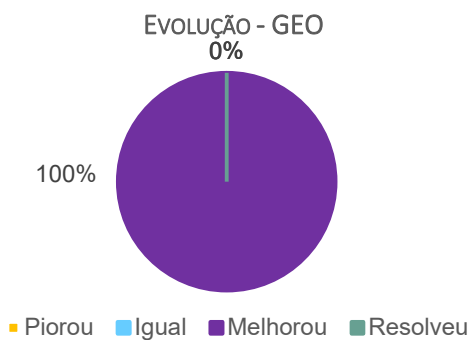
**Figura I.17-** Satisfação relativamente ao ambiente geral (conforto, iluminação, temperatura, etc.), n=1.



**Figura I.18-** Satisfação face ao acompanhamento recebido (acolhimento, tom de voz, formação, preparação, cordialidade, etc.), n=1.



**Figura I.19-** Correspondência entre as expetativas sobre o apoio prestado e o apoio efetivamente recebido, n=1.



**Figura I.20-** Evolução da situação que o motivou a recorrer ao GEscuta, n=1.



**Figura I.21-** Recomendação do GEscuta a outra pessoa, n=1.

## - GABINETE DE ESCUTA DE RIO DE MOURO – 2025

**Tabela I.42-** Resumo dos resultados operacionais, indicadores de sucesso, Objetivos e desvio face aos mesmos.

2025	APOIAR PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SOFRIMENTO OU VULNERABILIDADE, ATRAVÉS DE UM ACOMPANHAMENTO PSICOEMOCIONAL BASEADO NO MÉTODO DE RELAÇÃO DE AJUDA					
Indicadores de Sucesso	<b>1. Resposta Rápida e de Proximidade</b>					
		<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Δ (vs. 24)</b>	<b>Δ (vs. Obj)</b>
	1.1 Rapidez de Contacto Inicial (Escutas)	-	12 dias	≤3 dias	-	+300%
	1.2 Proximidade do GEscuta (QS)	-	NA	≥75% perto	-	NA
	1.3 Nº de beneficiários acompanhados	-	0	≥5	-	-100%
	<b>2. Ter Boas Práticas, correspondentes às expectativas</b>					
		<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Δ (vs. 24)</b>	<b>Δ (vs. Obj)</b>
	2.1 Melhoria ou resolução das situações de base (RAI)	-	NA	≥40%	-	NA
	2.2 Média Nº atendimentos totais/beneficiário (RAI)	-	NA	≥6,0	-	NA
	2.3 Abandono por decisão do próprio, sem melhoria ou resolução da situação (RAI)	-	NA	≤20% sim	-	NA
2.4 Correspondência de expetativas (QS)	-	NA	≥80% sim	-	NA	

**Nota.** 1 – Excluindo os que são acompanhados por vias telemáticas; 2- nº total c/final programado. QS- Questionário de Satisfação; RAI- Registo de Atendimento Individual.

**Tabela I.44-** Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Rio de Mouro, de acordo com o meio de divulgação.

Divulgação 2025	CCC	GSM	GEO	GRM	Total
Recomendação de outra pessoa	9 56%	30 58%	5 50%	0%	44 55%
Recomendação de prof de saúde	0%	0%	0%	0%	0 0%
Igreja	5 31%	19 37%	4 40%	2 100%	30 38%
Patriarcado	0%	2 4%	1 10%	0%	3 4%
Media	1 6%	1 2%	0%	0%	2 3%
Site	0%	0%	0%	0%	0 0%
Redes Sociais	1 6%	0%	0%	0%	1 1%
Outro	0%	0%	0%	0%	0 0%
ND	2 11%	8 15%	6 38%	1 33%	17 18%
NA	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>60</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>97</b>

**Nota.** ND – Não Definido.

**Tabela I.45-** Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Rio de Mouro, de acordo com o sexo.

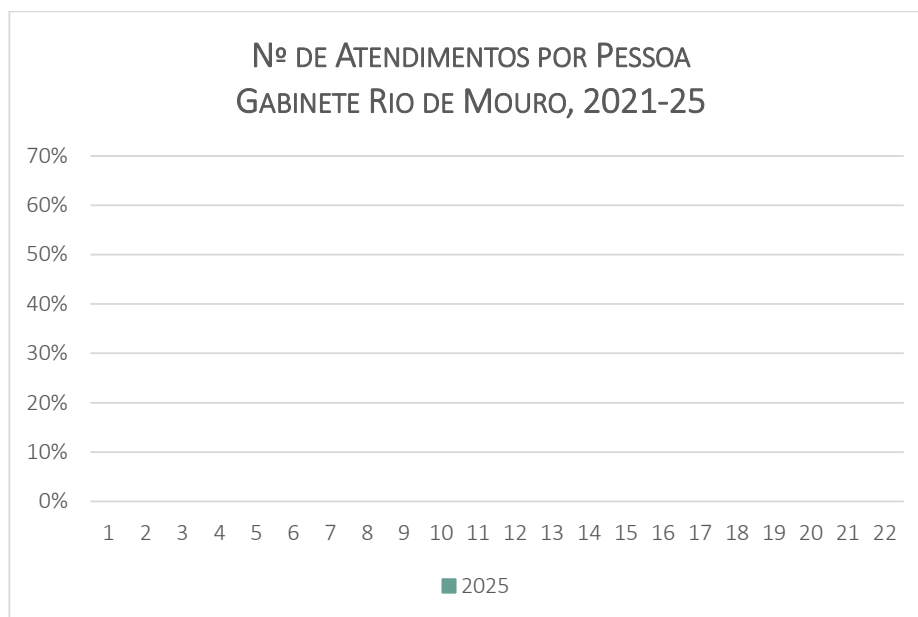
Sexo Gabinetes 2025	CCC	GSM	GEO	GRM	Total
Feminino	13 72%	50 83%	11 69%	3 100%	77 79%
Masculino	5 28%	10 17%	5 31%	0 0%	20 21%
ND/NA	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>60</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>97</b>

**Nota.** ND – Não Definido.

**Tabela I.46-** Beneficiários, tempo médio de resposta, marcações e acompanhamentos no Gabinete de Escuta de Rio de Mouro.

Gabinete Rio de Mouro	2025
Beneficiários novos	3
Tempo médio de resposta (dias úteis) do escuta	12
Total de beneficiários acompanhados	0
Atendimentos totais efetuados no ano	0
Média de atendimentos totais dos beneficiários atendidos no ano c/ final programado	0

**Nota.** ND – Não Definido.



**Figura I.22-** Distribuição dos beneficiários de acordo com o número de acompanhamentos feito no Gabinete de Escuta de Rio de Mouro.

**Tabela I.47-** Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Oeiras, de acordo com os escalões etários.

Grupos Etários Rio de Mouro	2025	
0-14	0	0%
15-24	0	0%
25-54	0	0%
55-64	0	0%
65+	0	0%
<b>Idade Média</b>	-	
<b>n</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<i>ND</i>	3	100%
<i>NA</i>	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	

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

**Tabela 1.48-** Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Rio de Mouro, de acordo com o estado civil.

Estado Civil		2025	
Rio de Mouro			
Casado / União de Facto	0		0%
Separados / Divorciados	0		0%
Viúvos	0		0%
Solteiros	0		0%
	<b>n</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<i>ND</i>	3	100%
	<i>NA</i>	0	0%
<b>Total</b>		<b>3</b>	

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

**Tabela 1.49-** Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Rio de Mouro, de acordo com a ocupação.

Ocupação		2025	
Rio de Mouro			
Estudante	0		0%
Empregado	0		0%
Desempregado	0		0%
Reformado / pensionista	0		0%
	<b>n</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<i>ND</i>	3	100%
	<i>NA</i>		0%
<b>Total</b>		<b>3</b>	

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

**Tabela 1.50-** Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Rio de Mouro, de acordo com as habilitações literárias.

Habilitações Académicas		2025	
Rio de Mouro			
Ensino Básico (1º, 2º, 3º ciclos)	0		0%
Ensino Secundário (12º ano)	0		0%
Curso técnico/profissional/bacharelato	0		0%
Ensino Superior (licenciatura/mestrado/doutoramento)	0		0%
	<b>n</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<i>ND</i>	3	100%
	<i>NA</i>	0	0%
<b>Total</b>		<b>3</b>	

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

**Tabela I.51-** Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Rio de Mouro, de acordo com a residência.

Área de Residência	CCC	GSM	GEO	GRM	Total	%
<b>Gescuta - 2025</b>						
Lisboa	11	44			55	57%
Odivelas		1			1	1%
Amadora		1			1	1%
Cacém	1				1	1%
Pontinha	1				1	1%
Rio de Mouro	1				1	1%
Sintra		1			1	1%
Carnaxide/ Miraflores	1				1	1%
Oeiras		2	6		8	8%
Parede		1			1	1%
Paço de Arcos			3		3	3%
S. Domingos de Rana			1		1	1%
Douro	1				1	1%
Ourém		1			1	1%
Porto		2			2	2%
Setúbal		1			1	1%
Londres		1			1	1%
	<b>n</b>	<b>16</b>	<b>55</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>81</b>
	<i>ND</i>	2	5	6	3	16
	<i>NA</i>	0	0	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>60</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

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

**Tabela I.52-** Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Rio de Mouro, de acordo com o motivo que os levou ao GEscuta.

Motivo Principal para Marcação	2025	
<b>Rio de Mouro</b>		
Luto (ex. morte, divórcio, etc.)	0	0%
Doença	0	0%
Problemas relacionais	0	0%
Solidão	0	0%
Questões espirituais/religiosas	0	0%
Tristeza/ansiedade	0	0%
Outros	0	0%
	<b>n</b>	<b>0</b>
	<i>ND</i>	3
	<i>NA</i>	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	

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

**Tabela I.53-** Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Oeiras, de acordo com a Saúde Mental.

Saúde Mental	2025	
<b>Rio de Mouro</b>		
Diagnóstico prévio	0	0%
Acompanhamento concomitante	0	0%
	<b>n</b>	<b>0</b>
	<i>ND</i>	0
	<i>NA</i>	3
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

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

**Tabela I.54-** Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Rio de Mouro, de acordo com a especialidade do acompanhamento.

Acompanhamento Rio de Mouro	2025	
Psicologia	0	0%
Psiquiatria	0	0%
<b>n</b>	<b>0</b>	

**Tabela I.55-** Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Oeiras, de acordo com o potencial de referênciação.

Potencial Referênciação Rio de Mouro	2025	
Sem indicação para referênciação	0	0%
Indicação para referênciação	0	0%
Apoio Jurídico	0	0%
Psiquiatria	0	0%
Psicologia	0	0%
Apoio Financeiro	0	0%
Assistência Social	0	0%
Outros	0	0%
<b>n</b>	<b>0</b>	
ND	0	0%
NA	3	100%
<b>Total</b>	<b>3</b>	

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

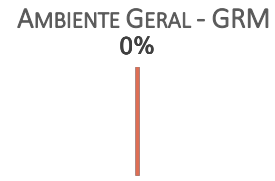
**Tabela I.56-** Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Oeiras, de acordo com o fim do acompanhamento.

Finalização do Acompanhamento Rio de Mouro	2025	
Por decisão do próprio / abandono	0	0%
Inadequação do apoio do GEscuta	0	0%
Melhoria ou resolução	0	0%
Prolongamento não proveitoso	0	0%
Outro	0	0%
<b>n</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
ND	0	0%
NA	3	100%
<b>Total</b>	<b>3</b>	



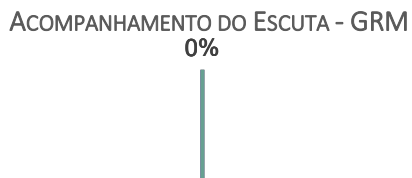
■ Longe ■ Perto ■ NA

**Figura 1.23-** Satisfação com a proximidade relativamente ao domicílio ou local de trabalho, n=0.



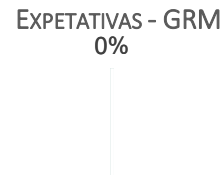
■ Mau ■ Indiferente ■ Bom ■ Excelente ■ NA

**Figura 1.24-** Satisfação relativamente ao ambiente geral (conforto, iluminação, temperatura, etc.), n=0.



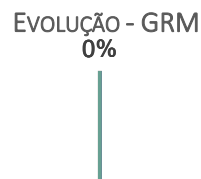
■ Mau ■ Indiferente ■ Bom ■ Excelente

**Figura 1.25-** Satisfação face ao acompanhamento recebido (acolhimento, tom de voz, formação, preparação, cordialidade, etc.), n=0.



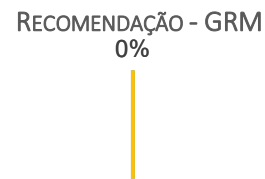
■ Corresponde ■ Não corresponde

**Figura 1.26-** Correspondência entre as expectativas sobre o apoio prestado e o apoio efetivamente recebido, n=0.



■ Piorou ■ Igual ■ Melhorou ■ Resolveu

**Figura 1.27-** Evolução da situação que o motivou a recorrer ao GEscuta, n=0.



■ Sim ■ Não

**Figura 1.28-** Recomendação do GEscuta a outra pessoa, n=0.

- 
- <sup>i</sup> 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>
- <sup>ii</sup> 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>
- <sup>iii</sup> 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>
- <sup>iv</sup> Conforme consultado a 19fev'25 em [https://www.rtp.pt/noticias/pais/quase-23-dos-alunos-de-seis-universidades-em-portugal-possui-doenca-mental\\_n1606379](https://www.rtp.pt/noticias/pais/quase-23-dos-alunos-de-seis-universidades-em-portugal-possui-doenca-mental_n1606379)
- <sup>v</sup> 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>
- <sup>vi</sup> 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/>
- <sup>vii</sup> SANDERS, P. Y HILL, A. (2014). *“Counselling for Depression. A Person-Centred and Experiential Approach to Practice”*. London: Sage Publications.
- <sup>viii</sup> 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.
- <sup>ix</sup> Conforme consultado a 19fev'25 em <https://onovo.pt/pais/importancia-da-saude-mental-para-os-jovens-e-um-ponto-sem-retorno-KF12533678>
- <sup>ix</sup> Conforme consultado a 19fev'25 em <https://www.publico.pt/2022/10/06/sociedade/noticia/ha-hospitais-ultrapassar-tempo-maximo-consulta-saude-mental-2022905>
- <sup>ix</sup> Conforme consultado a 19fev'25 em <https://observador.pt/2023/09/28/numero-de-adolescentes-em-portugal-com-sintomas-depressivos-aumentou-em-2022-2023/>
- <sup>ix</sup> 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>