



Telefone da Amizade: um lugar de escuta em segurança

Justificação do Projeto

O Telefone da Amizade (TA) é uma associação de direito privado de solidariedade social, constituída em 29 de Julho de 1980 e reconhecida como de utilidade pública, desde 25 de Agosto de 1984, unicamente apoiada no trabalho e empenhamento de voluntários. Somos uma organização que presta um serviço de carácter social, não confessional, não governamental, apolítico, anónimo e confidencial.

O apoio prestado pelo Telefone da Amizade inspira-se no modelo dos Samaritans (samaritans.org), com quem partilhamos os objetivos de apoio em situação de suicídio ou crise pessoal. O TA é uma das primeiras linhas de ajuda a surgir em Portugal, constituindo-se como um serviço de referência a trabalhar com pessoas em risco, visando o seu suporte, informação e eventual encaminhamento para estruturas da rede de apoio, sendo o trabalho desenvolvido, exclusivamente, por voluntários com formação específica.

O TA disponibiliza suporte emocional aos “apelantes” (pessoas que recorrem ao TA), através do serviço de apoio por via telefónica (22 832 35 35) e por e-mail (jo@telefone-amizade.pt), todos os dias das 16h às 23h.

As fontes de receita do TA, neste momento, provêm exclusivamente da quota dos seus associados, de donativos de particulares e de algumas empresas e da consignação de impostos (IRS/IVA). O montante anual do Orçamento do TA ronda os 2.600€.

Os “escutantes” (voluntários do TA), obedecem a um perfil específico: terem mais de 21 anos, viverem ou deslocarem-se com regularidade ao Grande Porto (a formação e o voluntariado fazem-se, por norma, presencialmente e na cidade do Porto), terem prática de escuta ativa e empática, terem disponibilidade mínima de 3h30 por semana, estarem disponíveis para a participação na formação (cerca de 50 horas) e reuniões da associação.

Após a inscrição, os candidatos a voluntários participam numa sessão de apresentação prévia, em que lhes são enunciados os objetivos, os princípios e o modo de funcionamento do TA, assim como a responsabilidade e o sentido de compromisso que deverão ser assumidos pelos voluntários. Mediante o que então ficaram a conhecer, os candidatos têm alguns dias de reflexão para decidir se mantêm ou não o interesse. Confirmado o interesse, serão submetidos a uma breve entrevista e, uma vez aprovada a sua candidatura, integram um grupo de formação. A Formação comportará cerca de 50 horas, distribuídas por cerca de 3 meses: a fase inicial, teórica-prática, tem uma duração de cerca de 20 horas, decorrendo em cinco sessões (aos sábados), em formato presencial, inter-ativa, incluindo simulação de chamadas; a segunda fase, essencialmente prática, com uma duração de 14h a 17,5h, corresponde ao período de “atendimento (real) passivo”, em que assistem, in loco, ao atendimento dos voluntários-formadores do TA e, por fim, na última fase, transitam para um período de “atendimento (real) activo”, com uma duração de cerca de 14h a 17,5h, em que são já os próprios formandos a fazer o atendimento (telefónico e por email), mas sempre sob a supervisão de voluntários-formadores. Concluída a Formação com sucesso, os voluntários iniciam o atendimento autonomamente, devendo cumprir a realização de um turno semanal de 3,5h, havendo sempre um acompanhamento de retaguarda que garante a qualidade e a aprendizagem contínua, através do preenchimento das fichas de atendimento e de “mentoria” interna.

De modo a compreender a amplitude e necessidade da atuação do TA, importa apresentar alguns números relativamente ao ano de 2021:

- foram atendidas 2.524 chamadas e foram assegurados 440 turnos, cerca de 60% dos possíveis; tendo sido atendidas, em média, 6 chamadas por turno;
- relativamente ao número de escutantes, em 2021, tivemos 24 voluntários a fazer escuta;
- relativamente à caracterização dos apelantes por telefone: o grupo etário maioritário é «entre os 46 e os 65 anos» (40%), seguido do grupo «entre os 31 e os 45 anos» (34%) e só depois o grupo etário «maior de 65 anos» (10%); relativamente ao género dos apelantes, a maioria são do sexo «masculino» (72%);
- foram recebidos e respondidos 274 e-mails.
- relativamente à caracterização dos apelantes por email: o grupo etário maioritário dos apelantes é «entre os 15 e os 20 anos» (37%), seguido do grupo «entre os 26 e os 30 anos» (28%) e depois o grupo etário «entre 31 e 45 anos» (17%); os apelantes são maioritariamente do sexo «feminino» (77%).

Tal como se compreende pelos dados acima, a necessidade de suporte - quer por telefone quer por email - mantém-se atual, sendo premente o recrutamento, mobilização e manutenção de voluntários. Nesse sentido, este projeto visa a organização e execução de campanhas de recrutamento/mobilização de voluntários, de modo a conseguirmos assegurar o preenchimento integral de todos os turnos.

Cerca de 800.000 pessoas morrem por suicídio no Mundo, todos os anos, o que corresponde aproximadamente a 1 morte por suicídio a cada 40 segundos. Em Portugal suicidam-se pelo menos 3 pessoas por dia. Estima-se que em Portugal – como no Mundo – as mortes por suicídio possam ser ainda em maior número, uma vez que o seu registo nem sempre é feito

devidamente. Vários estudos indicam que o número de tentativas de suicídio é cerca de 25 vezes superior ao número de suicídios. O suicídio é a segunda causa de morte entre os jovens em todo o Mundo (15-34 anos) (in Ordem dos Psicólogos Portugueses, “Vamos falar sobre suicídio?”).

As estatísticas e as notícias nos meios de comunicação social (ver: <https://www.publico.pt/2022/09/29/p3/noticia/estudo-revela-depressao-aumentou-adolescentes-afecta-42-jovens-2022320>) sobre suicídio e sobre doença mental reclamam claramente a urgência de respostas e serviços de qualidade a diferentes níveis. Para além da urgência de respostas de saúde mental qualificadas e de diversa ordem (e.g. respostas suficientes e atempadas em hospitais e centros de saúde, acesso a acompanhamento psicológico e psiquiátrico, respostas de saúde mental integradas na comunidade) são também necessários espaços de escuta humanizada, empática e sem julgamentos, como o TA, para fazer face a situações de risco de suicídio e de crise pessoal.

“As linhas de apoio telefónico, na sua generalidade garantem o anonimato e oferecem a possibilidade de falar sobre as questões relacionadas com o suicídio com voluntários sem a pressão de uma conversa face-a-face. Falar sobre o problema ou partilhar a dor com outra pessoa que se interessa pode ser uma grande ajuda em situações de crise. Os voluntários estão habilitados e podem dar indicações sobre os locais especializados onde poderá dirigir-se para obter ajuda ou tratamento específico.” (in <https://prevenir-suicidio.pt/>)

Outro dos objetivos desta candidatura prende-se exatamente com a necessidade de aumentar a divulgação e a visibilidade do TA, garantindo que todas as pessoas em situação de risco de suicídio e/ou em situação de solidão e vulnerabilidade emocional tenham conhecimento desta resposta de suporte. Para além de aumentarmos o conhecimento dos cidadãos sobre esta resposta, pretendemos alcançar diferentes públicos (pessoas a quem não conseguimos chegar pelas nossas redes sociais), garantindo que todas as pessoas da cidade - em especial do território de Ramalde - têm acesso a esta informação.

Por fim, pretendemos responder com a presente candidatura, à possibilidade de assegurar melhores condições aos voluntários do TA, nomeadamente a melhoria da qualidade e do conforto dos espaços onde se realizam a formação e o atendimento na linha. Pretendemos realizar algumas obras de requalificação do espaço - que já não tem intervenção há mais de 20 anos.

Descrição dos Objetivos do Projeto

O presente projeto tem como objetivo geral fortalecer a atuação do Telefone da Amizade - linha de apoio emocional e prevenção de suicídio - materializando-se através dos seguintes objetivos específicos (OE):

OE1) Promoção da divulgação da linha de apoio emocional e prevenção de suicídio, garantindo o acesso e suporte a pessoas que estão em situação de risco e vulnerabilidade;

OE2) Promoção da sensibilização da sociedade civil e, em especial, da comunidade ramaldense para a prevenção do suicídio;

OE3) Melhoria das instalações da sede do Telefone da Amizade, garantindo a adequação dos espaços de formação e atendimento da linha.

Público(s)-alvo do Projeto

Beneficiários diretos:

500 apelantes

40 participantes nas ações de sensibilização

30 voluntários

Beneficiários indiretos:

2000 pessoas que visualizam os cartazes e flyers nos espaços públicos

2000 pessoas que visualizam o anúncio nas redes sociais

4 organizações, respetivas equipas envolvidas e sensibilizadas para a prevenção do suicídio

População de Ramalde

Através da realização do presente projeto, pretendemos aumentar o conhecimento da sociedade civil sobre o Telefone da Amizade - quer o atendimento telefónico, quer por email - garantindo que a generalidade das pessoas em situação de crise, especialmente em situação de risco de suicídio, possam ter acesso a este serviço, de modo a reduzir o seu sofrimento e prevenir a sua concretização. Nesse sentido, esperamos dar resposta a 500 apelantes em situação de sofrimento que venham a recorrer ao TA.

Nas ações de sensibilização, contamos com a participação mínima de 10 pessoas (esperando que este número venha a ser bem superior) que serão sensibilizadas para a prevenção do suicídio, nomeadamente para sinais de alerta e comportamentos positivos de escuta empática e suporte (infelizmente, o suicídio continua a ser um tema “tabu”).

Através das ações de sensibilização e da divulgação dos materiais de comunicação (cartazes, flyers, redes sociais, comunicação social) pretendemos ainda angariar novos voluntários de modo a preenchermos todos os turnos de atendimento e permitindo a sustentabilidade do TA. Assim, esperamos recrutar, pelo menos, 5 novos voluntários durante o tempo do projeto - perfazendo um total de 30 voluntários.

Pela concretização das obras de requalificação das instalações do TA, esperamos melhorar as condições dos espaços de formação e atendimento, garantindo um maior conforto e uma maior dignidade aos 30 voluntários que os utilizarão.

Relativamente aos beneficiários indiretos, consideramos todas as pessoas que visualizarem os materiais de comunicação produzidos, quer presencialmente quer através das redes sociais - potencialmente, esses cidadãos ficarão mais alerta e sensibilizados para a prevenção do suicídio, podendo passar a palavra junto das suas redes de contactos, vir a tornar-se voluntários, potenciais apelantes e/ou pessoas com maior sensibilidade para compreender e orientar alguém em situação de risco. Salientamos o envolvimento de 4 organizações parceiras

na realização das ações de sensibilização, que poderão também elas tornar-se um veículo de sensibilização e mobilização para a nossa causa.

Descrição do Projeto (atividades e resultados)

Atividade 1

Divulgação da Linha de Apoio Telefone da Amizade

- 1.1 Edição gráfica de materiais de comunicação apelativos e para diferentes públicos;
- 1.2 Impressão e distribuição dos materiais de comunicação por locais comunitários;
- 1.3 Disseminação dos materiais através das redes sociais (facebook e instagram) e comunicação social.

Resultado 1:

10 instituições locais disponibilizam informação sobre TA
+ 4000 cidadãos conhecem a linha de apoio

Durante a execução do projeto, pretendemos criar materiais de comunicação de modo a serem divulgados por diferentes canais, possibilitando o alcance de diversos públicos. Serão elaborados cartazes e flyers com informação sobre o Telefone da Amizade, de modo a que a população em geral - especialmente, os ramaldenses - conheçam este serviço e possam utilizá-lo em situação de necessidade. Os materiais serão distribuídos por entidades públicas, nomeadamente Junta de Freguesia de Ramalde, Centros de Saúde, Escolas e Estabelecimentos de Formação e Ensino Superior, Esquadras de Polícia, Centros Comunitários, Universidades Séniores e outras organizações de cariz social que tenham interesse e disponibilidade. Serão ainda disseminadas as imagens nas redes sociais do TA e pelos meios de comunicação social (rádios e jornais).

Atividade 2

Sensibilização da sociedade civil para a prevenção do suicídio

- 2.1 Realização de quatro ações de sensibilização (duas online e duas presenciais), em parceria com outras entidades, abordando a prevenção do suicídio, nomeadamente sinais de alerta, estratégias de suporte, orientações para a escuta ativa e empática;
- 2.2 Organização e realização de campanhas de angariação e formação de voluntários;

Resultado 2:

4 ações realizadas
40 pessoas participantes em ações e sensibilizadas para a prevenção do suicídio
1 campanha online de angariação de voluntários
5 novos voluntários

A organização e realização de ações de sensibilização abertas ao público em geral e em parceria com 4 organizações parceiras - nomeadamente do território de Ramalde - possibilitará um aumento de conhecimento sobre a realidade do suicídio e problemas de saúde mental, assim como a aquisição de comportamentos e atitudes de compreensão e suporte a pessoas em situação de crise e sofrimento emocional. Para além da construção de uma comunidade mais atenta e empática, pretendemos mobilizar e captar novos voluntários, de modo a assegurar que o Telefone da Amizade tenha todos os seus turnos preenchidos e garantir a

continuidade da sua existência - que é totalmente suportada por voluntários. Procuraremos mobilizar novos escutantes através das ações de sensibilização, assim como da campanha que será construída especificamente para esse efeito e que decorrerá nas redes sociais e especialmente no mês de Setembro - mês internacional da prevenção do suicídio (movimento "Setembro Amarelo").

Atividade 3

Requalificação da sede do Telefone da Amizade

3.1 Realização de obras de remodelação (inclui apenas material):

Substituição da carpete já muito degradada por chão flutuante, melhorando substancialmente as condições de salubridade;

Substituição das 5x2 janelas (que perfazem a totalidade de uma das frentes), melhorando muito o isolamento térmico e acústico, contribuindo para uma maior eficiência energética;

Aquisição de 9 estores de rolo (intensa exposição solar);

Aquisição de Tinta (20L) para a pintura do teto e das paredes

Substituição das (12) lâmpadas existentes (halogéneo) por (5) lâmpadas "led", melhorando a luminosidade do espaço e diminuindo o consumo de energia.

Resultado 3:

Um espaço, de formação e atendimento funcional, adequado e acolhedor, com uma boa eficiência energética, motivando e valorizando os voluntários do TA.

A sede do TA já não é alvo de intervenção há cerca de 20 anos, necessitando, por isso, de obras de requalificação que garantam as condições mínimas de salubridade, funcionalidade e conforto para o exercício do serviço de atendimento por parte dos voluntários.

É premente a substituição das janelas (as atuais estão obsoletas, principalmente em termos de isolamento térmico, tornando o espaço muito frio e inóspito) - que permitirá uma melhoria muito significativa da eficiência energética do espaço. Uma das frentes é totalmente constituída por janelas (5x2), o que faz com que o espaço seja excessivamente frio no Inverno e excessivamente quente no Verão.

Há a necessidade de colocar 9 estores de rolo (3 no gabinete de atendimento e 6 na sala da formação). Neste momento, apenas temos estores metálicos no gabinete de atendimento, danificados pelo uso, havendo a necessidade de os substituir e colocar estores também na sala da formação, pela excessiva exposição solar, dificultando muito as projeções.

Por outro lado, o piso é coberto por carpete, já muito deteriorada, com nódoas crónicas, contribuindo para uma situação pouco higiénica e inestética.

A iluminação é toda com (12) lâmpadas de halogéneo, muito pouco eficientes energeticamente e dando uma luz excessivamente fria (branca), sendo nossa intenção substituí-las por (5) réguas "led" muito mais eficientes.

Os espaços são todos pintados em branco e estão a necessitar de uma pintura reparadora (teto e paredes).

Com a exceção das janelas, em que o serviço de substituição e colocação está incluído no orçamento, apenas solicitamos o material pois pretendemos executar as restantes intervenções de beneficiação com recurso à «prata da casa».

ANEXOS

Cronograma

Atividades	Abr-Jun 2023	Jul-Set 2023	Out-Dez 2023	Jan-Mar 2024
Divulgação do Telefone da Amizade				
1.1 Edição gráfica de materiais de comunicação				
1.2 Impressão e distribuição dos materiais de comunicação por locais comunitários				
1.3 Disseminação nos meios de comunicação social (rádio e televisão área do porto) e anúncio nas redes sociais				
Sensibilização para a Prevenção do Suicídio e Mobilização de Voluntários				
2.1 Realização de 4 ações de sensibilização de prevenção do suicídio				
2.2 Organização e realização de campanhas de angariação de voluntários				
Requalificação da sede do Telefone da Amizade				
3.1 Obras de requalificação do espaço: substituição das janelas e estores, reparação do piso, pintura de paredes				

Orçamento

Artigo / Serviço	Qtd	Preço/unit	TOTAL
Impressão de cartazes A2	50	3,075€	153,75€
Impressão de cartazes A3	50	Oferta	0€
Impressão de flyers	200	0,375€	75,03€
Material para substituição do piso	65,54m2	11,36€	744,37€
Colocação de janelas	10	309,12€	3.091,18€
Estores de rolo	9	62,99€	566,91€
Pinturas de teto e paredes (8m2/L)	20	15,96€	159,63€
Réguas "Led"	5	26,79€	133,95€
TOTAL			4.924,82€

*todas as despesas orçamentadas têm IVA incluído