

Perfil de Posto 3: “Call Center Amigo”

Propósito: Acompanhar as pessoas em situação de isolamento, nomeadamente as pessoas mais idosas da Freguesia de Espinho.

Atividades sugeridas:

- Telefonar, pelo menos uma vez por semana, para as pessoas identificadas;
- Avaliar necessidades e encaminhar para a resolução das mesmas (por exemplo, para o apoio por parte dos Voluntários de Rua ou para a Cantina Social).

Indicadores de avaliação:

- Número de contatos telefónicos realizados semanalmente;
- Satisfação de pelo menos 90% dos pedidos rececionados;
- Auscultação (verbal) da satisfação das pessoas apoiadas;
- Auscultação (verbal) da pessoa voluntária face ao trabalho realizado.

Qualificações:

- Boa capacidade de comunicação;
- Competências de Escuta Ativa;
- Capacidade de empatia;
- Resiliência face às situações adversas;
- Comprometimento com o propósito da sua ação;
- Dispor de um telemóvel.

Horário: A definir em articulação com a pessoa voluntária, consoante a sua disponibilidade. A pessoa voluntária deverá ter disponibilidade para acompanhar, pelo menos, 1 (uma) pessoa, semanalmente.

Local: Freguesia de Espinho.

Supervisão: As pessoas voluntárias são integradas num grupo e são acompanhadas por dois elementos da Paróquia de Espinho.

Benefícios: Usufruir de seguro, formação inicial, cartão de voluntária/o, carta de recomendação (se necessária), ambiente de partilha e de acolhimento. Poder desenvolver a atividade em sua casa, participar nas reuniões, apresentar sugestões de melhoria e ver o seu trabalho reconhecido pela comunidade.