



Designação da prática

#UAlgEstamosJuntos# – Apoio Domiciliário

Equipa

Maria da Conceição Rodrigues Ribeiro

Cátia Sofia Martins
Maria da Graça Rafael
Carla Brito
Maria da Graça Marques
Ana de Freitas

Sítio da internet da prática

<https://www.ualg.pt/ualgestamosjuntos>

Área Temática

Comunidade

Caracterização da prática

Justificação do enquadramento da candidatura na área temática da prática

A prática #UAlgEstamosJuntos# – Apoio Domiciliário enquadra-se na área da Comunidade, dando resposta ao desafio dos ODS das Nações Unidas, nomeadamente no que se refere à diminuição das desigualdades e à promoção da “inclusão” num “clima de proximidade”, como presente no Plano Estratégico da UAlg 2021–2025.

Este projeto revelou-se um suporte interno para qualquer elemento da comunidade académica e uma referência externa, durante os anos 2020 a 2022. Assim, atendendo à sua importância, bem como ao facto de ter sido uma resposta criada em plena pandemia pela COVID-19, sem recurso a financiamento, baseando-se na entreatajuda, trabalho em parceria e articulação de diversos serviços da UAlg (Reitoria, UAlg V+, Serviços de Ação Social, Serviços Técnicos, Gabinete de Comunicação e Protocolo, Faculdade de Medicina e Ciências Biomédicas e Associação Académica da UAlg). Este programa promove o comprometimento de toda comunidade académica com a sua identidade.

Necessidades que estiveram na base da implementação da prática

Desde março de 2020 até meados de junho de 2022, Portugal e o Mundo enfrentaram uma pandemia – pela COVID-19, que impulsionou medidas drásticas tais como diversos confinamentos e isolamentos. As comunidades tiveram de cumprir com as medidas governamentais, em particular a da UAlg, o que levou muitos estudantes e funcionários a situações de vulnerabilidade, advindas de confinamentos/isolamentos sem suporte/rede social. Quer isto dizer, durante o primeiro confinamento de 2020, havia elementos da comunidade académica isolados durante, no mínimo, 14 dias, sem possibilidade de aceder ou contratualizar entrega de bens essenciais.

Sensíveis a estas situações, a Reitoria, os Serviços de Ação Social e o Grupo de Voluntariado UAlg V+ dinamizaram uma resposta à comunidade académica, por forma a promover o seu bem-estar e suporte, garantido o acesso a bens básicos (e.g., alimentação, medicamentos e material de estudo), bem como suporte psicossocial – #UAlgEstamosJuntos# – Apoio Domiciliário.

Objetivos e metas da prática

Com o objetivo de dar continuidade ao lema #UAlgEstamosJuntos#, procurando garantir que ninguém fica para trás, esta prática emergiu de uma necessidade de emergência provocada pela pandemia COVID-19.

Pretende-se, para os elementos da comunidade educativa em situação de vulnerabilidade psicossocial:

- Assegurar o seu acesso a bens essenciais (i.e., alimentação, medicação e material de suporte escolar/profissional);
- Prestar apoio psicossocial direto.

Ao nível da restante comunidade académica, pretende-se promover a sua adesão a esta prática através do voluntariado e da colaboração na prestação de respostas aos membros em situação de vulnerabilidade.

No geral, a meta desta iniciativa consiste em ser um recurso existente na instituição que, em determinadas situações de emergência, possa prestar, de forma imediata, o apoio a todos (100%) os elementos da comunidade educativa, em situação de isolamento e sem rede de apoio, facilitando o acesso direto a uma rede de serviços internos (e externos), de modo a promover a inclusão e o suporte de todos, num clima de proximidade, de entrega e solidariedade, com o voluntariado como estratégia.

Implementação da prática

Esta prática assentou em três eixos de atuação:

I – Suporte à comunidade académica em situação de vulnerabilidade pela pandemia COVID-19

II – Promoção de voluntariado

III – Articulação das várias estruturas da UAlg e rede de parceiros externos

A primeira fase deste projeto (Outubro – Novembro de 2020) consistiu na organização da resposta, de forma articulada e com o envolvimento das diversas estruturas da UAlg, nomeadamente:

- Grupo de Voluntariado UAlg V+ (Cátia Martins, Conceição Ribeiro, Maria da Graça Rafael e Maria da Graça Marques);
- Serviços de Ação Social (Maria da Graça Rafael);
- Reitoria (Ana de Freitas, Carla Brito);
- Gabinete Jurídico (Isabel Rocheta);
- Gabinete de Comunicação e Protocolo (Isa Mestre, Susana Madeira e Márcia André);
- Associação Académica da UAlg (Raquel Jacob);
- Faculdade de Medicina e Ciências Biomédicas (Isabel Palmeirim).

Consistiram como ações:

- Elaboração do regulamento;
- Preparação e divulgação da informação na Página da UAlg e nas redes sociais (Eixo I e II);
- Angariação de voluntários;
- Criação de grupos de WhatsApp para fácil comunicação entre os envolvidos (Grupo da Coordenação, Grupo dos Voluntários e Grupo dos Beneficiários);
- Formação de voluntários;
- Aquisição de material de proteção e identificação para kit-voluntários.

Lançada a iniciativa, numa segunda etapa (novembro de 2020 até à atualidade), esta foi operacionalizada nas seguintes ações:

- Recolha de pedidos de ajuda através de formulários da UAlg;
- Contacto com os beneficiários e diagnóstico das necessidades;
- Articulação com as estruturas necessárias (UAlg V+, SAS, Reitoria, ST), quer no se refere ao fornecimento dos bens (SAS – Paula Mucharrinha), quer na ativação dos recursos humanos (ST – Nuno Rodrigues, UAlg V+ e SAS). Em situação de necessidade (feriados, férias e fins-de-semana), articulou-se com a Re-Food Faro (Paula Matias) para o fornecimento de cabazes e refeições.
- Apoio psicossocial prestado via telefone/WhatsApp (SAS e UAlg V+).

Envolvimento das partes interessadas

Como mencionado, esta prática decorreu com a articulação de vários serviços da UAlg, com o envolvimento direto das pessoas afetas a esses serviços, nomeadamente:

- SAS: Maria da Graça Rafael, Rute Augusto, Paula Mucharrinha; Emílio Santos; Encarregadas das residências: Ana Isabel Martins, Lina Jorge; Arminda Marques, Ana Cristina Catarino, Manuela Viegas, Antonieta Simão, Clarisse Silvestre, Sandra Palma, Ana Ferro; Responsável pela cantina de Gambelas: Lurdes Policarpo e restante equipa; Responsável pela cantina da Penha: Graciela José e restante equipa.
- Voluntários UAlg V+: Cátia Martins, Conceição Ribeiro, Maria da Graça Rafael, Maria da Graça Marques, Ana de Freitas, Margarida Espírito Santo, Bárbara Castro, Miguel Guedes Alves, Bruna de Campos, Leticia Veiga Afonso e Nuno Rodrigues;
- Reitoria: Ana de Freitas, Carla Brito;
- Serviços Técnicos: Nuno Rodrigues;
- Gabinete Jurídico: Isabel Rocheta;
- Gabinete de Comunicação e Protocolo: Isa Mestre, Márcia André e Susana Madeira.

No que se refere ao grau de satisfação dos envolvidos, embora não tenha realizado nenhum questionário, as partilhas feitas nos grupos do WhatsApp criados para o efeito revelaram, da parte dos voluntários e da equipa coordenadora, elevada satisfação com o trabalho desenvolvido, empatia e solidariedade para com a situação dos beneficiários, orgulho e prazer por fazer parte desta prática dentro da UAlg. Da parte dos beneficiários, forte agradecimento, reconhecimento e comoção pelo apoio prestado pela sua comunidade UAlg.

Resultados e impactos

No ano 2021 foram apoiados quarenta e cinco (45) estudantes em isolamento, na sua grande maioria encontravam-se alojados nas residências universitárias, com a entrega no total de 306 refeições ao almoço e jantar. Alguns estudantes (5) solicitaram medicamentos (e.g., Ben-u-ron) e álcool para desinfeção dos espaços, e três (3) estudantes solicitaram a aquisição de termómetros. Neste ano apoiou-se ainda uma funcionária não docente com a entrega de refeições, recolha o lixo e entrega de bens no hospital para familiar internado. No ano 2022 apoiou-se, até ao mês de julho de 2022, quarenta e dois (42) estudantes em isolamento profilático com a entrega de cerca de 268 refeições distribuídas pelo almoço e jantar. Estes resultados mostram um apoio de 100% de todos os casos sinalizados (87), dos 62% dos quais (54) realizaram pedido formal através do formulário da página da UAlg.

No que se refere à participação dos voluntários, totalizaram-se 201 horas de voluntariado nos dois anos, realizadas por 11 voluntários.

Sustentabilidade e transferibilidade

Esta prática foi desenhada e implementada devido e em plena pandemia pela COVID-19, levando à criação de uma resposta interna que envolve elementos da comunidade académica e conta com o apoio de diversos serviços internos e parcerias externas, nomeadamente a Re-Food Faro. É suportada pelo sentimento de entreatajuda, solidariedade e colaboração, com vista à inclusão e participação de todos. Neste sentido, é de extrema importância que uma instituição como a UAlg possua estrategicamente programas implementados que possam ser acionados sempre que necessário e que promovam a inclusão e o empoderamento da comunidade. Este programa é sustentável pois não requer recursos financeiros para além dos inerentes ao funcionamento da instituição, nomeadamente serviços específicos (e.g., cantinas, transporte), assentando essencialmente nos recursos humanos (i.e., o apoio dos funcionários e dos voluntários). Este modelo pode ser replicado facilmente em qualquer outra instituição, do mesmo tipo ou não.

Autoavaliação da prática

Inovação

Esta prática é inovadora em virtude de ter emergido em plena pandemia, tendo sido a primeira vez que na UAlg (e outras instituições do país) o apoio domiciliário à comunidade académica assumiu estes contornos. Até então, pela menos na UAlg, este tipo de apoio era assegurado pelos SAS, sem a existência de uma rede de suporte subjacente. cremos que esta é a grande inovação: a comunidade académica juntou-se para ajudar os seus numa situação de vulnerabilidade pela pandemia que poderia ocorrer a qualquer elemento, independentemente do estatuto e capacidade financeira. Mais uma vez, se destaca o papel do voluntariado enquanto estratégia promotora de bem-estar institucional e pessoal.

Resumindo, não sendo totalmente nova, esta prática corresponde a um avanço significativo relativamente à cultura de entreatajuda, solidariedade e comunidade, e de promoção de inclusão e de empoderamento comunitário, tão presentes nas estratégias e missão da UAlg.

Contributo para a melhoria continua da qualidade da UAlg

A prática #UAlgEstamosJuntos# – Apoio domiciliário é uma iniciativa que assenta numa rede de serviços internos, promovendo a uma maior proximidade entre eles e com a comunidade académica (i.e., sistema de bonding). Por outro lado, recorre à sua rede de parceiros externos, apresenta-se como uma referência para outras comunidades, em participar de ensino superior e regional (i.e., sistema de bridging). Mais ainda, o facto de estar assente em estratégias de colaboração como o voluntariado, promove satisfação e bem-estar de quem delas participa ou beneficia. Assim, assistimos a um aumento do “desenvolvimento das comunidades”, que se reflete nos seus níveis de envolvimento e empoderamento, bem como noutros processos dos elementos envolvidos: no caso dos estudantes, na sua integração e sucesso académico, no caso dos funcionários (docentes ou não docentes) numa maior satisfação, compromisso organizacional e “coesão social”, quer sejam beneficiários ou voluntários.

Avaliação

A avaliação da prática consistiu, por um lado, na identificação dos membros da comunidade afetados pela pandemia, na ativação do apoio e no acompanhamento do beneficiário até ao seu regresso à normalidade. Cada membro que beneficiou do programa e que superou a pior fase da pandemia, quando em isolamento, foi considerado uma avaliação positiva. Por outro lado, também se avaliou em termos de gestão e prática de voluntariado. De salientar, os resultados anteriormente reportados. Resta avaliar, futuramente, o nível de satisfação dos envolvidos e as suas sugestões. Ainda assim, o acompanhamento de cada situação levou à

identificação imediata das limitações e constrangimentos, e respetivas melhorias também elas imediatas, pois toda a operacionalização da prática foi continuamente sujeita a reestruturação. Destaca-se ainda o facto de beneficiários se terem inscrito posteriormente como voluntários e dos voluntários ainda hoje mostrarem disponibilidade para colaborar nesta prática.

Contributo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

- 4 - Educação de qualidade
- 10 - Reduzir as desigualdades
- 17 - Parcerias para a implementação dos objetivos