



RECRUTAMENTO

Supervisor(a) do Centro de Atenção (com formação em Psicologia) – Teleassistência

O **Serviço de Teleassistência (TA)** da Cruz Vermelha Portuguesa (CVP) destina-se a todas as pessoas, com ou sem perda de autonomia, que num determinado momento da sua vida precisem de acompanhamento permanente para assegurarem o seu bem-estar, tranquilidade e segurança.

Como resposta aos desafios colocados pela evolução demográfica e social da sociedade portuguesa, a resposta de TA da CVP assenta em 4 dimensões:

1. Garantir o acompanhamento regular de cada pessoa na medida das suas necessidades e expectativas. As pessoas com idade igual ou superior a 65 anos são um grupo maioritário na teleassistência, em Portugal ou qualquer país desenvolvido. Se por um lado, o processo de envelhecimento tende a ser acompanhado pela perda de pessoas e, conseqüentemente, pelo aumento da solidão e isolamento. Por outro lado, a evidência científica aponta a falta de acompanhamento como o primeiro fator preditor da consideração da eventual necessidade de institucionalização. As chamadas de acompanhamento, que podem variar entre uma vez por mês a mais do que uma vez todos os dias da semana, materializam o compromisso da Cruz Vermelha Portuguesa com o objetivo de criar condições para que, no processo de envelhecimento, cada pessoa possa escolher tanto quanto possível onde e como quer envelhecer;
2. Na resposta às chamadas de alarme que cada pessoa faz para o Centro de Atenção da Teleassistência da Cruz Vermelha Portuguesa, acompanhamos as pessoas na fase posterior ao encaminhamento da resposta, como salvaguardamos, da forma combinada no início do serviço, o cuidado às pessoas, animais, plantas que façam parte das suas vidas;
3. Tendo em conta a Missão e os Princípios da CVP, a experiência e reconhecimento do trabalho da CVP nas diferentes respostas sociais que existem no nosso país, o facto de, em média, cada pessoa permanecer na TA cerca de 3 anos e meio, e a circunstância de que o que coloca em causa o bem-estar geral de cada pessoa diminui o impacto social do apoio que a CVP provê, no caso através da TA, a identificação, direta ou indireta, de outras necessidades que tenham um impacto negativo na vida das pessoas beneficiárias desencadeia a articulação com as respostas que existem nos respetivos territórios, da rede CVP ou outras. Não podemos garantir que as respostas respondem a 100% das necessidades, mas podemos garanti que 100% das necessidades são reencaminhadas para as respostas competentes para o efeito;
4. Uma das caraterísticas diferenciadoras do Movimento da Cruz Vermelha e do Crescente vermelho é a forte capilaridade no território, e a relação de proximidade junto das pessoas e comunidades. Articular e integrar o apoio à distância que é, por definição a TA, com o apoio de proximidade das estruturas locais da CVP aprofunda a capacidade de maximizar o impacto do trabalho da CVP aos níveis individual e comunitário.

Funções principais:

- Aprofundar e desenvolver estratégias de supervisão e formação da equipa técnica do Centro de Atenção (CA), garantindo a qualidade e maximização do impacto social da resposta de TA da CVP;
- Aprofundar, desenvolver e inovar os processos de avaliação e apoio contínuos ao trabalho desenvolvido para cada operador/a do CA, assim como da capacidade de funcionamento da equipa;
- Elaborar propostas de melhoria contínua dos protocolos a serem respeitados no trabalho desenvolvido pela equipa do CA por um lado, e na necessária articulação e integração com o trabalho desenvolvido pelas diferentes áreas do BackOffice;
- Assegurar estratégias e atividades de promoção da saúde mental da equipa do CA, por um lado, e de capacitação da equipa nas diferentes dimensões do conhecimento e públicos alvo inerentes à TA da CVP;
- Apoiar e contribuir para o trabalho de supervisão de casos;
- Elaborar relatórios técnicos, estatísticos e de avaliação de impacto, em articulação com a Coordenação do serviço;
- Supervisionar/monitorizar os planos individuais de acompanhamento das vítimas de violência doméstica;
- Garantir o cumprimento das normas éticas, de confidencialidade e de proteção de dados no exercício das funções;
- Acompanhar auditorias, processos de monitorização e avaliação externa;
- Apoiar a coordenação nos processos de desenvolvimento, decisão e inovação estratégicas da TA da CVP e, no mesmo sentido, integrar o órgão de lideranças intermédias que reúne semanalmente para assegurar a coordenação e planeamento do serviço.

Perfil pretendido:

- Formação superior em Psicologia;
- Membro Efetivo da Ordem dos Psicólogos Portugueses;
- Experiência profissional mínima de 1 a 2 anos na área da violência doméstica;
- Conhecimentos sólidos sobre a legislação e práticas associadas à intervenção nas áreas das pessoas mais velhas e de contextos de violência;
- Forte capacidade de liderança e de gestão de conflitos;
- Espírito de curiosidade, criatividade e compromisso;
- Capacidade de trabalho em equipa multidisciplinar;
- Capacidade de integrar as pessoas da equipa na discussão e elaboração de propostas que têm um impacto direto na mesma;
- Excelente capacidade de comunicação assertiva, escuta ativa e gestão de tempo;
- Capacidade de reação a situações urgentes;
- Facilidade no relacionamento interpessoal;
- Gosto pela área, sentido de responsabilidade e rigor profissional;
- Bons conhecimentos de informática, na ótica do utilizador;
- Domínio da língua inglesa ao nível da oralidade e da escrita.

Valorizamos:

- Formação específica em violência doméstica, intervenção em crise ou trauma;
- Experiência prévia em cargos de Coordenação ou Supervisão de equipas técnicas;
- Conhecimento do funcionamento da Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais (DGRSP) e de redes de apoio a vítimas;
- Domínio de ferramentas digitais de registo e acompanhamento de processos.

Local de trabalho:

Sede Nacional da Cruz Vermelha Portuguesa – Lisboa.

Candidaturas:

Os interessados devem enviar o CV atualizado, carta de motivação e certificado de habilitações para o e-mail: candidaturas@cruzvermelha.org.pt com a referência "Supervisor(a) Centro de Atenção".

Nota de consentimento informado:

Com o envio do respetivo CV, o candidato declara que aceita o tratamento dos seus dados pessoais aí contidos para fins profissionais relacionados. Os CV não selecionados serão imediatamente destruídos e os CV selecionados serão mantidos na nossa base de dados até ao final do processo. Os dados pessoais recolhidos pela entidade destinam-se apenas ao processo de recrutamento.

23 de setembro de 2025, Cruz Vermelha Portuguesa

Área de Recursos Humanos

Sede Nacional, Cruz Vermelha Portuguesa

Lisboa