

**ENTR AJUDA**  
APOIO A INSTITUIÇÕES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

**apcc**  
associação  
portuguesa de  
contact centers

# INICIATIVA CONHECER +

**Juntos podemos fazer da  
solidariedade um compromisso.**



# AGENDA

- 01** Enquadramento
- 02** Atividade da ENTRAJUDA
- 03** Banco Alimentar Contra a Fome
- 04** A Parceria
- 05** As Visitas
- 06** O Papel do Visitador
- 07** Proposta de Colaboração



# 01 ENQUADRAMENTO

## As Instituições de Solidariedade Social:

- Apoiam pessoas carenciadas ou em situação de vulnerabilidade
- Estão próximas das pessoas
- Disponibilizam serviços e bens
- Respondem a situações de emergência
- Promovem autonomias, apoiando projetos de vida das pessoas que acompanham
- Têm impacto na economia local e nacional



O correto apoio da ENTRAJUDA e do Banco Alimentar às Instituições só é possível com conhecimento objetivo das suas características e das suas necessidades. Esta informação é assegurada não só pelo processo inicial de candidatura a que todas as Instituições se submetem, mas, principalmente, pelas visitas regulares realizadas pelos visitantes. Estas podem ser presenciais, por telefone ou por videochamada. A ação dos Visitadores possibilita a construção de um verdadeiro trabalho em rede, visando a satisfação das carências detetadas e a partilha das boas práticas.

**Para podermos ajudar as Instituições e as pessoas por estas ajudadas, temos de as conhecer melhor: o que fazem, como fazem, para quem fazem, do que necessitam.**

# A MISSÃO

Fortalecer o setor não lucrativo, nomeadamente as instituições de solidariedade social, possibilitando o acesso aos meios e recursos necessários que lhes permita exercer uma ação determinante na inclusão social e no combate à pobreza.

Mobilizar pessoas de boa vontade para uma intervenção cívica estruturada no combate à pobreza.





## 02 A ATIVIDADE DA ENTRAJUDA

A ENTRAJUDA foi criada em 2004 a partir do conhecimento adquirido no Banco Alimentar, para dar resposta às diferentes necessidades das Instituições.

Projeto totalmente inovador em Portugal, que visa apoiar Instituições de solidariedade social ao nível da gestão e organização, ajudando-as a garantir a sua sustentabilidade.

### **Instituições mais eficientes:**

- Otimizam recursos escassos
- Lutam melhor contra a pobreza
- Geram mudança
- Contribuem para um futuro mais sustentável



## CONHECIMENTO

### APOIO À GESTÃO E ORGANIZAÇÃO

PROGRAMA CONFERÊNCIAS DE SVP  
PROGRAMA PRIMAVERA PARA OS BA  
CONSULTA JURÍDICA  
TECHSOUP  
SEGUROS

### FORMAÇÃO

ENTRAJUDA IN-FORMA  
PROGRAMA DE FORMAÇÃO ESTRUTURADA



## VOLUNTARIADO

VOLUNTARIADO EMPRESA  
BOLSA DO VOLUNTARIADO  
PROJETOS SOLIDÁRIOS  
SAÚDE SOLIDÁRIA  
TEMPO EXTRA



## DOAÇÃO DE BENS E EQUIPAMENTOS

BANCO DE BENS DOADOS  
BANCO DE EQUIPAMENTOS

# CONHECER E TRANSFORMAR NECESSIDADES EM OPORTUNIDADES

A intervenção da ENTRAJUDA tem por base os seguintes **3 principais pilares**: transmitir conhecimento, promover o voluntariado e doar bens e equipamentos.

O **Serviço de Instituições (SDI)** através da sua atuação assegura o conhecimento, o registo e a partilha de informação que permitem o apoio adequado da EA nas diversas áreas.

# DADOS DEZEMBRO 2023

**5.490** Instituições Registadas(\*)  
**18** Distritos  
**2** Regiões Autónomas de Portugal

**2.106** Entidades Apoiadas  
**245** Concelhos

As Instituições apoiadas pela ENTRAJUDA prestam apoio a perto de **882 mil pessoas em situação de pobreza.**

(\*) Às quais temos que adicionar **203 que apoiam animais**

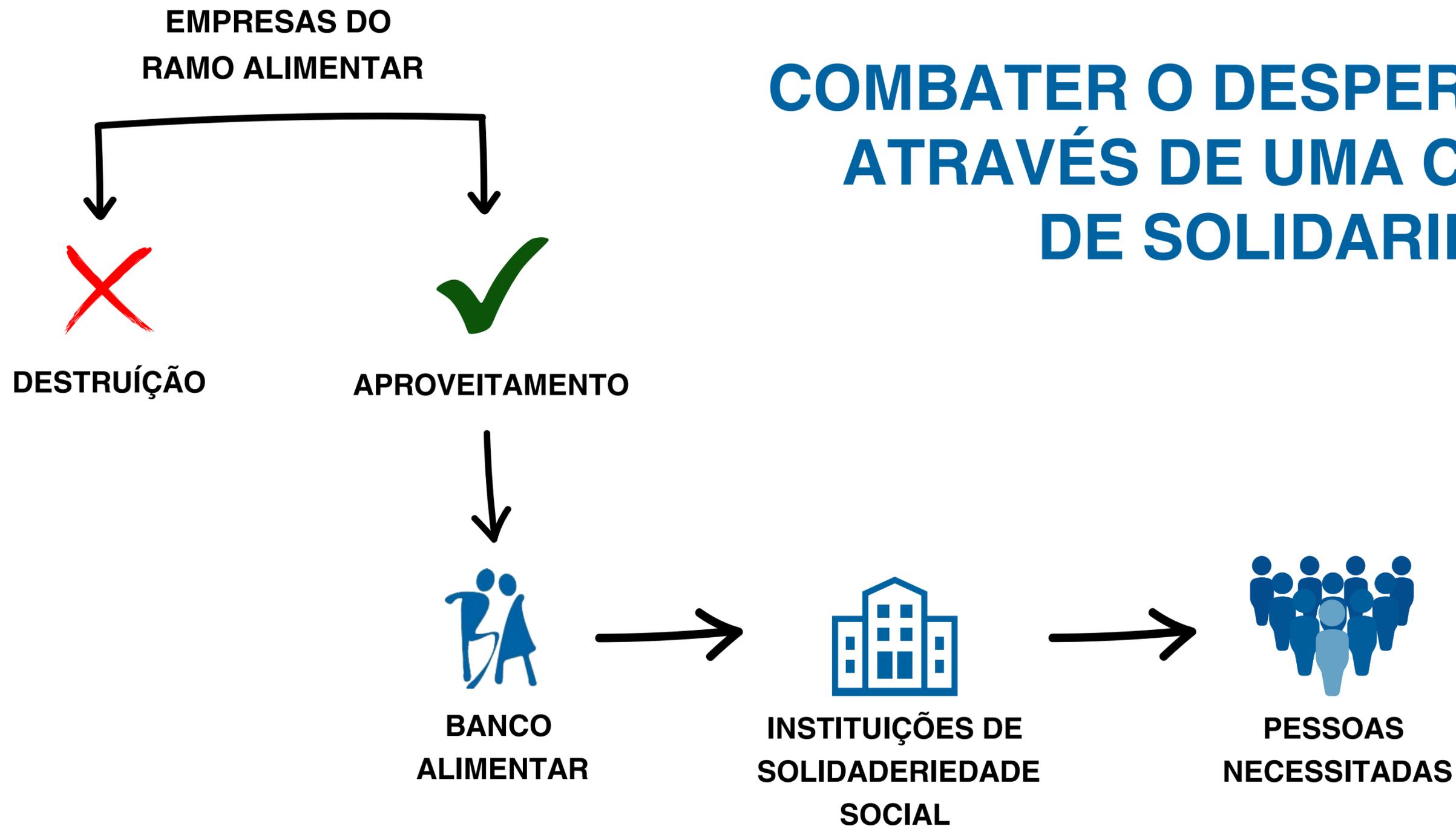


# 03 A MISSÃO DO BANCO ALIMENTAR CONTRA A FOME

Lutar contra o desperdício, recuperando excedentes alimentares, para os levar a quem tem carências alimentares, mobilizando pessoas e empresas, que a título voluntário, se associam a esta causa.



# COMBATER O DESPERDÍCIO ATRAVÉS DE UMA CADEIA DE SOLIDARIEDADE



## 04 A PARCERIA



A ENTRAJUDA tem uma atuação de âmbito nacional e a sua ação depende substancialmente dos recursos disponíveis nas regiões. A colaboração com os Bancos Alimentares, permite fortalecer do ponto de vista da gestão e sustentabilidade, as instituições apoiadas. O Banco Alimentar distribui o “Pão” e a ENTRAJUDA a “Gestão”. Acreditamos que Instituições bem organizadas e geridas distribuem melhor o “pão” entregue pelo Banco Alimentar e apoiam melhor as pessoas em situação de pobreza.

O papel dos Visitadores é fundamental para concretização desse objetivo.

# 05 As Visitas



## OBJETIVO DAS VISITAS

As visitas às Instituições são indispensáveis para assegurar a credibilidade do trabalho do Banco Alimentar e da ENTRAJUDA.



## O PROPÓSITO

- Conhecer e perceber o trabalho e atividade das Instituições
- Cultivar relações, promover e assegurar proximidade
- Acompanhar e perceber se é feito um trabalho efetivo com as pessoas e famílias apoiadas e qual a utilização dos produtos doados





## 06 O PAPEL DO VISITADOR

O Visitador é o voluntário do BA/EA responsável por visitar as Instituições com objetivo de conhecer o trabalho e identificar as necessidades. Promove relações de confiança, proatividade, trabalho em rede e boas práticas. Identifica necessidades e encaminha para apoio.

- **Bom senso**
- **Saber escutar**
- **Saber transmitir informação, ideias e sugestões**
- **Saber fazer um bom relatório, dando o seu parecer**
- **Utilizar o formulário em vigor**



# 07 PROPOSTA DE COLABORAÇÃO

## Tendo presente:

- A missão da ENTRAJUDA (EA) e do Banco Alimentar (BA);
- O correto apoio da ENTRAJUDA e do Banco Alimentar às Instituições, que só é possível com conhecimento objetivo das suas características e das suas necessidades.
- As visitas que têm sido asseguradas por uma equipa de 206 voluntários com formação específica a título individual ou integrados em programas de voluntariado de empresas, numa estreita parceria com os Bancos Alimentares;
- A dimensão da base de dados da EA (mais de 5.600 Instituições);

## Com os seguintes objetivos:

- Alargar a nossa capacidade instalada de visitantes e assim conseguirmos anualmente visitar mais de 50% das Instituições registadas na base de dados da ENTRAJUDA;
- Visitar as instituições nos períodos março - junho e setembro-novembro

## CONVIDAMOS A APCC :

- Contribuir para que a ENTRAJUDA mantenha os níveis de qualidade reconhecida pelos seus parceiros e continue a desenvolver este trabalho em rede, de maior e melhor conhecimento das Instituições.
- Dinamizar junto dos seus Associados esta Iniciativa .
- Cada Associado que decida aderir a esta Iniciativa, irá, em articulação com o Serviço de Instituições (SDI) integrar as equipas de visitantes. realizando visitas virtuais de acordo com os procedimentos estabelecidos no documento “Conhecer+ Descrição da Iniciativa Visitas Virtuais” (\*).

### **Objetivos a alcançar:**

- Visitar um conjunto alargado de **Instituições**, no período de **3 meses**, privilegiando as regiões do país onde existe uma maior dificuldade de realizar visitas presenciais.
- Colaboração possível através de 2 opções de participação.

\* ANEXO AO EMAIL DE ENVIO DESTE DOCUMENTO.

# PARTICIPAÇÃO - OPÇÕES DISPONÍVEIS

## 1 VISITADORES VIRTUAIS

- **200** Visitas a Instituições.
- Cada colaborador/voluntário poderá realizar 5 visitas a Instituições.
- Visita através de contacto telefónico ou videochamada.
- Duração média entre 15/20minutos, em horário laboral.
- Para cada visita será preenchido um formulário online (a disponibilizar pela EA) que constitui o Relatório da Visita.

## 2 VISITADORES VIRTUAIS - CALL CENTER

- **Mínimo de 200** Visitas a Instituições
- Cada colaborador/voluntário de Call-Center poderá realizar 5 ou mais visitas a Instituições.
- Visita através de contacto telefónico.
- Duração média entre 15/20minutos, em horário laboral.
- Atividade inerente à função profissional, alterando a vertente de campanha comercial para ação de solidariedade social, sensibilizando os colaboradores do Call-Center para uma realidade que muitas vezes lhes é estranha, colocando-os em contacto com pessoas e situações diferentes daquelas com as quais lidam diariamente.
- Para cada visita será preenchido um formulário online (a disponibilizar pela EA) que constitui o Relatório da Visita.



## PROCEDIMENTO

- Para os dois tipos de participação, os colaboradores/voluntários da Empresa que aderirem a esta iniciativa, terão formação própria (cerca de 1h30), ministrada pela equipa do SDI da ENTRAJUDA sobre a missão e atividade da ENTRAJUDA, a importância da visita e o papel do visitador. Será também fornecida documentação de suporte - Manual do Visitador.
- As Instituições a visitar serão selecionadas pelo SDI da ENTRAJUDA, após confirmação do número de voluntários inscritos.
- Na **opção 2** de participação, o custo que a Empresa venha a suportar pelo facto de estar a alocar recursos do Call-Center a uma ação de Voluntariado, constituirá um donativo a favor da ENTRAJUDA e levará à emissão do respetivo recibo de donativo.
- Caso a Empresa aceite integrar a Iniciativa Conhecer+, será elaborado um protocolo entre ambas as Instituições, que visa salvaguardar aspetos de proteção de dados e a forma como a ação se irá desenrolar.



## TESTEMUNHOS

“

*Quanto mais servimos outras pessoas, mais nos servimos a nós próprios. Com esta oportunidade que me foi dada, de trabalhar com uma belíssima e competente equipa e em que acabámos por impactar cerca de 500 mil pessoas carenciadas, sinto que cada momento dedicado a este projecto foi um tempo com significado, um tempo de partilha e de construção, um tempo que faz a diferença.*

- <https://www.entrajuda.pt/news/voluntariado-de-competencias-gera-valor-no-setor-social>
- <https://www.entrajuda.pt/news/voluntariado-de-competencias-gera-valor-no-setor-social>
- <https://hrportugal.sapo.pt/iniciativa-da-teleperformance-e-entrajuda-permitiu-apoiar-cerca-de-500-mil-pessoas/>

# OBRIGADO!



[www.entrajuda.pt](http://www.entrajuda.pt)



213600500



[instituicoes@entrajuda.pt](mailto:instituicoes@entrajuda.pt)



Entrajuda



ENTRAJUDA



Entrajuda