

# Atendimento fraterno

ON-LINE



ÁREA ESTRATÉGICA DE ATENDIMENTO ESPIRITUAL  
VICE-PRESIDÊNCIA DE DOCTRINA



# Apresentação

Este documento tem por objetivo demonstrar, de forma estruturada, a atividade de Atendimento Fraterno On-line colocada em prática pela FEEES, através de uma ação compartilhada formada por trabalhadores voluntários de diversas Casas Espíritas do Estado do Espírito Santo, sob a coordenação da Área de Atendimento Espiritual, no acolhimento, consolo, orientação e esclarecimentos a todos aqueles que se encontram em momentos de aflição.

Seguindo, rigorosamente, o que os Espíritos Superiores ensinaram e entendendo que com o avanço da ciência e da tecnologia as Casas Espíritas não podem ficar presas ao atendimento presencial, essa iniciativa da FEEES vai ao encontro daquilo que hoje tem se rotulado como o “novo normal”. E, as Instituições Espíritas fazem parte deste contexto inaugurado com o advento do novo coronavírus.

A expectativa é a de que com o avanço das ações aqui preconizadas, o Movimento Espírita Capixaba entenda a oportunidade de engrossar, através dos trabalhadores das diversas Casas Espíritas, as fileiras deste trabalho de grande repercussão junto àqueles que necessitam de socorro no esclarecimento que apoiará o seu processo de crescimento individual.

Como coordenadora deste Movimento no Espírito Santo, a FEEES, mais uma vez, vê cumprido o seu papel no sentido de incentivar a oportunidade do trabalho organizado em todas as suas fileiras.

Que tenhamos bom proveito na leitura e na sua implementação!

Vitória / ES, junho de 2020.

**Fabiano Santos**  
**Presidente da FEEES**

# *A guisa de introdução*

Em março do corrente ano tomamos conhecimento de que em nosso país já se tinha notícias de pessoas com a doença causada pelo novo coronavírus; chamada oficialmente pela Organização Mundial de Saúde (OMS) de COVID-19, que significa COrona VRus Disease (Doença do Coronavírus), e “19” se referindo ao ano de 2019, quando os primeiros casos em Wuhan, na China, foram divulgados publicamente pelo governo chinês no final de dezembro.

Tiveram início, no país e em vários Estados da Federação, medidas protetivas à população e a indicação do isolamento social voluntário, no sentido de diminuir a propagação do vírus e da contaminação da sociedade.

Diante das recomendações das autoridades de saúde federal, estadual e municipais, a Diretoria Executiva da Federação Espírita do Estado do Espírito Santo – FEEES emitiu, em 15/03/2020, Nota Oficial suspendendo todos os eventos previstos no seu Calendário Federativo, além de inibir a realização de atividades em sua sede, em Vitória/ES, e sugerir que o mesmo fosse adotado pelas Casas Espíritas em todo o Estado.

Por mais drástica que pudesse ser, a medida teve por princípio a preservação da vida e o atendimento aos dispositivos legais estabelecidos diante do que se tinha de informação naquele momento, ficando tudo suspenso, em princípio, até 30/04/2020. Com a evolução da curva de infectados e de mortos, em 20/04/2020, nova Nota Oficial foi emitida, desta vez, estabelecendo nova data para a suspensão das atividades, agora, até 30/06/2020, podendo, ainda, ser revista diante da situação do quadro pandêmico no território estadual.

Sem dúvidas, por mais que a literatura espírita esteja repleta de informações acerca do movimento de transformação, notadamente no último livro da Codificação, A GÊNESE, o movimento espírita estadual, assim como o restante da população, se viu diante de uma situação singular: a necessidade de fechamento



temporário das Casas Espíritas e a consequente interrupção das atividades por elas desenvolvidas.


No que pese os avanços experimentados pela ciência e pela engenharia da computação nos últimos anos ensejando as transformações digitais que alteraram significativamente a forma de como nos relacionamos, de como nos comportamos na utilização dos diversos aplicativos disponíveis, o advento da pandemia da COVID-19, com a adoção das medidas de isolamento social, provocou nos âmbitos individual e corporativo alterações expressivas no *modus operandi*.

Sendo observado de forma mais agressiva em algumas Organizações e tímidas em outras, sua dinâmica de atuação foi determinada por uma migração para ambientes que permitissem que não se interrompessem suas atividades, valendo-se daquilo que a transformação digital lhe proporcionava, sendo esta, em muitos casos, uma estratégia de sobrevivência.

Teletrabalho, *home office*, telemedicina e tantas outras alternativas, ganharam expressão e parecem reunir requisitos técnicos e tecnológicos capazes de uma sobrevivência institucional durante a crise que fora estabelecida, sendo adotadas pelas Organizações em seus diversos níveis e aplicações.

Não se deve esquecer, porém, que estava tudo aí e que nos últimos anos vinha ganhando expressão e melhorias; porém, foi o distanciamento físico que parece ter promovido uma aproximação com os conceitos e seu uso, estabelecendo um novo *modus vivendi*.

E, as Instituições Espíritas não podem se ver fora deste contexto social e tecnológico. O educador e escritor Jaime Ribeiro, num artigo publicado em A Senda – edição 204 – ano 98, As transformações Digitais e as Instituições Espíritas, escreveu que: “Apesar de sermos adeptos de uma Doutrina do século XIX, estudada em instituições que se formaram no século XX, somos pessoas que vivem e estudam no século XXI. Não podemos ignorar isso sob pena de sacrificarmos a nossa tarefa de edificadores da regeneração”.



Portanto, nossas Casas Espíritas estavam diante de um contexto desafiador, contra o qual, de forma muito tímida e incipiente, já haviam dado alguns pequenos passos no estabelecimento de processos digitais para o desenvolvimento de suas atividades rotineiras.

Além de incrementarmos os canais digitais para a transmissão do conteúdo evangélico e doutrinário trazido pelo Espiritismo neste momento de pandemia devemos fortalecer os alicerces para que esta via se fortaleça. Não substituindo as práticas habituais, mas criando alternativas para aqueles que, por uma razão ou outra, se sentem impedidos de se deslocarem às Casas Espíritas e precisam de seu acolhimento ou poderão, de seus lares, servir a alguma tarefa por elas desempenhadas.

A FEEES, como coordenadora das atividades do Movimento Espírita Capixaba, tem o papel de protagonizar essa mudança de comportamento, quer seja implementando serviços à comunidade assistida ou incentivando que as Casas Espíritas o façam: reuniões públicas doutrinárias virtuais, reuniões virtuais de irradiação, evangelização, estudo sistematizado, atendimento fraterno on-line, etc. Tudo com muita segurança e com fidelidade aos princípios e aos ensinamentos espíritas trazidos pela Codificação.

O Movimento Espírita tem que andar com o progresso, incentivando a evolução da sociedade; esta é uma vocação da Doutrina Espírita e não podemos fugir ao compromisso.

Foi dentro deste cenário e entendendo a importância da transformação digital em nossas vidas, permitindo que tenhamos acesso a diversos conteúdos que nos auxiliam nesta situação de isolamento social, estabelecendo contatos pessoais, realizando pedidos para entregas domiciliares e tantos outros, que a FEEES através de sua Área de Atendimento Espiritual modelou e implementou o ATENDIMENTO FRATERO ON-LINE que apresentaremos neste documento, como forma de contribuição a todo o Movimento Espírita organizado.

# Metodologia de construção

O documento publicado pela Federação Espírita Brasileira – FEB, intitulado Orientação para o Atendimento Espiritual no Centro Espírita, em sua Introdução traz o seguinte: *“O Atendimento Espiritual tem como proposta básica, acolher as pessoas, por meio de **ações fraternas e continuadas** (grifo nosso), de conformidade com os princípios do Evangelho à luz da Doutrina Espírita, oferecendo aos que frequentam a Casa Espírita, como atendidos ou atendentes, o apoio, o esclarecimento, a consolação, a assistência espiritual e moral, com a ajuda das inspirações do Plano Superior da vida...”*

No referido documento, em Fundamentos, encontraremos listados alguns fatores que devem ser considerados no processo do atendimento espiritual:

1. O Atendimento Espiritual favorece o crescimento individual
2. O Atendimento Espiritual envolve compromisso moral
3. O auxílio espiritual não comporta ostentação
4. O legítimo amparo espiritual não aguarda retribuição
5. O Atendimento Espiritual não impõe condições de auxílio

Outro aspecto destacado no documento da FEB diz respeito à Qualidade nos serviços prestados no Atendimento. Ali encontra-se registrado que: *“O conceito de qualidade refere-se à busca da excelência para todas as atividades de um processo. Pode-se considerar como um modo que o Centro Espírita se relaciona com o seu público, agregando valor aos serviços a ele destinados. São muitos os atributos ou indicadores de qualidade dos serviços do ponto de vista do usuário. Entre eles, podem ser destacados a cortesia, a orientação segura, a eficiência, a ética, a agilidade no atendimento entre outros”.*

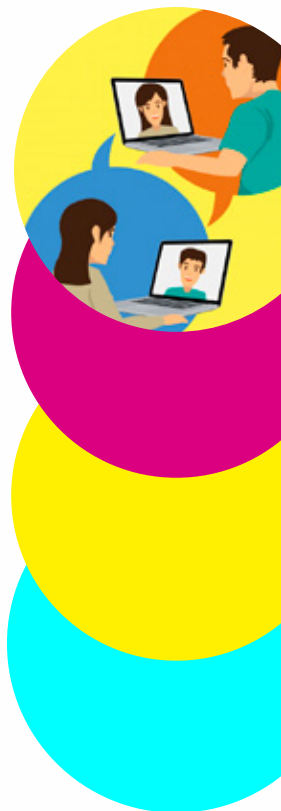


Tendo essas e outras orientações trazidas pelos ensinamentos dos Espíritos Superiores para o desenvolvimento da tarefa é que a Área Estratégica de Atendimento Espiritual – AAE da FEEES estruturou, metodológica e organizacionalmente, o trabalho de Atendimento Fraternal On-line, a partir da pandemia da COVID-19, fazendo cumprir os ensinamentos do Codificador de que esta é uma Doutrina imperecível e que deveria andar de par com o progresso.

Identificada a oportunidade de se atender a uma lacuna criada com o fechamento físico temporário das Casas Espíritas, o primeiro passo da AAE foi a elaboração e a aplicação de uma pesquisa junto às Casas Espíritas do Espírito Santo no sentido de medir como estava ocorrendo a prestação do serviço de Atendimento Espiritual em tempos de COVID-19. Esta pesquisa foi aplicada em abril/2020 através de formulário virtual encaminhado às Coordenações dos Conselhos Regionais Espíritas – CREs e aos Dirigentes da Área de Atendimento Espiritual das Casas Espíritas.

As primeiras tabulações dos questionários respondidos apontaram no sentido de que 79% das Casas Espíritas ofereciam algum tipo de serviço na Área de Atendimento Espiritual e que o quadro situacional antes e durante a pandemia era o seguinte:

Serviços	Antes da pandemia	Durante a pandemia
Recepção	82%	25%
Atendimento Fraternal pelo Diálogo	82%	58%
Explanação do Evangelho	88%	42%
Aplicação do Passe	97%	22%
Irradiação Mental	71%	50%
Implantação do Evangelho no Lar	54%	22%





Como uma das conclusões temos a constatação de uma drástica redução dos serviços prestados durante a pandemia. E, aquelas Casas Espíritas que continuavam oferecendo os serviços, demonstraram o seguinte quadro situacional: As primeiras tabulações dos questionários respondidos apontaram no sentido de que 79% das Casas Espíritas ofereciam algum tipo de serviço na Área de Atendimento Espiritual e que o quadro situacional antes e durante a pandemia era o seguinte:

Tipos de Serviços de Atendimento Espiritual ofertados pela Casas Espíritas durante a pandemia	Não oferecem	Via WhatsApp	Via telefone	Via Facebook	Via Zoom, Hangouts ou outro
Recepção	75%	13%	10%	2%	0%
Atendimento Fraterno pelo Diálogo	42%	22%	32%	1%	3%
Explanação do Evangelho	58%	19%	1%	7%	15%
Aplicação do Passe	78%	12%	4%	0%	6%
Irradiação Mental	50%	21%	6%	1%	22%
Implantação do Evangelho no Lar	78%	13%	3%	1%	5%

Na pesquisa realizada pela AAE, as principais justificativas apresentadas pela não oferta dos serviços, de maneira virtual, foram as seguintes:

- Falta de trabalhador habilitado para executar as tarefas
- Indisponibilidade de trabalhadores
- Frequentadores idosos com dificuldades de lidar com a tecnologia

Mesmo com o incentivo propiciado pela FEEES sobre a importância da manutenção de várias de suas atividades de forma virtual e a publicação de dois documentos voltados ao assunto – Instruções para o trabalho on-line das Casas Espíritas e Instruções para o uso de ferramentas de comunicação on-line – observou-se que não seria suficiente para a adoção do serviço de Atendimento Fraterno On-line.

Então, diante do quadro que se apresentava, a AAE da



FEEES entendeu que somente através da união entre os trabalhadores das Casas Espíritas com uma ação coordenada em nível federativo seria possível contornar os problemas trazidos pelas justificativas de não implementação do Atendimento Fraternal On-line em tempo de pandemia.

Foi a partir daí que se construiu uma rede de atendimento fraterno com representantes das Casas Espíritas para o desenvolvimento de um grupo de Atendimento Fraternal On-line e que, metodologicamente, obedeceu às seguintes fases em sua construção:

**-Mapeamento de Coordenadores da AAE das Casas Espíritas:** Foi elaborado o cadastramento dos Coordenadores da AAE das Casas Espíritas do ES.

**-Cadastramento dos atendentes fraternos experientes que atuavam nas Casas Espíritas:** A partir dos contatos dos Coordenadores, o passo seguinte foi o de cadastrar aqueles trabalhadores que atuavam há mais de 2 anos no atendimento fraterno presencial em suas Casas Espíritas. Estes trabalhadores, depois de um contato prévio da diretora da AAE da FEEES e um aceite para integrarem o grupo de trabalho do Atendimento Fraternal On-line, foram divididos em 3 regiões distintas: Metropolitana, Sul e Norte, de acordo com a Casa Espírita de origem.

**-Elaboração de um manual para atendimento on-line:** Foi elaborado um roteiro para o atendimento virtual, usando como base o documento Orientação para o Atendimento Espiritual no Centro Espírita publicado pela FEB.

**-Capacitação para atendimento fraterno on-line:** Foram realizadas 2 edições de treinamento dos trabalhadores que integrariam o Atendimento Fraternal On-line seguindo um roteiro construído, com o objetivo de promover um nivelamento e possibilitar um amplo conhecimento sobre as nuances do atendimento virtual, bem como, estabelecer um padrão de qualidade no serviço prestado. Vale ressaltar aqui que a AAE da FEEES tem realizado semanalmente uma reunião de avaliação com a presença de todos aqueles que integram o grupo de trabalho. Estas reuniões têm sido ricas para a troca de experiências e o relato de casos mais expressivos ocorridos durante a semana.



# Operacionalização do projeto

A operacionalização do Atendimento Fraterno On-line da FEEES teve seu início no dia 10/05/2020, contando com 30 (trinta) trabalhadores de 15 (quinze) Casas Espíritas, que se revezam em turnos de trabalhos durante todos os dias da semana. Inicialmente, foi divulgada, através da plataforma de comunicação da FEEES, uma planilha contendo os números dos telefones móveis dos atendentes com os dias e horários disponíveis para o atendimento.

Entretanto, a partir da cessão e instalação de uma plataforma de telefonia sobre IP, na última semana de maio, a operação foi migrada para a utilização de um número único. Ou seja, os interessados podem ligar de qualquer local para o número do telefone do Atendimento Fraterno On-line da FEEES que o sistema identificará o atendente de plantão disponível naquele momento e transferirá a ligação.

PLANTÃO DO  
*atendimento fraterno*  
DA FEEES

A Área Estratégica de Atendimento Espiritual da FEEES, em conjunto com as Casas Espíritas do ES estará de plantão para ouvir você. Porque em momentos como esse, muitas vezes precisamos somente de alguém que possa nos ouvir.

LIGUE: 27 3300-5000

f federacaoespiritadoces @ feees\_oficial 

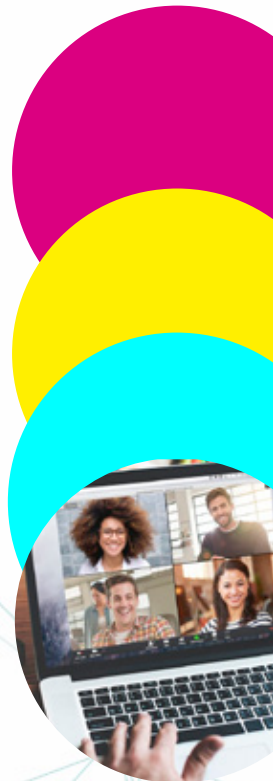
Seguindo o roteiro previamente alinhado, o atendente após a conclusão do atendimento, para efeitos de estatística e controle, preencherá um formulário eletrônico que será avaliado e computado pela diretora da AAE da FEEES e servirá de insumo para a reunião de avaliação, se o caso for conveniente.

Aqui, um ponto importante e de ganho para o projeto foi a adesão de uma representante da Associação Médico-Espírita do Espírito Santo – AMEEES. Todos os casos que fossem classificados como causa do atendimento a ideação suicida ou de alguém que teve um caso de suicídio na família o atendente deveria arguir se o(a) atendido(a) se importaria em receber um contato de profissional da área de saúde mental que daria prosseguimento ao atendimento oportunamente.

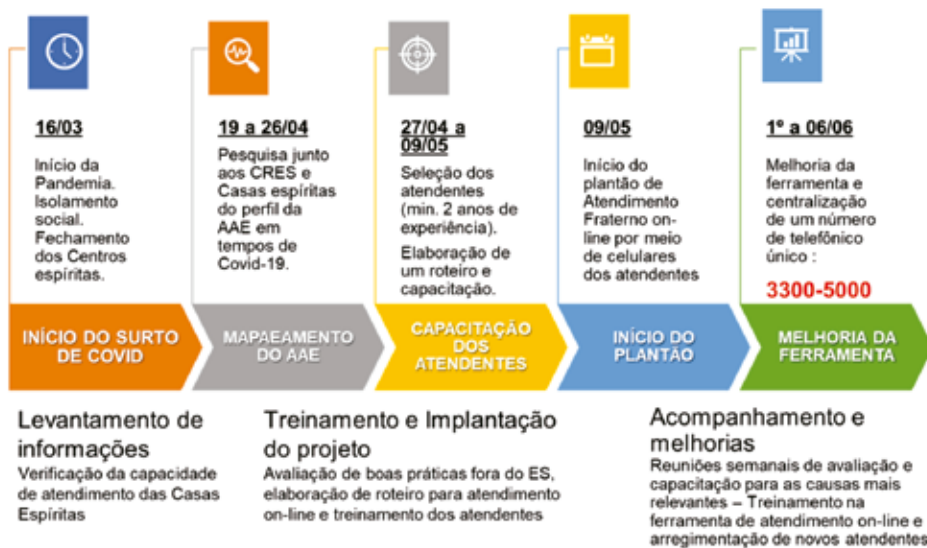
Estes casos são todos encaminhados à diretora da AAE da FEEES que, por sua vez, o direcionará para a representante da AMEEES no Projeto de Atendimento Fraternal On-line da FEEES e que conta com o apoio voluntário especializado de um grupo multidisciplinar, formado por: médicos, fonoaudiólogo, psicólogos, terapeuta e professor vinculados ao Projeto Yvonne Pereira conduzido pela AMEEES, em parceria com a FEEES, que trata desta patologia.

Além disso, outra ação importante do Projeto é o encaminhamento para as reuniões de irradiação das Casas Espíritas daqueles atendidos que previamente concordaram com a atitude.

Apesar de ser uma ação incipiente, a repercussão nas Casas Espíritas, o engajamento e a satisfação dos atendentes voluntários e o número crescente semanal daqueles que procuram o Atendimento Fraternal On-line da FEEES, já trouxe a certeza para a AAE de que não se trata de um serviço temporário prestado à sociedade, mas, uma ação que deverá ser perene no conjunto daquelas desenvolvidas pelo Movimento Espírita Capixaba e que vai sofrendo aperfeiçoamento e melhorias com o passar do tempo e o ganho de experiências.



## Linha do Tempo no Desenvolvimento das Ações do Projeto:



# Contato e informações sobre o Atendimento Fraternal On-line

A direção da Área de Atendimento Fraternal da FEEES é exercida por Rejane Lemos Teixeira do Nascimento, coordenadora geral deste trabalho.

Para maiores detalhes ou informações adicionais os interessados deverão se dirigir à AAE através do endereço eletrônico **atespiritual@feees.org.br** ou pelo WhatsApp 27 98827-7737.

Transcendendo a AAE, a coordenação deste trabalho contou com o apoio de Adelson Pereira do Nascimento – Vice-Presidente de Administração da FEEES que, também, poderá ser acessado através do endereço eletrônico **vpadm@feees.org.br**.



## Anexos

- Formulário de Pesquisa da AAE em tempos de COVID-19 – Parte1
- Formulário de Pesquisa da AAE em tempos de COVID-19 – Parte2
- Orientação para o Atendimento Fraternal On-line
- Formulário de Estatística do Plantão AAE em tempos de COVID-19

Área de atendimento

Espiritual



## Pesquisa sobre a Área de Atendimento Espiritual em tempos de Covid-19

Esta pesquisa foi criada pela AAE - Área de Atendimento Espiritual da FEEES, visando conhecer os trabalhos que estão sendo oferecidos pela área nas Casas Espíritas adesas e não adesas ao Movimento Espírita Capixaba, bem como as necessidades específicas de capacitação de cada Casa Espírita. O preenchimento não leva mais que 2 minutos. Para melhor visualização no celular, mantenha-o na posição horizontal (deitado).

**\*Obrigatório**

Gentileza informar seu nome completo \*

Sua resposta

Gentileza informar seu telefone celular \*

Sua resposta

Gentileza informar o seu e-mail \*

Sua resposta

Conselho Regional Espírita \*

Escolher





Formulário de Pesquisa da AAE em tempos de COVID-19 – Parte1

Casa Espirita \*

Escolher

Qual é o seu cargo atual na Casa Espirita? \*

- Presidente
- Vice Presidente
- Coordenador da área de atendimento espiritual
- Outro: \_\_\_\_\_

A sua Casa Espirita tem a AAE (Área de Atendimento Espiritual)? \*

- Sim
- Não

Próxima

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários



## Área de atendimento Espiritual



### Pesquisa sobre a Área de Atendimento Espiritual em tempos de Covid-19

\*Obrigatório

#### Detalhes da AAE de minha casa espírita

Gentileza informar detalhes da área de Atendimento Espiritual de sua Casa Espírita para melhor nos adequarmos para ajudá-los

Favor marcar as atividades que sua Casa Espírita realiza: \*

- Recepção
- Atendimento Fraternal pelo diálogo
- Explicação do Evangelho
- Aplicação do Passe
- Irradiação mental
- Implantação do Evangelho no Lar
- Outro: \_\_\_\_\_



Como a sua Casa se adaptou para manter as atividades da AAE durante o isolamento social pelo COVID-19? \*

	Não oferecemos	via telefone	via Whastapp	via Instagram	Via Facebook	Via zoom, hangouts ou outro
Recepção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento Fraterno pelo diálogo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Explicação do Evangelho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aplicação do Passe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Irradiação mental	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Implantação do Evangelho no Lar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Caso tenha suspenso as atividades da AAE durante o período de isolamento, quais foram os motivos?

Sua resposta

---



## Formulário de Pesquisa da AAE em tempos de COVID-19 – Parte 2

Quais são as maiores necessidades de capacitação na área de AAE de sua casa espírita? \*

	Não necessitamos de capacitação	Capacitação inicial	Capacitação continuada
Recepção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento Fraterno pelo diálogo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Explicação do Evangelho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aplicação do Passe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Irradiação mental	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Implantação do Evangelho no Lar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nome e telefone do Diretor ou Coordenador da AAE em sua Casa Espírita: (caso não tenha coordenador, escreva "Não") \*

Sua resposta

[Voltar](#)

[Enviar](#)

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

**Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. Denunciar abuso** - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

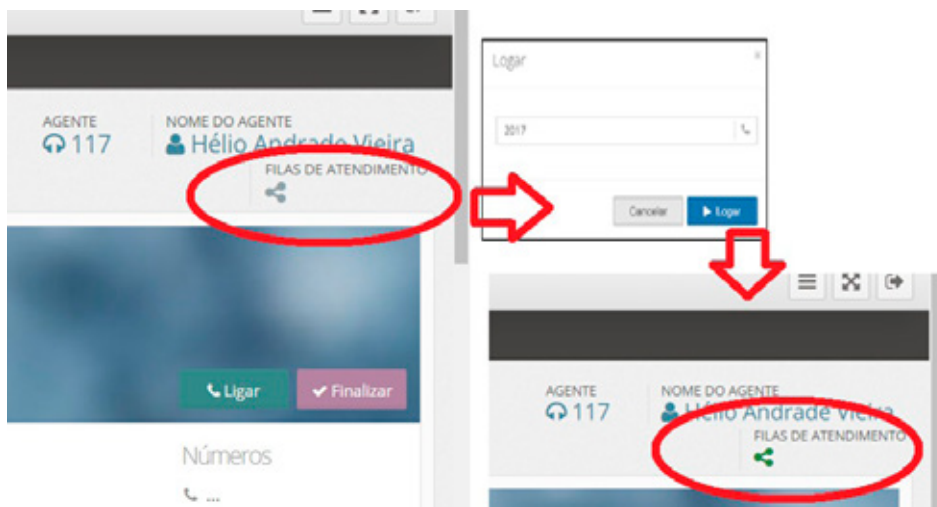


## Orientação para o Atendimento Fraterno On-line

Qualquer impedimento ou urgência, contatar Rejane - AAE FEEES 27 988277737 ou Marli – 27 99988-3297

### LOGAR NO SISTEMA

No início do seu plantão, acesse o endereço <https://app.monitcall/> e entre com seu e-mail e senha. Clique sobre o ícone sob o nome Filas de Atendimento, e em logar, que ficará verde, mostrando que você estará disponível para receber ligações. Ao final do plantão, ou caso ocorra uma impossibilidade de continuar seu plantão, acesse o mesmo sistema e ícone e faça logoff, o que inibirá o sistema de enviar ligações para o seu número.



### PREPARAÇÃO

Munir-se de papel, caneta ou lápis para possíveis anotações, bem como, formar memória para favorecer atendimento futuro, caso ocorra. Tais anotações serão destruídas, sem deixar vestígios, o mais breve possível, em nome da segurança dos dados pessoais de terceiros.

Mantenha-se em ambiente reservado e silencioso para que possa, o quanto possível, captar a construção da fala e a emoção da voz que, por si só, sinalizam caminhos de ajuda eficaz e consoladora.

### ATENDIMENTO

De início, identificar-se com saudação fraterna indicando seu nome e que o atendimento é pela Federação Espírita do Estado do Espírito Santo, perguntando o nome da (o) solicitante (respeitar caso deseje o anonimato) e sua idade. Durante o atendimento, evitar sistematicamente expressões de apreço exagerado, tipo querido, querida, meu bem e outras considerando que não conhecemos quem nos busca, impondo-nos o máximo respeito no trato da situação. Tentar colher com habilidade, qual é a religião professada pelo atendido, sem ser invasivo.

***“ Falarás com a firmeza de quem sabe o que diz e com os cuidados de quem, ainda, não conhece a quem diz. ” [Camilo/Raul Teixeira. Correnteza de Luz]***

Respeitar o tempo psicológico que o (a) consulente precisa, para expor suas dificuldades e dúvidas. Ouvir com tolerância, compreensão e sem cansaço. Fundamental dar toda a atenção para quem fala.

Dialogar com entonação natural, mesmo sob narrativas carregadas de ansiedade ou sofrimento, transmitindo ao (à) ouvinte mensagem de segurança e expectativa feliz na superação do problema.



## Orientação para o Atendimento Fraterno On-line

Inibir de pronto, com firmeza e habilidade, qualquer insinuação de dependência ou aproximação afetiva fazendo ver ao (à) ouvinte que o momento se presta tão somente ao diálogo fraterno de acolhimento, consolo e apoio para ajudar na busca de alternativa de solução para os problemas que o/a afligem.

Não aceitar, com firmeza e bondade, atendimento fora do seu dia e horário. Na insistência, sugerir outro (a) atendente.

***“O Atendente Fraterno deve manter-se em condição não preferencial por pessoas, numa neutralidade dinâmica, como diria Joanna de Angelis, porque todos são iguais perante a Lei. A todos (...) deveremos atender com carinho, sem preferências, sem excepcionalidades e sem absorvermos o seu problema, para que ele não se torne um paciente nosso e não transfira todos os seus desafios para nossa residência”.***  
***[Divaldo Pereira Franco. Atendimento Fraterno. Projeto M. P. de Miranda, 1ª parte- Cap. I]***

Ajudar, sem impor, respeitando o livre-arbítrio da pessoa, não interferindo nas suas escolhas.

Não concordar com o erro, mas ser solidário com a pessoa que errou, ajudando-a na recuperação.

Libertar a pessoa, através do esclarecimento, dando-lhe a orientação segura, a fim de que ela possa resolver as suas dificuldades e não ficar apegada ao atendimento como uma bengala psicológica.

**O objetivo do Atendimento Fraterno pelo Diálogo é, essencialmente, acolher e consolar, esclarecer e orientar e não ensaio para converter o consulente em espírita.**

## FINALIZAÇÃO

Com habilidade, cuidar para que o diálogo não se estenda em demasia (em média, de 10 a 20 minutos), tornando-se cansativo e improdutivo.

. Deixar a critério do (a) solicitante a iniciativa de novo atendimento.

Estimular o cultivo, no dia-a-dia, do bom pensamento, da boa palavra, da boa ação.

Recomendar a leitura diária de página espírita, que inspire otimismo, esperança e bom ânimo, valorizando o Evangelho segundo o Espiritismo, dentre outras obras.

Sugerir que ouça palestras, presenciais ou virtuais, espíritas que várias casas oferecem.

Propor ter seu nome do(a) atendido(a) em nossas reuniões de irradiação e preces. Caso concorde, anotar o nome e a cidade do(a) atendido(a) e registrar na ficha ao término do atendimento. Recomendar que o atendido permaneça em recolhimento e prece nos dias e horários de irradiação indicados.

Sugerir atendimento especializado para os atendidos com ideação suicida; oferecer rede de assistência junto ao Grupo Yvonne Pereira, coordenado pela AMEEES em parceria com a FEEES.

Sugerir a realização do Evangelho no Lar (explicar como funciona e, se for o caso, auxiliar na sua implantação). Caso o atendido precise de um roteiro, sugira o roteiro disponível no site da FEB (<https://www.febnet.org.br/wp-content/uploads/2012/11/O-Evangelho-no-Lar-e-no-Coracao-Livreto.pdf>)

Em momento oportuno, sugerir participar de atividades da Casa Espírita.

**AO FINAL DO ATENDIMENTO acessar o link [https://bit.ly/Estatistica\\_Plantao\\_AAE](https://bit.ly/Estatistica_Plantao_AAE) e preencher uma ficha que auxiliará na análise dos resultados.**

### **DECIDIDAMENTE**

- . Não estabelecer certezas absolutas, nem prometer curas;
- . Não interferir no tratamento médico;
- . Evitar opiniões pessoais;
- . Recusar gratificações, atenções e distinções pessoais;
- . Ainda que sob indução espiritual amiga, não noticiar qualquer revelação espiritual, participando a ocorrência, se necessário, à coordenação da atividade;
- . NUNCA insinuar ou afirmar – você está obsidiado (a);
- . NÃO ATENDER pessoa alcoolizada ou em transe mediúnico, declarado ou suspeito

### **CAUSAS COMUNS AOS ATENDIDOS**

Autolesão (automutilação não suicida)

Conflitos de Relacionamento

Conflitos sexuais

Crise de Ansiedade

Dependência e codependência química

Depressão

Enfermidades severas

Ideação abortiva

Ideação suicida e/ou suicídio

Mediunidade

Morte de familiares e amigos

Pandemia Covid-19

Síndrome do pânico

(\*) Orientação para o Atendimento Espiritual no Centro Espírita, FEB, 2019

(\*) Atendimento Espiritual no Centro Espírita. FERGS. 2010

## Formulário de Estatística do Plantão AAE em tempos de COVID-19

## Estatística do Plantão AAE em tempos de Covid

Este formulário nos dará subsídios para avaliarmos o Atendimento Fraterno em tempos de Covid

\*Obrigatório

### Divulgação do Plantão



### Qual a região ocorreu o atendimento \*

- Região Norte
- Região Sul
- Região Metropolitana

### Cidade do atendido

Sua resposta



Formulário de Estatística do Plantão AAE em tempos de COVID-19

Qual é faixa etária do atendido? \*

- até 20 anos
- Entre 21 a 30 anos
- Entre 31 a 40 anos
- Entre 41 a 50 anos
- Entre 51 a 60 anos
- Acima de 61 anos

Sexo do atendido \*

- Feminino
- Masculino

Professa alguma religião? \*

- Católica
- Evangélica
- Espírita
- Não quis declarar
- Não tem
- Outro: \_\_\_\_\_



## Formulário de Estatística do Plantão AAE em tempos de COVID-19

Qual a motivação para o atendimento espiritual? \*

- Autolesão (automutilação não suicida)
- Conflitos de Relacionamento
- Conflitos sexuais
- Crise de Ansiedade
- Dependência e co-dependência química
- Depressão
- Enfermidades severas
- Ideação abortiva
- Ideação suicida e/ou suicídio
- Mediunidade
- Morte de familiares e amigos
- Pandemia Covid-19
- Síndrome do pânico
- Outro: \_\_\_\_\_

Caso o atendido deseje colocar seu nome para a(s) reunião(ões) de Irradiação, digite o nome no campo a seguir

Sua resposta \_\_\_\_\_

Use o campo abaixo para registrar alguma observação que você acha necessária para complementar informações sobre o atendimento.

Sua resposta \_\_\_\_\_

Enviar

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)