

RELATÓRIO

E

CONTAS



EXERCÍCIO DE 2020

**Delegação de
Aqualva-Cacém**

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS DA DELEGAÇÃO DE AGUALVA-CACÉM

Exercício de 2020

INDICE:

- 1. Introdução**
- 2. Objetivo do Relatório**
- 3. Atividades levadas a cabo no âmbito do exercício em apreciação**
 - 3.1. Atividades de Gestão**
 - 3.2. Atividades desenvolvidas no âmbito do apoio direto**
 - 3.3. Atividades de divulgação**
 - 3.4. Atividades de participação no âmbito de parcerias**
 - 3.5. Atividades de Formação**
 - 3.6. Outras atividades**
- 4. Caracterização dos utentes:**
- 5. Caracterização dos voluntários**
- 6. Conclusões**

ANEXOS:

- Contas do exercício**

1. INTRODUÇÃO

As atividades do ano 2020 ficaram marcados indelévelmente por mais de 9 meses sob os efeitos da pandemia por COVID-19. Neste período, o trabalho determinado pela nossa equipa de Voluntários e a flexibilidade das nossas ações junto dos Utentes permitiram-nos sermos ágeis e criativos na adaptação necessária à realidade pandémica especialmente complexa. Ao longo do ano, a generosidade e compromisso dos nossos Voluntários tornou possível que não perdêssemos e até acentuássemos o foco na ajuda possível aos nossos Utentes que são a razão da nossa existência. Apesar da dureza dos tempos que vivemos, acreditamos que estamos hoje mais bem preparados do que no início do ano para lidar com as exigências de adaptação a realidades que podem mudar a um ritmo frenético. Estamos conscientes de que a incerteza permanece muito elevada e que o ano de 2021 estará ainda condicionado, pelas restrições à mobilidade e ao contacto presencial.

Os contactos com os nossos Utentes passaram a ser determinados pela avaliação que, em cada caso, melhor se adequasse ao Utente e ao Voluntário, prevalecendo os contactos telefónicos em detrimento dos presenciais. Iniciou-se o procedimento para a efetivação dos contactos por vídeo chamada com a aquisição de tablets e inserido no programa da Direção Nacional “Um Amigo Aqui à Mão”. Continuamos a integrar duas estruturas locais, a PAS - Plataforma de Agualva Solidária e CAIF – Comissão de Acompanhamento e Integração às Famílias, esta com origem na União das Freguesias de Agualva-Cacém e fazendo parte da Rede Social com o nosso envolvimento efetivo e dos nossos parceiros nas correspondentes áreas de intervenção, de âmbito local, concelhio e distrital.

Mantivemos e até reforçámos o apoio em artigos de incontinência e ajudas técnicas aos nossos Utentes, extensivo à população em casos emergentes, isolados e muito pontuais. É já significativo, tendo em conta a realidade financeira, o valor gasto pela delegação concretamente nos primeiros.

Os Voluntários em grande número estão connosco há muitos anos, alguns fixaram-se à Delegação e ainda outros, poucos, tiveram uma situação instável, concretamente os que ainda estão na vida ativa. A formação inicial, prestada pela Câmara Municipal de Sintra - Banco Local de Voluntariado, foi também fortemente afetada pela crise pandémica. Para além dessa, realizaram-se várias ações de formação organizadas pela Direção Nacional que tiveram uma adesão bastante significativa, o que é de realçar.

Relativamente aos associados, os eventos sociais ou culturais foram drasticamente reduzidos tendo apenas realizado uma ação cultural com uma ida ao Teatro no início do ano e ajuda financeira para um almoço individual por alturas do Natal, ambos com bastante adesão. Esta redução, a mudança de instalações e os confinamentos, reduziram um pouco o número de associados que vinha num crescendo.

Este ano foi também possível a mudança de instalações arrendadas à Câmara Municipal de Sintra no Mercado do Cacém o que nos proporciona melhor atendimento a quem nos procura.

Integrado nas diferentes parcerias que mantivemos, recebemos apoios financeiros da Câmara Municipal de Sintra através do PAFI - Programa de Apoio Financeiro às Instituições Sem Fins Lucrativos Promotoras de Desenvolvimento Social e Saúde no Concelho de Sintra, da União de Freguesias de Agualva e Mira Sintra e da União de Freguesias do Cacém e S. Marcos, bem como da Direção Nacional para apoio às despesas com a instalação no novo espaço e também de algumas empresas privadas nossas parceiras.

A divulgação e promoção da nossa Associação, em concreto a Delegação de Agualva-Cacém, esteve nas prioridades da Direção e a nossa visibilidade, intervenção e participação efetiva foi significativa dentro dos condicionalismos impostos pela Pandemia e tornou-se indispensável, localmente e no concelho.

As contas foram contabilizadas e escrutinadas com o rigor e a transparência necessária e nesse sentido a situação financeira da delegação é saudável e permite a possibilidade de uma gestão sem sobressaltos para o próximo ano. No corrente ano, foi necessária uma adaptação grande aos valores orçamentados, nomeadamente com as despesas necessárias ao impedimento da propagação do Sars-Cov-2 e à fraca realização dos Eventos sociais e culturais.

2. Objetivo do relatório

Demonstrar com o rigor possível os resultados do trabalho desenvolvido, tendo em conta o Plano de Ação e Orçamento aprovados para o ano em apreço, sobre o ponto de vista administrativo, dos diferentes tipos de apoio aos nossos Beneficiários, do recrutamento, capacitação e formação, análise e avaliação do desempenho dos nossos voluntários, no sentido da sua valorização, da evolução do número de associados e da sua importância na vida da delegação, das diferentes atividades culturais e recreativas realizadas ao longo do ano, da divulgação,

promoção e do papel que a Delegação desempenha e da quantificação do conjunto de ações realizadas com os nossos Parceiros.

A Demonstração da atividade financeira suporta a concretização dos objetivos atrás referidos.

A par de todos estes objetivos este documento de informação e consulta interna e externa, espelha de forma legal e obrigatória a vida da Associação – Delegação, enquanto IPSS.

3. Atividades levadas a cabo no âmbito do exercício em apreciação

3.1. Atividades de Gestão

A gestão corrente teve alterações significativas relativamente ao exercício anterior. As prioridades, com particular relevo para a promoção e divulgação da Associação e reforço da sua visibilidade de forma a responder a novos apoios, atendendo às necessidades mais urgentes dos beneficiários, o recrutamento de novos voluntários, a sua formação, avaliação e valorização ficaram prejudicadas com o advento da pandemia. O apoio aos Utentes mudou o seu paradigma com mais contactos à distância em detrimento dos contactos presenciais. Finalmente, uma atividade muito importante que eram os Eventos sociais e culturais, reduziram-se drasticamente.

A mudança de instalações teve impactos significativos: positivo porque permitem um melhor acolhimento e visibilidade e negativo porque deixaram de estar junto de uma comunidade (Universidade Sénior) habituada à sua presença com as consequências positivas inerentes.

A formação para dirigentes foi participada na medida da disponibilidade dos elementos que compõem a direção da delegação.

As reuniões de Direção foram realizadas com a periodicidade possível e as de Voluntários foram suspensas a partir do primeiro estado de emergência.

As reuniões em que participamos, quer no âmbito do CAIF – Comissão de Acompanhamento e Integração das Famílias, quer no âmbito da PAS – Plataforma de Igualdade Solidária, tiveram como representante a Dra. Isabel Gomes, voluntária.

3.2 Atividades desenvolvidas no âmbito do apoio direto

3.2.1 - Visitas/Acompanhamentos

Visitas/Acompanhamentos	<u>2020</u>
Visitas no domicílio	722
Visitas em Lares	2
Passeios	16
Acompanhamentos aos hospitais (Urgências / Consultas)	2
Acompanhamento a consultas médicas / exames / tratamentos	4
Acompanhamento a farmácias (compras)	4
Acompanhamento em compras	3
Acompanhamento a convívios	0
Contactos Telemóvel/Telefone	1256
Outros Acomp. (Bancos/Correio/Fin./Igr.)	9
Outros (Serviços Administrativos+Reuniões)	193

3.3 Atividades de Divulgação

As atividades desenvolvidas durante este ano no âmbito do apoio e convívio social e cultural foram:

- Uma ida ao teatro Politeama assistir a uma peça;
- Comemoração do Natal através do pagamento de uma refeição individual num restaurante.

3.4 Atividades de participação no âmbito de parcerias

As atividades neste âmbito, tiveram uma reduzida realização resultantes da crise pandémica. A Rede Social da cidade de Agualva-Cacém, com uma população de cerca de 85 mil habitantes e composta por 4 freguesias, integra entidades de diferente cariz, públicas e privadas complementando entre si o atendimento a casos pontuais que carecem de intervenção rápida e eficiente. É o caso do CAIF – Comissão de Apoio à Integração das Famílias origem na União das Freguesias de Agualva e Mira Sintra, e da PAS – Plataforma de Agualva Solidária, esta, entidade privada com características perfeitamente definidas no apoio de bens pessoais e equipamento de casa.

A Câmara Municipal de Sintra e as Uniões de Freguesias de Aqualva e Mira Sintra e Cacém e São Marcos, são os nossos parceiros de maior referência em quem nos suportamos, quer para a formação e seguro dos nossos voluntários, como é o caso da CMS, quer para apoio financeiro ao associativismo e às atividades que desenvolvemos com os nossos Beneficiários, Voluntários e Associados em particular e com os Idosos em geral. Tivemos também o apoio financeiro de algumas empresas privadas para a prossecução dos nossos objetivos.

3.5 Atividades de Formação

As que resultaram da obrigatoriedade da ação de capacitação (formação inicial), organizadas pela Câmara Municipal de Sintra – Banco Local de Voluntariado, em instalações da edilidade;

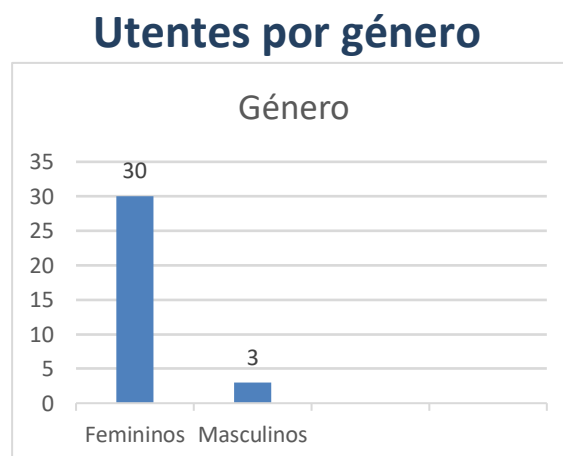
As formações específicas dos voluntários, organizadas pela própria Associação Coração Amarelo em instalações cedidas por uma Instituição religiosa de Aqualva e por vídeo conferência.

4 Caracterização dos utentes

O ano de 2020 fechou com um total de 33 utentes, caracterizados conforme se indica:

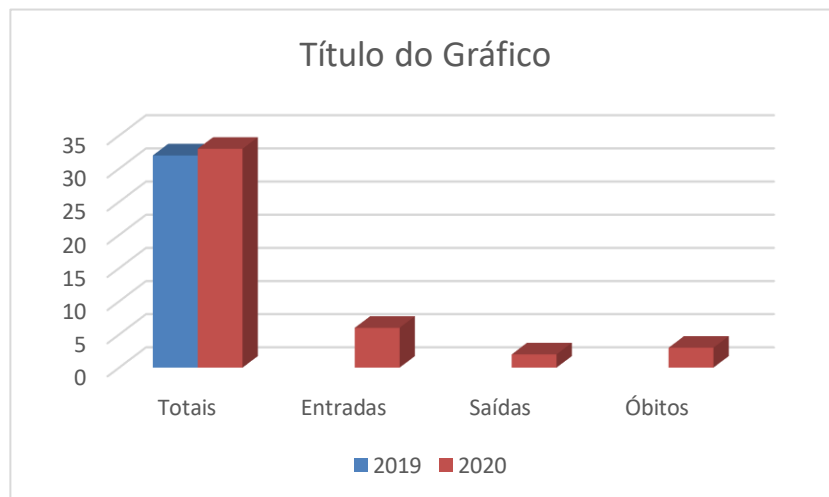
4.1 Género

- Masculino: 3
- Feminino: 30



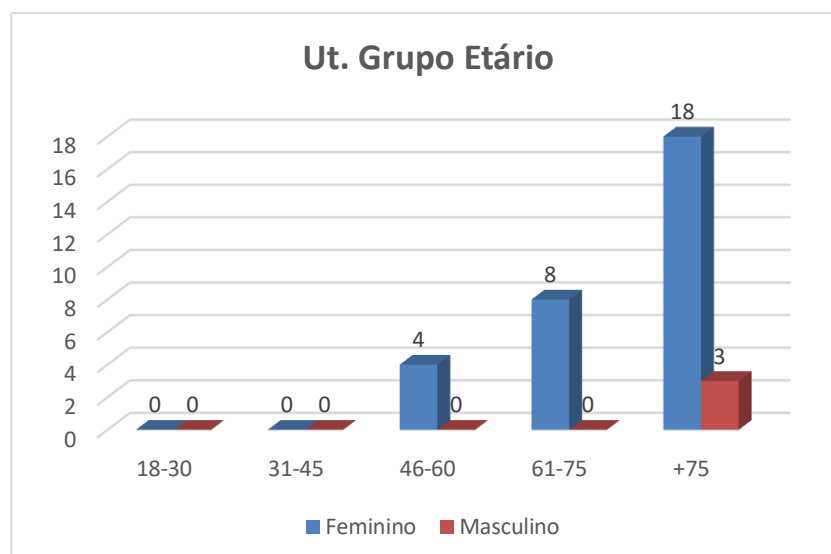
4.2 Movimento de utentes

- Total de utentes em 2019: 32
- Movimento em 2020
- Entradas: 6
- Saídas: 2
- Óbitos: 3



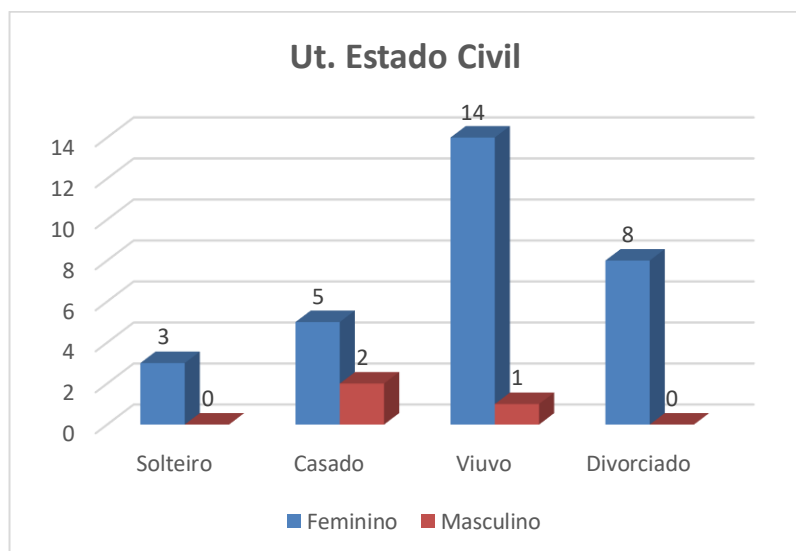
4.3 Grupo etário

- 18-30: 0
- 31-45: 0
- 46-60: 4 (Feminino)
- 61-75: 8 (Feminino)
- +75: 21 (3 Masculino; 18 Feminino)



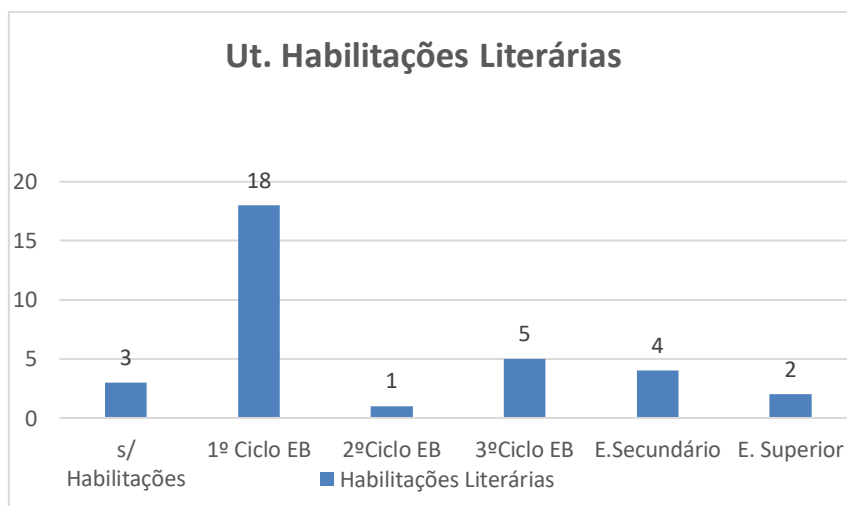
4.4 Estado civil

- Solteiro/a: 3 (Feminino)
- Casado/a: 7 (2 Masculino; 5 Feminino)
- Viúvo/a: 15 (1 Masculino; 14 Feminino)
- Divorciado/a: 8 (Feminino)



4.5 Habilitações Literárias

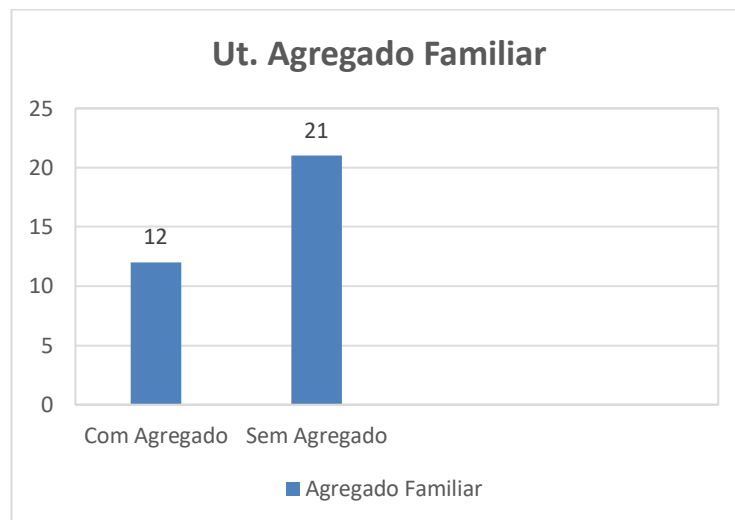
- Ensino Básico 1º Ciclo: 18
- Ensino Básico 2º Ciclo: 1
- Ensino Básico 3º Ciclo: 5
- Ensino Secundário: 4
- Ensino Superior: 2
- Sem habilitações: 3



4.6 Agregado familiar

C/agregado: 12

S/agregado: 21

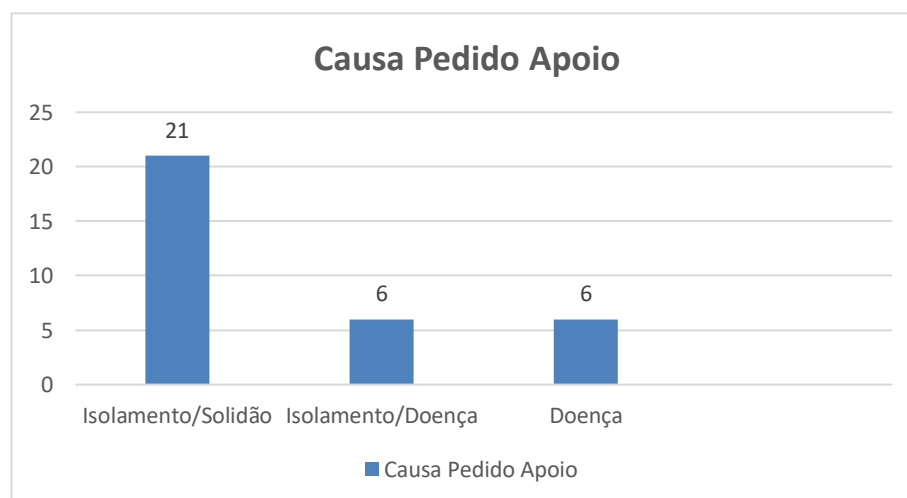


4.7 Situação/problema que determinou o pedido de apoio à ACA

Isolamento/Solidão: 21

Isolamento/Doença: 6

Doença: 6



4.8 Quem pediu a intervenção da ACA e como

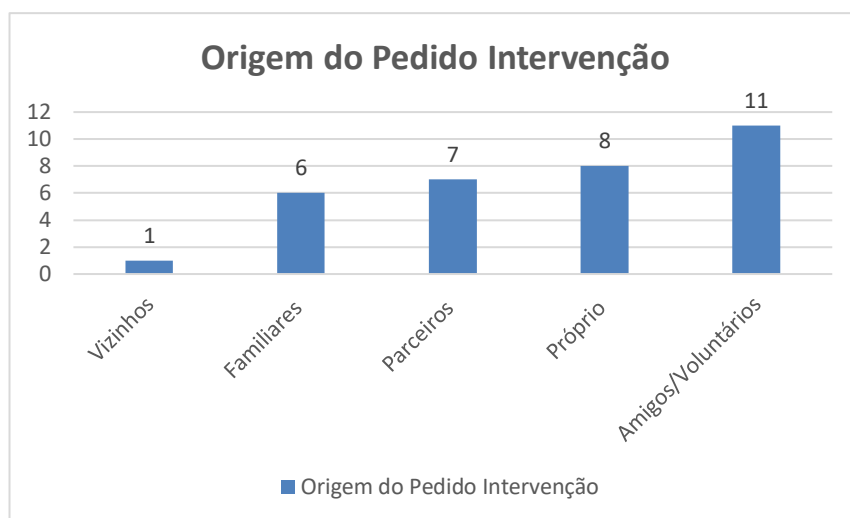
Vizinhos: 1

Familiares: 6

Parceiros: 7

Próprio: 8

Amigos/Voluntários: 11



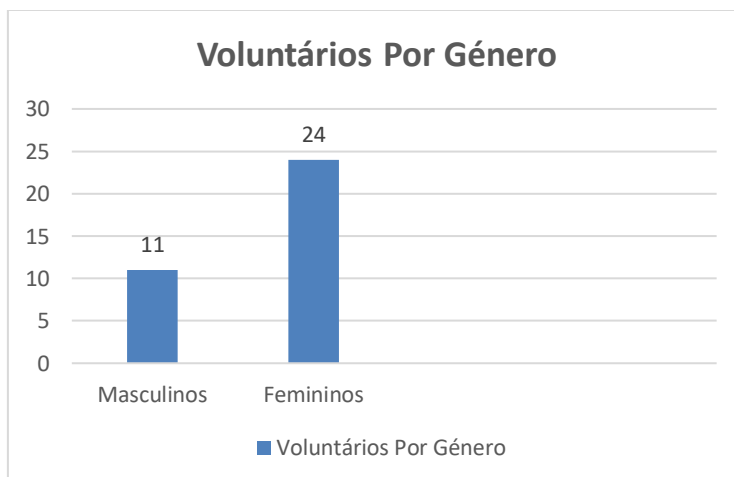
5 Caracterização dos voluntários

Abaixo se descrevem as diferentes características dos 35 voluntários no decurso do exercício de 2020:

5.1 Género

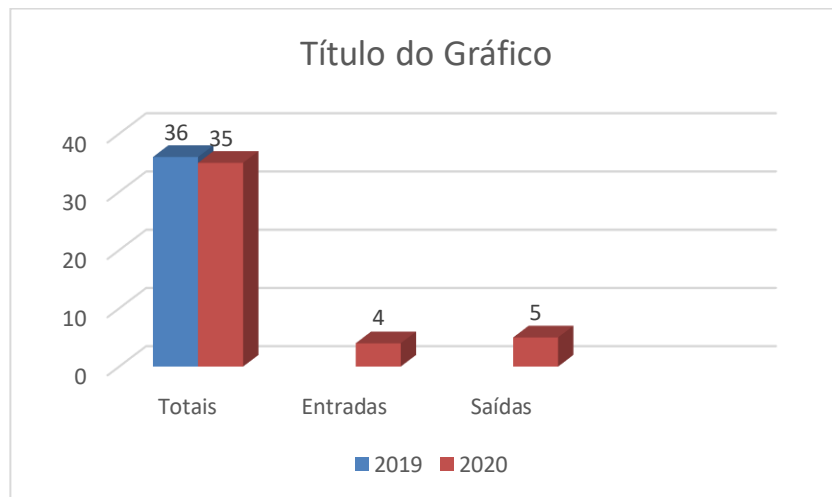
- Masculino: 11

- Feminino: 24



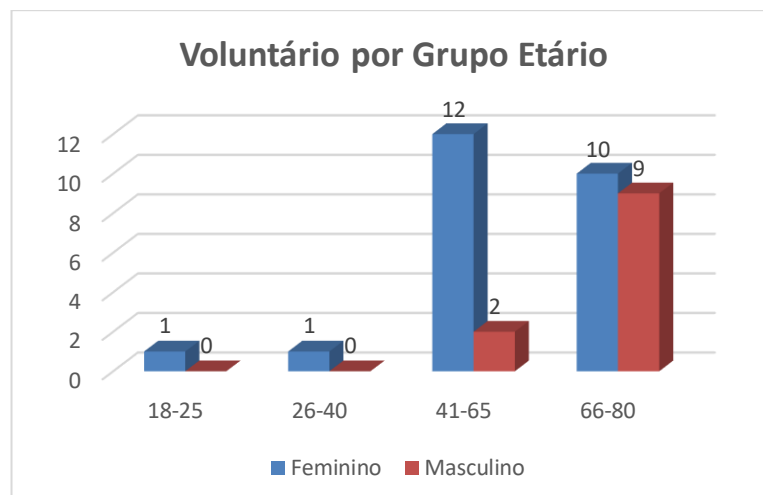
5.2 Movimento de Voluntários

- Total de Voluntários em 2019: 36
- Entradas: 4
- Saídas: 5



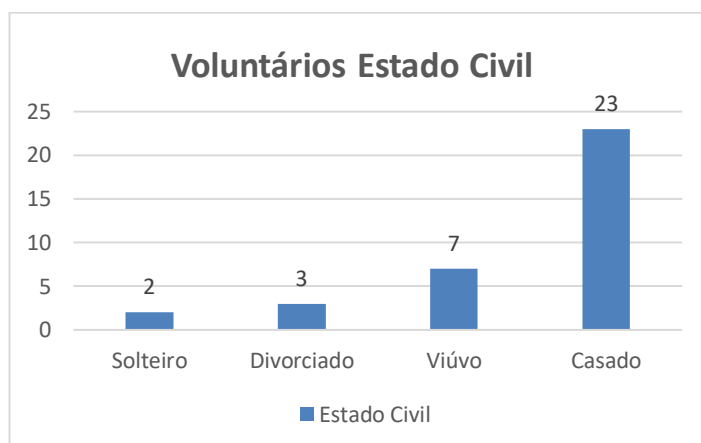
5.3 Grupo Etário

- 18-25: 1 (Feminino)
- 26-40: 1 (Feminino)
- 41-65: 14 (2 Masculino; 12 Feminino)
- 66-80: 19 (9 Masculino; 10 Feminino)



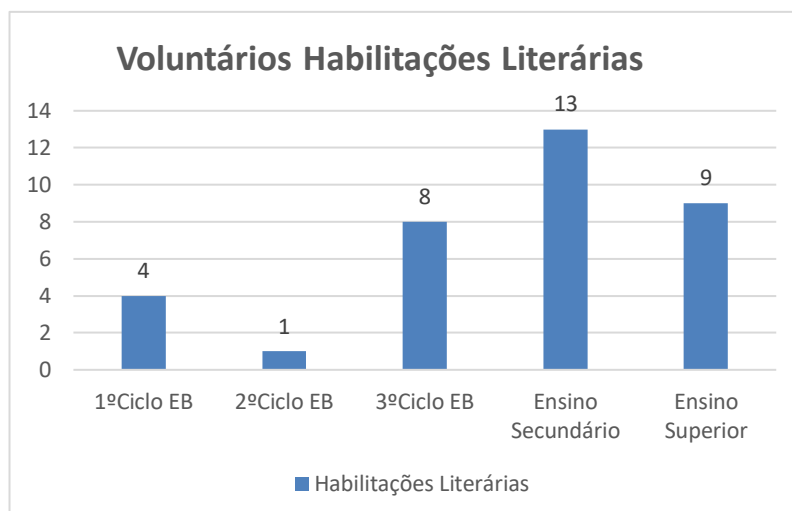
5.4 Estado civil

- Solteiro/a: 2
- Divorciado/a: 3
- Viúvo/a: 7
- Casado/a: 23



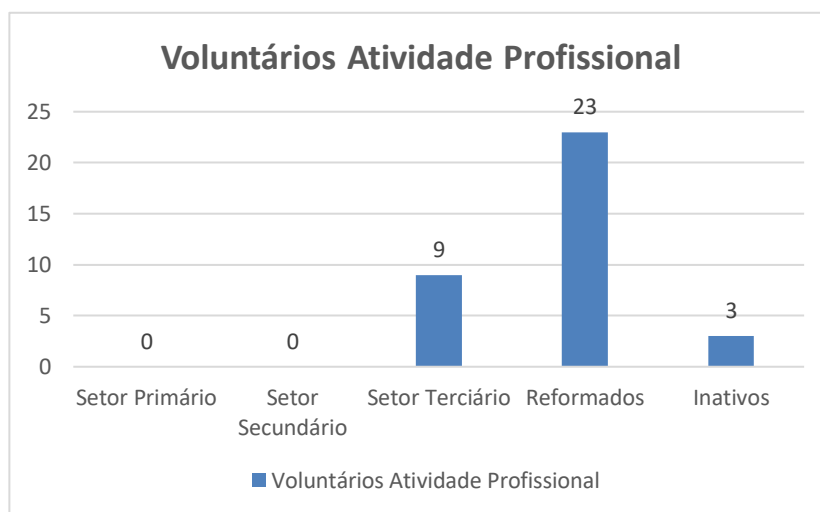
5.5 Habilitações Literárias

- Ensino Básico 1º Ciclo: 4
- Ensino Básico 2º Ciclo: 1
- Ensino Básico 3º Ciclo: 8
- Ensino Secundário: 13
- Ensino superior: 9



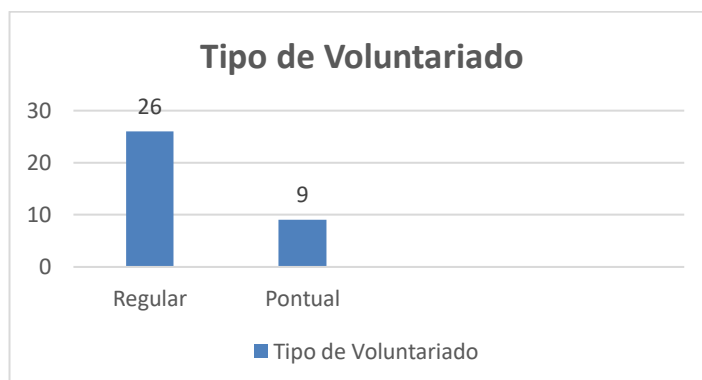
5.6 Atividade profissional desenvolvida

- Sector Primário: 0
- Sector Secundário: 0
- Sector Terciário: 9
- Reformados: 23
- Inativos: 3



5.7 Tipo de voluntariado

- Regular: 26
- Pontual: 9



6 Conclusões

De acordo com as orientações que a direção da Delegação traçou no Plano de Ação e Orçamento para este exercício e considerando as limitações resultantes da crise pandémica, foi possível atender ao número de pedidos de apoio à população Idosa que nos foram solicitados, em função da existência e recrutamento de voluntários.

O apoio direto aos nossos beneficiários está quantificado neste documento, com relevo para o número de vistas no domicílio, passeios, outros acompanhamentos e no fornecimento de material de incontinência e proteção para o Sars-Cov-2.

A divulgação da Associação – Delegação, traduzida no reforço da sua visibilidade e na qualidade do apoio prestado aos seus Utentes e Associados, tem permitido que ano após ano granjeie prestígio e notoriedade, quer junto da população, quer junto de entidades públicas e privadas. O número de associados, manteve-se estável no decorrer do ano e é composto na sua quase totalidade por Séniores. A Delegação tem condições para continuar a crescer, fruto do nosso propósito em realizar diferentes atividades culturais e de lazer que são do seu agrado.

Mantiveram-se as parcerias no decurso deste ano, assentes na Rede Social local de que fazemos parte, respondendo na medida do possível às diferentes necessidades de uma população com recursos financeiros muito baixos e com grandes e graves carências.

A formação ou ações de sensibilização dos nossos dirigentes, voluntários e candidatos foi uma realidade, com relevo para o nosso parceiro Câmara Municipal de Sintra – Banco Local de Voluntariado e para a Direção Nacional.

Outras atividades de representação de informação e de organização temática, em colóquios, encontros, palestras, seminários e workshops, não tiveram, este ano, relevância que costumavam ter pelas razões atrás aduzidas.

Cacém, 25 de Janeiro de 2021

A Direção da Delegação do Cacém

Anexos:

RELATÓRIO FINANCEIRO DO PERÍODO DE 1 DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020

1. Apresentação das Contas

As contas apresentadas respeitam ao período, de 1 de Janeiro de 2020 a 31 de Dezembro de 2020, cuja análise é sintetizada nos seguintes pontos:

- Saldo do Exercício
- Dívidas a Terceiros
- Saldo Bancário da Conta à Ordem
- Saldo em Caixa
- Execução Orçamental

As peças contabilísticas e os mapas auxiliares apresentados em anexo ao presente Relatório, iniciam-se com a integração dos saldos bancários existentes à data de 1 de Janeiro de 2020, estando organizados do seguinte modo:

- [Anexo I](#) – Balancete Plurianual com a discriminação das despesas e das receitas do ano N e N-1
- [Anexo II](#) – Mapa Anual do resumo das despesas e receitas por rubricas orçamentais, apuramento do resultado líquido e demonstração dos resultados
- [Anexo III](#) – Mapa da Execução Orçamental do Ano de 2020

O método de contabilização utilizado pela Delegação foi o da ótica de caixa, segundo o qual, as despesas e as receitas são contabilizadas no momento do pagamento e do recebimento.

1. Saldo do Exercício

O Saldo do Exercício relevado no Mapa Anexo II e que resulta da diferença entre as Receitas (12.167,94) e as Despesas (8.829,64) é positivo em 3.338,30 euros.

2. Dívidas a Terceiros

Em 31 de Dezembro de 2020, não existiam quaisquer dívidas a terceiros

3. Saldo Bancário da Conta à Ordem

O saldo bancário da conta à ordem em 31/12/2020 é de 17.135,19, conforme consta do Anexo II

4. Saldo em Caixa

O valor em Caixa em 31/12/2020 é de 373,94 conforme consta do Anexo II

5. Execução Orçamental

Na execução do Orçamento para 2020, a pandemia da Covid-19 influenciou enormemente as atividades da Delegação, refletindo-se no capítulo da Despesa com um total previsto de 14.800,00

euros, gastaram-se 8.829,64 euros, ou seja, uma diminuição de 40%. No capítulo da Receita, o valor orçamentado foi de 14.800,00 euros, tendo-se recebido o valor de 12.167,94 euros, que corresponde a uma diminuição de 17% relativamente ao orçamentado.

Os desvios orçamentais mais acentuados são, no capítulo da Despesa, na rubrica "Organização de Eventos de Índole Social ou Cultural" com menos 4.426,93 euros, na rúbrica "Apoio às Atividades da Delegação" com mais cerca de 800 euros provenientes de gastos com equipamentos de proteção e na rubrica "Rendas das instalações com menos 551,61 euros por o contrato de arrendamento se ter iniciado em meados do ano. No capítulo da Receita, os desvios mais significativos são na rubrica "Organização de Eventos de Índole Social ou Cultural" com menos 4.709,00, na rubrica "Subsídios e Apoios Institucionais" com mais 1.869,16 euros resultante de aumento, quer do programa PAFI, quer das Uniões de Juntas de Freguesia e na rubrica "Quotas" um aumento de 453,50 em resultado do aumento do valor da quota mensal.

DELEGAÇÃO DE AGUALVA-CACÉM



Balancete de Tesouraria
Plurianual

RECEITAS	2019	2020	Diferenças	DESPESAS	2019	2020	ANEXO I
							Diferenças
1. - ANGARIAÇÃO DE FUNDOS				2. - FORNEC. E SERV. EXTERNOS			
1.1 - ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS				2.1 - Água			
- Eventos de índole soc. ou cultural	5 445,50 €	1 291,00 €	-4 154,50 €	2.2 - Electricidade		72,58 €	72,58 €
				2.3 - Correios	94,76 €		-94,76 €
				2.4 - Telefone e internet	735,33 €	501,06 €	-234,27 €
				2.5 - Mat.Escrit Cons.Esped.e higiene	264,32 €	617,44 €	353,12 €
1.2 - VENDAS				2.6 - Artigos para Oferta e Divulgação	82,17 €		-82,17 €
				2.7 - Produção de folhetos			
1.2.1- Artigos de Merchandising	53,00 €	10,50 €	-42,50 €	2.8 - Manutenção do Site			
1.2.2 - Livros			0,00 €	2.9 - Serviços Especializados	8,32 €	64,68 €	56,36 €
1.2.3- Outras Vendas	258,96 €	190,00 €	-68,96 €	2.10 - Trabalhos Gráficos e Impressão	2,70 €	392,35 €	389,65 €
				2.11 - Ferramentas e utensílios			
				3. - DESLOCAÇÕES EM SERVIÇO	202,85 €		-202,85 €
				4. - SEGUROS			
				5. - RENDA DAS INSTALAÇÕES		648,39 €	648,39 €
2. - QUOTAS	1 812,90 €	2 033,50 €	220,60 €	6. - APOIO A ACTIVIDADES	10,00 €	847,78 €	837,78 €
3. - DONATIVOS	1 012,60 €	1 773,78 €	761,18 €	7. - CUSTOS C/ ACQ. DE FORMAÇÃO			0,00 €
				8. - ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS	5 646,44 €	1 573,07 €	-4 073,37 €
4. - SUBS E APOIOS INST.	3 500,00 €	6 869,16 €	3 369,16 €	9. - ORGAN.E CONV.ASS. GERAIS			
				10. - DIVERSOS	380,00 €	79,90 €	-300,10 €
5. - RECEITAS DIVERSAS			0,00 €	11. - OUTRAS DESP. E IMPREVISTOS			
				11.1- Apoio a Utentes	1 549,30 €	3 845,74 €	2 296,44 €
				11.2- Outras Despesas	42,05 €	186,65 €	144,60 €
Total dos Rendimentos	12 082,96	12 167,94	84,98 €	Total dos Gastos	9 018,24	8 829,64	-188,60 €
				Saldo existente em Caixa	140,80	373,94	233,14
Resultado Anual	3 064,72	3 338,30	273,58	Saldo existente em Depósitos	14 030,03	17 135,19	3105,16
				Total das Disponibilidades	14 170,83	17 509,13	3338,30

ASSOCIAÇÃO CORAÇÃO AMARELO		ANEXO II	
DELEGAÇÃO DE AGUALVA-CACÉM			
QUADRO DOS MOVIMENTOS DE RECEITA E DESPESA DE 1 DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020			
RECEITA		DESPESA	
Tipo de Receita	Valor	Tipo de Despesa	Valor
Angariação de Fundos		Fornecimentos e Serviços Externos	1 648,11
Organização de Eventos	1 291,00	Renda das Instalações	648,39
Vendas	200,50	Apoio às Atividades da Delegação	847,78
Quotas	2 033,50	Organização de Eventos	1 573,07
Donativos	1 773,78	Diversos	79,90
Subsídios Institucionais	6 869,16	Apoio a Utentes	3 845,74
Receitas Diversas		Outras Despesas	186,65
Total da Receita	12 167,94	Total da Despesa	8 829,64
APURAMENTO DE RESULTADOS LIQUIDOS			
Receita-----	12 167,94		
Despesa-----	8 829,64		
Resultado do ano de 2020-----	3 338,30		
DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS			
SalDOS em 1 de Janeiro 2020:		SalDOS em 31 de Dezembro de 2020	
Em Depósitos à Ordem	14 030,03	Em Depósitos à Ordem	17 135,19
Em Caixa	140,80	Em Caixa	373,94
Total das Disponibilidades	14 170,83		
Resultados do ano de 2020	3 338,30		
	17 509,13	Total das Disponibilidades	17 509,13

ASSOCIAÇÃO CORAÇÃO AMARELO							ANEXO III			
Delegação de Agualva-Cacém										
MAPA DA EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO DO ANO DE 2020										
Rubrica		Designação	ORÇAMENTO		EXECUTADO		DIFERENÇAS			
Código	bcódi		Parciais	Totais	Parciais	Totais	Mais	Menos		
		CUSTOS/DESPESAS								
1		Pessoal - Remunerações e Honorários								
2		Fornecimentos e Serviços Externos		1 950,00		1 648,11		301,89		
	2.1	Água		120,00		0,00		120,00		
	2.2	Electricidade		360,00		72,58		287,42		
	2.3	Correio		120,00		0,00		120,00		
	2.4	Telefone e Internet		700,00		501,06		198,94		
	2.5	Material de Escritório, Expediente e Higiene		300,00		617,44	317,44			
	2.6	Artigos para Oferta e Divulgação/ Merchandising		100,00		0,00		100,00		
	2.7	Produção de Folhetos								
	2.8	Manutenção do Site								
	2.9	Serviços Especializados (inclui s. de contabilida		100,00		64,68		35,32		
	2.10	Fotocópias, Trabalhos Gráficos, Impressão		150,00		392,35	242,35			
3		Deslocações em Serviços (inclui comb. de veículos)			350,00		0,00	350,00		
4		Seguros			100,00		0,00	100,00		
5		Rendas das Instalações			1 200,00		648,39	551,61		
6		Apoio às Atividades da Delegação			50,00		847,78	797,78		
7		Custos com Ações de Formação			250,00			250,00		
8		Organização de Eventos de Indole Social ou Cultural			6 000,00		1 573,07	4 426,93		
9		Organização e Convocação de Assembleias Gerais								
10		Diversos (v.g.Quotas em Org. afins, Apoios, Incl. Donativos a ONG/IPSS, Assembleias Gerais/DN)			300,00		79,90	220,10		
11		Outras Despesas e Imprevistos			4 600,00		4 032,39	567,61		
	11.1	Apoio a Utentes (medicamentos, consultas, etc)		2 500,00		3 845,74	1 345,74			
	11.2	Outras Despesas		2 100,00		186,65		1 913,35		
		TOTAL DOS CUSTOS/ DESPESA			14 800,00		8 829,64	5 970,36		
		PROVEITOS/RECEITAS								
1		Angariação de Fundos			6 220,00		1 491,50	4 728,50		
	1.1	Organização de Eventos de Indole Social ou Cult		6 000,00		1 291,00		4 709,00		
	1.2	Vendas								
	1.2.1	Artigos de Merchandising		200,00		10,50		189,50		
	1.2.2	Livros								
	1.2.3	Outros		20,00		190,00	170,00			
2		Quotas			1 580,00		2 033,50	453,50		
3		Donativos			2 000,00		1 773,78	226,22		
4		Subsídios e Apoios Institucionais			5 000,00		6 869,16	1 869,16		
5		Receitas Diversas			0,00		0,00			
		TOTAL DOS PROVEITOS/RECEITAS			14 800,00		12 167,94			
		PROVEITOS/RECEITAS - CUSTOS DESPESAS			0,00		3 338,30	2 632,06		

Relatório de Contas da delegação Bouceiros/Porto de Mós

da ASSOCIAÇÃO CORAÇÃO AMARELO - ano 2020

Receitas diversas	Despesas diversas	Saldo
100€ cotas	100€	
Saldo ano anterior 2.211.40		Saldo ano 2020 - 2.211.40
		Saldo disponível -2.211.40

Pela Direção

Maria Filomena de Morais Sarmento Machado Matos

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020

Delegação da Associação Coração Amarelo – Bouceiros – Porto de Mós

O ano de 2020 foi um ano atípico devido à pandemia.

Não foi possível realizar a quase totalidade das atividades programadas que envolviam convívio social .

Realizámos o atendimento e acompanhamento a pessoas idosas, recorrendo grande parte das vezes ao telefone.

Em janeiro de 2020, ainda foi possível realizarmos conjuntamente com as entidades locais e população em geral o almoço solidário que dá especial relevo aos idosos, tendo como objetivos principais alimentar o sentimento de ser comunidade e contribuir para a solidariedade entre todos.

Para o almoço confeccionamos doces e fizemos inúmeros pratos com frutas variadas.

Foi o primeiro e último convívio local em grande escala dos nossos idosos em 2020.

Ao longo do ano reunimos com a Rede Social para resolução de problemas com idosos de modo a proporcionar maior bem estar a esta faixa etária.

2020 foi um ano de silêncio, não houve ruído mas nem por isso fomos menos solidários e atentos à solidão.

O nosso modo de estar é dar o que temos de melhor e juntarmo-nos a outros que nos ajudam na nossa Missão ou seja: **Minorar a Solidão.**

Porto de Mós, 17 / 02 / 2021

A Presidente da Delegação dos Bouceiros-Porto de Mós

Maria Filomena de Morais Sarmiento Machado Matos

ASSOCIAÇÃO CORAÇÃO AMARELO

Relatório de Atividades de 2020

1.Introdução

Grande parte da atividade da ACA e em particular, da DN, centrou-se na concretização das tarefas inseridas no plano de atividades proposto e aprovado para o exercício em apreciação.

A gestão passou a ser assumida pela nova Direção, eleita em Assembleia Eleitoral no dia 15 de outubro para o quadriénio 2019/2023, seguida da tomada de posse.

Foi dada continuidade ao plano de atividades em execução, embora com a introdução de algumas alterações correspondentes à estratégia delineada pela nova Direção, reforçando o carácter inovador de intervenção bem como um trabalho de articulação e proximidade com todas as Delegações

A partir de março surge um grave problema de saúde pública-pandemia Covid 19 – que se manteve durante todo o ano 2020 o que obrigou a uma alteração significativa da abordagem no desenvolvimento das atividades de forma mais criativa e inovadora e pela obrigatoriedade de desenvolver o trabalho online e serem limitados os contactos pessoais.

Queremos agradecer a todas as Delegações o empenhamento e dedicação que mais uma vez demonstraram a sua capacidade de adaptação e resolução das dificuldades que foram surgindo.

2. Atividades levadas a cabo no âmbito do exercício em apreciação

2.1. Atividades de Gestão

- A par das atividades de gestão corrente do órgão de administração que é a DN, como sejam, as tarefas administrativas na sede, a organização de AG's, este ano realizadas online, as reuniões ordinárias da DN e com o CF, tesouraria e contabilidade /controlo.

- A manutenção do site da ACA como veículo privilegiado de comunicação com o exterior.

- A nova Direção iniciou o processo de análise aos vários programas: informáticos, comunicações, seguros, etc.

- Continuação do recurso aos apoios diversos no exterior em regime pro bono, ex.: contabilidade, fiscalidade, apoio jurídico, apoio informático, autarquias e empresas.
- Foram analisados todos os documentos em circulação na ACA, reformulados, adaptados e distribuídos pelas delegações com o objetivo de normalizar e uniformizar procedimentos.
- Com o objetivo de uma melhor intervenção técnico/científica, foi criado um “Conselho Consultivo “no primeiro trimestre do ano.

2.2. Atividades desenvolvidas com as Delegações

- A ação da DN com as Delegações continuou a promover contactos tão assíduos quanto possível com as mesmas, apoiando e fomentando iniciativas e eventos conjuntos. Reiterou ainda a colaboração presencial recíproca, com o objetivo de criar um “espírito de corpo ACA”, nomeadamente, manifestando a necessidade de contactos frequentes entre todas as Delegações, agendando reuniões mensais rotativas, individualmente e em conjunto, com início em janeiro/2020, com o objetivo de analisar o funcionamento, os aspetos fortes e fracos, com a finalidade de definir uma “política comum de intervenção social”, baseada na troca de experiências e estratégias. Este trabalho sofreu adaptações por conta das orientações emanadas pelo governo.

Atividades de divulgação

- A DN esteve sempre disponível e participativa em atividades que pudessem difundir a ACA e dar uma imagem real da sua atuação no campo do voluntariado com pessoas idosas, empregando as modalidades de divulgação que considerou adequadas e ao seu alcance.
- Endereçando a representação da ACA às Delegações nos respetivos âmbitos de intervenção quando tal se revelou ser de “valor acrescentado”.
- Elaborando um folheto para divulgação e sensibilização à “população em geral”.
- Produzindo uma folha de divulgação mensal com todas as atividades relevantes efetuadas ou a efetuar e enviada online para as direções das Delegações, técnicos, sócios, voluntários e comunidade.
- Projetando várias ações, das quais destacamos;
- “Um amigo aqui à Mão”, uma ação de angariação de fundos via Internet, com vista à aquisição de smartphones com o objetivo de minorar o isolamento e a solidão das pessoas idosas confinadas nas suas residências e assim a comunicação com os voluntários, poderá ser feita com imagem e com maior frequência.

- “O Grande Gorrinho”, acordo feito com a Innocent Drinks, empresa espanhola, que se propõe doar uma parte da receita da venda dos produtos com os “gorrinhos”.

Foram envolvidas todas as Delegações que lançaram o repto aos seus colaboradores (sócios, voluntários e beneficiários) a tricotarem os “gorrinhos” nas suas casas.

Foi convidada para embaixadora deste projeto, a Dra. Alline Bettencourt da Delegação de Oeiras.

- Iniciamos a preparação do projeto “Renascer na Primavera”, que foi apadrinhado pela empresa JTI, e consiste na distribuição de cartas de jogar, com a imagem do Coração Amarelo na Primavera de 2021.

- Foram ainda feitas várias divulgações em órgãos de comunicação social, televisão e jornais

- Continuaram a ser feitos contactos com entidades locais, autarquias, juntas de freguesia, Misericórdias e recebemos alguns apoios diretos de várias empresas, das quais destacamos; JTI, Innocent Drinks, Galp, Cartão Solidário, Coca Cola, NOS, Brisa, etc.

2.4. Atividades no âmbito de parcerias, protocolos e acordos de cooperação

- Mais uma vez se confirma que as organizações são verdadeiramente eficazes mediante o trabalho em rede, única forma de darem resposta às múltiplas carências das pessoas a quem se dirigem, pelo que a ACA deu uma particular importância a esta realidade, procurando, não só manter as parcerias já estabelecidas, que permitem o desenvolvimento dos seus projetos, como também a evoluir no sentido da diversificação do seu voluntariado, pela aquisição de conhecimentos e troca de experiências com outras entidades.

- Foi mantida a parceria com a “Plataforma Saúde em Diálogo”, sendo nomeada a nova representante da ACA.

Foram realizadas reuniões com parceiros já existentes para o reforço dos laços.

2.5. Atividades de Formação

- As atividades de formação contínua e temática, destinadas a voluntários, são na sua maioria asseguradas pelas Delegações que recorrem a entidades ou técnicos com conhecimentos e experiências diversas.

- Foi elaborado um novo plano estratégico de Formação, nas áreas relacional e jurídica, em 2020. Inicialmente a formação foi presencial e posteriormente passou a ser realizada online, sendo a parte jurídica assegurada pela Dra. Paula Guimarães e a relacional assegurada pela Dra. Leonor Cerqueira, ambas pro bono, através da plataforma ZOOM (adquirida pela DN e acessível a todas as Delegações).

3. Conclusões

- Podemos concluir que o presente relatório da DN, bem como os relatórios específicos das Delegações, se enquadraram nos objetivos e no espírito da ACA, apesar da realidade vivida em 2020.
- A leitura destes relatórios deverá motivar-nos contudo, a continuar a repensar a nossa ação o crescimento sustentado da ACA, os seus métodos de angariação de fundos e de gestão, a sua imagem e impacto na comunidade, que nos exigem sempre mais compromisso e dedicação.
- Há muito a fazer para se concretizarem os grandes desafios que se nos apresentam na nossa área de atuação, que é o apoio a pessoas idosas.

A Direcção Nacional

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS A 31 DE DEZEMBRO DE 2020

Associação Coração Amarelo**Custos/Despesas**

	(p/item)	(subtotais)
1.-INDMNIZAÇÃO ISABEL BAIÃO	3900,76	
2. Fornecimentos e serviços externos		
- Água	269,43	
- Electricidade	207,71	
- Correio	128,04	
- Telefone e Internet	5445,46	
- Material de escº/consumíveis/Expediente e Higiene	3975,97	
- Artigos para oferta e divulgação/merchandising	7877,54	
- Produção de folhetos	514,72	
- Manutenção do Site	998,76	
- Serviços especializados(incl. q/p serviços de contabilidade)	684,35	
- Fotocópias/Trabalhos gráficos/Impressão	742,00	
3. Deslocações em serviço (incl. combustível de veículos)	20,30	
4- Seguros	171,01	
5- Rendas das instalações	2542,80	
6- Apoio a actividades das Delegações e Cl's (rubrica DN)	2000,00	
7- Custos com Acções de Formação	0	
8- Organização de eventos (índole social, cultural ou recreativo)	0	
9- Organização e convocação de Assembleias-Gerais	282,50	
10- Diversos(v.g Quotas em organismos afins, apoios, incl. Donativos a ONG/IPSS,utentes Plataforma	244,96	
11. Outras despesas e Imprevistos (rubrica residual)		
TOTAL:	30,006,31	

Proveitos/Receitas

1. Angariação de fundos		
1.1 Organização de eventos:		
- Eventos de índole social ou cultural	0	
1.2 Vendas:		
- Artigos de divulgação/merchandising		
- Livros		
- Outros Artigos e produtos	157,00	
2. Quotas	0	
3. Donativos	94,124,63	
4- Subsídios e Apoios Institucionais		
5- Receitas Diversas (discriminar se relevante)		
TOTAL:	94281,63	
Saldo	64,275,32	
Proveitos /Receitas - Custos/Despesas)		

Pela Direcção Nacional



RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2020 DELEGAÇÃO DE CASCAIS

Centro de Dia da Areia- Estrada de Sta. Luzia

Areia – 2750 CASCAIS

RELATORIO DE ACTIVIDADES DO ANO 2020

INTRODUÇÃO:

Dando continuidade da acção que vem sendo desenvolvida pela ACA, a Delegação de Cascais deu cumprimento aos Objectivos Gerais e Específicos traçados pela Direcção Nacional do Coração Amarelo, na criação de iniciativas que melhor se adaptem à resolução dos problemas de solidão e dependência no concelho de Cascais, contribuindo para melhorar a qualidade de vida das pessoas idosas que se encontrem em situação de vulnerabilidade e, consequentemente a sua integração na comunidade local.

A nossa acção tem vindo a intensificar-se no “Estabelecer Parcerias” com os diversos agentes de intervenção para responder às necessidades dos beneficiários da ACA, bem como promover laços de solidariedade e cooperação com os familiares, amigos e vizinhos, no exercício de voluntariado a que esta Delegação se propõe.

ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS:

A Associação Coração Amarelo de Cascais deu continuidade a sua organização nomeadamente através de:

Visitas domiciliárias aos beneficiários existentes

Reuniões de Direcção

Reuniões Gerais com todos os Voluntários

Reuniões periódicas com a Junta de Freguesia de Cascais

Colaboração com o Centro de Saúde de Cascais, no âmbito dos cuidados continuados

Colaboração com o Banco Local de Voluntariado da Câmara Municipal de Cascais

Colaboração com a vereação da acção social da Câmara Municipal de Cascais

Colaboração em actividades realizadas pela Junta de Freguesia de Cascais

A nossa colaboração na XII Semana do Voluntariado Jovem promovido pela Junta de Freguesia de Cascais e Estoril, ficou este ano comprometida uma vez que a mesma foi suspensa dada a situação pandémica que atravessamos. Esta festa já se tornou num ícone do Concelho, estando o CA de Cascais a ela ligada desde a sua primeira edição.

A nossa colaboração de longa data com a IPSS Cozinha com Alma, que nos contacta com alguma assiduidade no sentido de ajudarmos a resolver situações de carência social que lhes chegam todos os dias, não teve grande expressão no ano corrente devido também à situação pandémica actual.

MOVIMENTAÇÃO DE SÓCIOS, VOLUNTÁRIOS E UTENTES

A Delegação de Cascais conta actualmente com cerca de 120 sócios.

A ACA Cascais conta neste momento com poucos voluntários e um numero de beneficiários algo indeterminado uma vez que temos tido bastantes casos pontuais. A falta de sede tem dificultado o normal funcionamento da Delegação, mas esperamos para o inicio de 2021 a entrada em funções de novos voluntários, bem como de beneficiários e sócios.

Assim, a nossa resposta tem-se baseado mais no encaminhamento de casos para as nossas parcerias, do que no âmbito da nossa acção de voluntariado, embora tenhamos sentido uma pequena melhoria neste capitulo.

A actual composição da Direcção da Delegação de Cascais manteve-se nos 3 membros efectivos.

Apesar da aparente normalidade na acção da delegação de Cascais, o ano de 2020 mostrou-se muito complicado. A falta de um espaço que congregue os voluntários juntamente com a direcção (vulgo sede) criou constrangimentos acrescidos à já difícil mobilização e participação de voluntários, bem como a dificuldade que a Direcção sentiu em assegurar o seu normal funcionamento. No final deste ano podemos finalmente antever a resolução do problema da falta de sede, e começar a desejada transição na Direcção de Cascais.

PROTOCOLOS E PARCERIAS

Mantivemos durante este ano de 2020 a nossa parceria com a Junta de Freguesia de Cascais e Estoril. Com a conclusão das obras no novo espaço no centro de Cascais no final do ano, pudemos finalmente começar a nossa mudança para a nova sede e assim darmos inicio a uma nova fase na nossa Delegação.

Mantemos o acordo de parceria com a Santa Casa de Misericórdia de Cascais, que nos dão o grato prazer de nos considerarem o seu parceiro de eleição.

Continuamos a fazer parte da Rede Social de Cascais, nas Comissões Sociais de Freguesia

Continuamos a fazer a ponte com a Segurança Social de Cascais, para apoiarmos os nossos beneficiários mais carenciados

Demos seguimento à parceria que estabelecemos com o Centro Comunitário de Carcavelos no “PROJECTO LINHA DO CIDADÃO SENIOR CASCAIS”.

Divulgamos informação sobre varias temáticas relacionadas com a área sénior (Acção Social, Benefícios na área da Saúde, Equipamentos e Serviços de Lazer).

Garantimos o apoio a pessoas em situação de isolamento social, através da identificação de casos e intervenção de instituições nossas parceiras que nos têm dado grande apoio nesta fase de transição.

Identificamos e encaminhamos situações de emergência para as Entidades competentes.

ACTIVIDADES DE MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

Pretendeu a Delegação de Cascais durante o ano 2020, reforçar a sua intervenção com vista ao melhoramento da nossa acção junto dos beneficiários. No entanto, como acima referido, os nossos esforços prenderam-se mais com o encaminhamento de situações para os nossos parceiros, do que com pratica do voluntariado nos moldes definidos pela DN da ACA.

Acompanhamento dos voluntários na execução das suas actividades.

Avaliação do grau de satisfação das pessoas a quem é prestado o apoio.

Avaliação do grau de satisfação da rede de apoio da comunidade local.

DIVULGAÇÃO DA ACA

Durante o ano 2020 a Direcção de Cascais não esteve presente em actividades/eventos com vista à promoção e divulgação da ACA, pelos motivos atrás descritos.

INSTALAÇÕES

Ocupamos finalmente um espaço remodelado, no centro de Cascais, graciosamente cedido pela Junta de Freguesia de Cascais Estoril, sito na Rua do Poço Novo nº 85 A. Trata-se do antigo Centro de Dia do Poço Novo, agora remodelado e com instalações totalmente adequadas ao desenvolvimento da nossa actividade. Dividimos o espaço com duas outras Associações: a SPEM – Sociedade Portuguesa de Esclerose Multipla, e a IWP – International Women. Esta última poderá vir a constituir uma fonte de novas voluntárias para a ACA, uma vez que já manifestaram esse interesse.

CONCLUSÃO

Continuamos a sentir a necessidade de alargar a nossa acção noutros campos e com outro tipo de valências que não cabem no âmbito da nossa acção tradicional. Por exemplo: acompanhamento pontual de utentes não necessariamente vinculados ao CA, a idas ao hospital/medico; realização/organização de pequenas tarefas domésticas (p.e. arrumar prateleiras de pessoas que vivem sozinhas e que pela sua condição em cadeiras de rodas não o podem fazer) que muito contribuiriam para melhorar a vida de quem não tem rede de apoio familiar.

Devido ao grande numero de telefonemas que recebemos, tanto de instituições nossas parceiras, como de particulares, para a realização de tarefas atrás descritas, ponderamos a criação de bolsas de voluntários que dentro da delegação se dediquem somente a estas casos; pensámos também na criação de uma linha telefónica grátis que possa ajudar os utentes a encontrar solução para o seu problema junto da nossa Delegação, ou simplesmente colmatar desta forma a sua solidão.

Notamos uma substancial alteração (sobretudo nos últimos anos) nas necessidades de quem nos procura. Talvez valesse a pena um debate dentro da própria ACA sobre esta matéria que entendemos de elevado interesse nos tempos que vão correndo.

Dentro das nossas possibilidades, a Delegação de Cascais manteve durante o ano de 2020 o firme propósito de contribuir para o apoio às pessoas idosas em situação de solidão e /ou de dependência neste concelho, cumprindo os objectivos programados nos Estatutos da ACA.

No final do ano 2020, e depois de três mandatos da mesma Direcção, a composição da Direcção de Cascais da CA, sofreu uma alteração. Mantiveram-se três dos elementos da antiga Direcção, à qual juntou um novo 4º novo elemento. Todos juntos irão assessorar um novo Presidente na Delegação de Cascais, a quem desejamos as maiores felicidades.

A nova Direcção tomou posse no passado dia 19 de Janeiro de 2021.

Entendemos como muito importante esta renovação dos quadros dirigentes uma vez que acreditamos que os mandatos deveriam ter um limite máximo de tempo.

Cascais, 20 de Janeiro de 2021

RELATÓRIO DE CONTAS 2020

Delegação de Cascais

	RECEITAS	DESPESAS
Quotas	199,00 €	
Anuidade do cartão BCP		- 18,72 €
Donativos (inclui donat. em espécie)	1 000,00 €	
Desp.diversas (Nova sede,mat.escrit.)		- 438,70 €
CTT		- 2,55 €
Totais	1 199,00 €	- 459,97 €
Dinheiro em caixa 31-12-2020		434,52 €
Dinheiro à ordem no Millennium em 31-12-2020		7 318,03 €
Dinheiro disponível em 31/12/2020		7 752,55 €



RELATÓRIO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO

Delegação de Lisboa

Exercício de 2020

INDICE

1. Introdução

2. Objetivo do relatório

3. Atividades levadas a cabo no âmbito do exercício em apreciação

3.1 Atividades de gestão

3.2 Atividades desenvolvidas no âmbito do período em apreciação

3.2.1 Trabalho da Equipa Técnica

3.2.2 Animação Socio Cultural

3.2.3 Serviço Social

3.2.4 Psicologia

3.2.5 Terapia ocupacional

4. Conclusões

ANEXOS

1- Gráficos/Tabelas Equipa técnica

2- Contas do exercício

1. Introdução

O ano de 2020 foi para a Associação Coração Amarelo – Delegação de Lisboa, um ano completamente atípico devido à pandemia que nos afetou globalmente, especialmente dado o foco que a instituição tem. Contudo, com a sua resiliência, esforço e determinação, colaboradores e voluntários deram continuidade ao seu firme objetivo de ser um agente de mudança para a problemática da Solidão no envelhecimento da população da cidade de Lisboa, e à sensibilização da sociedade para a crescente urgência de respostas adequadas, principalmente no contexto atual de emergência económica e social em que vive grande parte da população idosa.

Assim, 2020 foi um ano de grandes exigências, de muito trabalho e mudanças, com a oficialização da demissão da Direção da Delegação a 17 de Novembro 2020.

Salienta-se que toda a equipa da delegação de Lisboa esteve em teletrabalho desde 13 de março até 16 de outubro, momento em que regressou às instalações em equipas espelho, regressando novamente ao teletrabalho a 24 de novembro, formato que mantém até ao presente. Neste contexto, os contatos telefónicos foram o meio privilegiado tanto para Utentes e respetivas redes de suporte, como para Voluntários e Parceiros. Por forma a que todos os elementos da equipa pudessem estar atualizados sobre todas as situações, foi criado um documento online para o registo das chamadas atendidas ou não atendidas, efetuadas. A equipa trabalhou em conjunto, utilizando as ferramentas de cada área de intervenção, para o melhor acompanhamento e encaminhamento de todas as situações.

2. Objetivo do relatório

Este relatório tem como principal objetivo sintetizar mais um ano de trabalho na Delegação, que mantém desde 2009 o Acordo Atípico com o Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa. O trabalho desenvolvido pretendeu, através do apoio da equipa da Delegação, mas também dos voluntários que dela fazem parte, promover junto da população idosa da cidade, uma resposta social que colmate as falhas existentes, especialmente a nível do sentimento de solidão e da necessidade de companhia desta população. Um relatório que espelha a situação de crise, ainda, iniciada no primeiro trimestre do ano e que diariamente provocou e provoca alterações no agir profissional.

3. Atividades levadas a cabo no âmbito do exercício em apreciação

3.1 Atividades de Gestão

Para melhoria das condições da Delegação e facilitação dos recursos, a Direção da Delegação, em funções até ao mês de Novembro, tomou as diligências consideradas necessárias junto de alguns parceiros e/ou futuros parceiros, no entanto, possivelmente dada as dificuldades generalizadas, verificou-se um grande decréscimo nos valores de donativos recebidos, assim como, não foi possível avançar com novos projetos.

Com objetivo de dar a conhecer a ACA e conseqüentemente, obter possíveis donativos e visibilidade, participámos em algumas ações de cariz solidário, tais como o Festival “Brands Like Bands”, entrega de cabazes pela empresa Drive Now e o “Giving Tuesday”.

Sobre os sócios, a 31 de dezembro a Delegação de Lisboa contava com 121 sócios, dos quais apenas 32 tinham as suas quotas regularizadas. Deste universo de 121, ainda se encontram sócios com quotas em dívida desde o ano 2017.

Considera-se assim que foi, por isto, mais um ano de gestão muito difícil dos recursos financeiros disponíveis.

3.2 Atividades desenvolvidas no âmbito do período em apreciação

3.2.1 Trabalho da Equipa Técnica

Em 2020 a dinâmica vivencial sofreu alterações e todos os esforços foram ao encontro das exigências do momento. Reinventámos o *modus operandi* no encontro com os atores sociais, com as equipas de trabalho, cuidadores, parceiros e organizações. A coesão e articulação entre todos os membros da equipa foi continuada, com reuniões bissemanais ou semanais. Os métodos de trabalho e as ferramentas utilizadas foram as possíveis, num acompanhamento permanente, à distância, onde a presença se quebrou e a escuta foi a premissa da intervenção.

3.2.2 ANIMAÇÃO SOCIO CULTURAL

Acompanhamento

A situação pandémica levou a toda uma adaptação da intervenção profissional da Animadora Socio Cultural, que muito privilegia o contacto físico para obtenção de bons resultados com a população que acompanhamos. O facto desta técnica ter horário de trabalho a meio tempo, aumentou o esforço necessário para satisfazer as necessidades da sua intervenção em momento de crise. Foi necessário em algumas semanas, executar tarefas em horários/dias não definidos para a realização de trabalho na ACA, tendo em vista o bem dos utentes e ou voluntários.

Neste contexto e na impossibilidade de desenvolver atividades presenciais, a Delegação desenvolveu um conjunto de estratégias para melhorar o bem-estar das pessoas que procuraram o seu apoio. Assim, foi implementado um novo modelo de acompanhamento à distância, tendo a Animadora Socio Cultural comunicado telefonicamente semanalmente com os utentes e quando necessário, também com voluntários. Na intervenção de acompanhamento ao utente, foram delineadas diferentes estratégias de comunicação, de acordo com os interesses de cada um. Em alguns casos, foram criadas atividades via telefone como canto, poesia e leitura, motivando os utentes a uma ocupação mais dinâmica. Alguns poemas realizados pelos utentes foram partilhados na página do facebook da Delegação de Lisboa.

Desta forma, o acompanhamento semanal via telefone, exigiu a adequação de respostas, articulando com a equipa técnica e com as diversas redes de suporte, realizando sinalizações e/ou encaminhamentos para as diversas áreas, promovendo um maior acompanhamento aos utentes que, com esta situação pandémica, se sentiram notoriamente mais isolados.

Nesta adaptação da intervenção, perante as condições do país e consequentes possibilidades de intervenção, entre março e dezembro, a Animadora Socio Cultural realizou **891 chamadas**, atendidas e não atendidas, maioritariamente efetuadas para utentes, voluntários, parceiros e equipa técnica (consultar anexos 1.1 e 1.2). Todos os contactos efetuados foram devidamente registados online e partilhados em equipa.

Atividades De Animação Socio Cultural – Tertúlia Amarela e Atelier D’Coração

Todas as atividades foram primeiramente pensadas e caracterizadas de acordo com as suas especificidades definidas pela equipa técnica, procurando responder com uma planificação que valorize a especificidade do grupo de utentes mas também de cada pessoa, respondendo às respetivas necessidades, características de mobilidade e autonomia, interesses e gostos nas mais diferentes vertentes.

Posteriormente, em função dos perfis, os utentes foram convidados e motivados a participar nas diferentes atividades, contactados pela técnica de animação, pelos voluntários e/ou com a colaboração do Projeto Linha de Apoio Telefónica (LAT).

No primeiro trimestre do ano, foi cumprido o plano de atividades previsto, com a realização de uma Tertúlia Amarela, desenvolvendo o tema “Prevenção e Risco de quedas” (com a participação de elementos da Clínica Diaverum como oradores), que contou com a participação de dezasseis utentes e três voluntários, no espaço cedido pela Junta de Freguesia de Campo de Ourique.

Foi também realizado um Atelier d’Coração (espaço para trabalhos manuais), que contou com a participação de seis utentes e três voluntários. Neste atelier foram desenvolvidos trabalhos criativos que resultaram em pregadeiras identificativas em forma de coração (Logotipo ACA) e material a ser vendido em futuras divulgações e exposições. Continuamos a apostar no trabalho dinâmico entre Utes e Voluntários para o desenvolvimento de vários trabalhos, promovendo a partilha de saberes e experiências. Este atelier teve lugar no edifício Cofidis, que além da cedência da sala e organização do espaço, carinhosamente decorou a sala e providenciou um lanche para todos os participantes.

Relativamente à fraca participação dos utentes nas atividades, considera-se como possível justificação o facto de a grande maioria dos utentes da Delegação (75%) terem uma idade superior a 80 anos, aumentando o comprometimento das suas funcionalidades gerais. A falta de autonomia dos utentes e as barreiras arquitetónicas detetadas nas residências também são uma das causas que os utentes verbalizaram como limitação para a participação nas atividades desenvolvidas. A equipa tem também conhecimento que, cada vez são mais, os utentes demonstram e verbalizam falta de meios para suportar as despesas de transporte até às atividades e a fraca oferta de transportes adaptados também influencia diretamente estes resultados. É urgente reunir esforços para combater e alterar esta necessidade da Delegação, tentando diminuir este constrangimento e criando oportunidades iguais para todos os utentes interessados e com capacidade cognitiva e motora, independentemente das capacidades monetárias de cada um.

Projeto Caderno de Estimulação Cognitiva

No âmbito do desejo há muito tido para realização de um Projeto de Animação no Domicílio, em que todos os utentes pudessem ser incluídos, independentemente das suas capacidades físicas ou financeiras, foi criado um Caderno de Estimulação

Cognitiva. A ocupação dos tempos livres assume especial importância, na qualidade de vida dos utentes. Assim, a equipa técnica da Delegação trabalhou na compilação e criação de diversas atividades com o duplo objetivo de contribuir para o retardamento das perdas cognitivas, mas também, e sobretudo, para estímulo das competências do saber e do saber ser dos utentes, e conseqüentemente contribuindo para a melhoria da autoestima e autoconfiança dos mesmos. Este caderno contém um conjunto diversificado de exercícios de estimulação, associados às diferentes áreas de intervenção da equipa técnica da Delegação, que pretende essencialmente preservar ou melhorar o desempenho das funções cognitivas, tais como: a memória, a atenção, o raciocínio, a capacidade de resolução de problemas, planeamento, entre outras. De referir que por questões de logística financeira e priorização de outras intervenções, o caderno não foi ainda editado, prevendo-se a sua edição e entrega aos utentes durante o ano 2021.

Outras Atividades

Foram ainda desenvolvidas pela técnica de Animação Sociocultural, ao longo do ano de 2020, as seguintes atividades:

No mês de janeiro, estabeleceu-se uma parceria com a empresa DriveNow, que resultou numa campanha solidária: entrega de dez cabazes de bens essenciais, atribuídos a utentes priorizados em equipa. Foi assegurado que a campanha divulgada em parceria com a Drive Now, previa maior visibilidade da ACA nas Redes Sociais e nos colaboradores e utilizadores desta empresa.

Foi continuada a articulação com os parceiros da Cofidis que resultou na doação de 90 máscaras sociais, enviadas via CTT a todos os utentes, assinalando o dia dos Avós.

No seguimento da parceria com a Cofidis, a Animadora Socio Cultural articulou as necessidades existentes para a entrega de 90 cabazes de Natal à Delegação, que posteriormente foram distribuídos aos utentes da mesma. Embora em teletrabalho, a própria, em conjunto com outros elementos da equipa deslocou-se à Delegação para a receção dos cabazes, tendo participado num vídeo de agradecimento à empresa referida.

Parceria Innocent Drinks “O grande gorrinho”: A técnica colaborou neste projeto, contactando vários utentes e voluntários, motivando para a participação. Foram também esclarecidas várias dúvidas sobre a participação do projeto através da rede social Facebook.

A responsabilidade a nível das publicações e gestão da página da rede social Facebook da Delegação, foi garantida pela Animadora Socio Cultural, tal como nos anos transatos. No entanto, este ano foi realizada uma atualização diária (dias uteis), na medida em que através deste meio se tem potenciado a promoção e divulgação da ACA. Esta tem sido uma importante ferramenta para partilhar juntos dos seguidores temas específicos nas diferentes áreas que compõem a Equipa técnica da Delegação de Lisboa. As respostas a questões e solicitações nesta plataforma são também da gestão da Animadora Socio Cultural.

Colaboração nas visitas de apresentação (utentes-voluntários),

Formação/Participação em Eventos

Devido ao limitado tempo (horário parcial) correspondente ao contrato com esta técnica, para cumprir e gerir todas as necessidades que foram surgindo ao longo do ano em epigrafe, apenas foi possível a participação desta no workshop “Comunicação com o idoso em vulnerabilidade - Conversas difíceis – Práticas”, promovido pela Direção Nacional da ACA.

Observações finais

Ao longo de todo o ano, a equipa técnica manteve contactos telefónicos regulares e reuniões semanais online, via zoom. Sempre que necessário, foram efetuadas articulações com a rede de suporte formal/ informal e voluntários, para avaliação de possíveis atividades a desenvolver pelos utentes, mas também devido a outros assuntos, considerados importantes em estreita articulação com a equipa técnica. Do ponto de vista da Animação Socio Cultural, conclui-se que, apesar de terem sido pensadas e aplicadas estratégias para melhorar a ocupação de tempos livres dos utentes, é nesta área extremamente sentida a falta dos benefícios da presença física e da execução de atividades em grupo, que fomentem não só a estimulação a vários níveis mas também o sentimento de pertença e inclusão dos utentes a um grupo, fatores imprescindíveis para o sentimento de melhoria da qualidade de vida.

3.2.3 SERVIÇO SOCIAL

Acompanhamento Social

Durante o primeiro trimestre do ano, mantendo ainda a intervenção direta presencial, foram realizadas **19 visitas a utentes**:

11 visitas de acompanhamento, de modo a confirmar a relação do utente com a ACA através da celebração do contrato, como também para acompanhar situações que necessitavam de intervenção em rede, quer com cuidadores formais ou informais;

05 visitas de avaliação (3 domicílio, 1 residência assistida e 1 ERPI) - Foram recepcionados 10 pedidos de candidatos a utentes e transitaram para este ano 5 pedidos do ano anterior. Sempre que é registado um pedido de apoio e que o utente consente a intervenção, a equipa desloca-se à residência do candidato. Devido à situação de pandemia e aos cuidados exigidos, não foi possível realizar outras visitas de avaliação para admissão de utentes. No entanto, mantemos o contacto com os candidatos para quando existirem condições, procedermos à integração na instituição.

03 visitas para apresentação do voluntário a 03 utentes - a apresentação de voluntários foi realizada em cooperação com a equipa técnica.

No âmbito do serviço social, desde o início da pandemia e a partir do momento que se instituiu o teletrabalho, com muito esforço e ultrapassando por várias vezes o horário de trabalho supostamente definido, foram realizadas **3512 chamadas** – a utentes, cuidadores e parceiros (atendidas e não atendidas). É de salientar que o maior número de chamadas realizadas foram para agilizar recursos, sinalizar e encaminhar as necessidades que surgiram aos utentes acompanhados; foram estabelecidos 1785 contactos para articular com a rede de suporte formal. Foram estabelecidas 870 chamadas telefónicas para utentes, sendo que 70 pessoas foram acompanhadas de uma forma mais sistemática e interventiva, atendendo às necessidades expressas e sentidas pela equipa, do foro individual, social, saúde, etc. Por via das dificuldades de recursos humanos sentidas, foi solicitado o apoio do elemento do Secretariado da Delegação na realização de algumas chamadas a utentes, durante algumas semanas do ano. Acrescentando-se assim, no mês de abril 32 chamadas realizadas para utentes e em agosto 75 contatos efetuados para utentes e 11 contatos não atendidos.

Durante este período, mantivemos o acompanhamento aos utentes que se encontram a viver em ERPI e que pela situação de pandemia diminuíram a interação com o voluntário. Semanalmente as equipas técnicas foram contactadas,

especialmente pela Assistente Social, para acompanhamento em tempo real sobre a evolução dos cuidados; informação essa partilhada em equipa e posteriormente devolvida aos voluntários. Quando foi possível retomar as visitas aos utentes em ERPI, a assistente social contactou os voluntários para informar e agendar as visitas de acordo com a disponibilidade de ambos (utente e voluntário) e capacidade de resposta da instituição. Terminámos o ano a acompanhar 40 utentes integrados em ERPI, 16 em entidades em Lisboa e 11 fora da cidade.

Como referido anteriormente, os procedimentos de trabalho em equipa foram também alterados nesta área. Diariamente a equipa articulava pelos mecanismos disponíveis (comunicação por telefone, e-mail, videoconferência); tendo a Assistente Social participado em 46 reuniões por videoconferência, que se tornaram num espaço para toda a equipa aferir os métodos de trabalho, discussão de casos, partilha de responsabilidades, diagnóstico e avaliação de situações que todas as semanas se sentiam mais vulneráveis.

Rede Social / Parceiros

Durante o ano 2020 o trabalho em rede social foi repensado e as reuniões em que participámos foram através de videoconferência, designadamente no âmbito do grupo de trabalho do envelhecimento, onde a prioridade se centrou em repensar as respostas sociais. Foi assegurada por elementos da Delegação a participação em diversas reuniões das comissões sociais de freguesia, nomeadamente: Comissão Social de Freguesia: Ajuda; Alcântara; Alvalade; Avenidas Novas; Belém; Benfica; Olivais; Penha de França; São Domingos de Benfica (9).

De ressaltar que a cidade se moveu e organizou-se para responder ao confinamento, sobretudo das pessoas com mais idade ou com patologias crónicas. A colaboração com a rede social foi um ponto alto da intervenção, de cooperação e interajuda, com recetividade e agilidade de recursos para responder às necessidades. Enumeramos as várias entidades com as quais mantivemos articulação permanente, de acordo com a situação; Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, ao nível das Unidades de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade (UDIP), Equipas de Apoio Idosos, Serviço de Apoio Domiciliário e Linha de Apoio Psicológico, a Câmara Municipal de Lisboa, Departamento de Divisão Social (Habitação e teleassistência), juntas de freguesia sinalizando utentes para aquisição de bem essenciais (alimentação e medicamentos), IPSS, nomeadamente com o Serviço de Apoio Domiciliário ou ERPI,

articulação com as forças locais, designadamente com a PSP / Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade (MIPP); Provedor da Justiça; Ministério Público SOS Pessoa Idosa, Bombeiros Sapadores de Lisboa, Serviço social das unidades hospitalares e das Unidades de Saúde Familiar. Também apoio na informação e esclarecimento de serviços públicos (cartão do cidadão, contratos com empresas de comunicação, etc).

Integração estágio aluno 4º ano ISCSP Serviço Social

Em Novembro a Direção Nacional assinou o protocolo de acordo para estágio com um aluno de 4º ano da Licenciatura em Serviço Social do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, o qual tem a duração prevista de 547 horas. O estagiário encontra-se integrado na dinâmica multidisciplinar da equipa técnica, participando em reuniões de trabalho, formação, discussão de casos, reflexão da prática, entre outras atividades, com supervisão da Assistente Social.

Projeto Linha de Apoio Telefónico

O Projeto “*Linha de Apoio Telefónico*” (LAT) tem como objetivo complementar a visita semanal do voluntário e permitir à equipa técnica uma melhor identificação de necessidades que justifiquem a sua mais imediata intervenção. Os contactos telefónicos foram estabelecidos por um grupo de voluntários que de forma regular/semanal contactam um determinado grupo de utentes, construindo um vínculo de confiança de relação utente – voluntário, que possibilitará um acompanhamento complementar da equipa técnica.

Os voluntários operadores desta Linha de Apoio, pela experiência na relação com o utente, reconhecem a importância da proximidade entre utente – voluntário – equipa técnica. Deste modo, conseguem desenvolver uma escuta ativa e um contacto empático, que permite identificar situações pertinentes que reportadas à equipa técnica são imediatamente tratadas para melhorar o bem-estar, conforto e segurança do utente. Todas estas informações são analisadas com a Assistente Social, antes e

depois de cada sessão de telefonemas. É à técnica de Serviço Social que cabe igualmente a gestão deste ficheiro, importando e exportando conteúdos relevantes para o estabelecimento destas conversas semanais.

Tendo em conta que a situação pandémica trouxe alterações nos procedimentos internos, os dados que apresentamos da LAT apenas se cingem até ao primeiro trimestre de 2020, momento em que o projeto esteve ativo. Até ao dia 13 de Março foram estabelecidas 499 chamadas, 355 atendidas (ver anexo 2.1). As incertezas face ao desconhecido vírus Covid-19 verificou-se na referência a assuntos relacionados com a saúde; expressão de sentimentos que revelaram sentimentos de tristeza e solidão, como também da ausência do voluntário que o acompanha (ver anexo 2.1.1).

O projeto está a ser repensado, com o intuito de garantir a segurança e estabilidade dos utentes e voluntários, para ser retomado no ano 2021.

Outras atividades

A Assistente Social colaborou também na entrega dos cabazes, dando um importante contributo na criação das listagens de utentes e restantes necessidades em coordenação com a equipa.

Na sua área de intervenção, a assistente social criou também conteúdos para publicação semanal do facebook, com sugestões e informações uteis para utentes, voluntários e população no geral.

A Assistente social também participou na criação de atividades para integrar o Caderno de Estimulação Cognitiva.

Formação/Participação em Eventos

Com a participação em ações de formação foram criados momentos de aprendizagem e reflexão que serviram para repensar a intervenção em tempo de pandemia, bem como escutar os parceiros acerca das estratégias que desenvolveram face ao distanciamento social e novas necessidades. A Assistente Social esteve presente nas seguintes formações:

- ACA - Prática na comunicação com o sénior em vulnerabilidade.
- ACA - Voluntariado e Direitos dos Beneficiários.

- Fundação Eugénio de Andrade - Inovar no Voluntariado de Proximidade e no Domicílio.
- GECS – Grupo Espiritualidade e Ciências Sociais – ISCSP - Espiritualidade em contextos de vulnerabilidade.
- APROXIMAR - Cuidar de pessoas mais velhas no séc XXI – pessoas, profissionais e organizações.
- Universidade Lusíada - Instituto Psicologia e Ciências Sociais Educação - 7º Encontro de Psicogerontologia.
- MySenior - Apresentação da plataforma de gestão de processos de utentes e voluntários.
- EAPN - European Anti Poverty Network (Rede Europeia Anti-Pobreza) - Lar doce lar. Envelhecimento em casa e na comunidade.
- Junta de Freguesia das Avenidas - Grupo de Missão Cuidadores das Avenidas – Modulo I
- Junta de Freguesia das Avenidas - Grupo de Missão Cuidadores das Avenidas – Modulo II
- Junta de Freguesia das Avenidas - Grupo de Missão Cuidadores das Avenidas – Modulo III

Ao longo do ano, também a comunicação social e entidades formativas procuraram a ACA para testemunhar o sentimento de solidão e isolamento que agudizou o sentimento dos utentes:

- ISCTE – Colaboração num estudo no âmbito da tese de doutoramento sobre os efeitos sociais e económicos causados pela pandemia de COVID-19 às organizações do Terceiro Setor de Portugal e do Brasil.
- Revista Cais – Colaboração para um artigo - Idosos: Combater o isolamento social na pandemia. Revista Fevereiro 2021.

Caracterização dos Utentes

No ano em análise, a Delegação de Lisboa apoiou 132 utentes. Os dados abaixo indicados referem-se aos utentes acompanhados ao longo do ano de 2020, distribuídos da seguinte forma:

- 2 utentes acompanhados desde o ano de 2009;
- 7 utentes acompanhados desde o ano de 2010;
- 15 utentes acompanhados desde o ano de 2011;
- 24 utentes acompanhados desde o ano de 2012;
- 6 utentes acompanhados desde o ano de 2013;
- 6 utentes acompanhados desde o ano de 2014;
- 14 utentes acompanhados desde o ano de 2015;
- 13 utentes acompanhados desde o ano de 2016;
- 9 utentes acompanhados desde o ano de 2017;
- 6 utentes acompanhados desde o ano de 2018;
- 25 utentes acompanhados desde o ano de 2019;
- 5 utentes acompanhados desde o ano de 2020.

Relativamente aos processos encerrados, 15 utentes terminam a relação com a ACA pelos seguintes motivos: 10 óbitos, 3 fora do âmbito (demência instalada) e 2 não estavam interessados (psiquiatria).

ANO	TOTAL	ATIVO	ENCERRADO
2009	2	2	0
2010	7	7	0
2011	15	10	5
2012	24	21	3
2013	6	6	0
2014	6	5	1
2015	14	12	2
2016	13	11	2
2017	9	9	0
2018	6	6	0
2019	25	24	1
2020	5	4	1
TOTAL	132	117	15

De uma forma sintética, apresentamos a caracterização dos utentes:

- **Género:** 119 feminino e 13 masculino (ver anexo 2.2.1).
- **Grupo etário:** 30-40: 1 ; 41-64: 2 ; 65-79: 30 ; 80-89: 52 ; + de 90 anos: 47.
- **Estado Civil:** Viúvo(a) 66 ; Casado(a) 17 ; Solteiro(a) 22; Divorciado(a) 20; Separado(a) 0 (ver anexo 2.2.2)

Nota: existem 7 utentes que não temos conhecimento do seu estado civil.

- **Habilitações literárias:** sem habilitações – 4; ensino primário – 15; diferentes graus do ensino liceal/curso comercial – 17; formação universitária – 26 (ver anexo 2.2.4)

Nota: 70 utentes que não temos conhecimento do seu grau académico.

- **Atividade profissional:** sector terciário – 87; sector secundário - 11; sector primário – 2; doméstica – 13; sem profissão – 8 (ver anexo 2.2.5)

Nota: existem 11 utentes que não temos conhecimento da atividade profissional.

- **Agregado Familiar:** isolado – 76; cônjuge, filhos ou outros familiares – 25; ERPI ou em residências assistidas – 31;
- **Situação problema que determinou o pedido:** necessidade de companhia - 78; sentimento de solidão – 26; outros motivos – 28 (ver anexo 2.2.9)
- **Quem pediu a intervenção da ACA:** o próprio - 41; instituição – 57; família – 19; outros pedidos foram encaminhados por amigos do utente ou por voluntários da ACA que conhecem a atividade realizada – 15 (ver anexo 2.2.10)

É importante salientar mais alguns aspetos que caracterizam o universo de utentes que acompanhamos e a necessidade de responder com o apoio do voluntariado. A maioria das pessoas não são naturais da cidade de Lisboa, procuraram na cidade o seu local de trabalho e de vida mais próspero, acabando por ficar na fase mais adulta da vida, pois a cidade foi o local onde viveram mais anos (ver anexo 2.2.3). Nem sempre se identificaram e por consequência não criaram laços. Salientar que a esmagadora maioria dos utentes contam com uma rede de suporte com base na família (direta) e apoio institucional (SAD, ERPI, teleassistência).

Um dos maiores constrangimentos verbalizados pelos utentes trata-se das acessibilidades. É importante referir que a maioria dos utentes residem em habitação sem acessibilidade (ver anexo 2.2.6), seja no interior da casa, limitando viver em todos os espaços, seja na deslocação ao exterior, impedindo uma participação ativa, deslocações somente para atos médicos com apoio de transporte especializado. A falta de acessos no exterior ou acessos com obstáculos, também são limitadores à vida da cidade, provocando um aumento da solidão e por consequência do isolamento

social, dificuldade de estabelecer laços e promover um envelhecimento saudável e participativo.

Paralelamente às barreiras arquitetónicas, de referir que existe um maior número de pessoas apoiadas pela ACA que se encontra em situações de capacidade funcional comprometida (ver anexo 2.2.7 e 2.2.8), o que dificulta a deslocação ao exterior, acentuada pela falta de acessibilidades e défice económico para ultrapassar esses constrangimentos. Por outro lado, muitos dos utentes atendidos sofrem de patologias relacionadas com situações do foro ortopédico e osteoarticular, psiquiátrico e handicap visual ou cegueira, mais condicionantes à sua independência e autonomia.

É importante notar que o voluntariado como resposta, também complementar às instituições tipificadas, apoia pessoas que se encontram desenraizadas do seu espaço de vida ou na ausência de rede de suporte de proximidade e afetiva, apoiando assim, 40 pessoas em estrutura residencial para pessoas idosas.

Continua-se a apoiar os utentes que por motivos associados ao envelhecimento transitam para fora da cidade de Lisboa, sobretudo para estruturas residenciais para pessoas idosas. A Delegação de Lisboa continua presente na alteração de vida destas pessoas, através do Projeto da Linha de Apoio Telefónico e dos voluntários que se mantêm na relação com estes utentes, como elemento de continuidade, que contribui para a manutenção de alguma estabilidade e de rotinas que a pessoa idosa reconhece e valoriza nesta fase de vida. Na maioria das vezes, nesses locais, mais afastados dos grandes centros, não existem respostas de voluntariado semelhantes à intervenção desta Delegação.

Para concluir, sublinhar que no acompanhamento semanal aos utentes percebemos que a situação ao nível de saúde física e mental sofreu alterações, nomeadamente pela ausência de fisioterapia e outros atos médicos, diminuição de mobilidade pela limitação das saídas ao exterior. Os utentes verbalizaram sentir mais solidão provocado pela ausência de contacto com as pessoas, sobretudo presencial, ausência da presença física, do olhar, do toque. Se em outros momentos, as pessoas não verbalizavam o estar só e isolado como um problema, aceitando apenas a companhia para as horas mais calmas, a pandemia veio trazer a expressividade de sentimentos muito diferentes. A solidão que a pandemia trouxe em diferentes faixas etárias, veio reconhecer o modo como os mais velhos vivem diariamente. Sentir solidão não se expressa somente por viver só, ou estar sozinho num prédio, ou não conseguir deslocar-se, ou não ter rede de suporte, ou não estar integrado na comunidade, ou não ser participativo. É um processo cumulativo de circunstâncias

socioeconómicas e de saúde mental. Até com familiares a residir sob o mesmo teto, existe solidão em algumas situações existentes nesta Delegação, sendo de extrema importância o trabalho a desenvolver pela Assistente Social da Delegação no acompanhamento, sinalização e encaminhamentos na comunidade, dos casos que nos são encaminhados.

3.2.4 PSICOLOGIA

Recrutamento de voluntários

Até março 2020, foram realizadas 25 entrevistas de avaliação a candidatos a voluntários (tendo 07 candidaturas transitado do mês de dezembro 2019). Durante todo o ano, no total, inscreveram-se como candidatos a voluntários 105 pessoas, sendo que para 72 dessas pessoas foi encaminhado o documento de Manifestação de Interesse, como forma de fazer a triagem dos candidatos efetivamente empenhados nesta decisão. Desse número, apenas 18 pessoas reenviaram o documento com intenção de inscrição na Delegação. Aos candidatos que demonstraram o seu interesse por email após o início do confinamento (33 pessoas), o Secretariado da Delegação, por ter acesso ao email em casa, informou que quando possível a equipa entraria em contacto, dada a situação que vivenciávamos.

Por via da necessidade de priorização de tarefas, dando especial atenção ao acompanhamento aos utentes e voluntários já inscritos, e por decisão da direção, o recrutamento de voluntários foi suspenso a partir do mês de março, até ao final do ano.

Caracterização de Voluntários

Ao longo do ano de 2020 a Delegação de Lisboa contou com a colaboração de 160 voluntários.

Género: Feminino – 120 / Masculino- 40 (ver anexo 3.2.1)

Grupo etário:

18 aos 25 anos- 17 voluntários

26 aos 40 anos – 35 voluntários

41 aos 65 anos- 75 voluntários

66 aos 80 anos- 28 voluntários

>80 anos – 05 voluntários (ver anexo 3.2.2)

Habilitações Literárias:

Ensino superior- 123 Voluntários

Ensino secundário – 30 voluntários

Com Escolaridade Obrigatória – 7 voluntários

Sem Escolaridade Obrigatória- 0 voluntários (ver anexo 3.2.3)

Situação Profissional:

Ativo – 87 voluntários

Aposentado- 33 voluntários

Estudante- 21 voluntários

Desempregados – 18 voluntários

Sem informação – 1 voluntário (ver anexo 3.2.4)

Como conheceram a ACA: Comunicação Social – 32; Amigos ou conhecidos – 45; Fundadora-1; Outras instituições- 17; Site ACA- 31; Internet- 16; Sites de Voluntariado-4; Universidade- 7; N/S- 7(ver anexo 3.2.5)

No ano 2020, 16 voluntários desistiram do exercício do voluntariado, por motivos vários, maioritariamente por alterações a nível pessoal/familiar ou por não se identificarem ou adaptarem ao tipo de voluntariado por telefone, com o qual tivemos de lidar durante o ano em epígrafe, para garantir a segurança a nível de saúde dos utentes e voluntários.

Foram retirados temporariamente 16 voluntários (especialmente por óbitos dos utentes, mas também por indisponibilidade devido a situações pessoais/laborais).

A 31 de Dezembro, contávamos com 17 voluntários disponíveis, a aguardar atribuição de utente. Contudo, na listagem de voluntários da Delegação estão ainda integrados 28 voluntários cujo processo se previu no relatório anterior como encerrado no primeiro trimestre de 2020, por várias razões, de entre as quais o incumprimento de vários deveres constantes no contrato e na lei do voluntariado, cessações essas que se preveem como efetivas no decorrer do ano 2021.

Acompanhamento a Utentes e Voluntários

Em conjunto com a colega Assistente Social foram realizadas 05 visitas de avaliação a candidatos a utentes, anteriores ao início da pandemia. O conhecimento dos utentes é extremamente relevante para se proceder à atribuição de um voluntário com o perfil adequado a cada caso.

Durante o ano 2020, foram realizadas 06 atribuições de utentes a voluntários e respetivas apresentações, tendo sido solicitado o apoio das restantes colegas da equipa técnica para algumas destas visitas. No final do mês de Março estavam agendadas, pelo menos, mais 05 apresentações, que não foram possíveis de concretizar devido ao confinamento obrigatório. Não foram realizadas outras

atribuições, uma vez que todos os elementos da equipa garantiram o acompanhamento telefónico semanal a todos os utentes e não foi possível realizar as visitas presenciais. No entanto, para o ano 2021, planeamos novos moldes para podermos dar continuidade a este tipo de procedimentos.

Por continuarmos a apostar em relações que nos parecem à priori mais seguras, com impacto direto no bem-estar dos utentes mas também dos voluntários, a equipa técnica continua a ter em atenção os perfis dos voluntários e dos utentes, pelo que, por vezes, existe um intervalo maior do que estipulado internamente (um mês) para o matching mencionado.

Apesar do maior enfoque da área da Psicologia nesta Delegação ser, habitualmente, a gestão de voluntários - compreendendo o recrutamento, acompanhamento, capacitação e supervisão dos mesmos - no ano 2020, especificamente a partir do mês de Março até ao final do ano, tornou-se prioritário o apoio ao nível de suporte emocional e intervenção na crise, tanto a utentes como a voluntários, por meio de chamadas telefónicas. Muitos utentes e voluntários recorreram telefonicamente, em momentos de maior ansiedade, solidão ou outras situações de crise. Surgiram casos de utentes que a equipa considerou com necessidade de suporte emocional, sendo todos analisados e dado seguimento por diferentes períodos de tempo, mediante cada situação. Os casos que necessitaram de maior apoio, foram contactados durante um determinado período de tempo, duas vezes por semana.

É de ressaltar não apenas o número de chamadas (verificar quadro 3.1) mas especialmente a duração das mesmas, sendo que em muitos casos, a duração foi superior a sessenta minutos. A situação de pandemia agudizou o sentimento de solidão e tristeza, mas também todos os receios “impostos” à população que assistimos, cujo risco sabemos ser maior. Com vista a dar resposta a todas as solicitações de apoio, para maior bem-estar dos utentes e voluntários, a psicóloga disponibilizou-se, por isso, a ultrapassar o seu horário de trabalho durante várias semanas do ano. Todas as chamadas (atendidas e não atendidas para voluntários, utentes, suporte formal e informal) foram descritas no instrumento online criado pela Equipa Técnica. No total, pela psicóloga, foram realizadas **2580 chamadas** (1685 atendidas e 895 não atendidas a utentes e voluntários).

Devido à elevada exigência, nos meses de abril, julho e agosto foi solicitado o apoio da colega do secretariado da Delegação na realização de algumas chamadas de rotina a voluntários, previamente definidos pela equipa. Assim, no mês de Abril foram realizadas 13 chamadas para voluntários. Em julho, 93 contatos efetuados e 37 não

atendidos, enviadas 27 sms's. Em agosto, 27 contatos efetuados e 15 contatos não atendidos. É ainda de ressaltar o trabalho desenvolvido pela colega do departamento de Projetos /Parcerias e Fundraising existente até Dezembro 2020, que durante alguns meses, numa ótica de colaboração com a equipa técnica, contactou Voluntários da ACA, para colmatar a falta de recursos humanos sentidos na Delegação, perante uma situação tão inesperada e atípica.

Os voluntários mantiveram os contactos com a psicóloga ou com outros elementos da Delegação, procurando apoio para o esclarecimento de dúvidas ou a resolução de várias situações. Foram realizadas várias reuniões presenciais ou telefónicas, com voluntários que solicitaram esse apoio ou que foram convocados pela equipa, algumas das quais no início do ano, com a presença da Direção da Delegação.

Conforme anos anteriores, o instrumento ao dispor dos voluntários (Registo de Apoio Mensal) para formalizarem a sua atuação e informarem a equipa sobre o voluntariado, facultando informações sobre a situação do utente promovendo assim encaminhamentos ou outras intervenções por parte da equipa, continua a ter uma taxa de envio muito reduzida. Estes registos são analisados pela psicóloga e, quando necessário, apresentados em reunião de equipa. No entanto, este ano, a reduzida taxa de entrega poderá justificar-se pelo facto da equipa ter contactado semanalmente ou quinzenalmente os voluntários com utente atribuído, facilitando a passagem de informações por esta via.

Para além do trabalho de apoio direto aos voluntários e utentes da Delegação, à responsabilidade desta área, desenvolvem-se projetos especiais no âmbito do voluntariado corporativo, designadamente com:

- a) Fundação *Altice* - Projeto “Está lá? Está bem?” (08 voluntários a 31 de dezembro)
- b) Grupo *José de Mello* (05 voluntários a 31 de dezembro)

Com regularidade são prestadas informações a estes parceiros sobre o estado do processo dos seus colaboradores enquanto voluntários da ACA, e articulados novos procedimentos e ou necessidades.

Sessão de Acolhimento – Formação para Candidatos a Voluntários

No dia 03 de Março foi realizada a única formação aos candidatos a voluntários do ano 2020. A sessão de acolhimento foi realizada pela Psicóloga, num espaço cedido por um parceiro (Hotel Holiday Inn) e contou com a participação de 11 candidatos. Justifica-se que não foi dado seguimento aos processos dos mesmos,

devido às mudanças implementadas por via da situação de pandemia e suspensão dos recrutamentos, uma vez que foi priorizado o acompanhamento a utentes e voluntários já integrantes nas listas da Delegação. Os contactos a estes voluntários estão planeados retomarem no primeiro trimestre de 2021.

Capacitação para Voluntários

Continuamos a acreditar que a formação é um instrumento privilegiado a ter em conta, pelo que foi intenção no Plano de Atividades dar-se continuidade ao Projeto do Ciclo de Encontros Com Voluntário (CEV), iniciado em 2019.

No mês de Janeiro, a equipa agendou um evento ao sábado, conforme solicitado previamente pelos voluntários, em conformidade com as respostas a um questionário efetuado online. No entanto, apenas foram realizadas 04 inscrições para o evento, razão pela qual o evento foi cancelado.

O CEV seguinte estava agendado para o final do mês de Março, mas dado o confinamento e a priorização do apoio aos utentes e voluntários, este evento também foi cancelado.

Retomámos o CEV a 25 de Novembro, com a participação de 06 voluntários, tendo sido abordadas as mudanças da Delegação e novos projetos, contando com o apoio da Dra. Rosa Araújo, Dra. Irene Sequeira e Dra. Francisca Correia, membros da Direção Nacional da ACA como oradores.

No âmbito do projeto de Capacitação dos Voluntários promovido pela Direção Nacional, 04 voluntários da Delegação participaram no webinar “Voluntariado e Direitos dos Beneficiários” e 05 voluntários da Delegação participaram no webinar "Prática na Comunicação Com o Sénior em Vulnerabilidade, ambas as iniciativas promovidas pela Direção Nacional da ACA.

Dia Internacional do Voluntários

Tal como no ano transato, a propósito do dia 05 de dezembro, Dia Internacional do Voluntariado, a Delegação homenageou quatro voluntários, mediante critérios definidos pela equipa, nas seguintes categorias:

- 1) Acompanhamento no Domicílio
- 2) Acompanhamento em ERPI
- 3) Parceiros
- 4) Prestige

Continuamos a acreditar que o reconhecimento de quem se entrega é uma mais valia para a continuidade e para estímulo dos demais.

Outras atividades:

A organização dos cabazes de Natal, foi da responsabilidade de toda a equipa, no entanto, a exigência presencial para receber e preparar a distribuição, foi acautelada também pela psicóloga. Enfatizamos também que neste Natal, os voluntários tiveram um papel ativo na criação de mensagens para os postais de Natal entregues aos utentes.

Como as restantes colegas, a psicóloga participou no Caderno de Estimulação Cognitiva, criando desafios associados à estimulação especialmente das áreas de lógica, cálculo mental e conhecimento cultural.

A psicologia também foi uma das áreas abordadas em publicações semanais no facebook, pelo que foram criados conteúdos para publicação semanal, sobre teorias da psicologia, estratégias para diferentes problemas e informações consideradas úteis para os seguidores da página.

Após a saída dos elementos da anterior Direção da Delegação, e durante as férias da colega assistente social, a psicóloga participou nas reuniões da CSF de Alvalade e do CLAS de Lisboa.

Formações/ Participação em Eventos:

Durante o ano 2020, a psicóloga participou em diversos eventos formativos:

EAPN- - Lar, doce lar. Envelhecimento em casa e na comunidade.

Webinar Pactor - Serviço Social em Emergência de Saúde Pública - COVID-19: entre a subsistência e a mudança social.

LIDEL - webinar de Serviço Social em Emergência de Saúde Pública - COVID-19: entre a subsistência e a mudança social.

Universidade Lusíada - Instituto Psicologia e Ciências Sociais Educação - 7º Encontro de Psicogerontologia.

ACA - Webinar "Voluntariado e direitos dos beneficiários".

Junta de Freguesia das Avenidas - Grupo de Missão Cuidadores das Avenidas – Modulo I.

Junta de Freguesia das Avenidas - Grupo de Missão Cuidadores das Avenidas – Modulo II.

Junta de Freguesia das Avenidas - Grupo de Missão Cuidadores das Avenidas – Modulo III.

ChunkingUp – webinar “Ética nas Organizações de Intervenção Social”.

Bolsa do voluntariado: A Importância do Voluntariado: a visão das Instituições, dos Voluntários e das Empresas”.

ACA - "Prática na Comunicação Com o Sénior em Vulnerabilidade" .

A convite da Fundação Eugénio de Almeida, no dia 02 de dezembro de 2020, a Psicóloga participou enquanto oradora no Webinar “Inovar no Voluntariado de Proximidade e no Domicílio”, dando a conhecer o trabalho desenvolvido pela Delegação antes e durante a Pandemia.

Observações Finais

O ano 2020 ficará marcado por grandes necessidades de adaptação pessoal e comunitária, especialmente do ponto de vista psicológico e emocional. Se nos anos anteriores eram muitas as consequências apresentadas pelos utentes advindas do sentimento de solidão e do próprio processo de envelhecimento, este ano, todas esses sintomas se exacerbaram.

Surgiram nesta Delegação novas necessidades ao nível da intervenção da psicologia, com utentes, assim como, com os voluntários, que demonstraram maior fragilidade emocional, aparecimento de sintomatologia depressiva ou de ansiedade, decorrentes especialmente da situação vivida no país e no mundo. Para dar resposta a esta necessidade, também sentida na população em geral, a comunidade uniu esforços, no sentido de criar outras respostas por telefone, para as quais utentes e voluntários foram encaminhados sempre que considerado pela equipa. É de salientar que, é premente encontrar estratégias para gerir o impacto que este ano deixará em cada um, hoje e no futuro, com a necessidade de aumento das respostas de acompanhamento psicológico. Não menos importante, considera-se a necessidade da instituição criar medidas para manter os voluntários e colaboradores da mesma, com capacidade de resposta, perante as exigências das fases que se avizinham.

3.2.5 TERAPIA OCUPACIONAL

Avaliação e Acompanhamento

A atuação da técnica que se encontra em regime de trabalho a tempo parcial, tem como base a avaliação e intervenção aos utentes da Delegação, que comprometem ou colocam em risco o desempenho e participação nas atividades de vida diária, atividades instrumentais da vida diária e/ou de lazer.

A avaliação a utentes teve por base a observação e o instrumento de avaliação *EasyCare*, traduzido e validado para a população portuguesa por Sousa e Figueiredo (2003). Esta avaliação consistiu no conhecimento geral dos utentes (interesses, rotinas, competências motoras, cognitivas e de comunicação), do seu envolvimento e participação em atividades de vida diária, atividades de vida diária instrumentais, atividades de lazer e produtividade e, do ambiente domiciliar, identificando barreiras arquitetónicas que limitem a participação ocupacional dos mesmos. A priorização da avaliação regeu-se pelos fatores isolamento, privação ocupacional, autonomia, risco de queda e dificuldades físicas.

De acordo com as avaliações, foram realizadas intervenções com o objetivo de promover a independência e autonomia em todas as áreas ocupacionais e o bem-estar dos utentes, tais como adaptar o ambiente e/ou a ocupação através do aconselhamento aos utentes/voluntários/familiares de produtos de apoio e/ou estratégias que eliminem/diminuem barreiras arquitetónicas; aconselhar e fazer treino de uso de produtos de apoio, em conjunto com utentes/voluntários/familiares; aconselhar e fazer o treino com o voluntário de estratégias específicas dirigidas ao utente que acompanha, para que este possa realizar uma supervisão e estimulação das funções de forma adequada e segura, através de imagens, tarefas sequenciais, vídeos e explicação escrita. Por vezes, foi necessário articular e encaminhar para especialidades médicas ou ação social - em parceria com o Serviço Social; para acompanhamento psicológico, da ACA ou no exterior - em parceria com a Psicóloga, e/ou para a participação em atividades da ACA - em parceria com a Animadora Sociocultural.

Devido à situação pandémica, a equipa técnica iniciou o teletrabalho durante o mês de março, suspendendo todas as visitas e atividades presenciais. Deste modo, durante o ano de 2020, foram realizadas 11 visitas domiciliárias (ver anexo 4.1), no âmbito da Terapia Ocupacional, distribuídas da seguinte forma:

- 6 visitas de avaliação
- 4 visitas de acompanhamento
- 1 visitas de apresentação utente-voluntário

As avaliações realizadas traduziram-se na identificação de um leque de limitações sentidas por parte dos utentes em três grandes áreas de desempenho: área funcional, cuidados pessoais e mobilidade (ver anexo 4.2). De acordo com limitações apresentadas pelos utentes, recolhidas durante a avaliação, foram realizadas intervenções no âmbito da Terapia Ocupacional. Ao final do ano de 2020, verificaram-se 8 situações em acompanhamento, 1 concluídas e 1 sem necessidade de intervenção (ver anexo 4.3).

A intervenção realizada teve como base o aconselhamento de estratégias, o treino, a adaptação do ambiente e/ou da ocupação (ver anexo 4.3.1). O motivo pelo qual não houve intervenção com um dos utentes foi por não existir intervenção necessária ao nível desta área. De salientar o trabalho de envolvimento dos voluntários nesta matéria no sentido de promoverem a continuidade e estimulação das funções que requerem intervenção pelo profissional desta área.

Durante as avaliações foram também verificadas as acessibilidades das habitações (ver anexo 4.4), verificando-se um grande número de barreiras arquitetónicas que limitam a participação ocupacional.

Devido à situação pandémica, levantou-se a necessidade da reestruturação da intervenção e acompanhamento aos utentes através de contatos telefónicos semanais. Entre março e dezembro, contabilizaram-se no total **1049 chamadas**, 610 chamadas atendidas e 439 chamadas não atendidas. Através deste acompanhamento técnico, foi possível realizar sinalizações e/ou encaminhamentos para as diversas áreas, articular com as diversas redes de suporte e definir estratégias de forma a colmatar as necessidades dos utentes.

Ao longo de todo o processo de acompanhamento ao utente, a Terapeuta Ocupacional manteve-se sempre em articulação através de reuniões Online semanais e de contatos telefónicos com a equipa. Simultaneamente, a terapeuta ocupacional articulou com a rede de suporte formal, com a rede de suporte informal e com os voluntários (ver anexo 4.5). Porque as áreas de Animação Socio Cultural e Terapia Ocupacional têm projetos em comum, foram realizadas diversas reuniões apenas entre estas técnicas, com o fim de criar e desenvolver ideias e atividades não presenciais, a apresentar e concretizar no decorrer do ano 2021.

Projeto - CuiDar-te

Após a retoma do projeto e da redefinição de novos objetivos e procedimentos, a terapeuta reuniu com os parceiros envolvidos, motivou para a continuidade da parceria e envolvimento num projeto que se entende inovador. O objetivo deste projeto é promover/desenvolver a competência do cuidar dos utentes da delegação de Lisboa, devolvendo-lhes o princípio de responsabilidade, através dos cuidados que prestarão a uma planta que semearão e da qual cuidarão. Além disso, tem como objetivo melhorar o nível da saúde física e psicológica, da comunicação e relação com voluntário/cuidador, familiares e amigos; promover uma maior participação ocupacional; aumentar o leque de interesses e participação em atividades de lazer;

umentar o nível de motivação para realizar atividades no exterior (dependendo das capacidades físicas e das barreiras arquitetónicas) e melhorar a sensação de bem estar.

O projeto será dinamizado com os utentes da ACA que residem na Casa do Restelo, permitindo manter uma rede de suporte e acompanhamento ao longo de todo o processo. O Jardim Botânico da Ajuda disponibilizou-se para dinamizar workshops sobre os cuidados a ter com as plantas e a doar as mesmas e os materiais necessários para a realização do projeto.

A Primavera de 2020 marcaria o arranque do CuiDar-te mas devido à situação pandémica, sentiu-se a necessidade de suspender o projeto. Em setembro, retomou-se o contato com a Casa do Restelo, de modo a analisar a exequibilidade do mesmo, no entanto, o CuiDar-te encontra-se de momento suspenso até se verificarem as condições de saúde e segurança necessárias para podermos avançar.

Projeto – Banco de Produtos de Apoio

O projeto tem como objetivo proporcionar uma maior qualidade de vida, autonomia e integração às pessoas dependentes e/ou idosas, através do aconselhamento técnico e do aluguer de produtos de apoio, tais como cadeiras de rodas, canadianas, andarilhos, etc. Ao mesmo tempo, diminuir a carga sobre o cuidador, permitindo também uma maior qualidade de vida. O público-alvo são os utentes, voluntários, familiares e sócios das delegações da Associação, mas com primazia da Delegação de Lisboa.

A técnica foi responsável pela criação de todos os documentos de suporte ao projeto e fará a gestão operacional do mesmo, para além da logística de levantamento dos equipamentos existentes, armazenamento e verificação das condições de utilização.

O projeto foi lançado nos primeiros meses do ano, porém, provavelmente influenciado também pela pandemia covid-19, não se verificaram ainda quaisquer alugueres de produtos de apoio. Foi divulgado pelas redes sociais um cartaz relativo ao projeto. Esta será uma vertente em que provavelmente esta área poderá contribuir para a sustentabilidade financeira da Delegação de Lisboa.

Projeto - Caderno de Estimulação Cognitiva

A terapeuta ocupacional participou na elaboração do Caderno de Estimulação Cognitiva, como as restantes colegas com a integração de exercícios, mas

especialmente com a maioria do trabalho gráfico de criação e organização deste caderno.

Projeto - Facebook

Foi também da responsabilidade da Terapeuta Ocupacional a criação gráfica das publicações a integrar pela Animadora Cultural na página Facebook, conforme identificado acima, realizando-se publicações diárias desde o início do mês de abril (contabilizando-se um total de 195 publicações). De referir que para dar resposta às necessidades da Delegação, a técnica superou o seu horário e/ou os dias de trabalho associados à ACA, na tentativa de colmatar as necessidades.

Projeto – O grande gorrinho

A técnica colaborou neste projeto, construindo um folheto informativo promovendo uma participação segura na atividade, destacando conselhos de forma a prevenir lesões e a manter o bem-estar. Os folhetos foram distribuídos juntamente com os kits do projeto, para todos os participantes.

Parceria – Just a Change

O Just a Change é uma Associação sem Fins Lucrativos que reconstrói casas de pessoas em Pobreza Habitacional. Pretende-se contratualizar uma parceria durante o primeiro trimestre do próximo ano, permitindo sinalizar e realizar melhoramentos em diversas habitações de utentes da Associação Coração Amarelo.

Outras Atividades

Por se tratar de uma vertente da equipa técnica que integra a Delegação, a terapeuta ocupacional participou ainda noutras atividades que não aquelas exclusivas da sua área funcional, designadamente:

- Colaboração nas Tertúlias Amarelas,
- Colaboração nos Ateliers D’Coração,
- Colaboração nas visitas de apresentação (utentes-voluntários),
- Entrega de cabazes da Drive Now, para oferecer aos utentes da ACA,

- Elaboração de cartazes de divulgação de atividades e projetos,
- Colaboração na organização dos cabazes de natal a entregar aos utentes.

Formação

Pelos mesmos motivos que a Animadora Socio Cultural, sendo o seu horário de trabalho a tempo parcial, apenas foi possível participar no workshop “Comunicação com o idoso em vulnerabilidade - Conversas difíceis – Práticas”, dinamizado pela ACA.

Observações Finais

As limitações na intervenção presencial com os utentes, obrigaram a avaliações e sugestões apenas por telefone, limitando a alteração e criação de alguns factores importantes para que haja mudança nas atividades de vida diária dos utentes. Continuamos a considerar que o empenho dos voluntários e figuras de suporte no acompanhamento do utente e em articulação com a técnica desta área, é um fator crucial para se efetivarem os progressos para ocupação e alteração dos ambientes onde os utentes residem.

No próximo ano, na área da Terapia Ocupacional ponderam-se projetos que poderão enriquecer as atividades e ocupação dos utentes, em estreita articulação com as áreas da Animação Socio Cultural e Psicologia.

4. Conclusões

No seguimento de todas as informações presentes neste relatório e perante o conhecimento geral sobre as consequências de todas as medidas obrigatórias este ano, podemos concluir que, sem dúvida, foi um ano muito desafiante para utentes, voluntários mas também para toda a equipa da Delegação. Foi necessário criar novas práticas e procedimentos, muito esforço pessoal e de tempo foi tomado a toda a equipa da Delegação. Consideramos, no entanto, que todos os obstáculos sentidos, criaram uma equipa mais coesa e motivada para continuar a caminhar em conjunto com a DN e restantes Delegações, naquela que é a Nossa Causa.

Com os poucos recursos existentes, não apenas a nível financeiro mas também humanos, temos consciência de que tudo fizemos para apoiar utentes e voluntários, na melhor gestão deste período, realizando encaminhamentos, fornecendo estratégias de animação e atividades para realizar em casa ou em ambientes seguros, assegurando o suporte emocional e sempre, escutando ativamente as vozes da solidão.

Continuamos a ter como objetivo a equiparação a outras respostas sociais, pelos parceiros e pela própria Rede Social, sendo que, na cidade de Lisboa, não existem ainda respostas com o mesmo objetivo, procedimento e com gestão de uma equipa técnica que faz cumprir as exigências da Lei do Voluntariado, para colmatar aquela que é uma necessidade dificilmente quantificável, mas definitivamente sentida.

Por fim, um enorme agradecimento a toda esta equipa de trabalho (Secretariado, Animadora Socio Cultural, Assistente Social, Psicóloga e Terapeuta Ocupacional), que nunca baixou os braços em prol dos que mais precisavam e estiveram sempre disponíveis em qualquer circunstância, assim como à Direção Nacional que prestou todo o apoio necessário em momentos de grandes mudanças.

A Direção da Delegação de Lisboa

Lisboa, 30 janeiro de 2021

Demonstração de resultados até 31 de dezembro 2020 – Delegação de Lisboa

	(p/item)	(subtotais)
1. Pessoal – Remunerações e Honorários Impostos (TSU, IRS, FC)	68.478,35 31.835,92	100.314,27
2. Fornecimentos e serviços externos		
- Água		4.315,16
- Eletricidade		
- Correio	25,14	
- Telefone e Internet	3.020,38	
- Material de esc./consumíveis/expediente e higiene	507,16	
- Artigos para oferta e divulgação/merchandising		
- Produção de folhetos		
- Manutenção do site		
- Serviços especializados	762,48	
- Fotocópias /trabalhos gráficos/impressão		
3. Deslocações em serviço	1.132,00	1.132,00
4. Seguros	1.448,24	1.448,24
5. Rendas das instalações	915,24	915,24
6. Apoio a atividades das Delegações e C.I.'s		
7. Custos com ações de formação	50,00	50,00
8. Organização de eventos de índole social ou cultural	10,45	10,45
9. Organização e convocação de Assembleias-Gerais		
10. Outras despesas e imprevistos – ajudas de custos	1.800,00	1.800,00
11. Diversas (florista)	90,00	90,00
T O T A L:	110.075,36	110.075,36

Proveitos

	(p/item)	(subtotais)
1. Angariação de fundos		
1.1. Organização de eventos:		
- Eventos de índole social ou cultural		
1.2. Vendas:		
- Artigos de divulgação/merchandising		
- Livros		
- Outros artigos e produtos		
- -----		
2. Quotas	2.190,00	
3. Donativos	2.804,26	
4. Subsídios e apoios institucionais	90.888,12	
5. Receitas diversas		
T O T A L:	95.888,38	
Saldo	-14.186,98	-14.186,98

<u>Resultado:</u>	-2.950,99 €
<u>Saldo de caixa:</u>	16,92 €
<u>Saldo bancário:</u>	18.702,68 €
<u>Saldo contabilístico:</u>	48.719,60 € (30.000,00€ aplicação financeira)

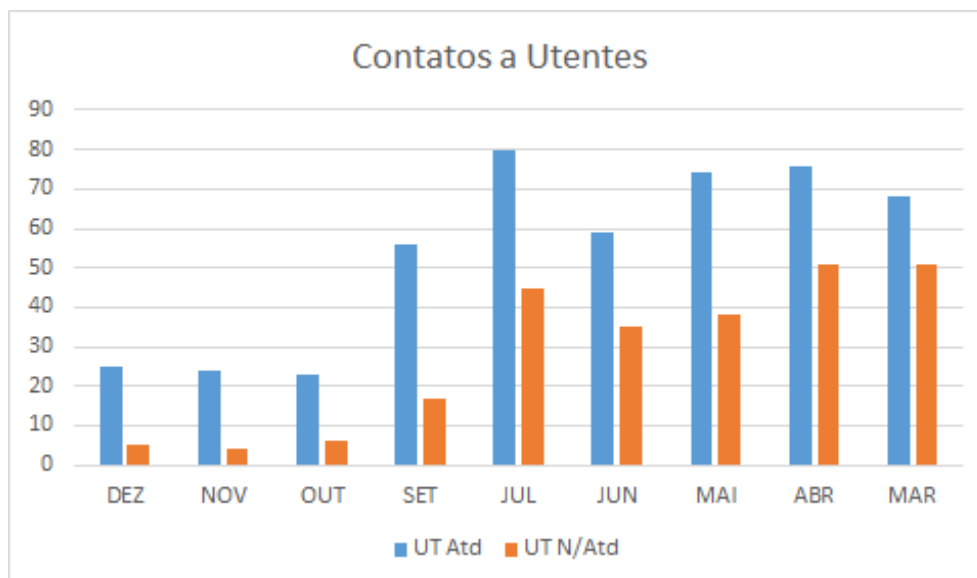
Lisboa, de 2020

A Direção da Delegação de Lisboa

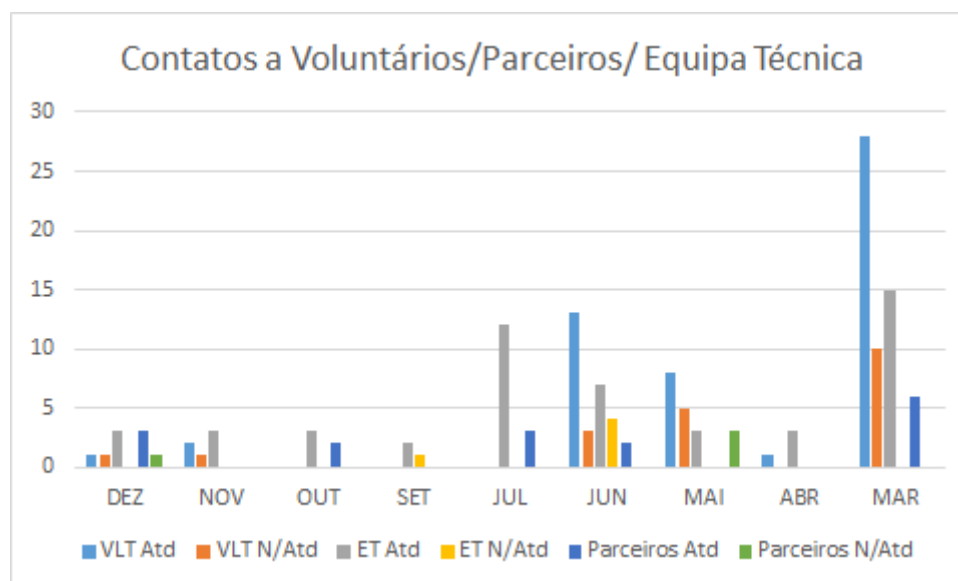
ANEXOS AO RELATÓRIO DE ATIVIDADES

1- Animação Socio Cultural

1.1 – Chamadas atendidas e não atendidas a utentes



1.2 – Chamadas atendidas e não atendidas a voluntários/parceiros/equipa técnica:



2 - Serviço Social

2.1 – Chamadas LAT

2.1.1 -Caracterização das observações perante as chamadas da LAT

2.2- CARACTERIZAÇÃO DOS UTENTES

2.2.1- Género

2.2.2- Estado Civil

2.2.3 – Local onde o utente viveu mais tempo

2.2.4 – Habilitações Literárias dos utentes

2.2.5 – Profissão dos utente

2.2.6- Estado da habitação dos utentes

2.2.7- Capacidade Funcional dos Utentes

2.2.8 – Capacidade Funcional dos Utentes

2.2.9 – Motivo do pedido de apoio

2.2.10 – Origem do pedido de apoio

2.2.11- Como obteve conhecimento da ACA

3 - Psicologia

3.1- Número de chamadas efetuadas

TIPO	CONTACTOS	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
UT	Atd	96	207	188	145	119	82	68	101	69	77	1152
	N/Atd	33	78	106	98	88	54	49	62	36	48	652
VLT	Atd	89	93	70	54	17	7	2	8	7	8	355
	N/Atd	38	70	55	32	11	5	1	5	2	3	222
ET	Atd	13	36	27	23	12	7	6	12	11	31	178
	N/Atd	2	4	2	3	2	1	0	3	2	2	21
TOTAL	TOTAL	271	488	448	355	249	156	126	201	127	169	2580

Nota: também estão incluídas nos nº de chamadas a utentes as chamadas efetuadas para Cuidadores Formais ou Cuidadores Informais, e não apenas para os utentes.

3.2 Caracterização dos voluntários

3.2.1- Género

3.2.2- Grupo etário

3.2.3 – Habilitações Literárias dos Voluntários

3.2.4 – Situação Profissional dos voluntários

3.2.5 – Como os voluntários conheceram a ACA

4 - Terapia Ocupacional

4.1 – Visitas TO

4.2 – Limitações dos utentes

4.3 – Intervenção da TO

4.3.1 – Tipo de intervenção da TO

4.4 -Acessibilidades das habitações dos utentes

4.5 – Chamadas Atendidas e não atendidas para utentes

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES E
CONTAS
DELEGAÇÃO DE OEIRAS
EXERCÍCIO 2020**

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DELEGAÇÃO DE OEIRAS ~ Exercício de 2020~

INDICE:

- 1. Introdução**
- 2. Objetivo do Relatório**
- 3. Atividades levadas a cabo no âmbito do exercício em apreciação**
 - 3.1 Atividades de Gestão**
 - 3.2 Atividades desenvolvidas no âmbito no período em apreciação**
 - 3.2.1 Atividades no apoio direto aos utentes**
 - 3.2.2 Atividades de divulgação/Formação**
 - 3.2.3 Atividades de participação no âmbito de parcerias**
 - 3.3 Outras atividades**
- 4. Caracterização dos Utentes**
- 5. Caracterização dos Voluntários**
- 6. Conclusões**

ANEXOS:

- Contas do exercício**

1. Introdução

Como todas as pandemias, aquela por que estamos todos a passar não é um acontecimento acidental ou aleatório. Um mundo com quase oito mil milhões de pessoas, a maioria a viver em cidades densamente povoadas, todas elas interligadas por rápidas viagens, cria inúmeras oportunidades para os vírus pulmonares. É importante que todos tenhamos consciência que a Covid19 irrompeu e difundiu-se porque está adaptada à sociedade que criámos. Uma sociedade que urbaniza freneticamente e invade e destrói o *habitat* animal. Uma sociedade que sofre de amnésia social, que durante os surtos trabalha freneticamente mas que após, termina no esquecimento.

Muito já foi dito, ouvido e visto sobre esta pandemia, no entanto a mensagem que deveria ser passada a todas as pessoas, sobretudo às mais jovens, é a que só através de investigação científica, cuidados de saúde reforçados, educação para a saúde, proteção da biodiversidade, amplo financiamento e colaboração internacional, se poderá garantir e proteger a nossa civilização.

Tendo isto em mente, a nossa Associação tem a obrigação de fazer passar esta mensagem, não só aos mais idosos mas sobretudo às gerações futuras. O maior ou menor impacto que elas terão na nossa sociedade terá uma consequência melhor ou pior junto dos idosos, nomeadamente na sua qualidade de vida, nos seus objetivos e expectativas.

Posto isto, e como todos sabemos, o ano de 2020 não correu nada como previsto. A solidão tão presente já na vida dos nossos utentes, aliada à perda dos afetos por falta das visitas dos voluntários devido aos confinamentos, levou a que essa solidão aumentasse. Como se isso não bastasse, vários idosos viram-se na obrigação de ajudar filhos e netos financeira e psicologicamente.

E foi aqui que nós entrámos no sentido de minimizar os efeitos práticos desta pandemia. A Delegação de Oeiras continuou a articular o seu apoio com a rede existente no concelho a fim de fazer face às necessidades pontuais. Para o garantir contamos com vários apoios concelhios e com o altruísmo e amor dos nossos voluntários e amigos, que agradecemos.

1. Objetivo do Relatório

Tomando como referência o Programa de Ação e Orçamento de 2020, aprovado em Assembleia Geral, este relatório tem como objetivo registar as nossas atividades ao longo do ano, demonstrando como se desenvolveu o projeto de minimização da Solidão; enumerar, analisar e justificar atividades e eventos realizados, que não

estavam previstos no Programa de Ação e Orçamento; confirmar a necessidade deste projeto junto da população idosa e isolada no Concelho de Oeiras, e por último submeter a sua discussão e votação na respetiva Assembleia Geral de Associados.

2. Atividades levadas a cabo no âmbito do exercício em apreciação

3.1 Atividades de Gestão

REUNIÕES INTERNAS

De Direção - realizadas quando necessário, *online*, para apresentação, apreciação, elaboração e votação das orientações a tomar pelo executivo.

De Voluntários - realizadas quase mensalmente, *online* (primeira terça feira de cada mês) de informação e de formação.

Com Grupos de Trabalho – realizadas sempre que se justificaram, *online*.

REUNIÕES EXTERNAS

A XXXVII Sessão Plenária da Comissão Local Assuntos Sociais (CLAS) foi realizada *online* no sentido de partilhar experiências das diversas Instituições/Entidades e partilhar estratégias dentro do atual contexto de pandemia.

3.2 Atividades desenvolvidas no âmbito do período em apreciação

3.2.1 Atividades no apoio direto aos utentes

Registou-se no ano de 2020 uma acentuada diminuição na saúde dos nossos utentes, devido à avançada idade e à situação de forçado isolamento. Não conseguimos realizar os nossos passeios mensais, as visitas lúdicas e culturais, os lanches e colónias de férias, facto que contribuiu para o aumento da solidão. Foi por isso necessário reinventar algumas atividades, as possíveis, para criar novos motivos de interesse.

EVENTOS

Em **janeiro**, a convite da Direção Nacional, a Delegação de Oeiras esteve presente na 23ª Tertúlia de Artes e Letras em articulação com a exposição de pintura de Maria de Lurdes Albuquerque. Inicialmente a presidente da DN abordou o tema do envelhecimento em Portugal e por fim foi apresentado um projeto piloto, que se designa "Olá Vizinho".

Em **fevereiro** participámos no Carnaval Interinstitucional que o Juntos Por Mais organiza todos os anos e que conta com a participação de várias Associações, Centro Socias, Centros de Dia, etc. Realizou-se na Cooperativa Nova Morada, um

espaço onde se dançou e conviveu e até se desfilou mascarado. Mas, infelizmente, seria o primeiro e único evento com todos.

A Pandemia de Covid-19 trouxe muitos desafios mas isso não nos parou; readaptámo-nos e desenvolvemos projetos para continuarmos a nossa missão!

A Direção Nacional lançou um projeto "**A Voz que trata o isolamento por tu**" o qual foi prontamente apoiado e contou com a participação de utentes da nossa Delegação. Este projeto nasce durante o período de confinamento e é um projeto do Coração Amarelo para todos no País. Todos viveram o isolamento na consequência da pandemia, mas há pessoas que conhecem o isolamento há anos, que o tratam por tu e que encontraram estratégias para se manter vitais, mesmo com todas as limitações. São as vozes do Coração Amarelo que entraram neste projeto através de entrevistas.

Demos início a um projeto intergeracional, realizado em parceria com jovens atores profissionais do **Teatro Bastardo**, que irá consistir numa exposição de retratos fotográficos, de personagens vestidas e encarnadas por alguns dos nossos utentes, tendo como tema algumas das obras de Shakespeare. Começámos por levar um a dois utentes para escolher e provar os respetivos figurinos ao atelier " Maria Gonzaga" em Xabregas. Numa segunda fase foram fotografados em lugares emblemáticos do concelho de Oeiras, pelo fotógrafo oficial do teatro D. Maria. Foi um projeto muito interessante que ainda assim proporcionou alguns momentos bem passados aos nossos utentes. Aguardamos ansiosamente a exposição do trabalho efetuado ao longo destes meses.

A Associação Resgate lançou em 2011, com o objetivo de promover o encontro de diferentes gerações, o **Projeto ao Encontro**. A nossa delegação tem colaborado e participado todos os anos em diferentes iniciativas deste projeto. O ano de 2020 não foi exceção. A nossa Associação colaborou no concurso de presépios de natal tendo participado uma das nossas utentes que com a sua habilidade para construir figuras fez dois anjinhos em papel que embelezaram o presépio.

O Programa Oeiras Solidária (POS), da iniciativa da Câmara Municipal de Oeiras, procura sensibilizar os membros da rede POS para a importância da implementação da responsabilidade social e cidadania empresarial no território de Oeiras, promovendo anualmente várias campanhas específicas, que pretendem colmatar algumas necessidades diagnosticadas no Concelho. No ano passado foi criado o projeto "**Distância Não Separa Corações**", que teve como objetivo ajudar as populações-alvo: idosos, crianças em acolhimento institucional, pessoas em

situação de sem abrigo, pessoas com problemas de saúde mental, pessoas com deficiência ou incapacidade e ainda o apoio animal, bem como os munícipes de Oeiras mais vulneráveis. Em Portugal foram já várias as instituições apoiadas pela Novartis no âmbito desta iniciativa. Em 2020 a ACA Oeiras foi uma das instituições apoiadas com o projeto chamado “ **A Caixa Solidária**” com a atribuição de produtos de higiene, necessidade identificada pelos nossos voluntários.

“Os GORRINHOS - pequenos gorrinhos, mas com uma grande causa” - Este foi o desafio lançado pela empresa Innocent Portugal à qual a Associação Coração Amarelo aderiu com todo o carinho. Todos os invernos, os *smoothies* da Innocent são decorados por pequenos gorrinhos feitos manualmente com o objetivo de apoiarem uma causa. No ano de 2020 coube à ACA dinamizar este projeto pedindo a amigos e utentes para tricotarem pequenos gorrinhos de lã com muito amor. Posteriormente serão enviados para os escritórios da Innocent que coloca os gorros em cada *smoothie* e por casa garrafa vendida com um gorro, doam 0,20€ ao Coração Amarelo. Os voluntários, utentes e amigos da nossa delegação acharam um projeto muito divertido e esmeraram-se na confeção de lindos gorrinhos.

“Um Amigo aqui à Mão” é um projeto da iniciativa da DN, prontamente apoiado pela nossa Delegação e que visa concretizar e solidificar a amizade entre o voluntário e o idoso. Já o fazemos pessoalmente há 20 anos, mas agora queremos que esses encontros se façam adicionalmente e complementarmente, de forma digital. Para isso precisamos de fornecer aos idosos o equipamento e o conhecimento para a sua utilização, na forma de um *smartphone*. Assim, garantimos que Um Amigo do Coração está sempre à distância curta de uma mão, sem ter que usar máscara, podendo cantar e falar alto sem receio de contagiar ou ser contagiado.

Em **dezembro**, e como de costume, mas este ano de alguma forma diferente, realizou-se a entrega dos Miminhos de Natal. Foram entregues 105 Miminhos personalizados com um cartão feito pelos meninos dos nossos parceiros da Associação Resgate. Como de costume foi um trabalho difícil. Este ano ainda pior pelo distanciamento necessário com os utentes e pela falta de os abraçar e beijar. Mesmo assim, foi com alegria e dedicação que fizemos a nossa entrega.

Durante todo o ano demos continuidade ao projeto semanal “*As nossas segundas-feiras*”, de uma forma mais regular, onde para além do acompanhamento, quando necessário, foram feitas diligências para apoio em situações pontuais, como ajuda na compra de medicamentos, idas ao hospital, etc.

O projeto de telefonemas diários feitos à noite pela nossa voluntária Aline Bettencourt foi uma mais-valia no nosso projeto de minimizar a solidão e de acompanhar os nossos utentes mais fragilizados.

3.2.2 Atividades de divulgação/formação

Foram várias as formações e *workshops* feitos *online* em que, durante o ano de 2020, participámos a convite ou por nossa iniciativa.

Em **outubro**, realizou-se um fórum intergeracional e internacional (Brasil, Portugal) da Casa VoVó Bibia, onde esteve a Presidente da DN a representar a ACA. Foi um Fórum interessante onde houve espaço para partilha de saberes e de missão

3.2.3 Atividades de participação no âmbito de parcerias

Este ponto é fundamental na vida da nossa Associação e a delegação de Oeiras não é exceção. Seja em nome individual ou coletivo, a nossa delegação conta com parceiros de excelência, os quais tornam o nosso trabalho mais fácil e muito mais completo. Nunca é demais lembrar a parceria que temos com as Uniões de Freguesia do concelho de Oeiras, com a Câmara Municipal de Oeiras, Centros de Dia e Centros Sociais e Paroquiais, além de outras. Dentro destas destacamos a parceria com a Associação Resgate dentro do âmbito dos projetos intergeracionais e agora também com o Teatro Bastardo.

3.3 Outras Atividades

DIAGNOSTICO SOCIAL NO CONCELHO DE OEIRAS

A Delegação de Oeiras da Associação Coração Amarelo foi convidada a colaborar no Diagnóstico Social do Concelho de Oeiras através do preenchimento de um inquérito elaborado por esta Edilidade.

PLANO DESENVOLVIMENTO SOCIAL CONCELHO OEIRAS 2020-2022

O Plano de Desenvolvimento Social 2020-2022 evidencia as opções estratégicas para algumas áreas prioritárias identificadas no Diagnóstico Social, sendo uma delas a Pessoa Idosa. A Associação Coração Amarelo foi convidada a fazer parte do Grupo de Trabalho da Pessoa Idosa (GTPI), cuja representante é a nossa voluntária Aline Bettencourt. Em 2020 foram realizados trabalhos de identificação das necessidades sentidas por esta população, tendo sido, posteriormente, apresentados ao CLAS os objetivos a implementar:

- Garantir respostas adequadas às necessidades das Pessoas Idosas;
- Prevenir e combater situações de isolamento social e geográfico;

Garantir a segurança e acompanhamento noturno de Pessoas Idosas;

Garantir o acesso á informação por parte da Pessoa Idosa.

Após apresentação do Programa das Atividades Sociais 2020-2021, concluiu-se que por o trabalho a ser analisado/executado pelo GTPI ser muito diversificado foi decidido que as reuniões para os organizar deviam ser temáticas. Neste sentido as ações de formação propostas foram: para Auxiliares Sociais, para Cuidadores e outras ações ainda a programar para formar formadores capacitados para a criação de uma bolsa de Cuidadores com o apoio da Escola de Alcoitão. O objetivo principal das formações é a melhoria dos serviços prestados nas IPSS'S que possuem Serviço de Apoio Domiciliário/SAD e Lares, através da administração do saber e da prática corretos. Outra proposta deste grupo foi para a criação de um guia de recursos para a População Idosa, organizado de uma forma a ser funcional, prático, esclarecedor e de fácil leitura.

CANDIDATURAS - 12ª EDIÇÃO DO Programa HELP2HELP1 do GRUPO BPN Paribas Portugal - A Delegação de Oeiras da Associação Coração Amarelo candidatou-se e ganhou com o Projeto "Um toque D'AJUDA" que se destina à aquisição de 10 aparelhos de teleassistência a serem oferecidos aos utentes mais isolados.

FACEBOOK - Esta plataforma de divulgação tem sido alimentada com algum "feedback" do nosso trabalho e com notícias e conselhos importantes.

FICHAS DE ACOMPANHAMENTO DE ATIVIDADES - No ano de 2020 as fichas de acompanhamento de atividades no exercício do voluntariado não vão ser contabilizadas neste relatório uma vez que não são representativas da realidade vivida.

4. Caracterização dos Utentes

Terminámos o ano de 2020 com 105 utentes, caracterizados de acordo com os seguintes parâmetros:

GÉNERO

Masculino	16
Feminino	89

GRUPO ETÁRIO

36-59 anos	5
60-69 anos	11
70-79 anos	19
80 aos 89 anos	49

90 aos 100 anos	21
-----------------	----

AGREGADO FAMILIAR

Vive só	60
Com família	20
Lar/Resid/Unid Saúde	25

Não se realizaram os INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO DE UTENTES

5. Caracterização dos Voluntários

Terminámos o ano de 2020 com 41 voluntários. Devido a várias doenças, alguns pedidos de suspensão e mesmo desistências, os nossos voluntários continuam a ser insuficientes para todos os utentes.

GÉNERO

Masculino	11
Feminino	30

GRUPO ETÁRIO

-30-49 anos	7
50-69 anos	14
70-84 anos	20

HABILITAÇÕES LITERÁRIAS

Ensino básico	12
Ensino secundário	18
Ensino superior	11

SITUAÇÃO LABORAL

Reformado	21
Ativo	14
Desempregado	4
Estudantes	2

Não se realizaram os INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO DE VOLUNTÁRIOS

6. Conclusões

As nossas Contas do Exercício de 2020 e sobretudo a nossa “bolsa financeira” demonstram que continuamos a acalantar o desejo de uma sede um pouco maior e mais no centro da população que necessita de mais apoio. Assim, decidi esta direção continuar a mantê-la, pois no futuro servirá de apoio às necessidades de aquisição de mobiliário e adaptação do novo espaço.

O ano de 2020 foi um ano difícil. Não há como o negar. Os nossos utentes foram desaparecendo, muitos institucionalizados fora do Concelho, outros em casa de familiares, outros ainda que partiram deixando boas saudades. O afastamento provocado pelo Covid 19 foi colmatado com os nossos telefonemas e alguns projetos de “proximidade”. Tivemos mais pedidos de apoio a utentes, sinalizados pelas Uniões de Freguesia, hospitais, Centros de Saúde, mas como ainda não os podemos visitar só foram contactados telefonicamente não fazendo ainda parte do número de utentes atualmente apoiados. Continuamos a ter falta de voluntários. Este ano ainda mais devido aos condicionalismos provocados pela pandemia. Estamos em querer que este ano as nossas visitas presenciais sejam ainda diminutas. Para fazer fase a isso contamos com a ajuda das novas tecnologias, nomeadamente através dos smarphones do projeto “Um Amigo aqui à Mão.”

Para finalizar gostaríamos de agradecer a todos os que têm ajudado de alguma forma a continuação do nosso projeto. Aos nossos utentes, razão da nossa existência como Associação, o nosso carinho e esperança em 2021.

Oeiras, 26 de janeiro de 2021

Pela Direção da Delegação de Oeiras

**Demonstração de resultados até 31 de Dezembro 2020
da Delegação de Oeiras**

Custos/Despesas	(p/item) (p/item)	(subtotais) (subtotais)
1. Pessoal – Remunerações e Honorários	7200,00	7200,00
2. Fornecimentos e serviços externos		
- Água		
- Electricidade		
- Correio	80,40	
- Telefone e Internet	52,55	
- Material de escº/consumíveis/Expediente e Higiene	337,62	
- Artigos para oferta e divulgação/merchandising	27,50	
- Produção de folhetos		
- Manutenção do Site		
- Serviços especializados (incl.q/p serviços de contabilidade)		498,07
- Fotocópias /Trabalhos gráficos/Impressão		
3. Deslocações em serviço (incl. combustível de veículos)	192,66	192,66
4. Seguros	448,50	448,50
5. Rendas das instalações		
6. Apoio a atividades das Delegações e CI's		
7. Custos com Ações de Formação		
8. Organização de eventos de índole social ou cultural		
9. Organização e convocação de Assembleias-Gerais		
10. Diversos (v.g Quotas em organismos afins, apoios, incl. Donativos a ONG/IPSS, Assembl. Gerais/DN)		
11. Outras despesas, Apoio a utentes, Imprevistos	998,87	998,87
T O T A L :	9338,10	9338,10

Proveitos/Receitas	(p/item)	(subtotais)
1. Angariação de fundos		
1.1. Organização de eventos:		
- Eventos de índole social ou cultural (<i>Concerto de Outono</i>)		
1.2. Vendas:		
- Artigos de divulgação (merchandising) da A.C.A.		
- Feiras diversas		
- Outros artigos e produtos	70,00	
-		70,00
2. Quotas	1535,00	1535,00
3. Donativos	2901,00	2901,00
4 – Subsídios e Apoios Institucionais	2200,00	2200,00
5 – Receitas Diversas (discriminar se relevante):	2632,10	2632,10
T O T A L :	9338,10	9338,10
Saldo		
(Proveitos/Receitas – Custos/Despesas)		0,00

A Direção da Delegação de Oeiras

Resultado :	0.00€			
Saldo Caixa:	12 469,00 €			
Saldo Bancos:		MONTEPIO		
		45 000,00 €		
		12 469,00 €		
		57 469,00 €		

Associação Coração Amarelo**Custos/Despesas**

		(p/item)	(subtotais)
1.-INDMNIZAÇÃO ISABEL BAIÃO	VENC. E IMPOSTOS	111,415,03	
2. Fornecimentos e serviços externos			
- Água		269,43	
- Electricidade		280,20	
- Correio		331,60	
- Telefone e Internet		9740,03	
- Material de escº/consumíveis/Expediente e Higiene		6438,21	
- Artigos para oferta e divulgação/merchandising		7965,31	
- Produção de folhetos		514,72	
- Manutenção do Site		998,76	
- Serviços especializados(incl. q/p serviços de contabilidade)		1552,86	
- Fotocópias/Trabalhos gráficos/Impressão		1178,95	
3. Deslocações em serviço (incl. combustível de veículos)		1407,46	
4- Seguros		2433,14	
5- Rendas das instalações		4286,43	
6- Apoio a actividades das Delegações e Cl's (rubrica DN a		5713,73	
7- Custos com Acções de Formação		50,00	
8- Organização de eventos (índole social, cultural ou recreativo)		1583,52	
9- Organização e convocação de Assembleias-Gerais		282,50	
10- Diversos(v.g Quotas em organismos afins, apoios, incl. Donativos a ONG/IPSS,utentes Plataforma		344,96	
11. Outras despesas e Imprevistos (rubrica residual)		6501,10	
12. Apoio a Utentes		3845,74	
	TOTAL	167133,70	

Proveitos/Receitas

1. Angariação de fundos		
1.1 Organização de eventos:		
- Eventos de índole social ou cultural		2020,50
1.2 Vendas:		
- Artigos de divulgação/merchandising		
- Livros		
- Outros Artigos e produtos		157,00
2. Quotas		6893,50
3. Donativos		102603,67
4- Subsídios e Apoios Institucionais		119270,14
5- Receitas Diversas (discriminar se relevante)		4150,42
TOTAL:		235095,23
	Saldo	67961,53
Proveitos /Receitas - Custos/Despesas)		

Pela Direcção Nacional



ASSOCIAÇÃO

Coração Amarelo

EXERCÍCIO DE 2020

Delegação do Porto

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES Da Delegação do Porto

~ Exercício de 2020 ~

ÍNDICE:

1. Introdução

2. Objectivo do Relatório

3. Actividades levadas a cabo no âmbito do exercício em apreciação

3.1 Actividades de Gestão

3.2 Actividades desenvolvidas no âmbito do apoio directo

3.3 Actividades de divulgação

3.4 Actividades de participação no âmbito de parcerias

3.5 Actividades de Formação

3.6 Outras actividades

4. Caracterização dos utentes

5. Caracterização dos voluntários

6. Conclusões

ANEXOS:

- Contas do exercício

1. Introdução

A Associação Coração Amarelo é uma associação particular de solidariedade social sem fins lucrativos e dotada de personalidade jurídica reconhecida, com publicação no Diário da República nº. 159, III Série, de 12 de Julho de 2000. Foi declarada Pessoa Colectiva de Utilidade Pública registada com a inscrição nº. 113-00, a fls. Nºs. 99 e 100 do Livro nº. 8 das Associações de Solidariedade Social.

Os seus Estatutos foram publicados no Diário da República nº. 4, III Série, de 5 de Janeiro de 2001, tendo-se posteriormente procedido a várias revisões estatutárias.

A sua principal missão é o apoio a pessoas que vivem na solidão e com carências de várias índole.

De acordo com os estatutos os sócios pagam uma quota anual de € 24,00. Para além disso e a fim de satisfazermos os nossos compromissos, nomeadamente o seguro obrigatório dos Voluntários e outras despesas fixas, contamos com os donativos dos nossos beneméritos. Os nossos voluntários ficam segurados a partir do momento em que saem de casa para visitar os respectivos beneficiários, incluindo a cobertura de qualquer dano que eventualmente causem em casa dos mesmos.

A direcção da Delegação do Porto da Associação Coração Amarelo era composta dos seguintes elementos em 31 de Dezembro de 2020:

Maria Áurea Neto Abrantes Serra Martins – Presidente

Elvira Luísa Teixeira de Almeida Prata – Tesoureira

Ana Maria Nascimento Monteiro de Aguiar – Vogal

José António Rodrigues Costa Alves – Vogal

2. Objectivo do Relatório

Os objectivos do plano de acção para o ano de 2020 foram os seguintes:

Consolidar a constituição e o funcionamento da Delegação;

Divulgar a Associação junto de entidades públicas e privadas;

Desenvolver o apoio às pessoas mais idosas em situação de carência, quer de dependência, quer de solidão e isolamento;

Promover a Associação junto de entidades responsáveis pelo apoio a idosos.

3. Actividades levadas a cabo no âmbito do exercício em apreciação

3.1 Actividades de Gestão

Realizamos duas reuniões mensais da Direcção;

Mantemos o contacto com os Voluntários procurando coordenar e supervisionar o seu trabalho.

Reunimos sempre que necessário com os Serviços Sociais das Juntas de Freguesia com quem temos protocolos.

Actualizamos as Listas de Beneficiários e Voluntários.

3.2 Actividades desenvolvidas no âmbito do apoio directo

Por razões óbvias não tiveram lugar actividades directas com os Beneficiários desde o pretérito mês de Março.

Desde então os contactos passaram a ser telefónicos, com excepção de situações pontuais que a tal obrigavam.

Recebemos o apoio da Santa Casa da Misericórdia do Porto com a atribuição de roupas e Serviço de Teleassistência aos nossos Beneficiários.

De referir ainda o apoio de carácter psicológico e terapia ocupacional disponibilizados através do seu programa "Chave de Afectos".

A Fundação Belmiro de Azevedo e a Equipa Sonae MC Pelouro não Alimentar ofereceram um donativo de € 989,00 para a aquisição de fraldas de incontinência.

Em Abril e Maio distribuimos cinco mil refeições a pessoas carenciadas em parceria com voluntários anónimos.

No Natal oferecemos aos nossos Beneficiários cabazes alimentares, chocolates e dinheiro.

A três Beneficiárias demos uma cama articulada com um colchão anti-escaras, uma cadeira de rodas e uns óculos com lentes progressivas.

3.3 Actividades de divulgação

Continuamos a divulgar a nossa actividade junto da comunidade.

3.4 Actividades de participação no âmbito de parcerias

Proseguimos com a parceria com as Juntas de Freguesia da União de Freguesias de Santo Ildefonso, Cedofeita, Sé, São Nicolau, Miragaia e Vitória e a de Ramalde. A Delegação do Porto apoia Beneficiários destas Juntas de Freguesia.

Mantemos sinergias com as seguintes entidades:

EFACEC, PSP – serviço de proximidade, Grupo Mello Saúde e EDP.

Continuámos com os Protocolos celebrados com as seguintes entidades:

Santa Casa da Misericórdia do Porto - cedência de uma sala para sede, assim como colaboração com o Programa "Chave de Afectos";

Renovámos o protocolo com a Faculdade de Medicina da Universidade do Porto para o novo ano escolar e que se traduz na participação de estudantes em regime de voluntariado, para efeito de estágio curricular semestral.

3.5 Actividades de Formação

Não se realizou qualquer formação em 2020.

3.6 Outras actividades

4. Caracterização dos utentes

Temos vinte e três Beneficiários, dos quais vinte são mulheres e três são homens.

5. Caracterização dos voluntários

Os Voluntários permanentes são vinte e quatro, sendo dezoito mulheres e seis homens. Temos ainda seis outros Voluntários fruto do protocolo atrás referido com a Faculdade de Medicina da Universidade do Porto.

6. Conclusões

De acordo com o planeado conseguimos cumprir os objectivos a que nos propusemos para 2020, pesem embora as dificuldades e os obstáculos de diversa ordem com que nos deparamos, nomeadamente a situação pandémica. No entanto, não só acompanhámos os que vivem em solidão como, graças aos donativos obtidos e às parcerias com outras entidades, conseguimos melhorar a qualidade de vida de muitos dos nossos Beneficiários.

Sentimos que é necessário entrevistar, recrutar e formar mais voluntários que ajudem a dinamizar a Associação e a projectá-la para a comunidade no sentido de chamar a atenção para a problemática dos idosos a nível local.

Esperamos este ano conseguir ultrapassar algumas das dificuldades relatadas, a fim de melhor prosseguirmos os nossos objectivos em prol daqueles que se sentem sós e são carenciados.

Porto, 15 de Fevereiro de 2021

A Presidente da Direcção da Delegação do Porto

Demonstração de resultados até 31 de Dezembro 2020

da Delegação do Porto

Custos

	(p/item)	(subtotais)
1. Pessoal – Remunerações e Honorários	0	0
2. Fornecimentos e serviços externos:		1472,08
Água	0	
Electricidade	0	
Correio	70,40	
Telefone e Internet	720,58	
Material de esc ^o /consumíveis/Expediente e Higiene	534,88	
Artigos para oferta e divulgação/merchandising	60,27	
Produção de folhetos		
Manutenção do Site	0	
Serviços especializados	41,35	
Fotocópias /Trabalhos gráficos/Impressão	44,60	
3. Deslocações em serviço (incl. combustível de veículos)	50,20	50,20
4. Seguros	365,39	365,39
5. Rendas das instalações	0	0
6. Apoio a actividades (Cartão TVI)	1518,88	1518,88
7. Custos com Acções de Formação	0	0
8. Organização de eventos de índole social ou cultural	0	0
9. Diversos (despesas bancárias e outros)	15,00	15,00
10. Outras Despesas	3311,87	3311,87
T O T A L :		5214,54

Proveitos

	(p/item)	(subtotais)
1. Angariação de fundos		0,00
1.1. Organização de eventos:	0,00	
– Eventos de índole social ou cultural	0,00	
–		
1.2. Vendas:		
– Artigos de divulgação/ <i>merchandising</i>	0,00	0,00
– Livros	0,00	
– Venda de		
2. Donativos / Subsídios e apoios institucionais (1)	5472,86	5472,86
3. Receitas diversas (2)	1518,32	1518,32
T O T A L :		6991,18
Saldo:		1776,64

Pela Direcção da Delegação do Porto

(1) Donativos	5472,86
(2) Rec. Diversas:	
Quotas	600,00
Transferência bancária da ACA-DN (acertos facturas comunicações e outros)	918,32
Juros de depósitos a prazo	0

Resultado :	<u>1 776,64€</u>			
Saldo Caixa:	<u>93,96€</u>			
Saldo Bancos:	<u>BCP</u>	<u>MONTEPIO</u>	<u>BES</u>	<u>OUTRO</u>
	<u>€</u>	<u>8 314,99€</u>	<u>€</u>	<u>€</u>

Pela Direcção da Delegação do Porto

INTRODUÇÃO

A Associação Coração Amarelo (ACA) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos e dotada de personalidade jurídica reconhecida, cuja publicação vem veiculada no Diário da República n.º 159, III Série, de 12 de Julho de 2000. Foi declarada Pessoa Colectiva de Utilidade Pública registada com a inscrição n.º 113-00 a fl. 99 n.º e fl. 100 do livro n.º 8 das Associações de Solidariedade Social.

Os seus Estatutos foram, pela primeira vez, publicados no Diário da República n.º 4, III Série, de 5 de Janeiro de 2001, tendo-se posteriormente procedido a várias revisões estatutárias.

No seguimento da expansão da atividade da ACA e das necessidades sentidas no Concelho de Sintra, em 2008 foi criada a Delegação de Sintra em articulação com a já existente na freguesia do Cacém, tendo em conta que este é um dos Concelhos com maior densidade populacional do País.

Relativamente à atividade desenvolvida em 2020, sobre a qual incide o presente Relatório, foi muito diminuta face aos outros anos devido á pandemia.

2. Objetivo do Relatório

Constituíram Objetivos do Plano de Acção da Delegação para o ano de 2020:

- Consolidar a constituição e o funcionamento da Delegação;
- Divulgar a Associação junto dos meios de comunicação social e de entidades públicas e privadas da comunidade;

Desenvolver o apoio às pessoas mais idosas em situação de dependência, solidão e/ou isolamento;

Promover a Associação junto das entidades responsáveis pelo apoio a pessoas mais idosas;

3- Atividades levadas a cabo no âmbito do exercício em apreciação

3.1 -Atividades de gestão

A sede da Delegação, manteve-se em espaço cedido pela União das Freguesias de Sintra, até Junho de 2020. O apoio que tinha vindo a ser assegurado desde o início de 2009 cessou dado á pandemia que atingiu o mundo com Covid 2019. Após várias diligências para se encontrar novas instalações, incluindo contactos com o Sr. Vereador da Câmara Municipal de Sintra, a União das Juntas de Freguesia disponibilizou um espaço na Vila de Sintra, em Novembro de 2020. Parte da nossa documentação não nos acompanhou para as referidas instalações, dada a exiguidade das mesmas.

Também a nível da Internet tivemos e temos muita dificuldade no acesso a toda a nossa documentação online, pois ainda não foi feita a transferência dos nossos documentos para o nosso novo computador /e-mail, devido ao muito trabalho que tem o informático da União das Freguesias de Sintra.

Foram elaboradas candidaturas ao “Programa de Apoio Financeiro às Instituições sem Fins Lucrativos” da Câmara Municipal de Sintra, e ao Programa de Apoio ao Associativismo da União das Freguesias de Sintra. Devido á pandemia o Programa de Apoio ao Associativismo foi cancelado. A União das Juntas de Freguesia no entanto apoiou-nos com 500 euros.

Contámos ainda com o apoio de beneméritos particulares, o que neste ano foi bastante significativo, pois um dos nossos sócios fez uma campanha junto de mecenas do seu conhecimento. Com os donativos recebidos iremos concerteza fazer actividades mais variadas e com maior qualidade, logo que a situação o permita.

Foram realizadas actividades no nosso Clube+ e podemos realizar apenas um passeio dos que estavam programados

Realizaram-se alguns contactos com entidades e parceiros, nomeadamente com as Juntas de Freguesia da área de intervenção, com a Câmara Municipal de Sintra, o Banco de Voluntariado de Sintra, entre outras.

Realizaram-se 2 reuniões mensais de Direcção e contactos com o grupo de voluntários.

Foi actualizada a lista de sócios.

Foram angariados e seleccionados voluntários, em articulação com o Banco de Voluntariado, e de acordo com o perfil definido pela delegação. Tem-se verificado alguma mobilidade nos voluntários.

Presentemente temos 16 voluntários distribuídos pelas seguintes funções:

- Voluntariado de apoio direto personalizado; voluntariado de apoio nas actividades sócio culturais; voluntários para actividades pontuais, através de parcerias no âmbito de responsabilidade social.

Dadas as razões já apontadas anteriormente não houve actividades com os nossos beneficiários desde finais Março. No entanto alguns aderiram a uma actividade designada por “O Grande Gorrinho.”

Realizou-se como é habitual o lanche de voluntários, momento de partilha e convívio.

3.2 - Atividades desenvolvidas no âmbito do apoio direto

Reforçou-se o apoio no combate à solidão através de encontros individuais e regulares a pessoas em situação de dependência e contactos telefónicos esporádicos, dado que a voluntária responsável por realizar os contactos telefónicos adoeceu.

O CLUB + criado em 2021 continuou a funcionar nas instalações cedidas pela Paróquia de St^a Maria e S. Miguel, desenvolvendo-se vários ateliês na área recreativa, cultural ou formativa, funcionando 2 vezes por semana.

O desenvolvimento das actividades é enquadrado por elementos da Direcção e Voluntários.

Nos ateliês, com carácter semanal, fizeram-se vários trabalhos artesanais em malha, renda, etc. Recorrendo sempre que possível ao aproveitamento de desperdício; Realizaram-se ainda actividades de teatro e música.

Comemoraram-se os aniversários das participantes nas actividades do clube.

Realizou-se um passeio a Alcobaça, previsto no Plano de Acção.

Foi distribuído 1 cabaz de Natal, oferecido pelos Rotários de Sintra.

3.3. No âmbito da divulgação da Delegação

Foi divulgada a ACA junto da população em geral, serviços e comércio local;

3.4. Atividades de participação no âmbito de parcerias

Mantém-se em vigor um protocolo com a União das Juntas de Freguesia (de Santa Maria e S.Miguel, São Martinho e São Pedro de Penaferrim)

Mantém-se o protocolo com o Clube Lyons de Sintra.

Manteve-se a participação da Delegação no Grupo na área de Idosos no âmbito da Rede Social Local,

3.5-Atividades de Formação

Participamos em formação realizada por entidades externas e internas

4- Caracterização dos utentes

Não se notou alterações estatísticas. Após uma análise à situação concluiu-se que o grupo é maioritariamente constituído por mulheres isoladas, sendo a presença de homens residual e normalmente vêm acompanhados da esposa. Destes, 18,4% mulheres e 15,3% homens são casados, 2%, solteiros e 64,3% mulheres viúvas.

Quanto ao nível de escolaridade mantém-se as percentagens de anos anteriores

Todos desenvolveram atividades no sector primário á excepção de 2% que trabalharam no sector terciário.

A maioria das mulheres 64,3% vivem isoladas, apenas 18,4% vive em agregado familiar. Quanto aos homens a situação é inversa 15,3% vivem em agregados familiares e 2% vivem só.

5- Caracterização dos Voluntários

No decorrer do ano de 2020 esta Delegação contou com a colaboração de 15 voluntários.

A atividade profissional decorreu / decorre no sector terciário (área do secretariado, comercial, direito, social, saúde, educação, gestão etc.

6. Conclusões

Este ano de 2020 foi um ano atípico devido á pandemia. Também a mudança recente da Direção da ACA veio repercutir-se no trabalho ao longo do ano.

Anexos

Contas do exercício

Demonstração de resultados até 31 de Dezembro 2020

Delegação de SINTRA

Custos

	(p/item)	(subtotais)
• Pessoal – Remunerações e Honorários	0	0
• Fornecimentos e serviços externos:		
Água	0	
Electricidade	0	
Correio	25,09	
Telefone e Internet	0	
Material de escº/consumíveis/Expediente e Higiene	26,44	
Artigos para oferta e divulgação/merchandising	0	
Produção de folhetos		
Manutenção do Site	0	
Serviços especializados	0	
Fotocópias /Trabalhos gráficos/Impressão	0	
• Deslocações em serviço (incl. combustível de veículos)	12,30	
• Seguros	0	
• Rendas das instalações	180,00	
• Apoio às actividades	1.347,07	
• Custos com Acções de Formação	0	
• Organização de eventos de índole social ou cultural	0	
• Diversos	0	
• Outras Despesas	0	
T O T A L :	20	1.603,

Proveitos

	(p/item)	(subtotais)
• Angariação de fundos		
• Organização de eventos:	0	
– Eventos de índole social ou cultural	0	
– ...	0	
• Vendas:	0	
– Artigos de divulgação/merchandising	0	
– Livros	0	
– Venda de ...venda de natal ,passeios ,etc.	459,00	
• Donativos / Subsídios e apoios	13 840,00	

institucionais		
• Receitas diversas, quotas, saldos, etc	836,00	
T O T A L:	15 135,00	
Saldo:	13 531,80	

Pel' A Direcção de Sintra.....

M^a Clarinda Rodrigues

P/ Direcção

M^a Clarinda Rodrigues

Sintra, 5/02/2021

RESULTADO	13 531,80		
SALDO DE CAIXA	1 442,30		
SALDO DE BANCOS	Montepio	Prazo 9 000,00	Á Ordem 18,596,23
	Santander	Prazo 11001,72	Á Ordem 193,65

P/ Direção

M^a Clarinda Rodrigues

Sintra 5/02/2021