

**RELATÓRIO**

**E**

**CONTAS**



**EXERCÍCIO DE 2021**

Associação Coração Amarelo  
Rua Guilherme de Azevedo, n° 8 - r/c Dto  
1700-221 Lisboa

31/50

AK  
up  
K

ACTA NÚMERO CINQUENTA E OITO

No dia 26 de Março de 2022, pelas catorze horas e trinta minutos, reuniu o Conselho Fiscal da Associação Coração Amarelo, IPSS [ACA], com sede na Rua Guilherme de Azevedo, n° 8 - r/c Dto em Lisboa, com a presença de todos os seus membros que se identificam e assinam no final. A ordem de trabalhos teve como ponto único a "Análise dos Relatórios e Contas da ACA relativas ao exercício de 2021".-----

Tendo procedido à apreciação dos diversos documentos relacionados com o ponto único da Ordem dos trabalhos, o Conselho Fiscal verificou o efeito positivo das acções levadas a cabo, em concreto na contenção de despesas e, não obstante a redução nas receitas, nestas foram assegurados montantes assinaláveis, v.g. junto de apoiantes e beneméritos, no contexto social/de saúde pública ainda reflectidos na economia das IPSS.-----

É assim mantida uma confortável tesouraria agregada não obstante alguma deterioração dos resultados nas delegações de Sintra, Oeiras e Cacém (coberta pelos respectivos meios 'próprios').-----

Cabe apontar, como ressalvas,

. não terem sido apresentadas e incluídas as contas relativas à Delegação de Bouceiros - Porto de Mós, nem mesmo uma demonstração dos seus saldos bancários; em função da reduzidíssima dimensão e 'informalidade' de funcionamento desta Delegação não será esta falta relevante no conjunto da ACA.

. relativamente à Delegação de Cascais não terá havido documentação de custos e proveitos de 2021 na Contabilidade. Contudo foi ainda pouco significativo o 'volume' de actividade da Delegação, sem impacto significativo no

conjunto da ACA, e apresenta uma posição de tesouraria/bancos positiva.-----

Mas insiste o Conselho Fiscal em que todos os custos e proveitos, pagamentos e receitas, por insignificantes que pareçam, têm de ser relevados a bem da autenticidade das contas.-----

Em conclusão, o Conselho Fiscal emite o seguinte parecer:-----

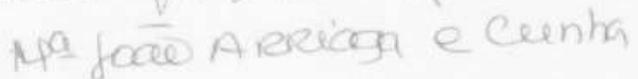
"Sem prejuízo das reserva e observações expressas acima, devem ser aprovados o Balanço e a Demonstração de Resultados, bem como os Relatórios da Actividade apresentados pela Direcção Nacional da Associação Coração Amarelo, referentes ao exercício de 2021."

Não havendo outros assuntos em agenda, foi encerrada a sessão. Para constar foi elaborada a presente acta que vai ser assinada pelo Conselho Fiscal da ACA.-----

Presidente (José António Portela de Heredia)



Vogal (Maria João Arriaga e Cunha)



Vogal (Joaquim Nunes Barata)



**Associação Coração Amarelo****Custos/Despesas**

	(p/item)	(subtotais)
VENCIMENTOS E IMPOSTOS	82 897,69	
2. Fornecimentos e serviços externos		
- Água	281,40	
- Electricidade	335,95	
- Correio	352,01	
- Telefone e Internet	6109,39	
- Material de escº/consumíveis/Expediente e Higiene	5636,86	
- Artigos para oferta e divulgação/merchandising	392,49	
- Produção de folhetos	308,88	
- Manutenção do Site	190,80	
- Serviços especializados( incl. q/p serviços de contabilidade)	3259,64	
- Fotocópias/Trabalhos gráficos/Impressão	2582,27	
3. Deslocações em serviço (incl. combustível de veículos)	2348,39	
4- Seguros	2388,14	
5- Rendas das instalações	4485,36	
6- Apoio a actividades das Delegações e Cl's (rubrica DN a	1158,30	
7- Custos com Acções de Formação	334,44	
8- Organização de eventos (índole social, cultural ou recreativo)	7311,96	
9- Organização e convocação de Assembleias-Gerais	0	
10- Diversos(v.g Quotas em organismos afins, apoios, incl. Donativos a ONG/IPSS,utentes Plataforma	8488,82	
11. Outras despesas e Imprevistos (rubrica residual)	15449,66	
12. Apoio a Utentes		
<b>TOTAL</b>	<b>144312,45</b>	

**Proveitos/Receitas**

1. Angariação de fundos		
1.1 Organização de eventos:		
- Eventos de índole social ou cultural	3565,00	
1.2 Vendas:		
- Artigos de divulgação/merchandising	525,50	
- Livros		
- Outros Artigos e produtos		
2. Quotas	9426,50	
3. Donativos	53028,49	
4- Subsídios e Apoios Institucionais	108380,93	
5- Receitas Diversas (discriminar se relevante)	INC. QUOTAS	13416,28
<b>TOTAL:</b>		<b>188342,70</b>
	<b>Saldo</b>	<b>44030,25</b>
<b>Proveitos /Receitas - Custos/Despesas)</b>		

**Pela Direcção Nacional**

ASSOCIAÇÃO CORAÇÃO AMARELO - DIREÇÃO NACIONAL

SALDO CAIXA 31,23

SALDO BANCOS

MILLENNIUM BCP

A ORDEM 27 701,78

A PRAZO 5 009,44

MONTEPIO

A ORDEM 37 407,17

NOVOBANCO

A ORDEM 67,21

B.P.I.

A ORDEM 66 851,56

ASSOCIAÇÃO CORAÇÃO AMARELO  
DIREÇÃO NACIONAL  
Relatório de Atividades de 2021

## 1. Introdução

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

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 continuação da pandemia Covid -19 por todo o ano 2021 exigiu um grande esforço, muita determinação e capacidade inovadora pela obrigatoriedade de continuar a desenvolver o trabalho online e serem limitados os contactos pessoais. Mas com determinação e alterando e adaptando as condições impostas foi possível apoiar a população mais idosa minorando as situações de solidão e isolamento

Queremos agradecer a todas as Delegações o empenho e dedicação que mais uma vez demonstraram, a sua determinação, e 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, foram mantidas 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.

- Após um processo de análise regularizaram-se toda estas situações: informáticas, comunicações (voz e dados), seguros, Bancos etc., assim foi criada uma base de dados para registo de sócios, voluntários, beneficiários e beneméritos, foram reduzidas o número de contas bancárias, alterados contratos de Seguros, rescindido o contrato celebrado com a Vodafone e renegociado o contrato com a NOS, com benefício para a ACA.

- Continuação do recurso aos apoios diversos no exterior em regime pro bono, ex.: contabilidade, fiscalidade, apoio jurídico, autarquias e empresas, receção de bens (ex. máquina multifunções etc.).

- Alguns documentos em circulação na ACA, foram reformulados, adaptados e distribuídos pelas delegações com o objetivo de continuar a normalizar e uniformizar procedimentos. Foi readaptado o Manual do Voluntário.

Foram alterados os Estatutos da ACA e aprovados em Assembleia Geral, tendo sido registados no Notário com a respetiva publicação, para serem enviados para a Segurança Social e divulgados.

### 2.2. Atividades Desenvolvidas com as Delegações

-Realização de um Seminário online em 18 de maio, para comemorar os 21 anos de existência da nossa associação.

“21 anos a fazer boa companhia”

MISSÃO(IM) POSSIVEL

Com o apoio da ACEGE realizámos com sucesso este nosso encontro com mais de uma centena de participantes.

O programa foi realizado com a participação de variados palestrantes convidados, tendo sido feita a abertura a palestra pelo Sr. Dr. Sérgio Cintra da SCML e o encerramento com uma mensagem de S. Ex<sup>a</sup> o Sr. Presidente da República que enalteceu o nosso trabalho.

- A ação da DN com as Delegações centrou-se na promoção de 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 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, motivadas pela continuação da pandemia Covid\_19.

Salientamos algumas das atividades:

Criação de uma nova Delegação em Setúbal, que foi empossada como Comissão Instaladora. Iniciados os trabalhos para a criação de uma Comissão Instaladora na Amadora.

Realizaram-se reuniões presenciais em Lisboa, Agualva-Cacém, Sintra, Oeiras e Cascais.

Foram inauguradas as novas instalações da delegação de Cascais, cedidas pela junta de Freguesia de Cascais.

Realizou-se a 14 de dezembro, no Hotel Lutécia, uma reunião de trabalho de todos os corpos sociais com as direções de todas as delegações.

Desenvolveram-se contactos com a Câmara Municipal de Lisboa, com a Câmara Municipal de Sintra e ainda com a Junta de Freguesia de Sintra para cedência de novos espaços físicos com o objetivo de melhorar as condições das instalações das delegações de Lisboa e Sintra.

As instalações da delegação de Lisboa na Qta do Loureiro estão em vias de serem permutadas para os Olivais, estas novas instalações necessitam de grandes obras pelo que se deverão apresentar candidaturas para obtenção de apoios.

#### 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 em situação de solidão e isolamento, utilizando as modalidades de divulgação que considerou adequadas e ao seu alcance.

- Continuação da edição da “Folha Informativa” de divulgação trimestral com todas as atividades relevantes efetuadas ou a efetuar e enviada online para as direções das Delegações, técnicos, sócios, voluntários e comunidade.

- Atualização permanente do site, com a colaboração das Delegações e Comissões Instaladoras.

- Projetou várias ações, das quais destacamos;

- O projeto “Um amigo Aqui à Mão”, sendo um projeto de continuidade, é aquele para o qual tem sido canalizada a maior parte dos fundos angariados, visando abranger cada vez mais utentes das atuais 10 delegações e uma vez que estas se encontram em fase de expansão por mais zonas do país, principalmente as mais isoladas.

- 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 pequenas e grandes empresas, das quais destacamos; Galp, Cartão Solidário, NOS, Brisa, Continente, pessoas a título individual, etc.

- O projeto “Renascer na Primavera”, que foi apadrinhado por uma empresa que pretende o anonimato, e consistiu na emissão e distribuição de cartas de jogar, com a imagem do Coração Amarelo, cuja distribuição estava programada para o 1º dia da Primavera de 2021, mas dadas as limitações de salubridade, foi transferida para o 1º dia de Verão, dado o êxito obtido estamos a desenvolver esforços para repetir esta iniciativa.

#### 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”.

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 pela ACA um novo plano estratégico de Formação, nas áreas relacional e problemática do envelhecimento em 2021, inicialmente a formação foi presencial e posteriormente passou a ser realizada também online, sendo a parte relacional assegurada pela Dra. Leonor Cerqueira até julho, e pela Dr.ª Rosa Maria Araújo, 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 2021.

- A leitura destes relatórios deverá motivar-nos 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 apresentam na nossa área de atuação, que é o apoio a pessoas idosas na luta contra a SOLIDÃO.

A Direção Nacional

## DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS A 31 DE DEZEMBRO D 2021

**Associação Coração Amarelo****Custos/Despesas****(p/item)****(subtotais)**

	VENC. E IMPOSTOS	
2. Fornecimentos e serviços externos		
- Água		281,40
- Electricidade		185,06
- Correio		132,79
- Telefone e Internet		3994,47
- Material de escº/consumíveis/Expediente e Higiene		2314,04
- Artigos para oferta e divulgação/merchandising		387,49
- Produção de folhetos		308,88
- Manutenção do Site		190,80
- Serviços especializados( incl. q/p serviços de contabilidade)		288,75
- Fotocópias/Trabalhos gráficos/Impressão		2392,34
3. Deslocações em serviço (incl. combustível de veículos)		135,91
4- Seguros		234,95
5- Rendas das instalações		2550,12
6- Apoio a actividades das Delegações e Cl's (rubrica DN a		600,00
7- Custos com Acções de Formação		0
8- Organização de eventos (índole social, cultural ou recreativo)		0
9- Organização e convocação de Assembleias-Gerais		461,90
10- Diversos(v.g Quotas em organismos afins, apoios, incl. Donativos a ONG/IPSS,utentes Plataforma		145,00
11. Outras despesas e Imprevistos (rubrica residual)		1362,98
12. Apoio a Utentes		0
<b>TOTAL</b>		<b>15966,88</b>

**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		
2. Quotas		0
3. Donativos		40418,79
4- Subsídios e Apoios Institucionais		
5- Receitas Diversas (discriminar se relevante)		
<b>TOTAL:</b>		<b>40418,79</b>
<b>Saldo</b>		<b>24451,91</b>
<b>Proveitos /Receitas - Custos/Despesas)</b>		

**Pela Direcção Nacional**

**RELATÓRIO**

**E**

**CONTAS**



**EXERCÍCIO DE 2021**

**Delegação de  
Aqualva-Cacém**

# **RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS DA DELEGAÇÃO DE AGUALVA-CACÉM**

**Exercício de 2021**

## **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 da Delegação do ano 2021 continuaram marcadas pelos 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 elevada e que o ano de 2022 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. Continuou-se o procedimento dos contactos por vídeo chamada e inserido no programa da Direção Nacional "Um Amigo Aqui à Mão". Continuamos a integrar a CAIF – Comissão de Acompanhamento e Integração às Famílias, 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 e utentes, os Eventos Sociais ou Culturais foram drasticamente reduzidos em razão dos cuidados a ter com a pandemia. Por esse facto, procurámos que esses Eventos se realizassem ao ar livre, nomeadamente uma visita seguida de almoço à Tapada de Mafra, um passeio no rio Tejo em Escaroupim seguido de visita ao museu e à Falcoaria Real e a almoço, comemorações do dia de S. Martinho com almoço, lanche e atuação de um coro e, finalmente a atribuição de vouchers para um almoço individual por alturas do Natal. Todos estes Eventos tiveram uma adesão muito significativa.

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, 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, mais uma vez, foi necessária uma adaptação aos valores orçamentados, nomeadamente com as despesas necessárias ao impedimento da propagação do Sars-Cov-2 e à menor 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 aos exercícios pré pandémicos. 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 a 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 a menos de metade.

Importa realçar que o valor das quotas recebidas aumentou em 50% quando comparado com o ano anterior

As reuniões de Direção foram realizadas com a periodicidade possível e as de Voluntários foram realizadas de forma irregular ao sabor das maiores ou menores restrições de contactos determinados pelas Autoridades.

As reuniões em que participamos, quer no âmbito do CAIF – Comissão de Acompanhamento e Integração das Famílias, 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>2021</u>
Visitas no domicílio	506
Visitas em Lares	0
Passeios	43
Acompanhamentos aos hospitais (Urgências / Consultas)	0
Acompanhamento a consultas médicas / exames / tratamentos	44
Acompanhamento a farmácias (compras)	24
Acompanhamento em compras	16
Acompanhamento a convívios	22
Contactos Telemóvel/Telefone	1729
Outros Acomp. (Bancos/Correio/Fin./Igr.)	4
Outros ( Serviços Administrativos+Reuniões)	171
Contactos Projeto "Um Amigo aqui à Mão"	118

### 3.3 Atividades de Divulgação

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

- Visita à Tapada de Mafra e almoço;
- Passeio no rio Tejo, visita ao museu de Escaroupim, visita à Falcoaria Real de Salvaterra de Magos e almoço;
- Comemorações do dia de S. Martinho com almoço, lanche e atividade cultural;
- Comemoração do Natal através do pagamento de uma refeição individual num restaurante.

### 3.4 Atividades de participação no âmbito de parcerias

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 nas nossas instalações.

## **4 Caracterização dos utentes**

O ano de 2021 fechou com um total de 35 utentes, caracterizados conforme se indica:

### **4.1 Género**

- Masculino: 5
- Feminino: 30

### **4.2 Movimento de utentes**

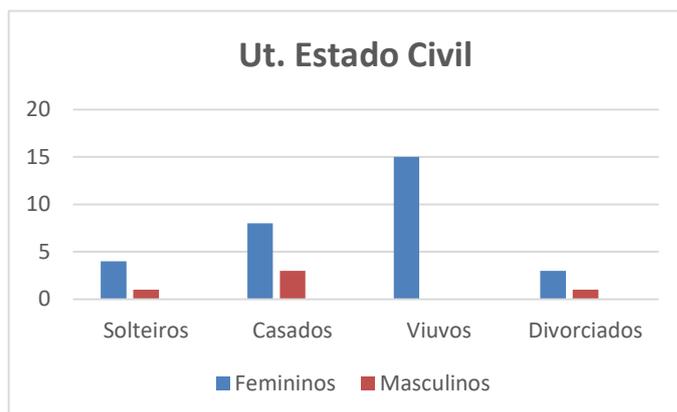
- Total de utentes em 2020: 33
- Movimento em 2021
- Entradas: 7
- Saídas: 4
- Óbitos: 1

### **4.3 Grupo etário**

- 18-30: 0
- 31-45: 0
- 46-60: 3 (Feminino)
- 61-75: 9 (7 Femininos; 2 Masculinos)
- +75: 23 (20 Femininos; 3 Masculinos)

#### 4.4 Estado civil

- Solteiro/a: 5 (4 Femininos; 1 Masculino)
- Casado/a: 11 (8 Femininos; 3 Masculinos)
- Viúvo/a: 15 (Femininos)
- Divorciado/a: 4 (1 Masculino; 3 Femininos)



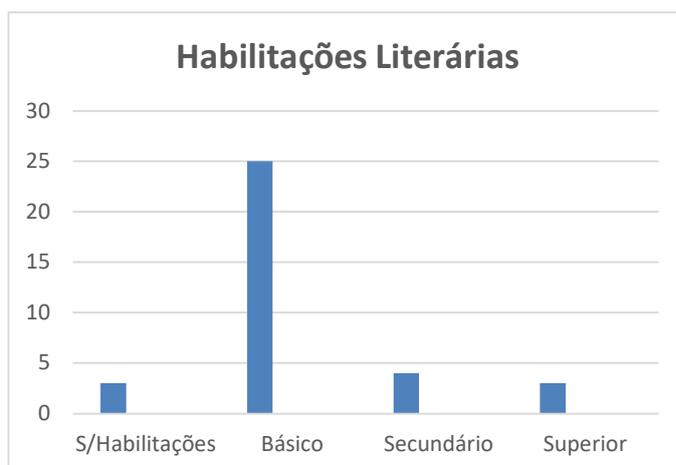
#### 4.5 Habilitações Literárias

Ensino Básico: 25

Ensino Secundário: 4

Ensino Superior: 3

Sem habilitações: 3



#### 4.6 Agregado familiar

C/agregado: 12

S/agregado: 23

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

Isolamento/Solidão: 22

Isolamento/Doença: 4

Doença: 9

#### 4.8 Quem pediu a intervenção da ACA e como

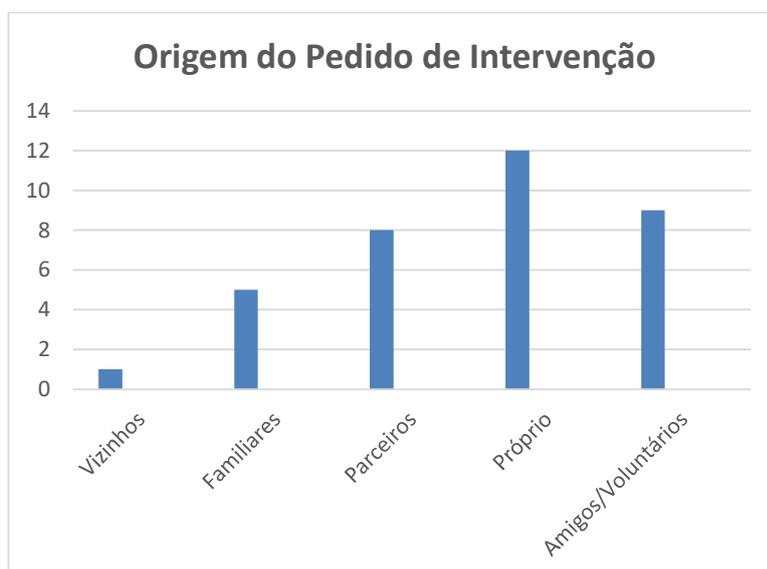
Vizinhos: 1

Familiares: 5

Parceiros: 8

Próprio: 12

Amigos/Voluntários: 9



## 5 Caracterização dos voluntários

Abaixo se descrevem as diferentes características dos 37 voluntários no decurso do exercício de 2021:

### 5.1 Género

- Masculino: 11

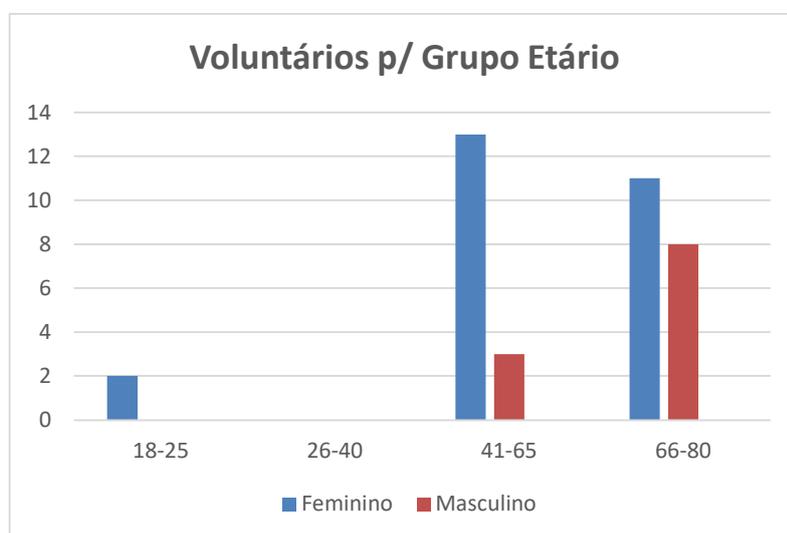
- Feminino: 26

## 5.2 Movimento de Voluntários

- Total de Voluntários em 2020: 35
- Entradas: 7
- Saídas: 5

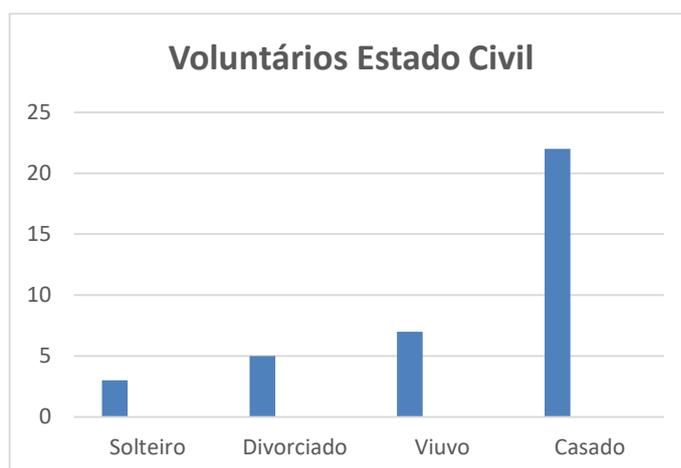
## 5.3 Grupo Etário

- 18-25: 2 (Feminino)
- 26-40: 0
- 41-65: 16 (3 Masculino; 13 Feminino)
- 66-80: 19 (8 Masculino; 11 Feminino)



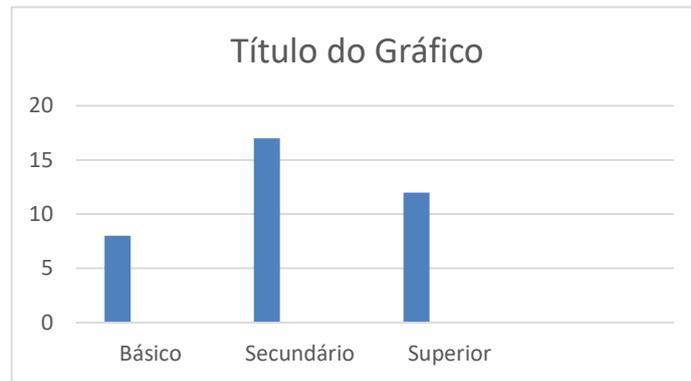
## 5.4 Estado civil

- Solteiro/a: 3
- Divorciado/a: 5
- Viúvo/a: 7
- Casado/a: 22



## 5.5 Habilitações Literárias

- Ensino Básico: 8
- Ensino Secundário: 17
- Ensino superior: 12



## 5.6 Atividade profissional desenvolvida

- Ativos: 12
- Reformados: 25

## 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, Utentes e Voluntários manteve-se estável no decorrer do ano e é composto na sua quase totalidade por Seniores. 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 no período pré-pandémico, pelas razões atrás aduzidas.

Cacém, 21 de Fevereiro de 2022

A Direção da Delegação do Cacém

## Anexos:

### RELATÓRIO FINANCEIRO DO PERÍODO DE 1 DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2021

#### 1. Apresentação das Contas

As contas apresentadas respeitam ao período, de 1 de Janeiro de 2021 a 31 de Dezembro de 2021, 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 2021, 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 2021

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 (14.191,70) e as Despesas (11.740,75) é positivo em 2.450,95 euros.

#### 2. Dívidas a Terceiros

Em 31 de Dezembro de 2021, não existiam quaisquer dívidas a terceiros

#### 3. Saldo Bancário da Conta à Ordem

O saldo bancário da conta à ordem em 31/12/2021 é de 19.929,71.

#### 4. Saldo em Caixa

O valor em Caixa em 31/12/2021 é de 30,37 conforme consta do **Anexo II**

## 5. Execução Orçamental

Na execução do Orçamento para 2021, a pandemia da Covid-19 influenciou enormemente as atividades da Delegação, refletindo-se no capítulo da Despesa com um total previsto de 15.500,00 euros, gastaram-se 11.740,75 euros, ou seja uma diminuição de 24%. No capítulo da Receita, o valor orçamentado foi de 15.600,00 euros, tendo-se recebido o valor de 14.191,70 euros, que corresponde a uma diminuição de apenas 9% relativamente ao orçamentado.

Os desvios orçamentais mais acentuados são, no capítulo da Despesa, na rubrica "Fornecimentos e Serviços Externos " com menos 977,16 euros e na rubrica "Outras Despesas e Imprevistos" com menos 1.651,72 euros. De notar que nesta rubrica se incluiu as Despesas com Apoio a Utentes que teve um desvio para mais de 833,29 euros. No capítulo da Receita, os desvios mais significativo são na rubrica "Organização de Eventos de Índole Social ou Cultural" com menos 2.935,00 euros, nos Donativos com menos 852,80 euros, na rubrica "Subsídios e Apoios Institucionais" com mais 1.150,00 euros e mais 1.424,50 na rubrica das Quotas o que apraz realçar.

Balancete de Tesouraria							
Plurianual							
							ANEXO I
RECEITAS	2020	2021	Diferenças	DESPESAS	2020	2021	Diferenças
<b>1. - ANGARIAÇÃO DE FUNDOS</b>				<b>2. - FORNEC. E SERV. EXTERNOS</b>			
<b>1.1 - ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS</b>				2.1 - Água			
- Eventos de índole soc. / cultural	1 291,00 €	3 565,00 €	2 274,00 €	2.2 - Electricidade	72,58 €	150,89 €	78,31 €
				2.3 - Correios			0,00 €
				2.4 - Telefone e internet	501,06 €	825,30 €	324,24 €
				2.5 - Mat.Escrit Cons.Esped.e higiene	617,44 €	442,28 €	-175,16 €
<b>1.2 - VENDAS</b>				2.6 - Artigos para Oferta e Divulgação			0,00 €
1.2.1- Artigos de Merchandising	10,50 €	25,00 €	14,50 €	2.7 - Produção de folhetos			
1.2.2 - Livros			0,00 €	2.8 - Manutenção do Site			
1.2.3- Outras Vendas	190,00 €		-190,00 €	2.9 - Serviços Especializados	64,68 €	4,37 €	-60,31 €
				2.10 - Trabalhos Gráficos e Impressão	392,35 €		-392,35 €
				2.11 - Ferramentas e utensílios			
				<b>3. - DESLOCAÇÕES EM SERVIÇO</b>		192,51 €	192,51 €
				<b>4. - SEGUROS</b>			
				<b>5. - RENDA DAS INSTALAÇÕES</b>	648,39 €	900,00 €	251,61 €
<b>2. - QUOTAS</b>	2 033,50 €	3 004,50 €	971,00 €	<b>6. - APOIO A ACTIVIDADES</b>	847,78 €	14,40 €	-833,38 €
<b>3. - DONATIVOS</b>	1 773,78 €	2 147,20 €	373,42 €	<b>7. - CUSTOS C/ ACÇ. DE FORMAÇÃO</b>		14,44 €	14,44 €
<b>4. - SUBS E APOIOS INST.</b>	6 869,16 €	5 450,00 €	-1 419,16 €	<b>8. - ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS</b>	1 573,07 €	6 456,74 €	4 883,67 €
<b>5. - RECEITAS DIVERSAS</b>			0,00 €	<b>9. - ORGAN.E CONV.ASS. GERAIS</b>			
				<b>10. - DIVERSOS</b>	79,90 €	91,54 €	11,64 €
				<b>11. - OUTRAS DESP. E IMPREVISTOS</b>			
				11.1- Apoio a Utentes	3 845,74 €	2 633,29 €	-1 212,45 €
				11.2- Outras Despesas	186,65 €	14,99 €	-171,66 €
<b>Total dos Rendimentos</b>	<b>12 167,94</b>	<b>14 191,70</b>	<b>2 023,76 €</b>	<b>Total dos Gastos</b>	<b>8 829,64</b>	<b>11 740,75</b>	<b>2 911,11 €</b>
				<b>Saldo existente em Caixa</b>	<b>373,94</b>	<b>30,37</b>	<b>-343,57</b>
<b>Resultado Anual</b>	<b>3 338,30</b>	<b>2 450,95</b>	<b>-887,35</b>	<b>Saldo existente em Depósitos</b>	<b>17 135,19</b>	<b>19 929,71</b>	<b>2794,52</b>
				<b>Total das Disponibilidades</b>	<b>17 509,13</b>	<b>19 960,08</b>	<b>2450,95</b>

**ANEXO II**
**QUADRO DOS MOVIMENTOS DE RECEITA E DESPESA DE 1 DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2021**

RECEITA		DESPESA	
Tipo de Receita	Valor	Tipo de Despesa	Valor
Angariação de Fundos		Fornecimentos e Serviços Externos	1 422,84
Organização de Eventos	3 565,00	Deslocações em Serviço	192,51
Vendas	25,00	Renda das Instalações	900,00
Quotas	3 004,50	Apoio às Atividades da Delegação	14,40
Donativos	2 147,20	Organização de Eventos	6 456,74
Subsídios Institucionais	5 450,00	Custos Com Ações de Formação	14,44
Receitas Diversas		Diversos	91,54
		Apoio a Utentes	2 633,29
		Outras Despesas	14,99
<b>Total da Receita</b>	<b>14 191,70</b>	<b>Total da Despesa</b>	<b>11 740,75</b>

**APURAMENTO DE RESULTADOS LIQUIDOS**

Receita-----	14 191,70		
Despesa-----	11 740,75		
<b>Resultado do ano de 2021-----</b>	<b>2 450,95</b>		

**DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS**

Saldos em 1 de Janeiro 2021:		Saldos em 31 de Dezembro de 2021	
Em Depósitos à Ordem	17 135,19	Em Depósitos à Ordem	19 929,71
Em Caixa	373,94	Em Caixa	30,37
<b>Total das Disponibilidades</b>	<b>17 509,13</b>		
Resultados do ano de 2021	2 450,95		
	<b>19 960,08</b>	<b>Total das Disponibilidades</b>	<b>19 960,08</b>

**ANEXO III**
**MAPA DA EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO DO ANO DE 2021**

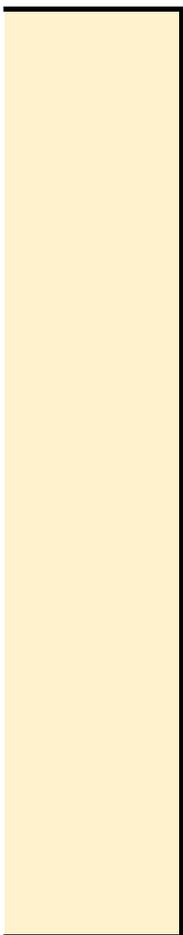
Rubrica	Códigobcódii	Designação	ORÇAMENTO		EXECUTADO		DIFERENÇAS	
			Parciais	Totais	Parciais	Totais	Mais	Menos
		<b>CUSTOS/DESPESAS</b>						
1		Pessoal - Remunerações e Honorários						
2		<b>Fornecimentos e Serviços Externos</b>		<b>2 400,00</b>		<b>1 422,84</b>		<b>977,16</b>
	2.1	Água	120,00		0,00			120,00
	2.2	Electricidade	360,00		150,89			209,11
	2.3	Correio	100,00		0,00			100,00
	2.4	Telefone e Internet	820,00		825,30		5,30	
	2.5	Material de Escritório, Expediente e Higiene	300,00		442,28		142,28	
	2.6	Artigos para Oferta e Divulgação/ Merchandising	100,00		0,00			100,00
	2.7	Produção de Folhetos	100,00					100,00
	2.8	Manutenção do Site						
	2.9	Serviços Especializados (inclui s. de contabilida	100,00		4,37			95,63
	2.10	Fotocópias, Trabalhos Gráficos, Impressão	400,00					400,00
3		Deslocações em Serviços (inclui comb. de veículos)		250,00		192,51		57,49
4		Seguros		200,00		0,00		200,00
5		Rendas das Instalações		1 200,00		900,00		300,00
6		Apoio às Atividades da Delegação		250,00		14,40		235,60
7		Custos com Ações de Formação		200,00		14,44		185,56
8		Organização de Eventos de Indole Social ou Cultural		6 500,00		6 456,74		43,26
9		Organização e Convocação de Assembleias Gerais						
10		Diversos (v.g.Quotas em Org. afins, Apoios, Incl. Donativos a ONG/IPSS, Assembleias Gerais/DN)		200,00		91,54		108,46
11		<b>Outras Despesas e Imprevistos</b>		<b>4 300,00</b>		<b>2 648,28</b>		<b>1 651,72</b>
	11.1	Apoio a Utentes ( medicamentos, consultas, etc)	1 800,00		2 633,29			833,29
	11.2	Outras Despesas	2 500,00		14,99		2 485,01	
		<b>TOTAL DOS CUSTOS/ DESPESA</b>		<b>15 500,00</b>		<b>11 740,75</b>		<b>3 759,25</b>
		<b>PROVEITOS/RECEITAS</b>						
1		<b>Angariação de Fundos</b>		<b>6 720,00</b>		<b>3 590,00</b>		<b>3 130,00</b>
	1.1	Organização de Eventos de Indole Social ou Cult	6 500,00		3 565,00			2 935,00
	1.2	Vendas						
	1.2.1	Artigos de Merchandising	200,00		25,00			175,00
	1.2.2	Livros						
	1.2.3	Outros	20,00					20,00
2		Quotas		1 580,00		3 004,50	1 424,50	
3		Donativos		3 000,00		2 147,20		852,80
4		Subsídios e Apoios Institucionais		4 300,00		5 450,00	1 150,00	
5		Receitas Diversas		0,00			0,00	
		<b>TOTAL DOS PROVEITOS/RECEITAS</b>		<b>15 600,00</b>		<b>14 191,70</b>		<b>1 408,30</b>
		<b>PROVEITOS/RECEITAS - CUSTOS DESPESAS</b>		<b>100,00</b>		<b>2 450,95</b>		

## RELATÓRIO DE CONTAS DE 2021

### Delegação de Cascais

	RECEITAS	DESPEASAS	SALDO
Saldo no BCP em 31 de Dezembro de 2020	434,52		
Quotas durante 2021	472,00		
Entrada no BCP	0,69		
Donativos (inclui donat. em espécie) no BCP	100,00		
Transferências do BCP para BPI	7 400,00		
Desp.diversas (Pen)		-9,90	
CTT		-25,35	
Custo da conta BPI		-41,52	
Cartazes de Divulgação		-639,72	
Acerto de contas *		-142,92	
Totais parciais	<b>8 407,21</b>	<b>-859,41</b>	
<b>Diferença entre Receitas e Despesas</b>			<b>7 547,80</b>
<b>Saldo em caixa no BPI a 31 de Dezembro de 2021</b>			<b>7 547,80</b>

\* Por impossibilidade de acesso aos extratos bancários do BCP, foi necessário fazer este acerto para equilibrar as contas de 2021 com o montante disponível no BPI a 31 de Dezembro de 2021.





*Delegação de Cascais*

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 2021

A principal missão da Associação Coração Amarelo é o apoio ao idoso com ou sem rede de apoio familiar, na sua solidão, procurando minimizar o isolamento e promover a qualidade de vida, fator essencial ao equilíbrio físico, psicológico e social, sobretudo quando se encontra em situação de maior vulnerabilidade, através de um voluntário e de companhia.

Escutamos e partilhamos as suas vivências, através das visitas e acompanhamento, oferecendo disponibilidade e apoio, em visitas domiciliárias, saídas, atividades, promovendo iniciativas com espírito de cooperação, com familiares, amigos e vizinhos – construindo e reconstruindo redes de solidariedade e de afeto.

A pandemia tem-nos confrontado com situações muito difíceis, pois por um lado veio acentuar o isolamento e as dificuldades ligadas à solidão, e por outro impondo o afastamento físico daqueles que mais necessitam desse contacto, dificultando a resposta necessária. Temos, por isso, procurado outras formas de contacto, como a via telefónica, e de videochamada, através do Projeto “ Um Amigo aqui à mão”, mas por assentar na tecnologia, não se tem revelado fácil de implementar junto da população mais idosa.

Consideramos ser fundamental o trabalho em rede alargada, efetiva e dinâmica que articula a intervenção dos diferentes agentes locais, na resposta às necessidades dos nossos beneficiários envolvendo todas as gerações.

Principais atividades: Algumas situações de atendimento à comunidade; Reuniões periódicas de Direção; Todo o trabalho de organização interna e administrativa; Atualização de bases de dados de sócios, beneficiários e voluntários; Contacto por ofício a todos os sócios para renovação e regularização de quotas; Reunião geral com as Instituições parceiras de instalações; Visitas a quatro beneficiários; Entrevistas online com potenciais voluntários; Reuniões com a Direção Nacional da ACA; Ação de Formação inicial a novos voluntários, com o apoio da DN e da Equipa Técnica da Delegação de Lisboa.

De referir, contudo, que a intervenção local do Coração Amarelo de Cascais tem sido muito limitada pelas restrições pandémicas impostas e pelos cuidados que o acompanhamento direto à população idosa exige. Constam do nosso Plano de Ação projetos que estamos determinados a implementar no sentido da melhoria da qualidade de vida da população mais idosa do concelho de Cascais.

Dezembro 2021

A Direção

**Associação Coração Amarelo, Delegação de Cascais - Instituição Particular de Solidariedade Social**

[www.coracaoamarelo.org](http://www.coracaoamarelo.org)

Rua do Poço Novo, 85A – 2755-322 Cascais

NIF: 504 813 846

[coracaoamarelo.cascais@gmail.com](mailto:coracaoamarelo.cascais@gmail.com)

IBAN: PT50 0010 0000 5918 7890 0010 9

## Demonstração de resultados até 31 de dezembro 2021 – Delegação de Lisboa

	(p/item)	(subtotais)
1. Pessoal – Remunerações e Honorários Impostos (TSU, IRS, FC)	47.697,21 28.000,48	75.697,69
2. Fornecimentos e serviços externos		
- Água		5.225,98
- Eletricidade		
- Correio	46,32	
- Telefone e Internet	1.063,04	
- Material de esc./consumíveis/expediente e higiene	1.150,10	
- Artigos para oferta e divulgação/merchandising		
- Produção de folhetos		
- Manutenção do site		
- Serviços especializados	2.966,52	
- Fotocópias /trabalhos gráficos/impressão		
3. Deslocações em serviço	1.601,72	1.601,72
4. Seguros	1.683,35	1.683,35
5. Rendas das instalações	915,24	915,24
6. Apoio a atividades das Delegações e C.I.'s		
7. Custos com ações de formação	320,00	320,00
8. Organização de eventos de índole social ou cultural		
9. Organização e convocação de Assembleias-Gerais		
10. Outras despesas e imprevistos – ajudas de custos	6.184,65	6.184,65
11. Diversas (florista)	98,85	98,85
<b>TOTAL:</b>	<b>91.727,48</b>	<b>91.727,48</b>

### 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	3.464,00	3.464,00
3. Donativos	3.087,60	3.087,60
4. Subsídios e apoios institucionais	93.747,54	93.747,54
5. Receitas diversas		
<b>TOTAL:</b>	<b>100.299,14</b>	<b>100.299,14</b>
Saldo	<b>8.571,66</b>	<b>8.571,66</b>

<b><u>Resultado:</u></b>	<b>8.571,14€</b>
<b><u>Saldo de caixa:</u></b>	<b>11,24€</b>
<b><u>Saldo bancário:</u></b>	<b>38.213,18€</b>
<b><u>Saldo contabilístico:</u></b>	

- Foi realizado o acerto de contas para a DN num total de 27.007,61€ referentes aos anos de 2020 e 2021.

Lisboa, 03 fevereiro de 2022

A Direção da Delegação de Lisboa

Maria José Relvas

Luísa Santos Cunha

Conceição Lira



## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**Delegação de Lisboa**

**Exercício de 2021**

## **ÍNDICE**

1. Introdução
2. Objetivo do relatório
3. Atividades
  - 3.1 Atividades de gestão
  - 3.2 Trabalho da Equipa Técnica
    - 3.2.1 Animação Sociocultural
    - 3.2.2 Serviço Social
    - 3.2.3 Psicologia
    - 3.2.4 Terapia Ocupacional
4. Conclusões

## **ANEXOS**

- 1- Gráficos/Tabelas Equipa técnica
- 2- Contas do exercício

## 1. Introdução

Sobre o ano 2021, as expectativas da Delegação de Lisboa eram de um tempo de recomeços e de maior proximidade. No entanto, rapidamente compreendemos que seria novamente uma altura de grandes desafios e adversidades, em que a união voltou a ser obrigatoriamente mais valorizada do que a proximidade.

A adaptação à nova realidade imposta pela pandemia foi notória, e permitiu-nos a retoma de atividades que sentimos serem importantes para impulsionar e garantir o bom funcionamento, em prol da missão da Associação Coração Amarelo – acompanhar aqueles que estão e/ou se sentem mais sós.

A atual Direção da Delegação trouxe consigo novas perspetivas, conhecimentos e abordagens, com o objetivo de construir e aumentar o grupo de voluntários com uma consciência mais solidária e utentes mais participativos, que fomentem a interajuda e a melhoria da qualidade de vida no geral.

Devido à pandemia, durante o ano 2021, toda a equipa da Delegação de Lisboa esteve em teletrabalho desde o início do ano até ao dia 07 de maio; de 10 de maio até ao dia 12 de outubro, foi alternadamente assegurada a presença na sede da Delegação (entre os elementos da Equipa Técnica) e realizadas reuniões ou visitas em conjunto, mediante as necessidades. Posteriormente, após a toma da segunda vacina contra Covid-19, a Equipa Técnica voltou ao regime presencial completo. Mais tarde, de acordo com as orientações da Direção Geral da Saúde, a equipa regressou ao teletrabalho a partir do dia 25 de dezembro até ao final do ano.

Este ano, voltou a ser necessário privilegiar os contactos telefónicos com os utentes, voluntários e rede de suporte formal e informal, e foram utilizados os mesmos métodos de trabalho que se verificaram como úteis no ano 2020. Ressalvamos que a retoma das visitas presenciais aos utentes, tanto por parte da equipa técnica como por parte dos voluntários, foi a maior conquista deste ano, enfatizando-se ainda que todas as visitas foram planeadas para que ocorressem na máxima segurança, não tendo havido nenhum contágio decorrente das mesmas.

Em maio de 2021, a Delegação recebeu na sua sede dois elementos do Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa para avaliação do seu funcionamento, no âmbito da revisão do Acordo Atípico, assinado em 2009, tendo ficado confirmado o bom desempenho da equipa, na intervenção e dinâmica desta Delegação. Ressalva-se ainda que, desde agosto de 2021, a pedido do Instituto da Segurança Social, é enviada mensalmente, por email, uma listagem de frequências de utentes e das atividades

desenvolvidas pela equipa técnica nesta delegação.

## **2. Objetivo do relatório**

O presente relatório tem como principal objetivo apresentar, analisar e refletir a intervenção realizada com a finalidade de minimizar os efeitos da solidão e isolamento, que no ano em observação foram mais notórios devido às contingências da pandemia. Voluntários, sócios, parceiros e amigos da Associação estiveram sempre presentes para uma intervenção integrada, com o intuito de criar momentos de bem-estar aos utentes e cuidadores próximos. Para além do modelo em crise maioritariamente aplicado, foi possível criar outras dinâmicas, retomar atividades e consolidar a intervenção técnica no panorama vigente da pandemia.

## **3. Atividades**

### **3.1 Atividades de Gestão**

Durante o ano de 2021, sendo que se tratou novamente de um ano atípico, com constantes necessidades de adaptação e diminutos recursos humanos em termos da Equipa Técnica, foi necessário gerir recursos e prioridades pois nem sempre foi possível para esta Delegação criar oportunidades para investir noutros projetos. Ainda assim, sempre que possível, a equipa participou em eventos de divulgação da Associação tais como o projeto “Renascer”, Feiras de Voluntariado ou similares, mas também através dos *média* com a participação no programa da TVI “Em Família” ou com a escrita de artigos sobre o trabalho desenvolvido na Associação (artigos escritos para a revista “Cais”, revista “A mensagem de Lisboa”, revista “Dignus”, revista “Lisboa”).

Os donativos recebidos foram novamente muito reduzidos, destacando-se a empresa Cofidis como principal entidade de suporte da Delegação.

Relativamente aos sócios, a 31 de dezembro, a Delegação de Lisboa contava com 117 sócios, dos quais, após abordagens específicas por parte do secretariado, apenas 47 regularizaram as suas contas. Do universo de 117, na referida data, encontravam-se 71 sócios com quotas em dívida desde o ano 2017.

Do ponto de vista da gestão financeira, a Direção da Delegação geriu os seus recursos priorizando o bem-estar dos utentes ou candidatos a utentes.

### 3.2 Trabalho da Equipa Técnica

No ano de 2021, consolidamos o método de intervenção em crise, embora adaptado à gestão de utentes e voluntários, assim como, atividades adjacentes à distância, de forma a manter o curso normal da atividade. Diagnosticámos mais situações de solidão e isolamento social, sobretudo decorrentes da maior dependência física, da ausência de laços sociais e de afeto. A proximidade, articulação e a missão de entreajuda com os parceiros e organizações, com a finalidade de chegar aos cuidadores e atores sociais, permitiu, sempre que possível, um *modus operandi* direcionado para o bem-estar (físico e emocional) e na resolução de situações da vida diária. Sublinhamos a cooperação e a compreensão dos utentes perante toda a situação vivenciada e a preocupação com os cuidadores formais, agentes próximos de atuação. O método de trabalho e as ferramentas utilizadas continuaram a ser as possíveis, num acompanhamento permanente, à distância, onde a presença se quebrou e a escuta foi a premissa da intervenção. Contudo, com o desenrolar do ano, foi possível retomar a proximidade física com utentes, priorizando as situações de maior vulnerabilidade social. Percebemos, pelo feedback facultado pelos utentes, que o apoio por telefone se verificou tão válido como o presencial, num momento em que a saúde era a prioridade.

Releva-se ainda o facto de ter sido mais um ano, no qual a proximidade e interajuda entre todos os elementos da equipa, se assumiu como um ponto chave para a obtenção de bons resultados no apoio prestado. Semanalmente foram realizadas reuniões entre a Equipa Técnica ou a Equipa Técnica e a Direção da Delegação de Lisboa ou a Direção da Delegação de Lisboa e a Direção Nacional.

Importa ainda especificar que todos os elementos da Equipa Técnica foram peças importantes para a realização das diferentes atividades, sendo que, embora as atividades sejam definidas neste relatório numa determinada área específica, os restantes elementos da equipa asseguraram o “*backup*”, colaborando sempre que necessário.

### **3.2.1 ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL**

#### **Acompanhamento**

A diminuição da interação social dos utentes da ACA, provocada pela situação pandémica, tem sido um enorme desafio para a ação da Animação Sociocultural. De forma a colmatar esta limitação, a Animadora Sociocultural continuou a adaptar a sua intervenção ao contexto em que vivemos. Na impossibilidade de desenvolver atividades presenciais, a Delegação procurou encontrar um conjunto de soluções adequadas para a problemática da participação social, promovendo o bem-estar e o processo de envelhecimento ativo. Desta forma, manteve-se o acompanhamento à distância, através de contactos telefónicos ou ações online com os utentes e também com voluntários.

O acompanhamento semanal via telefone, exigiu a adequação de respostas em estreita articulação com toda a equipa técnica e com os diversos agentes de suporte, realizando sinalizações e/ou encaminhamentos para as diversas áreas, promovendo um maior acompanhamento aos utentes que se sentiram notoriamente mais isolados. Relembramos que, a intervenção é realizada sempre de acordo com as necessidades e os interesses da pessoa, de forma a promover a motivação para as atividades. Os principais interesses identificados continuam a ser a leitura, a poesia e o canto.

Há que ressaltar que a Delegação deixou de contar com a presença da Animadora Sociocultural em maio de 2021, por motivos de ordem pessoal. Pela inesperada necessidade de se ausentar, não foi possível obter a contabilização de chamadas telefónicas efetuadas. Salienta-se ainda que, no segundo semestre do ano, os restantes colegas da equipa técnica tentaram colmatar as necessidades desta área, de acordo com as capacidades, os recursos existentes e critérios de priorização.

#### **Atividades De Animação SocioCultural**

Apesar da retoma das visitas presenciais por parte dos voluntários e dos elementos da Equipa Técnica, devido ao contágio da covid 19, foi considerado que as atividades em grupo comportavam elevado risco para os participantes, pelo que, adaptamos e criámos algumas atividades em formato online. Assim, em maio de 2021, foi realizado o primeiro convite para que utentes participassem na “Tertúlia Amarela” em formato Online, programada em colaboração com a Casa Fernando Pessoa, contudo a referida atividade acabou por ser cancelada, devido ao reduzido número de

participantes. Percebemos durante este ano, que as novas tecnologias continuam a apresentar-se como um obstáculo para a maioria dos utentes desta Delegação, por um lado devido à resistência à utilização das mesmas e por outro lado devido a não reunir condições económicas para usufruírem de internet em casa, o que consequentemente dificulta as oportunidades que possam ser pensadas para este grupo. Dotar os utentes de conhecimentos, capacitando-os para a utilização de smartphones ou computadores, será um dos interesses desta área, com o objetivo primordial de alargar o espectro de atividades a desenvolver.

### **Projeto “Contos Com o Coração, Numa Biblioteca Viva”**

Diante da realidade inquestionável, uma pandemia que se estende há quase dois anos, tornou-se urgente criar-se um conjunto de atividades que possam ser desenvolvidas no domicílio e que combatam o isolamento, estimulando a socialização e outras áreas necessárias para o bem-estar humano.

Durante o processo de envelhecimento, a maioria dos indivíduos idosos, diminuem a sua participação na sociedade, o que pode gerar sentimentos de solidão e desvalorização no âmbito da integração familiar e social. Assim, consideramos que, todas as oportunidades que envolvam a possibilidade de criar laços entre pessoas, ocupando o tempo de forma útil e prazerosa, poderão ser ferramentas importantes para uma melhoria dos fatores que concorrem para um envelhecimento ativo e acompanhado.

Em parceria com a Junta de Freguesia de Arroios e a Biblioteca de São Lázaro, foi criada a atividade “Contos com o Coração, Numa Biblioteca Viva”, no qual um dos nossos voluntários se disponibiliza para ler um conto, previamente escolhido em articulação com a Biblioteca referida de São Lázaro. A leitura é feita para todos os elementos que realizam a inscrição e, após a leitura, é promovida a articulação e discussão entre os participantes, sobre o texto lido. Este projeto teve início no mês de setembro, sendo a frequência mensal. Como objetivos específicos, este projeto foi pensado no sentido de:

- Minimizar a solidão e o isolamento social;
- Promover a participação ativa dos voluntários e utentes;
- Estimular as relações interpessoais;
- Estimular capacidades intelectuais;
- Promover o aumento da autoestima;

- Promover a partilha de experiências;
- Promover a literacia;
- Promover a cultura.

## **Facebook**

A gestão do Facebook continua a ser da responsabilidade desta área de intervenção, sendo que através deste meio se tem potenciado a promoção e divulgação da ACA e das atividades desenvolvidas. No entanto, devido à ausência temporária da Animadora Sociocultural, a colega Terapeuta Ocupacional tem assumido a gestão desta página, sendo a criação de conteúdos uma atividade partilhada por todas as colegas da equipa técnica.

## **Parcerias - Atividades**

### **Cofidis**

Como é apanágio, no ano de 2021, o parceiro Cofidis voltou a destacar-se beneficiando a Delegação com um donativo decorrente de uma atividade interna de doação de fundos e com o envio aos utentes, de um postal via CTT, referente ao Dia dos Avós. Como nos anos anteriores, a Cofidis ofereceu ainda 90 cabazes de Natal para os utentes com maior carência da Delegação. Enfatiza-se ainda o empenho de todos os elementos da equipa técnica para a distribuição destes cabazes.

### **Grupo de trabalho Campo de Ourique**

Durante o ano 2021, a Animadora Sociocultural participou nas reuniões do Grupo de Trabalho de Campo de Ourique, no qual foram ponderadas as necessidades de intervenção nesta freguesia e as respostas que poderiam ser dadas pelas diferentes entidades, que mostraram a sua disponibilidade de colaboração.

Com o início do Projeto Centro Intergeracional Ferreira Borges, na freguesia de Campo de Ourique, surgiu a oportunidade de estabelecer uma parceria com a Delegação de Lisboa, para partilha de espaço e de atividades, entre ambas as entidades, cuja assinatura formal foi ponderada para o ano de 2022.

## **Formação/Participação em Eventos**

Por razões associadas ao horário em tempo parcial e devido às ausências ocorridas, a Animadora Sociocultural apenas participou em alguns eventos associados ao Projeto “Um Amigo Aqui À Mão”, assim como, aos workshops “Conversas Difíceis”, ambos promovidos pela Direção Nacional.

### **3.2.2 SERVIÇO SOCIAL**

#### **Acompanhamento Social**

Ao longo do ano foram admitidos 30 utentes, sendo que numa fase inicial, o meio telefónico foi o método para estabelecer a relação de confiança, criar uma atitude empática, conhecer a situação, realizar o diagnóstico e estabelecer metas de intervenção. No fim do terceiro trimestre do ano, reunidas as condições para retomar as visitas aos utentes, foram realizadas até ao final do ano 21 visitas. De salientar, que foram realizadas 04 admissões acompanhadas com os técnicos que sinalizaram a situação, por serem um elemento facilitador.

Foram rececionados 43 pedidos de candidatos a utentes e transitaram para o ano de 2022 seis pedidos por avaliar. Sempre que é registado um pedido de apoio, existe um conjunto de dados socioeconómicos necessários de conhecer, para perceber se a situação poderá ser enquadrada na ACA ou terá de ser sinalizada/encaminhada para outro parceiro, ou até iniciar uma intervenção articulada. Quando se reuniram as condições de proteção e segurança, a equipa deslocou-se à residência do candidato – 21 visitas de avaliação (19 domicílio e 02 ERPI). Salientar que na maioria das vezes, os candidatos não se sentiram seguros em receber a equipa técnica e por esse motivo privilegiamos o contacto telefónico. Pretendemos em 2022, logo que seja oportuno, estabelecer a presença com os restantes. De referir ainda, que foram registados 14 pedidos que não foram integrados, por não se enquadrarem no voluntariado, o que reflete a crescente necessidade na área da saúde mental (demência e psiquiatria), acompanhamento a atos médicos e de cuidadores formais internos/domicílio.

Como se compreende com o relato anterior, o método de comunicação privilegiado foi o meio telefónico e, nesse sentido, foram realizadas 1579 comunicações, entre candidatos a utentes, utentes, voluntários, cuidadores, parceiros e comunicação social (atendidas e não atendidas). Destacar o número de 561 chamadas realizadas para agilizar recursos, sinalizar e encaminhar as necessidades que surgiram aos utentes

acompanhados, como também apoiar os cuidadores informais. Foram estabelecidas 794 chamadas telefónicas para utentes, sobretudo para situações em que a fragilidade social foi mais preocupante. No Gabinete de Crise foram acompanhadas 43 pessoas, em domicílio e/ou em instituição, de uma forma mais sistemática e interventiva, articulada entre a equipa técnica, cuidadores formais e informais, sempre atendendo às necessidades expressas, do foro individual, social, saúde, etc.

A articulação com as equipas técnicas das Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI's) onde se encontram utentes acompanhados pela Associação foi de uma proximidade constante, quer no agendamento de visita, quer no apoio ao utente, no sentido de acompanharmos em tempo o real a evolução dos cuidados, como também, discutir a situação em equipa e posteriormente devolver o resultado da intervenção aos voluntários. Terminámos o ano a acompanhar 44 utentes integrados em ERPI, 13 entidades em Lisboa e 15 fora da cidade (estas últimas associadas a utentes que por vários motivos saíram de Lisboa mas solicitaram a continuidade do apoio prestado pela Delegação).

De acordo com as medidas vigentes ao longo do ano, foi possível intercalar o teletrabalho com a intervenção no local e, por esse motivo, os procedimentos de trabalho em equipa foram sendo adaptados. Diariamente a equipa articulou entre si pelos mecanismos disponíveis (comunicação por telefone, e-mail, videoconferência); foram realizadas 29 reuniões em equipa técnica por videoconferência. Espaço este usado para aferir os métodos de trabalho, discussão de casos, partilha de responsabilidades, diagnóstico e avaliação de situações que todas as semanas a equipa verificava serem mais vulneráveis. Foram também realizadas outras reuniões com a Direção da Delegação e Direção Nacional, bem como diálogos informais, contabilizando o número de 8 encontros de discussão e reflexão de boas práticas.

### **Projeto Linha de Apoio Telefónico**

Num ano em que a proximidade e o estar presente ainda foi realizado com contenção, a Linha de Apoio Telefónico (LAT) continuou a cumprir um objetivo muito importante e complementar à intervenção da Associação, tornando-se em mais uma possibilidade de identificar necessidades que justifiquem uma imediata intervenção. Os contactos telefónicos são 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 da linha telefónica.



Os voluntários operadores da Linha de Apoio também são acompanhados pela equipa técnica de modo a reunir saberes para gerir situações, momentos e emoções, que possam receber ao telefone. Assim, 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, só foi possível retomar a LAT no último trimestre do ano e os utentes atendidos neste projeto foram os considerados prioritários pela sua vulnerabilidade social e de saúde. Contámos com a colaboração de 04 voluntários “telefónicos” que estabeleceram 290 chamadas. A maioria dos assuntos observados direcionavam-se para a preocupação com a própria saúde e dos seus próximos. A expressão de sentimentos face aos efeitos da pandemia foi um dos resultados mais obtidos.

### **Rede Social / Parceiros**

No ano de 2021 foi possível retomar as reuniões da rede social, com o objetivo de avaliar a intervenção de cada organização durante o tempo de pandemia, estratégias concebidas e obstáculos a superar; repensar as respostas sociais para utentes, cuidadores formais e informais; fortalecer redes e apoiar colaboradores de cada entidade representada. Nesse âmbito participamos num plenário da Comissão Local de Ação Social (CLAS), estivemos presentes em quinze Comissões Sociais de Freguesia (CSF) e em cinco encontros do Grupo de Trabalho do Envelhecimento – subgrupo Voluntariado. A intervenção da Associação desenvolve-se ao nível da cidade. Para além das 9 CSF onde nos encontramos, sobretudo nos grupos de trabalho relacionados com o envelhecimento (Ajuda, Alcântara, Alvalade, Avenidas Novas, Belém, Benfica, São Domingos de Benfica, Penha de França, Olivais), durante o ano estabelecemos a adesão com Campo de Ourique.

No trabalho em conjunto, nomeadamente na reflexão e conceção de estratégias, foi perceptível a necessidade de manter o apoio às pessoas idosas, que se encontram numa maior situação de vulnerabilidade social, provocado pela ausência de cuidados



médicos, relações interpessoais, o que acentua a fragilidade de saúde mental e física. Por esse motivo, a cidade continuou a olhar para as pessoas deste grupo etário dando resposta a necessidades imediatas, como alimentação, aquisição de bens essenciais e, muito importante, o acompanhamento à vacina contra a covid-19. De seguida, designamos 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, Equipa de Apoio às Famílias, 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 bens 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); Bombeiros Sapadores de Lisboa; Serviço Social das unidades hospitalares e das Unidades de Saúde Familiar; Também a procura de informação e esclarecimento de respostas sociais para os utentes que assim o necessitavam.

#### **Integração estágio aluno 4º ano ISCSP Serviço Social**

De novembro de 2020 a maio de 2021 decorreu um estágio de um aluno de 4º ano da Licenciatura em Serviço Social do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP). O aluno teve oportunidade de experienciar intervenção em crise e o agir profissional em teletrabalho, assim como, momentos em equipa multidisciplinar, em contacto com as diferentes áreas disciplinares. Diariamente estabelecemos contacto de planeamento de ações e semanalmente reunião de supervisão. Sempre que necessário foram realizadas reuniões com o professor orientador.

#### **Integração estágio aluno 1º ano ISCTE Serviço Social**

Em dezembro de 2021 foi assinado o protocolo com o Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE) para integração de estágio de observação de um aluno do curso de Serviço Social a realizar-se de janeiro a maio de 2022.

## **Formação / Participações em eventos**

A formação, mesmo que à distância, foi uma atividade muito importante de reencontro com técnicos, com realidades e dificuldades semelhantes, com um olhar no futuro de cooperação e interajuda. Foi possível frequentar 18 ações de formação nas seguintes áreas: voluntariado, gerontologia, saúde, comunicação, tecnologias, entre outros.

As ações de formação foram desenvolvidas pela Direção Nacional da ACA e por organizações do terceiro sector. Espaços 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.

No que se refere à divulgação da Associação, ao longo do ano aconteceram momentos realizados pela Direção Nacional e pela Delegação de Lisboa, na comunicação social, na academia e em espaços públicos dos parceiros locais. As ações de divulgação tiveram vários objetivos, como informar, sensibilizar e demonstrar a intervenção realizada, como também angariação de voluntários, utentes, sócios e donativos. Foi possível estar presente em 4 momentos, embora se considere que em todas as reuniões da rede social exista um trabalho de divulgação e informação sobre o trabalho realizado.

## **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;
- 10 utentes acompanhados desde o ano de 2011;
- 20 utentes acompanhados desde o ano de 2012;
- 6 utentes acompanhados desde o ano de 2013;
- 5 utentes acompanhados desde o ano de 2014;
- 12 utentes acompanhados desde o ano de 2015;
- 11 utentes acompanhados desde o ano de 2016;
- 9 utentes acompanhados desde o ano de 2017;
- 6 utentes acompanhados desde o ano de 2018;

- 30 utentes acompanhados desde o ano de 2019;
- 5 utentes acompanhados desde o ano de 2020.
- 30 utentes acompanhados desde o ano de 2021.

Relativamente aos processos encerrados, 25 utentes terminaram a relação com a ACA pelos seguintes motivos: 14 óbitos, 2 fora do âmbito (demência instalada), 8 não estavam interessados (psiquiatria) e 1 transferido para outra Delegação (mudança de residência).

<b>ANO</b>	<b>Total</b>	<b>Ativo</b>	<b>Encerrado</b>
<b>2009</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>2010</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
<b>2011</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>1</b>
<b>2012</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>5</b>
<b>2013</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
<b>2014</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>2015</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>1</b>
<b>2016</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>1</b>
<b>2017</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>3</b>
<b>2018</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
<b>2019</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>6</b>
<b>2020</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>2021</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>123</b>	<b>25</b>

Em anexo, apresentam-se os gráficos de caracterização geral dos utentes. De uma forma sintética, apresentamos a caracterização da população utente:

- **Género:** 129 feminino e 19 masculino

- **Grupo etário:** 30-40: 1; 41-64: 5; 65-79: 40; 80-89: 50; + de 90 anos: 48

- **Estado Civil:** Viúvo(a) 67; Casado(a) 20; Solteiro(a) 31; Divorciado(a) 23; Separado(a) 0

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

- **Habilitações literárias:** sem habilitações – 04; ensino primário – 14; diferentes graus do ensino liceal/curso comercial – 18; formação universitária – 27

**Nota:** 85 utentes que não temos conhecimento do seu grau académico.

- **Atividade profissional:** sector terciário – 100; sector secundário - 11; sector primário – 2; doméstica – 14; sem profissão – 07

**Nota:** existem 14 utentes que não temos conhecimento da atividade profissional.

- **Agregado Familiar:** isolado – 76; cônjuge, filhos ou outros familiares – 26; ERPI ou em residências assistidas – 46

- **Situação problema que determinou o pedido:** necessidade de companhia - 94; sentimento de solidão – 30; outros motivos - 24

- **Quem pediu a intervenção da ACA:** o próprio - 41; instituição – 67; família – 23; outros pedidos foram encaminhados por amigos do utente ou por voluntários da ACA que conhecem a atividade realizada – 17

Durante o acompanhamento realizado ao utente, foram considerados outros indicadores, que permitem um melhor diagnóstico da situação, conhecer a história de vida de cada pessoa e responder ao pedido de apoio no voluntariado.

A esmagadora maioria dos utentes nasceu fora da cidade de Lisboa, mas escolheram esta cidade para viver a sua vida na idade adulta, acabando por aqui manter a sua atividade profissional e a velhice. Desde distritos portugueses, Ilhas, Continente Europeu e Africano são várias as raízes, o que significa que hábitos e tradições são diferentes e tomados em consideração no plano de intervenção.

A rede de suporte continua a ser a família e o apoio institucional (SAD, CD, ERPI, outro). O utente pode ter vários apoios em simultâneo. De notar, que um número insignificante (tendo em conta a amostra) se encontra sem apoio, pelo que consideramos que a rede de cuidados (formal ou informal) tem sido importante e considerada uma possibilidade.

Durante o tempo de pandemia, a ausência de acessibilidades dentro da habitação, zona comum do prédio e no exterior foi mais um motivo para aumentar o isolamento e por consequência a solidão. Para manter as regras de proteção e segurança e, por isso, evitar a proximidade, muitas pessoas acabaram por cancelar os seus compromissos.

Através do acompanhamento próximo que estabelecemos com o utente e cuidadores, verificámos que a situação de saúde agravou-se, sobretudo por ausência de cuidados médicos. O maior número de situação de doença encontra-se no foro ortopédico, oftalmológico/*handicap* visual e emergem situações do foro psiquiátrico e neurológico.

O voluntariado reconhecido como uma resposta social, apoia também pessoas em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) ou Residência Assistida. No ano que passou, apoiamos 46 pessoas a viver em uma instituição. Notar que a articulação com a equipa técnica da instituição, sempre que necessário, foi valorizado no plano de cuidados. 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. Considerámos importante existir um 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, também não existem respostas de voluntariado semelhantes à intervenção desta Delegação.

Para concluir, é importante salientar que através da intervenção técnica, Linha de Apoio Telefónico e Voluntários, obtivemos maior conhecimento da realidade em que as pessoas se encontravam, nomeadamente face aos receios contínuos da pandemia, da retoma das suas rotinas (ex: centro de dia, consultas, fisioterapia, etc.), de manter os laços sociais e quotidianos, o que se traduziu num maior sentimento de solidão e isolamento social. Sabemos que os agentes de mudança para os quais intervimos, maioria da população acima dos 85 anos, não têm suporte económico ou interesse para aderir às novas tecnologias, um recurso muito utilizado neste tempo pandémico, que não substituindo a relação humana e presencial, permite manter os laços de suporte.

A solidão que a pandemia trouxe em diferentes grupos etários, veio reconhecer o modo como os mais velhos vivem diariamente. Sentir solidão não se expressa

somente por viver só ou estar sozinho num prédio, não conseguir deslocar-se, não ter rede de suporte, não estar integrado na comunidade, ou não ser participativo. É um processo cumulativo de circunstâncias socioeconómicas e de saúde mental. Mesmo na partilha do espaço de habitação com cuidadores informais, existe solidão em algumas situações existentes nesta Delegação.

### **3.2.3 PSICOLOGIA**

#### **Acompanhamento a Voluntários e Utentes**

O estudo do perfil dos utentes e dos voluntários continua a ser considerado extremamente necessário para delineação dos planos de intervenção, mas também para as atribuições de voluntários, sendo que tencionamos que as relações sejam as mais proveitosas e continuadas no tempo, para ambas as partes. A dinâmica das visitas de avaliação aos utentes manteve-se, sendo que, por norma, as mesmas foram realizadas com a presença da Psicóloga e da Assistente Social. Durante o ano de 2021, com o intuito de avaliação de utentes, foram realizadas 16 visitas por parte da Psicóloga, em conjunto com a Assistente social.

Mediante as avaliações realizadas, por vezes, existiram dificuldades em encontrar voluntários/as disponíveis com as características solicitadas pelo utente ou consideradas como necessárias pela Equipa Técnica, existindo em alguns casos um intervalo maior do que o estipulado internamente (um mês) para o matching mencionado.

Ao longo de 2020, foi suspenso o processo de recrutamento a voluntários, devido à priorização do acompanhamento dos elementos integrantes da Delegação, por se tratar de um momento de crise. Apenas a partir de março de 2021, foram reunidas as condições para reabertura do processo de recrutamento a voluntários. Assim, nessa data foram retomados os contactos com os candidatos a voluntário, que se tinham inscrito desde o ano anterior, tendo 12 pessoas referido que gostariam de dar continuidade ao processo de candidatura a voluntário/a.

No total do ano 2021, contámos com 41 novas inscrições para voluntários, um número muito diminuto em comparação com os anos anteriores. Este valor poderá ser justificado pelo facto de o site da Associação não ter permitido as inscrições automáticas. Os candidatos a voluntários que pretenderam a sua inscrição, demonstraram o interesse através de contacto por email ou por telefone, assim como,

dois casos foram encaminhados pela Direção Nacional e três casos encaminhados pela Direção da Delegação.

Foram realizadas 29 entrevistas de avaliação a candidatos a voluntários, sendo que os restantes inscritos deixaram de se mostrar disponíveis para o voluntariado. As entrevistas decorreram maioritariamente em formato online, a pedido dos próprios. Quanto às entrevistas de confirmação, realizaram-se 14, estando cinco pessoas a aguardar para assinatura formal dos contratos de voluntariado, especialmente por razões associadas à pandemia.

Ainda antes da retoma das visitas presenciais dos voluntários aos utentes e porque, tanto utentes como voluntários, demonstraram estar consideravelmente mais adaptados à situação de crise que continuámos a vivenciar, no mês de março, foi considerada a retoma das apresentações entre ambos os grupos, no entanto, apenas por telefone. Com a concordância de ambas as partes, foram realizadas 13 apresentações nas quais a psicóloga, o utente e o voluntário, interagiram em chamada telefónica ao mesmo tempo.

Posteriormente, com a alteração das medidas de segurança, foi possível proceder-se às apresentações presenciais, nas situações em que os utentes tinham a vacinação completa e demonstraram essa vontade (cinco casos). Às 13 apresentações acima descritas, adicionam-se seis apresentações presenciais, com os critérios acima descritos e em fases consideradas de menor risco, associado à pandemia.

Assim, durante o ano em análise, a área da Psicologia voltou a focar a sua atenção especialmente na gestão de voluntários, garantindo o recrutamento, acompanhamento, capacitação e supervisão deste grupo. Enquanto no ano 2020, foi essencial colmatar as necessidades de suporte emocional na crise, em 2021 foi possível acompanhar as adaptações, tanto de utentes como de voluntários, à nova realidade de pandemia, diminuindo as necessidades de intervenção em crise.

Durante o primeiro trimestre do ano, verificou-se a necessidade de manter alguns (21) suportes emocionais por telefone, com uma frequência semanal. Nos trimestres seguintes, ocorreram apenas ocasionalmente apoios a este nível, especialmente a utentes, de acordo com as situações de crise identificadas pela Psicóloga, pelos elementos da equipa técnica ou voluntários. Ressalva-se que na sua maioria, os utentes ou candidatos a utentes, afirmam não aceitar encaminhamento para apoio psicológico, referindo não valorizar apoio quando não é sugerida ação medicamentosa e/ou por considerarem que a sua experiência de vida oferece todos os instrumentos para

ultrapassar os momentos mais desafiantes. Assim, considera-se necessário continuar a sensibilizar e desmistificar o apoio da saúde mental e, especificamente, da área da psicologia. Ao nível dos pedidos de acompanhamento para utentes, tem-se também demonstrado a crescente necessidade de avaliação no âmbito da saúde mental, sendo que os voluntários da Delegação não têm formação específica sobre esta área e, por isso, é difícil o acompanhamento de determinadas situações, com o apoio de voluntários.

As chamadas telefónicas e a utilização do email continuaram a ser cruciais para a intervenção, tendo sido realizadas pela psicóloga 1494 articulações com utentes, voluntários, candidatos a utente ou voluntários, familiares de utentes ou parceiros (atendidas e não atendidas). Os registos de todas as chamadas encontram-se nos respetivos processos e no instrumento online, criado pela Equipa, para fácil acesso a qualquer momento. Sempre que considerado necessário e mediante análise prévia dos casos, foi solicitado à equipa e, inclusive, à colaboradora do secretariado, o apoio para contactos telefónicos aos voluntários.

Manteve-se a necessidade de existência do gabinete de apoio ao voluntário, para que, em qualquer momento, os voluntários solicitassem apoio da psicóloga na gestão de emoções/sentimentos ou de situações anómalas; para a colaboração no sentido de esclarecimento de dúvidas sobre as boas práticas no voluntariado, ou para a resolução ou encaminhamento de diversas situações. Neste sentido, foram realizadas reuniões sempre que considerado necessário, maioritariamente por telefone ou via Zoom.

Relativamente à utilização do instrumento para partilha das informações sobre o voluntariado, por via das observações efetuadas pelos voluntários nas abordagens efetuadas pela psicóloga, alterou-se o Registo de Apoio Mensal para um formato online. Este formato facilita a dinâmica, sendo que os voluntários apenas têm de aceder a um link, preencher o questionário e submetê-lo numa plataforma (Google Forms). Sempre que considerado relevante, os registos de apoio mensal são apresentados em reunião de equipa técnica, assim como, qualquer outra situação que surja do acompanhamento em voluntariado. No entanto, a taxa de resposta continua a ser muito reduzida. Questionados, os voluntários justificaram a reduzida taxa de preenchimento, com o facto de a) não considerarem importante preencherem o documento (41,7%) priorizando o apoio direto ao utentes; b) porque articulam com a equipa de outra forma (16,7%) ou c) porque com todas as exigências do dia a dia não se recordam do preenchimento do

mesmo (16,7%). Salieta-se que, apesar da baixa resposta a este instrumento, a equipa obtém informações sobre o voluntariado e articula com os voluntários por outras vias.

### **Sessão de Acolhimento – Formação para Candidatos a Voluntários**

Foram realizadas durante o ano de 2021, quatro sessões de acolhimento a candidatos a voluntários – três na Delegação de Lisboa e uma na Delegação de Cascais.

A equipa considerou necessário rever o formato da formação, passando a ter uma duração de 4 horas, dividida em duas sessões, de presença obrigatória. A primeira sessão tem como tema os pressupostos da Lei e as boas práticas na ACA Delegação de Lisboa (2h) e tem como oradoras responsáveis a Psicóloga e a Assistente Social. A segunda sessão tem como temas as atividades de Animação Sociocultural e a Terapia Ocupacional (2h), cujas oradoras responsáveis são a Animadora Sociocultural e a Terapeuta Ocupacional. Nestas sessões, na Delegação de Lisboa, participaram no total 19 candidatos a voluntários.

### **Capacitação para Voluntários**

Por via da pandemia, as formações a voluntários foram efetuadas à distância, através da plataforma Zoom, disponibilizada pela Direção Nacional.

A formação continua a ser uma valência considerada muito importante para a melhoria do voluntariado prestado à população que acompanhamos, mas também uma aposta na sensibilização e crescimento pessoal dos voluntários, apostando em temas associados ao voluntariado, à solidão e ao apoio às pessoas idosas.

Assim, esta Delegação convidou todos os voluntários a participarem nas Ações de Capacitação promovidas, entre janeiro e junho, pela Direção Nacional, nomeadamente:

- Workshop “comunicação com o idoso em vulnerabilidade – Conversas difíceis-práticas” (janeiro)
- Workshop “comunicação com o idoso em vulnerabilidade – Conversas difíceis-práticas” (fevereiro)
- “Diálogos de fim de tarde – Onde acaba o cérebro, onde começa a pessoa” (março)
- “Diálogos de fim de tarde – Diálogo sobre o diálogo” (abril)
- 21 Anos da Associação Coração Amarelo (maio)

- “Diálogos de fim de tarde - Longevidade e saúde - ser feliz ou ter propósito? (junho)
- Encontros do Projeto “Um amigo aqui à Mão” (de janeiro a junho)

Em abril, a Delegação de Oeiras promoveu um encontro com o tema “Saber Cuidar”, também com a presença de voluntários e da equipa da Delegação de Lisboa.

A Delegação de Lisboa promoveu eventos formativos para os voluntários de todas as Delegações, nomeadamente:

- “Comunicação e Desafios no Voluntariado” – com o objetivo de abordar a comunicação ao telefone, capacitando os voluntários para o apoio à distância, tendo em conta a situação que vivenciamos. Esta formação foi dinamizada com o apoio dos parceiros Teleperformance PT - Realizadas duas sessões, cada uma de 03 horas (janeiro);
- “Cuidados no regresso às visitas em tempos de pandemia: entrar e sair de casa, higiene pessoal e vestuário e cuidados a ter com as compras.” - com o objetivo de dotar os voluntários sobre os cuidados a ter no regresso às visitas presenciais aos utentes – Esta formação teve como oradora um elemento da área da enfermagem, colaboradora da Associação Passo Positivo – Realizada uma sessão de 02 horas (setembro);
- “O que Conta a idade?” – associando o facto do dia do idoso ser comemorado no mês anterior, foi criado um espaço para partilha de ideias e posições sobre os aspetos mais relevantes sobre a idade – A equipa técnica da Delegação Lisboa foi a dinamizadora – Realizada uma sessão de 02 horas. (novembro).

### **Questionário de avaliação acerca do acompanhamento efetuado**

No âmbito da avaliação do acompanhamento prestado, no mês de dezembro, foi solicitado ao grupo de voluntários, por email, o preenchimento de um questionário online, em formato anónimo. Como principais resultados destaca-se o facto de 100% dos voluntários que responderam, terem identificado que consideram a intervenção prestada pela equipa útil para o acompanhamento aos utentes atribuídos, especialmente pelas seguintes razões:

- O utente sente-se menos só;
- A Equipa Técnica responde às necessidades dos utentes;
- A Equipa Técnica proporciona suporte emocional;
- A Equipa Técnica fornece informações importantes para a melhoria da qualidade de vida dos utentes.

Sobre as razões para a diminuta participação nas atividades da Delegação, os voluntários apontaram as dificuldades a nível laboral e a indisponibilidade para além do período de voluntariado com o utente.

Atendendo à nova modalidade de encontros que começou a surgir após 2020 (formato online), questionámos os voluntários sobre como preferiam dar continuidade às atividades desenvolvidas, tendo a maioria demonstrado a sua preferência pelo formato online (62,5%).

Sobressai ainda o facto de 57,6% dos voluntários terem afirmado que o seu grau de motivação para o voluntariado é de “Muito Motivado” seguidos de 33,3% dos voluntários que afirmam manter-se “Motivados”, mesmo perante um ano tão desafiante e com tantos cuidados, relativamente ao voluntariado presencial.

### **Formações/ Participação em Eventos:**

Durante o ano de 2021, a psicóloga participou em 17 eventos formativos online, cujos temas se relacionaram com o voluntariado, os direitos e a humanização dos cuidados das pessoas idosas, longevidade, bem-estar e saúde mental. A partilha e discussão de ideias e atuações foram uma mais valia para criar perspetivas de intervenção e avaliar o trabalho desenvolvido. Estes foram também momentos de divulgação da Associação e de sensibilização para a temática que diariamente é o foco do nosso interesse e estudo.

Foi ainda possível participar presencialmente ou na gestão de eventos de divulgação da Associação, em feiras de voluntariado, ou outros similares.

### **Caracterização de Voluntários**

Ao longo do ano de 2021, a Delegação de Lisboa contou com a colaboração de 159 voluntários.

- **Género:** (anexo 2.1)  
Feminino – 117  
Masculino – 42

- **Grupo etário:** (anexo 2.2)
  - 18 aos 25 anos – 14 voluntários
  - 26 aos 40 anos – 38 voluntários
  - 41 aos 65 anos – 71 voluntários
  - 66 aos 80 anos – 32 voluntários
  - > 80 anos – 04 voluntários
- **Habilitações Literárias:** (anexo 2.3)
  - Ensino superior – 123 Voluntários
  - Ensino secundário – 29 voluntários
  - Com Escolaridade Obrigatória – 7 voluntários
  - Sem Escolaridade Obrigatória – 0 voluntários
- **Situação Profissional:** (anexo 2.4)
  - Ativo – 88 voluntários
  - Aposentado – 37 voluntários
  - Estudante – 18 voluntários
  - Desempregados – 16 voluntários
- **Como conheceram a ACA:** (anexo 2.5)
  - Comunicação Social – 31;
  - Amigos ou conhecidos – 50;
  - Outras instituições – 24;
  - Site ACA – 29;
  - Internet – 15;
  - Sites de Voluntariado – 3;
  - Universidade – 7

A gestão de voluntários, engloba também dois grupos de voluntários distintos dos restantes, pois a sua ação decorre de protocolos assinados com duas entidades empregadoras, que facilitam aos seus trabalhadores condições para o exercício do voluntariado:

• **Fundação Altice - Projeto “Está lá? Está bem?”:**

Contou com oito voluntários em exercício durante o ano de 2021, no entanto, devido a uma reestruturação da Fundação Altice, a 26 de outubro de 2021 foi assinado o acordo de revogação do protocolo. De ressaltar que seis dos voluntários que participaram neste projeto, após a cessação do acordo, quiseram dar continuidade aos seus processos, como voluntários da Delegação.

• **Grupo José de Mello:**

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. A 31 de dezembro contávamos com a colaboração de três voluntários deste grupo. Ressalva-se ainda a participação da ACA no dia do Voluntariado do Grupo José de Mello, tendo a equipa e os voluntários inscritos colaborado numa ação realizada no Banco Alimentar Contra Fome, em Lisboa, a 15 de outubro.

Durante o ano, apenas sete pessoas demonstraram interesse em desistir do exercício do voluntariado, duas pessoas por não se adaptarem ao tipo de voluntariado prestado pela Associação e cinco pessoas por alterações a nível pessoal/familiar, maioritariamente por questões de saúde. Foram ainda cessados 46 processos de voluntários, pois há mais de seis meses que os mesmos não responderam por nenhuma via às tentativas de contacto efetuadas pela Equipa Técnica, nem contactaram com a Associação.

A maioria dos voluntários retirados temporariamente têm como justificação, especialmente, óbitos dos utentes a quem estavam atribuídos, mas também por indisponibilidade temporária devido a situações de saúde/pessoais/laborais.

A 31 de Dezembro, contávamos com 11 voluntários disponíveis, a aguardar atribuição de utente. Deste grupo, quatro voluntários estão previstos para apresentação a utente no início de 2022. Os restantes sete, por motivos relacionados com disponibilidade em termos de zona geográfica e/ou horário, personalidade e interesses, aguardam atribuição de utente.

O Voluntariado continua a ser uma das áreas a que se recorre em situações de crise, tal como aconteceu em diversas entidades e Juntas de Freguesia, durante estes (quase) dois anos de pandemia. No entanto, é necessário focar as necessidades da população e compreender o fenómeno da solidão e isolamento como complexo, exigente e continuado no tempo. Na sua grande maioria, os voluntários demonstram a sua disponibilidade para interação com um utente, sendo à priori avaliadas as capacidades comunicacionais, motivações e as expectativas de cada candidato. Ao longo do processo de voluntariado, diárias são as dúvidas, os desafios, os receios e, por se tratar de uma relação, estão incluídas condições associadas à sensibilidade e

emocionalidade de cada um dos agentes, em cada dia de interação. Assim, é necessário ter especial atenção a estas variáveis, tanto no utente como no voluntário, no sentido de prever e diminuir o risco de conflitos ou “desconforto”, sempre que possível.

### **Coordenação Técnica**

Durante este ano, a psicóloga assumiu funções de coordenadora técnica, apostando sempre na discussão e partilha com a equipa da Delegação, assim como, com os elementos da Direção da Delegação ou Direção Nacional, para as conclusões das decisões a tomar. A gestão de equipa torna-se menos difícil, quando existe coesão dos elementos da equipa técnica e disponibilidade dos mesmos, para a colaboração e participação em todas as dinâmicas de intervenção da Delegação, no entanto, atendendo e valorizando sempre os conhecimentos de cada área.

Ressalva-se que a gestão de conflitos e de expectativas foram premissas fundamentais a colocar em prática, em grupo ou individualmente com cada elemento, para a boa dinâmica grupal. As diferenças relativas ao tempo laboral de cada elemento continuam a ser um aspeto que cria dificuldades na resolução de problemas, na obtenção dos objetivos e rapidez da intervenção, continuando a ser fundamental o aumento dos recursos humanos desta Delegação.

Sempre que considerado útil foram encetados contactos para parcerias ou projetos que beneficiassem os utentes, voluntários ou a Associação, assim como, foram dadas respostas a todas as solicitações consideradas. Foi, por isso, um ano com muitas reuniões e respostas a possíveis parcerias, mesmo que ações pontuais, asseguradas maioritariamente pela psicóloga no âmbito desta função.

## **3.2.4 TERAPIA OCUPACIONAL**

### **Avaliação e Acompanhamento**

A terapeuta ocupacional, que se encontra em regime de trabalho a tempo parcial, tem ao seu encargo 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.

Como metodologia de avaliação, utiliza-se como recurso o instrumento de avaliação *EasyCare*, traduzido e validado para a população portuguesa por Sousa e

Figueiredo (2003), com preenchimento através da observação e entrevista. Pretende-se conhecer a pessoa de forma holística, nomeadamente os interesses, rotinas e competências motoras, cognitivas e de comunicação, assim como o envolvimento e participação ocupacional nas diferentes ocupações do dia-a-dia (atividades da vida diária, atividades de vida diária instrumentais, atividades de lazer e produtividade). A identificação de barreiras arquitetónicas que limitem a participação ocupacional também é considerado um elemento fundamental no momento de avaliação. A priorização da avaliação regeu-se pelos fatores isolamento, privação ocupacional, autonomia, risco de queda e dificuldades físicas.

Após cada avaliação, sempre que considerado, foi elaborado um plano de intervenção individual com o objetivo de promover a independência e autonomia em todas as áreas ocupacionais e o bem-estar dos utentes. A intervenção pode consistir na adaptação do ambiente e/ou da ocupação através do aconselhamento de produtos de apoio e/ou estratégias que eliminem/diminuam barreiras arquitetónicas, assim como do treino do uso dos mesmos, em conjunto com utentes/voluntários/familiares; aconselhamento e 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/ou explicação escrita. Por vezes, foi necessário articular e encaminhar para especialidades médicas ou ação social - em parceria com o Serviço Social; para acompanhamento psicológico ou suporte emocional, 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 pandemia e tendo em conta as necessidades sentidas, a Terapeuta Ocupacional apenas realizou visitas presenciais de outubro a dezembro. Assim, no decorrer do ano de 2021, realizaram-se 14 visitas ao domicílio (ver anexo 4.1), no âmbito da Terapia Ocupacional, distribuídas da seguinte forma:

- 4 visitas de avaliação;
- 5 visitas de acompanhamento;
- 4 visitas com voluntário;
- 1 visita de apresentação utente-voluntário.

É importante referir que no período acima mencionado, por diversos motivos, foram canceladas e adiadas 5 visitas presenciais, previamente organizadas e articuladas com os diferentes intervenientes.

Através das avaliações presenciais realizadas tornou-se possível fazer um levantamento das limitações sentidas por parte dos utentes, em três grandes áreas de desempenho: área funcional, cuidados pessoais e mobilidade (ver anexo 4.2). Verificou-se também o tipo de acessibilidades das habitações (ver anexo 4.3), no que diz respeito às barreiras arquitetónicas existentes e que limitam a participação ocupacional.

As intervenções presenciais realizadas, tiveram como base o aconselhamento de estratégias, o treino, a adaptação do ambiente e/ou da ocupação (ver anexo 4.4). 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.

Ao longo de todo o ano, a equipa técnica foi sendo obrigada a reestruturar a sua intervenção, adaptando-se à situação pandémica. Desta forma, em 2021 a terapeuta ocupacional realizou 663 chamadas telefónicas a utentes, voluntários, rede suporte formal e informal e parceiros (ver anexo 4.5). 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.

Após mais um ano de privação, muitas são as limitações sentidas pelos utentes nas diversas áreas de desempenho. Uma vez a redução dos contactos presenciais com os utentes, a avaliação e consequente intervenção acabou por se tornar menos objetiva, por ter sido feita maioritariamente por telefone. Ainda assim, de forma a promover o bem-estar e a autonomia dos utentes, consideramos que a colaboração e o empenho dos voluntários e figuras de suporte têm sido fundamentais.

Paralelamente a este acompanhamento ao utente, a equipa técnica manteve-se sempre em articulação através de reuniões semanais e contactos telefónicos. Devido aos projetos comuns entre a área da Terapia Ocupacional e a Animação Sociocultural, as duas técnicas realizaram várias reuniões entre si, com o objetivo de criar e desenvolver projetos e atividades a apresentar e concretizar no futuro.

### **Projeto – Facebook**

Deu-se continuidade a este projeto, com a criação de conteúdos, com a colaboração da equipa técnica, grafismos e integração das publicações na página Facebook. Entre janeiro e outubro, à exceção de agosto, realizaram-se publicações diárias. No mês de agosto, novembro e dezembro a frequência de publicações passou

a ser trissemanal. Desta forma, contabilizou-se um total de 221 publicações (ver anexo 4.6).

### **Projeto – Banco de Produtos de Apoio**

O projeto tinha 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 eram os utentes, voluntários, familiares e sócios das delegações da Associação, mas com primazia da Delegação de Lisboa.

No entanto, devido à falta de adesão ao projeto e à possibilidade de fazer uma parceria e protocolo com os Médicos do Mundo, realizou-se uma doação dos produtos de apoio a esta entidade, devolvendo-nos o apoio necessário para qualquer empréstimo de produtos de apoio por parte dos utentes da ACA.

### **Projeto – Just a Change**

O Just a Change é uma Associação sem Fins Lucrativos que reconstrói casas de pessoas em Pobreza Habitacional. No início do ano de 2021, foi realizada uma reunião com o objetivo de apresentar o projeto para mais tarde contratualizar uma parceria, permitindo sinalizar e realizar melhoramentos em diversas habitações de utentes da ACA. Devido à situação pandémica, ainda não foi possível assinar o protocolo, perspetivando o mesmo para o início do ano de 2022.

### **Projeto – Renascer na Primavera**

Com o objetivo de divulgar a ACA, marcando a chegada da Primavera, a Direção Nacional criou baralhos de cartas para serem entregues à população em vários pontos emblemáticos da cidade, juntamente com um folheto onde se enumerou os benefícios dos jogos de cartas. Este folheto foi da autoria da terapeuta ocupacional, no que diz respeito ao conteúdo e grafismo.

### **Projeto – CuiDar-te**

Durante o ano de 2021, o CuiDar-te continuou suspenso devido à pandemia. Pretendemos retomar este projeto assim que se verificarem as condições de saúde e segurança necessárias para a execução do projeto na Casa do Restelo, de acordo com abordagens realizadas durante o ano em análise, com a Diretora Técnica desta ERPI.

### **Formação/ Participação em Eventos**

A terapeuta ocupacional participou também em cinco formações/webinars associados a temas relacionados com a saúde e bem-estar, assim como, com a gerontologia, saúde e adaptação à nova realidade pandémica.

Foi ainda possível participar em eventos de divulgação, tal como feiras ou eventos associados à comunicação social.

## **4. Conclusões**

Este ano de 2021 foi um ano de recomeços, com momentos que possibilitaram a retoma das visitas dos voluntários aos utentes, assim como, a retoma e/ou a criação de novos projetos. Os recomeços, neste contexto, são na sua maioria momentos positivos, que pressupõem crescimento e evolução. A Equipa Técnica debateu-se, pelo segundo ano consecutivo, com as dificuldades e instabilidade de uma pandemia, na qual, cada dia foi um novo desafio e, por isso, também as medidas de adaptação tiveram de ser revistas quase que, semana a semana, sempre caso a caso.

Destaca-se a importante colaboração de todas as entidades parceiras e outras que connosco colaboraram para a diminuição da solidão das pessoas idosas e para o colmatar das necessidades sentidas pelos utentes e voluntários. Destaca-se, ainda a resiliência dos voluntários e dos candidatos a voluntários, que uma vez mais, demonstraram o verdadeiro significado de altruísmo e que mesmo passando por momentos difíceis com necessidades de adaptações pessoais por via da pandemia, continuaram a apostar nos valores de uma responsabilidade cívica, ajudando os outros, dando o seu tempo e compaixão.



Aproveitamos também para valorizar o trabalho e a cooperação desenvolvida pela Direção Nacional e outras Delegações, sendo que foi um ano de maior proximidade, com projetos em comum e oportunidades de discussão sempre relevantes para a melhoria do trabalho a desenvolver.

Lisboa, 28 fevereiro de 2022

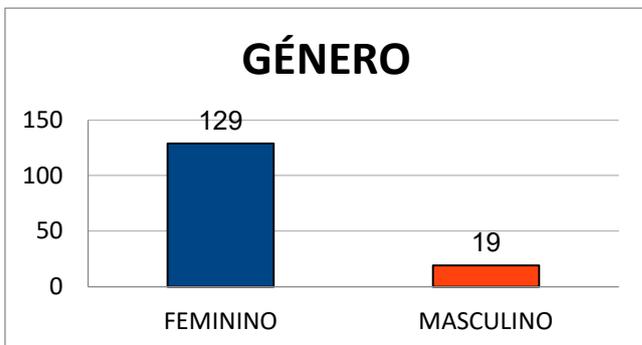
A Direção da Delegação de Lisboa

---

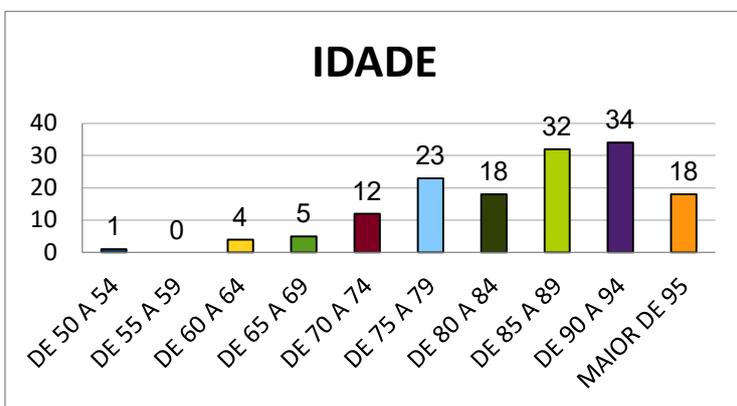
## ANEXOS AO RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021

### Caracterização dos Utentes

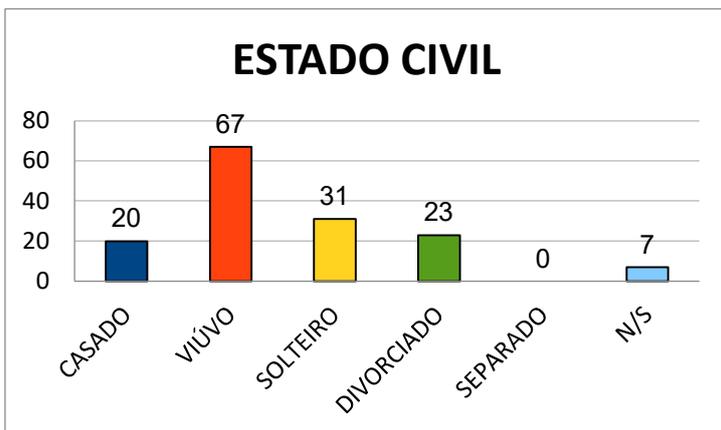
#### Anexo 1.1 – Género



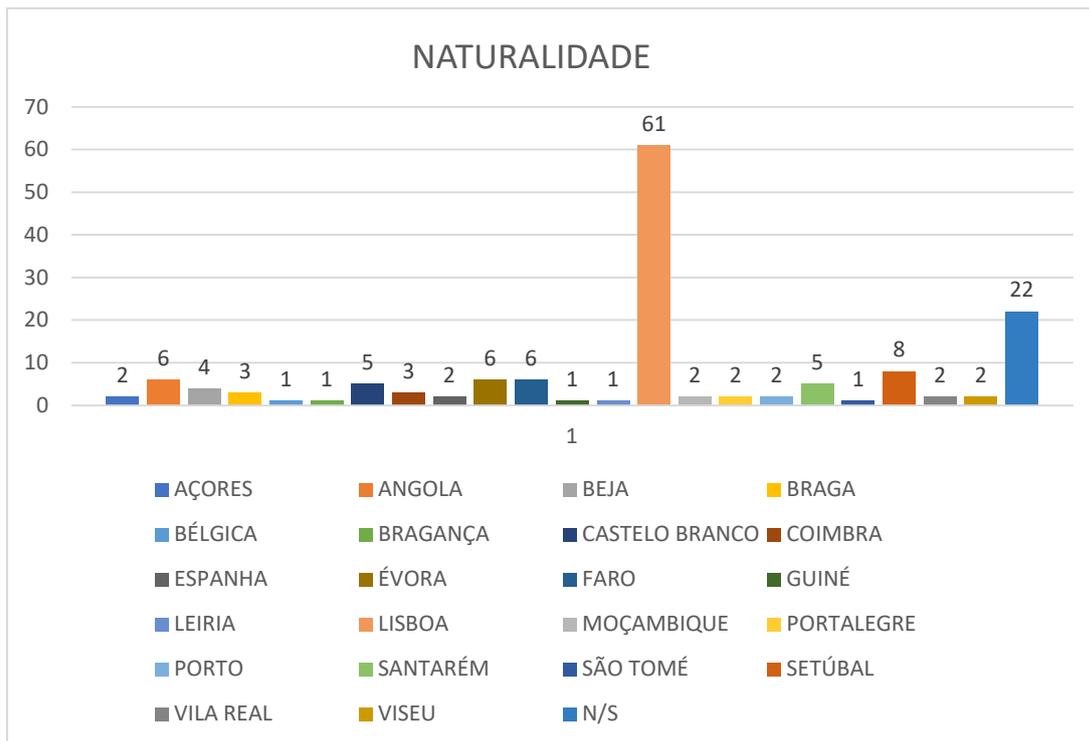
#### Anexo 1.2 – Idade



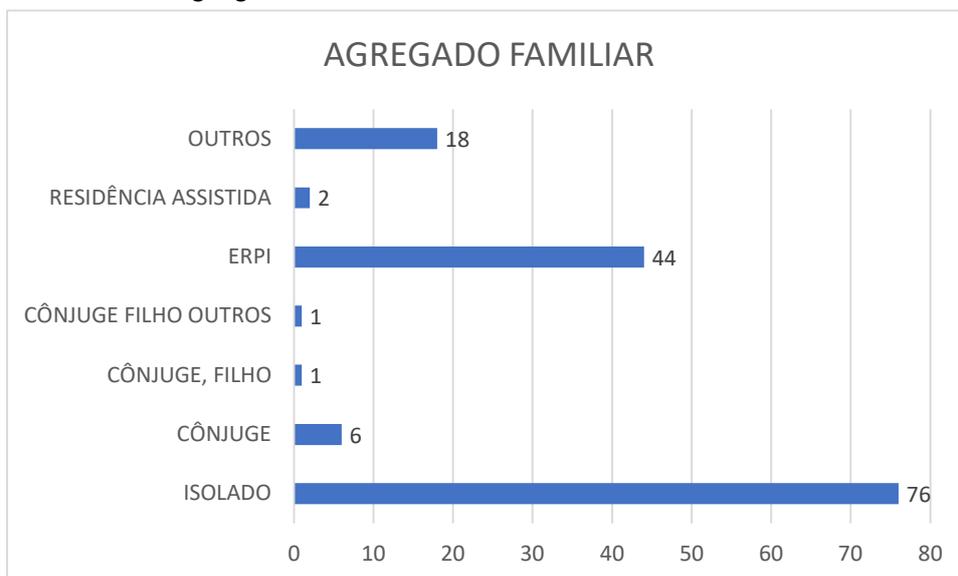
#### Anexo 1.3 – Estado Civil



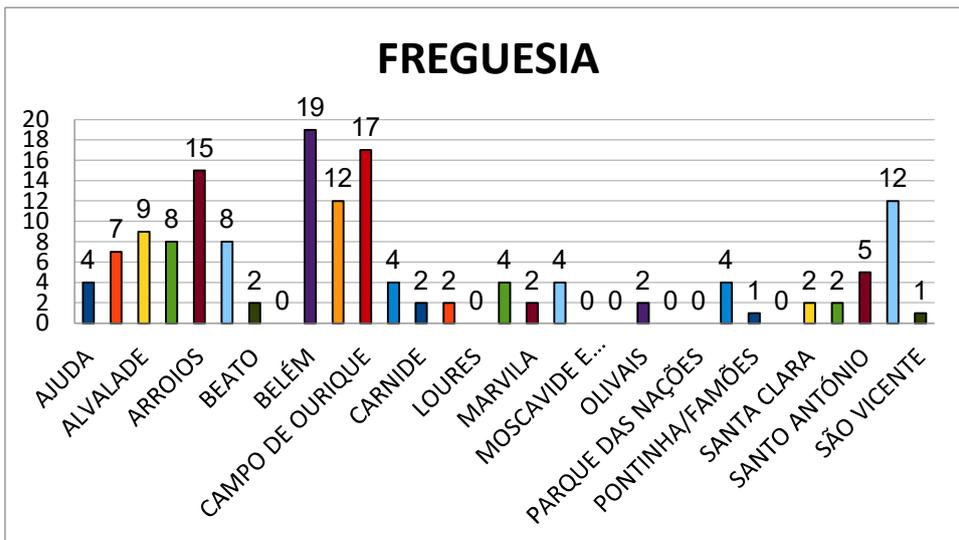
### Anexo 1.4 – Naturalidade



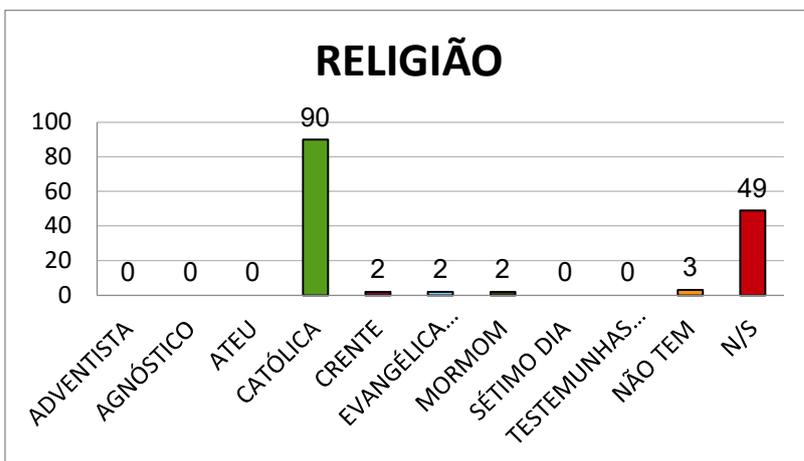
### Anexo 1.5 – Agregado Familiar



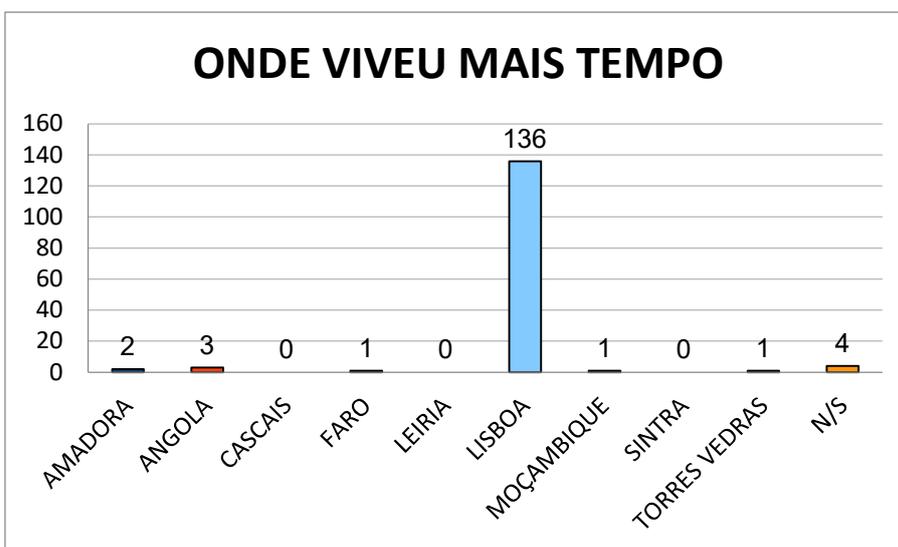
Anexo 1.6 – Freguesia de residência



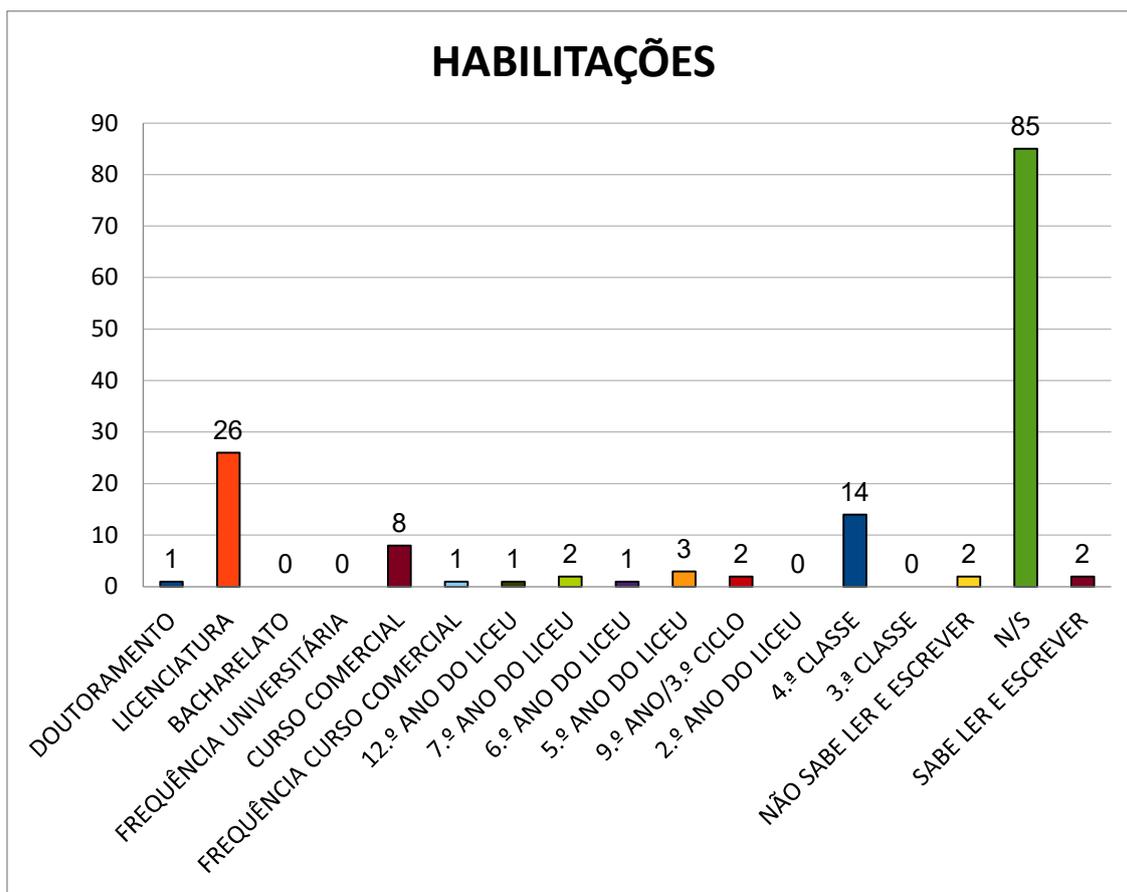
Anexo 1.7 – Religião



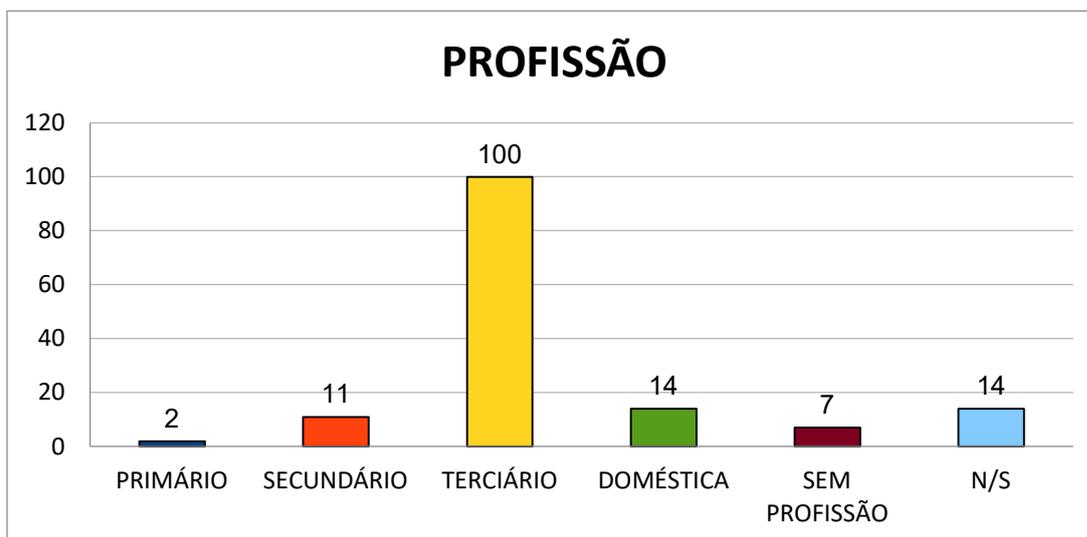
Anexo 1.8 – Onde viveu mais tempo



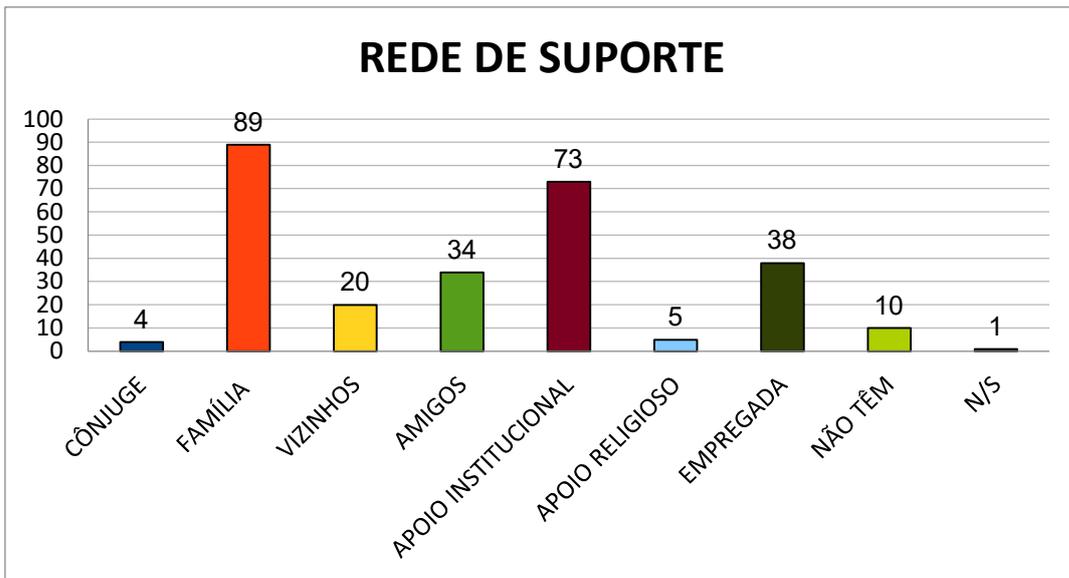
Anexo 1.9 – Habilitações literárias



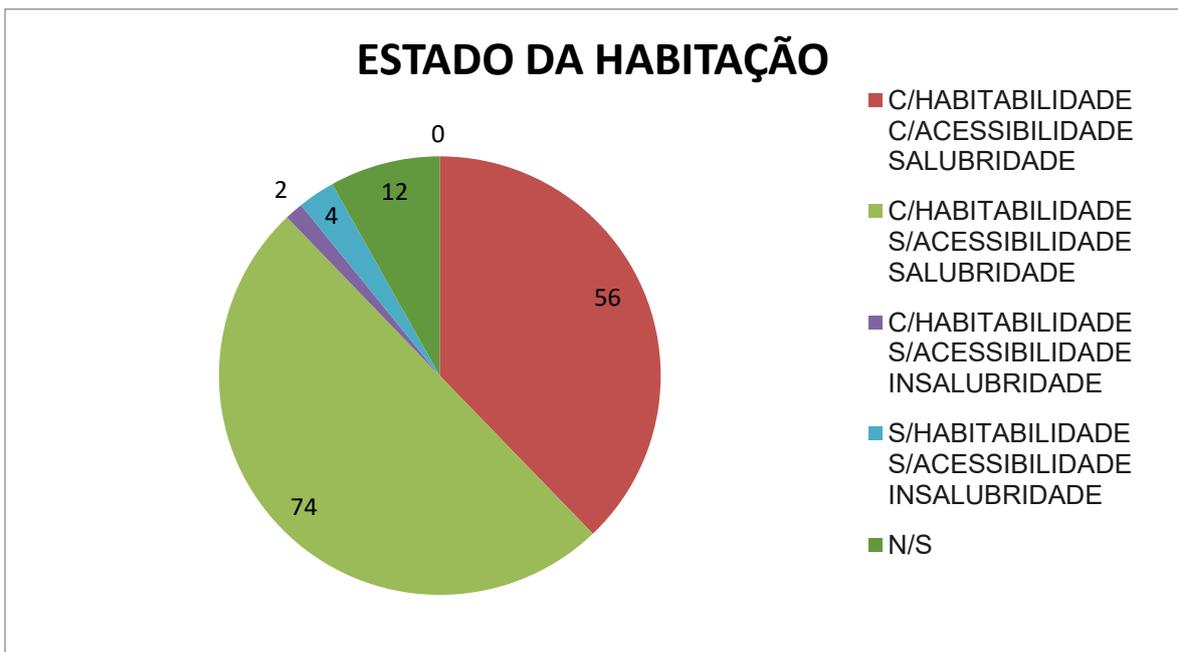
Anexo 1.10 – Profissão



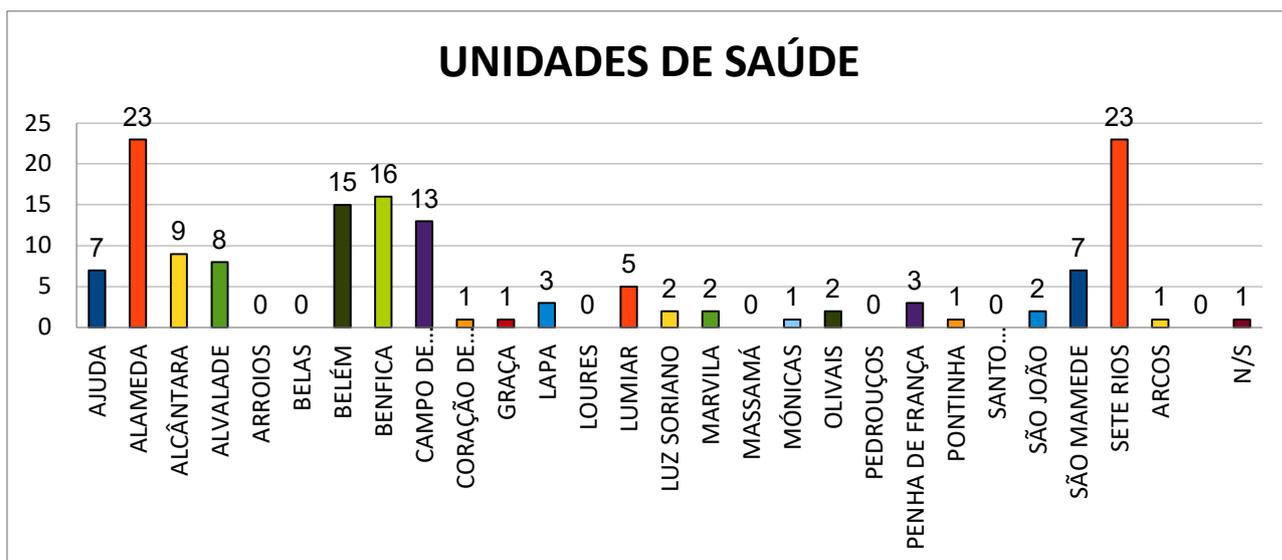
Anexo 1.11 – Rede de Suporte



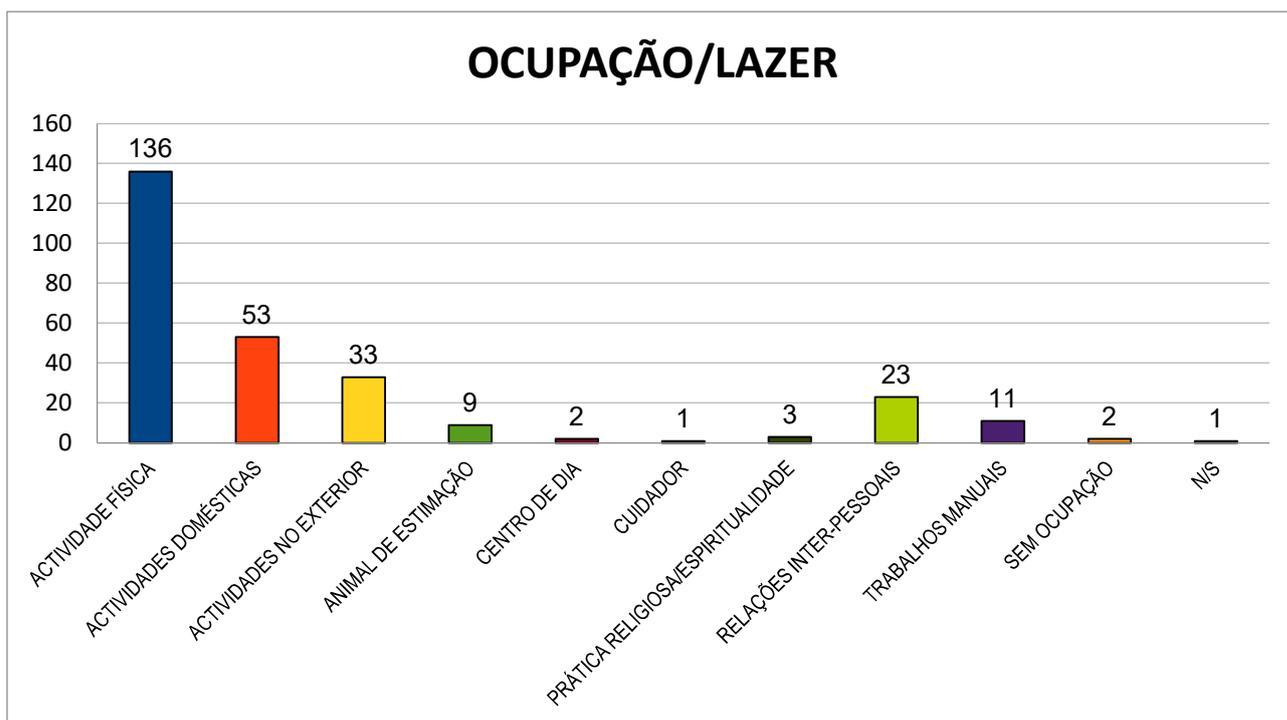
Anexo 1.12 – Estado da Habitação



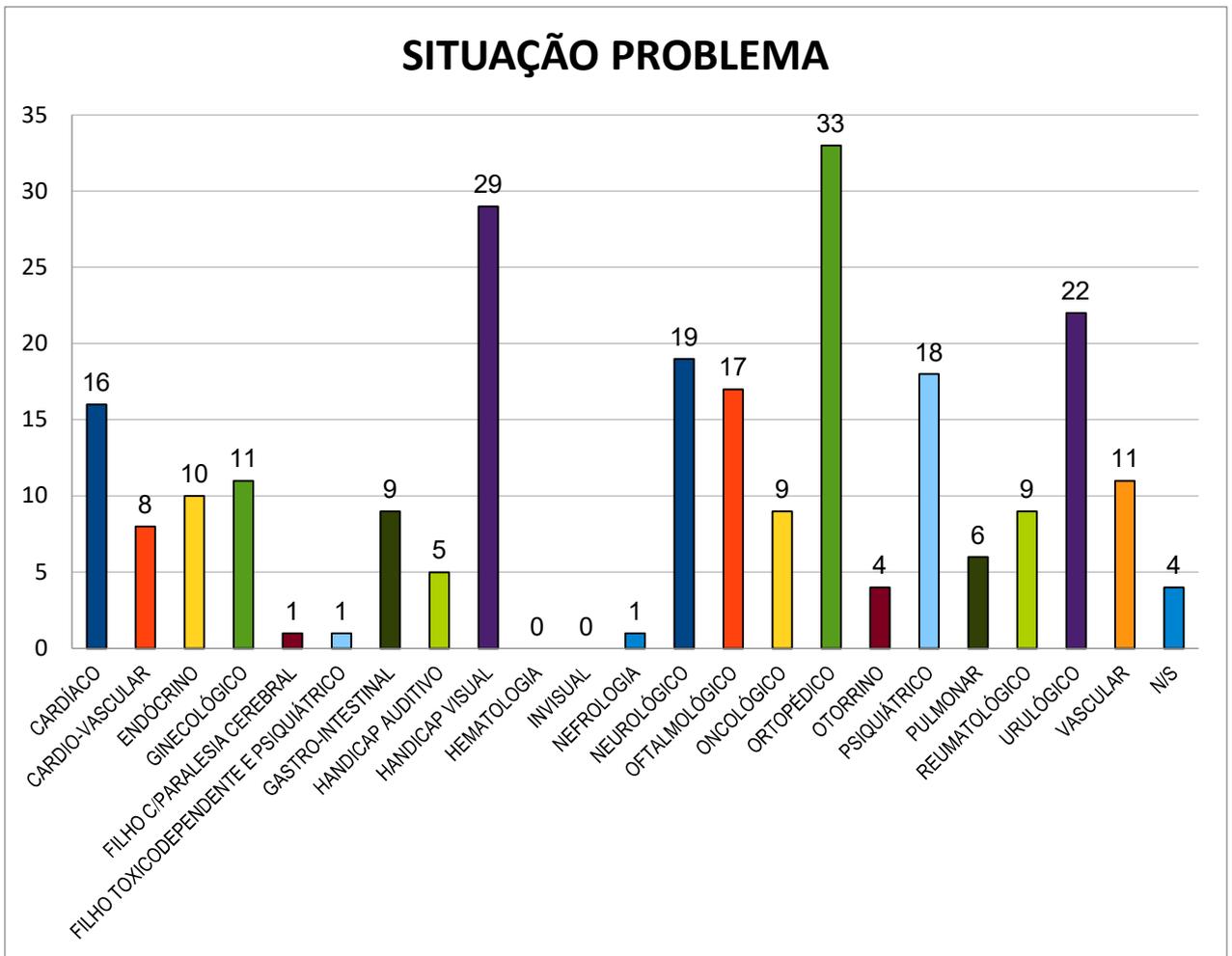
Anexo 1.13 – Unidade de saúde



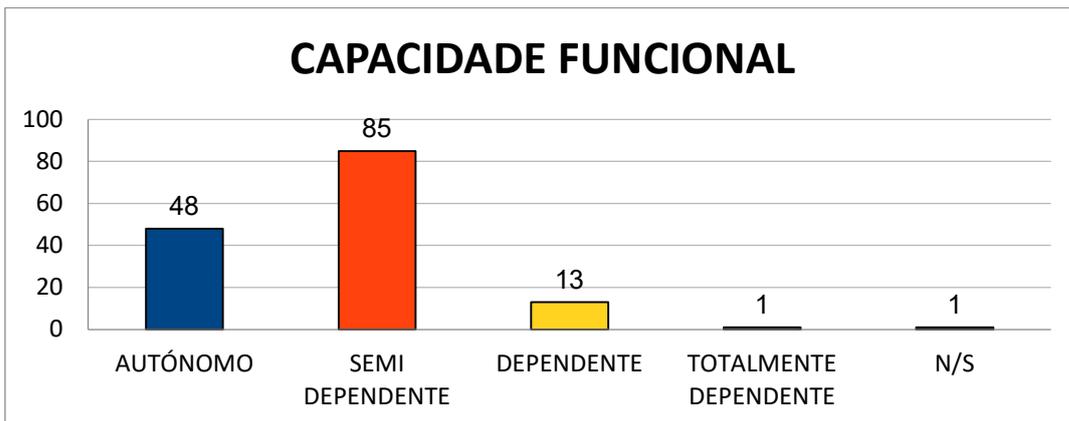
Anexo 1.14 – Ocupação/Lazer



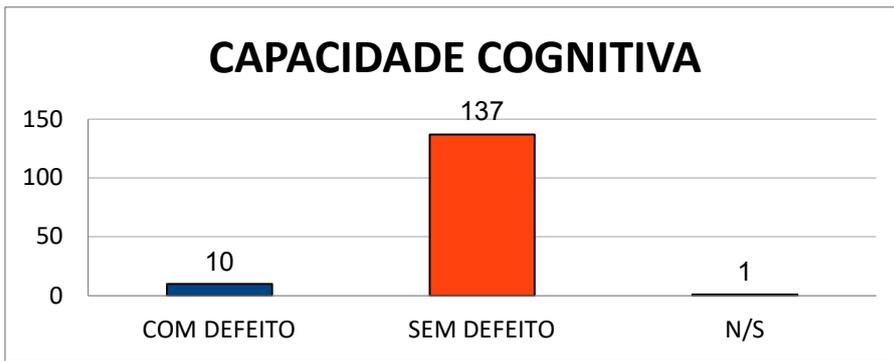
Anexo 1.15 – Situação Problema - Saúde



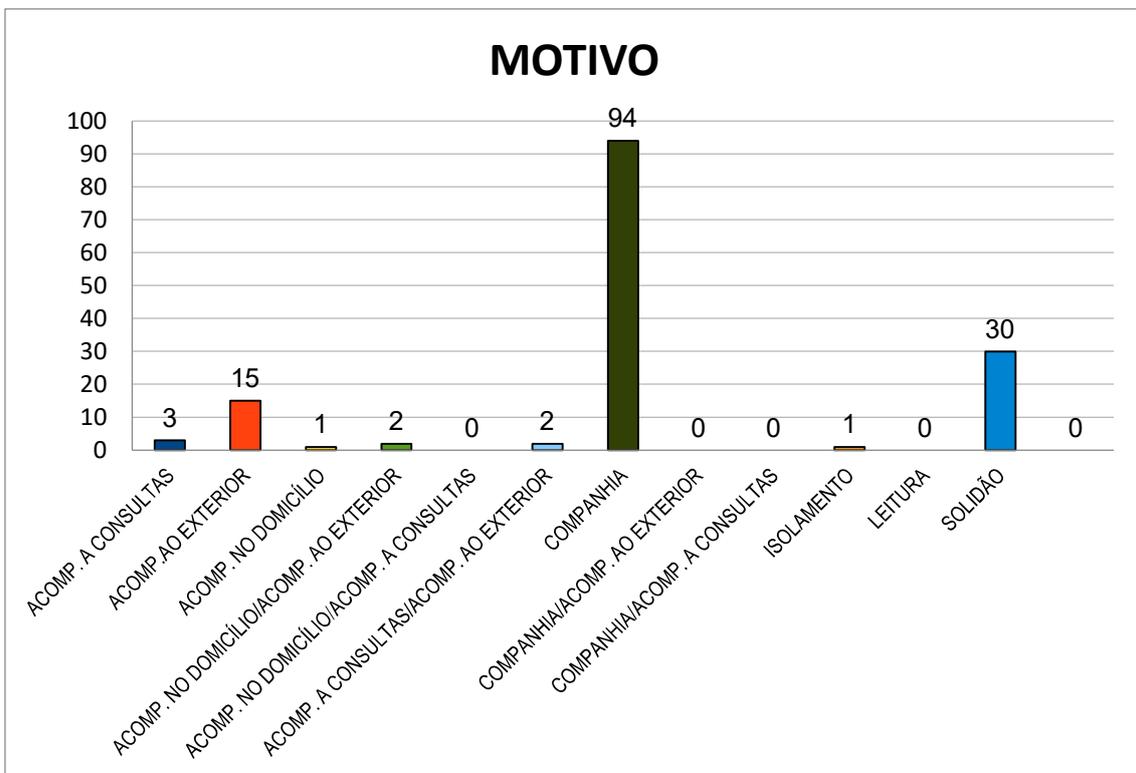
Anexo 1.16 – Capacidade Funcional



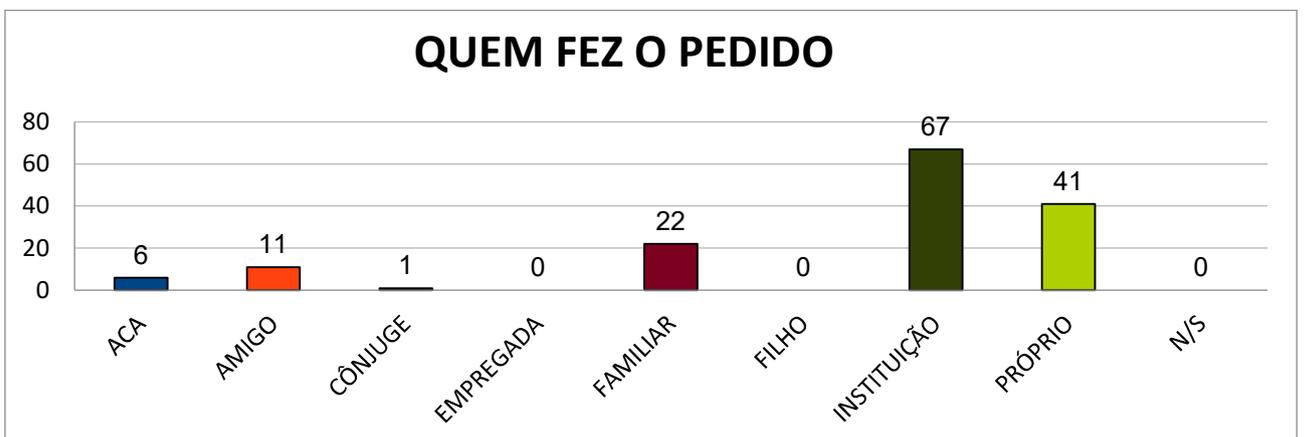
Anexo 1.17 – Capacidade Cognitiva



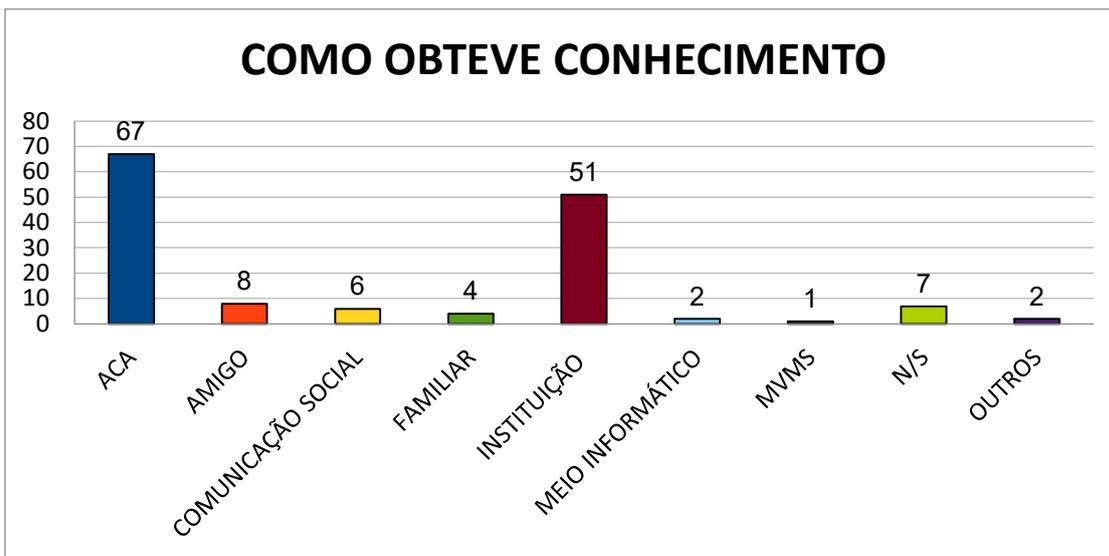
Anexo 1.18 – Motivo do Pedido



Anexo 1.19 – Quem fez o pedido

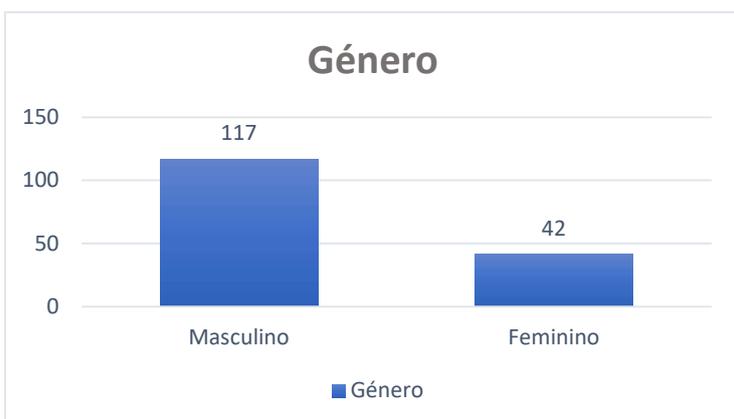


## Anexo 1.20 – Como conheceu a ACA

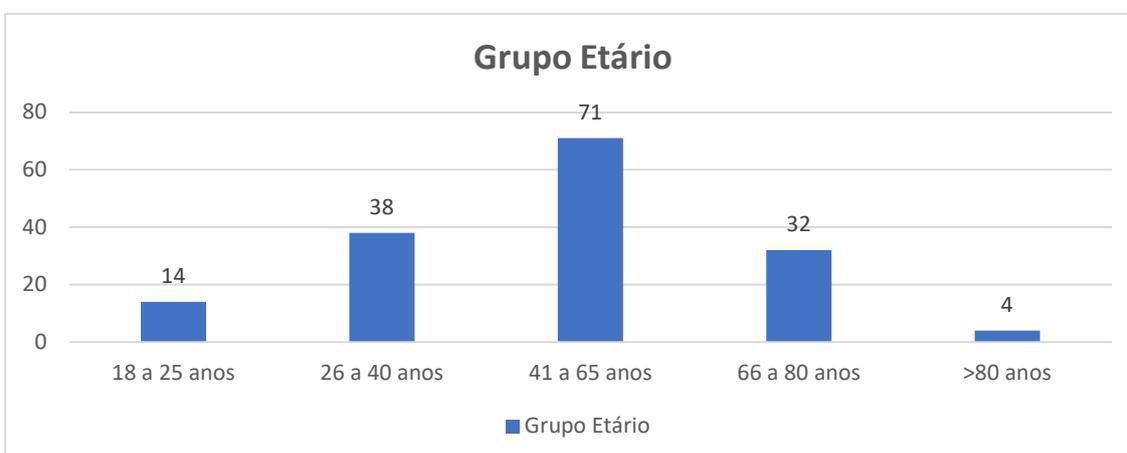


## 2. Caracterização dos voluntários

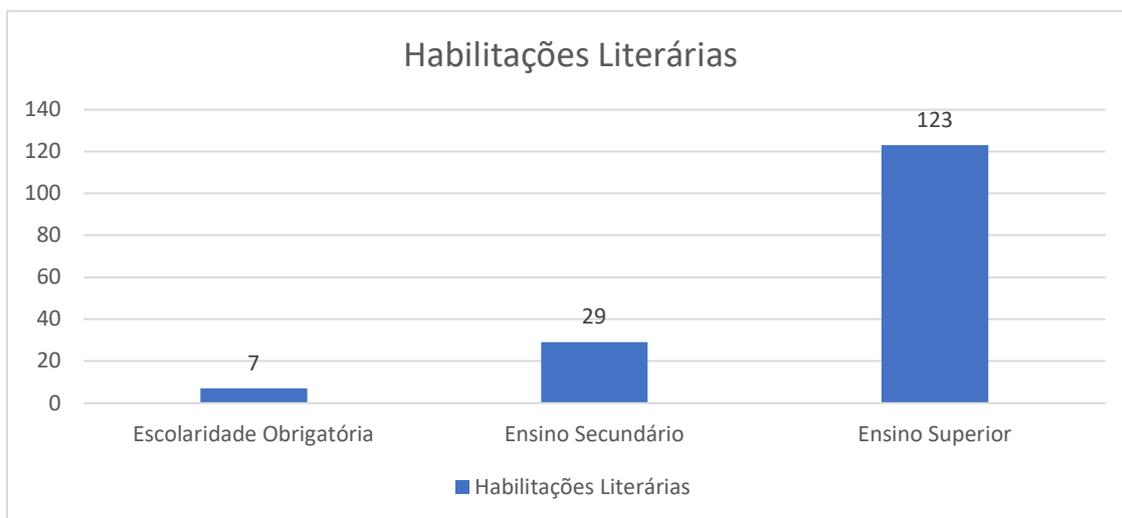
### Anexo 2.1 – Género



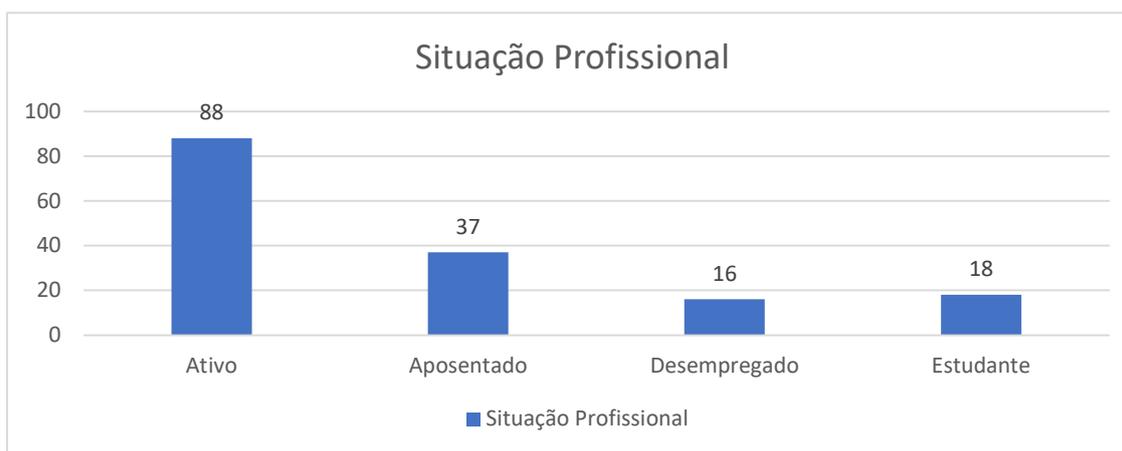
### Anexo 2.2 – Grupo etário



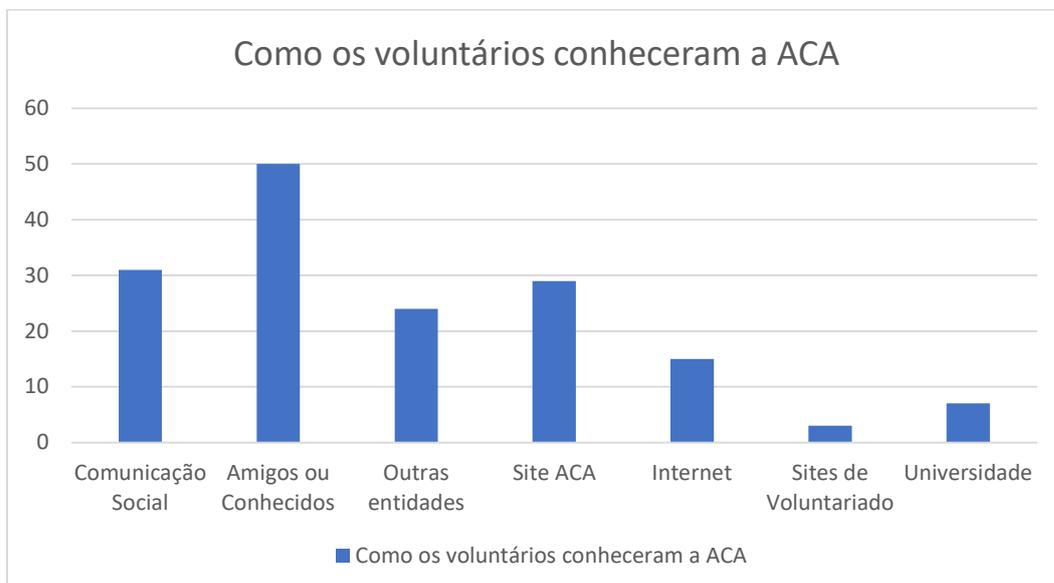
### Anexo 2.3 – Habilitações Literárias dos Voluntários



### Anexo 2.4 – Situação Profissional dos voluntários



### Anexo 2.5 – Como os voluntários conheceram a ACA

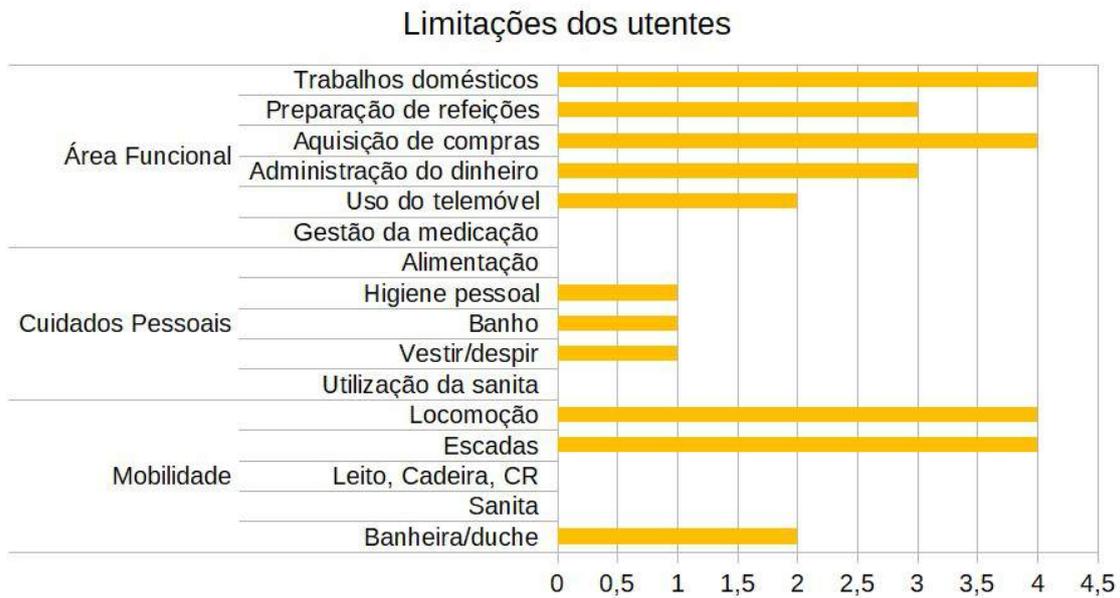


### 3. Terapia Ocupacional

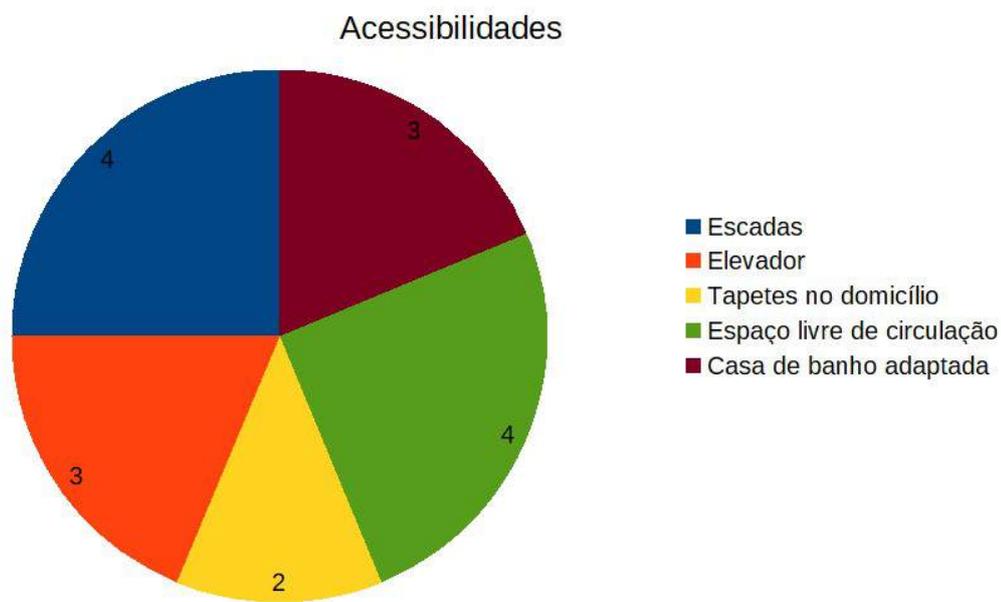
#### Anexo 3.1 – Visitas da Terapia Ocupacional



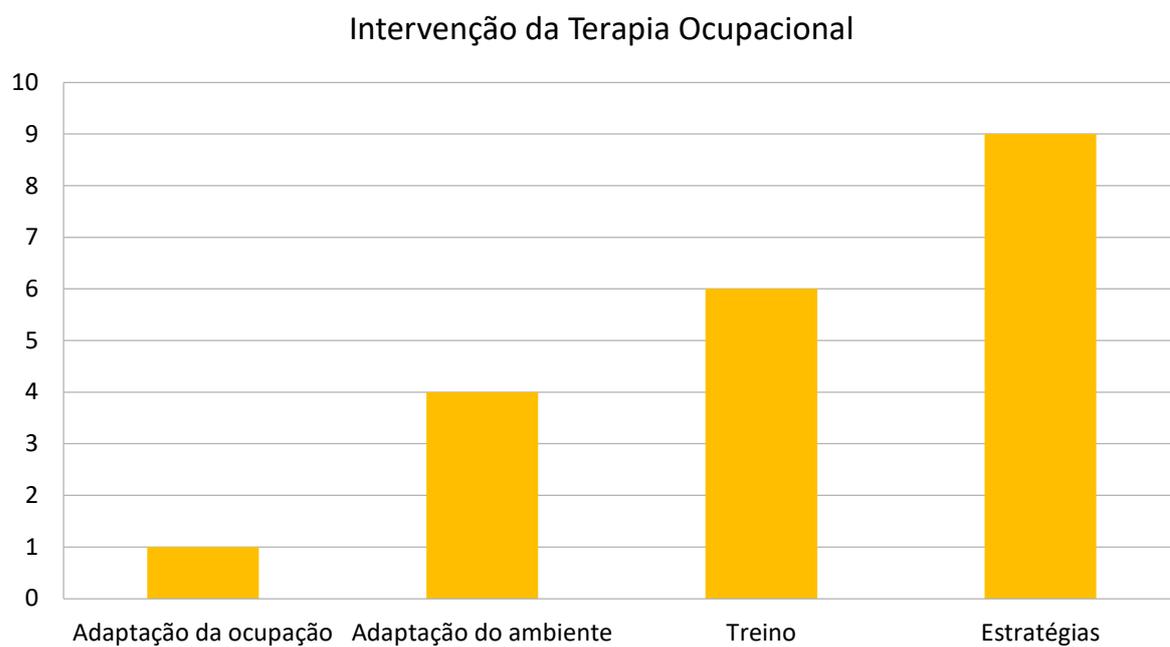
#### Anexo 3.2 – Limitações



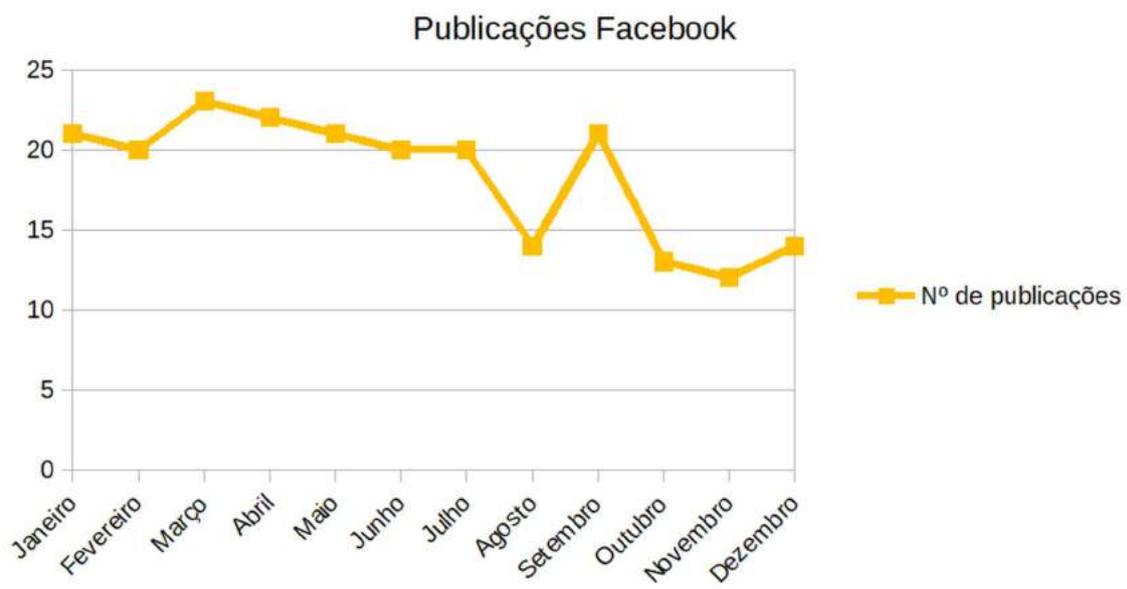
### Anexo 3.3 – Acessibilidades



### Anexo 3.4 – Intervenção da Terapia Ocupacional



### Anexo 3.5 – Publicações Facebook



**Demonstração de resultados até 31 de dezembro 2021**  
**da Delegação de Oeiras**

<b>Custos/Despesas</b>	(p/item)	(subtotais)
	<b>(p/item)</b>	<b>(subtotais)</b>
1. Pessoal - Remunerações e Honorários	7200,00	7200,00
2. Fornecimentos e serviços externos		
- Água		
- Electricidade		
- Correio	74,81	
- Telefone e Internet	226,58	
- Material de escº/consumíveis/Expediente e Higiene	1581,06	
- Artigos para oferta e divulgação/merchandising	5,00	
- Produção de folhetos		
- Manutenção do Site		
- Serviços especializados (incl.q/p serviços de contabilidade)		1887,45
- Fotocópias /Trabalhos gráficos/Impressão		
3. Deslocações em serviço (incl. combustível de veículos)	219,06	219,06
4. Seguros	193,50	193,50
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	393,32	393,32
9. Organização e convocação de Assembleias-Gerais		
10. Diversos (v.g Quotas em organismos afins, apoios, incl. Donativos a ONG/IPSS; Assembl. Gerais/DN)	4938,09	4938,09
11. Outras despesas; Apoio a utentes; Imprevistos		
<b>T O T A L :</b>	<b>14831,42</b>	<b>14831,42</b>
<b>Proveitos/Receitas</b>	(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) da A.C.A.		
- Feiras diversas		
- Outros artigos e produtos	498,00	
- ....		498,00
2. Quotas	1787,00	1787,00
3. Donativos	2725,90	2725,90
4 - Subsídios e Apoios Institucionais	4400,00	4400,00
5 - Receitas Diversas (discriminar se relevante):	1000,00	1000,00
<b>T O T A L :</b>	<b>10410,90</b>	<b>10410,90</b>
<b>Saldo (Proveitos/Receitas - Custos/Despesas)</b>		<b>-4420,52</b>

A Direção da Delegação de Oeiras

Resultado :	0,00€			
Saldo Caixa:	8 892,84 €			
Saldo Bancos:		MONTEPIO 43 064,64 € 8 892,84 € 51 957,48€		

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES E  
CONTAS  
DELEGAÇÃO DE OEIRAS  
EXERCÍCIO 2021**

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DELEGAÇÃO DE OEIRAS ~ Exercício de 2021~**

## **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**

Dando cumprimento ao estabelecido nos estatutos vem a direção da delegação de Oeiras submeter à apreciação o relatório de Atividades e Contas do ano 2021.

O presente relatório visa refletir as atividades desenvolvidas durante o exercício de 2021, as quais, devido aos constantes contratempos resultantes da situação pandémica, não foram conseguidas de forma satisfatória. No entanto, fruto de alguma adaptação, tivemos algumas atividades e desenvolvemos novos projetos por forma a dar continuidade á nossa missão.

Para isso, contámos com vários apoios concelhios e empresariais e com o carinho e dedicação dos nossos voluntários cuja formação e experiência têm contribuído para a ética, rigor e competência que colocam na sua atividade, características de trabalho e de dedicação sempre presentes e que agradecemos.

## **2. Objetivo do Relatório**

O objetivo deste relatório é o de demonstrar com o maior rigor possível, tendo em conta o Plano de Ação e Orçamento, todo o trabalho feito pela delegação de Oeiras, no apoio aos seus utentes, no recrutamento de novos voluntários bem como a análise e valorização do seu desempenho, na pesquisa, realização e continuidade de diversos projetos e ainda todo o trabalho administrativo que decorre das atividades atrás descritas.

Este relatório, para além de ser um documento obrigatório por lei, vem também confirmar a necessidade do projeto Coração Amarelo junto da população idosa e isolada no Concelho de Oeiras.

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

### **3.1 Atividades de Gestão**

#### **REUNIÕES INTERNAS**

- De Direção - realizadas quando necessário, *online* e presenciais, para apresentação, apreciação, elaboração e votação das orientações a tomar pelo executivo.
- De Voluntários - realizadas mensalmente, *online* e presenciais, (primeira sexta-feira de cada mês) de informação, análise de casos e de formação.
- Com Grupos de Trabalho – realizadas sempre que se justificaram, *online* e presenciais.

## **REUNIÕES EXTERNAS**

Estivemos presentes, como habitualmente, em diversas reuniões promovidas pelas entidades concelhias, e não só, concretamente:

- Sessão Plenária do Conselho Local de Ação Social (CLAS) da Rede Social de Oeiras, onde ficámos a conhecer os novos documentos de planeamento da Rede Social o Diagnóstico Social e o respetivo Plano de Desenvolvimento Social.
- Reunião com a Divisão de Coesão Social da Câmara Municipal de Oeiras (CMO), para apresentação e esclarecimentos sobre o regulamento para a Concessão de apoios municipais nas áreas do Desenvolvimento Social e da Saúde publicado recentemente em Diário da República.
- Reunião Plenária da Comissão Social da UFOPAC (União de Freguesias), onde as entidades representantes apresentaram o trabalho feito no ano de 2021, em parceria com outras entidades da Comissão Social.
- Reunião com o Núcleo de policiamento de proximidade da PSP de Oeiras, em Carnaxide, para apresentarmos a Associação Coração Amarelo assim como delinear as formas de colaboração.
- Reunião da Apresentação Pública do Estudo sobre o Perfil do Cuidador Informal, *online*.

## **3.2 Atividades desenvolvidas no âmbito do período em apreciação**

### **3.2.1 Atividades no apoio direto aos utentes**

Mais um ano em que não conseguimos realizar os nossos passeios mensais, as visitas lúdicas e culturais, os lanches e as colónias de férias, facto que contribuiu para que os nossos idosos tenham ficado mais pesarosos e isolados.

## **EVENTOS**

Demos continuação ao projeto, "**DesEnquadrado**" realizado em parceria com jovens atores profissionais do Teatro Bastardo, com a implementação da exposição de retratos fotográficos, de personagens vestidas e encarnadas por alguns dos nossos utentes, tendo como tema algumas das obras de Shakespeare. A inauguração aconteceu em setembro no Palácio dos Aciprestes com a presença dos protagonistas, amigos e voluntários e seguiu para a Universidade Sénior de Carnaxide e Associação Resgate. Estamos a aguardar a continuação da sua itinerância.

Continuação do projeto intergeracional "**Ao Encontro**" com a Associação Resgate, (Instituto Condessa de Cuba) ICC, cujo objetivo é o de promover o encontro de diferentes gerações, sensibilizar as crianças e educá-las para os valores da partilha, amizade e gentileza para com os mais idosos.

Ao longo do ano participámos em várias ações, tais como: os Saquinhos da Amizade, o Dia das Boas Ações, os Santos Populares e, o mais esperado pelos nossos utentes que são os postais que os meninos fazem e escrevem pelo aniversário de cada e ainda pelo Natal e Páscoa.

"**Um Amigo aqui à Mão**" é mais um projeto cujo objetivo é o de concretizar e solidificar a amizade entre voluntários e idosos que fazem parte da ACA aliando assim a necessidade à aprendizagem. O constrangimento de não poder sair de casa fez aparecer a necessidade de contactar mais com familiares e voluntários de outras formas que não as presenciais. Tendo em conta a pouca literacia digital dos idosos, a ajuda que este projeto veio fornecer faz com que ele tenha todo o sentido e seja uma mais-valia. No entanto, a sua implementação está a ser um grande desafio, mas com perseverança vamos continuar a levar as videochamadas a quem o desejar.

Em **dezembro**, e como de costume, mas este ano de alguma forma diferente, realizou-se a entrega dos Miminhos de Natal, tendo sido entregues 117 Miminhos personalizados com um cartão feito pelos nossos parceiros da Associação Resgate e com uma lembrança/presente. Mesmo de longe foi reconfortante, tanto para utentes como voluntários, podermos sentir a amizade e carinho pela nossa Delegação.

As "**Conversas Amarelinhas**" continuam na forma de telefonemas semanais onde para além do acompanhamento habitual, são feitas diligências (se necessário) para apoio em situações pontuais, como ajuda na compra de medicamentos, idas ao hospital, etc.

**O Cesto Solidário** foi um novo projeto que constou de um cesto com o nosso *merchandising* cujo objetivo, para além da venda, foi o da divulgação do nosso trabalho com a possibilidade de angariação de novos sócios, voluntários e utentes.

### **3.2.2 Atividades de divulgação/formação**

Foram várias as formações e *workshops* em que participamos a convite ou por nossa iniciativa, uns *online* outros presencialmente.

Workshops *online* "Capacitação em comunicação com o Sénior em vulnerabilidade".

Participação na 3ª edição do Simpósio Interações da SCML, organizado pela Unidade de Missão “Lisboa Cidade de todas as Idades”

*Webinar* na semana Mundial da Imunização, realizada pela UNICEF Portugal onde se debateram temáticas relacionadas com a vacinação.

A convite da Polícia Municipal de Proximidade apresentámos a ACA e delineámos formas de colaboração.

A delegação de Oeiras entre outras organizações foi convidada pelo Núcleo de Estudantes de Psicologia para falar de “Voluntariado- Acrescenta algo à tua vida”.

### **3.2.3 Atividades de participação no âmbito de parcerias**

A delegação de Oeiras continuou ao longo do ano a trabalhar em parceria, pois assim podemos fazer mais e melhor com menos recursos. A nossa delegação conta com parceiros como 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 outras como a Novartis empresa farmacêutica que colabora com a delegação dentro do projeto “Caixa Solidária”. A parceria já longa com a Associação Resgate dentro do âmbito dos projetos intergeracionais. O nosso projeto de 2021, que se chamou “*Ao Encontro*” consistiu numa partilha de amizades e afetos.

### **3.3 Outras Atividades**

A Delegação de Oeiras, em conjunto com as instituições que fazem parte do “Juntos por Mais”, e outras instituições no âmbito do idoso cujos objetivos são:

- Promover a socialização das utentes;
- Promover a autoestima das utentes;
- Fomentar o contacto entre técnico e utentes (sem pôr em causa a sua segurança de ambos);
- Manter o contacto dos utentes com as instituições de apoio.

**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 2021 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 2021 com 106 utentes, caracterizados de acordo com os seguintes parâmetros:

#### GÉNERO

Masculino	12
Feminino	94

#### GRUPO ETÁRIO

36-59 anos	4
60-69 anos	12
70-79 anos	22
80 aos 89 anos	41
90 aos 100 anos	27

#### AGREGADO FAMILIAR

Vive só	60
Com família	24
Lar/Resid/Unid Saúde	22

Não se realizaram os INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO DE UTENTES

### **5. Caracterização dos Voluntários**

Terminámos o ano de 2021 com 43 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	9
Feminino	34

#### GRUPO ETÁRIO

-30-49 anos	5
50-69 anos	18
70-84 anos	20

#### HABILITAÇÕES LITERÁRIAS

Ensino básico	12
Ensino secundário	22
Ensino superior	9

#### SITUAÇÃO LABORAL

Reformado	24
Ativo	18
Estudantes	1

Não se realizaram os INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO DE VOLUNTÁRIOS

## **6. Conclusões**

No seguimento do atrás exposto e devido às condicionantes por demais conhecidas, consideramos que o ano em questão foi muito desafiante para os nossos utentes e voluntários pois foram privados do conforto do contato pessoal o que os obrigou a arranjar outras formas de superar este problema.

Acreditamos que 2022 irá ser diferente e com certeza algumas restrições irão sendo progressivamente aliviadas e o nosso trabalho deverá ser mais facilitado. Os idosos começarão a sair mais de casa, os lares facilitarão a entrada de mais visitas e aos poucos a vida será retomada como outrora a conhecíamos.

Abrços, Sorrisos e Carinhos poderão ser dados olhos nos olhos, sem máscaras e sem medos.

É tudo isto que desejamos e que vamos conseguir com o apoio de todos os nossos parceiros e sobretudo da nossa equipa de voluntários a quem, como habitualmente, deixamos o nosso obrigada.

Oeiras, 10 de fevereiro de 2022

Pela Direção da Delegação de Oeiras



ASSOCIAÇÃO

*Coração Amarelo*

***DELEGAÇÃO DO PORTO***

***RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS***

***EXERCÍCIO DE 2021***

## ***DELEGAÇÃO DO PORTO***

### ***RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS***

#### ***EXERCÍCIO DE 2021***

#### **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 das parcerias
  - 3.5 Actividades de formação
4. Caracterização dos Utentes
5. Caracterização dos Voluntários
6. Conclusões

#### **ANEXOS:**

Contas do Exercício

## **1. Introdução**

À semelhança do ano transacto, as actividades do ano vertente mais uma vez foram condicionadas pelos efeitos da pandemia.

Não obstante as dificuldades com que nos deparámos, sempre versáteis conseguimos manter a ajuda aos nossos Utentes graças à generosidade e solidariedade dos nossos Voluntários. Apesar da instabilidade, que supomos se vai manter, não esmorecemos nos nossos objectivos, tendo aumentado a nossa resiliência. Sabemos que, nestas circunstâncias adversas, o isolamento e a solidão se acentuam, exigindo de nós um esforço acrescido.

Infelizmente, continuámos coagidos a privilegiar as abordagens telefónicas, contudo, sempre que possível e necessário os contactos foram presenciais, considerando o binómio Utente / Voluntário e em função da especificidade de cada caso, das idiosincrasias de cada Utente.

Por razões óbvias, as actividades de índole social ou cultural continuaram suprimidas.

Mantivemos e inclusive reforçámos o apoio em artigos de incontinência e higiene.

Atribuímos dois cabazes, num esforço considerável, tendo em conta os poucos recursos financeiros da nossa Delegação.

A divulgação da nossa Associação continuou a ser uma das nossas prioridades, procurando dar a visibilidade que a Instituição carece e merece.

À semelhança do ano transacto, mantivemos todas as nossas parcerias.

No que concerne as actividades de formação, as mesmas restringiram-se às basilares, ministradas pela Direcção e em exclusivo aos novos Voluntários.

As contas, contabilizadas e conferidas com rigor, relevam uma situação financeira estável, antevendo uma gestão tranquila para o próximo ano.

## **2. Objectivo do Relatório**

O escopo deste Relatório é, de uma forma sucinta, a demonstração do trabalho efectuado na vertente do apoio aos Utentes, da divulgação da nossa Associação, das sinergias com os nossos parceiros, do recrutamento e formação.

Finalmente, a demonstração dos resultados financeiros espelha os objectivos referidos.

## **3. Actividades levadas a cabo no âmbito do Exercício em apreciação**

### **3.1 Actividades de gestão**

A gestão corrente, à semelhança do pretérito ano, sofreu mudanças. Contudo, mantivemos as reuniões da Direcção com a periodicidade bimensal; o contacto maioritariamente telefónico com Voluntários, procurando coordenar e supervisionar o seu trabalho; e as reuniões, sempre que necessário e oportuno, com as Juntas de Freguesia e demais Instituições com quem mantemos protocolos.

### **3.2 Actividades desenvolvidas no âmbito do apoio directo**

Para além do apoio telefónico, normalmente bisemanal, sempre que possível e necessário, fizemos visitas ao domicílio, acompanhámos os

Utentes a consultas médicas, farmácias e outros locais, de acordo com as necessidades de cada um.

Mantivemos, e reforçámos mesmo, o apoio em artigos vários de incontinência e higiene.

Quer na Páscoa, quer no Natal, os nossos Utentes foram contemplados com cabazes apropriados às respectivas festividades.

De referir que, mais uma vez, não houve oportunidade de realizar eventos sociais ou participar em actividades culturais.

### **3.3 Actividades de divulgação**

Para além de continuarmos a divulgar a nossa acção junto da comunidade, participámos em vários *workshops*.

### **3.4 Actividades de participação no âmbito de parcerias**

Prosseguimos com a parceria com a Junta de Freguesia da União de Freguesias de Santo Ildefonso, Cedofeita, Sé, São Nicolau, Miragaia e Vitória, bem como com a de Ramalde.

Mantivemos 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

Fez-se formação aos novos Voluntários, administrada pela Direcção.

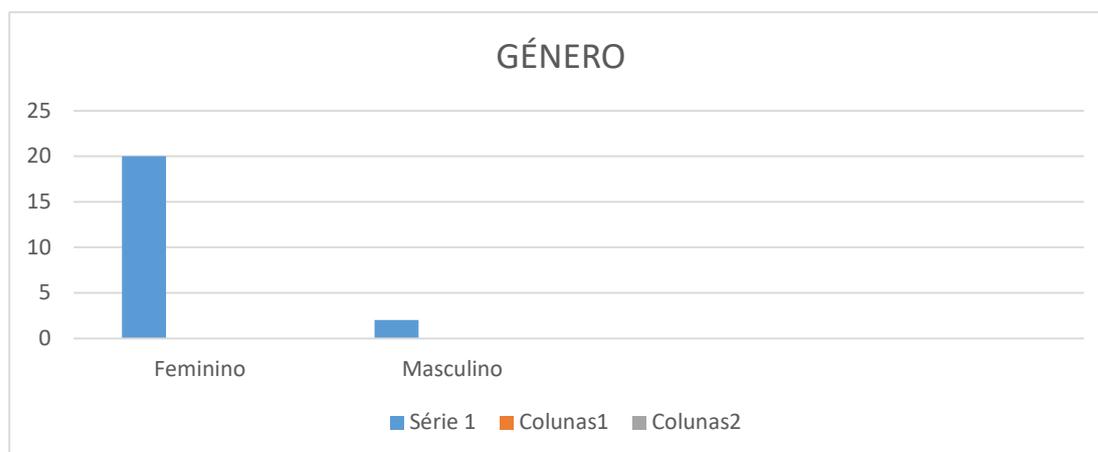
## 4. Caracterização dos Utentes

Integram a nossa Delegação 22 Utentes

Género:

Feminino: 20

Masculino: 2



Grupo etário:

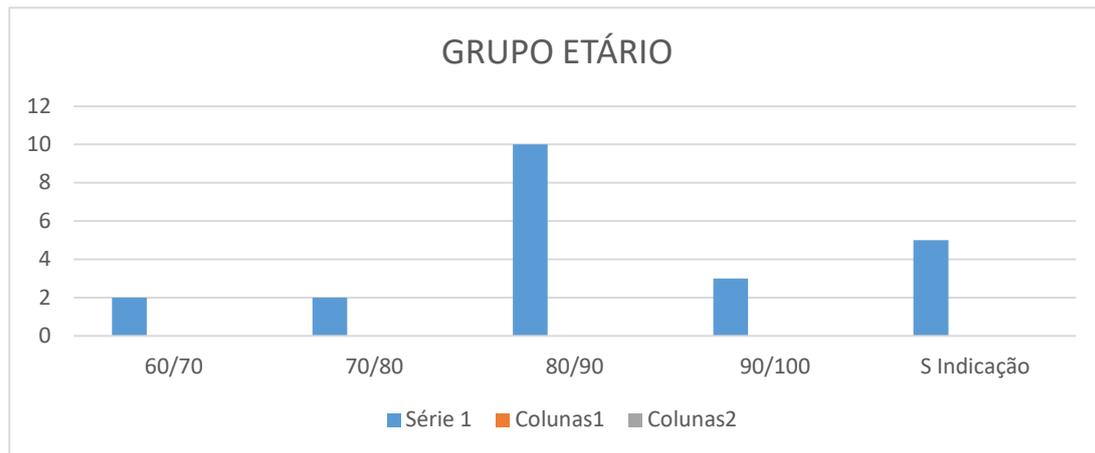
60/70: 2

71/80: 2

81/90: 10

91/100: 3

Sem indicação: 5



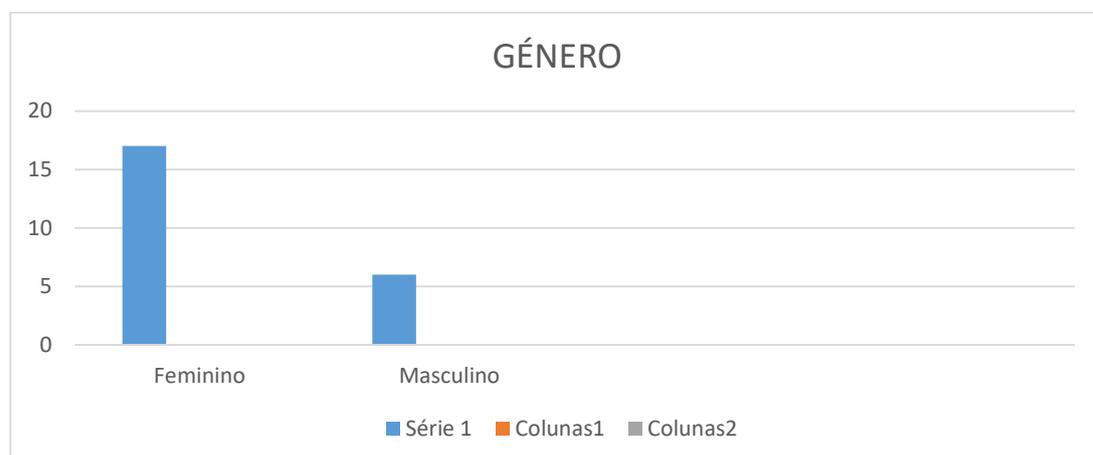
## 5. Caracterização dos Voluntários

Fazem parte da nossa Delegação 23 Voluntários.

Género:

Feminino: 17

Masculino: 6



### Grupo etário:

30/40: 2

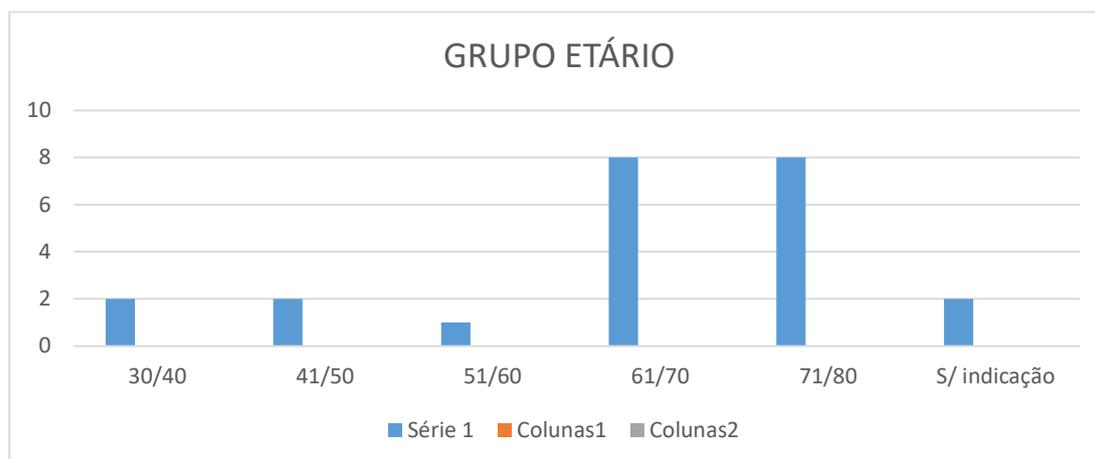
41/50: 2

51/60: 1

61/70: 8

71/80: 8

Sem indicação: 2

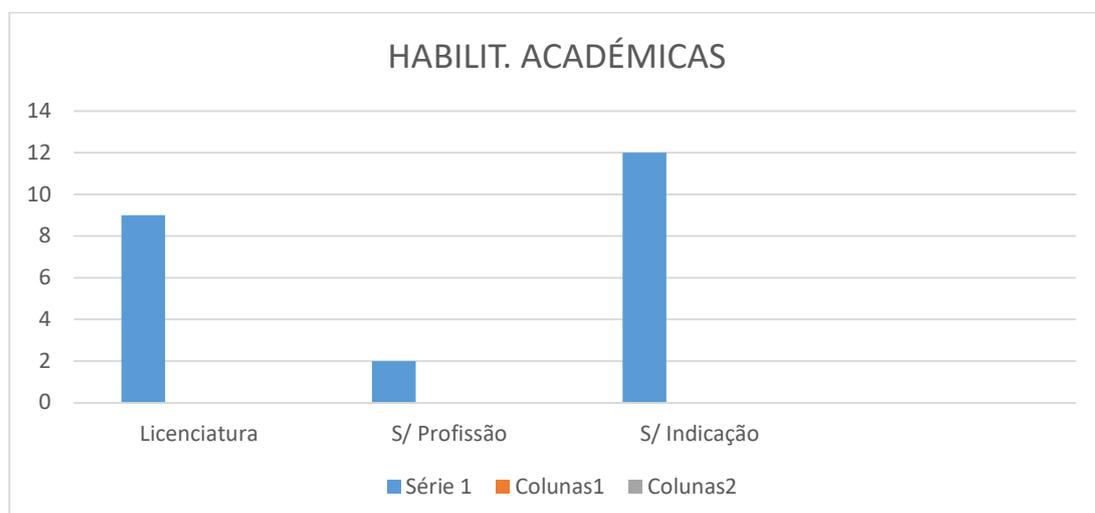


### Habilitações académicas:

Licenciatura: 9

Sem profissão: 2

Sem indicação: 12



## **6. Conclusões**

De acordo com o planeado conseguimos cumprir os objectivos a que nos propusemos, pesem embora as dificuldades e os obstáculos de ordem vária com que nos deparámos, em particular a continuação da crise pandémica.

No essencial satisfizemos as solicitações dos nossos Utentes com o apoio atrás referido, sem contudo podermos concretizar eventos de índole social ou cultural.

No que concerne as actividades de divulgação e representação, nomeadamente colóquios, palestras e seminários, os mesmos não tiveram a expressão pretendida, considerando os condicionalismos conhecidos.

Mantivemos a estreita colaboração com os nossos habituais parceiros, procurando consolidar as sinergias existentes e gerar novas.

Quer o número de Utentes quer de Voluntários manteve-se estável. Contudo, este último é maioritariamente constituído por Séniores, havendo necessidade de tentar recrutar Voluntários mais jovens.

# **ANEXOS**

## **Relatório Financeiro**

### **1. Apresentação das Contas**

As peças contabilísticas apresentadas em anexo, integram os saldos de Bancos e Caixa existentes à data de 01 de Janeiro de 2021, organizadas do seguinte modo:

Anexo I – Balancete Plurianual com a discriminação das Receitas e Despesas do ano N e N-1.

Anexo II - Mapa anual sucinto das Receitas e Despesas por rubricas orçamentais, apuramento dos Resultados Líquidos e Demonstração dos Resultados.

O método de contabilização utilizado foi o da óptica de Caixa, segundo o qual, as Receitas e Despesas são contabilizadas no momento do recebimento e do pagamento.

### **2. Saldo do Exercício**

O saldo do Exercício plasmado no Anexo II, resultante da diferença entre as Receitas (€ 5 258,00) e as Despesas (€ 3 210,80), é positivo em € 2 047,20.

### **3. Dívidas a Terceiros**

Em 31 de Dezembro de 2021 não existiam dívidas a terceiros.

#### **4. Saldo da Conta de Depósitos à Ordem**

O saldo da Conta de Depósitos à Ordem em 31 de Dezembro de 2021 é de € 10 367,65, constante do Anexo II.

#### **5. Saldo da Conta de Caixa**

O saldo da Conta de Caixa em 31 de dezembro de 2021 é de € 88,50, constante do Anexo II.

Porto, 25 de Janeiro de 2022

A Presidente da Direcção da Delegação do Porto  
Maria Áurea Neto Abrantes Serra Martins

## DELEGAÇÃO DO PORTO

### Balancete Plurianual de Tesouraria

ANEXO I

RECEITAS	2020	2021	DIF.	DESPESAS	2020	2021	DIF.
1 ANGARIAÇÃO DE FUNDOS				1 PESSOAL - REMUNERAÇÕES E HONORÁRIOS			
1.1 Organização de Eventos:				2 FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	1 472,08	284,34	-1 187,74
- Eventos de índole social ou cultural				2.1 - Água			
				2.2 - Electricidade			
1.2 Vendas:				2.3 - Correio	70,40	74,99	4,59
- Artigos de Divulgação e <i>Merchandising</i>				2.4 - Telefone e Internet	720,58		-720,58
- Livros				2.5 - Material de Escritório, Consumíveis, Expediente e Higiene	534,88	40,22	-494,66
- Outros Artigos e Produtos				2.6 - Artigos para Oferta e Divulgação e <i>Merchandising</i>	60,27		-60,27
				2.7 Produção de folhetos			
2 QUOTAS		699,00	699,00	2.8 Manutenção do site			
				2.9 Serviços especializados	41,35		-41,35
3 DONATIVOS	5 472,86	4 549,00	-923,86	2.10 Fotocópias, Trabalhos gráficos e Impressão	44,60	169,13	124,53
4 SUBSÍDIOS E APOIOS INSTITUCIONAIS				3 DESLOCAÇÕES EM SERVIÇO	50,20	152,94	102,74
5 RECEITAS DIVERSAS	1 518,32	10,00	-1 508,32	4 SEGUROS	365,39	276,34	-89,05
				5 RENDAS DAS INSTALAÇÕES			
				6 APOIO A ACTIVIDADES DAS DELEGAÇÕES E C. I. 's	1 518,88		-1 518,88
				7 CUSTOS COM ACÇÕES DE FORMAÇÃO			
				8 ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS DE ÍNDOLE SOCIAL OU CULTURAL			
				9 ORGANIZAÇÃO E CONVOCAÇÃO DE ASSEMBLEIAS GERAIS			
				10 DIVERSOS	15,00	2 404,78	2 389,78
				11 OUTRAS DESPESAS E IMPREVISTOS	3 311,87	92,40	-3 219,47
<b>TOTAL DAS RECEITAS</b>	<b>6 991,18</b>	<b>5 258,00</b>	<b>-1 733,18</b>	<b>TOTAL DAS DESPESAS</b>	<b>6 733,42</b>	<b>3 210,80</b>	<b>-3 522,62</b>

## DELEGAÇÃO DO PORTO

### SÍNTESE DOS MOVIMENTOS DE RECEITA E DESPESA

ANEXO II

RECEITA		DESPESA	
DESCRIÇÃO	VALOR	DESCRIÇÃO	VALOR
Quotas	699,00	Fornecimentos e Serviços Externos	284,34
Donativos	4 549,00	Deslocações em Serviço	152,94
Receitas Diversas	10,00	Seguros	276,34
		Diversos	2 404,78
		Outras Despesas	92,40
<b>Total da Receita</b>	<b>5 258,00</b>	<b>Total da Despesa</b>	<b>3 210,80</b>

### APURAMENTO DOS RESULTADOS LÍQUIDOS

Receita .....	5 258,00
Despesa .....	<u>3 210,80</u>
<b>Resultado do Ano .....</b>	<b>2 047,20</b>

### DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS

SALDOS EM 01 DE JANEIRO	VALOR	SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO	VALOR
Depósitos à Ordem	8 314,99	Depósitos à Ordem	10 367,65
Caixa	93,96	Caixa	88,50
Total das Disponibilidades	8 408,95		
<b>Resultado do Ano</b>	<b>2 047,20</b>		
	10 456,15	Total das Disponibilidades	10 456,15

**Demonstração de resultados até 31 de Dezembro 2021  
da Delegação de Porto de Mós (Bouceiros)**

<b>Custos/Despesas</b>	(p/item)	(subtotais)
	<b>(p/item)</b>	<b>(subtotais)</b>
1. Pessoal - Remunerações e Honorários	0 euros	
2. Fornecimentos e serviços externos		
- Água	*	
- Electricidade	*	
- Correio	0 euros	
- Telefone e Internet	0 euros	
- Material de escº/consumíveis/Expediente e Higiene	0 euros	
- Artigos para oferta e divulgação/merchandising	0 euros	
- Produção de folhetos	0 euros	
- Manutenção do Site	0 euros	
- Serviços especializados (incl.q/p serviços de contabilidade)	0 euros	
- Fotocópias /Trabalhos gráficos/Impressão	0 euros	
3. Deslocações em serviço (incl. combustível de veículos)	0 euros	
4. Seguros	+	
5. Rendas das instalações	*	
6. Apoio a atividades das Delegações e CI's	0 euros	
7. Custos com Ações de Formação	0 euros	
8. Organização de eventos de índole social ou cultural	0 euros	
9. Organização e convocação de Assembleias-Gerais	0 euros	
10. Diversos (v.g Quotas em organismos afins, apoios, incl. Donativos a ONG/IPSS; Assembl. Gerais/DN)	0 euros	
11. Outras despesas; Apoio a utentes; Imprevistos	0 euros	
<b>T O T A L :</b>	<b>0 euros</b>	

**\*- a cargo do Município de Porto de Mos**

**+ - não existe**

<b>Proveitos/Receitas</b>	(p/item)	(subtotais)
1. Angariação de fundos		
1.1. Organização de eventos:		
- Eventos de índole social ou cultural ( <i>Concerto de Outono</i> )	0 euros	
1.2. Vendas:	0 euros	
- Artigos de divulgação (merchandising) da A.C.A.		
- Feiras diversas		
- Outros artigos e produtos		
- ....		
2. Quotas	0 euros	
3. Donativos	0 euros	
4 - Subsídios e Apoios Institucionais	0 euros	
5 - Receitas Diversas (discriminar se relevante):	0 euros	

<b>TOTAL :</b>		
Saldo		
(Proveitos/Receitas - Custos/Despesas)	<b>0.00</b>	<b>0,00</b>

A Direção da Delegação de Bouceiros Porto de Mos

---

Resultado :	0,00€		
Saldo Caixa:	2.211.40		
Saldo Bancos:		Novo Banco 2.211.40	

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021

### Delegação da Associação Coração Amarelo – Bouceiros – Porto de Mós

O ano de 2021 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 parceria com a Saúde foi possível localizar muitos idosos isolados. A propósito da vacinação anti-covid foi possível estabelecer contactos com idosos sozinhos e ouvi-los , tentando apaziguar os seus receios e fazer com que se sentissem mais acompanhados.

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 e 2021 foram anos 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, 23 / 02 / 2022

A Presidente da Delegação dos Bouceiros-Porto de Mós

Maria Filomena de Moraes Sarmiento Machado Matos

RESULTADO	3 161,66		
SALDO DE CAIXA	1 332,30		
SALDO DE BANCO	MONTEPIO	PRAZO 29 000,00	Á ORDEM 8 615,68

P/ Direção

Sintra ,13 de Janeiro 2022

## 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 2021, sobre a qual incide o presente Relatório, foi muito diminuta face aos outros anos devido á pandemia do Covid 19.

## 2. Objetivo do Relatório

Constituíram Objetivos do Plano de Acção da Delegação para o ano de 2021:

- Consolidar a constituição e o funcionamento da Delegação

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 espaço cedido, pela União das Freguesias de Sintra, para se trabalhar, sediado na Vila de Sintra manteve-se ao longo do ano de 2021.No entanto foi pouco usado, pois devido á localização não era prático. Parte da nossa documentação não nos acompanhou para as referidas instalações, dada a exiguidade das mesmas.

Foram elaboradas candidaturas ao “Programa de Apoio Financeiro às Instituições sem Fins Lucrativos” da Câmara Municipal de Sintra. A União das Juntas de Freguesia apoiou-nos com 500 euros.

Contrariamente ao ano transacto, os donativos foram mais escassos e o pagamento das quotas foi também mais reduzido.

Foram realizadas actividades no nosso Clube Sénior, no mês de **Junho** e no mês **de Outubro desde o dia 6 até 9 de Dezembro de 2021.**

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 algumas reuniões de Direcção e contactos telefónicos com o grupo de voluntários. Devido aos constrangimentos colocados pela pandemia, não foi possível reunir com os mesmos.

Tem-se verificado algum desinteresse por parte dos voluntários.

Presentemente temos 14 voluntários distribuídos pelas seguintes funções:

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

Realizou-se um lanche de Natal em que estiveram presentes vários beneficiários, além Sr.<sup>a</sup> Presidente da Nacional e uma Vogal, uma representante da União das Freguesias de Sintra e um representante da Paróquia, voluntários e alguns elementos da Direção de Sintra.

### **3.2 - Atividades desenvolvidas no âmbito do apoio direto**

Reforçou-se o apoio no combate à solidão através de contactos telefónicos, esporádicos, dado que a voluntária responsável por realizar os contactos telefónicos continua doente e não houve nenhum voluntário que se disponibilizasse para a substituir.

**O CLUB** + criado em 2011 continuou a funcionar nas instalações cedidas pela Paróquia de St<sup>a</sup> Maria e S. Miguel, desenvolvendo-se várias atividades, tais como: grupo coral, grupo de ginástica e trabalhos artesanais/ manuais em tricô e costura, etc.

Comemoraram-se alguns aniversários das participantes nas atividades do clube.

O clube funciona às quartas-feiras de tarde.

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

O passeio e o almoço previstos no Plano de Ação não se realizaram devido ao agravamento da pandemia.

### **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), no entanto devido á mudança do executivo da União das Freguesias iremos diligenciar no sentido do mesmo ser alterado ou provavelmente ser feito outro.

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

### **3.5-Atividades de Formação**

Foi realizado um Workshop sobre A Gestão do Orçamento Familiar/ Saiba como fazer, pela Informação ao Consumidor da Câmara Municipal de Sintra, pelo Técnico responsável Dr. Manuel Sargaço.

## **4- Caracterização dos utentes**

Não se notaram 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 2021 esta Delegação contou com a colaboração de 14 voluntários.

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

## **6. Conclusões**

Este ano de 2021, foi de novo um ano atípico, devido á pandemia a qual veio repercutir-se no trabalho ao longo do ano, a nível da Direção e voluntários.

Houve uma diminuição no número de participantes nas ações do clube sénior.

Foi notória a falta de pagamento de quotas. Foi feita uma abordagem, por e-mail para recuperação de algumas quotas em atraso, o que veio a resultar em algumas situações.

Em 2021 devolveu-se á Câmara Municipal de Sintra a verba atribuída a esta Delegação, cinco mil euros, no âmbito PAFI, por não se terem concretizado as atividades previstas, devido á pandemia.

A falta de instalações da Associação, com localização mais central, trouxe bastantes constrangimentos ao normal funcionamento da Delegação de Sintra.

## **Anexos**

### **Contas do exercício**

## Demonstração de resultados até 31 de Dezembro 2021

### Delegação de SINTRA

#### Custos

	(p/item)	(subtotais)
• Pessoal - Remunerações e Honorários	0	0
• Fornecimentos e serviços externos:		
Água	0	
Electricidade	0	
Correio	23,10	
Telefone e Internet	0	
Material de Esc./consumíveis/Expediente e Higiene	109,16	
Artigos para oferta e divulgação/merchandising	0	
Produção de folhetos		
Manutenção do Site	0	
Serviços especializados	0	
Fotocópias /Trabalhos gráficos/Impressão	20,80	
• Deslocações em serviço (incl. combustível de veículos)	46,25	
• Seguros	0	
• Rendas das instalações	120,00	
• Apoio às actividades	543,90	
• Custos com Acções de Formação	0	
• Organização de eventos de índole social ou cultural		
• Diversos	50,00	
• Outras Despesas	5 062,50	*
<b>TOTAL</b>	<b>5 975,71</b>	

- Desta verba faz parte os 5 mil euros devolvidos à CMS.

#### Proveitos

	(p/item)	(sub-totais)
• 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.	2,50	
• Donativos / Subsídios e apoios institucionais	4 783,39	
• Receitas diversas, quotas, saldos, etc.	12 406,28	
<b>T O T A L:</b>	<b>17 192,17</b>	
<b>Saldo:</b>	<b><u>11 216,46</u></b>	

- Pel' A Direcção de Sintra.....
- M<sup>a</sup> Clarinda Rodrigues

P/ Direcção

M<sup>a</sup> Clarinda Rodrigues