



**voz amiga**

Ligue-nos. Nós Escutamos!

---

RELATÓRIO  
E CONTAS  
**2021**

## ÍNDICE

Pág. 3 - Órgãos Sociais

Pág. 4 - Introdução

### 1.RELATÓRIO DE GESTÃO

Pág. 6 - 1.1 Sustentabilidade Financeira

Pág. 7 - 1.2 Divulgação, Parcerias e Eventos

Pág. 13 - 1.3 Atendimento/Turnos

Pág. 14 - 1.4 Formação e apoio técnico

### 2.CONTABILIDADE

Pág.16 - 2.1 Resultados Contabilísticos

### **Conselho Directivo**

Francisco Bento Paulino - *Presidente*  
Mafalda Menano Pedra Soares - *Vice-presidente*  
Simona Cattabiani - *Tesoureiro*  
Susana Gafeira - *Vogal*

### **Mesa da Assembleia Geral**

Rui Carlos Bastos Santos - *Presidente*  
Ana Isabel Barreiros Santos Sousa - *Secretário*  
Carma Maria da Cruz - *Secretário*

### **Conselho Fiscal**

Maria Isabel Mendes Pereira - *Presidente*  
Catarina da Luz Martins Mota Martinho - *Vogal*  
Ana Paula Munell Ribeiro (\*)

(\*)-Pedi demissão em março de 2021

### **Conselho Técnico**

Professor Marco Paulino  
Professor Carlos Braz Saraiva  
Professor José Carlos Santos  
Doutor Diogo Frasquilho Guerreiro

**INTRODUÇÃO** - Nos termos dos estatutos da Associação SOS Voz Amiga, a Direção submete à consideração da Assembleia Geral, o Relatório de Atividades e Contas do ano de 2021, onde se descrevem as principais operações realizadas durante o referido ano, e anexo onde constam as peças contabilísticas relativas ao período em causa.

Este relatório contém todas as ações desencadeadas pela Direção, Coordenação, Técnicas de Saúde Mental e Grupo de Voluntários, para continuar a garantir o bom funcionamento da Associação SOS Voz Amiga.



Ligue-nos. Nós Escutamos!

1

---

RELATÓRIO DE  
GESTÃO

## 1.1 SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

- A Campanha “Ajude-nos a Ajudar”, teve um resultado de **4.974,33€**, verba que a Autoridade Tributária transferiu para a nossa conta da CGD e que é fruto dos 0,5% do IRS Solidário e 15% do IVA.
- As quotas dos sócios do SOS Voz Amiga, renderam a importância de **1.030,00€**.

### OS DONATIVOS SOMARAM (19.213,41€):

- Através do Facebook, **2.314,49€**
- Campanha de pontos MEO, **8.889,00€**
- Universal Music Portugal, SA, **533,30€**
- Lewis Communication, Lda. , **1.000,00€**
- Winprovit, SA, **1.500,00€**
- Ordem dos Farmacêuticos, **1.500,00€**
- Associação de Jovens Fora da Caixa, **170,00€**
- Fado Filmes, **500,00€**
- Outros/Particulares, **2.796,62€**

**Nota da Direção:** Em novembro, o presidente da associação foi contactado por uma responsável da Entrajuda, informando que havia possibilidade de candidatar um projeto à Missão Continente, **#Luzes com Presença#**.

Foi feito e o resultado, que só entrará nas contas de 2022, revelou-se extraordinário.

A última informação era de que iremos receber **150.000,00€**, repartidos entre 2022 e 2023.

Esta operação solidária, no que à SOS Voz Amiga diz respeito, foi noticiada na TVI, dia 26 de novembro no programa da tarde, com a presença da nossa voluntária Susana G.

## 1.2 DIVULGAÇÃO, PARCERIAS E EVENTOS

- Foi feita uma parceria com o Google, que incluiu os contactos do nosso serviço de apoio, numa ferramenta de pesquisa, na prevenção do suicídio;
- Também passámos a constar no site [Portugal | Find A Helpline](#);
- A [U.DREAM](#), uma organização social que tem como missão desenvolver competências de liderança social em estudantes de ensino superior, incluiu a SOS Voz Amiga, na sua base de dados;
- No início do ano, foi-nos oferecido um vídeo, da autoria do Tiago Oliveira, filho de uma das nossas voluntárias (S.G.).

O nosso obrigado pela sensibilidade associada ao nosso projeto de ajuda emocional. Link: [https://www.youtube.com/watch?v=Cq1\\_88m\\_AHw&t=6s](https://www.youtube.com/watch?v=Cq1_88m_AHw&t=6s)

- Os nossos contactos de apoio emocional, figuram ainda no site da [Find a Therapist Near You | Mental Health Resources | TherapyRoute](#);
- A **Formasau**, editora da Revista de Investigação em Enfermagem realizou um simpósio on-line no dia 27 de fevereiro acerca da saúde mental e pandemia, onde o presidente da SOS Voz Amiga, Francisco Paulino esteve como convidado e palestrante;
- No dia 2 de março/2021, o Presidente Francisco Paulino esteve presente na cerimónia da **Campanha de Pontos Meo**, onde o Presidente da Altice, engenheiro Alexandre Fonseca, fez a entrega simbólica do valor angariado no ano de 2020.
- No dia internacional da felicidade (20 de março), todo o grupo do SOS Voz Amiga esteve reunido via Zoom, à espera de melhores dias que nos permitissem o reencontro presencial. Voluntários, Direção, Coordenação e Técnicas, num alegre convívio, onde tivemos direito a poesia, música

e intervenções sobre o mote sugerido pela Coordenação: - **Sobre a nudez crua da dor, o manto diáfano da felicidade!** Foram quase duas horas de partilha saudável.

- Em abril, o presidente Francisco Paulino esteve presente num Webinar sobre Depressão, como palestrante, organizado pelos alunos do 4º ano de Farmácia da Escola Superior de Saúde do Porto.
- Em maio a MTV passou o documentário “**Each and every day**” e pediu autorização para colocar o nosso contacto no canto superior direito das imagens. Este filme relata os acontecimentos de nove jovens, com idades compreendidas entre o fim da adolescência até ao início dos seus trinta anos, que lutam diariamente com problemas de saúde mental e alguns que tentaram o suicídio. Estes jovens relatam de forma próxima e autêntica os piores momentos que passaram, os principais sentimentos e pensamentos que tiveram numa das piores fases da sua vida. Saiu esta notícia nos media: <https://www.noticiasdecoimbra.pt/each-and-every-day-o-novo-documentario-da-mtv-que-coloca-a-saude-mental-dos-mais-jovens-em-primeiro-plano/>
- A 10 de setembro, 18º Dia Mundial para a Prevenção do Suicídio, o ZAP falou com Mafalda Pedra Soares, vice-presidente da Associação Voz Amiga, sobre o impacto da pandemia na saúde mental e o papel das instituições de apoio voluntário. <https://zap.aeiou.pt/dia-mundial-da-prevencao-do-suicidio-430367>;
- A Doutora Vanda Lopes e a Doutora Zita Calhau, criaram um pequeno vídeo sobre a SOS Voz Amiga, que foi utilizado nas aulas da Escola Técnica Psicossocial de Lisboa, em outubro.
- Recebemos o resultado final de um trabalho de pesquisa executado por vários professores, na Áustria e para o qual contribuímos com os nossos dados estatísticos no período pandémico:

**"Mental health concerns during the COVID-19 pandemic as revealed by helpline calls"** with your data in the scientific journal "Nature".

<https://www.nature.com/articles/s41586-021-04099-6>.

This is a huge success for all of us and certainly a milestone in research with Helpline data. In addition, the study has received some attention in media

<https://apnews.com/article/coronavirus-pandemic-science-health-lebanon-pandemics-8ea2608c917308b26615408e876caaf0>

<https://www.newscientist.com/article/2297998-calls-to-mental-health-helplines-rose-by-a-third-in-covid-19-lockdowns/>

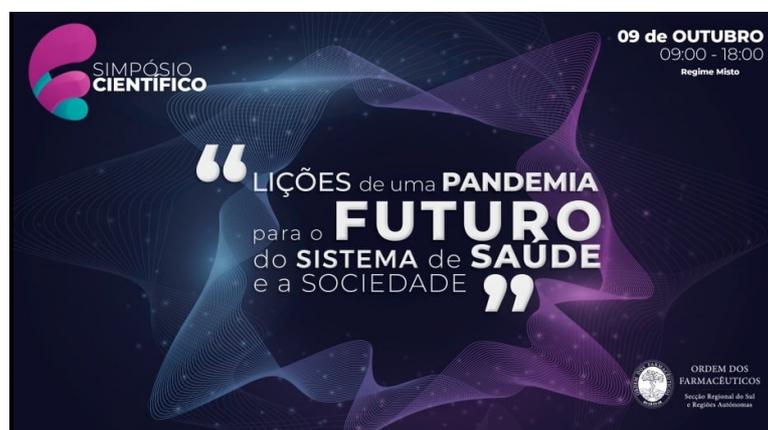
<https://www.axios.com/pandemic-helpline-loneliness-fear-suicide-254ce32f-7561-443f-b1dc-42919100a7dd.html>

- Um responsável do serviço de apoio eslovaco, Slovak Phone and Internet Psychological Crisis Helpline IPčko.sk, pediu-nos informações sobre a forma como a nossa Linha funciona.  
O Presidente enviou um vídeo, que foi publicado no website [www.oznamovaciapovinnost.sk](http://www.oznamovaciapovinnost.sk), como parte de uma conferência para aumentar a qualidade das linhas de apoio.

## REPORTAGENS

- <https://tviplayer.iol.pt/programa/jornal-das-8/53c6b3903004dc006243d0cf/video/61c24df30cf2cc58e7d8c935> (reportagem da tvi sobre solidão-surge uma hora e um quarto após o início)
- <https://youtu.be/HOImJcNtLlk> (vídeo encomendado pela Missão Continente)
- <https://tvi.iol.pt/goucha/videos/e-inexplicavel-saber-que-contribuimos-para-amenizar-o-sofrimento-de-alguem/61cdf2b30cf2cc58e7da2d81> (missão continente)

- <https://www.rtp.pt/play/p8248/e588800/a-nossa-tarde/1004862>
- No dia 9 de outubro, a Ordem dos Farmacêuticos (Seção Regional do Sul e Regiões Autónomas), realizou um evento. O valor conseguido pelas inscrições, reverteu na totalidade para a SOS Voz Amiga. O Presidente da nossa associação foi convidado, mas não pôde estar presente, devido à data coincidir com o aniversário do nosso serviço, mas enviou um vídeo de saudação e agradecimento;



- Também nesta data, 9 de outubro, realizou-se um encontro para assinalar o 43º Aniversário da SOS Voz Amiga. O Presidente Francisco Paulino apresentou uma resenha histórica com alguns dos momentos mais importantes destes 43 anos (registada em vídeo), a que seguiu um convívio, com direito a bolo e votos de longa vida a este serviço de apoio.



- O grupo de trabalho da ESCS, continuou a responsabilizar-se pelas postagens nas nossas páginas de Facebook e Instagram e ainda pela composição e edição da Newsletter, que se tem mantido bimensal;
- Três estudantes da World Academy, realizaram um vídeo sobre a nossa associação, que contém entrevistas ao presidente e a dois voluntários;
- O Centro Internet Segura (CIS/CNCS) e o Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências (SICAD, criou um site para abordagem aos problemas ligados ao uso compulsivo da Internet e ecrãs, dirigido à população adolescente. Pediu-nos material informativo sobre a nossa associação, para ser divulgado neste site.

#### Assuntos profissionais e administrativos do serviço

- Foi contratada uma secretária operacional, para dar apoio à Direção e à Coordenação;  
Na sequência desta contratação, a Direção custeou uma formação em **“DPO PRO - O Encarregado da Proteção de Dados”**;
- Este primeiro contrato teve a duração de seis meses, tendo sido necessário contratar uma outra pessoa para esta tarefa, em substituição da que se demitiu;
- Também estabelecemos contrato com uma nova empresa de contabilidade (Balanço & Rigor), devido à aposentação do anterior T.O.C. ;
- Mensalmente foram enviados a esta empresa, os elementos comprovativos de todas as operações de despesas e entradas de verbas.
- Adquirimos um plano de recibos oficiais, online, em substituição dos emitidos manualmente;

## Intervenções da Coordenação e dos Voluntários

A equipa de coordenação foi eleita em janeiro de 2021 e composta pelos voluntários Manuela Borges, Ana Paula Munell e Paulo Matos.

Deixou de contar com a Ana Paula, pela sua contratação como secretária operacional em abril de 2021.

Manuela Borges e Paulo Matos mantêm-se disponíveis para prosseguirem nesta tarefa, durante o ano de 2022, sem terem sentido necessidade de integrar um terceiro elemento.

Durante o ano de 2021, foram responsáveis pelo que está determinado no Regulamento Interno, contando com a colaboração da secretária operacional Ana Paula Munell, de abril a julho, e de Paula Leitão a partir de outubro de 2022.

Tem desempenhado as seguintes funções:

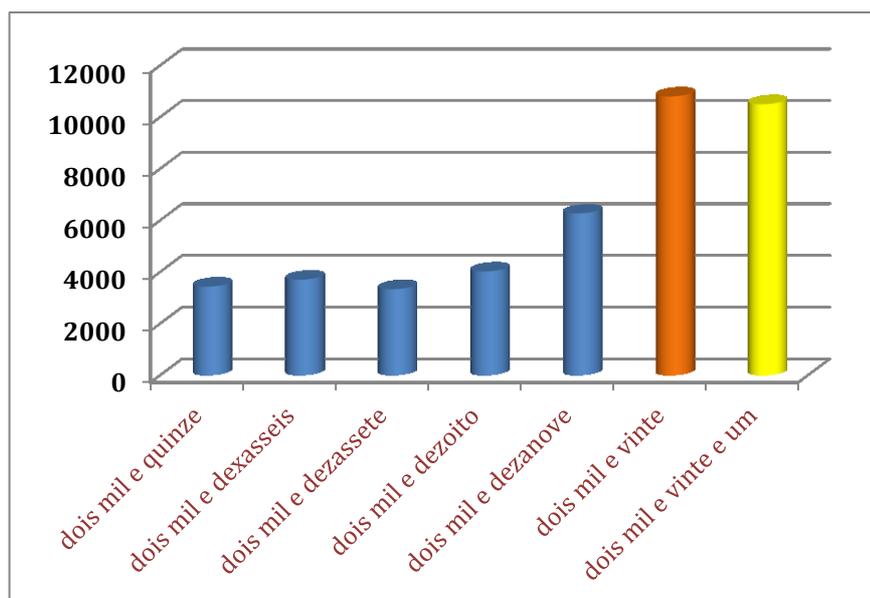
- Coordenação das reuniões de discussão de chamadas, nos seus aspetos administrativos;
- Resolução das questões pontuais dos voluntários, quer na organização da sua atividade de atendimento quer na resolução de dificuldades pessoais decorrentes ou com consequências para o voluntariado.
- Elaboração e supervisão dos mapas de turnos, criando em permanência condições para o seu integral preenchimento.
- Ligação permanente aos vários órgãos da associação, mantendo pontes de diálogo e informação entre todos.
- Participação em todas as etapas da formação de voluntários, (apresentação da associação, entrevistas, receção, calendarização das duplas escutas e acompanhamento na iniciação da utilização da plataforma para registo de chamadas).
- Organização de encontros, formais e informais, entre voluntários para o enriquecimento das suas relações de conhecimento e amizade, bem como para a reflexão sobre temas de interesse para o atendimento.

A Direção deixa expresso, um agradecimento aos voluntários que têm garantido estas tarefas.

### 1.3 ATENDIMENTO/TURNOS

- Em abril de 2021, procedeu-se à alteração dos turnos de atendimento e do período disponibilizado, que foi aumentado em uma hora.
- Passámos de dois turnos de 4 horas cada entre as 16.00 e as 24.00, para três turnos de 3 horas cada, entre as 15.30 e as 00.30h. Foi possível garantir a totalidade dos turnos.
- A mensagem de “**boas vindas**” nos nossos telefones, foi atualizada, de modo a gerar menos ansiedade em quem não consegue ligação no imediato.
- Como forma de assinalar o Dia Mundial de Prevenção do Suicídio, os turnos foram reforçados nos dias 9 e 10 de setembro, com segundas e terceiras linhas.
- A Direção deixa expresso o reconhecimento pela generosidade dos nossos voluntários, que continuam a “roubar” tempo, às suas vidas pessoais e profissionais.

O somatório das chamadas atendidas em dois mil e vinte e um, foi ligeiramente inferior a 2020, o que traduz alguma acalmia na ansiedade que a pandemia gerou em toda a população.



## 1.4 FORMAÇÃO E APOIO TÉCNICO

A formação 2020/21, contribuiu para o aumento do grupo de voluntários, que passou a contar com 45 elementos.

O processo de formação envolve um investimento considerável que se inicia com a recolha de candidaturas, informação aos candidatos sobre o nosso serviço e o que “exigimos” em termos de compromissos.

Esta informação é disponibilizada, numa sessão de informação com a presença de todos os candidatos.

Segue-se a fase de entrevistas com os candidatos que transitaram pós sessão de informação e por último é feita a sua integração no grupo dos voluntários no ativo.

Estas ações são supervisionadas pelas técnicas Vanda Lopes e Zita Calhau, a quem deixamos o nosso enorme Bem-Haja pela disponibilidade em “vestir a camisola”, muito para além do que está previsto nos seus contratos.

Nos meses de novembro e dezembro/2021, realizaram-se as primeiras duas etapas do novo processo de formação (sessão de informação e entrevistas).

Os candidatos (15), foram integrados nos grupos, em janeiro de 2022.



Ligue-nos. Nós Escutamos!

## 2.1 RESULTADOS CONTABILÍSTICOS

As políticas contabilísticas estão adequadas à realidade de uma estrutura sem fins lucrativos, salientando que os procedimentos e controlos internos vigentes asseguram os movimentos efetuados, em relação às receitas, despesas e pagamentos.

As demonstrações financeiras de 2021, traduzem as despesas e as receitas do referido exercício económico da instituição.

As receitas realizadas tiveram origem no recebimento de quotizações e donativos.

As despesas foram baseadas em critérios definidos pela Direção, repartindo-se em gastos de funcionamento.

Da análise comparativa com o exercício de 2020, constata-se um resultado líquido positivo de 8.740,02€ (oito mil setecentos e quarenta euros e dois cêntimos).

Outros detalhes poderão ser verificados através dos quadros contabilísticos que anexamos.

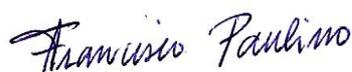
## PROPOSTA

Nos termos do exposto, a Direção propõe à Assembleia Geral que:

Sejam aprovadas as contas bem como o **Parecer do Conselho Fiscal**

Lisboa, 22 de fevereiro de 2022

O Presidente da Direção da  
Associação SOS Voz Amiga



(Francisco Paulino)

The logo consists of the letters 'SOS' in a bold, orange, sans-serif font. The middle 'O' is replaced by a speech bubble icon, also in orange, with a tail pointing downwards and to the left.

# voz amiga

Ligue-nos. Nós Escutamos!

[direccaolphm@gmail.com](mailto:direccaolphm@gmail.com)

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

Matrícula na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa  
Pessoa Colectiva N.º 501 395 547