

Guia para um  
**VOLUNTARIADO**  
mais **INCLUSIVO**



Voluntariado Organizado para uma  
Ação Humanitária de Referência

---

## SIGLAS

---

<b>AMP</b>	Área Metropolitana do Porto
<b>ASSOL</b>	Associação de Solidariedade Social de Lafões
<b>BLV</b>	Banco/Bolsa Local de Voluntariado
<b>EMV</b>	Estrutura Municipal de Voluntariado
<b>INE</b>	Instituto Nacional de Estatística
<b>MAPs</b>	Making Action Plans (Criação de Planos de Ação)
<b>NEET</b>	Not in Education, Employment or Training (nem a trabalhar nem a estudar ou a frequentar qualquer tipo de formação)
<b>OES</b>	Organização de Economia Social
<b>PF</b>	Perfil de Função
<b>PATH</b>	Planning Alternatives Tomorrow With Hope (Planeamento de Amanhãs Alternativos Com Esperança)
<b>SMART</b>	Específicos, Mensuráveis, Alcançáveis, Realistas e Temporizáveis
<b>VMI</b>	Voluntariado mais Inclusivo

---

---

## ÍNDICE

---

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>1. O QUE É O VOLUNTARIADO INCLUSIVO?</b>	<b>7</b>
1.1. Definições e Conceitos	8
1.2. Quais os benefícios de implementar um programa de Voluntariado mais inclusivo?	10
<b>2. ENQUADRAMENTO DA PROPOSTA DE ATUAÇÃO</b>	<b>12</b>
2.1. O processo de Gestão de Voluntariado	13
2.2. A metodologia de Planeamento Centrado na Pessoa	17
<b>3. GERIR UM PROGRAMA DE VOLUNTARIADO MAIS INCLUSIVO: PROPOSTA DE ATUAÇÃO</b>	<b>24</b>
3.1. O processo	25
3.2. O esquema de atuação	76
<b>NOTAS FINAIS</b>	<b>79</b>
<b>FONTES DE REFERÊNCIA</b>	<b>80</b>
<b>GLOSSÁRIO</b>	<b>81</b>

---

## COMO UTILIZAR ESTE GUIA?

Os conteúdos da publicação encontram-se divididos em **3 partes principais**.



Na **primeira**, introduzimos o tema com os **principais conceitos/definições e os benefícios de um Voluntariado mais Inclusivo (VMI)**.

Na **segunda**, apresentamos, de forma resumida, **o processo e a metodologia em que se alicerça a nossa proposta de atuação**, de forma a contextualizar as linhas de ação.

Para uma compreensão mais profunda, aconselhamos a leitura de ambos, designadamente:



1. O processo de Gestão de Voluntariado de Steve McCurley e Rick Lynch – no *Manual Completo de Gestão de Voluntariado* (2019)

2. A metodologia do Planeamento Centrado na Pessoa – disseminada em Portugal pelos manuais da ASSOL – Associação de Solidariedade Social de Lafões

Os resumos apresentados no segundo capítulo não substituem a sua leitura na íntegra, caso pretenda ter um conhecimento aprofundado dos temas.

Na **terceira**, são descritos em pormenor **os passos para a gestão de um programa de Voluntariado mais Inclusivo e de forte impacto**. De forma a uma apreensão mais clara de cada um dos passos são apresentados dados estatísticos e testemunhos, que foram recolhidos da análise de 42 casos de estudo (boas práticas) de iniciativas de Voluntariado mais Inclusivo em 14 Municípios da Área Metropolitana do Porto, a área geográfica abrangida pelo projeto VOAGR Municípios.



Adicionalmente – e como em qualquer publicação – fazemos a introdução e a conclusão do guia, de forma a auxiliar numa rápida compreensão desta edição, bem como o registo das fontes de referência dos conteúdos citados e referidos.

Providenciamos também ao leitor a possibilidade de aceder a um **glossário** na parte final com as definições dos termos-chave incluídos neste guia. Ajudará seguramente a sua prévia leitura e/ou o visitar dos conceitos no percurso de assimilação dos conteúdos apresentados.

1 A Pista Mágica procurou, no presente Guia, utilizar uma “linguagem escrita e visual que dê igual estatuto e visibilidade às mulheres e aos homens”, cuja adoção é reforçada na Resolução do Conselho de Ministros n.º 103/2013, referente ao *V Plano Nacional para a Igualdade – Género, Cidadania e Não Discriminação 2014-2017*. Temos, porém, consciência do debate em torno da não binariedade de género, acreditando que uma linguagem plenamente inclusiva terá de passar pela não referenciação de género e/ou adoção de um género gramatical neutro.

## INTRODUÇÃO

Esta publicação tem como propósito apresentar a nossa proposta de atuação para que os programas de voluntariado sejam mais inclusivos.

Inicialmente propusemo-nos a desenvolver uma estratégia metodológica para a inserção de pessoas em atividades de voluntariado que, atualmente – e no contexto português –, são, muitas vezes, excluídas do seu exercício. Como é o exemplo das pessoas com deficiência, ex-reclusos e migrantes. Paralelamente, durante o caminho, compreendemos que todo o processo de gestão de voluntariado deve ser inclusivo, sendo esta a base da nossa proposta metodológica. Este guia é o nosso humilde contributo para ajudar a tornar isso possível.

Trata-se da quarta e última publicação realizada no âmbito desta Iniciativa de Inovação e Empreendedorismo Social, o projeto VOAHR Municípios (Voluntariado Organizado para uma Ação Humanitária de Referência). De todas, é a que tem um teor primordialmente experimental. Trata-se, por isso, de uma proposta que ainda não foi testada e que, depois de isso acontecer, poderá sofrer alterações.

É dirigida a todas as pessoas com responsabilidade na conceção e implementação de projetos ou programas de Voluntariado mais Inclusivo, que inclui: quem desempenha funções de coordenação/gestão de voluntariado, líderes de organizações que desenvolvem ou pretendem implementar o voluntariado para todos/as, gestores/as de projetos, técnicos/as de juventude, entre muitos outros.

Surge no âmbito do VOAHR Municípios, projeto em funcionamento de outubro de 2018 a dezembro de 2021, financiado pelo Portugal Inovação Social através do Fundo Social Europeu (FSE) no âmbito do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE) e com o apoio institucional da Área Metropolitana do Porto (AMP).

Tendo nascido da necessidade de dinamizar o voluntariado a nível local, envolvendo os agentes de voluntariado (voluntários/as, organizações de economia social, setor público, empresas e entidades educativas), o VOAHR Municípios é uma iniciativa de Inovação Social com o propósito de aumentar o impacto do voluntariado a nível municipal através de ações de capacitação e consultoria que tornam o trabalho de voluntariado cada vez mais eficiente e eficaz.

O território de ação são 14 Municípios da AMP, investidores sociais do projeto, designadamente: Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Porto, Póvoa de Varzim, Valongo, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da Madeira, Trofa, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia.

A entidade promotora deste projeto é a Pista Mágica, uma Associação criada em 2008 cuja atual Missão é “Fortalecer o voluntariado como um caminho para a transformação da sociedade e do mundo”.



## 1. O QUE É O VOLUNTARIADO INCLUSIVO?

Em sociedades em constante mudança, com um crescente número de dinâmicas, é visível também uma maior pressão em relação às competências e aptidões necessárias para o seu funcionamento. Impõe-se, por isso, a questão de como podemos, enquanto sociedade, fazer frente a esta pressão e procurar soluções para que todos possamos pertencer.

Estudos comprovam que o voluntariado, enquanto pilar e elemento potenciador de comunidades mais resilientes, pode ter um **impacte significativo naqueles que o praticam, promovendo processos de educação, envolvimento, empoderamento e desenvolvimento contínuo de competências**. É exemplo o artigo *The Impact of Volunteering and the acquisition of skills through practice*, onde é evidenciado que o voluntariado “é uma ferramenta importante para a diferenciação pessoal e profissional” (Oliveira et al., 2020).

De acordo com o Inquérito ao Trabalho Voluntário, em Portugal, no ano de 2018, 695 mil pessoas participaram em atividades de voluntariado, isto é, 7,8% da população. Traçando um perfil sociodemográfico sintético da pessoa voluntária, pode afirmar-se que, na esfera do voluntariado formal, destacam-se os indivíduos mais jovens, desempregados, com níveis de escolaridade mais elevados, do sexo feminino e solteiros, enquanto no voluntariado informal sobressaem pessoas em escalões etários mais altos, com níveis de escolaridade elevados, desempregadas, do sexo feminino e divorciadas ou separadas (INE, 2019:1-2).

Perante este perfil, tornam-se urgentes o debate e a reflexão sobre a sub-representação de indivíduos, por exemplo, com baixos níveis de escolaridade e sobre a ausência de mais indicadores que procurem medir e promover a inclusão. Por exemplo, quantas pessoas com deficiência fazem voluntariado em Portugal? Quantas crianças? Quantas pessoas com problemas de saúde mental?

Neste sentido, **o voluntariado deveria assumir-se como um lugar de inclusão e não de segregação** e, para isso, é fundamental uma adaptação por parte das estruturas existentes, estendendo a responsabilidade da inclusão, colocando-a não só no que “o indivíduo pode fazer para se incluir”, mas também no que “o «lugar da inclusão» faz para o incluir” (Rodrigues, 2014).

## 1.1. DEFINIÇÕES E CONCEITOS

O termo 'Voluntariado Inclusivo' é, não raras vezes, associado a um voluntariado que tem como beneficiárias pessoas em situação de exclusão ou, ainda, à inclusão de pessoas com deficiência, uma vez que pertencem a uma comunidade comumente excluída do seu exercício, ou, pelo menos, não ativamente encorajada à participação (Miller et al., 2002:248). No entanto, existem outros grupos compostos por indivíduos perccionados, na sua generalidade, como retores ou beneficiários de ações de voluntariado e não como agentes ativos na sua prática. É o caso de grupos como crianças, seniores, pessoas em situação de sem-abrigo e ex-reclusos. Neste sentido, o conceito de Voluntariado Inclusivo poderá revestir-se de um significado mais amplo, incluindo não só pessoas com deficiência, mas também todos **os grupos que vivem à margem da sociedade e que poderão tirar maior proveito dos benefícios de saúde e bem-estar inerentes à prática de voluntariado** (Linning & Jackson, 2018).

De acordo com o projeto europeu *Voluntariado como Ferramenta para a Inclusão* (Fundação Eugénio de Almeida, 2016:13), **Voluntariado Inclusivo** é a

- “participação de uma pessoa com deficiência, ou qualquer outra dificuldade que limite as suas oportunidades de realizar voluntariado convencional”, podendo ser definido como “as oportunidades de voluntariado disponíveis para todas as pessoas, independentemente da idade, da cultura, do género, da orientação sexual, da etnia, da religião, do status social ou do grau de deficiência”.

O projeto, com uma dimensão temporal de dois anos (2013-2015), permitiu ainda apontar os dois tipos mais comuns de Voluntariado Inclusivo:

- “Projetos e programas direcionados para um grupo socialmente marginalizado específico (p. ex. pessoas sem-abrigo, migrantes, desempregados e pessoas com problemas de saúde mental);
- O voluntariado realizado por pessoas que anteriormente foram utentes (p. ex. cegos que foram utentes de uma instituição de apoio a pessoas com deficiência visual e que se tornaram voluntários dessa instituição; ou um utente de um centro de dia para pessoas com problemas de saúde mental que tenha capacidades específicas que lhe permitiram tornar-se voluntário nesse centro e ajudar os outros utentes).”


Fundação Eugénio de Almeida, 2016:9

Adotando o conceito proposto pelo projeto acima referido, o Volunteer Scotland, único centro nacional para o voluntariado, materializa, em maior pormenor, as pessoas que considera estarem em risco de experienciar exclusão e que, por isso, integram a população a quem se devem destinar as oportunidades de Voluntariado Inclusivo. São exemplo pessoas com problemas de saúde mental ou algum tipo de deficiência ou necessidade especial, pessoas seniores ou jovens,



vítimas de abuso ou violência (em particular mulheres e pessoas refugiadas), pessoas em situação de pobreza ou outras situações que as coloquem em risco de exclusão social (Volunteer Scotland, 2015:1).

Assim, com base na revisão de literatura realizada, **o conceito de Voluntariado Inclusivo no presente Guia materializa-se em:**



*projetos e programas de voluntariado que promovem a inclusão, enquanto pessoas voluntárias, de indivíduos que são habitualmente excluídos do seu exercício, nomeadamente crianças, jovens NEET (que não estão nem trabalhar nem a estudar ou a frequentar qualquer tipo de formação), pessoas com deficiência, seniores, pessoas com problemas de saúde mental, desempregados de longa duração, migrantes, ex-reclusos ou pessoas que, por diferentes razões, se encontram em situação ou risco de exclusão social.*

Pista Mágica

Conscientes de que “inscrever a inclusão nas prioridades da missão das instituições não é mais do que regressar à verdadeira causa pelas quais elas foram criadas” (Rodrigues, 2014), acreditamos ser fundamental o papel das organizações promotoras de voluntariado no que diz respeito a “apoiar, reconhecer e facilitar tipos mais flexíveis de contribuição” (Scottish Government, 2019:14), quebrando barreiras ao voluntariado e criando oportunidades mais diversificadas e inclusivas. Só assim poderemos caminhar não só para um voluntariado mais inclusivo, mas também para o cimentar de uma cultura inclusiva em Portugal.

## 1.2. QUAIS OS BENEFÍCIOS DE IMPLEMENTAR UM PROGRAMA DE VOLUNTARIADO MAIS INCLUSIVO?

Mas porquê querer fazê-lo? Porquê querer tornar um programa de Voluntariado mais inclusivo? **Quais os benefícios para gestores/as de voluntariado e organizações?** O projeto *Voluntariado como Ferramenta para a Inclusão* enuncia alguns exemplos de vantagens para entidades promotoras, como:

- a oportunidade de aumentar a bolsa de voluntariado, em tamanho e diversidade, que poderá contribuir para a organização se tornar um exemplo no que diz respeito à inclusão;
- a possibilidade de proporcionar aos recursos humanos assalariados e voluntários a aquisição de novas competências e o alargamento de horizontes, potenciando também a sua envolvimento e permanência numa instituição mais inclusiva e capaz de gerir a diversidade;
- a oportunidade de a pessoa gestora de voluntariado adquirir também novas competências e experiência;
- uma prestação de serviços melhor e mais direcionada, dado o envolvimento de pessoas voluntárias pertencentes a grupos socialmente excluídos e/ou ex-utentes desses serviços, que compreendem melhor a realidade das pessoas beneficiárias (Fundação Eugénio de Almeida, 2016:13).

A estes benefícios para as organizações promotoras de voluntariado acrescem, inevitavelmente, os benefícios que oportunidades de voluntariado mais diversificadas, com qualidade e inclusivas podem trazer às pessoas voluntárias e beneficiárias e às comunidades em que estas ações se desenvolvem, tornando-as cada vez mais inclusivas, empoderadas, resilientes e seguras (Scottish Government, 2019:30).

São exemplos de benefícios para as **peças voluntárias**:

- “vivência de situações de comunicação e de vida fora dos seus círculos habituais;
- acesso a novas redes sociais e a novas oportunidades;
- promoção da autoconfiança e da autoestima;
- possibilidade de adquirir novas competências, conhecimentos e vivenciar novas experiências;
- oportunidade de fazer frente à discriminação e de demonstrar que podem ser respeitadas como elementos pertencentes a uma equipa;
- poder tornar-se um exemplo e fonte de inspiração para outras pessoas;
- redução da solidão e da exclusão;
- criação de melhores perspetivas de emprego.”

Fundação Eugénio de Almeida, 2016:14

Já as **comunidades** beneficiam com:

- o alargamento de atividades disponíveis para pessoas de grupos vulneráveis, com a criação de uma rede entre diferentes atores sociais (como instituições governamentais e organizações promotoras de voluntariado);
- a participação plena, como membros ativos da sociedade, de todas as pessoas, independentemente do seu contexto/condição;
- a otimização de recursos e o aumento da qualidade de vida.

Posto isto, parece inevitável que, mais cedo ou mais tarde, o Voluntariado Inclusivo faça parte da agenda das organizações promotoras de voluntariado, como parte integrante da estratégia para o cumprimento da sua missão.

## 2. ENQUADRAMENTO DA PROPOSTA DE ATUAÇÃO

Decorrente da análise das boas práticas de Voluntariado Inclusivo em 14 Municípios da Área Metropolitana do Porto e do estudo da equipa da Pista Mágica acerca da temática, propomos neste Guia uma metodologia que permitirá uma gestão e implementação mais eficazes para uma plena inclusão no voluntariado. Esta proposta assenta no encontro de duas abordagens:



Figura 1 – Duas abordagens, uma proposta

1. O processo de Gestão de Voluntariado de Steve McCurley e Rick Lynch - descrito de forma sucinta no *Manual de Apoio na Gestão de Voluntariado* (2016) e de forma intensiva no *Manual Completo de Gestão de Voluntariado* (2019)
2. A metodologia do Planeamento Centrado na Pessoa – disseminada em Portugal pelos manuais da ASSOL – Associação de Solidariedade Social de Lafões:
  - “Toda a minha vida é um Círculo”, editado pela ASSOL em 2011, da autoria de Mary A. Falvey, Marsha Forest, Jack Pearpoint e Richard L. Rosenberg, edição Inclusion Press, Toronto, Canadá.
  - “PATH Um caminho para futuros alternativos e com esperança”, editado pela ASSOL em 2001, da autoria de Jack Pearpoint, John O’Brien e Marsha Forest, edição Inclusion Press, Toronto, Canadá.
  - “Apoios Centrados nas Pessoas” editado pela ASSOL em 2014, da autoria de Mário Pereira.

Recomendamos vivamente que consulte as publicações referidas para obter informações mais detalhadas sobre cada uma das abordagens.

Embora o propósito deste Guia seja apresentar uma proposta metodológica para a gestão e implementação de programas de Voluntariado mais Inclusivo (VMI), consideramos pertinente dedicar uma parte desta publicação a explicar, de forma breve, no que é que consiste cada uma delas.

## 2.1. O PROCESSO DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

Os autores Steve McCurley e Rick Lynch sustentam que a gestão de um Programa de Voluntariado com forte impacto deve incluir 9 passos:



Figura 2 – Fases do processo de gestão de voluntariado, segundo McCurley e Lynch, adaptado por Sónia Fernandes (2019)

### 2.1.1. Planeamento do programa de voluntariado

O voluntariado pode definitivamente acrescentar valor ao trabalho da sua organização e permitir uma ação mais eficaz. Nesta fase é absolutamente essencial que a organização planeie o programa de voluntariado de forma profissional para que saiba gerir com eficácia este recurso humano tão especial.

Em primeiro lugar, a organização deve estar ciente do seu próprio propósito, das necessidades que deseja colmatar e das estratégias para o fazer. Por sua vez, isso permitirá identificar os recursos a mobilizar, bem como a criação de metas e objetivos. Depois de pôr isso em prática, pode começar a pensar se o voluntariado é parte da solução, se realmente precisa dele e qual será a sua finalidade. Se optar por incluir pessoas voluntárias na sua organização, não se esqueça de garantir que toda a estrutura organizacional sabe porque é que o voluntariado é tão importante para o cumprimento da missão.

### 2.1.2. Organização do programa de voluntariado

Organizar o programa de voluntariado pode ser uma obra de arte. É certamente uma grande e complexa tarefa, pelo que é melhor que a organização esteja comprometida para garantir que o programa de voluntariado possui uma boa estrutura e é eficaz. Caso contrário, falhará no primeiro obstáculo. É basilar assegurar que toda a gente está envolvida (desde a direção até aos recursos humanos pagos) e que compreende a importância de ter pessoas voluntárias para alcançar a missão da organização.

É fundamental manter um bom ambiente dentro da organização e a melhor forma para o alcançar é garantir que todos (recursos humanos remunerados ou não) se sentem felizes e apreciados nas suas funções. A organização do programa de voluntariado pode ser difícil, mas no final vale realmente a pena.

### 2.1.3. Elaboração de perfis de função das pessoas voluntárias

Para manter todas as pessoas felizes na organização e garantir que a equipa de voluntariado é útil, é importante envolver as partes interessadas no processo de criação das funções de voluntariado. Ao definir as possíveis necessidades da organização é fundamental ter em conta que as pessoas voluntárias não devem substituir o trabalho dos recursos humanos pagos.

O voluntariado acrescenta valor e complementa de forma a ser atingido o máximo impacto do trabalho realizado pela organização. Outro aspeto crucial é garantir que existe uma ligação entre as tarefas das pessoas voluntárias e a missão da organização. Quem faz voluntariado deve entender o seu papel e lugar na organização, bem como o contributo do seu trabalho para alcançar as metas da organização. Isso vai gerar um sentimento de pertença e importância e será altamente motivador.

Dar funções aliantes a quem se voluntaria é uma excelente estratégia para diminuir a rotatividade e desistência de pessoas voluntárias. Por último, todas as funções devem ser atualizadas, considerando as necessidades e objetivos da organização, bem como os desejos e expectativas das pessoas voluntárias.

### 2.1.4. Recrutamento das pessoas voluntárias

Nesta fase, é fundamental escolher a forma de recrutamento que funcionará melhor para atrair as pessoas certas para a organização e respetivas funções, no entanto, importa ser flexível sempre que necessário. Se alguém não se enquadrar nas funções existentes deve ser considerada a criação de uma nova função. O envolvimento de parceiros para o processo de recrutamento pode ser muito eficaz, mas deve existir o apoio da direção para o fazer.

Também serão gerados benefícios se forem reunidas organizações e pessoas da comunidade interessadas na organização para a prática do voluntariado.

É importante lembrar que o recrutamento é um processo contínuo que deve existir com todas as pessoas voluntárias da organização de forma a garantir a retenção de quem faz voluntariado.

### 2.1.5. Entrevista e seleção das pessoas voluntárias

O processo de atribuição da função às pessoas voluntárias deve ser o mais rápido ou suave possível, incluindo todas as verificações necessárias. Se este processo não for eficiente as pessoas voluntárias podem perder o interesse pela posição, pelo que a comunicação é fundamental.

Se o processo for demorado devido a questões burocráticas, por exemplo, devem ser implementados os procedimentos de gestão de risco para salvaguardar a situação, mantendo sempre a comunicação com as pessoas voluntárias. Deve ser evitado que as mesmas se sintam abandonadas na medida em que podem desistir mesmo antes de terem começado. Uma possível estratégia pode ser colocá-las na organização como observadoras até que o processo de seleção esteja concluído.

O processo de seleção representa uma correspondência entre o que a organização precisa e as características individuais da pessoa candidata, que pode ser integrada nos serviços oferecidos pela organização. Portanto, o processo de seleção deve ser sempre adaptado a isso e não ser demasiado exigente para as pessoas candidatas (com vários formulários de inscrição e entrevistas de seleção, etc.).

### 2.1.6. Preparação das pessoas voluntárias

A orientação e a formação são essenciais para garantir que a pessoa voluntária é efetivamente integrada na organização, que está preparada para começar a sua função e para a realizar com tanto sucesso que desejará permanecer na organização. Uma pessoa voluntária que se sente deslocada e incapaz de cumprir as suas funções irá desistir antes de ter o tempo necessário para adquirir conhecimentos.

### 2.1.7. Supervisão e Acompanhamento das pessoas voluntárias

A supervisão e o acompanhamento são uma etapa crucial do programa de gestão de voluntariado, não apenas para garantir a retenção das pessoas voluntárias, mas também para assegurar que desempenham o seu papel sentindo-se continuamente apoiadas e orientadas. Existem vários métodos possíveis que serão determinadas pelo tipo de função e pessoa voluntária.

Adotar uma abordagem flexível sempre que possível e garantir a existência de processos adequados é fundamental. Embora às vezes possa ser difícil encontrar tempo para realizar o acompanhamento, especialmente quando isso faz parte de um papel mais amplo, importa não esquecer que a pessoa voluntária tem de se sentir apoiada e ter um acompanhamento regular. São muitas as

vantagens com a supervisão e o acompanhamento, não apenas para a pessoa voluntária, mas também para a pessoa gestora de voluntariado, o programa de voluntariado e a organização.

### 2.1.8. Avaliação do programa de voluntariado

Avaliar o programa de voluntariado tem muitos benefícios para o próprio programa, para os recursos humanos voluntários e pagos, para a organização como um todo e para as pessoas beneficiárias.

É fundamental garantir um tempo para planejar como a avaliação acontecerá, bem como as tarefas de monitorização de forma a recolher todos os dados relevantes – qualitativos e quantitativos. Os dados obtidos devem ter sempre uma finalidade e serem usados adequadamente. Não existe lógica em recolher informações se isso não servir realmente o propósito de avaliar e melhorar o programa de voluntariado.

### 2.1.9. Reconhecimento das pessoas voluntárias

Reconhecer as pessoas voluntárias é essencial para a sua retenção. O reconhecimento, além de ajudar ao desenvolvimento das pessoas voluntárias, valoriza-as dentro da função e realça as suas motivações individuais para o voluntariado. Há muitas formas de reconhecer as pessoas voluntárias e isso varia mediante a personalidade de cada uma. É importante garantir que a entidade possui várias opções e pode decidir quais são as mais adequadas. Deve ser considerado tanto o reconhecimento informal, como o formal, quer a curto quer a longo prazo.

Todas as pessoas que compõem a organização devem estar envolvidas no processo. Embora o reconhecimento em excesso seja melhor que o insuficiente é fundamental considerar sempre primeiro as necessidades da pessoa voluntária e o que a organização pode fazer com os recursos que tem. No entanto, é importante ter em conta que algumas das formas mais eficazes de reconhecer pouco ou nada custam.



## 2.2. A METODOLOGIA DE PLANEAMENTO CENTRADO NA PESSOA

O Voluntariado Inclusivo, pelos públicos que abrange e trabalha, precisa de ferramentas adicionais de apoio na sua gestão. A Metodologia do Planeamento Centrado na Pessoa pode servir de guia na forma como são orientadas as pessoas voluntárias para o exercício da atividade.

### 2.2.1. O que é a metodologia do Planeamento Centrado na Pessoa?

Esta metodologia defende que todos temos as mesmas necessidades e direitos essenciais. Partindo daqui, propõe como valores fundamentais que **“as pessoas apenas se realizam em comunidade”**, que inclusão é “ter direito a participar naquilo que a própria pessoa escolher e que todos temos o poder de ‘influenciar as mudanças do mundo’” (Pereira, 2014).

Apesar de estar muito associada ao trabalho com pessoas portadoras de deficiência, a metodologia é bem mais abrangente e tem potencial de trabalho noutras áreas:

Encontramos muitos relatos de aplicações em pessoas com situação de demência, pessoas com doença mental, jovens com dificuldades na escola, organizações e até em pessoas adultas saudáveis com dificuldades em fazerem opções na sua vida.

Pereira, 2014

Pelas suas características, **convida a uma mudança de paradigma nas organizações**, que são desafiadas a “aprenderem a viver num ambiente mais diversificado, mais aberto, com mais riscos mas também muito mais entusiasmante e onde a rotina dos dias se pode transformar em diversidade, variedade e cor” (Pereira, 2014).

Em suma, o autor apresenta-nos os valores fundadores como sendo:

- **A construção de comunidades inclusivas** – as pessoas têm direito a serem apoiadas para viverem uma vida plenamente incluída na sua comunidade e as comunidades inclusivas são melhores para todas as pessoas.
- **A cidadania plena** – cada pessoa tem direito a viver a vida que deseja.
- **Um olhar positivo** – todas as pessoas têm dons e talentos e podem contribuir à sua maneira para uma comunidade melhor.
- **Um pensamento visionário** – podemos influenciar as mudanças do mundo na direção por nós imaginada.
- **As relações enquanto base de uma vida feliz.**

## 2.2.2. Quais são as características da Metodologia do Planeamento Centrado na Pessoa?

Os Apoios Centrados na Pessoa têm como ponto de partida os **sonhos, desejos e aspirações das pessoas**. A partir daqui, ajudam a pessoa a “alcançar o futuro por ela desejado, independentemente das suas capacidades atuais” (Pereira, 2014). É fundamental que **o foco esteja na pessoa e não naquilo que a limita**. A ênfase deve estar “nas preferências, escolhas, esperanças, sonhos, necessidades e metas para o futuro” (Pereira, 2014).

Um Plano Centrado na Pessoa, segundo o Manual da ASSOL, deve seguir 3 principais passos:

CRIAR UMA VISÃO DO FUTURO	ELABORAR O PLANO	EXECUTAR O PLANO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• O que a pessoa quer para a sua vida?</li> <li>• Que participação pretende ter na comunidade?</li> <li>• Que trabalho quer fazer?</li> <li>• Onde quer viver?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para chegar ao futuro desejado, quais são as metas a alcançar?</li> <li>• Que passos exige cada uma dessas metas?</li> <li>• Quem pode ajudar a alcançar essas metas?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estará de facto o plano a resultar?</li> <li>• Estão a ser feitos progressos em direção ao futuro desejado?</li> <li>• São necessárias mudanças nos planos?</li> </ul>

Tabela 1 – Principais passos do Plano Centrado na Pessoa (Pereira, 2014)

Naturalmente, o Plano não é um documento fechado e exige uma avaliação e ajustes contínuos.

## 2.2.3. A minha organização pode implementar o Planeamento Centrado na Pessoa?

A implementação de novas metodologias e a aprendizagem de uma nova forma de gestão implicam sempre que a entidade se adapte, altere procedimentos, mude a sua forma de atuar e seja capaz de o fazer de uma forma gradual e adaptada à sua própria estrutura.

A implementação de programas de Voluntariado mais Inclusivo ou de Planeamento Centrado na Pessoa não é exceção. O maior impedimento à adoção de

novas formas de atuar para as entidades e indivíduos é a **resistência à mudança e a força dos hábitos e rotinas já enraizados** (Fernandes, 2013). Por esse motivo, é fundamental que a entidade se mobilize de uma forma conjunta e organizada se quiser adotar novas práticas.

**A implementação de uma nova forma de atuar implica sempre planejar e organizar previamente** de forma a permitir que a entidade reflita sobre os prós e os contras dos novos planos e sobre o propósito da mudança. Refletir sobre essas questões vai criar uma renovação mais sustentada e consciente de que mudar implica fazer caminho. A abordagem não vai ser perfeita desde o dia um, contudo a eficácia e o impacto são construídos de forma consistente se a organização escolher todos os dias colocar as pessoas no centro da sua atuação.

Outro aspeto basilar é o **alinhamento entre todos os recursos humanos da entidade** (desde a direção até aos recursos humanos pagos e voluntários).

É pois necessário que a organização consiga alinhar a sua cultura do topo até à base, pois daí decorrerá o alinhamento das práticas com o pensamento (...) Não sendo possível, desde o início, envolver toda a estrutura e fazer essa transformação por magia, importa ir criando pontos de disseminação e de experimentação de modo a, paulatinamente, ir conquistando adeptos e ir 'infetando' a organização e, ao mesmo tempo, envolvendo os gestores.

(Pereira, 2014)

Esta mudança significativa na cultura organizacional implica a transição de uma cultura de "limpeza das comunidades" para uma cultura de "estimular a presença e a participação daqueles a quem o fluir natural da vida vai empurrando para as margens" (Pereira, 2014).

O autor apresenta o papel dos profissionais como sendo

construtores de pontes (...) necessárias para facilitar à pessoa o percurso entre a sua situação atual e o futuro desejado", em que o profissional é como uma "bengala: é essencial, mas não determina o caminho". Como o profissional não é quem toma as decisões, o seu papel é de "encontrar caminhos para encorajar a retirada dessas barreiras, de modo a que a comunidade abra espaço para a participação e o contributo das pessoas com deficiência ou outra fragilidade e que estas, por sua vez, criem espaço nas suas vidas para a participação na comunidade.

(Pereira, 2014)

## 2.2.4. Como executar um Planeamento Centrado na Pessoa?

Segundo o Manual da ASSOL, a criação do Plano deve respeitar certos requisitos e passos-chave:

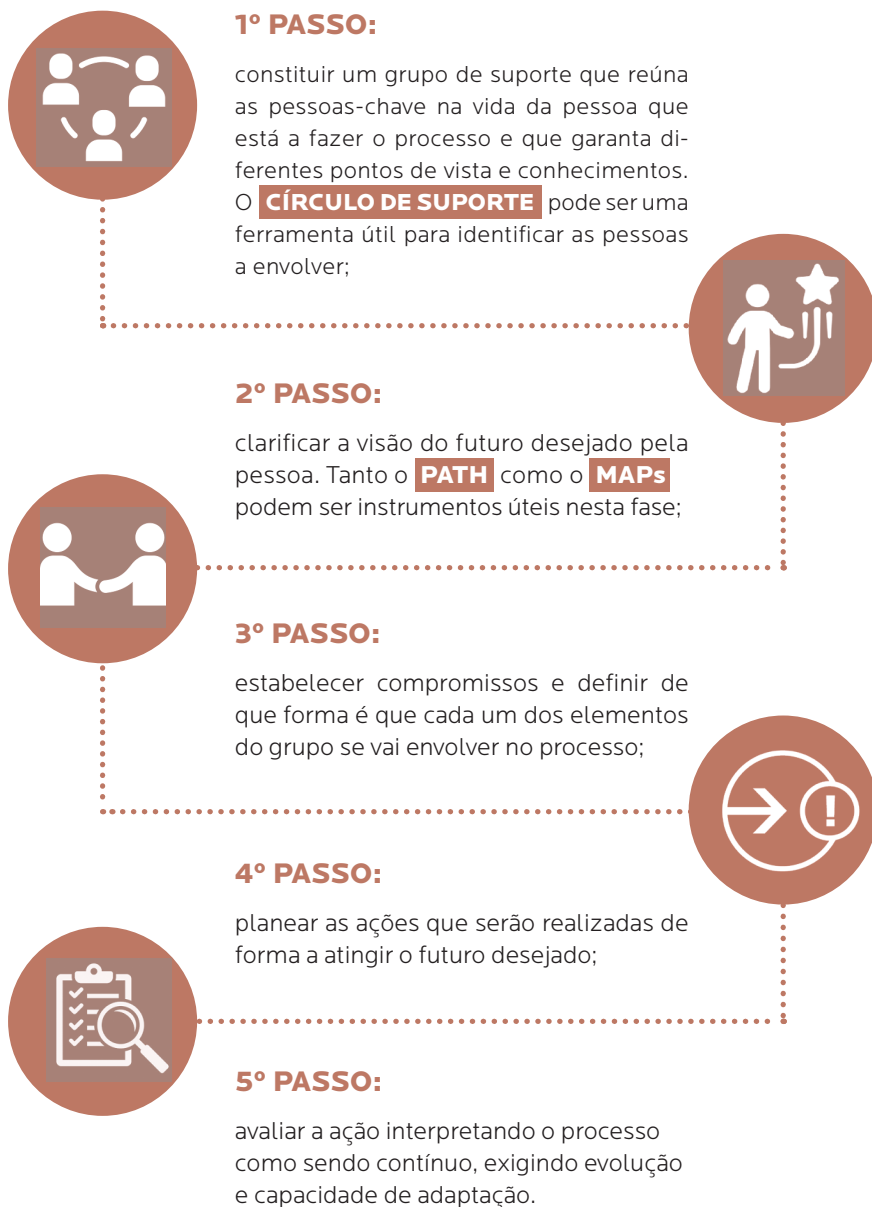


Figura 3 – Passos para a criação de um Plano Centrado na Pessoa

## CÍRCULO DE SUPORTE

Este instrumento propõe que a pessoa reflita sobre os seus **círculos de relação**, nomeadamente: o círculo da intimidade, da amizade, da participação e das trocas. Apesar de não criar o Plano de Ação, esta ferramenta é muito útil para “obter, de forma muito rápida, uma imagem dos relacionamentos da pessoa e com isso visualizar as suas ligações e a sua integração na comunidade” (Pereira, 2014). Pode ler mais em “Toda a minha vida é um Círculo”, editado pela ASSOL em 2011, da autoria de Mary A. Falvey, Marsha Forest, Jack Pearpoint e Richard L. Rosenberg, edição Inclusion Press, Toronto, Canadá.

## PATH

**PATH** é a sigla de **Planning Alternatives Tomorrows With Hope** e significa **Caminho**. Este instrumento foi criado pelos autores do MAPs com a “intenção de encontrar soluções para problemas mais imediatos” (Pereira, 2014). Também passa por 8 etapas que pretendem clarificar metas, descrever a situação presente, identificar estratégias e atores chave e criar compromissos de atuação. Pode ler mais em “PATH Um caminho para futuros alternativos e com esperança”, editado pela ASSOL em 2001, da autoria de Jack Pearpoint, John O'Brien e Marsha Forest, edição Inclusion Press, Toronto, Canadá.

## MAPs

O **MAPs – Making Action Plans** é uma ferramenta para criar planos de ação que permite a definição de um caminho e de uma direção de vida, sempre com o foco no lado positivo. Contempla 8 questões chave que se centram na história da pessoa, os seus sonhos e pesadelos, as suas forças e necessidades e qual o melhor plano de ação. Pode ler mais em “Apoios Centrados nas Pessoas” editado pela ASSOL em 2014, da autoria de Mário Pereira.

Ainda que possa ser possível implementar processos menos formais, segundo Pereira (2014), é importante que os instrumentos utilizados permitam conhecer os seguintes elementos:



Figura 4 – Elementos-chave de um Plano Centrado na Pessoa

De acordo com o manual acima referido, a atitude e abordagem por parte da equipa dinamizadora desta metodologia também necessita de garantir o cumprimento de alguns aspetos-chave, tais como:

- criar uma relação de confiança com a pessoa antes de avançar para a obtenção de informação;
- recolher informação junto de outros profissionais que conhecem a pessoa;
- dar o apoio necessário para a pessoa conseguir expressar-se e comunicar;
- garantir a privacidade e confidencialidade da informação;
- proporcionar à pessoa o contacto com várias experiências e oportunidades (destacando que o voluntariado pode ser uma excelente ferramenta para o fazer).

Adicionalmente é importante que a entidade tenha a perceção clara de que “o objetivo do Planeamento Centrado na Pessoa é conduzir mudanças que conduzam (...) a uma melhor qualidade de vida” e que isto exige “que escutemos a pessoa” com foco no futuro desejado e não na “história e diagnóstico”. Isto faz com que a elaboração do plano de ação seja “sempre um processo de negociação no sentido de ajustar as motivações e escolhas das pessoas aos apoios”. Este processo de negociação impede que as propostas das pessoas sejam desvalorizadas. É fundamental e deve “ser visível que a pessoa influenciou o resultado final” (Pereira, 2014).

### 3. GERIR UM PROGRAMA DE VOLUNTARIADO MAIS INCLUSIVO: PROPOSTA DE ATUAÇÃO

Para que programas e projetos de Voluntariado mais Inclusivo possam ter um impacto positivo em todas as partes envolvidas, é importante garantir que as organizações promotoras de oportunidades neste campo sejam dotadas de competências e ferramentas em gestão de voluntariado.

A nossa proposta de atuação para a gestão de um programa de Voluntariado Inclusivo assenta na **simbiose entre o processo de Gestão de Voluntariado e a metodologia do Planeamento Centrado na Pessoa**.

- 1 ▶ **Planeamento**
- 2 ▶ **Organização**
- 3 ▶ **Perfis de Função**
- 4 ▶ **Recrutamento**
- 5 ▶ **Entrevista e Seleção**
- 6 ▶ **Preparação**
- 7 ▶ **Supervisão e Acompanhamento**
- 8 ▶ **Avaliação**
- 9 ▶ **Reconhecimento**

Para a gestão de um programa de Voluntariado Inclusivo, continuamos a defender estes 9 passos do processo como sendo os mais eficazes para uma gestão de pessoas voluntárias com impacto. Sugerimos que estes possam ter a influência dos Apoios Centrados na Pessoa para se tornarem mais inclusivos.

De seguida, apresentamos os cuidados e dimensões a ter em conta em cada um dos 9 passos do processo de Gestão de Voluntariado, para que possa gerir eficazmente um programa de Voluntariado mais Inclusivo, tendo em consideração os instrumentos da Metodologia do Planeamento Centrado na Pessoa.

Se quiser ter um conhecimento mais aprofundado sobre o processo de Gestão de Voluntariado, a Pista Mágica tem à disposição duas publicações: o Manual de Apoio na Gestão de Voluntariado (2016) e o Manual Completo de Gestão de Voluntariado (2019)<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Ver Referências Bibliográficas.



## 3.1. O PROCESSO

### 3.1.1. Como planear um programa de Voluntariado mais Inclusivo?

A Fundação *Points of Light*, num estudo exaustivo de dezasseis organizações, constatou que uma das características dos programas de voluntariado eficazes relaciona-se com a forma como a missão está definida. Se o programa de voluntariado deve ser visto como um veículo para solucionar um problema comunitário ou para ir ao encontro de uma necessidade da comunidade, a missão da organização deve ser redigida tendo isso em consideração. Assim, o primeiro passo para planear um programa de voluntariado eficaz é a definição da missão da organização nesses termos.

No caso da gestão de um programa de Voluntariado Inclusivo importa refletir se a inclusão e a criação deste tipo de programas irão contribuir para o cumprimento da missão da organização, ou não. Assim deve considerar:

- A criação de um programa de voluntariado acessível a todas as pessoas é algo que faz parte dos objetivos da entidade?
- Vai ao encontro do que querem atingir?
- Colmata alguma necessidade das pessoas que apoiam?

Um plano eficaz deve ter também em consideração os recursos externos ao grupo que poderão ajudar na satisfação das necessidades identificadas. Mobilizar esses recursos, que, de outro modo, não seriam envolvidos como parte da superação dos obstáculos, poderá dar origem a objetivos estratégicos adicionais. Quando uma organização de economia social procura expressar esta reflexão no seu planeamento estratégico irá invariavelmente constatar a falta de recursos financeiros para contratar pessoas suficientes de modo a alcançar todos os seus objetivos estratégicos. Enquanto a reação mais comum face a este problema será priorizar esses objetivos e prosseguir com o mais importante ou o mais exequível, uma abordagem mais eficaz passará por **encarar o voluntariado como potenciador do cumprimento dos objetivos estratégicos da organização**.

É neste sentido que o programa de Voluntariado Inclusivo se torna parte integrante e fundamental para o sucesso da organização devendo a entidade, por isso, dedicar-se a elaborar o seu planeamento estratégico, que será muito mais rico se envolver as partes interessadas da mesma, onde as pessoas voluntárias são um elemento central. Para tal, sugere-se seguir o método de planeamento estratégico nas organizações sem fins lucrativos de Frank Martinelli (para Organizações de Economia Social e Públicas). Em vez de se **limitar a perseguir alguns objetivos de forma parcial, a organização pode ambicionar todos os seus objetivos estratégicos** com total empenho.

Refleta sobre as seguintes questões:

- Quais são os obstáculos que a nossa entidade enfrenta na implementação de um Programa de Voluntariado Inclusivo?
- Que recursos internos e externos são necessários?
- Quem é que nos pode ajudar a superar esses obstáculos e de que forma?
- Como vamos envolver essas pessoas/entidades externas na nossa estratégia?
- Qual será o papel dessas pessoas/entidades? O que lhes queremos pedir? O que temos para oferecer?

O estudo da Fundação *Points of Light* concluiu ainda que nas Organizações de Economia Social (OES) onde o corpo de voluntários/as era mais eficaz existia uma visão do papel das pessoas voluntárias compreendida e difundida por toda a estrutura. Esta visão deve ser parte integrante da visão da organização.

Enquanto percepção detalhada do futuro que a organização está a tentar construir, **a visão produz convergência quanto ao propósito e uma sensação de entusiasmo**. Parte desta visão é a percepção da mudança que será feita no mundo com o alcance dos objetivos estratégicos da organização. A outra parte focaliza-se a nível interno como uma sensação vívida daquilo que a organização será, como funcionará e a sua reputação no futuro. Deve ainda demonstrar o papel positivo a ser desempenhado pelo corpo de voluntariado nas atividades fundamentais à concretização da missão da organização. O programa de VMI, especificamente, garante que **a sua entidade dá uma oportunidade real de participação a todas as pessoas da comunidade** e isso é algo fundamental a contemplar nesta visão.

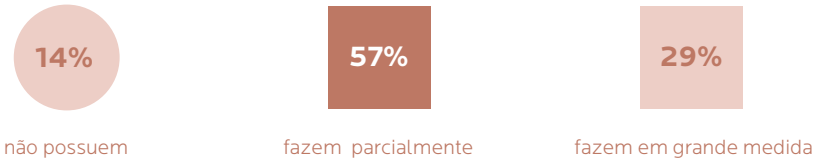
O investimento aplicado nesta fase é fundamental para os próximos 8 passos que faltam. Só quando sabemos para onde queremos ir é que poderemos traçar a rota a seguir.

## DADOS ESTATÍSTICOS



Do estudo e levantamento de práticas de Voluntariado Inclusivo levado a cabo pela equipa do projeto VOAHR Municípios foram analisadas (ao nível do processo de Gestão de Voluntariado) **42 Boas Práticas nos 14 municípios do projeto.**

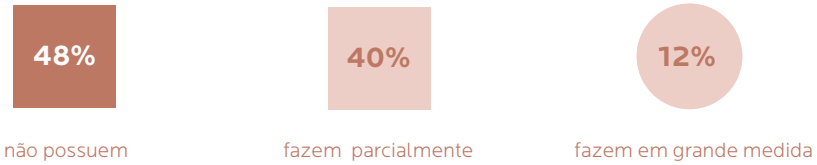
### No que diz respeito à abordagem com base na missão:



### ABORDAGEM AO VOLUNTARIADO COM BASE NA MISSÃO | 42 OES

---

### No que diz respeito ao Planeamento:



### PLANEAMENTO DO PROGRAMA DE VOLUNTARIADO | 42 OES

---

## BOAS PRÁTICAS



### SANCRIS – ASSOCIAÇÃO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL SANTA CRISTINA DE MALTA

MUNICÍPIO DE VILA DO CONDE

A SANCRIS acolhe pessoas voluntárias seniores que, numa intervenção inter pares, estão envolvidas nas atividades do Centro de Convívio, contribuindo para a redução do isolamento social das pessoas beneficiárias e também delas próprias. A chave do sucesso da SANCRIS, segundo a entidade, está na capacidade que todos os recursos humanos (sejam voluntários ou pagos) demonstram para abraçar e integrar a cultura organizativa. Quando a nossa equipa visitou a entidade foi palpável o bom ambiente e o alinhamento organizacional. Este aspeto também foi muito evidenciado tanto pela coordenação como pelas pessoas voluntárias.

A voluntária Celeste, de 88 anos destaca: “tudo rola bem aqui. Nunca tive problemas. Os outros voluntários são ótimos, as meninas que trabalham aqui também são impecáveis. Isto é como uma família”.

Maria Lurdes, presidente da Direção e gestora de voluntariado, acrescenta: “o conceito aqui é que isto seja mesmo como uma família. Temos um grupo de voluntariado com muito valor, muito compromisso, responsabilidade e profissionalismo. Só assim é que as coisas são possíveis”. Refere ainda que o voluntariado é visto pela instituição como uma Força na análise SWOT e está presente no Planeamento Estratégico em vários pontos, nomeadamente no desenvolvimento e implementação do seu plano de sustentabilidade financeira através da promoção do voluntariado ativo, mas também através da inclusão de pessoas idosas em ações de voluntariado com os seus pares (beneficiários do Centro de Convívio) no sentido do envelhecimento ativo e saudável.

---



## CRUZ VERMELHA PORTUGUESA DELEGAÇÃO DE CUCUJÃES

MUNICÍPIO DE OLIVEIRA DE AZEMÉIS

A Delegação de Cucujães inclui nas suas atividades de voluntariado pessoas portadoras de deficiência e pessoas seniores. A importância do voluntariado está plasmada na missão e estatutos da Cruz Vermelha e existe uma pessoa destacada e responsável pela gestão do voluntariado, Madalena, que destaca que “uma das vantagens para os voluntários é a sua valorização e quando os mesmos se apercebem que contribuem para um bem maior e se sentem valorizados e úteis”. Acrescenta ainda que a entidade reconhece a importância do voluntariado para o cumprimento da missão da organização: “existem serviços de voluntariado que são tão importantes para a instituição que sem eles não teriam um serviço viável”. Maria, como pessoa sénior e portadora de deficiência, faz parte do programa de Voluntariado Inclusivo e refere: “gosto de ajudar. [O voluntariado] trouxe-me tudo (...). Ajuda-me muito e ajuda-me a falar. Gosto muito de estar aqui”.

---



## BIBLIOTECA MUNICIPAL DE VALONGO

MUNICÍPIO DE VALONGO

A Biblioteca Municipal desenvolveu um projeto de gestão documental do depósito que incluía tarefas (destinadas a pessoas voluntárias) como: verificar todas as publicações existentes e ordená-las, verificar no catálogo online as publicações existentes ou em falta, listar as publicações não incorporadas e tratar do seu acondicionamento para posterior tratamento documental, bem como assegurar outras situações pontuais inerentes ao funcionamento da biblioteca ao nível documental. A biblioteca possui uma pessoa responsável pela gestão de voluntariado que dedica cerca de 10 horas semanais às suas funções. Existe ainda um documento de Planeamento Estratégico aprovado pelo Presidente da Câmara e dado a conhecer a todas as unidades orgânicas, onde é mencionado o voluntariado.

É óbvia a ligação entre a função voluntária e a missão da própria biblioteca, que optou por incluir pessoas voluntárias em situação de exclusão social, como é o caso do voluntário A, com um transtorno psiquiátrico. Laura, técnica da biblioteca, conta que o sonho do A era integrar este tipo de atividades porque tinha um grande fascínio por livros – a biblioteca foi o veículo perfeito para o concretizar desse sonho. As funções do A passavam por repor o depósito de livros, juntar os volumes repetidos e fazer verificação documental. Apesar de ser um trabalho pormenorizado, Laura refere que A se adaptou integralmente. “Foi enriquecedor para ele e foi enriquecedor para nós. Gostamos que as pessoas se sintam felizes

aqui e que estejam a gostar daquilo que fazem". A técnica destacou ainda a abertura do A para com os colegas, mesmo existindo um histórico de limitações no que toca à interação com as outras pessoas.

---



## ARCSS – ASSOCIAÇÃO RECREATIVA CULTURAL E SOCIAL DE SILVEIRINHOS

MUNICÍPIO DE GONDOMAR

A ARCSS tem como missão a reabilitação e a integração socioprofissional de pessoas com deficiência e/ou doença mental no sentido da sua capacitação pessoal, social e profissional e a integração/capacitação de jovens em risco ou em situação de vulnerabilidade social. A organização utiliza o seu programa de voluntariado como uma das formas de atingir os seus objetivos, o que cria um alinhamento perfeito ao nível da abordagem baseada na missão. Além disto, a entidade possui uma pessoa responsável pela gestão de voluntariado que trabalha nessa função a tempo parcial (8 horas/semana).

Matilde, diretora da associação, afirma que o programa de Voluntariado Inclusivo “acompanha todo o trabalho que temos vindo a fazer na área da deficiência e da saúde mental”. Em 2012, a associação sofreu uma reestruturação e, no novo Planeamento Estratégico, verificou que existia uma falta de resposta local para o trabalho com adultos e jovens na área da deficiência e saúde mental, tendo sido aí que tudo começou. “Percebemos que a deficiência e a saúde mental estão muitas vezes associadas, embora não sejam a mesma coisa. A maior parte das pessoas tende a confundir”. Não quiseram perder o seu ADN de Associação Cultural e Recreativa e assim surgiu a sua metodologia de “inclusão pela arte” mas que vai para lá disso. “No fundo nós percebemos que se pegássemos nestes grupos e os colocássemos a fazer tudo o que nós fazemos, com o passar do tempo essa capacitação social transformava-se numa capacitação profissional. Aí entra também o Voluntariado Inclusivo porque percebemos que as pessoas que nos chegam estão há anos isolados”. Matilde explica que, ao perceberem os diferentes perfis com que trabalhavam, sentiram necessidade de “dar respostas diferentes. O Voluntariado Inclusivo aparece aí porque percebemos que a pessoa perceber que sabe fazer alguma coisa também a empoderava”. Acrescenta ainda que as pessoas voluntárias com que trabalham “passaram a vida toda a ouvir que não tinham jeito para nada, sabiam que estavam encostadas para canto... Isso destrói uma pessoa por completo. Quando a pessoa vê que sabe fazer alguma coisa, que está incluída num grupo, que se desloca, que ri de piadas, e que até já faz piadas (...) Foi assim que fomos trabalhando o voluntariado como forma de capacitação quer pessoal, quer social, mas também profissional”.

---

### 3.1.2. Como organizar um programa de Voluntariado Inclusivo?

Um programa de voluntariado não é algo que surge por geração espontânea, pelo que é necessário possuir conhecimentos técnicos de gestão de voluntariado, método, liderança e consciência de que, sem planeamento, muito dificilmente se implementa um bom programa de Voluntariado Inclusivo.

**Um programa bem concebido é o resultado de um processo moroso**, cuja fase de organização deve ter em conta a complexidade inerente a um programa desta natureza, procurando, uma vez definido o porquê de querer incluir voluntários/as, alcançar um consenso organizacional (envolvendo colaboradores/as pagos e conquistando o apoio das chefias de topo), essencial para um bom ambiente de trabalho.

Também aqui é fundamental que **sejam definidas regras formais e procedimentos na gestão do Voluntariado Inclusivo**, que podem refletir-se no manual de pessoas voluntárias da organização e nos instrumentos quotidianos de gestão de voluntariado, **e desenhada a avaliação do programa de voluntariado**.

É importante refletir se temos as condições necessárias para acolher pessoas voluntárias com necessidades especiais. Os exemplos podem ser vários:

- Temos condições físicas (de instalações) para receber pessoas com mobilidade reduzida?
- Temos voluntários/as suficientes para coordenar pessoas voluntárias com maiores necessidades de acompanhamento ou serão os/as funcionários/as a fazê-lo? Se decidirem pela segunda hipótese há funcionários/as dispostos a fazê-lo? Se optar por recrutar pessoas voluntárias para a coordenação de outros voluntários/as, qual é o perfil desejado?

Como elementos a ter em conta nesta fase de organização, destacam-se:

- a orientação estratégica sobre pessoas voluntárias (por escrito);
- o orçamento destinado à gestão do programa;
- a formação de operacionais em gestão de Voluntariado Inclusivo e na utilização da metodologia do Planeamento Centrado na Pessoa (ou outras pertinentes);
- os perfis de função (por escrito);
- o tempo mínimo de compromisso dos/as voluntários/as;
- a definição de estratégias de recrutamento de pessoas voluntárias, entre outros.

Por fim, é importante aferir o plano para o envolvimento de pessoas voluntárias seguindo a lista que se segue:

- Consultamos os recursos humanos que vão trabalhar com cada pessoa voluntária e estes compreendem os seus papéis?
- Está escrito um perfil de função (PF) para cada posto?
- Os PF identificam claramente as qualificações para o trabalho e indicam o propósito e a natureza do trabalho a ser feito?
- Identificamos um bom ambiente de trabalho para as pessoas voluntárias, em termos de espaço de trabalho, equipamento, acessibilidade, entre outros?
- Temos um plano para procurar pessoas voluntárias para as funções existentes?
- Temos um plano para preparar e orientar as pessoas voluntárias de acordo com as suas características?
- Que procedimentos vamos implementar para garantir que o nosso programa de voluntariado é verdadeiramente inclusivo?

O Manual da ASSOL (2014) ilustra também diversos exemplos de **apoios que podem ser necessários às pessoas voluntárias para a sua participação**:

- **Ambiente físico:** modificações nos locais em que a pessoa exerce a atividade voluntária;
- **Recursos pessoais ou financeiros:** caso a pessoa enfrente algum tipo de dificuldade económica, por exemplo, o reembolso das despesas decorrentes da atividade voluntária pode ser algo fundamental;
- **Transportes:** poderá ser necessário articular algum tipo de acesso seja a serviços públicos ou meios privados;
- **Organização do tempo:** sendo a ação voluntária feita no tempo livre implica responsabilidade, compromisso, pontualidade e um equilíbrio na gestão de tempo, podendo ser necessário apoiar a pessoa em causa com competências e estratégias nesta área;
- **Apoios especializados:** consoante as necessidades específicas da pessoa pode ser necessário um suporte extra para o exercício do voluntariado;
- **Apoio na comunidade:** a pessoa pode precisar de companhia para participar em eventos ou atividades específicas.

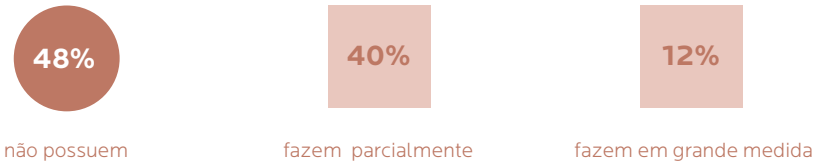


## DADOS ESTATÍSTICOS



À semelhança daquilo que acontece na fase de Planeamento, a fase de Organização é também uma dificuldade das 42 práticas analisadas.

### No que diz respeito a práticas inerentes a esta fase:



## ORGANIZAÇÃO DO PROGRAMA DE VOLUNTARIADO | 42 OES

## BOAS PRÁTICAS



### CENTRO SOCIAL PAROQUIAL S. JOÃO DA FOZ DO SOUSA

MUNICÍPIO DE GANDOMAR

O Centro acolhe pessoas voluntárias seniores e portadoras de deficiência. A gestora de voluntariado, Joana, refere que no alto concelho de Gondomar não existem respostas locais, principalmente para pessoas com deficiência, sendo uma forma de se manterem ocupadas e adquirem competências. Em termos de práticas de Organização, a entidade possui um Manual de Gestão de Voluntariado onde o Voluntariado Inclusivo está refletido. Também no Planeamento Estratégico o Voluntariado Inclusivo está refletido no eixo Investimento, Desenvolvimento e Inovação. A entidade tem práticas formalizadas de Entrevista, Seleção, Preparação, Acompanhamento e Avaliação. A gestora acrescenta ainda que as ferramentas de Planeamento e Organização ajudam muito, "principalmente o Manual. Tem lá um conjunto de regras e orientações escritas relativamente ao vestuário, assiduidade, conflitos... Acho que é muito importante ter uma base escrita que nos dê alguma segurança. Depois articulamos com as responsáveis de cada departamento as regras mais específicas."

No processo de implementar o Manual e as novas regras confessa que teve um cuidado especial com as pessoas voluntárias mais antigas: “tentamos envolvê-los e recolher as opiniões deles para eles não sentirem as regras como algo imposto sem os consultar”. Acrescenta ainda que, apesar da “atenção especial” que dão às pessoas voluntárias inseridas num contexto de Voluntariado Inclusivo, “a gestão de voluntariado acaba por ser muito similar. Acima de tudo tem de haver vontade e o que eu sinto, por vezes, é que é mais difícil conseguir um compromisso das pessoas ditas ‘normais’” do que as pessoas do programa inclusivo. “Os voluntários seniores raramente falham porque assumem isto mesmo como se fosse um trabalho. Raramente faltam”. Mesmo os voluntários com deficiência cognitiva revelam uma grande capacidade de compreensão e cumprimento das regras “nós dizemos que as coisas têm de ser feitas assim, e eles fazem”.

Laurinda, voluntária de 67 anos, confessa: “sinto-me muito bem aqui. Sei o chão que piso e sei até onde posso avançar. É uma instituição que tem regras, não é como fazer um voluntariado na rua só porque eu quero ajudar. Isso ninguém tem nada haver. Aqui não. Temos que obedecer a essas regras e a essas normas. Se algum utente me pede alguma coisa, eu tenho de ir perguntar se posso, sempre. Estou muito satisfeita e gosto imenso de como isto funciona”.



**APPC**  
**ASSOCIAÇÃO DO PORTO**  
**DE PARALISIA CEREBRAL**

**MUNICÍPIO DO PORTO**

A Associação possui um manual de gestão de voluntariado onde estão especificados os critérios de admissão para a realização de voluntariado na APPC, que incluem regras como: não ser cliente do serviço, não possuir grau de parentesco com cliente do serviço para o qual se candidata e caso seja menor de idade, possuir o consentimento do responsável legal do candidato. Encontra-se também refletida nas suas práticas a não distinção entre pessoas voluntárias, ou seja, é sempre considerada a candidatura da pessoa voluntária para a função em causa, “independentemente da sua condição”.

Existem perfis de função de acordo com as necessidades de cada serviço, que são adaptados às condições específicas de cada pessoa, mediante avaliação e orientação de cada responsável pelo serviço. Todas as necessidades que estão consubstanciadas em perfis de atividade pressupõem um complemento para a missão da APPC: apoiar projetos de vida. Joaquim, voluntário da instituição, era colaborador numa empresa há 35 anos quando, devido à diabetes tipo 1, a sua visão começou a deteriorar-se. “Fui aceite com a minha própria dificuldade”, diz. “Souberam receber-me” e, hoje, a sua motivação não passa somente por preencher o seu tempo, mas por saber que faz parte de uma família - da qual necessita e que necessita dele. “Há um interesse mútuo”, explica Joaquim. “Sou mais feliz e sinto-me mais realizado desde que comecei a fazer voluntariado do que me

senti nos 35 anos anteriores". Não porque não gostava do que fazia, mas porque o voluntariado se revelou um projeto de vida com sentido. Uma das funções que Joaquim desempenha é a de visitar, às quartas-feiras, um cliente, Tó, e auxiliá-lo a escrever contos infantis. Tó pensa e Joaquim escreve.

Quem se candidata a voluntário/a é convidado/a a participar numa entrevista de seleção, onde são explorados os seus interesses, a experiência, a motivação e as expectativas para a realização do voluntariado. As entrevistas poderão ser individuais ou grupais, contando com a presença de, pelo menos, dois elementos do serviço a que se candidata. Na entrevista é utilizado um guião pré-definido para orientação.

Para além disto, está também contemplada uma prática de acolhimento com apresentação das instalações da APPC, entrega de documentação útil e apresentação do serviço e da pessoa responsável atribuída. São também proporcionados momentos de reflexão e de autoavaliação, para que se possam criar oportunidades de melhoria. As estratégias para superar dificuldades são definidas em conjunto – com os serviços e com a pessoa voluntária –, existindo flexibilidade para ajustar o perfil de atividade sempre que necessário. Como refere Mónica, diretora artística do projeto 'Era uma vez... Teatro', o voluntariado oferece "bagagem" e empodera as pessoas voluntárias, mas, para isso, têm de se sentir integradas e devem ser capacitadas, quer através de formações internas, quer externas.

A avaliação é contínua tendo em conta o acompanhamento realizado. A prática das pessoas voluntárias é medida, sempre que possível, através dos momentos formais de avaliação – onde são medidos os indicadores definidos no perfil de atividade –, assim como através do *feedback* contínuo das outras pessoas voluntárias e das pessoas beneficiárias.



## CERCI ESPINHO

### MUNICÍPIO DE ESPINHO

A CERCI Espinho estabeleceu que o seu programa de Voluntariado Inclusivo faz parte da estratégia para a angariação de fundos (*com atividades específicas nesse sentido*) e como mecanismo de visibilidade de pessoas com deficiência e promoção dos seus direitos. Por esse motivo, integra pessoas voluntárias portadoras de deficiência em funções como: a campanha "Pirilampo Mágico", integrando grupos de venda de materiais da campanha; as "Janeiras", iniciativa de demonstração de competências e de angariação de fundos; entre outras mais pontuais. Todas as funções servem também o propósito de demonstrar à comunidade as competências e capacidades das pessoas portadoras de deficiência, bem como a importância da defesa dos seus direitos. O programa de Voluntariado Inclusivo está intimamente associado a alguns dos serviços da organização e, por isso, devidamente planeado e identificado como atividade no âmbito da promoção da participação dos clientes na vida da organização. Por esse motivo, está refletido no Plano Anual de Atividades da entidade.

---



## ESPETÁCULO DE TEATRO MUSICAL DE RUA “UM PORTO PARA O MUNDO”

MUNICÍPIO DE VILA DO CONDE

Este evento é uma ação comunitária do projeto municipal 'Vila do Conde. Um porto para o Mundo', que pretende a inscrição da técnica da construção naval de madeira no Inventário Nacional do Património Cultural Imaterial, a fim de assegurar a valorização, preservação e divulgação do património e memória histórica local. As pessoas voluntárias integram o elenco do espetáculo, sobretudo na interpretação, nomeadamente, canto, dança ou apenas figuração; havendo, por vezes, casos em que prestam apoio às equipas de produção do evento, à criação de figurinos/adereços e cenografia.

O município, reconhecendo a importância e mobilização deste evento perante a comunidade, integra-o no seu plano anual de atividades culturais, desenvolvendo ações de comunicação e divulgação para o efeito, não só na fase de recrutamento como também no momento que antecede as sessões ao vivo. A iniciativa possui ainda um manual de gestão e a atividade faz parte do Planeamento Estratégico do Município.

Ivone, técnica do Município que esteve envolvida na criação do projeto e uma das responsáveis pelo mesmo desde 2015, conta que tudo começou com “a tomada de posse da Sra. Presidente de Câmara, em que ela reuniu a equipa da Cultura e desafiou-nos a encontrar algo que fosse distintivo, inovador... Eu já trabalhava há 10 anos a Construção Naval de madeira em Vila do Conde e disse que achava que isso era o que nos distinguia, tanto a nível nacional como internacional”. Ivone explica que o Planeamento desta iniciativa vai para lá do próprio espetáculo: “Este projeto tem muitas outras atividades cujo objetivo é salvaguardar as técnicas da construção e reparação naval de madeira em Vila do Conde.” Acrescenta que já foram feitos congressos, recreações históricas, recolha de histórias de vida com carpinteiros e outros trabalhadores do setor, organizações de arquivos, criação do navio-museu 'Nau Quinhentista', parcerias com universidades, ações em escolas, entre outras... O espetáculo é uma das atividades que surgiu da “necessidade de envolver a comunidade. Nós temos o cenário perfeito, temos a Nau-Quinhentista, temos o mosteiro atrás, temos a capela do Socorro que foi mandada construir por um piloto, temos a Alfândega Régia... Temos de recriar qualquer coisa do período e da época”. Foi aí que decidiram falar com uma companhia de teatro de formas animadas local e a ideia começou a ganhar forma. Atualmente o projeto contabiliza 400 pessoas voluntárias onde se incluem crianças, seniores, pessoas portadoras de deficiência, entre outras.

---

### 3.1.3. Como elaborar os Perfis de Função para o programa de Voluntariado Inclusivo?

A elaboração de perfis de função é o aspeto central do processo de gestão de voluntariado. No entanto, este passo é muitas vezes ignorado, passando-se imediatamente para o recrutamento. A **capacidade de desenhar trabalho compensador e verdadeiramente inclusivo** é uma das capacidades mais importantes da pessoa gestora de programas de VMI.

Numa organização com colaboradores remunerados, a pessoa gestora do programa de voluntariado deve começar o processo de criação das funções por envolvê-los, consultando-os sobre qual a melhor forma de envolver voluntários/as e apoiando-os no desenvolvimento de tarefas que suportem o programa e que as pessoas voluntárias queiram realizar.

A pessoa responsável pela gestão de voluntariado deverá encaminhar os operacionais num processo (inicialmente desenvolvido por Ivan Scheier) no qual são encorajados a responder às seguintes questões:

- Que partes do seu trabalho gosta realmente de fazer?
- De que partes do teu trabalho não gosta de fazer?
- Que outras sempre quis fazer, mas não teve tempo, disponibilidade e oportunidade para fazer?
- Que outras tarefas, atividades ou projetos gostaria de ver feitas, mas nenhuma pessoa na entidade tem as competências para as levar a cabo? (Ou que a entidade não possa pagar para as fazer?)

As respostas a estas questões podem formar a base para a definição dos perfis de função das pessoas voluntárias, que podem ser integradas para colaborar com os operacionais, tendo a sua orientação e/ou apoio.

Parte do processo de envolvimento das pessoas funcionárias implica a **auscultação contínua da equipa operativa**, seja por reuniões periódicas ou por comunicação escrita, permitindo criar um círculo de necessidades das pessoas colaboradoras. O círculo pode convidar à partilha de: competências específicas que são necessárias; o tempo de compromisso ideal; atitudes ou outras qualidades que representam o que a organização procura num/a voluntário/a; e a conceção de perfis de função baseados nos resultados.

Para além dos quatro princípios-base que devem ser tidos em conta na elaboração de um perfil de função — pertença, autoridade para pensar, responsabilidade pelos resultados e capacidade de avaliar ou medir o que é alcançado —, este deve conter elementos como título (designação da função), propósito, indicadores, requisitos, horário, local, supervisão e benefícios).

O perfil de voluntário/a deve estar formalmente elaborado antes de se iniciar o programa. No entanto, não deve ser encarado como algo imutável. Isto porque

**os programas de voluntariado só são bem-sucedidos se as pessoas voluntárias estiveram motivadas para levar a cabo o trabalho que é preciso ser feito.**

Para isso, o PF deve ir ao encontro das necessidades das pessoas voluntárias e da organização.

Uma possível estratégia para tornar o programa de Voluntariado mais Inclusivo é fazer a análise dos perfis de função que a entidade já possui e analisar que condições são absolutamente essenciais para realizar a função com sucesso. Talvez a função possa ser realizada por alguém em situação de vulnerabilidade e exclusão social, desde que a pessoa consiga cumprir com os requisitos.

Vejamos o exemplo concreto do ‘Projeto Porta 55+\_Viver os Dias, Combater a Solidão’, promovido pelo Centro Social e Paroquial de Mindelo (CSPM), no Município de Vila do Conde. O projeto tem como missão: “Contribuir para o envelhecimento Ativo, Saudável e Feliz, alicerçado no voluntariado e na fraternidade, combatendo o isolamento e a solidão, tendo por ambição o bem-estar e o gosto de viver dos nossos seniores no seio das suas famílias e comunidades”. Neste sentido, visa capacitar pessoas voluntárias seniores para, em conjunto e/ou de acordo com orientações da equipa técnica do projeto, acompanharem e apoiar pessoas beneficiárias seniores menos autónomas de forma a satisfazer as suas necessidades de segurança, sociais, de estima e, mesmo, de autorrealização. O objetivo? “Queremos que os nossos idosos possam VIVER OS DIAS ajudando-os a COMBATER A SOLIDÃO”. A iniciativa de seniores para seniores definiu então o perfil de função que passamos a apresentar:



## PERFIL DE FUNÇÃO PARA EMBAIXADOR

### O que é um Embaixador?

No Porta 55 +, o embaixador é o voluntário capacitado para levar junto dos utentes atividades específicas e preparadas para cada um deles segundo as suas necessidades, dificuldades, interesses e gostos pessoais.



Homens e mulheres que queiram e tenham capacidade de construir um projeto de envelhecimento ativo, saudável e feliz, com idade igual ou superior a 55 anos, residentes em Árvore, Mindelo ou Vila Chã devendo possuir as seguintes características:

Situação de Saúde: Autónomos e independentes

Situação Profissional: Desempregado de longa duração, trabalho a tempo parcial, desempregado, pré-reforma ou reformado

Situação Socioeconómica: Não se aplica

### O EMBAIXADOR DEVE SER:



- **Comprometido e colaborativo:** com o CSPM, Porta 55+, equipa técnica e público-alvo;
- **Disponível:** para as atividades que se propõe exercer, bem como para a realização das formações;
- **Motivado:** é essencial para a continuidade e o êxito das ações;
- **Positivo:** capaz de proporcionar felicidade;
- **Participativo:** é imprescindível para a concretização de diferentes tarefas;
- **Cooperativo:** ser capaz de trabalhar em equipa;
- **Respeitador:** dos códigos deontológicos, crenças e ideologias religiosas e políticas.

### O EMBAIXADOR DEVE TER AS SEGUINTE PARTICULARIDADES:



- Gosto pelo trabalho e intervenção com Pessoas Idosas;
- Gosto pelo voluntariado;
- Conhecedor da sua freguesia;
- Preocupação Social;
- Dispor do equilíbrio emocional necessário;
- Apresentação cuidada;
- Sentido de Responsabilidade;
- Empático;
- Resiliente;
- Solidário;
- Amável;
- Humilde;
- Respeitador e tolerante;
- Flexível;
- Comunicativo;
- Capacidade de adaptação e espírito de aprendizagem;
- Empreendedor;
- Capacidade de trabalhar em equipa e cooperante.

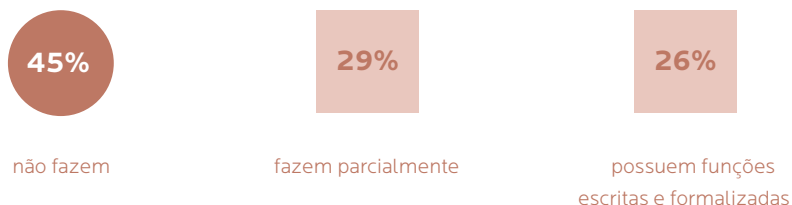
Como podemos ver no perfil acima, a entidade refere bem os requisitos para a função e o tipo de público que pode ser envolvido, de forma específica e clara. Claro que poderiam ser incluídas outras informações como os indicadores, horário, local, supervisão e benefícios. No entanto, sabemos que a organização tomou a decisão de incluir essas informações mais específicas no seu “Manual para Embaixadores”, um guia com todas as informações úteis que é entregue às pessoas voluntárias.

## DADOS ESTATÍSTICOS



A par do Planeamento e da Organização, percebemos que esta também é uma das áreas menos implementadas nas entidades.

### Em relação à elaboração dos Perfis de Função:



## ELABORAÇÃO DOS PERFIS DE FUNÇÃO | 42 OES

## BOAS PRÁTICAS



### SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VERA CRUZ DE GONDOMAR (SCMG), PROJETO TEIIA-CLDS-4G INTEGRAÇÕES

MUNICÍPIO DE GONDOMAR

A SCMG envolve crianças e jovens no seu programa de voluntariado, nas próprias valências da instituição. Mais concretamente no projeto de CLDS (Contratos Locais de Desenvolvimento Social) denominado Projeto TEIIA-CLDS-4G Integrações, os /as jovens voluntários/as são, prioritariamente, dos Territórios de Intervenção do Projeto, que se encontram mais isolados e com menor ou nulo acesso a ações e/ou recursos, de forma a permitir o exercício de uma cidadania ativa e a sua ocupação mais saudável. O projeto cria grupos de pessoas voluntárias jovens que dinamizam atividades direcionadas para a população senior. Isto não só permite a promoção de estilos de vida saudáveis aos/às jovens envolvidos, como a capacitação e bem-estar das pessoas idosas participantes, no sentido da sua inclusão social. Estas atividades têm como principal objetivo promover uma dinâmica intergeracional, capacitando os indivíduos envolvidos e, em simultâneo, contribuindo para a criação de laços afetivos e restaurando o sentido de comunidade, de utilidade e de realização pessoal. Existe uma descrição escrita da função e estas contribuem para a missão da organização. Os/as jovens voluntários/as mais experientes são ainda envolvidos/as



numa dupla função onde também são líderes e motivadores de jovens voluntários/as mais recentes, o que os/as mantém envolvidos e reconhecidos. Apesar da situação pandémica ter afetado as funções inicialmente previstas (pela impossibilidade de contacto com a população sénior), a equipa conseguiu adaptar-se rapidamente. A coordenadora, Ana Lúcia, sublinha que, “para não estarmos parados, começamos a preparar formas de envolver já os jovens”, dinamizando, nomeadamente, com o apoio dos/as jovens líderes voluntários/as, “sessões de sensibilização para a prática do voluntariado em diversas escolas. Além disso, o nosso projeto tem uma unidade móvel que nos leva às diferentes freguesias do nosso território de intervenção e o objetivo também é chegar a mais jovens através dessa unidade para os captar para o voluntariado”. Acrescenta ainda que “têm convidado os jovens a estarem atentos nas suas comunidades e como fruto disso temos alguns jovens que estão já a dar apoio a idosos seus vizinhos, por exemplo”.

Tatiana tem 18 anos e é voluntária desde os 13 anos. Começou como beneficiária do Projeto Escolhas e conta que nem sempre achou o voluntariado uma atividade atrativa, mas que o contacto com as pessoas seniores mudou tudo: “eu sou sincera, no início eu gozava com quem ia para o Escolhas mas depois fui lá uma vez e adorei mesmo. Comecei a ir para lá todos os dias. Nunca estávamos parados, estávamos sempre a fazer atividades. Depois comecei com as cenas do voluntariado, ir aos idosos... era mesmo divertido. Eles ficavam todos contentes, interagiam connosco, jogávamos cartas com eles, eu gostava”.



### **CENTRO CULTURAL E DE SOLIDARIEDADE SOCIAL (CCSS) DE GUIFÕES**

MUNICÍPIO DE MATOSINHOS

O Centro possui uma parceria estabelecida com a Estrutura Municipal de Voluntariado da Câmara Municipal de Matosinhos: VEM – Voluntariado em Matosinhos. Através desta parceria, o Centro tem o apoio das técnicas municipais na criação e implementação dos perfis de função que incluem a execução de atividades que vão ao encontro da missão do CCSS de Guifões, nomeadamente no apoio à população beneficiária sénior. Susana tem necessidades especiais e faz voluntariado no Centro há cerca de 11 anos numa base diária. Apoiar nas refeições (almoço e lanche) bem como noutras atividades relacionadas com artes e manualidades. Para além das tarefas habituais, Susana também recebe indicações relativamente aos novos utentes e às necessidades que estes possam apresentar, de forma a ir ao encontro das mesmas. Marta é a diretora técnica do Centro e refere que a voluntária, para além de ajudar nas tarefas, também “adquire algum conhecimento; do saber estar, do saber lidar com situações diferentes, do saber falar, do saber fazer” e acrescenta que a satisfação é palpável: “ela faz questão de vir... e vem com gosto”.

---

### 3.1.4. Como recrutar pessoas voluntárias para o programa de Voluntariado Inclusivo?

Sendo a motivação um elemento-chave para que as pessoas voluntárias escolham doar o seu tempo, o recrutamento não pode ser encarado como um processo de persuasão para que venham realizar tarefas que não querem realizar. Pelo contrário, o recrutamento deve ser visto como o **encaixar de dois tipos de necessidades — as das pessoas voluntárias e as da organização** —, materializando-se no esforço de encontrar voluntários/as cujos círculos de necessidades são coerentes com os que a organização precisa e quer, isto é, cujas necessidades motivacionais e competências podem ser conjugadas com o PF que a organização tem a oferecer.

O processo de recrutamento pode, assim, ser encarado como um filtro, em que se identifica, de todo o universo de potenciais voluntários/as (toda a população da sua comunidade, **sem exclusão de públicos em situação de exclusão social**), as pessoas que melhor preenchem as necessidades da organização e a respetiva missão.

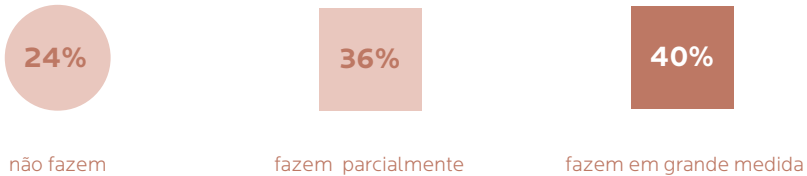
As organizações que fazem recrutamento podem passar por dois tipos de problemas: não ter pessoas voluntárias suficientes ou não ter voluntários/as suficientes com as características ideais e ter muitos que não preenchem os requisitos.

O recrutamento eficaz consiste em atrair o número suficiente de pessoas voluntárias que preenchem os requisitos, pelo que a pessoa responsável pela gestão de voluntariado deve procurar focar-se no tipo de recrutamento mais eficaz para o perfil em questão. Se estiver à procura de pessoas voluntárias e se a função estiver desenhada de forma a poder ser realizada por alguém em situação de exclusão social, **garanta que divulga essa oportunidade junto de entidades que trabalhem com esse tipo de população ou nos locais que essa população costuma frequentar**, por exemplo. Pode também procurar o apoio da Estrutura Municipal de Voluntariado do Município em que opera (se existir) ou publicar as oportunidades noutras Bolsas ou Plataformas de Voluntariado. Nos materiais criados para o recrutamento das pessoas voluntárias é importante que esteja também claro que as oportunidades de voluntariado são inclusivas.

## DADOS ESTATÍSTICOS



Em relação à implementação de estratégias internas e externas para alcançar e envolver uma base diversificada e inclusiva de pessoas voluntárias:



RECRUTAMENTO | 42 OES

## BOAS PRÁTICAS



### IRMANDADE E SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SANTO TIRSO

MUNICÍPIO DE SANTO TIRSO

Ao nível do recrutamento, a entidade utiliza como estratégia o estabelecimento de parcerias com instituições específicas que sinalizam e encaminham as potenciais pessoas voluntárias, que muitas das vezes são beneficiárias nessas mesmas entidades. Sara, gestora de voluntariado, e Marta, animadora sociocultural, referem que o recrutamento para as oportunidades de voluntariado pontuais que promovem para pessoas voluntárias jovens resulta de protocolos informais com as escolas locais. Um outro exemplo é o programa 'Avós e Netos', um projeto intergeracional onde "as crianças são voluntárias relativamente aos seniores e os seniores são voluntários relativamente às crianças". As responsáveis referem que recrutam as pessoas seniores através de parcerias com Estruturas Residenciais para Idosos locais e que as crianças são utentes do jardim de infância da instituição. "É uma participação com duplo proveito", afirmam as técnicas.



## CLUBE DAR E RECEBER

### MUNICÍPIO DE VILA DO CONDE

O 'Clube Dar e Receber' é uma iniciativa do Agrupamento de Escolas D. Pedro IV de Vila do Conde, criado há 11 anos com o objetivo de promover o voluntariado e a solidariedade no contexto escolar como projeto educativo. Atualmente, o clube já conta com 21 escolas aderentes (entre elas entidades de pré-escolar), que foram sendo recrutadas para o projeto através do contacto com professores e educadores dessas mesmas instituições de ensino. O funcionamento do clube passa pela criação e promoção de campanhas mensais e anuais de voluntariado, que são divulgadas a todos os professores e comunidade através da página de *Facebook* do 'Clube Dar e Receber', via e-mail, cartazes, entre outros... As escolas ou professores que decidam aderir passam a informação, dinamizam e participam.

Os alunos também são recrutados e convidados a participar nas campanhas e a ter papel ativo, sendo informados das campanhas, dos resultados, etc. Estes estudantes também apoiam o processo de recrutamento, sensibilizando os/as colegas de turma para a participação nas campanhas. As atividades fazem parte do Plano de Atividades da Escola e todos/as recebem as informações das campanhas e são convidados/as a participar. Também existe a possibilidade de fazer parte de atividades mais regulares, como explica Ilda, fundadora do clube e professora na escola E.B 2/3 de Mindelo: "Na minha escola, em anos normais, tenho voluntários semanais, que têm que se inscrever, assumindo a tarefa de em 50 minutos semanais fazer um voluntariado para ajudar a escola.". Ilda confessa que o recrutamento de tantas escolas, estudantes e parceiros só é possível através de um envolvimento ativo: "Não trabalho sozinha... Só com o envolvimento de muitos é que tudo isto é possível. Alunos, professores, famílias, assistentes operacionais, amigos, parceiros...". O ingrediente secreto para conseguir tanto envolvimento? Ilda diz que é a paixão pelo voluntariado e a dedicação: "Tem a ver com empatia e com o acreditar naquilo que faço. Se isto fosse um frete para mim, de certeza que não cativava ninguém. Eu acredito e acho que eles (alunos) acreditam comigo. Gosto muito deles e gosto muito do que faço. Eu trago a energia que os faz funcionar e eles dão-me o melhor deles. É preciso ter um espírito. Isto requer uma disponibilidade que compreendo que para outras pessoas não exista" e explica que, mesmo nas outras escolas onde o clube está presente, quem dinamiza são "professores voluntários e sensíveis a estas causas. Não vejo as horas que dedico como um problema, vejo como algo que também me faz bem e me compensa. Acredito que isto vale muito a pena, que é um caminho bom e positivo e que se mudar uma pessoa, já é bom". As mudanças, essas, são claras e bem visíveis com muitos alunos a melhorar o comportamento e o rendimento escolar após participarem no clube: "Eles envolvem-se, começam a ser participativos, apercebem-se que a atitude deles pode mudar as coisas... e mudam mesmo. Se um aluno for malcomportado eu digo-lhe 'Eu quero que os voluntários do clube sejam o exemplo'". Acrescenta ainda que os alunos que estão em vias de reprovarem recebem apoio voluntário de outro aluno com melhores notas: "vamos à turma e arranjamos um bom aluno com quem

haja boa relação e proponho que seja voluntário e ajude. Tivemos miúdos que passaram por causa dessa ajuda. Eu dizia aos voluntários 'Ao explicar ao colega vocês estão a estudar e vão ser responsáveis pelo sucesso de outro aluno. Ser ativo muda a nossa atitude'".

Paulo tem 14 anos e faz voluntariado no clube desde os 10 anos. Conta que a tarefa que mais gosta é a visita semanal ao Lar de Idosos local: "Eu orgulho-me muito do que nós fazemos. Quando vou ao lar e me deito à noite, sinto-me mesmo feliz. Traz-nos uma felicidade e um modo de vida... Por exemplo, mesmo que eu tire uma má nota no teste, vou ao lar e já saio de lá muito melhor e mais feliz. Eu acho que, de certa maneira, quem faz voluntariado ganha mais maturidade, nós ganhamos mais maturidade ao fazer o bem..

Raquel tem 12 anos e faz voluntariado no clube desde os 9 anos. Confessa que nem sempre é fácil ajudar no recrutamento mas que o esforço compensa sempre: "Nós tentamos bastante que os nossos colegas venham connosco ajudar as pessoas. Claro que às vezes eles não querem porque acham que vai ser muito aborrecido. Um dia trouxemos uma colega nossa e ela até gostou e depois começou a vir também e até chamou outros colegas que também começaram a vir". Desde que começou a fazer voluntariado sente-se "mais desenrascada". Miguel, 14 anos, voluntário desde os 11 anos, acrescenta ainda: "Quando estamos envolvidos no voluntariado é um sentido de responsabilidade acrescido. Como voluntários temos de estar atentos aquilo que se passa à nossa volta. Este sentido de responsabilidade e de presença na vida social é uma coisa que nos faz evoluir muito".



## **CRUZ VERMELHA PORTUGUESA DELEGAÇÃO DA TROFA**

MUNICÍPIO DA TROFA

Carla, coordenadora da Delegação confessa que a principal estratégia de recrutamento que utilizam é o "passa a palavra". Muitas das pessoas voluntárias (maioritariamente seniores) chegaram por recomendação ou encaminhamento de pessoas amigas, voluntárias e/ou parceiras da entidade. Tal só é possível porque existe um elevado grau de satisfação por parte daqueles que conhecem o trabalho da entidade: "Para a Cruz Vermelha é uma mais valia sentirmos que as pessoas estão felizes e que fazemos as pessoas felizes e a sentirem-se úteis, (...) e sentir que elas estão bem cá e que não vêm para cá contrariadas. (...) Sentir que estamos a incluir pessoas e que não as estamos a deixar nem às suas competências e os seus dons fechados em qualquer sítio perto de si. (...) elas são parte da equipa, (...) porque são parte da família".

---



## CENTRO MUNICIPAL DE VOLUNTARIADO

MUNICÍPIO DE OLIVEIRA DE AZEMÉIS

O Centro Municipal de Voluntariado, como plataforma agregadora de pessoas voluntárias, é também a entidade responsável pelo recrutamento para as entidades parceiras locais. Foi assim que Agrupamento de Escolas de Loureiro integrou duas pessoas voluntárias portadoras de deficiência que desenvolvem atividades diferenciadas no contexto escolar. O recrutamento foi acordado entre a organização onde decorre o voluntariado (escola), a família das voluntárias e o Centro Municipal de Voluntariado. A voluntária Margarida desenvolve atividade na biblioteca da escola (organização de livros e espaços, apoio em atividades de pesquisas) e a voluntária Ana Raquel desenvolve atividades na cantina da escola (apoio na confeção das refeições e organização de utensílios e espaços).

A professora Ana é a gestora de voluntariado da escola e afirma: “ao sermos uma escola de apoio de pessoas que padecem de algum tipo de deficiência, a vantagem é o clima de diversidade e inclusão. É importante para os alunos e para as crianças não termos essas barreiras para, no fundo, nos sentirmos úteis e que todos nós podemos desempenhar um papel”. Cristina, gestora de voluntariado do Centro Municipal de Voluntariado, reforça a importância da inclusão em contexto escolar: “Acredito que as crianças que frequentam esta escola vêm as pessoas com deficiência de uma maneira diferente das outras, na medida em que há o hábito de ver pessoas diferentes, de conviver com pessoas diferentes e de lhes ser inculcada a ideia de inclusão e aceitação”.



## UNIVERSIDADE SÉNIOR DO ROTARY CLUB DA PÓVOA DE VARZIM

MUNICÍPIO DA PÓVOA DE VARZIM

A Universidade Sénior possui um programa de Voluntariado Inclusivo no sentido em que todos os professores da universidade são, também eles, pessoas seniores, criando uma dinâmica de capacitação entre pares. O processo de recrutamento destes/as professores/as seniores acontece de uma forma muito específica: primeiro começam como estudantes e, quando revelam talentos e competências específicas, são convidados/as a desenvolver a sua própria aula e a ensinar os seus pares. A continuidade da aula fica apenas dependente do número de alunos/as que a frequentam, ou seja, se existirem pessoas interessadas nesse tópico, a aula mantém-se. Miguel, de 73 anos, é o coordenador da Universidade, também de forma voluntária, e explica que a entidade conta já com mais de 40 pessoas seniores voluntárias, afetas à função de professor/a: “O nosso conceito é que cada um partilhe os conhecimentos que tem, junto

dos que não o têm. O envelhecimento ativo não é só trabalhar o corpo, também tem de ser trabalhar a mente e a alma. Isto chama-se Universidade e tem de ter em si um universo de conhecimentos e uma transmissão de experiências” e isso é melhor concretizado com os/as professores/as seniores voluntários/as. “50% ou mais dos professores voluntários que cá temos são ex-professores que, quando se vêm inscrever como alunos, nós convidamos para serem professores. Isto também nos ajuda a termos uma oferta curricular diversificada. Para as necessidades que identificamos e que não temos cá ninguém com essas competências, arranjamos professores de fora”, como é o caso do professor de Informática, que não é senior. Miguel também integra no programa de voluntariado pessoas migrantes: “Temos também pessoas migrantes que chegam à Póvoa, não conhecem ninguém, e a participação na Universidade Sénior permite que se integrem aqui na comunidade”. Normalmente lecionam a sua língua materna aos/às alunos/as.

As vantagens desta integração são muito claras para a entidade, tal como refere o coordenador: “Está comprovado cientificamente que quem socializa e quem pertence (a uma associação, por exemplo) tem vantagens em termos de saúde física e mental, de bem-estar e de longevidade. Quem cá está como aluno usufrui disso, mas quem se envolve como voluntário, beneficia ainda mais”. Desabafa ainda sobre um dos grandes dramas do envelhecimento que o preocupa: “com a longevidade a aumentar e a reforma aos 65 anos, vamos pessoas que quando se reformam ainda têm 20 anos de vida pela frente. É um drama passar esses 20 anos sem ter o que fazer. É importante criar condições para que a pessoa possa saber o que vai fazer no dia seguinte. Se a pessoa não tem um projeto de vida por um dia, tudo bem. Mas em 20 anos torna-se complicado. Quem encontra um lugar como este onde pode arranjar um ninho para passar os tais 20 anos, é ótimo. Acho que os nossos professores voluntários sabem disso, têm essa noção. Eles têm de preparar as aulas, são cumpridores. Aplicam-se como profissionais, porque o foram durante muito tempo. E nós exigimos deles esse profissionalismo.”

José tem 84 anos e é professor voluntário na Universidade há 4 anos. Leciona a disciplina de Português Prático, que tem como objetivo “corrigir os erros do português”. “Eu sou um sério apaixonado pelo latim, de onde deriva a nossa língua. (...) Por isso, ensino português com base no latim. Gosto de dar alguma coisa de mim, tanto em cultura, como em alegria. Gosto de criar um bom ambiente. Quem vem para aqui é porque quer fazer um pouco mais da sua vida. Faço por partilhar as minhas experiências. Aqui, recebo um bocadinho de convívio. Dou uma aula por semana e venho aqui para dar o meu recado. Preparo a lição em casa, imprimo um texto de um autor, dou aos alunos para eles lerem e depois comentamos. Se eles têm dúvidas em alguma palavra eu explico baseando-me no latim e procuro ser útil dentro daquilo que me é possível”.

---

### 3.1.5. Como entrevistar as pessoas voluntárias proponentes para o programa de Voluntariado Inclusivo?

A entrevista de proponentes a voluntários/as é uma parte fundamental do processo de gestão de voluntariado, uma vez que permite perceber como se podem encaixar as necessidades da organização e as motivações e competências das pessoas voluntárias.

Para preparar e conduzir uma entrevista, é preciso ter em conta que esta se distingue de uma entrevista direcionada a recursos humanos pagos. A entrevista a pessoas voluntárias não consiste em examinar a aptidão de um candidato para uma função, mas sim em avaliar a capacidade e vontade de um/a candidato/a se ajustar produtivamente a uma função dentro da instituição.

Enquanto uma entrevista para emprego coloca o foco na pergunta 'Quem sabe fazer este trabalho?', uma entrevista de voluntariado deve focar-se em perguntas mais criativas, como 'Quem deseja fazer este trabalho?' ou 'O que pode fazer esta pessoa para contribuir para o cumprimento da missão da nossa organização?'.

Entrevistar pessoas voluntárias não se limita, por isso, a um processo de comparar uma lista de candidatos a uma lista de características pretendidas para determinados PF. É um processo mais subtil de tentar compreender muito bem a pessoa que está a ser entrevistada, com o objetivo último de a enquadrar com a situação de trabalho que será compensadora, para a pessoa proponente e para a organização.

É na fase da entrevista que se cria o espaço para a **apresentação da metodologia do Planeamento Centrado na Pessoa**. Se a pessoa entrevistada pertencer a um dos grupos incluídos no VMI ou demonstrar uma necessidade de acompanhamento e preparação mais específica e individualizada, a entrevista é um bom momento para referir que a sua entidade disponibiliza às pessoas voluntárias um processo específico de acompanhamento e apoio, de que forma é que isso acontece e em que consiste. É fundamental que esse processo faça sentido para a pessoa em questão.

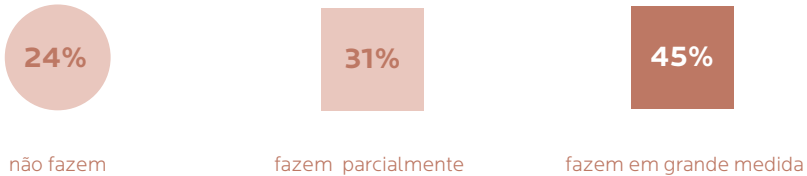
No Voluntariado Inclusivo há que ter em consideração se a pessoa a entrevistar precisa do apoio de alguém para, por exemplo, servir de tradutor ou intérprete de língua gestual ou se a presença de uma figura de apoio (familiar ou amigo/a) será útil e pertinente. É também um bom momento para fazer uma análise inicial daquilo que são as ambições e expectativas da pessoa, o que gosta e não gosta de fazer, a sua história, as suas forças e talentos, etc. Claro que este é apenas um contacto inicial e terá mais oportunidades de aprofundar esta afirmação durante as fases seguintes de Preparação e Acompanhamento.



## DADOS ESTATÍSTICOS



Em relação à adoção de processo claro de entrevista e seleção, comunicado e consistentemente aplicado pela organização:



ENTREVISTA E SELEÇÃO | 42 OES

## BOAS PRÁTICAS



### CENTRO DE APOIO À TERCEIRA IDADE (CATI) DE S. MAMEDE DE INFESTA

MUNICÍPIO DE MATOSINHOS

A entidade não só promove um momento formal de entrevista, como, no âmbito do Voluntariado Inclusivo, dá a possibilidade de o voluntário se fazer acompanhar de um familiar nesta fase. Referem que também facilita o processo de entrevista o facto de que as pessoas candidatas já vêm encaminhadas pela EMV de Matosinhos (VEM – Voluntariado em Matosinhos), que já realizou uma primeira conversa sobre a temática e o que esta implica (direitos e deveres).



## CASA DOS CHOUPOS, CRL

MUNICÍPIO DE SANTA MARIA DA FEIRA

Com um protocolo de parceria com o Município de Santa Maria da Feira, a Casa dos Choupos é uma das entidades envolvidas na dinamização da Bolsa Local de Voluntariado. Fundada em 2008, a cooperativa acolheu já pessoas voluntárias portadoras de deficiência, com problemas de saúde mental, desempregados de longa-duração e ainda jovens em atividades relacionadas com a Bolsa.

Os indivíduos interessados em fazer voluntariado na Casa dos Choupos podem ou não ser entrevistados na BLV, sendo invariavelmente entrevistados na própria instituição, onde ocorre uma conversa informal sobre interesses, motivações e expectativas. Inês Pinho, membro co-fundador da Cooperativa e atual presidente da Direção, refere o quão importante é, de facto, gerir expectativas desde este primeiro encontro entre organização e proponente a voluntário/a. “O voluntário assume funções de apoio, nunca funções que competem a colaboradores”. É com base nesta entrevista que é depois desenhado o plano de integração da pessoa voluntária.

---



## EDUCASOM ASSOCIAÇÃO DE ARTES E CULTURA

MUNICÍPIO DE VALONGO

A entidade promove o projeto ‘Metamorfose \_ Sementinhas de Voluntariado’, em que as pessoas voluntárias dão apoio na dinamização de atividades artísticas, lúdicas/recreativas, desportivas inseridas no programa de férias ‘OTL Especial @rte’, “um projeto de ocupação de tempos livres, destinado a pessoas portadoras de deficiência, em que a palavra mágica é a ARTE”. A entidade, no momento da entrevista, opta por um formato de conversa mais “descontraído”, de forma a perceber as expectativas, medos, ambições e identidade pessoal a vários níveis. Isto é particularmente importante para a realidade do projeto visto que as potenciais pessoas voluntárias foram também, muitas delas, participantes do programa de férias, ou seja, pessoas com algum tipo de limitação que conhecem a realidade do projeto da perspetiva de pessoa beneficiária. Algumas das potenciais pessoas voluntárias são também reencaminhadas por instituições com projetos de intervenção e reabilitação em curso, ou seja, beneficiárias de outros projetos que não têm um conhecimento tão profundo do programa de férias. Antes de efetivar o processo de seleção e de forma a garantir que as pessoas têm o perfil adequado, a entidade promove um período de adaptação em que a pessoa voluntária inicia a sua ação e é monitorizada diariamente. Só depois é decidido, em conjunto, se daí resultará um compromisso de voluntariado (formalizado através de um ‘Acordo de Continuidade’) ou a suspensão do processo de colaboração.

---



## CRUZ VERMELHA PORTUGUESA DELEGAÇÃO DE ESPINHO

MUNICÍPIO DE ESPINHO

A Cruz Vermelha Portuguesa – Delegação de Espinho faz um envolvimento de pessoas voluntárias em situação de exclusão social sempre com o apoio de outras pessoas voluntárias, que se disponibilizam a acompanhar a integração das mesmas. Nesse sentido, as práticas de entrevista e seleção refletem esse mesmo apoio próximo. Para além das entrevistas serem feitas com a presença de outras pessoas voluntárias e em formato presencial, a pessoa voluntária proponente é selecionada e acolhida sempre que a entidade possua outras pessoas voluntárias disponíveis para a respetiva entrevista, integração, formação e acompanhamento.

Horácio, gestor de voluntariado, explica que “normalmente todos os voluntários têm condições para realizar as tarefas que lhes são delegadas, sempre com a ajuda e vigilância de outros voluntários”. A associação participa em vários projetos paralelos às suas ações (recolha de tampinhas, recolha e distribuição de alimentos/refeições, auxílio a pessoas em situação de sem-abrigo) sempre com a participação de pessoas voluntárias. Fernanda é voluntária há 11 anos na delegação e não esconde a importância que o voluntariado tem na sua vida, como pessoa senior que é: “Eu preciso e sinto-me bem a fazer o que estou a fazer. Sinto que faço falta a alguém. Sinto-me bem a fazer voluntariado e sinto-me bem comigo própria. Estamos a ser úteis a quem recorre a nós. O que ganhamos é ajudar as pessoas e só nos aguentamos tanto por esse mesmo motivo. É preciso incluir no voluntariado os que estão em casa e que pensam que já não são capazes”.

---

### 3.1.6. Como preparar as pessoas voluntárias para o programa de Voluntariado Inclusivo?

Quando falamos de voluntariado formal, inserido num projeto ou programa, **é importante garantir que, à intenção de ajudar, se aliam uma série de outros fatores**, como: um compromisso personalizado para cada pessoa voluntária com responsabilidades bem claras; assiduidade e pontualidade; preparação antes de iniciar a tarefa definida que se pode concretizar através de orientação, formação, treino, aconselhamento e mentoria; um código de ética do voluntariado; entre outros espelhados na legislação.

Segundo McCurley e Lynch, a preparação inclui cinco elementos, designadamente a orientação, a formação, o treino, o aconselhamento e a mentoria.

Recorrendo à metodologia do Planeamento Centrado na Pessoa, propomos que a fase de preparação represente um **momento-chave na implementação do programa de Voluntariado Inclusivo**. Dinamize sessões de Apoio Centrado na Pessoa com as pessoas voluntárias que demonstrarem essa necessidade, tendo sempre em conta que este apoio pode ser mais ou menos formal, consoante a pessoa que estamos a apoiar. **A(s) primeira(s) sessão(ões) deverá(ão) ser dedicada(s) à criação do Plano e à procura das vias possíveis para alcançar os objetivos da pessoa voluntária, no que diz respeito à sua atividade**. Segundo Pereira, 2014 importa obter as respostas às seguintes perguntas:

- Quais são as metas que têm de ser alcançadas para nos aproximarmos da visão do futuro desejado?
- Que passos comporta cada uma dessas metas?
- Quem pode ajudar a pessoa a alcançar essas metas?

Lembre-se que “é pressuposto acreditar que todas as pessoas, independentemente de sofrerem de uma deficiência ou doença mental ou outra condição, podem e devem decidir por si próprias”. Nunca esquecer que a **construção do plano acontece sempre com base num processo de negociação** que deve criar um equilíbrio entre “o que é importante para a pessoa” e o “nosso dever ético de lhe assegurar segurança”. Obviamente que este pretexto não pode ser utilizado para moldar o plano ao que é simples e fácil para a organização providenciar, até porque o papel da gestão de voluntariado é ter em conta que “proteger uma pessoa frágil de um fracasso pode também ser “protegê-la” de um potencial sucesso” Pereira (2014).

Para garantir a maior eficácia possível na elaboração do Plano, **pode ser relevante escutar não só a pessoa em foco, mas também “a sua família e a sua rede de suportes naturais”**. Tenha em consideração que as pessoas podem utilizar formas de comunicação distintas.

O plano criado durante a fase de preparação deverá então ser posto em prática, e isto pode acontecer antes, depois, ou durante a realização do voluntariado, conforme for mais apropriado.

## DADOS ESTATÍSTICOS



Em relação à implementação de práticas de preparação das pessoas voluntárias através das várias metodologias possíveis e tendo em conta as suas competências e desafios:



PREPARAÇÃO | 42 OES

## BOAS PRÁTICAS



**GONDOMAR SOCIAL**  
**ASSOCIAÇÃO DE INTERVENÇÃO COMUNITÁRIA,**  
**CASA DE ACOLHIMENTO RESIDENCIAL**  
**ESPECIALIZADO (CARE) CORAÇÃO D'OURO**



MUNICÍPIO DE GONDOMAR

O Voluntariado Inclusivo acontece no âmbito do Programa de Intervenção Individual Terapêutico da Casa de Acolhimento Residencial Especializado Coração d'Ouro. A Casa acolhe jovens meninas, entre os 12 e os 21 anos, em situação de vulnerabilidade e com problemas comportamentais.

A intervenção tem por base um programa que garante um ambiente seguro e afetivo, tão próximo quanto possível de um contexto familiar equilibrado. Neste sentido, a entidade cria atividades de voluntariado para promover a integração das jovens com e sem deficiência. Em função das capacidades que cada jovem apresenta, e da sua vontade de se envolver, a casa desenvolve atividades de voluntariado em que estas possam ser inseridas. As funções vão desde o apoio à cozinha e serviços gerais da Casa, o apoio à distribuição de alimentos a famílias carenciadas, atividades de banhos e tosquias a animais, entre outras.

Tatiana, Psicóloga da Casa explica que o programa de voluntariado inclusivo nasceu de uma necessidade muito específica: “Nós identificamos necessidades de desenvolvimento nas miúdas, achamos que o voluntariado poderia contribuir para o seu próprio desenvolvimento, para o seu crescimento pessoal e nem sempre encontramos na comunidade as respostas que as aceitassem...”. Raquel, Diretora Técnica, reforça ainda que “São jovens com um perfil muito específico e complexo. Nem sempre as pessoas estão preparadas para lidar e gerir essa imprevisibilidade que existe no comportamento destas jovens. (...) Desde há 8 anos (...) tentamos que as nossas jovens já façam voluntariado dentro das nossas próprias respostas. Isto permite-nos ter um nível de controlo e acompanhamento muito diferenciado. O voluntariado é algo muito complexo, temos de preparar as jovens e temos de ter um adulto do outro lado com características muito diferenciadas para conseguir fazer o devido acompanhamento.”.

As práticas de preparação da entidade refletem este mesmo cuidado. Tatiana explica que “É definido um Plano de Ação Individual Terapêutico para cada uma das jovens. Nestes planos são definidas várias ações face às necessidades e potencialidades que identificamos (...). O voluntariado surge muitas vezes como uma resposta à necessidade de as enraizar na comunidade, de desenvolvimento de empatia e de respeito pelos outros. O voluntariado surge para as ajudar a perceber a gratificação que é ajudarmo-nos uns aos outros (...). Portanto, faz parte do plano de intervenção da maioria delas, sempre tendo em conta as suas competências, a fase em que se encontram... Numa fase inicial é mais de estabilização. Mais à frente é uma coisa que procuramos e que cumpre com montes de objetivos de desenvolvimento pessoal, responsabilidade e ética de trabalho.”.

As potenciais voluntárias são chamadas para uma entrevista com a Psicóloga onde são apresentadas e discutidas as diferentes funções. Após essa entrevista é feita uma formação inicial, é assinado um Contrato de Voluntariado e é feita uma Apólice de seguro. O passo seguinte é uma reunião de clarificação e integração da jovem com a equipa de profissionais envolvidos. Após a integração, o processo de acompanhamento inicial é próximo e regular, como explica Raquel: “É importante haver flexibilidade para que elas percebam que se não está a correr assim tão bem ou não está a ir ao encontro das expectativas, não é caso para desistir. Mas é importante que sintam esta abertura para refletir e experimentar.”.

R tem 16 anos e faz voluntariado desde os 12. Atualmente faz voluntariado de Apoio Domiciliário aos Idosos. Tatiana explica que este voluntariado também surge de um Curso de Saúde que a R frequentou e que esse é um interesse que ela está a explorar através do voluntariado. R confessa que a função que mais gostou até agora é a atual por gostar do contacto com os idosos e conta: “recebo felicidade porque estou a fazer uma coisa que gosto (...) Ocupo o meu tempo livre. Não gosto de estar parada.”.

S tem 17 anos e faz voluntariado com cães. Como funções refere “ajudo a dar grooming, a dar banho, a cortar, a secar o pelo...” e apesar de não ter experiência a fazer essas atividades, confessa que aprendeu rápido porque estava muito motivada. Sente que o voluntariado lhe dá “experiência, espaço preenchido e

alegria” e também ajudou a “ver os animais de outra maneira (...) e também a descobrir uma possível profissão que eu não sabia que iria gostar.”

B. tem 20 anos e tem défice cognitivo. Como residente já fez voluntariado a dar apoio na cozinha e em ações em prol dos animais. Confessa que o voluntariado que mais gostou foi dar apoio na cozinha, e que isso a ajudou a descobrir uma área de estudos “Eu estou a tirar um Curso de Hotelaria e Restauração e estou a adorar, estou mesmo.” O voluntariado “ajudou-me muito. Eu aqui tive o educador Luís (...) e ele ensinou-me muitas coisas. Agora no estágio já consigo fazer essas coisas muito bem. As professoras estão muito contentes comigo porque eu agora já não tenho muita dificuldade em fazer isso.”. Recorda com carinho a fase da entrevista e confessa, em gargalhada, que “até vim toda maquilhada à entrevista. Foi bué fixe.”



## PARÓQUIA DA NOSSA SENHORA D'AJUDA DE ESPINHO

MUNICÍPIO DE ESPINHO

A Paróquia promove um projeto de cantina social onde se preparam, confeccionam e distribuem refeições. As pessoas voluntárias integradas no projeto vivem diversas situações de vulnerabilidade, entre elas estão pessoas em situação de sem-abrigo, pessoas com problemas de saúde mental, seniores, entre outros. O Padre Artur, responsável pela Paróquia há 5 anos e meio, refere que, apesar do projeto já existir na altura do seu início de funções, quis fazer “uma reforma na cozinha” e investir na preparação das pessoas voluntárias, através de “formações”. As pessoas voluntárias recebem uma formação inicial e uma preparação específica para o trabalho em equipa. O Padre Artur refere que “o que é mesmo difícil é a questão da diferença: seja de país (questão cultural), seja porque são sem-abrigo, é sempre complicado”. No entanto, este desafio também representa a maior vantagem do programa: “o ambiente”.

Valter, Paulo e Jorge são voluntários na Paróquia. Valter começou a fazer voluntariado após regressar a Portugal e ter ficado viúvo, porque sentiu a necessidade de ocupar o seu tempo. Paulo iniciou o voluntariado em plena pandemia por querer ajudar. Jorge vive uma situação de sem-abrigo e já perdeu a conta aos anos de voluntariado na paróquia. Referem que o mais especial são “os momentos de unidade que sentimos uns com os outros, só quem tem este espírito do voluntariado é que consegue dar valor a isto”. Maria Rosa faz voluntariado há 6 anos e começou por recomendação do psicólogo. Confessa: “As pessoas na paróquia são espetaculares. É mesmo com carinho e amor. Ao participar nas ações de voluntariado aprendi mais sobre a tolerância. Enche-me o espírito, faz-me bem”.

---



## CÂMARA MUNICIPAL DE S. JOÃO DA MADEIRA

MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DA MADEIRA

O Banco Local de Voluntariado de São João da Madeira acolhe pessoas voluntárias com deficiência na sua bolsa e procura oportunidades de voluntariado para as mesmas, intermediando o contacto entre a pessoa voluntária e a instituição acolhedora. Foi precisamente isso que aconteceu com Vasco, um jovem de 22 anos portador de Trissomia 21. Catarina, técnica municipal que pertence à equipa coordenadora do BLV, conta a história do jovem: “O Vasco iniciou o seu percurso na CERCI, mas por não se ter adaptado à dinâmica da Instituição, a sua mãe contactou o BLV de SJM para procurar outro tipo de resposta. Esteve primeiramente a realizar voluntariado na área do Turismo Industrial, num museu do município, tendo depois parado devido à pandemia”. Ainda assim, o BLV não desistiu e propôs uma nova experiência de voluntariado, nos Viveiros Municipais, tendo em conta a “vontade do Vasco por gostar particularmente do contacto com a natureza”. Catarina explica que “Vasco realiza o seu voluntariado nos Viveiros Municipais de S. João da Madeira e ajuda as funcionárias do mesmo, nomeadamente, no envasamento das plantas, na realização da sementeira, na rega e na poda. Participa todos os dias, de segunda-feira a sexta-feira, há cerca de um ano”.

Catarina destaca a importância da preparação no processo de integração na atividade e refere: “foram feitas algumas reuniões para discutirmos as tarefas adequadas às características. O Município falou individualmente, explicou as tarefas e apresentou o ‘tutor’ que iria ficar responsável pelo seu trabalho”. Adicionalmente, e já no Viveiro Municipal, a equipa proporcionou a Vasco “uma visita guiada pelo espaço: onde se situavam as estufas, as barricas, os tratores, a cozinha, o escritório, etc... seguido da enumeração das várias plantas.” Catarina destaca ainda a importância da preparação e disponibilidade das equipas acolhedoras: “Tem de haver disponibilidade/recetividade da parte de quem está com eles (funcionários) e isso nem sempre acontece porque nem toda a gente aceita”.

Esta abertura é visível por parte da equipa de funcionárias dos viveiros que acompanha Vasco no seu dia a dia: “O horário dele foi estipulado das 9h00 às 12h00 e das 14h00 às 16h00... Ele é muito responsável, aquilo que lhe dizemos da primeira vez ele capta e faz. Existem duas equipas que realizam turnos separados, ambas contactando e ajudando o Vasco, sendo vantajoso para ele em termos de socialização e interação. O Vasco está plenamente integrado no ambiente de trabalho”. Acrescentam ainda que Vasco “é muito perfeccionista, muito adaptável, meigo e amigável”.

---





## **PROJETO VALORIN – VALORIZAR, PROMOVIDO PELO MADI (MOVIMENTO DE APOIO AO DIMINUÍDO INTELLECTUAL) DE VILA DO CONDE**

MUNICÍPIO DE VILA DO CONDE

A iniciativa 'ValorIN' acolhe, desde 2016, pessoas portadoras de deficiência e incapacidade em processos de integração para a empregabilidade. Há 2 anos, a equipa do projeto criou uma ideia mais concreta para o Voluntariado Inclusivo, que foi refletida em sede de candidatura ao Portugal Inovação Social: envolver pessoas idosas nas iniciativas de acompanhamento das atividades de carácter produtivo e de desenvolvimento pessoal e social dos beneficiários que frequentam o Projeto.

Por serem pessoas voluntárias seniores a trabalhar com pessoas portadoras de deficiência e incapacidade, Isabel, coordenadora do projeto, refere que a articulação com o Banco Municipal de Voluntariado de Vila do Conde é fundamental: "Sempre que precisamos de pessoas voluntárias, definimos o perfil, quais as funções que a pessoa vai desempenhar e partilhamos isto com o Banco. O Banco, em função daquilo que nós solicitamos, encontra a pessoa certa para essa função". Após essa fase, "é sempre feita uma entrevista de forma a aferir se a pessoa preenche aquilo que estamos a solicitar". Se selecionada, a pessoa inicia a passagem por práticas de preparação específicas: "assumimos um compromisso, definimos um horário e os dias em que vêm cá e isto é cumprido. Por vezes, no início, vêm com muito boa vontade, querem mover o mundo, querem fazer coisas, mas depois acabam por sobrepôr as suas necessidades pessoais em detrimento daquilo que assumiram com a entidade". Ultrapassam isso com a definição dos horários, mas também se procuram adaptar: "se a voluntária não pode vir naquele dia, ajustamos de acordo com a disponibilidade e as nossas necessidades. Há um diálogo constante, permanente e diário. Fazemos um acompanhamento muito próximo, explicamos muito bem a população com que trabalhamos, aquilo que fazemos, os nossos objetivos, a missão da nossa entidade e os valores. É importante o compromisso e a responsabilidade, mas também é muito importante que compreendam a missão da casa", de forma a "respeitá-la e de alguma forma manter o sigilo das informações dos nossos utentes". Isabel explica que as pessoas voluntárias também são integradas nas formações específicas dadas aos recursos humanos pagos.

Para Isabel, a integração de pessoas voluntárias numa lógica inclusiva é uma grande mais valia para a instituição porque é uma forma de "passar uma imagem positiva das pessoas com deficiência na comunidade envolvente, em particular no concelho de Vila do Conde. Desmistificar ideias, mudar mentalidades e fazer ver que as pessoas portadoras de deficiência são tão válidas quanto outras e tem o seu lugar na nossa sociedade". Outra vantagem é que a pessoa voluntária traz "um outro olhar à instituição. É uma pessoa que vem de fora e que nos traz algo de novo e que nos faz ver as coisas de outra perspetiva". No fundo é "desmistificar ideias para fora e trazer novas ideias para dentro". Com as lágrimas nos olhos, acrescenta: "o voluntário é, de facto, uma pessoa que vem de fora e nos dá um apoio gigante, mesmo nos dias em que as coisas não correm tão bem, porque trabalhar com esta população não é só momentos

bons. Também temos algumas decepções. Trabalhamos muito e nem sempre eles correspondem àquilo que é esperado. O voluntário dá-nos aquele apoio, não só de trabalho, mas também afetuoso e emocional”.

Paula tem 58 anos e está reformada há 2 anos após uma carreira de 30 anos na área dos seguros. “Tinha muita responsabilidade no meu trabalho e de repente dei por mim com muito tempo livre”, explica. Fez a inscrição BLV de Vila do Conde, onde teve acesso a formações, e depois começou a colaborar com o projeto ValorIN. É a sua primeira “experiência séria de voluntariado” e considera que “é um privilégio, porque comecei logo muito bem”. Considera também que a formação foi uma mais-valia.

Sobre as suas funções, Paula conta: “sinto-me uma privilegiada por estar num projeto destes como voluntária. Venho 2 vezes por semana faço o que for necessário, desde ajudar as monitoras, trabalhar com eles nas linhas de montagem e até fazer treino de competências com a Dra. Isabel [coordenadora]. O projeto é fantástico. A integração de pessoas com deficiência no mercado de trabalho é algo fabuloso e as coisas estão muito bem organizadas aqui. Também foi uma surpresa conhecê-los e descobrir que são pessoas afáveis, educadas, respeitadoras. Nada a dizer, impecáveis. Foi uma surpresa porque eu não tinha esse conhecimento e passei a ter mais formação e conhecimento nesta área”. Confessa que a preparação a ajudou a esclarecer alguns equívocos: “O voluntariado em si pode ser um desafio porque temos horários, objetivos e compromissos... Eu achava que o voluntariado não era nada disso! Quando comecei às vezes faltava ou chegava tarde e eles diziam logo ‘Então D. Paula, ontem não veio?’. A formação (...) também me ajudou a perceber que o voluntariado é uma coisa muito séria. Conheço casos de pessoas voluntárias que chegam aos projetos, não têm o que fazer, não são acompanhadas e depois ficam chateadas. Aqui não. As coisas estão sempre muito bem feitas e a Isabel [coordenadora] tem sempre imenso cuidado. Eu sei exatamente o que tenho de fazer ou então sou orientada para o que é necessário fazer”. No final da conversa, não esconde o orgulho em fazer parte da equipa MADI: “O voluntariado não tem remuneração em dinheiro, mas tem imensa remuneração para mim própria. Sinto-me muito bem desde que vim para aqui. Gosto muito do que faço e isto tem imensas vantagens para mim. Eu sinto que sou necessária. Venho para aqui entusiasmada porque sei que venho fazer alguma diferença”.

---

### 3.1.7. Como acompanhar as pessoas voluntárias no programa de Voluntariado Inclusivo?

Gestores/as de voluntariado eficientes precisam de competências em gestão por duas razões:

- Podem ter de supervisionar voluntários/as diretamente;
- Devem certificar-se de que os operacionais fazem um bom trabalho na gestão de pessoas voluntárias.

Para serem bem-sucedidos na gestão de pessoas, o trabalho de um/a gestor/a de voluntariado passa por se **certificar de que as pessoas querem e são capazes de fazer as tarefas que lhes foram atribuídas, tendo em conta as suas necessidades e competências.**

Neste sentido, é igualmente importante que a própria pessoa voluntária tenha também o controlo sobre o que vai fazer. Podem ser utilizadas várias técnicas de empoderamento de voluntários/as para alcançar este propósito e que a pessoa gestora pode concretizar tornando-os/as mais autónomos, mais capazes de uma atuação independente e, por isso, aptos/as a concretizar melhores resultados. Tal pode ser alcançado dando-lhes autoridade para decidir (com limites delineados) como irão atingir os resultados pelos quais são responsáveis.

Neste tipo de relacionamento, **a pessoa gestora torna-se uma fonte de suporte à pessoa voluntária e não de controlo.** Isto permite não só ao/à voluntário/a sentir-se mais implicado/a, mas também à pessoa gestora despende menos tempo na tomada de decisões em relação ao voluntariado.

No VI, a fase do acompanhamento é particularmente importante porque será também a fase em que é **executado grande parte do Plano Centrado na Pessoa.** Assim que começam a ser implementadas as ações previstas no plano é importantíssimo fazer um acompanhamento próximo de forma a perceber, segundo Pereira (2014), se:

- O plano está a resultar?
- Estão a ser feitos progressos e caminhamos na direção desejada?
- São precisas mudanças no plano?

Para que o plano possa ser verdadeiramente eficaz, e com base no Manual da ASSOL, faz parte do papel da pessoa gestora de Voluntariado Inclusivo:

- Identificar os apoios e serviços necessários para garantir o sucesso do plano;
- Identificar quem é responsável por assegurar cada apoio previsto;
- Fixar prazos para que as metas sejam alcançadas;
- Assegurar que o apoio enriquece o plano e não afasta a pessoa de outros apoios já assegurados pela sua rede de pessoas;
- Garantir que o plano é fluído e contém formas de alterar os apoios e os serviços, com base nos resultados que vão sendo atingidos, bem como nas mudanças dos desejos da pessoa.

Uma dica importante no que diz respeito à definição de objetivos é garantir que sejam SMART (Específicos, Mensuráveis, Alcançáveis, Realistas e Temporizáveis) (Pereira, 2014). Isto permitirá que o grau de execução seja maior e mais facilmente atingível.

Ao considerar os diferentes tipos de apoios e acompanhamento, não se esqueça de ter em consideração o possível envolvimento das pessoas que já fazem parte do Círculo de Suporte da pessoa voluntária (membros da família, amigos, vizinhos, etc.) e que podem ser responsáveis por ajudar de diversas formas e até acompanhar a pessoa, se necessário.

## DADOS ESTATÍSTICOS



Em relação à implementação de práticas de supervisão e acompanhamento adequadas para a tarefa, bem como de disponibilização de oportunidades regulares para dar e receber *feedback*:



## SUPERVISÃO E ACOMPANHAMENTO | 42 OES

## BOAS PRÁTICAS



### CENTRO SOCIAL DE SOUTELO

MUNICÍPIO DE GONDOMAR

O Centro Social de Soutelo, ao longo dos anos, tem acolhido diversas pessoas voluntárias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, com especial destaque para jovens com deficiência cognitiva e doença mental. Frequentemente, os/as jovens acolhidos/as não têm acesso a atividades que lhes permitam desenvolver a sua participação cívica, social e apresentam dificuldade no acesso ao mercado de trabalho. Deste modo, a integração destes/as jovens no Centro não tem apenas como finalidade a promoção da sua integração social e ocupacional, mas também o apoio ao desenvolvimento de competências pessoais, sociais e técnicas que favoreçam a sua integração profissional futura (responsabilidade, autonomia, gestão de conflitos e aspetos específicos das profissões pelas quais manifestaram interesse). As pessoas voluntárias desempenham atividades de apoio social, integrando-se nas respostas sociais típicas (apoio às atividades de centro de dia, atividades educativas destinadas a crianças ou em serviços de apoio).

Na gestão do programa, o recrutamento é efetuado sobretudo através da sinalização de organizações que intervêm com pessoas vulneráveis ou dos projetos do Centro Social de Soutelo. Após essa fase é realizada uma entrevista inicial, sendo

que em alguns casos é feita com suporte dos técnicos de referência, de modo a adaptar a entrevista às características da pessoa. Esta entrevista prévia serve para conhecimento do voluntário e avaliação dos seus interesses, motivação e perfil de competência. Posteriormente, no processo de inclusão da pessoa voluntária, esta é acompanhada de forma próxima, existindo também uma sensibilização dos colaboradores, como explica Clara, chefe dos serviços gerais e coordenadora das pessoas voluntárias inseridas no VMI. Clara explica que “é necessário gerir o número de participações e fornecer algum suporte inicial na sua interação com a equipa (compreensão de algumas características pessoais do voluntário), garantindo, contudo, o direito à privacidade do mesmo face à sua situação pessoal. É ainda necessário efetuar uma boa gestão do número de voluntários por serviço”. A coordenadora sublinha a importância de um acompanhamento próximo e verdadeiramente disponível: “Quanto mais difícil o caso, mais especial tem de ser o acompanhamento. Não podem simplesmente estar entregues a uma equipa ou valência. Eu tenho de estar permanentemente disponível, quer para eles (para os ouvir, para os acalmar, para os focalizar), quer para as equipas, porque estes jovens, no início, criam sempre dificuldades grandes. A adaptação é sempre particularmente difícil e eu tenho de andar com muita atenção e preocupação para que aconteça a inserção. Se isto não acontecer, corre mal. Dizem que eu tenho bastante paciência e eu tento fazer essa mediação. Se for preciso eu estar meia hora com um jovem eu estou, se for preciso repetir várias vezes a mesma coisa, eu repito. Eu tenho de ter essa disponibilidade até que a equipa e o jovem criem estabilidade, o que normalmente demora bastante tempo. Felizmente somos uma instituição de pessoas para pessoas e depois as equipas acabam por ‘adotá-los’. Depois da primeira reação e da dificuldade (até porque muitas vezes não têm formação para lidar com diversas patologias) as coisas fluem. É preciso muita paciência, compreensão e tempo”.

Como segredo para fazer um bom acompanhamento às pessoas voluntárias, Clara revela: “Acima de tudo temos de nos saber colocar no lugar do outro. Ou assumimos isto com uma missão nossa e como uma missão importante para a comunidade onde estamos inseridos, ou então não dá. Ou olhamos para estas pessoas de uma perspetiva humanista ou então não estamos aqui, porque não é possível. Somos uma IPSS e a nossa missão é olhar para as necessidades da nossa comunidade. Não podemos não olhar para estas famílias em desespero absoluto (por não terem respostas para estes jovens). Podemos dizer que não ou podemos pôr-nos no lugar e ver o que podemos fazer. Vamos mais além”. Apesar do grande sentido de propósito associado, os desafios são complexos: “Se isto é fácil? Não, de todo. O maior desafio é conseguir que estas pessoas, cada uma com as suas especificidades muito próprias, possam ter um lugarzinho aqui. Nós temos que nos ultrapassar para conseguir fazer isto. Para os termos, temos que os ter com respeito, com um objetivo de inserção, com o objetivo de que eles se sintam bem e de que, dentro das suas possibilidades, eles possam ter tarefas que os façam sentir-se úteis.”. Como retorno deste esforço, Clara refere que “Estas pessoas voluntárias dão-nos consciência de que nós somos todos diferentes e de que todos temos direito a estar cá. São pessoas com características e sentimentos incríveis que nos tornam melhores pessoas”. Destaca também que as pessoas voluntárias neste contexto reforçam a inclusão e o sentimento de pertença e ligação nas equipas remuneradas. Com a au-

sência das pessoas voluntária durante a pandemia, Clara conta: “as equipas sofrem e perguntam: ‘Mas não se pode fazer nada para que eles possam vir?’”.

Apesar de tudo, Clara deixa a mensagem final de que, na sua perspetiva, não é o Centro Social de Soutelo que está a fazer a diferença: “eu acho é que a sociedade que não está a fazer o que devia fazer, que é ter lugares e espaços para integrar estas pessoas de uma forma normal”.

Inês tem 27 anos e é portadora de uma deficiência intelectual. Faz voluntariado no Centro há vários anos e atualmente encontra-se a realizar um Contrato Emprego – Inserção (CEI), que “foi uma espécie de prémio que quisemos dar-lhe porque ela não tem capacidade, mesmo, para nós podermos fazer um contrato”, explica a coordenadora. “A Inês está na creche e são mais 2 braços para um colo ou para ajudar a dar as papas. Mas em situação alguma ela pode ficar sozinha porque ela não consegue perceber o que um bebé ou uma criança precisa. Não consegue perceber se tem de ir depressa fazer qualquer coisa. Ela é um grande apoio a alguém, mas nunca poderá trabalhar de forma autónoma”, acrescenta.

Inês diz que já perdeu a conta aos anos em que faz voluntariado no Centro. Afirma gostar de estar “na sala dos bebés” e que assume diversas funções: “dou-lhes de comer, dou a papá, brinco com eles, mudo as fraldas também... e pronto, faço assim essas coisas”. O que mais gosta, conta, é “de estar com as crianças” e vai para o Centro “todos os dias”. Confessa que se sente “contente” por ir. Diz que só falta “se tiver doente ou qualquer coisa. Estou sempre aqui”. Explica também que não só ajuda os bebés, como também ajuda as colegas. Em jeito de desabafo, conta que ir para o Centro também a ajuda porque se sente “feliz e ocupada” e que, quando não está ocupada, sente-se “irritada e aborrecida”.



## CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DA MAIA

### MUNICÍPIO DA MAIA

O Programa de Voluntariado decorre no Lar de Nazaré, onde as pessoas voluntárias prestam apoio em atividades ocupacionais dos/as utentes. A entidade acolhe, no âmbito do Voluntariado Inclusivo, pessoas portadoras de deficiências físicas e mentais, bem como pessoas seniores, aposentadas e desempregadas.

Sandra é a diretora técnica na instituição e conta que a vontade de promover Voluntariado Inclusivo surgiu após ter sido colaboradora numa estrutura residencial com pessoas portadoras de deficiências físicas e mentais. Sandra explica que a prioridade é “construir uma família na instituição” e que isso só é possível com um acompanhamento próximo e um alinhamento entre os recursos humanos pagos, voluntários e utentes. Nesta tarefa, Sandra explica que as pessoas beneficiárias seniores facilitam: “A nossa intervenção é completamente direcionada para a área da terceira idade, um grupo que, naturalmente, nos ensina muito, são conhecedores de tudo na vida, de experiências, de aventuras e muitos desafios. Estão absolutamente disponíveis e abertos à integração deste tipo de pessoas e

nem todos os grupos estão. Não rejeitam nem dificultam a integração e dá essa sensação de sermos todos uma família”. Reconhece que as pessoas voluntárias em contexto do VMI “precisam de ser acompanhadas mais, muito mais. (...) é necessário formar, agrupar, reunir, definir objetivos; tudo isso é necessário e o único desafio é que, eu sendo a única técnica da instituição, isso leva o seu tempo. E por vezes não consigo cumprir determinados *timings* porque não tenho essa disponibilidade, e isso é o que mais me angustia”, justifica. “Certamente se tivéssemos outra dimensão e outra capacidade, naturalmente, seria uma vertente [Voluntariado Inclusivo] que seria sempre trabalhada”.

Rosa tem 49 anos e decidiu iniciar a atividade voluntária porque se queria “sentir útil, mesmo estando numa cadeira de rodas”. Ajuda nas diversas atividades do Lar, mas destaca como favoritas “os jogos de dominós e de cartas”, bem como “rezar o terço com eles”. Confessa que fica feliz por “vê-los felizes”.



### **MURO DE ABRIGO ASSOCIAÇÃO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DO MURO**

#### MUNICÍPIO DA TROFA

As pessoas voluntárias colaboram nas atividades de animação e socialização dirigidas a pessoas seniores que se realizam internamente (nomeadamente em celebrações religiosas, no canto coral, etc), bem como em atividades no exterior e de intercâmbio com outras instituições. Também apoiam nos serviços de transporte a conduzir as carrinhas da Associação. As pessoas voluntárias neste contexto são sobretudo seniores, o que promove uma dinâmica inter pares. Após a fase de integração, onde é auscultada a disponibilidade concreta da pessoa candidata em termos de tarefas e horários e explicadas as normas de funcionamento de forma a perceber se a disponibilidade se coaduna, é iniciado o processo de Acompanhamento. Aqui, as pessoas voluntárias são sempre acompanhadas de forma muito próxima por profissionais da instituição numa fase inicial e, conforme a sua adaptação e autonomia, vão sendo atribuídas tarefas de forma mais independente.

Ana, 39 anos, é a gestora de voluntariado da instituição. Explica que “a instituição foi criada por voluntários, por pessoas da comunidade. Desde sempre que o Centro de Convívio teve por base o trabalho voluntário. O transporte era totalmente assumido por voluntários, bem como a dinamização de algumas atividades.”. Confessa que as pessoas voluntárias não só contribuem para as atividades como também permitem que a entidade tenha “o contributo de pessoas diferentes, com interesses e gostos diferentes. Por exemplo, há senhoras que vêm para rezar o terço e os nossos idosos são um grupo que apreciam essas atividades. Uma outra senhora que faz manualidades...”. Acrescenta ainda que o acompanhamento é essencial para que tudo corra bem: “Os voluntários têm uma grande generosidade e tentam corresponder às vontades de todos. Às vezes não é fácil gerir



essas vontades com as regras de funcionamento. Esse é o desafio. Nós fazemos reuniões para perceber a perspetiva dos voluntários, ouvi-los e como acham que as coisas devem funcionar”.

Álvaro está reformado e faz voluntariado na Muro de Abrigo há 10 anos. Contribui no transporte dos/as beneficiários/as, acompanha as atividades no exterior e ajuda no levantamento de alimentos no Banco Alimentar para a distribuição de cazes. Conta que, com a reforma, “tinha mais tempo e acabei por vir para a Muro de Abrigo. Faço tudo o que eles precisam dentro das minhas possibilidades. O que me atrai são as pessoas idosas, serem carinhosas, conviver e aprender com elas. Gosto muito da convivência, de aprender e de brincar com elas. Quando é o dia de aniversário dançamos uns com os outros. Fazemos uma festa!” e acrescenta: “Sinto-me envolvido, tanto eu como os outros. Nas tarefas que eu tenho estou disponível, e se precisarem de alguma coisa e eu estiver livre apareço”.



### CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE SÃO PEDRO DE PEDROSO

MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE GAIA

O programa de Voluntariado Inclusivo da entidade acolhe jovens, pessoas seniores e pessoas desempregadas em atividades de acompanhamento e apoio às pessoas seniores beneficiárias da instituição.

Sara é a diretora técnica do Centro e explica que a pessoa voluntária tem de ser acompanhada como forma de recolher e partilhar informação continuamente, garantindo a integração, o ajuste de comportamentos e gestão de informação. Explica que, já que as “pessoas assumem um compromisso e gerem as suas vidas para (...) comparecer”, a entidade tem a obrigação de criar procedimentos para acompanhar: “Há rotinas, há planos de atividades, há momentos do dia organizados”. Quando as pessoas voluntárias chegam ao Centro, Sara procura conhecer um pouco melhor as suas histórias de vida, conhecimento sobre a instituição, expectativas, competências e disponibilidade. “Existe uma negociação entre as partes”. Faz-se uma visita às instalações e são explicadas as rotinas.

Na fase de Acompanhamento, Sara vai a todos os setores do Centro diariamente, de forma a poder contactar com todas as pessoas voluntárias. São, no entanto, as auxiliares de cada serviço que fazem o acompanhamento mais próximo de cada voluntário/a. “É muito nesta base de proximidade”, explica. “A minha porta está sempre aberta”. Sara recolhe o *feedback* de voluntários/as (através de formulários) e, também, de utentes e colaboradores/as pagos/as.

---

### 3.1.8. Como avaliar o programa de Voluntariado Inclusivo?

O/as gestores/as de voluntariado nem sempre perspetivam a condução da avaliação das pessoas voluntárias com entusiasmo. No entanto, este passo não deve ser evitado, mas sim encarado como um bom dispositivo de gestão, visto que:

- A maior parte dos/as voluntários/as quer alcançar o melhor desempenho possível e, por isso, a ausência de *feedback* e apoio pode ser desconcertante e revelar uma despreocupação perante a qualidade do trabalho que realizam e perante ele/elas mesmos/as.
- A maior parte das pessoas voluntárias irá ganhar nas situações de avaliação.

Ignorando este passo e não proporcionando espaços e momentos para a avaliação, a pessoa gestora de voluntariado fará, portanto, com que os recursos humanos voluntários da organização desvalorizem o voluntariado e não tenham uma real noção do impacto que a sua ação voluntária gerou. Pode e deve utilizar os indicadores incluídos no perfil de função para perceber se a tarefa construiu, como esperado, para a missão da organização.

No entanto, também importa perceber se a pessoa voluntária se sentiu bem na função e se identificou melhorias no seu desenvolvimento pessoal. No Voluntariado Inclusivo, este momento é **particularmente importante para a revisão do Plano Centrado na Pessoa**. Como demonstra Mário Pereira no seu Manual, “é essencial assegurar que a pessoa tem oportunidades de fornecer informação de modo a que se possa avaliar a eficácia do plano” e, por isso, “deverão ser previstas datas para uma revisão formal do plano, de modo a poder incorporar as mudanças oportunas”.

Nestas sessões de avaliação deverá ter em conta os **indicadores definidos para a tarefa que a pessoa levou a cabo, mas também a “eficácia dos apoios” no alcance dos “resultados desejados”** (Pereira, 2014). É fundamental que a avaliação tenha em atenção as capacidades e os objetivos definidos para cada um e seja realista e ajustada à pessoa em causa.

Apresentamos de seguida alguns exemplos de métricas de avaliação, contidas no Manual da ASSOL:

- A pessoa desenvolveu novas relações?
- A pessoa ganhou competências?
- A pessoa conseguiu realizar uma participação efetiva na comunidade, realizando atividades significativas e úteis?
- Ocorreram mudanças no seu estatuto na comunidade (a pessoa goza de mais respeito, tem possibilidade de expressar os seus dons e talentos)?
- Conseguiu fazer escolhas significativas e expressar a sua identidade individual?

Importa não esquecer que o momento de avaliação deve ser pensado pela sua entidade e pode recorrer, ou não, aos instrumentos formais descritos anteriormente. Como afirma Mário Pereira: “É possível fazer planos centrados nas pessoas sem recorrer aos instrumentos padronizados, mas é impossível fazê-los sem o recurso aos valores e princípios do Planeamento Centrado na Pessoa.”

## DADOS ESTATÍSTICOS



Em relação à implementação de práticas de medição e avaliação contínua de impacto e da contribuição das pessoas voluntárias para o cumprimento da missão da organização:



## AVALIAÇÃO DO PROGRAMA DE VOLUNTARIADO | 42 OES

## BOAS PRÁTICAS



### CERCI DE SÃO JOÃO DA MADEIRA

MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DA MADEIRA

Na CERCI SJM o programa de Voluntariado Inclusivo inclui pessoas voluntárias seniores e pessoas migrantes. Estas são responsáveis por criar e dinamizar diversos clubes para os/as utentes frequentarem. Estes clubes vão sempre ao encontro das competências que as pessoas voluntárias possuam e queiram partilhar, como por exemplo, Clube de Informática, Fotografia, de Letras e Números, aulas de Boccia, Hora do Conto, entre outros. Dulce é a coordenadora do programa e explica: “Foi a nossa preocupação ver aquilo em que as pessoas tinham mais apetência, mais conhecimento para aproveitarmos e desenvolvermos atividades com os utentes” e dá o exemplo concreto de uma “professora primária reformada que dinamiza o clube de letras e números, onde tem um período com os utentes e são trabalhadas as questões ligadas à aprendizagem, como por exemplo escreverem o seu nome, fazerem contas, etc.”. Acrescenta ainda: “Outra voluntária, por exemplo, é árbitra de Boccia e na instituição dinamiza aulas de Boccia. Outro exemplo um voluntário que tem muitas capacidades e conhecimentos na área da informática – dinamiza o clube de fotografia e informática. Os clubes funcionam de forma regular, uma ou duas vezes por semana com os utentes que demonstrem gosto pela atividade.”.

De forma a garantir que o impacte dos clubes é o esperado, a entidade leva a cabo processos de avaliação que acontecem "na reunião com voluntários. Há uma avaliação do trabalho desenvolvido. O interesse dos utentes e a participação nas atividades realizadas. A assiduidade dos voluntários". Dulce destaca que a inclusão é dupla: "O nosso voluntariado é tão inclusivo porque, para além de ser uma forma de incluir e de acolhermos os voluntários, eles, em todas as atividades que fazem, fazem com que os nossos utentes, que tantas vezes são excluídos da sociedade, estejam incluídos".

---

### 3.1.9. Como reconhecer as pessoas voluntárias e o programa de Voluntariado Inclusivo?

Não se justifica ter um bom desempenho na fase de Recrutamento se, uma vez envolvidas pessoas voluntárias, não é feito um esforço para as conseguir reter. Manter voluntários/as é a chave do sucesso e, para isso acontecer, **é importante garantir que estes/as se sentem motivados nas suas funções, concebendo experiências de trabalho voluntário compensadoras e criando sistemas que permitam à pessoa voluntária satisfazer as suas necessidades.**

Assim, é fundamental assegurar que as pessoas voluntárias recebem a sua **remuneração motivacional em relação às valiosas contribuições que prestam no âmbito do seu trabalho para a organização** e ainda uma mostra de apreciação. É aqui que entra o reconhecimento, que pode assumir maior ou menor formalidade e acontecer com maior ou menor regularidade. São exemplos de atividades/objetos de reconhecimento: prémios, certificados, placas, pins, jantares, dizer obrigado/o, oferecer um lanche, dizer algo positivo acerca das suas qualidades pessoais e escrever artigos sobre a sua performance em jornais e revistas.

Na implementação de um Programa de VMI, importa que o reconhecimento também seja o momento da organização assimilar e usufruir dos frutos do trabalho desenvolvido, mesmo que existam sempre aspetos a melhorar.

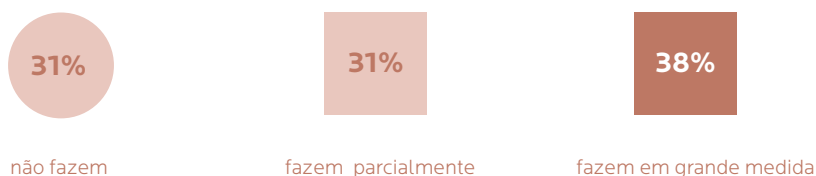
É fundamental não esquecer que o Voluntariado Inclusivo e o Planeamento Centrado da Pessoa estão enraizados “na crença de que as pessoas com deficiência e outras desvantagens podem usufruir dos mesmos direitos, oportunidades e escolhas que os outros membros da comunidade” (Pereira, 2014). Com base nisso, estas metodologias não “exigem às pessoas que estejam preparadas para poder aceder a determinados processos ou ambientes”, mas sim procurar e “organizar os apoios de modo a tornar possível” esse mesmo acesso (Pereira, 2014). Se a sua entidade conseguiu garantir esse acesso a alguém, festeje o passo dado em direção a um voluntariado verdadeiramente inclusivo.

Além disto, tenha em consideração que o reconhecimento deve ser sempre ajustado aquilo que foi a ação da pessoa voluntária (é feito, por isso, apenas após a fase de avaliação) e que não deve ser exagerado ou fora de medida, pois corre o risco de ser visto como algo artificial.

## DADOS ESTATÍSTICOS



**Em relação ao reconhecimento formal e informal do impacto e da contribuição das pessoas voluntárias e do programa de voluntariado, existe um grande equilíbrio entre as diferentes respostas:**



RECONHECIMENTO | 42 OES

## BOAS PRÁTICAS



### ESCOLA PROFISSIONAL DE SERVIÇOS CIDENAI

MUNICÍPIO DE SANTO TIRSO

A Escola promove oportunidades de voluntariado para os seus alunos há já vários anos. Assunção, professora, conta que, “nos primeiros anos, [o voluntariado] foi muito informal, conforme as necessidades. A determinada altura, criamos um grupo de voluntariado”. No início de cada ano letivo é feito o recrutamento para o grupo de voluntariado da escola, que integra também alunos com necessidades educativas especiais. Assunção refere que estes alunos têm de ser envolvidos de uma forma mais ativa pois “eles creem que não são capazes de realizar as tarefas mas, uma vez envolvidos, sentem-se motivados a participar e incluídos”. Após a sua integração, “nas atividades, adaptamos as capacidades às funções desempenhadas pelos alunos com necessidades ou incapacidades”. Assunção refere o quão envolvidos os alunos são nas tarefas do próprio grupo: “o recrutamento e a organização de atividades são feitos pelos alunos, sob a minha supervisão. Depois eu dou-lhes a formação e as orientações necessárias”. Segundo a professora, o objetivo deste grupo e desta autonomia “é que, mesmo quando eles se vão embora, continuem com o voluntariado”. Para além deste reconhecimento e envolvimento ao longo do ano existe também um momento

de reconhecimento mais formal em que os alunos recebem, no final do curso, um diploma de participação no grupo de voluntariado da escola.

Ângela é aluna e voluntária na escola e não esconde as benesses que sente por fazer voluntariado: “Acho que é bom ajudar o outro, sentirmo-nos bem conosco próprios, saber que algo em nós pode ajudar o outro. Senti-me contente, orgulhosa, além de saber que o meu gesto pode fazer bem ao outro, apesar de pouco”. Conta que o voluntariado a ajudou a compreender o verdadeiro significado de estar atenta e ser um agente ativo de mudança na sua comunidade: “Aqui percebi a importância de fazer ações de voluntariado e de recolha de alimentos, porque é necessário durante o ano todo e não só em épocas especiais, como o Natal. Também vou estar sempre atenta ao meu colega do lado, se ele precisar de ajuda, (...) e se eu puder ajudar”. E conta como já levou o voluntariado para fora da escola: “No verão eu e as minhas primas ajudamos os idosos que moram no bairro da minha avó, que se sentem incapacitados de fazer algumas atividades”.



## BIBLIOTECA MUNICIPAL DE VILA DO CONDE

### MUNICÍPIO DE VILA DO CONDE

A Biblioteca promove dois projetos de voluntariado com recurso a pessoas voluntárias seniores, nomeadamente professoras reformadas do ensino primário: ‘Literacia Senior’ e ‘Vitamina L’.

O projeto Literacia Senior é um atelier de leitura e escrita para seniores das instituições locais. As professoras voluntárias reformadas, a par de diversas atividades de estimulação cognitiva, exercitam também a escrita e a leitura em voz alta com os/as beneficiários/as com o intuito de possibilitar a aquisição de novos conhecimentos, o extravasar de sentimentos e o exercitar da memória e do raciocínio. As animadoras das instituições de solidariedade do concelho acompanham os seus utentes no atelier realizado na biblioteca e são as primeiras a evidenciar o impacto positivo desta vinda semanal à Biblioteca Municipal. Muitos dos utentes já fizeram o seu cartão na biblioteca e aproveitam para levar livros para lerem, no domicílio ou na instituição.

O projeto ‘Vitamina L’ é uma oficina dirigida a crianças entre os 7 e os 12 anos, que pretendam desenvolver e aprofundar competências na área da leitura. Recorrendo a um conjunto de atividades diversificadas, as voluntárias procuram fomentar o gosto pela leitura e a compreensão das mensagens escritas. A adesão, a relação de proximidade e o afeto com as crianças são reconhecidos por todas as pessoas envolvidas. Os pais e a comunidade local têm uma perceção muito positiva relativamente a este atelier, pois no início do ano as inscrições são em grande número e as crianças frequentam este atelier com regularidade e satisfação.

Salvina é a coordenadora dos dois projetos e refere a autonomia e o reconhecimento como condições essenciais para o sucesso de ambos. As voluntárias têm o apoio da coordenadora na criação das atividades, mas possuem total li-

berdade e autonomia para pensarem nas atividades concretas que vão realizar, sendo também envolvidas em todas as outras ações da biblioteca: “Qualquer coisa que precisamos que seja mais criativo e fora da caixa, é a elas que chamamos e pedimos opinião. As pessoas sabem que elas são criativas e têm jeito para estas coisas. É um casamento perfeito. É muito importante termos conosco as pessoas certas e este grupo é fantástico”. E acrescenta que “Toda a gente na biblioteca reconhece as competências e o contributo das voluntárias. Toda a gente elogia este grupo de professoras. Elas são uma mais valia para a biblioteca. Isto é um trabalho de parceria e as professoras aqui estão como em casa delas. Elas têm acesso a qualquer espaço porque são pessoas em quem nós confiamos”. Para além destas estratégias informais e contínuas de Reconhecimento, também são levados a cabo momentos formais: “Às professoras voluntárias anualmente é-lhes proporcionado um almoço convívio como forma de reconhecimento pelo empenho e dedicação e estão sempre presentes nos momentos mais importantes vividos pela instituição”.

Maria Eugénia tem 74 anos, é voluntária na biblioteca há 21 anos, desde a sua reforma. Fala com muito orgulho do projeto, da equipa de voluntárias e das atividades que já criou para os/as beneficiários/as: “Para os idosos cheguei a fazer 23 histórias, uma história para cada letra do abecedário, e mais outras 10 para os números. De propósito para as necessidades deles e o que eles gostavam, as suas vivências. Estes tipos de desafios é o que nós mais gostamos de fazer. Tivemos de ser criativas porque o objetivo não era eles só fazerem desenhos, nem aprender a ler ou escrever. Ensinamos alguns a escrever o nome, mas muitos deles sabiam ler e a seguir à atividade, levavam livros da Biblioteca para ler em casa”. Não esconde o bem-estar que sente por fazer parte da equipa: “Apoiamo-nos umas às outras, se alguma não puder vir estamos sempre prontas para ajudar. E temos também a Salvina, que é o nosso suporte aqui na biblioteca. Nós sentimos que a biblioteca é como uma casa. Aqui, sentimo-nos jovens”.



## CERCI GAIA

### MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE GAIA

A instituição acolhe pessoas voluntárias seniores que dão apoio nas diferentes atividades das diversas respostas sociais. Sara é a pessoa responsável pela gestão de voluntariado e explica que todas as pessoas voluntárias são encaminhadas pela Estrutura Municipal de Voluntariado e “passam por um período de acolhimento nas respostas sociais que escolheram ou que virão a escolher para fazer o voluntariado. Sempre acompanhadas por um colaborador responsável daquela atividade/resposta social”. O maior desafio, como refere Sara, é o “desconhecimento sobre a área que vêm trabalhar: deficiência mental”, no entanto, a instituição apoia e acompanha essa aprendizagem, “dialogando, propondo formação, facultando alguns artigos científicos ou livros sobre o tema para leitura”. As pessoas voluntárias também são, se entenderem pertinente, avaliadas, “seguindo o mesmo processo da avaliação de desempenho dos colaboradores da nossa organização”.



No que diz respeito ao reconhecimento, Sara explica que são levadas a cabo diversas estratégias. Para além das pessoas voluntárias terem a oportunidade de participar em “toda a dinâmica institucional, nomeadamente formações, atividades de convívio e lazer da organização”, a entidade afixa, no Dia Internacional do Voluntariado, “uma mensagem de agradecimento a todos os voluntários, numa zona visível na organização”. Adicionalmente a isto, todas as pessoas voluntárias recebem “um miminho no Natal e no dia de aniversário”. Explicam que o reconhecimento “é uma coisa muito simples, é algo inato em nós. (...) temos a prática de, nos anos e no Natal, darmos um miminho realizado pelos clientes da nossa instituição. Tem um valor simbólico (...) E isto é feito de uma forma muito natural, tentamos que os jovens [beneficiários] saibam para quem é o que estão a fazer e até pedimos a um para entregar” e acrescenta: “No Dia do Voluntário também já fizemos algumas coisas, como pôr uma fotografia ou uma mensagem num local onde toda a gente passa. É algo simples e que queremos continuar a fazer com muita vontade. E não só nós, mesmo como todos os outros colaboradores e a Direção”.

---



## SERVIÇO DE JUVENTUDE E VOLUNTARIADO DA CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO TIRSO

MUNICÍPIO DE SANTO TIRSO

O Serviço Municipal promove oportunidades de Voluntariado Inclusivo não só para jovens como também para pessoas portadoras de deficiência física. Sali e Célia são as coordenadoras e gestoras de voluntariado do serviço e explicam que o projeto serve os diversos eventos e iniciativas municipais, transversais aos diferentes serviços da Câmara: Serviço de Programação Cultural – Cantar dos Reis e Carnaval; Serviço de Turismo – Mercado Nazareno; Serviço de Juventude e Voluntariado – Waterslide Summer; Serviço de Juventude e Voluntariado e Divisão de Desporto - Santo Tirso a Cores; Divisão de Desporto - Corrida de S. Silvestre) e em articulação com a Comissão de Festas de S. Bento (Festas de S. Bento) e com o NAST – Núcleo Associativo de Santo Tirso (Santo Thyrsos Ultra Trail).

Nos diferentes eventos, as pessoas voluntárias não só dão apoio na receção dos participantes, como também atuam na distribuição de material, no apoio à organização, no desempenho como figurinos e na preparação e distribuição de cabazes e kits, entre outros.

A equipa coordenadora explica que já desenvolveu “o regulamento, normas e a plataforma criados e, informalmente, temos várias entidades parceiras”. Levam a cabo uma entrevista, que inclui a presença de uma psicóloga nos casos em que isso faz sentido, e inscrevem todas as pessoas voluntárias “na plataforma de voluntariado municipal, sendo que todos os candidatos a projetos de voluntariado terão uma entrevista mais formal, melhor adaptada ao contexto, tal como formação/sensibilização inicial.”

A prática de reconhecimento é também implementada. Para além de que todos os jovens recebem um certificado de participação, existem outras benesses: “sempre que existem oferecemos mimos, por exemplo: um kit do ‘Santo Tirso a Cores’, sweat do ‘STUT’, acesso gratuito à pista de gelo, jantar anual. Este reconhecimento é comum a todos os voluntários”.

Com jovens voluntários/as desde os 14 anos, as coordenadoras destacam a mais valia que este programa jovem tem trazido ao município: “Tanta coisa... O valor da hora, da colaboração. A socialização, os valores que aprendem, a aproximação dos jovens ao município. Tivemos uma rapariga com uma incapacidade cognitiva, num ambiente familiar muito complicado e socialmente muito vulnerável, que ingressou num programa de voluntariado da Câmara, que a motivou a ingressar num curso profissional enquanto trabalhava. Tivemos também outra rapariga com uma incapacidade motora, que participou no ‘Santo Tirso a Cores’, dinamizou e foi voluntária, dado que não conseguia correr”.

L é uma jovem de 17 anos que já colaborou com o serviço em diversos eventos. Partilha: “Foi uma responsabilidade, mas como também estava com outras duas colegas minhas acabou por ser mais fácil. Senti que a parte mais complicada foi a de comunicar com as pessoas, quando distribuía panfletos, sendo que esta ação de voluntariado ajudou-me a trabalhar nesse aspeto”.

Ana é a psicóloga do serviço que acompanha L, bem como outras pessoas voluntárias, quando isso é pertinente. Confessa que o voluntariado é, efetivamente, uma ferramenta poderosa na hora da integração: “valorizamos muito na formação deles: da sociabilidade, de contribuírem para a comunidade em que estão inseridos de alguma forma, porque, de facto, vemos nisso algum valor. Não só da promoção de competências transversais (interação uns com os outros, trabalho em equipa, comunicação com públicos diferentes), mas também de desenvolvimento (...) da autoestima, que têm valor e que podem contribuir”. Explica ainda que “as atividades em conjunto facilitam a prestação dos jovens, devido à sua familiaridade com os seus colegas, e que estas competências se transferem para outros contextos”.

---

## CONCLUSÕES



### ACERCA DA ANÁLISE DE BOAS PRÁTICAS EM VOLUNTARIADO INCLUSIVO

Das 42 boas práticas analisadas, a equipa do projeto VOAGR Municípios conseguiu perceber que existem diversas fases do processo de gestão de voluntariado que são menos implementadas pelas organizações, nomeadamente: o Planeamento, a Organização e a Avaliação. As fases mais implementadas são o Recrutamento, a Entrevista e Seleção, a Preparação e a Supervisão e Acompanhamento. De notar que o Recrutamento e a Entrevista são, muitas das vezes, implementados com o apoio das Estruturas Municipais de Voluntariado. Em alguns casos, estas Estruturas também apoiam a formação geral, embora as entidades também revelem práticas de formação mais específica para a função aquando a integração da pessoa voluntária. A Supervisão e Acompanhamento também são realizados em grande medida, pois é notável a preocupação das entidades com o bem-estar da pessoa voluntária e a sua integração plena. Também existe um interesse por parte da instituição em garantir que a pessoa voluntária está, efetivamente, a apoiar e a ajudar nas tarefas que desempenha. O Reconhecimento é uma fase ainda muito intermédia, onde existe um grande equilíbrio entre a percentagem de entidades que não o faz e a percentagem de entidades que, de alguma forma, o implementam, seja total ou parcialmente.

Podemos concluir que as entidades são mais bem-sucedidas a implementar as fases onde as Estruturas Municipais de Voluntariado estão mais presentes e ativas. Isto parece justificar uma ação mais ativa por parte das EMV nas fases mais relacionadas com toda a componente do Planeamento, Organização e Avaliação, que ajudaria não só a tornar as práticas de gestão mais concertadas com as necessidades das comunidades, bem como a garantir o impacte das ações.

### 3.2. O ESQUEMA DE ATUAÇÃO

De forma a compilar e esquematizar a informação apresentada anteriormente, segue-se uma tabela com um exemplo de proposta de atuação para a gestão de um programa de Voluntariado Inclusivo anual. Reforçamos que esta é apenas uma proposta que deverá ser sempre adaptada à realidade das entidades e ao respetivo calendário de atividades.

Contempla o espaço temporal de 12 meses.



#### PROPOSTA DE ATUAÇÃO PARA A CRIAÇÃO E DINAMIZAÇÃO DE UM PROGRAMA DE VOLUNTARIADO INCLUSIVO

	ATIVIDADE	TIMING	DESCRIÇÃO
1	Sessões de reflexão para a definição do propósito do Programa de Voluntariado Inclusivo	1.º MÊS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desde o primeiro momento é importante perceber o porquê de a entidade querer promover um Programa de Voluntariado Inclusivo e de que forma esta programa vai contribuir para a Missão, Estratégia e Objetivos da entidade em questão. Toda a entidade tem de estar alinhada nesse mesmo propósito.</li> </ul>
2	Reuniões de coordenação para a implementação do projeto	2.º MÊS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Antes de começar com o trabalho direto com os beneficiários há a necessidade de preparação, planeamento e organização do projeto, um trabalho que deve ser coordenado com a equipa de Gestão de Voluntariado, Direção e recursos humanos da entidade. Também podem ser incluídas neste processo entidades parceiras chave, como a Estrutura Municipal de Voluntariado local ou outras pertinentes.</li> </ul>
3	Definição das tarefas das pessoas voluntárias	3.º MÊS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conceção e definição das tarefas que serão realizadas pelas pessoas voluntárias e definição das pessoas tutoras e supervisoras. Este processo deve ser feito com a colaboração dos recursos humanos já existentes na entidade.</li> </ul>
4	Capacitação das pessoas que vão estar envolvidas no Programa de Voluntariado	4.º MÊS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formação para o Voluntariado Inclusivo e para o Planeamento Centrado na Pessoa, de forma a garantir que todos sabem como agir e atuar de forma eficaz e adequada com as pessoas voluntárias.</li> </ul>

5	<b>Reunião de entrevista com potencial pessoa voluntária (e sua rede de apoio dependendo de cada caso)</b>	<b>5.º MÊS</b> <i>(1h cada pessoa voluntária)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentação do projeto, do seu propósito e dinâmica de funcionamento. Referir o apoio específico que vão desenvolver com a pessoa voluntária, de acordo com o caso. Explorar aspetos como: <ul style="list-style-type: none"> <li>Que motivações tem no voluntariado?</li> <li>Que atividades se sente mais motivado a realizar no voluntariado?</li> <li>Que competências pretende desenvolver?</li> <li>Qual a disponibilidade de tempo?</li> </ul> </li> <li>• Apresentação de exemplos de oportunidades de voluntariado disponíveis.</li> <li>• Apresentação das regras de funcionamento.</li> </ul>
6	<b>Período de reflexão da pessoa voluntária proponente e sua rede de apoio para tomada de decisão</b>	<b>5.º MÊS</b> <i>(3 dias aprox. cada pessoa voluntária)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexão sobre se quer efetivamente realizar voluntariado, tendo em conta as regras de funcionamento.</li> <li>• Se sim, passa para a seguinte fase.</li> </ul>
7	<b>Reunião com pessoa voluntária proponente (e sua rede de apoio dependendo de cada caso)</b>	<b>5.º MÊS</b> <i>(1h cada pessoa voluntária)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação sobre tomada de decisão.</li> <li>• Explicação dos próximos passos.</li> <li>• Assinatura de aceitação das regras de funcionamento.</li> </ul>
8	<b>Orientação vocacional para o voluntariado</b>	<b>6.º MÊS</b> <i>(3 sessões de 1h cada voluntário/a)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicação do Planeamento Centrado na Pessoa.</li> <li>• O processo termina com a escolha da oportunidade de voluntariado a integrar.</li> </ul>
9	<b>Sessões de capacitação para preparação</b>	<b>6.º MÊS</b> <i>(3h cada voluntário/a)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Com um programa definido para compreensão do que é o voluntariado em termos globais.</li> </ul>
10	<b>Integração na oportunidade de voluntariado selecionada – fase experimental</b>	<b>7.º MÊS</b> <i>(10 horas de voluntariado cada pessoa voluntária)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminada a preparação, segue-se a integração das pessoas voluntárias nas oportunidades de voluntariado. Inicialmente passarão por um período experimental. Realização de sessão de treino para a função específica realizada pela entidade acolhedora.</li> <li>• Realização de atividades de voluntariado seguindo um perfil de funções.</li> <li>• No final do período experimental toma a decisão de continuar, experimentar outra oportunidade de voluntariado ou terminar a experiência.</li> </ul>

	<b>ATIVIDADE</b>	<b>TIMING</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>11</b>	<b>Cerimónia de compromisso de voluntariado</b>	<b>8º MÊS</b> <i>(1 hora cada voluntário/a)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caso corra como esperado, assina-se compromisso de voluntariado a duas ou três partes (pessoa voluntária, a entidade acolhedora e tutor legal, se justificável).</li> </ul>
<b>12</b>	<b>Atividade regular de voluntariado</b>	<b>A partir do 8º MÊS</b> <i>(sessão mensal de 1h com cada voluntário/a e respetivos supervisores)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O seu trabalho é acompanhado pela equipa e em cada situação analisar-se-á o grau de autonomia das pessoas voluntárias e em que medida teremos de envolver os seus tutores no processo. A premissa é aumentar o grau de autonomia. Nos casos com menor autonomia pode haver necessidade de maior investimento de tempo por parte da equipa gestora de voluntariado.</li> <li>• Mensalmente é realizada reunião de acompanhamento para aferir o grau de satisfação e integração. Serão realizados ajustamentos a cada caso, que implicará reuniões também semanais com os orientadores das pessoas voluntárias.</li> <li>• Trabalho individual com cada pessoa voluntária, com base no Planeamento Centrado na Pessoa, de forma a avaliar se o voluntariado está ou não a ser uma eficaz ferramenta na integração e desenvolvimento da pessoa.</li> </ul>
<b>13</b>	<b>Avaliação da experiência de voluntariado</b>	<b>12º MÊS</b> <i>(30 minutos cada voluntário/a)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preenchimento de questionário de avaliação da experiência por parte da pessoa voluntária, organização acolhedora de voluntariado e outros intervenientes tendo em conta cada caso.</li> </ul>
<b>14</b>	<b>Cerimónia de reconhecimento</b>	<b>12º MÊS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização de ações e cerimónias de reconhecimento das pessoas voluntárias.</li> </ul>

**Tabela 2** – Proposta de Atuação para a Criação e Dinamização de um Programa de Voluntariado Inclusivo



## NOTAS FINAIS

Com este Guia, propusemo-nos a apresentar uma proposta metodológica com o propósito de tornar os programas de voluntariado da sua organização mais inclusivos e, conseqüentemente, a sensibilizar para a importância de semearmos uma cultura organizacional e societal mais inclusiva. Apesar de ser de caráter experimental – e ainda carecer de testagem –, esta proposta está alicerçada no processo de gestão de voluntariado de Steve McCurley e Rick Lynch e na metodologia do Planeamento Centrado na Pessoa, difundido pela ASSOL, abordagens amplamente sedimentadas. Simultaneamente, reforçam a proposta e ilustram cada passo as quatro dezenas de boas práticas que estudamos

É, por isso, de esperar parcas alterações futuras ao processo proposto. Assumimos, porém, a possibilidade de sofrer ligeiras modificações no esquema de atuação antevisto. Esperamos testá-lo em breve, no âmbito de uma iniciativa-piloto.

Este Guia será, ainda, complementado com um *booklet* em que são dadas a conhecer, de forma mais detalhada, as 42 boas práticas aqui mencionadas.

Caso encete esforços a experimentar os passos deste Guia, agradecemos que partilhe connosco os resultados e eventuais sugestões de melhoria para:

***info@pista-magica.pt***

## FONTES DE REFERÊNCIA

Capucha, L. (2010). Inovação e justiça social: Políticas activas para a inclusão educativa. *Sociologia, Problemas e Práticas*, 63, 25-50.

Falvey, M. A. et al. (2011). *Toda a minha vida é um Círculo*. Edição ASSOL.

Fernandes, S. (2013). *O impacte da formação da Escola de Voluntariado Pista Mágica (2008-2012): A sua repercussão nos formandos aos níveis individual, profissional e atividades de ajuda* [Tese de Mestrado, Universidade Fernando Pessoa]. Repositório Institucional da Universidade Fernando Pessoa.

<https://bdigital.ufp.pt/handle/10284/3831>

Fernandes, S. (2016). *Manual de Apoio na Gestão de Voluntariado*.

Fundação Eugénio de Almeida. (2016). *Voluntariado Inclusivo. Orientações Para Desenvolvimento de um Programa de Voluntariado Mais Inclusivo*. Projeto Volunteering as a Tool for Inclusion, 2013-2015. Disponível em:

<https://www.fea.pt/files/3dac1149101d44a89eedbcc858009dafab3df7e4.pdf>

Instituto Nacional de Estatística (INE). (2019). *Inquérito ao Trabalho Voluntário 2018*.

Linning, M. & Jackson, G. (2018). *Volunteering, Health and Wellbeing – What does the evidence tell us?* Volunteer Scotland.

[https://www.volunteerscotland.net/media/1436178/volunteering\\_health\\_well-being\\_-\\_full\\_report.pdf](https://www.volunteerscotland.net/media/1436178/volunteering_health_well-being_-_full_report.pdf)

McCurley, S., Lynch, R. & Fernandes S. (2019). *Manual Completo de Gestão de Voluntariado*. Edição Pista Mágica – Associação.

Miller, K., Schleien, S., Rider, C., Hall, C., Roche, M., & Worsley, J. (2002). Inclusive volunteering: Benefits to participants and community. *Therapeutic Recreation Journal*, 36(3), 247-259.

Oliveira, S., Fernandes, M., Brandão, M., Campos, S. & Carreira, R. (2020). *The Impact of Volunteering and the acquisition of skills through practice*.

<http://hdl.handle.net/10400.24/1588>

Pearpoint, J. et al. (2001). *PATH: Um caminho para futuros alternativos e com esperança*. Edição ASSOL.

Pereira, M. (2014). *Apoios Centrados nas Pessoas*. Edição ASSOL.

Presidência do Conselho de Ministros. (2013). *V Plano Nacional para a Igualdade, Género, Cidadania e Não Discriminação* (RCM 103/2013). Lisboa: Diário da República.

Rodrigues, D. (2014, 17 março). *O que é a Inclusão?* Público.

<https://www.publico.pt/2014/03/17/sociedade/opiniao/o-que-e-a-inclusao-1628577>

Scottish Government. (2019). *Volunteering for All – Our National Framework*.

[https://www.volunteerscotland.net/media/1496762/volunteering\\_for\\_all\\_-\\_our\\_national\\_framework.pdf](https://www.volunteerscotland.net/media/1496762/volunteering_for_all_-_our_national_framework.pdf)

Volunteer Scotland. (2015). *The benefits of Inclusive Volunteering*.

[https://www.volunteerscotland.net/media/685912/the\\_benefits\\_of\\_inclusive\\_volunteering.pdf](https://www.volunteerscotland.net/media/685912/the_benefits_of_inclusive_volunteering.pdf)

United Nations Volunteers. (2011, 5 dezembro). *International Year of Volunteers 10th Anniversary*.

<https://www.unv.org/our-campaigns/international-year-volunteers-10th-anniversary>



## GLOSSÁRIO

### Gestão de Voluntariado

É a gestão estratégica dos recursos humanos não-remunerados – as pessoas voluntárias – ao serviço de uma Causa<sup>3</sup> levado a cabo por organizações da economia social, empresariais ou governamentais. Permite definir métodos e processos mais ajustados a cada organização que incluem – entre outros – o recrutamento, o acompanhamento, a retenção, a avaliação e o reconhecimento das pessoas voluntárias. Só é profícua quando o trabalho de voluntariado faz sentido para todos os agentes e se materializa na melhoria do cumprimento da Causa com maior impacto (seja da qualidade da ação – humana ou técnica –, seja no aumento dos resultados pretendidos – como por exemplo chegar a mais pessoas beneficiárias, diminuir o número de mortes, aumentar a esperança de vida, diminuição dos níveis de poluição, entre muitos outros).

*Sónia Fernandes*

### Gestor/a de Voluntariado

É a pessoa responsável pela Gestão de Voluntariado, isto é, da gestão estratégica dos recursos humanos não-remunerados – as pessoas voluntárias – ao serviço de uma Causa levado a cabo por organizações da economia social, empresariais ou governamentais.

*Sónia Fernandes*

### Inclusão

Segundo Capucha (2010), são considerados excluídos “os que se vêem impossibilitados de aceder ao direito (i) ao rendimento digno, (ii) ao trabalho e à actividade económica, (iii) à educação e à formação; (iv) à saúde e à habitação e (v) à igualdade de oportunidades. Impossibilidade que se estende ao cumprimento dos deveres correspondentes à condição de plena cidadania”. Partindo desta ideia, inclusão deverá ser entendida, no presente Guia, como o “direito a participar naquilo que a própria pessoa escolher” (Pereira, 2014), isto é, na possibilidade de cada indivíduo poder participar de forma plena na sociedade.

### Metodologia de Planeamento Centrada na Pessoa

Surgida na década 1980 na América do Norte, distingue-se por colocar a pessoa no centro do processo de planeamento. O objetivo é ajudar cada pessoa a ganhar consciência da direção que quer dar à sua vida, nomeadamente dos seus sonhos e desejos. Os profissionais de apoio ajudam a pessoa a fazer as suas escolhas e a percorrer o caminho por ela escolhido, mas nunca determinam a direção a seguir. O foco é aquilo que cada pessoa quer para a sua vida e não o que os profissionais possam pensar que ela precisaria.

As suas ferramentas fundamentais são o diálogo (ouvir e conversar) e uma negociação justa e equilibrada dos apoios possíveis, que podem ser todas as pessoas e estruturas da comunidade e não apenas os serviços especializados.

---

<sup>3</sup> Uma Causa é inspirada num problema identificado (por uma organização ou um grupo de pessoas) como importante a resolver, seja de natureza social, ambiental, patrimonial, cultural, desportiva, entre muitas outras.

Os valores chave do Planeamento Centrado na Pessoa são a autodeterminação, a crença de que todas as vidas humanas têm o mesmo valor, a liberdade e a importância de vivermos em comunidades inclusivas.

*Mário Pereira*

### **Voluntariado**

É uma atividade relativamente incoerciva, realizada com intenção de ajudar e sem o pensamento primário ou imediato de ganho financeiro. É trabalho, não divertimento.

*Ivan Scheier*

### **Voluntariado Inclusivo**

Materializa-se em projetos e programas de voluntariado que promovem a inclusão, enquanto pessoas voluntárias, de indivíduos que são habitualmente excluídos do seu exercício, nomeadamente crianças, jovens NEET (que não estão nem trabalhar nem a estudar ou a frequentar qualquer tipo de formação), pessoas com deficiência, seniores, pessoas com problemas de saúde mental, desempregados de longa duração, migrantes, ex-reclusos ou pessoas que, por diferentes razões, se encontram em situação ou risco de exclusão social.

*Pista Mágica*

### **Voluntária/o**

Alguém que oferece o seu tempo, esforço e talento a uma necessidade ou causa sem proveito financeiro (perspetiva do executor); Alguém que contribui com tempo, esforço e talento para suprir uma necessidade ou contribuir para uma missão, sem fazer parte da folha de pagamento (perspetiva do destinatário do serviço).

*Energize<sup>4</sup>*

---

<sup>4</sup> A Energize é uma empresa especializada em Voluntariado criada em 1997 por Susan Ellis. Definição retirada de: <https://www.energizeinc.com/a-z/article-internal/49>.



---

## FICHA TÉCNICA

Título	Guia para um Voluntariado mais Inclusivo
Autoras	Sónia Fernandes, Ana Luísa Azevedo e Isadora Freitas
Revisão do texto	Filipa Pisco
Equipa de Terreno	Ana Luísa Azevedo, Filipa Pisco e Isadora Freitas
Ilustração, Design e Paginação	Ângela Calheiros
Edição	Pista Mágica - Associação
Impressão	Lusoimpress
Tiragem	1000 Exemplares
ISBN	978_989_54619_5_0
Depósito Legal	491268/21
Data de Edição	Novembro 2021

© Todos os direitos reservados.

A reprodução total ou parcial sob qualquer forma dos textos contidos neste livro carece de aprovação prévia expressa da entidade detentora dos direitos de autor.

---