

(Estudo Caso)

Neuza Patrício Henriques

**Mestrado em Ciências da Educação- Especialização em Educação e Desenvolvimento
Comunitário**

**Relatório realizado sob a orientação da Professora Doutora
Antónia Barreto**

AGRADECIMENTOS

Cada pessoa tem a sua particularidade, a sua forma de agir, o seu jeito, a sua sabedoria, o seu olhar...

Cada pormenor, ao seu jeito, vai contribuindo para o meu crescimento enquanto pessoa...

É com este pensamento que caminho...

Aberta a aprender e a ser constantemente surpreendida...

Defino o que sinto como mais uma missão cumprida e grata por tudo o que me foi concedido.

E porque o momento da chegada é sempre cheio, cheio de alegria e esperança, porque o sabor da vitória faz-nos experimentar o desafio de querermos mais e mais...

À minha Mãe e Pai, obrigada pelo amparo em todas as situações...

À minha orientadora Professora Doutora Antónia Barreto, agradeço todo o profissionalismo, sabedoria, simplicidade que me foi transmitido...

À Associação Impulsar por toda a disponibilidade dispensada e profissionalismo demonstrado...

Aos voluntários, pela simpatia e disponibilidade de participação neste trabalho

...

A todos os colegas de Mestrado, em especial a Marta Oliveira, por toda a amizade e disponibilidade...

A todos os amigos, que de alguma forma partilharam todo este trabalho comigo, em especial, camarada Joana Correia, Teresa Oliveira e Nádia Antunes

Cada um, ao seu jeito, marcou-me de forma especial e particular...

RESUMO

A necessidade de promover iniciativas que enfrentem os problemas sociais e que contribuam para o desenvolvimento individual e social do indivíduo, assim como para com a comunidade, torna-se premente. Sendo Portugal um dos países da Europa, em que o voluntariado apresenta uma taxa menor, é urgente a procura de iniciativas de projetos, tendo como objetivo apelar ao bom desenvolvimento da sociedade. Deste modo, o voluntariado é uma das atividades capazes de promover um desenvolvimento positivo no indivíduo, uma vez que há a possibilidade de experienciar tarefas de apoio à comunidade, proporcionando, deste modo, tanto benefícios individuais, como retribuições sociais impalpáveis de associação de grupo.

Este estudo foi desenvolvido tendo como objetivo, refletir sobre o voluntariado, na medida em que este possa contribuir para o desenvolvimento pessoal e social de quem o pratica e, consequentemente, para o desenvolvimento comunitário.

A Associação Impulsar contribuiu através da disponibilidade dos seus voluntários e técnicas. Foram entrevistados seis voluntários e uma técnica, para aprofundar toda esta temática. Foi analisado, o trabalho desenvolvido pelos voluntários, assim como o voluntariado relacionado com o desenvolvimento pessoal e social dos voluntários e, por último, interpretou-se o voluntariado tendo em conta o desenvolvimento comunitário.

A análise das entrevistas aos voluntários, permitiu confirmar que a participação em atividades de voluntariado, para além de proporcionar uma consciência crítica, permite-lhes abarcar competências técnicas e pessoais, devido às experiências diversificadas com que se vão deparando. Embora a baixa taxa de voluntariado, é possível verificar um aumento gradual, tendo em conta as diversificadas motivações estudadas.

Este estudo permitiu apurar que, para uma sociedade mais equitativa e solidária, a existência de uma cidadania ativa funciona como um elemento chave de consolidação e participação cívica dos cidadãos na democracia.

Palavras-chave: Desenvolvimento individual e social, Voluntariado; Desenvolvimento Comunitário; Cidadania Ativa; Participação Cívica.

ABSTRACT

The need to promote initiatives that address social problems that contribute for the individual and social development of an individual and of the community has become urgent. Portugal is one of the european countries with the lowest rate of volunteering, so there is a new demand for an initiative aiming for the good development of the society. Volunteering is one of the activities that promote a positive development of an individual, because of the possibility of experiencing activities of supporting the community, providing both individual benefits as intangible social rewards of being apart of a group.

This study was developed with the objective of reflecting on volunteering, in a way that it can contribute to the personal and social development of those who practice it and consequently for the development of the community.

The Associação Impulsar contributed through the availability of its volunteers and techniques. They interviewed six volunteers and a specialist to deepen this whole issue. The work of the volunteers was analysed, as well as volunteer work related to the personal and social development of the volunteers, and studied the volunteering through community development.

According to the analysis of the interviews with volunteers, it was confirmed that participating in these activities, provides critical awareness and allows them to learn technical and personal skills, do to with the diverse experiences that they are going to encounter. Dispute the low volunteer rate, diversified studies on motivations show a gradually increase.

This study reveals that an active citizenship functions as a key element of consolidation and civic participation of citizens in a democracy, to create a more equitable and inclusive society.

Keywords: Individual and Social Development, Volunteering; Community Development; Active Citizenship; Civic Participation

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| INTRODUÇÃO..... | 1 |
| CAPÍTULO I- BREVE ENQUADRAMENTO TEÓRICO | 3 |
| 1-Voluntariado | 3 |
| 1.1-Enquadramento Legal Português do Voluntariado | 3 |
| 1.1.1- Direitos e Deveres do Voluntário | 5 |
| 1.1.2-Relação entre o voluntário e a organização promotora | 6 |
| 1.2- O voluntariado em Portugal: noção e números | 7 |
| 1.3- Políticas de Voluntariado | 12 |
| 1.3.1-Implementação, Administração e Avaliação do Voluntariado | 12 |
| 1.3.2-O Trabalho Voluntário e as Políticas de Gestão | 17 |
| 1.4- A cidadania, um contributo para o Desenvolvimento Comunitário | 19 |
| 1.4.1- O voluntariado enquanto processo de desenvolvimento pessoal e social | 19 |
| 1.4.2- Contributo para uma Cidadania ativa e Desenvolvimento Comunitário | 21 |
| CAPÍTULO II- METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO..... | 23 |
| 2- Contextualização do estudo..... | 23 |
| 2.1- Breve caracterização da Associação Impulsar | 23 |
| 2.1.1- Projeto Giros na Rua | 24 |
| 2.1.2- Projeto Giros ó Bairro | 24 |
| 2.2-Problemática, pergunta de partida e objetivos de investigação | 25 |
| 2.3-Desenho da Investigação | 26 |
| 2.3.1-Paradigma do estudo..... | 26 |
| 2.3.2-Estudo Caso..... | 26 |
| 2.4- Técnica de recolha de dados..... | 28 |
| 2.4.1- Entrevista | 28 |
| 2.4.2- Entrevista Exploratória | 28 |

| | |
|---|-----------|
| 2.4.3- Entrevista Semiestruturada | 28 |
| 2.4.4- Análise documental | 30 |
| 2.4.5- População estudada..... | 30 |
| 2.5-Técnica de tratamento de dados..... | 31 |
| CAPÍTULO III- APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS | |
| RESULTADOS | 35 |
| 3- Apresentação dos resultados da investigação..... | 35 |
| 3.1- Voluntariado | 35 |
| 3.1.1- Visão/Significado atribuído ao Voluntariado..... | 35 |
| 3.1.2- Competências pessoais | 36 |
| 3.1.3- Motivações Iniciais..... | 38 |
| As fontes de motivação dos voluntários para a prática de voluntariado mostraram ser diversas, destacando-se a motivação a nível profissional e pessoal. | 38 |
| 3.1.4- Experiências de Voluntariado | 40 |
| 3.1.5- Participação | 41 |
| 3.1.6- Tarefas realizadas | 41 |
| 3.1.7- Objetivos percecionados/Valores e Princípios Orientadores | 43 |
| 3.1.8- Experiências mais marcantes | 44 |
| 3.2- Desenvolvimento Comunitário..... | 46 |
| 3.2.1- Impactos do Voluntariado | 46 |
| 3.2.2- Formação..... | 47 |
| 3.2.3- Grau de Consciencialização do seu papel enquanto voluntário | 49 |
| 3.3- A Instituição | 50 |
| 3.3.1- Motivos | 50 |
| 3.3.2- Funções | 51 |
| 3.3.3- Resultados | 52 |
| 3.3.4- Necessidades detetadas | 53 |
| 3.3.5- Voluntariado..... | 53 |

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO IV- CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS | 54 |
| BIBLIOGRAFIA..... | 59 |
| LEGISLAÇÃO CONSULTADA..... | 63 |
| ANEXOS | 64 |
| ÍNDICE DE QUADROS | 65 |

LISTA DE SIGLAS

ONGD- Organizações Não Governamentais para Desenvolvimento

CNPV- Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado

CEV- Centro Europeu de Voluntariado

PNV- O Plano Nacional de Voluntariado

EAPN- Rede Europeia Anti Pobreza

SICAD- Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências

CET- Curso de Especialização Tecnológica

PORI- Plano Operacional de Repostas Integradas

INTRODUÇÃO

O trabalho que aqui se desenvolve, no âmbito da dissertação de Mestrado em Ciências da Educação- Especialização em Educação e Desenvolvimento Comunitário, visa o estudo das potencialidades do voluntariado, de forma a contribuir para o desenvolvimento integral dos indivíduos, quer a nível pessoal, como social, assim como conhecer o voluntariado, como contributo para o Desenvolvimento Comunitário.

É na juventude que há mais predisposição ao nível do desenvolvimento de diversos níveis de competência, assim sendo, é nesta fase que se pode desencadear o interesse e o desejo no envolvimento de diversas atividades pedagógicas estimulantes, e por outro lado, auxiliá-los a desvencilhar-se dos desafios constantes da vida (Keating & Moshman 2004, 1998 citados por Rodrigues, 2010).

O voluntariado, sendo um exercício de cidadania ativa, poderá fazer parte do aglomerado de atividades frutíferas ao desenvolvimento integral do indivíduo (Viveiros, 2012), pois voluntário é o jovem ou o adulto que, devido ao seu interesse pessoal e ao seu espírito cívico prescinde do seu tempo, para o entregar aos outros, sem remuneração alguma (Cavalcante, Oliveira, Medeiros, Souza, & Neto, 2011).

Verifica-se um decréscimo do número de voluntários em Portugal entre 1990 e 2001 (Delicado, 2002). Todavia, nos últimos anos, constata-se um aumento gradual relativamente à prática do voluntariado (Romão, Gaspar, Correia, & Amaro, 2012). A motivação voluntária influencia, de alguma forma, a prática de voluntariado, e é de notar que “estima”, intelecto” e valores destacaram-se como sendo os fatores mais importante. Relativamente, aos jovens, “carreira” é considerado como sendo o mais importante (Clary, Snyder e Ridge 1992, citados por Calvante, 2013)

A opção pela temática do voluntariado como assunto de investigação, decorre da necessidade de refletir sobre as potencialidades que o voluntariado pode retribuir nos indivíduos, quer a nível individual, como comunitário, assim como a necessidade de despertar a consciência social e crítica, de modo a desencadear ações sobre o que os rodeia. Uma outra influência prende-se pelo facto da investigadora ter sido voluntária desde os dezasseis anos, em diversas Instituições, o que, consequentemente desencadeou o interesse em aprofundar o voluntariado como contributo a nível individual e comunitário.

Esta dissertação encontra-se organizada em quatro capítulos: No primeiro capítulo, enquadramento teórico, elaborou-se uma revisão de literatura, relativamente aos conceitos teóricos que contribuem para compreender melhor o voluntariado como

contributo para o desenvolvimento pessoal e social e que permitirão, posteriormente, disputar e fundamentar o estudo desenvolvido. No primeiro ponto, começámos por analisar o enquadramento legal português do voluntariado, remetendo-nos para os direitos e deveres dos voluntários e a relação entre o voluntário e a organização promotora. De seguida explorámos: o conceito de voluntariado, as motivações dos voluntários, a importância das suas contribuições para a sociedade, dados estatísticos e literários publicados sobre o voluntariado em Portugal e, por último, enumeram-se as razões principais para o aumento desta prática. No segundo ponto, foram estudadas as principais áreas de ação para uma política de voluntariado (o recrutamento e a seleção, a diversidade, a formação e o desenvolvimento, a supervisão e o apoio, o seguro, a saúde e a segurança, e a igualdade de oportunidades) e o trabalho voluntário e as políticas de gestão. Por fim, no terceiro ponto, fez-se uma abordagem da cidadania, como sendo um contributo para o desenvolvimento comunitário, relacionando o voluntariado enquanto processo para o desenvolvimento pessoal e social e como contributo para uma cidadania ativa e desenvolvimento comunitário.

No segundo capítulo, metodologia de investigação, pretendeu-se enquadrar metodologicamente o estudo. Assim, após uma breve caracterização da Associação Impulsar, assim como dos seus Projetos, enunciou-se a problemática, apresentaram-se as opções metodológicas adotadas, contextualizando o paradigma adotado face ao estudo em causa, assim como as técnicas de recolha e tratamento de dados.

No terceiro capítulo elaborou-se, a apresentação, análise e discussão dos resultados, organizando-os por categorias e subcategorias, precedentemente definidas para a análise de conteúdo.

No último capítulo procedeu-se à apresentação de algumas conclusões e considerações finais, procurando responder à questão que orientou esta investigação. O capítulo termina com algumas sugestões, pertinentes e desafiantes, para o desenvolvimento de eventuais estudos relacionados com a problemática abordada.

Por último, é apresentada a bibliografia consultada, que serviu de base para todo este estudo, assim como todos os documentos elaborados, que foram utilizados para a recolha e análise de dados, nomeadamente os guiões, as transcrições e grelhas de análise das entrevistas.

CAPÍTULO I- BREVE ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1-Voluntariado

1.1-Enquadramento Legal Português do Voluntariado

A Constituição da República Portuguesa, Lei suprema do nosso país, no seu artigo 73.º, consagra o direito fundamental de todos os cidadãos à Educação e à Cultura e suporta a garantia do Estado na formação dos cidadãos, através da escola e de outros meios formativos que deve, nomeadamente, contribuir:

“... para a igualdade de oportunidades, a superação das desigualdades económicas, sociais e culturais, o desenvolvimento da personalidade e do espírito de tolerância, de compreensão mútua, de solidariedade e de responsabilidade, para o progresso social e para a participação democrática na vida coletiva ...”.

Neste sentido, a Lei n.º 71/98, de 3 de novembro, concebe as bases do enquadramento jurídico do voluntariado e enuncia os princípios que as orientam, nomeadamente no seu Capítulo II:

“...

Artigo 5º

O Estado reconhece o valor social do voluntariado como expressão do exercício livre de uma cidadania ativa e solidária e promove e garante a sua autonomia e pluralismo.”

Artigo 6º

1- O voluntariado obedece aos princípios da solidariedade, da participação, da cooperação, da complementaridade, da gratuidade, da responsabilidade e da convergência.

...”

Segundo o artigo 2º, nº 1, da mesma Lei, voluntariado *“é o conjunto de ações de interesse social e comunitárias realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projetos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas”*. Por outro lado, o Decreto-Lei n.º 389/99, de 30 de setembro, regulamenta a Lei n.º 71/98, de 3 de Novembro, criando as condições que permitam promover e apoiar o voluntariado. O Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado (doravante designado pela sigla CNPV), criado pelo mesmo Decreto-Lei,

caracteriza-se como uma entidade cuja finalidade, é desenvolver ações indispensáveis à promoção, coordenação e qualificação do voluntariado. No artigo 21.º do referido diploma explicitam-se as suas competências, designadamente:

“... a) Desenvolver as ações adequadas ao conhecimento e caracterização do universo dos voluntários; g) Promover e divulgar o voluntariado como forma de participação social e de solidariedade dos cidadãos...; h) Sensibilizar a sociedade em geral para a importância do voluntariado como forma de exercício do direito de cidadania, promovendo a realização de debates, conferências e iniciativas afins; l) Acompanhar a aplicação do presente diploma e propor as medidas que se revelem adequadas ao seu aperfeiçoamento e desenvolvimento”.

Por outro lado, a Resolução do Conselho de Ministros n.º 50/2000, de 30 de março, publicada em Diário da República, II série, n.º 94, de 20 de Abril, define a composição e o funcionamento do CNVP.

O CNPV integra o Centro Europeu de Voluntariado (doravante designado pela sigla CEV) desde 2007, o qual é uma Associação Europeia de Organizações de Voluntariado, e que tem como principal objetivo promover e apoiar o voluntariado, através da sensibilização, capacitação e partilha de conhecimentos.

A Plataforma Portuguesa das Organizações Não Governamentais para o Desenvolvimento (doravante designada pela sigla ONGD), apresenta-se como medida promotora do voluntariado, caracterizando-se da seguinte forma:

*“...constituída em 1985, é uma associação privada sem fins lucrativos que representa a maioria das ONGD (Leigos para o Desenvolvimento, Cáritas portuguesa, Fundação Evangelização e Culturas, Instituto de Apoio à Criança, Médicos do Mundo Portugal, União das Misericórdias Portuguesas, Leigos da Boa Nova, Instituto de Solidariedade e Cooperação Universitária, entre muitas outras) portuguesas registadas no Ministério dos Negócios Estrangeiros. A Plataforma reúne as ONGD que trabalham para um mundo mais justo e equitativo, potenciando o trabalho das suas associadas a nível político e legislativo e promovendo as boas práticas, junto dos Países em Desenvolvimento, em áreas como a Cooperação para o Desenvolvimento, a Ajuda Humanitária e de Emergência e Educação para o Desenvolvimento”.*¹

¹ Conselho Nacional Para a Promoção do Voluntariado (2015). Plataforma Portuguesa das Organizações Não Governamentais para o Desenvolvimento. Acedido em Set. 21, 2015, disponível em <http://www.voluntariado.pt/left.asp?06.02.01>.

Por fim, a Resolução do Conselho de Ministros n.º 29/2013, publicada em Diário da República, I série, n.º 88, de 8 de maio de 2013, enuncia a importância do voluntariado pela instância da definição de um Plano Nacional, a vigorar até 2015: *“A promoção de uma cultura de coesão social, capaz de contribuir para uma maior qualidade de vida de todos os cidadãos, que reforce os valores da cidadania, exige a implementação de políticas públicas transversais aos vários Ministérios e a participação da sociedade, pelo que importa definir um Plano Nacional do Voluntariado 2013 - 2015 (PNV) que envolva os vários Ministérios, as regiões autónomas, as autarquias locais e os contributos das organizações da sociedade civil, dando continuidade às ações desenvolvidas durante o ano de 2011 no âmbito do Ano Europeu do Voluntariado e em 2012 no quadro do Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações e o ano Internacional das Cooperativas...”*.

Assim, o Plano Nacional de Voluntariado (doravante designado pela sigla PNV) pretende, de forma articulada e prospetiva, definir medidas que possam valorizar e reconhecer a realização de ações de voluntariado como essenciais para uma participação e cidadania ativas, bem como promover a responsabilidade social da Administração Pública. Neste quadro, o PNV define um conjunto de medidas, organizadas em três eixos estratégicos: Eixo 1 - «Sensibilizar e Divulgar»; Eixo 2 - «Promover e Formar»; e Eixo 3 - «Agir e Desenvolver».

1.1.1- Direitos e Deveres do Voluntário

A Lei nº 71/98, de 3 de novembro, segundo o disposto nos seus artigos 7º e 8º, que define as bases do Enquadramento Jurídico do Voluntariado (ou simplesmente “já acima mencionada”), consigna os direitos e os deveres dos Voluntários.

Segundo o Guia do Voluntário, (2002) interagir constantemente com as pessoas, famílias e comunidade é instituir uma relação de reciprocidade de dar e receber que, consequentemente, impõe direitos e deveres. No que diz respeito aos direitos, a este nível inclui-se o desenvolvimento de funções consoante os seus conhecimentos, experiências e motivações, o acesso a formação inicial e contínua, o apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica do mesmo, a participação nas decisões, o reconhecimento pelo trabalho realizado com acreditação e certificação e por último, o acordo com a organização promotora do programa de voluntariado, que regule os termos e as condições do trabalho que vai realizar.

De igual modo, lista-se um conjunto de deveres que os voluntários devem ter em conta, os quais se subdividem em cinco pontos:

1- Deveres para com os destinatários: é de salientar o respeito pela vida privada, dignidade humana, ideologias, religião e cultura. É dever do voluntário guardar sigilo acerca de assuntos confidenciais, agir de bom senso sem aceitar qualquer recompensa, procurar contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário de forma contínua e coesa;

2- Deveres para com a organização: refere-se à observação e cumprimentos dos princípios e normas relacionados com a atividade bem como as normas dos respetivos programas e projetos já definidos. Os voluntários devem atuar de forma diligente, isenta e solidária, estando constantemente atualizados, participando em programas de formação, garantindo regularidade nas suas funções e informar a organização com a maior brevidade possível, caso pretendam interromper ou cessar o trabalho voluntário;

3- Deveres para com os outros voluntários: é vital respeitar a dignidade e liberdade dos outros, apoiar e integrar o trabalho de equipa, contribuir para boas relações interpessoais e para um bom clima de trabalho. É, ainda imprescindível facilitar a integração, formação e participação de todos os voluntários, inclusive a novos membros que possam vir a integrar a equipa;

4- Deveres para com os trabalhadores remunerados: os voluntários devem colaborar com os profissionais da organização promotora. Tal implica partilhar de informações e respeitar opções e orientações técnicas inerentes ao trabalho, assim como contribuir para o desenvolvimento das relações interpessoais e do trabalho que a cada um compete desenvolver;

5- Deveres para com a sociedade em geral: as obrigações dos voluntários devem fomentar uma cultura de solidariedade, pela promoção ao voluntariado, pelo conhecer a realidade sociocultural em que está inserido, assim como complementar a ação social das organizações que integra. Por último, transmitir e fomentar os valores e ideais do trabalho voluntário.

1.1.2-Relação entre o voluntário e a organização promotora

A Lei nº 71/98, de 3 de novembro, no seu Capítulo IV, referente às Relações entre o voluntário e a Organização Promotora, no seu artigo 9º, refere a importância da existência de um programa de voluntariado entre a organização promotora e o voluntário. Segundo o Guia do Voluntário (2002), o voluntariado não é definido como uma relação subordinada em que há uma troca monetária, antes pelo contrário, é uma

praxis em que o voluntário é livre de cidadania, sendo responsável pelos seus atos, dando uso à sua autonomia e ideais.

O programa de voluntariado é importante, na medida em que é neste contexto que se dispõem as relações entre o voluntário e a organização promotora, sendo acordado entre os dois, um compromisso relativamente à realização do trabalho de voluntário.

Também o programa de voluntariado é um encontro de vontades, no qual o voluntário expressa, de forma livre, responsável e desinteressada, a vontade de realizar ações em determinada organização promotora.

Os princípios enquadramentos do voluntariado enumeram-se em: princípios da solidariedade, da participação, da cooperação, da complementaridade, da gratuidade, da responsabilidade e da convergência.

Todavia, o Programa de Voluntariado é um instrumento, que a todo o momento é alterável e adaptável, consoante as necessidades da organização e a disponibilidade do voluntariado. Assim sendo, pode designar-se como um instrumento que é operacionalizável de acordo com o compromisso que vai sendo estabelecido.

1.2- O voluntariado em Portugal: noção e números

Segundo a Organização das Nações Unidas o voluntário é o jovem ou o adulto que, devido ao seu interesse pessoal e ao seu espírito cívico, dedica parte do seu tempo, sem remuneração alguma, a diversas formas de atividades, organizadas ou não, de bem-estar social ou outros campos (Cavalcante, Oliveira, Medeiros, Souza, & Neto, 2011).

Para Domeneghetti (2002, citados por Souza & Medeiros, 2012), ser voluntário, é dar-se por inteiro a uma causa nobre, disponibilizando o seu coração a uma solidariedade infindável, em que o amor reina nas suas ações diretas e indiretas para com os outros. É um serviço, em que o voluntário tem consciência que está a contribuir para uma sociedade melhor, tornando-se assim um cidadão consciente e profícuo.

Ser voluntário é exercer, diante dos outros, uma ação que não exige a restituição de qualquer valor monetário, é uma ação espontânea, que por diversos motivos, pessoais ou sociais, é desempenhada em prol dos outros e, consequentemente, da sociedade (Souza & Medeiros, 2012). Na perspetiva de Barbosa² (2000), este enumera um conjunto de características que permitem o reconhecimento da prática de voluntariado.

² Adérito Gomes Barbosa, natural de Crestuma (V. N. de Gaia), religioso dos Sacerdotes do Coração de Jesus (Dehonianos) é professor na Universidade Católica de Lisboa.

Inicia com o facto de ser gratuito (não há retribuição monetária), espontâneo (não há qualquer força coerciva incutida no indivíduo), um trabalho contínuo (particularidade de ser uma ação com alguma regularidade) e, por último, apresentar a disponibilidade por parte do voluntário (segue um impulso e vontade de prestar serviços à comunidade).

Por outro lado, num enquadramento de carácter mais religioso, ser voluntário e ser Cristão é colocar a sua vivência espiritual nas experiências quotidianas que vão surgindo. A vivência da fé é o fio condutor que motiva a ação, sendo Jesus Cristo o guia desta relação de dádiva. O encontro com o outro é lugar de experiência religiosa (Mt. 10,40; 25,35), na medida em que há lugar para uma relação transcendente, considerando que a principal razão desta relação, é a união e qualidade, que dá lugar a uma relação de amor aos outros (Adalberto Carvalho, 2013).

Todavia este propósito enraizado não significa que a religião não reconheça a importância da solidariedade em prol do bem comum. Aprofundando esta dicotomia, entre o conceito de ação voluntária e a obrigatoriedade, não devemos esquecer, tal como diz Barbosa, (2000), que cada pessoa tem a sua liberdade individual, independentemente da sua crença, ou seja, a inclinação à prática de voluntariado deve ser encarada não como uma ameaça, mas sim como uma afirmação pessoal num contexto de solidariedade.

Neste contexto, de acordo com Parboteeah, Cullenb e Lim (2004 citados por Ferreira, Proença, & Proença, 2008), o voluntariado pode ser distinguido de forma, informal e formal. O primeiro caracteriza-se por comportamentos, como por exemplo ajudar os vizinhos ou idosos, já relativamente ao segundo, o voluntariado formal, este distingue-se pelo facto de os comportamentos voluntários se concretizarem no âmbito de uma organização que, conseqüentemente, traz benefícios para o próprio voluntário e para comunidade onde se insere, não recebendo qualquer remuneração monetária. É de salientar, também, que pode ser investigado e utilizado pelas organizações.

Para João Paulo II, *“o critério da dignidade pessoal- do respeito, da gratuidade, do serviço- é substituído pelo critério da eficiência, da funcionalidade e da utilidade: o outro é apreciado não pelo que é, mas pelo que tem, faz e rende.”* (s.d. citado por Barbosa, 2007, p. 22).

Definindo o conceito de disponibilidade, segundo o Dicionário de Língua Portuguesa, disponibilidade *“...é uma faculdade de dispor do que é seu, é um estado de quem está disposto a...”* (Costa, Sampaio, & Melo, 1999 p.558).

Haverá maior dom que a disponibilidade de sermos mais para os outros?

A disponibilidade apresenta características quase divinas, digamos que, onnipresentes, na medida em que a gratuidade do Homem é oblata, isto porque suscita no outro, querendo ou não, um impacto de querer fazer o outro capaz: “*Eu sou pessoa na medida em que sou capaz de fazer crescer o outro como pessoa*” (Barbosa, 2007). Segundo Hudson (1999, citados por Souza & Medeiros, 2012), o setor voluntário oferece três contribuições importantes para a sociedade: a) representação, por contribuir para o desenvolvimento de políticas públicas e para os processos de integração e coesão social; b) inovação, por incorporar ações que transformam o meio social, desenvolvendo sujeitos e comunidades; e c) cidadania, por ser realizada a partir de ações de natureza informal e, mesmo assim, sob elevado grau de eficiência e eficácia.

Também Frisanco (1998) refere a existência de alguns objetivos para atingir um voluntariado moderno, de entre os quais se distingue o facto de dar primazia aos processos formativos, de forma a qualificar os envolvidos na ação em que estão inseridos, assim como no plano relacional, técnico, organizativo, projetual e de avaliação. Um outro objetivo prima pela capacidade de projeção medida, ou seja, sensata e de meio-termo, como forma de ultrapassar os problemas que advêm, e gestão de recursos humanos a partir das privações inopinadas. Como último objetivo, refere a importância da constante articulação e gestão com o mundo do voluntariado, salientando o contato com instituições e outras realidades do Terceiro Sector (Fisanco, 1998 citado por Barbosa, 2007).

Relativamente às motivações dos voluntários, num estudo de revisão de literatura, realizado por Ferreira, Proença e Proença (2008), os autores referem que, quanto melhor uma organização conhecer os seus voluntários, mais essa organização poderá ir de encontro às necessidades e expectativas dos voluntários. Assim sendo, elaboraram uma tipologia que agrupa o que consideram ser as diferentes categorias de motivação para a prática de voluntariado, sendo elas: a) *o altruísmo* (o facto de quererem ser prestáveis com os outros, de fazer algo que valha a pena, sentido de missão e o desempenho de um papel ativo na sociedade, forma de solidariedade); b) *a pertença* (contato social, o querer conhecer pessoas novas, fazer novas amizades, divertimento, viajar, assim como sentirem-se aceites pela comunidade); c) *o ego e o reconhecimento social* (interesse nas atividades da organização, ocupar o tempo livre com maior qualidade, sentimentos de autoestima, confiança e satisfação, assim como respeito e reconhecimento e, por outro lado, contribuição para a carreira profissional); e d) *a aprendizagem e o desenvolvimento* (o facto do voluntariado potenciar um

alargamento de perspetivas, através de experiências adquiridas e novos desafios). Seguindo os autores, uma motivação pode estar ou não relacionada com mais do que uma categoria, como por exemplo, o objetivo de interesse pela atividades da organização tanto pode estar relacionado com o desejo de aumentar o ego e o reconhecimento social, como pela aquisição de aprendizagens e desenvolvimento. Esta subjetividade é um aspeto que varia consoante as aspirações e tendências do indivíduo.

Clary, Snyder e Ridge (1992, citados por Calvante, 2013) elaboraram o modelo de seis fatores de motivação voluntária, em que “carreira”, “social” e “proteção” foram avaliadas pelos voluntários como os menos importantes. Por outro lado “estima”, “inteleto” e “valores” destacaram-se como sendo as mais importantes. É de salientar que para os mais jovens “carreira” está entre o fator mais importante.

No que diz respeito a dados estatísticos e literários publicados sobre o voluntariado, verifica-se que no estudo Study on Volunteering in the European Union não existem muitos dados. Contudo, a partir de 2001, após o Ano Internacional de Voluntariado, verificou-se um maior interesse relativamente a esta temática. As seções deste estudo são baseadas em dados decorrentes das seguintes fontes:

- Um estudo realizado pela Comissão Nacional para o Ano Internacional do Voluntário em 2001 para 2.366 organizações sem fins lucrativos;
- Em 2002, a Plataforma Portuguesa para ONGD realizou um estudo de 45 ONGD membros, a fim de caracterizar os recursos humanos envolvidos naquelas organizações;
- Resultados do estudo John Hopkins University sobre o setor não lucrativo em Portugal (2005).

Assim, de acordo com os dados de 2001, verificava-se a existência de 50.000 voluntários, o que significa que 12.7% da população portuguesa estava envolvida em atividades de voluntariado. Constata-se um decréscimo relativamente a um estudo realizado pela Faculdade de Desporto da Universidade do Porto, realizado em 1999, que revelou uma taxa de voluntariado na ordem dos 16%. Em 1990, a taxa de atividade de trabalho voluntário era ainda mais elevada, na ordem dos 19%. Neste sentido, confirma-se um decréscimo do número de voluntários em Portugal entre 1990 e 2001 (Delicado, 2002).

Em 2001, constata-se que 53% dos voluntários são homens, sendo que 68% apresentam idades compreendidas entre os 20 e os 65 anos de idade e 17% apresenta

menos de 20 anos de idade. Em 2002, verifica-se que 56,6% dos voluntários são mulheres e 43,4% homens (ENTREAJUDA, 2011).

Ainda neste mesmo ano, verifica-se um maior número de voluntários na prestação de trabalho voluntário no setor de *Serviços Sociais* (48%). Por outro lado, é de notar uma diminuição no setor da saúde e educação.

Através de uma investigação mais recente, ENTREAJUDA (2011), é possível verificar que 32,9 % dos voluntários têm idades compreendidas entre os 26 aos 55 anos, e 34,9% entre os 56 e os 65 anos. Constatase que 56,8% das instituições contam com entre 1 a 10 mulheres voluntárias e 56,6% tem entre 1 a 10 homens voluntários. Relativamente às áreas privilegiadas, verifica-se 31.2% na área de Solidariedade Social, 15,1% na Saúde e 14,9% na Educação.

Analisando um estudo sobre a caracterização do voluntariado em Portugal (Romão, Gaspar, Correia, & Amaro, 2012), verifica-se um aumento gradual no que diz respeito à prática do voluntariado nestes últimos anos. Deste modo, após a análise efetuada, são enumeradas oito razões principais para este fenómeno.

Primeiramente, é de notar, que nos últimos anos, particularmente em Portugal, tem ocorrido um crescimento no que toca à visibilidade, valorização social política e científica, e no enquadramento da ação voluntária, que consequentemente concedeu um alargamento do conceito de voluntariado. É de notar que as perspetivas tradicionais foram desmistificadas, tais como a ocupação dos tempos livres, as motivações religiosas e filantrópicas, assim como a disponibilidade na reforma. Pode-se dizer que o voluntariado é muito mais valorizado depois do século XXI.

Em segundo lugar, houve um conjunto de medidas políticas e eventos sociais que decorreram em Portugal, desde o Ano Internacional de Voluntariado- 2001, à criação do Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado (CNPV), da ação dos Bancos Locais de Voluntariado, criados e incentivados pelo (CNPV) e por último o Ano Europeu do Voluntariado- 2011. Consequentemente, esta panóplia de eventos e de institucionalização deram origem a um maior reconhecimento político e social do trabalho voluntário.

Em terceiro lugar, é de notar que nos últimos cerca de 30 anos, o voluntariado adquiriu um enquadramento teórico-científico mais fidedigno e consistente, relacionado com os conceitos de Economia Solidária, Economia da Dádiva, Participação, Desenvolvimento Sustentável, Desenvolvimento Humano, Desenvolvimento Local e Desenvolvimento Integrado. Assim, deste modo, e cada vez mais, o voluntário assume

um papel ativo na sociedade, como protagonista e agente de Desenvolvimento, podendo influenciar a evolução das sociedades do século XXI.

Naturalmente, como quarta causa, surgem novas áreas de voluntariado, derivadas de novas lutas e movimentos sociais, o que faz com que nasçam novos campos de solidariedade e de ação voluntária, como por exemplo, Solidariedade Ambiental, Cultural de Desenvolvimento, de Paz, de Género, etc.

A quinta causa relaciona-se com o facto de haver uma maior sensibilização do tema Voluntariado, tal a criação de Clubes de Voluntariado, Promoção de Programas de Ação Voluntária, quer junto das comunidades mais próximas, quer em países do Terceiro Mundo.

Relativamente à sexta causa, verifica-se uma crescente valorização no que diz respeito ao Voluntariado Sénior, para as pessoas que já se reformaram, associando-o, assim, a uma ação de utilidade social, económica, ambiental, cultural, territorial e política.

O célere aumento do desemprego, sobretudo em Portugal, suscita nos jovens de hoje em dia, uma procura mais acentuada para o trabalho voluntário, como forma de investimento pessoal e profissional, sendo que a sétima causa está relacionada com este fenómeno.

Por último, a oitava causa relaciona-se com a crise, que tanto pode ser sinónimo de desânimo e passividade como, nalguns casos, pode desencadear processos de responsabilização, assim como de cidadania individual e coletiva.

1.3- Políticas de Voluntariado

1.3.1-Implementação, Administração e Avaliação do Voluntariado

Neste contexto Grossman & Furano (2002) referem que existem três elementos que são de importância vital para o sucesso de qualquer programa de voluntariado: 1- processo de recrutamento, na medida em que se verifica o perfil do voluntário tendo em vista a função que vai exercer e consequentemente ao sucesso do seu desempenho; 2- orientação e formação, de forma a facultar aos voluntários os conhecimentos e as habilidades específicas; 3- gestão e suporte contínuo dos voluntários, de forma a garantir que o tempo despendido não se revela um desperdício sem retorno.

Torna-se primordial a existência de uma infraestrutura de retaguarda que permita a orientação dos voluntários nas suas tarefas, de modo a sustentar e assegurar os voluntários implicados nas respetivas causas. Os autores, de forma a transmitirem isto mesmo, afirmam que *“não importa quão bem-intencionados são os voluntários, a*

menos que haja uma infraestrutura para apoiar e direcionar os seus esforços” (Grossman & Furano, 2002, p.15).

Analisando a pesquisa-base The National Centre for Volunteering, (2002), é possível uma melhor compreensão no que toca à gestão de voluntários, relativamente a algumas práticas de gestão e aos seus procedimentos. São definidas como principais áreas de ação para uma política de voluntariado: o recrutamento e a seleção, a diversidade, a formação e o desenvolvimento, a supervisão e o apoio, o seguro, a saúde e a segurança, e a igualdade de oportunidades.

Assim sendo, as organizações não têm despendido o esforço merecido relativamente a área de recrutamento, pois muitas pessoas gostariam de investir o seu tempo e talentos, de forma a melhorar a sua comunidade, mas não têm conhecimento que as organizações necessitem das suas qualidades. Todavia, o que se verifica em geral, são métodos passivos de recrutamento, tais como através de amigos, através da página da *Internet* da instituição, ou então o designado recrutamento “boca em boca”. A ausência de divulgação, por si só, resulta como uma barreira ao envolvimento das pessoas e organizações (Lynch & Russell 2010).

De forma a alinhar e organizar todo o processo de recrutamento, efetivando-o, é crucial a definição dos principais métodos a ter em conta, como por exemplo: atentar na forma como se vai anunciar aos voluntários; a elaboração, ou não, de formulários para candidatura (se assim for, deve optar-se por formulários simplificados, para evitar a potencial exclusão de voluntários); considerar a forma como vai ser realizada a entrevista, assim como as estratégias a utilizar, aquando da verificação de falta competências essenciais das pessoas para o cargo que a organização necessita, de modo a não afastar esta motivação de trabalho. É também importante não descuidar a questão da diversidade de voluntários, com o objetivo da organização beneficiar de um variadíssimo leque de ideias, habilidades, origens e pessoas com formações e experiências multifárias (The National Centre for Volunteering, 2002).

Após o processo de recrutamento, a preocupação das organizações recai sobre a seleção. Esta serve para a instituição selecionar os voluntários que necessita. É ainda uma etapa em desenvolvimento, isto porque, nos dias de hoje, é visível considerar-se toda a ajuda ser bem-vinda. Consequentemente, poderá originar problemas, pois um indivíduo que não garanta a estabilidade, ou seja, que não consiga trabalhar de forma comprometida, respeitar regras e assegurar a produtividade, poderá desencadear complicações, em vez de ajudar. É ainda de salientar que desempenhar tarefas que não

sejam do bom grado, aumenta as probabilidades de desistência. Assim sendo, é primordial que nesta etapa haja uma entreaajuda entre a organização e o indivíduo de forma a ajudá-lo no processo de escolha, tendo em conta os seus talentos e o seu perfil (Ortiz, 2010).

Deste modo, a organização deverá dispor de uma base de dados de ofertas e oportunidades de trabalho voluntário ou, eventualmente, estar em constante comunicação com outras organizações, de forma a criar uma base de dados mais alargada que permita ao voluntário eleger aquela com que mais se identifica, tendo em conta os seus conhecimentos e expetativas (Projeto Grace, 2006).³

Embora o processo de seleção permita a escolha dos candidatos com o perfil de competências mais adequado às funções, as organizações não podem descurar o seu desenvolvimento e ajustamento contínuo, o que nos conduz à relevância das ações de formação (Ortiz, 2010). Segundo Brewis, Hill, & Stevens, (2010), a formação desempenha um papel importante ao voluntariado, porém, o que se verifica é que apenas metade das organizações disponibiliza um plano de formação e desenvolvimento.

A formação deve ser facultada a todos os voluntários havendo, *a priori*, um reconhecimento de habilidades e equívocos relativamente ao conhecimento e prática do voluntariado, para assim se partir para a elaboração de um programa de formação, como forma de colmatar as falhas existentes e oferecer atuais conhecimentos e habilidades para a boa execução das tarefas (Ellis, 2005). A formação utilizada com mais frequência é denominada por “informal”. Curiosamente, os voluntários, como forma de autoformação, utilizam diversos métodos, tais como: a participação em conferências, a leitura, o estudo autónomo, a preparação de primeiros socorros, etc. Algumas das barreiras que condicionam a execução de ações de formação são a falta de recursos financeiros, a falta de tempo dos voluntários, a insegurança no investimento dos voluntários, pois poderão estar por períodos curtos, e a falta de identificação das necessidades de cada voluntário (Brewis, Hill, & Stevens, 2010).

Os voluntários como forma de integração na organização devem receber informações sobre a história, missão e estrutura da mesma, para assim saberem qual o seu lugar e contribuição enquanto voluntários. Assim sendo, é crucial a existência de

³ Projeto GRACE (Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial), é uma associação constituída por um conjunto de empresas, com vista a desenvolver o papel do setor empresarial no desenvolvimento social

formação contínua aos voluntários, como forma de os manter devidamente formados e atualizados no que respeita às suas funções (Ellis, 2005). A título exemplificativo o Projeto Grace (2006) tem como principal área de gestão de um programa de voluntariado, em que alega a importância da implementação de programas de formação inicial, tanto em noções gerais (conceitos básicos, história, papel do voluntário, relações com entidades sociais), como em noções específicas (dependendo do papel a desempenhar na organização). Estas são informações que podem ser disponibilizadas através de comunicação interna da organização, por exemplo *intranet* ou pelas organizações externas. Relativamente às noções gerais, estas abrangem os conceitos de cidadania e de voluntariado, a importância das relações interpessoais e legislação aplicada; Quanto às noções específicas, estas englobam técnicas de relacionamento com crianças e jovens em risco, pessoas com deficiência, idosos, entre outras noções sobre preservação da natureza e reciclagem.

Os voluntários, quando iniciam as suas tarefas, devem ser acompanhados por um supervisor. O papel inicial de um supervisor é ajudar no processo de adaptação e encaminhamento. Consequentemente, a sua função prima no apoio constante da realização das tarefas. Periodicamente, deve haver uma partilha constante entre supervisor e voluntário, de modo a aperfeiçoar o trabalho do voluntário. Por outro lado, o supervisor deve sensibilizar os voluntários a fornecerem-lhe o *feedback* sobre os serviços prestados, assim como as questões que os podem influenciar negativamente. Ainda é de referir que, quando existem voluntários esporádicos, de um dia por exemplo, apenas é necessário “check-ins” ao longo do dia. Porém, quando se trata de voluntariados de longa duração, que eventualmente impliquem trabalhar com clientes de risco, pode exigir reuniões semanais para assim se obter o *feedback* (Ellis, 2005).

O seguro é outra área primordial pertencente à política de voluntariado, todavia, muitas organizações ainda não lhe atribuem o devido valor, descurando-o a maior parte das vezes. A existência de um seguro torna-se importante, uma vez que os voluntários sentem-se mais seguros face aos riscos inerentes, assim como às tarefas executadas, transmitindo uma imagem de responsabilidade para o exterior. Os voluntários devem ser segurados ao abrigo público e pela responsabilidade do próprio ‘empregador’ (The National Centre for Volunteering, 2002). Note-se que esta obrigatoriedade se aplica, também, ao contexto Português⁴.

⁴ Decreto de lei nº 71/98 de 3 de Novembro

No que concerne à saúde e segurança, legalmente, as organizações têm como obrigação salvaguardar os voluntários dos riscos associados quando executam as suas funções. É vital que os voluntários estejam atualizados e tenham conhecimento das políticas de saúde e segurança, visto que estas proporcionam um ambiente de maior confiança e esclarecem todos os funcionários da sua importância (The National Centre for Volunteering, 2002). Esta situação verifica-se também em Portugal.

Outro aspeto a ter em consideração é a avaliação e o desempenho dos voluntários, na medida em que, além da constante articulação entre voluntário e supervisor, através de *feedback*, torna-se necessária a sua realização. Todavia, esta prática não deve subentender a pesadelos, mas, pelo contrário, a uma oportunidade em que atenda às dificuldades dos voluntários ou grupo de trabalho. Uma outra mais valia prende-se com o facto de ser um momento para se proceder ao ajustamento de funções aquando da verificação de alguma dificuldade relacionada com algum voluntário, existindo, assim, transferência de funções. Toda esta prática pode ser realizada em ambiente informal e descontraído, permitindo uma identificação do que está bem e do que se deve alterar, analisando deste modo a qualidade do produto realizado (Ellis, 2005).

A rescisão do trabalho voluntário aplica-se quando há a necessidade de descartar o voluntário, e isto acontece quando, por exemplo, o voluntário ultrapassa as regras definidas, correndo riscos graves e inaceitáveis. Um outro exemplo é derivado a comportamentos de risco, tais como: roubo, abuso de álcool ou de drogas, assédio de funcionários, voluntários ou clientes. Aquando da ocorrência destas situações, a organização pode deixar o voluntário ir, sem a existência de qualquer aviso (as políticas devem definir as situações que resultam em demissão imediata), ou por outro lado, pode optar pela demissão imediata. É de salientar, felizmente, que o acontecimento destas situações é de carácter esporádico. Isto deve-se, grande parte, ao facto de ter existido uma cuidadosa triagem e seleção de voluntários. É de notar que se deve aplicar a advertência verbal numa primeira fase, abordando a situação e a urgente necessidade de mudança, bem como as consequências que podem advir caso o comportamento se mantenha (Ellis, 2005).

Contudo, existem situações ocasionais, em que o voluntário pode simplesmente não estar a conseguir adaptar-se ao contexto e ter sérias dificuldades em ser devidamente funcional. Isto pode acontecer devido ao facto do binómio (supervisor e voluntário) não ser compatível, quer seja a nível da formação, *feedbacks*, ou

desempenho, ou então pura e simplesmente por o voluntário ter quebrado uma regra, como por exemplo ao nível da confidencialidade. Havendo protelamento da situação, deve seguir-se com uma advertência por escrito, não descurando a pessoa enquanto voluntário, mas sim delineando as suas preocupações, indicando, caso seja preciso, um possível tratamento. A fase final é a realização de uma entrevista entre voluntário e supervisor, e esta deve ser presenciada por uma terceira pessoa, como forma de testemunho e também para salvaguardar ambas as partes. É de notar que a entrevista não serve como forma de resolução de problemas, mas sim, para o sensibilizar a sair (Ellis, 2005).

Para terminar e não menos importante, a Igualdade de Oportunidades é uma outra área de ação, indispensável, para a criação de uma boa política de voluntariado. Todavia, no que respeita à igualdade de força de trabalho, os voluntários geralmente não são concedidos equitativamente. Deste modo, o propósito fulcral incide em que, todas as políticas adotadas abarquem o compromisso com a igualdade de oportunidades e a gestão de diversidade, ou seja, a oferta de oportunidades homogeneíza-se, apesar da existência de diferentes origens ou ideias, assim como a reedificação de políticas já existentes (The National Centre for Volunteering, 2002).

1.3.2-O Trabalho Voluntário e as Políticas de Gestão

É notória a existência de benefícios aquando da criação de um Plano de Voluntariado, mas, como em tudo, há aspetos a melhorar. Assim sendo, é importante compreender as perceções dos voluntários face a esta situação. Segundo o Estudo Nacional de Voluntariado Managers Forum de Gay, (2001), em que o seu principal objetivo incide na questão da gestão e profissionalização de voluntários, as organizações estudadas ainda não estão devidamente capazes para o desenvolvimento de um bom plano de Voluntariado. Como principais conclusões críticas destacam-se as seguintes: - falta de organização, no sentido de não se conseguir desenvolver um bom plano de atividades estruturado; - insuficiente comunicação e transmissão de informações entre coordenador e voluntário; - falhas administrativas, derivado ao excesso de processos burocráticos e a um crescente aumento relativamente à responsabilização de tarefas e por último; - insuficiência de fundos, impossibilitando a satisfação das necessidades individuais e organizacionais.

As críticas positivas foram também apreciadas no estudo de Gay (2001), sendo que a maioria das pessoas sentiram que a sua organização foi bem gerida. Esta

evidência é retratada em comentários curtos como por exemplo: “*funciona muito bem como está*”; “*sinto-me feliz com a maneira como é executado*”. A percepção do apoio dos gestores para com os voluntários contribui para o desenvolvimento dos níveis de satisfação dos voluntários. Torna-se indispensável salientar a importância do seu trabalho, caso contrário há o perigo de o voluntário abandonar a causa, ou por perder o interesse, ou por se cansar, correndo o risco de haver uma perda de todo o investimento que já foi realizado até então, quer a nível de recrutamento, como de formação. Os comentários positivos são diretos e concisos, na medida em que os voluntários referem: bem-estar por colaborar nesta organização, agrado com o ambiente devoluto na organização e, por outro lado, satisfação pela equipa que os supervisiona (como sendo aberta para discutir as dificuldades e necessidades sentidas, simpática e disponível).

Refletindo no estudo sobre a percepção dos voluntários acerca das práticas de gestão de voluntariado de Sinasky & Bruce (2007), na tentativa de aumentar os níveis de retenção, verifica-se que houve uma preocupação relativamente ao desenvolvimento das habilidades dos voluntários, assim como um cuidado crescente ao nível do reconhecimento de empenho dos voluntários de acordo com o trabalho já realizado, e características individuais dos voluntários. O estilo de gestão adotado prima pela influência, estímulo intelectual ou gerenciamento por exceção, o que proporcionou um aumento de satisfação. Todavia os voluntários identificaram determinadas falhas relativamente a tipos específicos de comportamentos, tais como, na definição de objetivos a atingir, na forma como tratar os outros ou como desenvolver e empregar regras e normas a indivíduos ou grupos de trabalho.

Assim sendo, de maneira a possibilitar a criação de oportunidades de progresso e aprendizagem pessoal, a massa de voluntários reivindica melhorias nos programas de gestão, como por exemplo, reclamam por uma responsabilidade capaz de assumir dificuldades, que levem a uma mudança positiva, capaz de oferecer oportunidades para os voluntários aprenderem e experimentarem, de maneira a implementarem mudanças organizacionais, a longo prazo, assim como disponibilizar o acesso a ações de formação.

1.4- A cidadania, um contributo para o Desenvolvimento Comunitário

1.4.1- O voluntariado enquanto processo de desenvolvimento pessoal e social

De acordo com Keating & Moshman (2004, 1998 citados por Rodrigues, 2010), a adolescência distingue-se como um período importante para o desenvolvimento de diferentes níveis de competência, que pode reforçar a capacidade dos jovens para o envolvimento em atividades e, por outro lado, pode ajudá-los a ultrapassar determinados obstáculos. Assim sendo, pode entender-se a adolescência como um possível período em que os jovens podem desenvolver um conjunto de características positivas ao seu crescimento, tais como: autorregulação, iniciativa, organização, cumprimento de objetivos, etc Larson, (2000) citado por Rodrigues, (2010).

Segundo Erikson (1950 citados por Leventhal, Ronel, York, & Ben-David, 2008), a adolescência é um período em que a identidade (saber quem somos e como nos encaixamos na sociedade) emerge através de conflitos, havendo deste modo uma forte influência dos pares. Neste sentido, a adolescência pode ser um momento crucial para desenvolver uma identidade altruísta, podendo despoletar o interesse pelo serviço na e para a comunidade.

Pike e Selby (s.d. citados por Selby, 1992) ilustram cinco objetivos e dimensões que os estudantes e a sociedade em geral, através de competências, deveriam atingir para uma preparação efetiva e responsável para com a sociedade. Enumerando-as, são elas: 1) *consciência dos sistemas* (adquirir a habilidade para pensar de forma sistemática, como por exemplo causa/efeito; problema/solução etc.); 2) *consciência da perspetiva* (capacidade de aceitar a existência de diferentes perspetivas); 3) *consciência da saúde do planeta* (consciencialização e compreensão das condições globais e desenvolvimentos e tendências globais, assim como compreensão dos conceitos de justiça, direitos humanos e responsabilidades sociais, sabendo agir sobre elas); 4) *consciência da participação e preparação* (consciência de que as escolhas e as ações enquanto indivíduo e sociedade afetam o presente e o futuro global); 5) e por último *valorização do processo* (saber que a aprendizagem e o desenvolvimento pessoal são contínuas viagens sem destino ou extremidade fixa).

Acompanhando Larson (2006, citado por Rodrigues, 2010), este refere que o voluntariado é uma das atividades capazes de promover um desenvolvimento positivo no indivíduo, uma vez que há a possibilidade de experienciar tarefas de apoio à

comunidade. Os investigadores Konwerski & Nashwan (2008), referem que o voluntariado proporciona tanto benefícios individuais como retribuições sociais impalpáveis de associação de grupo.

Os autores Argyle et.al., (1987 citados por Konwerski & Nashwan, 2008) salientam que o voluntariado tem efeitos benéficos no voluntário, como o aumento da autoestima e identidade, assim como o prevenir comportamentos antissociais. Relativamente às recompensas sociais, Musick et.al., (2000) e Tomeh (1981) citados por (Konwerski & Nashwan, 2008) referem que o voluntariado permite ao voluntário uma integração com a comunidade em geral e sociedade.

De acordo com Leventhal, Ronel, York, & Ben-David (2008), o voluntariado promove a autoconfiança do individuo, apresentando também um papel importante no sucesso escolar dos jovens, uma vez que estes encontram-se mais entusiasmados e capazes para prosseguir com os estudos e assumir responsabilidades de maior grau. Também Wilson & Musick, (2000) destaca que o voluntariado reduz o risco de mortalidade, porque estimula fatores sociais como a autoeficácia, a autoestima, o afeto positivo entre outros, que funcionam como uma espécie de difusão do *stress*.

Por outro lado, Wilson & Musick, (2000), referem que, através do voluntariado formal, realizado em associações, os voluntários investem o seu tempo na organização para desenvolver competências cívicas, tais como a capacidade de saber organizar uma reunião, entre outras tarefas. Isto vai suscitar nos voluntários um vasto leque de oportunidades, como por exemplo, obtenção de competências e conhecimentos que faz dos voluntários Homens mais conscientes, críticos e ativos políticos. Por outras palavras, o voluntariado contribui para a formação do capital social, segundo Putman (1995 citados por Wilson & Musick, 2000 p.142) *“a confiança, as normas e as redes relacionais suscetíveis de melhorar a eficiência da sociedade porque facilitam a coordenação das ações”*.

Clark e Wilson (1961 citados por Chinman & Wandersman, 1999) agrupa os benefícios em três categorias distintas, sendo elas: material, solidária e intencional. Os benefícios materiais são recompensas tangíveis, associadas a um valor monetário (por exemplo, direito a determinados serviços e eventos); benefícios solidários são as recompensas sociais e individuais intangíveis (por exemplo, o respeito e reconhecimento pelos outros); os benefícios intencionais são intangíveis, derivam de objetivos por parte da organização e seus membros (por exemplo tornar a sociedade um lugar mais seguro para viver). Em suma, verifica-se que o voluntariado é uma prática

que explorada e aprofundada da melhor maneira, pode ser um contributo para o desenvolvimento pessoal e social dos indivíduos.

1.4.2- Contributo para uma Cidadania ativa e Desenvolvimento Comunitário

Porque não iniciar este tópico definindo o conceito de cidadão?

Segundo Peres, (2006) *“Ser cidadão é ser pessoa, é ter direitos e deveres, é assumir as suas liberdades e responsabilidades no seio de uma comunidade democrática, justa, equitativa, solidária e intercultural. (...) Ser cidadão não é tarefa cómoda, senão muito complicada: as pessoas não nascem cidadãos, mas fazem-se no tempo e no espaço. Na verdade, não é fácil exercer a liberdade e a cidadania – ser pessoa e ser cidadão -, por isso exige-se uma luta sem tréguas para erradicar assimetrias e exclusões socioculturais e criar cenários de esperança realizáveis, fundamentados em valores e princípios éticos, que requalifiquem a democracia com cidadãos participantes e comprometidos”*.

Para a construção de uma sociedade mais equitativa e solidária, a existência de uma cidadania ativa funciona como um elemento chave de consolidação e participação cívica dos cidadãos na democracia. Assim sendo, ser cidadão ativo é um propósito que os cidadãos assumem perante a sociedade, na medida em que, através do seu desprendimento, autonomia, criatividade e liberdade, funcionam como uma espécie de canal transmissor de força para a transformação da realidade social (Viveiros , 2012).

Segundo Rio, (2012) a Educação tem um papel fulcral na Cidadania, pois é através da Educação que se desenvolvem consciências, conhecimentos, atitudes, competências e se preparam cidadãos capazes de intervir de uma forma ativa, responsável, sábia e natural nos afazeres da sociedade.

Uma forma de exercício da cidadania ativa é o voluntariado, realizado de forma livre e consciente, em que, por outro lado e paralelamente, se cumpre o dever cívico derivado de uma consciência social e maturidade humana. As atividades de voluntariado caracterizam-se pela participação de indivíduos de diversas faixas etárias, assim como, diferentes motivações e histórias de vida, entre outros aspetos, tendo em conta o máximo interesse coletivo (Viveiros , 2012).

Segundo a Resolução do Conselho de Ministros n.º 62/2010 p. 3696, *“A cidadania ativa constitui um elemento chave do reforço da coesão social e da consolidação da democracia.”*. Esta instituiu o Ano Europeu das Atividades de

Voluntariado que Promovam uma Cidadania Ativa em Portugal, no ano 2011. As atividades de voluntariado são descritas da seguinte forma: *“A expressão «atividades de voluntariado» refere-se a todos os sectores de atividade voluntária, formais ou não formais, realizadas por vontade própria das pessoas interessadas, por sua livre escolha e motivação e sem fins lucrativos. Beneficiam as pessoas voluntárias a nível individual, as comunidades e a sociedade como um todo e constituem um veículo para os indivíduos e a sociedade examinarem as necessidades e preocupações a nível humano, social, inter-geracional ou ambiental, sendo muitas vezes levadas a cabo em apoio de uma organização sem fins lucrativos ou de uma iniciativa da comunidade.”*

O voluntariado é uma *praxis*, em que se procura ser agente interventivo e não apenas um mero espectador de forma a desenvolver capacidades, conhecimentos e potenciais humanos. Os voluntários, enquanto indivíduos envolvidos e solidários com a inclusão e desenvolvimento de outros cidadãos, revelam uma constante preocupação com os diversos setores da sociedade, assim como da sua globalidade, de forma a conquistarem uma justiça equitativa a todos os elementos da sociedade.

Ander-Egg, (1980, pp.69 citado por Carmo, 2001) refere que *“o desenvolvimento comunitário caracteriza-se como uma técnica social de promoção do homem e de mobilização de recursos humanos e institucionais, mediante a participação ativa e democrática da população, no estudo, planeamento, e execução de programas ao nível de comunidades de base, destinados a melhorar o seu nível de vida”*.

De acordo com a página de internet oficial da Cruz Vermelha, o subsecretário geral das Sociedades Nacionais e Desenvolvimento de Conhecimentos, Mukesh Kapila, elucida que *“Os voluntários são vitais para encontrar soluções face aos grandes problemas humanitários (...)”* e que, consequentemente, *“O voluntariado é o vínculo comum que une a ação humanitária e o desenvolvimento duradouro no plano comunitário (...)”*.

CAPÍTULO II- METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO

2- Contextualização do estudo

2.1- Breve caracterização da Associação Inpulsar

A Inpulsar – Associação para o Desenvolvimento Comunitário é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos constituída a 29 de Março de 2012, sita no distrito de Leiria. Os seus objetivos fundamentais são: apoiar crianças e jovens, apoio à família e apoio à integração social e comunitária.

A Associação dispõe-se, ainda, a desenvolver os seguintes objetivos: proteção dos cidadãos na velhice e invalidez em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho; promoção da saúde e promoção da igualdade do género, prevenção e combate à violência de género.

A Associação, como visão, pretende consolidar o seu papel de Instituição de referência, relativamente a intervenção social, concebendo junto da comunidade local, respostas sociais funcionais e inovadoras.

A Inpulsar foca a sua intervenção no cidadão e nas capacidades da própria comunidade, e a sua missão é contribuir para a inclusão social e económica das pessoas que estão em situação de vulnerabilidade e exclusão social, com o intuito da existência de proximidade e envolvimento das populações.

Através de metodologias participativas e promotoras de *empowerment*, a Associação visa promover a dinâmica, as competências e o “pulsar” das comunidades em causa, tratando as dificuldades e as possíveis soluções de maneira íntegra e transdisciplinar.

Os valores institucionais são os seguintes: equidade- no sentido de cooperar por uma sociedade mais justa e igualada, através da existência de uma prática mais sensata e clara, conscientes que, a melhoria das condições de vida apenas se consegue através de uma cidadania responsável; articulação e participação- dar primazia ao trabalho em articulação com outras entidades, bem como promover a participação e implicação das pessoas nas decisões relacionadas com a sua própria vida; inovação e impulso- favorecer respostas inovadoras e criativas, na medida em que não comprometa a prossecução e sustentabilidade da sua ação, entende-se como principal chave: entusiasmo e paixão; responsabilidade- durante a ação desempenhada ter em conta o respeito pelos direitos dos outros, assim como da comunidade circundante;

flexibilidade- conceber um ambiente predisposto à mudança e a novos ideais, de maneira a responder aos desafios a que se propõem.

2.1.1- Projeto Giros na Rua

O Projeto Giros na Rua destina-se a contribuir para o diagnóstico e melhoria das condições de sócio sanitárias de toxicodependentes marginalizados e excluídos e para o seu encaminhamento social e terapêutico, bem como a promover a redução de riscos, intervindo num espaço público, onde o consumo de drogas seja vivido como um problema social, identificado como território prioritário de intervenção no eixo de Redução de Riscos e Minimização de Danos (RRMD). O Projeto Giros na Rua possui Gabinete de Apoio a toxicodependentes sem enquadramento sócio familiar e Equipa de Rua.

O Projeto Giros na Rua visa promover uma resposta junto de indivíduos em situação de exclusão social (particularmente toxicodependentes, alcoólicos, trabalhadores do sexo e arrumadores de carros) e o acesso a direitos básicos, de forma a garantir a diminuição de comportamentos de risco dos consumidores de opiáceos e o suporte daqueles que não estão a ser abrangidos pelos serviços convencionais.

A Entidade Financiadora é o Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências (SICAD) no âmbito do Programa Operacional de Respostas Integradas (PORI) do Território de Leiria.

2.1.2- Projeto Giros ó Bairro

O projeto “Giro ó Bairro” destina-se a promover a inclusão social de crianças/jovens e suas famílias através de uma estratégia de intervenção social que potencie a emancipação dos próprios beneficiários. Este Projeto visa dar resposta às necessidades e problemáticas da população do Bairro Social Cova das Faias, freguesia de Santa Eufémia, Leiria. O Projeto iniciou em 2013.

O projeto incide numa intervenção local, tendo como eixos de atuação: o apoio social a crianças: proporcionar atividades sócio educativas, com o objetivo de capacitar as crianças através da ocupação dos tempos livres, prevenindo situações de vulnerabilidade; o apoio ao processo escolar: dar resposta às dificuldades de adaptação e seguimento ao processo escolar das crianças e jovens; integração social de jovens em risco: visa facilitar a inserção social e laboral dos jovens em situação de risco, mediante um acompanhamento personalizado, integral e intensivo estruturado, em torno do

projeto profissional de cada um e da melhoria da ocupação; apoio a famílias: disponibilizar acompanhamento psicossocial em contexto de gabinete.

A Entidade Financiadora é o Município de Leiria.

2.2-Problemática, pergunta de partida e objetivos de investigação

A juvenilidade distingue-se como um período determinante, no sentido em que há mais predisposição de desenvolvimento em diversos níveis de competência, podendo proporcionar aos jovens, o desejo no envolvimento em atividades e, por outro lado, ajudá-los a ultrapassar desafios decorrentes da vida (Keating & Moshman 2004, 1998 citados por Rodrigues, 2010).

Uma dessas atividades poderá ser o voluntariado, sendo que é uma forma de exercício de cidadania ativa, realizado de forma autónoma e consciente. Porém, cumpre-se o dever cívico derivado da consciência e maturidade social, o que, consequentemente, contribui para o Desenvolvimento Comunitário (Viveiros, 2012).

Segundo a Resolução do Conselho de Ministros n.º 62/2010 p. 3696, as atividades de voluntariado (...) *beneficiam as pessoas voluntárias a nível individual, as comunidades e a sociedade como um todo e constituem um veículo para os indivíduos e a sociedade examinarem as necessidades e preocupações a nível humano, social, inter-geracional ou ambiental (...)* ”.

Assim sendo, definimos a seguinte questão de partida:

Qual o contributo do voluntariado para o desenvolvimento pessoal e social de quem o pratica?

Desta forma, o presente projeto de investigação visa o estudo das potencialidades do voluntariado jovem para o desenvolvimento integral do indivíduo, quer a nível pessoal, como social. Também esta investigação pretende contribuir para um maior conhecimento e introspeção sobre o voluntariado como contributo para o Desenvolvimento Comunitário.

Deste modo, considerámos os seguintes objetivos:

- Analisar o trabalho desenvolvido pelos voluntários;
- Relacionar o voluntariado com o desenvolvimento pessoal e social dos voluntários;
- Interpretar o voluntariado à luz do desenvolvimento comunitário.

2.3-Desenho da Investigação

2.3.1-Paradigma do estudo

Esta investigação é qualitativa por recorrer a métodos que permitem ao investigador descrever e analisar os dados obtidos inseridos no seu contexto. Na investigação qualitativa o investigador é o instrumento principal, recolhendo diretamente do ambiente natural os dados necessários à sua análise. A investigação qualitativa tende a ser mais descritiva, havendo mais interesse pelo processo do que pelos resultados do produto. Os investigadores qualitativos tendem a analisar os seus dados de uma forma mais indutiva, em que o significado é de importância vital para as abordagens qualitativas (Bogdan & Biklen, 1994). Assim sendo, na presente investigação, a origem dos dados foi o ambiente natural, constituindo-se o investigador, instrumento principal, procedendo à recolha de dados, realizando entrevistas e examinando fontes escritas.

É de notar que têm havido algumas críticas relativamente a abordagem qualitativa, devido ao facto dos investigadores na análise de dados poderem ser influenciados pelos seus preconceitos e ideais. Será que o investigador consegue ser neutro? As preocupações emergem relativamente aos efeitos que a subjetividade possa ter nos dados produzidos.

Porém, *o objetivo que os investigadores procuram concretizar* é estudar objetivamente os estados subjetivos dos seus sujeitos, pois objetividade, em estudos qualitativos, não se refere às características individuais do investigador, mas sim à elucidação quanto ao modo como os dados são reunidos, categorizados, reconstruídos e interpretados.

O investigador recolhe uma quantidade enorme de informação para chegar a conclusões, pretendendo construir conhecimento e não dar opiniões sobre um determinado contexto. Os métodos que utiliza ajudam-no a superar o possível enviesamento (Bogdan & Biklen, 1994).

2.3.2-Estudo Caso

Segundo Merriam, (1988, citado por Bogdan & Biklen, 1994), o estudo de caso diz respeito à observação pormenorizada de um contexto, ou indivíduo, de uma única fonte de documentos ou de um acontecimento específico.

Segundo Yin, (2001, p.32), recorrer à estratégia de investigação, estudo de caso, *“permite uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo dentro*

de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre os fenómenos e o contexto não estão claramente definidos”.

Para Stake (2000 citado por Ventura, 2007), dependendo dos objetivos da investigação, o estudo caso pode ser classificado de: intrínseco, quando respeitante à compreensão de um caso particular em si; instrumental, quando se investiga determinado caso para compreender melhor outras questões; e coletivo quando o objetivo é ampliar a compreensão sobre um conjunto maior de casos.

Yin (2001) sintetiza, em três domínios, as limitações apontadas ao estudo de caso enquanto estratégia de investigação: 1) falta de rigor da pesquisa de estudo de caso; 2) escassa base para se fazer uma generalização científica, uma vez que os factos científicos raramente se baseiam em experiências únicas; 3) e uma outra limitação deve-se ao facto de o estudo caso ser demorado e resultarem inúmeros documentos ilegíveis. Porém, para Fortin (2003), o estudo de caso permite uma abordagem detalhada da informação recolhida, considerando-o uma mais valia.

Assim, tendo em conta o objeto de estudo e os objetivos definidos inicialmente, adoptou-se como metodologia de investigação, o estudo de caso. Ou seja: a) fonte direta de conhecimento é o ambiente natural da ocorrência (Associação Impulsar); b) o “caso” em estudo é representado por um pequeno grupo (seis Voluntários e uma Técnica da Associação) num contexto específico (o trabalho Voluntário na Associação); c) a recolha de informação que pode envolver fontes diversificadas; d) as questões de investigação não se cingem a “o que?” mas ao “como?” e o “porquê?” relativamente à perspectiva dos voluntários (Yin, 2001).

Deste modo, sendo este um estudo situado num contexto - o Trabalho Voluntário na Associação -, e numa problemática específica - contributo do voluntariado para o desenvolvimento pessoal e social de quem o pratica -, todo o conhecimento que possa advir relaciona-se com uma situação em particular no tempo e no espaço e das interpretações subjetivas dos seus intervenientes, decorrentes da maneira como percecionaram as suas representações, acerca de determinada experiência particular. Assim sendo, optou-se por reunir o máximo de informação, de maneira a que o produto final desta investigação condiga a uma descrição rica e rigorosa do caso que constitui objeto de estudo.

2.4- Técnica de recolha de dados

Segundo Moresi (2003) a técnica de recolha de dados designa-se: "o conjunto de processos e instrumentos elaborados para garantir o registo das informações, o controle e a análise dos dados".

Mediante as opções metodológicas do enquadramento da investigação, como técnicas de recolha de dados, selecionaram-se a entrevista semiestruturada, a entrevista exploratória e a análise documental.

2.4.1- Entrevista

Para Morgan, (1988 citados por Bogdan & Biklen, 1994), uma entrevista realiza-se mediante uma conversa intencional, geralmente entre duas pessoas, se bem que pode envolver mais pessoas.

As entrevistas na investigação qualitativa tanto podem ser utilizadas como estratégia principal para a recolha de dados, como podem ser utilizadas em conjunto com a observação participante, análise de documentos etc. Assim, a entrevista adquire uma importância fulcral no estudo caso, na medida em que há a oportunidade de compreender a linguagem do próprio sujeito, possibilitando ao investigador a compreensão de como os entrevistados interpretam os aspetos do mundo (Bogdan & Biklen, 1994).

2.4.2- Entrevista Exploratória

As entrevistas exploratórias permitem ao investigador revelar determinados aspetos do fenómeno estudado que, caso contrário, o investigador não teria a espontaneidade de pensar por si mesmo e, assim, complementar a sua investigação (Quivy & Campenhoudt, 2005).

Na presente investigação, numa fase inicial, de maneira a orientar a investigadora relativamente ao objeto estudo, foi realizada uma entrevista exploratória a uma voluntária, que atualmente é responsável por grupos de voluntários na Fundação Gonçalo da Silveira. (Anexo IV)⁵

2.4.3- Entrevista Semiestruturada

Na presente investigação considerou-se como técnica de recolha de dados, a entrevista semiestruturada, uma vez que é o método mais adequado para investigar um determinado objeto de estudo. Acompanhando Merton e Kendall, (1946 citados por

⁵ Anexo IV- Transcrição Entrevista Exploratória

(Bogdan & Biklen, 1994), as entrevistas semiestruturadas caracterizam-se por não serem totalmente abertas e fechadas, o entrevistador orienta-se por tópicos determinados que serão abordados espontaneamente, sem obedecer a uma ordem definida. O entrevistador não está cingido a um guião rígido, podendo alterar ou introduzir novas questões, quando verificada necessidade.

Fortin (2003) identifica algumas vantagens e inconvenientes relativamente à entrevista. No que diz respeito às vantagens, o autor refere que a entrevista é de utilização geral em quase todos os setores da população, contrariamente aos questionários que se limitam a pessoas que possuam uma escolaridade média. Outros aspetos positivos a salientar prendem-se com o elevado número de taxas de respostas obtidas, a maior facilidade na descoberta dos erros de interpretação e a uma melhor eficácia na descoberta de situações complexas e análise de emoções. Relativamente aos inconvenientes, o autor menciona o fator tempo, por exemplo, quando comparada a rapidez da sua utilização com a de um questionário, e, por último, a exigência (tempo e energia) de codificar e analisar os dados obtidos através de uma entrevista.

No que concerne à presente investigação, numa fase inicial após a definição dos objetivos gerais e específicos, prosseguiu-se para o delineamento das questões centrais mediante os objetivos e questões do presente estudo. Deste modo, elaboraram-se dois guiões de entrevista num só, com o auxílio do orientador, respetivamente: um para uma das Técnicas e outro para os Voluntários da Associação Impulsar, cada um deles com determinados objetivos específicos e um leque orientador de questões a explorar, de maneira a recolher conhecimentos fundamentais, condicionados pelas linhas de orientação implícitas nas questões. ⁶(Anexo I)

De modo a garantir a disponibilidade dos entrevistados, foram realizadas algumas comunicações com uma das Técnicas, a fim de confirmar a data e o horário das entrevistas. Antes da realização de cada entrevista, os entrevistados foram informados relativamente aos objetivos do estudo, explicitaram-se as razões pelas quais haviam sido selecionados, esclareceram-se aspetos relativamente ao tempo e duração previsível, solicitou-se autorização para gravar a entrevista e assegurou-se o anonimato, bem como privacidade no que diz respeito à informação cedida. Procurou-se desencadear um ambiente de confiança, abertura e disponibilidade para o desenvolvimento desta investigação. O processo de recolha de dados foi concretizado no dia treze de abril de

⁶ Anexo I- Guião de Entrevista

2015 na Associação Impulsar, onde foram realizadas sete entrevistas, sendo que seis destinaram-se aos Voluntários e a restante à Técnica. As entrevistas foram realizadas na sala de atendimentos da Associação, em um ambiente calmo, informal e com alguma privacidade. Foi necessário o uso de um recurso material, o gravador, para o registo de dados, uma vez que as entrevistas se perspectivavam longas e difíceis de captar em pormenor de outro modo. No decorrer da entrevista procurou-se estabelecer um ambiente baseado na confiança e flexibilidade para com o entrevistado, de maneira a clarificar alguns aspetos das respostas dadas. A duração média de cada entrevista rondou o período dos trinta minutos. No término da entrevista, agradeceu-se a disponibilidade e a colaboração dispensada pelos entrevistados.

Por conseguinte, as entrevistas foram transcritas de forma completa e fidedigna ao que foi dito, sendo que foram atribuídos códigos aos entrevistados, de forma a garantir o anonimato da informação doada.

2.4.4- Análise documental

A utilização da análise documental foi uma outra técnica adotada nesta investigação, de modo a aprofundar o conhecimento e a ter em conta outras perspetivas.

De forma a designarem análise documental, os autores Quivy & Campenhoudt, (2005) utilizam o termo “recolha de dados preexistentes”, indicam que o investigador tanto pode recolher dados com a intenção de estudá-los por si próprio ou então para encontrar informações úteis para estudar outros objetos. Do ponto de vista da fonte, pode tratar-se de documentos manuscritos, impressos ou audiovisuais, oficiais ou privados, pessoais ou provenientes de algum organismo.

A opção por esta metodologia justifica-se pela necessidade de construir um enquadramento teórico e conceptual de base, a fim de responder aos objetivos pretendidos e fundamentar outras fontes, nomeadamente as entrevistas. Assim sendo, procurou-se pesquisar e relacionar: publicações científicas, documentação institucional, documentação legislativa, relatórios, manuais, etc. Não foi estabelecida uma metodologia pré-definida, optando-se pela leitura atenta e refletida.

2.4.5- População estudada

O estudo desenvolveu-se na Associação Impulsar. A investigadora, anteriormente à execução do dito estudo, participou numa atividade de voluntariado, equipas de rua, de forma a conhecer a realidade e a funcionalidade da Associação.

Para Fortin, (2003, p.202), a amostra *“é um sub-conjunto de uma população ou de um grupo de sujeitos que fazem parte de uma mesma população (...) as características da população devem estar presentes na amostra selecionada”*. Assim sendo, foram selecionados seis voluntários para a recolha de informações em entrevistas. A população alvo selecionada era composta por seis voluntários, dois do sexo masculino e quatro do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 22 e 51 anos. É de notar que a maioria da população é jovem, sendo que um elemento é Licenciado em Serviço Social, três encontram-se a concluir o Curso de Especialização Tecnologia (CET) em Serviço Social e Desenvolvimento Comunitário, com o término do estágio realizado, e um outro elemento encontra-se a frequentar a Licenciatura em Serviço Social. Podemos verificar a existência de quatro estudantes a frequentar a área das Ciências Sociais e Humanas. Apenas um entrevistado não era estudante, porém, a sua experiência pessoal foi determinante para a sua prática enquanto voluntário, devido ao facto de ter sido ex-toxicod dependente e sem-abrigo.

No que diz respeito à experiência de voluntariado, pode verificar-se que existem dois voluntários com experiência de voluntariado, sendo que um deles colaborou com a Liga Portuguesa Contra o Cancro e SPEM e o outro considera que voluntariado desde a sua infância, tendo também participado na organização de eventos sociais no Conselho Nacional da Juventude, é catequista e realiza visitas aos reclusos, colaborando com a Associação de Visitadores dos Estabelecimentos Prisionais designada “Os Samaritanos”. Consta-se que existem quatro voluntários sem experiência a esse nível, tendo iniciado a sua experiência voluntária há um ano na Associação Impulsar.

Foi ainda realizada uma entrevista a uma Técnica, com formação em Psicologia, de maneira a conhecer e a apurar os objetivos, bem como o funcionamento e desafios da Associação.

2.5-Técnica de tratamento de dados

Para Fortin (p.331, 2003) “Os resultados obtidos provêm dos factos observados no decurso da colheita dos dados, estes factos são analisados e apresentados de maneira a fornecer uma ligação lógica com o problema de investigação proposto (...)”. Assim, posteriormente à recolha de dados, segue-se a análise e interpretação dos mesmos. A análise possibilita a organização e sintetização dos dados. Por conseguinte, a interpretação realizada procura relacionar as respostas com os conhecimentos já existentes. Assim, devido ao facto de se terem utilizado as entrevistas semiestruturadas

como técnica de recolha de dados e estas possuírem uma riqueza de dados, recheadas de palavras que revelam as perspetivas dos respondentes, considerou-se a análise de conteúdo como técnica de tratamento de dados (Bogdan & Biklen, 1994).

Segundo Bardin, (p.42, 2001) a análise de conteúdo é definida como: “*Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/receção destas mensagens*”.

Acompanhando o mesmo autor, este refere que existem diferentes fases da análise de conteúdo e que estas se dividem em três polos cronológicos: 1) a pré-análise; 2) a exploração do material, o tratamento dos resultados, a inferência; 3) e a sua interpretação.

Deste modo, numa primeira fase da análise de conteúdo, a qual Bardin (2001) designa de pré análise, efetuou-se a organização da informação recolhida, a fim de operacionalizar e sistematizar as ideias iniciais, de forma a considerar os objetivos e as questões de investigação. Procedeu-se, então, a uma leitura atenta e detalhada das transcrições das entrevistas. (Anexo II)⁷ Esta primeira fase, usualmente, detém três missões: “*a escolha de documentos a serem submetidos à análise, a formulação das hipóteses e dos objetivos e a elaboração de indicadores que fundamentam a interpretação final*”. (Bardin, p.95, 2001). Pelo que torna-se por vezes necessária, a constituição de um *corpus*, ou seja, um conjunto de documentos tidos em conta que podem constituir fonte de informação a tratar.

Assim sendo, procedeu-se à elaboração das categorias e subcategorias que funcionaram como um suporte para a construção das grelhas de análise de conteúdo. Deste modo, efetivaram-se duas categorias (a primeira diz respeito ao voluntariado e a segunda ao desenvolvimento comunitário), que se subdividiram em subcategorias distintas. Seguidamente, no quadro abaixo, esquematizam-se as categorias e as subcategorias que suportaram e auxiliaram a elaboração da análise de conteúdo.

⁷ Anexo II- Transcrições de Entrevista

| CATEGORIAS | SUBCATEGORIAS |
|------------------------------------|--|
| Voluntariado | <ul style="list-style-type: none"> • Significado atribuído ao voluntariado • Perfil/Competências • Motivações iniciais • Experiência de voluntariado • Participação • Tarefas realizadas • Objetivos percebidos/ Valores e princípios orientadores • Experiências mais marcantes • Contributos/Impactos do voluntariado |
| Desenvolvimento Comunitário | <ul style="list-style-type: none"> • Formação • Grau de consciencialização do seu papel enquanto voluntário |

Quadro n.º 1- Grelha de categorização resultante da análise de conteúdo

Concluídas as operações de pré-análise, segue-se a exploração do material, a qual consiste essencialmente em operações de codificação. A codificação, segundo R.Holsti, (1969 citado por Bardin 2001) *“é o processo pelo qual os dados brutos são transformados sistematicamente e agregados em unidades, as quais permitem uma descrição exata das características pertinentes do conteúdo”*. Deste modo, para cada uma das transcrições das setes entrevistas, concedeu-se, respetivamente, os códigos VA (Voluntário A), VB ..., de maneira a zelar pela privacidade de cada entrevistado. Adotou-se o mesmo método relativamente à transcrição da entrevista da Técnica da Associação, com o código TA.

Seguidamente ao processo de codificação, a informação recolhida foi segmentada em unidade de registo, isto é: *“unidade de significação a codificar”* a qual *“corresponde ao segmento de conteúdo a considerar como unidade de base, visando a categorização e a contagem frequencial”* (Bardin, 2001, p.104). A seleção em unidade de registo teve como objetivo sintetizar a informação, exigindo um maior rigor

pertinente a futuras análises, tendo em conta as questões de investigação. (Anexo III e IV)⁸⁹

Por último, segue-se o tratamento dos resultados, a inferência e a sua interpretação. Deste modo, o processo de codificação originou um conjunto de informação organizada e trabalhada, tendo em conta as questões da presente investigação, possibilitando, assim, a apresentação de inferências e interpretações (Bardin, 2001). O produto desta última fase de investigação é apresentado e discutido no capítulo III.

⁸ Anexo III- Grelhas de Análise de Conteúdo

⁹ Anexo IV – Grelhas de Análise de Conteúdo da Técnica

CAPÍTULO III- APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo faz-se, em paralelo, a apresentação, a análise e a discussão dos resultados obtidos, através das entrevistas realizadas, por forma a dar resposta às perguntas de partida desta dissertação e a responder aos objetivos definidos.

Primeiramente, aborda-se as entrevistas realizadas aos voluntários e, de seguida, a uma das Técnicas da Associação Impulsar.

3- Apresentação dos resultados da investigação

3.1- Voluntariado

3.1.1- Visão/Significado atribuído ao Voluntariado

As respostas dadas pelos voluntários acerca da visão/significado que os voluntários têm acerca do voluntariado, foram diversificadas:

É ajudar o outro: *“Voluntariado é ajudar, é, não sei, estar disposto a mudar alguma coisa de livre vontade, sem receber nada em troca, a não ser o bem dos outros (...)”* (VA); *“ (...) É ajudar os outros naquilo que nos é possível ajudar (...)”* (VB); *“ (...) conhecemos pessoas diferentes e ao ajudar os outros acabamos por nos ajudar a nós próprios (...)”* (VC); *“ (...) tipo ajudar o outro, meter-me no lugar do outro (...)”* (VD); *“ (...) acho que é um sentimento para nós, que a gente pensa? fiz alguma coisa para ajudar as outras pessoas (...)”* (VE); *“É para ajudar os outros (...)”* (VF).

É uma entrega pessoal: *“Para mim o voluntariado é a entrega (...)”* (VD)

Tem um sentido de gratuidade: *“É irmos para um sítio, qualquer que seja o sítio, com vontade de fazer alguma coisa para a comunidade (...)”* (VA); *“Epá, eu acho que o voluntariado é uma coisa boa e necessária, é bom é necessário, é fixe, sempre que precisam de mim, é na boa.”* (VB)

É vantajoso a nível profissional: *“ (...) porque nos mostra diferentes realidades e abre novas portas (...)”*; *“ (...) e, por outro lado, ajuda-me a ter várias experiências na minha área. Um exemplo: se não fosse o voluntariado não tinha a experiência com reclusos, toxicodependência, idosos etc. Basicamente é isso. Eu quero o máximo no meu currículo (...); (...) é também um crescimento pessoal e profissional e epá uma troca de experiencias basicamente.”* (VD)

É positivo a nível pessoal: *“ (...) acho que todas as ações de voluntariado que nós podemos fazer vêm contribuir para a nossa personalidade e crescimento a nível pessoal (...)”* (VC); *“ (...) Para mim o voluntariado, primeiro serve para e, epá, como*

é que eu hei-de dizer, pôr em prática, se calhar vem pela minha personalidade (...) ”
(VD)

É estar com os outros: “ (...) *Para mim o voluntariado é estar em contacto com pessoas que, se eu não o fizesse, se calhar nunca iria encontrar realidades de outras pessoas (...) ”* (VC); “ (...) *meter-me no lugar do outro (...)* (VD); “ (...) *Acho que é...dar valor às pessoas, quem faz, é de valor (...) ”* (VE)

É conhecer pessoas diferentes: “ (...) *conhecemos pessoas diferentes (...) ”*
(VC)

Constata-se que os significados concedidos estabelecem uma reciprocidade entre o que os voluntários dão aos beneficiários ou o que resulta dessa ajuda, ou seja, os benefícios que advêm dessa disponibilidade por parte dos voluntários.

As respostas diversificadas permitem a construção de uma noção de voluntariado definida pelos voluntários: é uma entrega pessoal com a intenção de ajudar o outro através da prestação de serviços gratuitos, sendo positivo a nível pessoal e profissional, devido ao facto de estar em contacto com os outros e conhecer pessoas diferentes a cada momento, alargando assim os benefícios aos voluntários.

Esta definição vai ao encontro de Souza & Medeiros (2012), quando refere que é uma ação que não exige a restituição de qualquer valor monetário, é uma ação espontânea que, por diversos motivos, pessoais ou sociais, é desempenhada em prol dos outros e, consequentemente, da sociedade, tal como se encontra referido na própria lei portuguesa, que define o voluntariado como “*o conjunto de ações de interesse social e comunitário, realizadas de forma desinteressada por pessoas (...) sem fins lucrativos (...) ”* (Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro).

Verifica-se, ainda, que o voluntariado, por outro lado, é uma contribuição positiva para a carreira profissional, devido ao facto de proporcionar mais aprendizagem e desenvolvimento, através do alargamento de perspetivas, experiências adquiridas e novos desafios, tal como refere Ferreira, Proença, & Proença (2008).

3.1.2- Competências pessoais

Procurou-se saber aquilo que os voluntários destacam como perfil/competências, ao que responderam:

Ser cuidadoso: “ (...) *é assim nós temos que ser cuidadosos (...) ”* (VA)

Confidente: “ (...) *temos que ter sempre em conta o sigilo (...) ”* (VA)

Ser sensato: “ (...) temos de nos distanciar um bocadinho dos problemas para não nos deixarmos envolver demasiado (...) ” (VA); “ (...) É tal situação de nós termos a capacidade de nos metermos no lugar do outro (...) ” (VD); “ (...) saber também falar com as outras pessoas, saber interagir com elas (...) ” (VE)

Aprazível: “ (...) comunicação, simpatia, empatia, gosto em ajudar, não sei é preciso haver sempre disponibilidade, seja à noite, seja durante o dia (...) ” (VA); “ (...) devem ser pessoas simples, disponíveis, simpáticas e devem fazer voluntariado na boa (...) ” (VB); “ (...) Tem que ser uma pessoa simples, sem estereótipos (...) ” (VD); “ (...) desde que uma pessoa seja simpática (...) ” (VE)

Maduro: “ (...) é preciso ser uma pessoa com maturidade (...) ” (VA)

Ativo: “ (...) eu vejo o perfil como pessoas ativas (...) ” (VC); “ (...) Eu acho que um voluntário tem que ser uma pessoa ativa, dinâmica (...) ” (VC);

Disponível: “ (...) com vontade de aprender, porque somos quase todas estudantes e temos todas, muita vontade de aprender (...) ” (VC); “ (...) principalmente com uma visão mais ampla ” (VD); “ (...) eu penso que é aquela vontade de fazer, de ajudar o próximo (...) ” (VE); “ (...) tem que se ter um espírito mais aberto (...) ” (VF)

Pode verificar-se que as competências pessoais são todas elas muito distintas, mas que de, certo modo, se relacionam umas com as outras. Os voluntários referiram que é necessário ser-se cuidadoso na forma como se lida com os outros, tendo em conta as suas fragilidades e histórias de vida. Segundo o Guia do Voluntário, (2002), é dever do voluntário guardar sigilo acerca de assuntos confidenciais: “ (...) temos que ter sempre em conta o sigilo (...) ” (VA).

Ainda acompanhando o Guia do Voluntário, (2002), é dever do voluntário o respeito pela vida privada, dignidade humana, ideologias, religião e cultura. Implicitamente é necessário que o voluntário tenha a capacidade de ser sensato, na medida em que sabe qual é o seu lugar nas circunstâncias precisas: *É tal situação de nós termos a capacidade de nos metermos no lugar do outro (...)* (VD); “ (...) saber também falar com as outras pessoas, saber interagir com elas (...) ” (VE).

Segundo o Guia do Voluntário, (2002), um outro dever para com os destinatários passa por contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário, de forma contínua e coesa. Assim sendo, e de acordo com as respostas dos voluntários, é necessário ser aprazível, na medida em que há simpatia, simplicidade, comunicação e isenção de estereótipos preconcebidos.

O processo de seleção permite a escolha de candidatos, tendo em conta o perfil de competências mais adequado às funções que vão exercer. Todavia, é imperativo ter em conta o desenvolvimento e um ajusto contínuo, que possam advir da experiência absorvida durante a prática do voluntariado (Ortiz, 2010). Assim sendo, e tal como é referido pelos voluntários: “ (...) *é preciso ser uma pessoa com maturidade (...)* ” (VA); assim como: *Eu acho que um voluntário tem que ser uma pessoa ativa, dinâmica (...)* ” (VC); e disponível, na medida em que têm o desejo: “ (...) *com vontade de aprender (...)* ” (VC).

3.1.3- Motivações Iniciais

As fontes de motivação dos voluntários para a prática de voluntariado mostraram ser diversas, destacando-se a motivação a nível profissional e pessoal.

Observaram-se as seguintes respostas:

Motivação como desejo próprio: (...) *e então prontos, integrei-me bem com elas, prontos para dar uma força também à malta que está na rua, servindo de testemunho, como eu me consegui reabilitar, gostava que mais pessoal se reabilitasse e então eu dou a minha cara por isso.*” (VB); “*Foi quando comecei a fazer o CET de Serviço Social. Tive noção de que era preciso começar de algum lado e acima de tudo (...)*” (VA)

Motivação a nível profissional: “ (...) *se queremos investir nesta área temos que ganhar experiência e a melhor maneira de ganhar experiência para mim é fazer e então decidi que era o sítio certo para começar, o voluntariado, a maneira de começar. Enriquecimento curricular acima de tudo.*” (VA); “*Foi o conhecimento, a prática porque também como eu sou da área social (...)*” (VC); (...) *quanto mais voluntariado eu fizer, também para o currículo, não vou mentir mais instrumentos eu vou ter, porque é tudo experiência que conta depois.*” (VC); “ (...) *por causa disso, porque sempre me disseram que o curso que eu (...)*” (VE); “ (...) *de serviço social é sempre grato se tiver lá algum voluntariado (...)*” (VE); “ (...) *e também para enriquecimento curricular porque isto dá sempre jeito.*” (VF)

Motivação criada por professores: “ (...) *houve um dia que a turma toda foi a EAPN, através de um professor (...)*” (VA)

Motivação derivada da experiência pessoal: “ (...) *É assim, eu sou um ex. sem-abrigo, e ex. toxicodependente pronto e foi quando eu conheci, neste caso, eu digo às chefas aqui da Impulsar, tanto porque eu estava na rua, conheci-as (...)*” (VB);

“Daí a experiência, o crescimento pessoal, para mim é desafiante (...)” (VD); “(...) Eu sigo um lema que, quando nós nascemos, cada um traz um dom e eu acho que trago um dom de me meter no lugar do outro, a nível profissional (...)” (VD) ; “ (...) é um público-alvo diferente e então também foi um bocadinho para conhecer esse público, que muita gente não conhece a realidade.” (VE)

Motivação por disponibilidade/ocupação dos tempos livres: *“ (...) foi há um ano atrás e como eu tinha disponibilidade tinha muito muito tempo (...)” (VE). (...) “Como já disse, foi uma forma de ocupar o tempo, como não fazia nada durante o dia (...) (VF)*

Motivação criada pela Associação Impulsar: *“(...) e apresentaram também outra Associação que era a Impulsar e, na altura, eles no final da apresentação deles, estavam a começar o projeto GIROS NA RUA, e disseram que estavam a precisar de voluntários (...)” (VA)*

Partindo destes dados, pode-se concluir que os voluntários são motivados de formas diferentes para a prática de voluntariado, apresentando sempre um fator em comum: o desejo de experienciar esta *praxis*.

Verifica-se que os voluntários apresentam uma diversidade de motivações. A começar por ser um desejo do próprio voluntário, em que, por conseguinte, despoletou o interesse a nível profissional. Constata-se também a influência dos professores e da própria Associação Impulsar, aquando da participação numa palestra de sensibilização. O crescimento a nível individual (experiência pessoal) é um tópico que também foi referido, assim como uma oportunidade de ocupar os tempos livres, cumprindo, deste modo, valores adquiridos em outras circunstâncias. Acompanhando Clary, Snyder, Ridge, Copeland, Stukas, Haugen e Miene (1998), citados por Ferreira, Proença, & Proença. (2008), estes seguem uma perspetiva funcionalista da motivação, dividindo as motivações de acordo com as suas funções. Uma das funções denomina-se por “função de valores”, a qual prende-se com a oportunidade dada ao voluntário em expressar os seus valores, altruísmo e humanismo, sendo possível verificar esta situação nas motivações como desejo próprio e derivada da experiência pessoal. A “função de benefícios”, que está relacionada com a carreira profissional, pode ser verificada com grande afluência nas respostas dos voluntários.

A “função compreensão” despoleta a oportunidade de adquirir conhecimentos, habilidades. A “função social” diz respeito ao estar com amigos ou fazer amizades

novas e interagir socialmente. Estas situações verificam-se nas motivações como desejo próprio e por disponibilidade/ocupação dos tempos livres com alguma frequência.

E, por último, a “função de oportunidades”, a qual se relaciona com um desejo intrínseco de aumentar a autoestima e o ego, em consonância com o trabalho que estão a realizar.

3.1.4- Experiências de Voluntariado

A experiência de voluntariado permite analisar o contacto que os voluntários têm relativamente à prática de voluntariado.

Sem experiência em voluntariado: (...) *“Quase um ano, ...Sim, nunca tinha feito (...) ”* (VA); *“ (...) Eu comecei o ano passado, aí em março/maio até agora (...) ”* (VC); *“ (...) Há um ano, foi há um ano que eu comecei (...) ”* (VE); *“ (...) tendo em conta que nunca tinha entrado no voluntariado, seria diferente, era uma área que nunca tinha tido contacto (...) talvez um ano (...) ”* (VF)

Com experiência em voluntariado: *“ (...) mas eu também colaboro com outras instituições, organizações - o caso da Liga Portuguesa Contra o Cancro, porque eu sou animador, sou palhaço, sou mágico, sou cómico e colaboro com eles com espetáculos, colaboro com a SPEM, é a Sociedade Portuguesa de Esclerose Múltipla (...) ”* (VB); *“ (...) É assim, se eu encarar o voluntariado como eu encaro, se calhar eu faço voluntariado desde a primária (...) ”* (VD)

Pode verificar-se que existem dois voluntários com experiência de voluntariado, sendo que um deles colaborou com a Liga Portuguesa Contra o Cancro e SPEM, uma vez que é animador. O outro voluntário considera que faz voluntariado desde a sua infância, tendo também participado na organização de eventos sociais no Conselho Nacional da Juventude, é catequista e realiza visitas aos reclusos através da Associação de Visitadores dos Estabelecimentos Prisionais designada “Os Samaritanos”.

Constata-se que existem quatro voluntários sem experiência a esse nível, tendo iniciado a sua experiência voluntária há um ano.

Segundo Ferreira, Proença, & Proença (2008 citados por Cnaan e Goldberg-Glen, 1991; Handy e Srinivasan, 2004), este considera que, ocorrendo satisfação do voluntário pela sua experiência e reconhecimento dos benefícios do voluntariado, há uma grande probabilidade de haver uma continuação da sua *praxis* e evolução por parte do voluntário.

3.1.5- Participação

Regular: “É assim, eu atualmente estou a fazer duas ou três vezes por mês, nós aqui, como somos vários, então para tocar a todos, mas estou sempre disponível sempre que elas precisem de mim (...)” (VB)

Irregular: “ (...) eu primeiro não quis a procura ativa de emprego, nem atividades ocupacionais, porque isso exigia todas as semanas (...) para começar logo e então fiquei apenas nas equipas de rua em que apenas duas a três vezes por mês (...) ” (VA); (...) nós fazemos uma ou duas vezes por mês (...) ” (VC); “Aqui, é uma vez por mês (...) ” (VD); “Dois dias, por norma era terça de manhã e a quinta a noite (...) ” (VE); (...) e agora venho muito rara a vez porque também tenho o estágio (...) (VF)

Relativamente à participação do voluntário nas atividades da Associação, constata-se que a maioria dos voluntários exerce trabalho voluntário no máximo três vezes por mês na Associação, sendo que todos participam no Projeto “Giros na Rua”. Um voluntário referiu que está sempre disponível, caso haja necessidade por parte da Associação. Foi, ainda, referido por outro voluntário que não quis: “ (...) a procura ativa de emprego, nem atividades ocupacionais, porque isso exigia todas as semanas (...) ” (VA).

Segundo Ellis (2005), a avaliação e desempenho tem um papel crucial nas atividades de voluntariado, devido ao facto de haver uma constante articulação entre voluntário e supervisor. É de toda uma oportunidade, em ambiente informal, a possibilidade de reajustar o que se encontra menos bem relativamente à participação dos voluntários. Assim como quando se verifica alguma incompatibilidade com algum voluntário: “(...) eu primeiro não quis a procura ativa de emprego, nem atividades ocupacionais, porque isso exigia todas as semanas, por exemplo todas as quartas, todas as sextas e eu não queria ocupar todas as quartas e todas as sextas, porque era um compromisso muito grande (...) ” (VA).

3.1.6- Tarefas realizadas

As tarefas realizadas permitem conhecer o tipo de trabalho voluntário realizado pelos voluntários na Associação Impulsar:

Equipas de Rua: (...) no projeto *Giros na Rua*, podemos fazer equipas de rua, em que pronto vamos, estamos em contacto com o público-alvo e fazemos troca de seringas, entregamos snacks (...) (VA); “ (...) Vamos ver se elas precisam de preservativos (...) e então a gente dá-lhe os acessórios necessários para evitar essas

doenças, damos-lhes uns snackszitos, uns cafezitos (...) apoio à malta que está na rua, toxicodependentes, arrumadores (...) ” (VB); “ (...) nas equipas de rua, o que nós fazemos é o acompanhamento, vamos com as técnicas e basicamente nós falamos um pouco com as pessoas (...) mas tentamos sempre apoiar a pessoa, a incentivar a vir, a mudar um pouco a sua vida, a vir aqui ao gabinete (...) o nosso objetivo é mais esse e apoiar e dar as ferramentas para que se consigam cuidar minimamente (...) ” (VC); “ (...) Em termos práticos intervimos na distribuição de preservativos, seringas, por exemplo os chamados snacks (...) ” (VD); “...vamos só acompanhar, levar os snacks que é preciso e tentar conversar com as pessoas (...) (VE); (...) Nos giros da rua, é fazer trocas de seringas (...) (VF)

Apoio social a crianças: *(...) nos outros projetos, no bairro, é mais animar e tomar conta entre aspas das crianças, de etnia cigana e pronto.” (VA); “A gente estava ali a fazer mais as atividades com as crianças, a pintar, desenho, brincar com as crianças, interagir com elas, puxar por elas, porque eu tive mais com os pequeninos e muitas delas não sabem as cores, não sabem os números e então tentamos ali puxar um bocadinho como se fossemos Educadoras no sentido de (...) ” (VE)*

Apoio aos indivíduos nas suas necessidades básicas: *“ (...) Também podemos fazer a procura ativa de emprego (...) não sabe, pega no jornal e provavelmente não sabe ler (...) para procurar um emprego, e nós também temos o telefone disponível (...) ” (VA); “ (...) conversamos, se precisarem de tratar alguma documentação, de ir a consultas e até mesmo procuras de trabalho e tudo.” (VB); “(...) se precisarem de documentos ou assim, nós também podemos ajudar, se eles vieram ter aqui connosco e combinarmos, vamos com eles onde eles precisarem, por exemplo quando eles precisam de ir a consultas (...)” (VF)*

Destaca-se a participação dos voluntários nos Projetos “Giros na Rua” e “Giro ó Bairro”, sendo que há uma maior adesão relativamente ao Projeto “Giros na Rua”, no qual são desempenhadas tarefas de Equipas de Rua. A segunda maior afluência diz respeito às tarefas realizadas no apoio aos indivíduos nas suas necessidades básicas. Estas tarefas são realizadas dentro da Associação. Os indivíduos necessitados deslocam-se à Associação com o intuito de solicitar qualquer apoio indispensável na altura, como por exemplo: auxílio para procurar emprego, fornecimento de preservativos, apoio nas deslocações para irem a consultas médicas, apoio psicológico, ou outro auxílio que a Associação está, ou não, (adapta-se) habilitada a suscitar.

Relativamente ao Projeto “Giro ó Bairro”, a participação dos voluntários assenta mais no Apoio social a crianças, cujo principal objetivo passa por ocupar as crianças nos seus tempos livres, prevenindo a sua preferência para situações de risco. Os voluntários apostam em atividades socio educativas, como pintar, desenhar, auxílio nos trabalhos de escola, etc.

De acordo com Ortiz, (2010), desempenhar tarefas que não sejam apreciadas pelos voluntários aumenta as probabilidades de desistência, “(...) *pensava outra coisa completamente diferente, mesmo quando fosse para o bairro, nunca pensei que fossem tão rebeldes* “ (VF), pelo que é impreterível uma entreajuda entre organização e os voluntários, de forma a ajudá-los no processo de escolha, tendo em conta os seus talentos, perfil, entre outros aspetos.

Consequentemente, torna-se premente a existência de uma infraestrutura de retaguarda que permita a orientação dos voluntários nas suas tarefas, de modo a sustentar e assegurar os voluntários implicados nas respetivas causas, “ (...) *Nós nas equipas de rua, o que nós fazemos é o acompanhamento, vamos com as técnicas e basicamente nós falamos um pouco com as pessoas (...)* ” (VC). Sendo também uma oportunidade de aprendizagem e interação com as Técnicas, podendo assim despoletar um aprofundamento de conhecimentos e, consequentemente, uma evolução a nível pessoal, parte a parte, pois, tal como refere (Grossman & Furano, 2002, p.15), “*não importa quão bem-intencionados são os voluntários, a menos que haja uma infraestrutura para apoiar e direccionar os seus esforços*”.

3.1.7- Objetivos percecionados/Valores e Princípios Orientadores

Positivos“ (...) Nós começamos a ver que fazemos falta e fazemos a diferença (...), mas como começamos nesta fase, de estudar, de querer aprender mais e não sei que, sinto que é muito importante, que é uma ajuda que veio na altura certa (...) não somos só nós que estamos a ajudar mas também é uma ajuda para nós (...) ” (VA); “ (...) Epá sinto me bem, mesmo bem (...) epá é assim eu gosto de ajudar os outros também, e é bom para a minha autoestima (...) sinto que fui útil para alguma coisa (...) (VB); “ (...) É gratificante, é bom vermos que conseguimos ajudar as pessoas, conseguimos apoiar e às vezes basta uma conversa, só mostrar que estamos preocupados, por vezes nem é preciso falar muito, um gesto simples que para nós é simples para os outros é muito grande (...) ” (VC); “ (...) Sinto que fui útil e acredito que durmo muito melhor (...) a importância do voluntariado para mim é complementar

(...) (VD); “ (...) É gratificante sabermos que estamos a fazer uma coisa por pessoas que a gente não conhece (...) ” (VE); “ (...) é assim uma pessoa sente-se sempre bem porque as pessoas agradecem (...) ” (VF)

Relativamente aos objetivos percecionados, verifica-se uma inexistência de aspetos negativos, contrariamente ao que se passa com os aspetos positivos, nos quais há uma afluência maioritária. Verifica-se que o voluntariado pode ser muito importante, principalmente na fase em que se está a estudar, uma vez que existe a oportunidade de aprofundar conhecimentos através da prática, não se cingindo única e simplesmente à teoria lecionada nas aulas.

É referido que ajudar o outro acaba por ser compensatório, na medida em que é uma reciprocidade positiva: *(...) não somos só nós que estamos a ajudar mas também é uma ajuda para nós (...)* ” (VA).

Segundo Ferreira, Proença, & Proença, (2008 citados por Lathan e Pinder, 2005), a base fundamental para a definição de metas são as necessidades, pois são nelas que estão as raízes dos valores: “ (...) *epá é assim eu gosto de ajudar os outros também, e é bom para a minha autoestima (...)* (VB); “ (...) *Sinto que fui útil e acredita que durmo muito melhor (...)* (VD). A complementaridade e o facto de ser gratificante são também aspetos salientados pelos voluntários, na medida em que possibilita um maior crescimento a nível pessoal: *(...) a importância do voluntariado para mim é complementar (...)* (VD)

3.1.8- Experiências mais marcantes

Retirar sem abrigos da rua: “ (...) A experiência que me marcou mais foi tirar o utente que vivia na rua (...) alcoólico, fumava beatas do chão e vivia a alguns anos assim e não conseguia fazer nada e nós conseguimos interná-lo.” (VA)

“Ter visto pessoal do meu tempo”: “ (...) “*Opa o que me marcou mais, foi por exemplo, ter visto pessoal do meu tempo ainda na rua (...) e ainda hoje ir a rua e ver duas, três, quatro pessoas que prontos eu fui companheiro deles na rua (...) seja o mais marcante para mim.*” (VB)

Testemunhos: “ (...) *nós conversamos com um senhor uma vez ao pé da Sé que ele era assim mais velho, para aí cinquenta anos e pronto ele teve ali a contar muito da sua vida... e pronto foi a ouvir o testemunho dele, dessa pessoa que me marcou mais.*” (VC)

Alojamento de uma prostituta: “ (...) quando visitei a primeira vez a casa de uma prostituta, marcou me a simplicidade (...) ” (VD)

Prostituição: “Foi a primeira volta à noite. A gente estava, ao pé da carrinha (...) e ela começou a esconder-se (...) ela disse-nos que se estava a esconder porque estavam ali uns amigos do namorado (...) fiquei chocadíssima porque (...) sujeita depois a infetar o rapaz; (...) No mês passado vimos uma rapariga loirinha nova, ali ao pé dos jardins do Lis (...) disseram-me que era uma menina que já lá tinha estado, recuperou (...) ” (VF)

Encaminhamento do toxicodependente: “ (...) Estava a fazer equipa de rua (...) ele disse que precisava urgentemente de falar connosco porque ele precisava de dinheiro para comprar a medicação, isto porque ele tinha VIH e estava a ficar sem tomar medicação ele queria ajuda (...) porque ele sem a medicação estava a ficar muito mal, estava com um aspeto completamente horrível (...) ” (VE)

No que diz respeito às experiências que mais marcaram os voluntários, verificase alguma diversidade nas respostas dos mesmos. Foi possível dividi-las em 5 categorias: “retirar sem abrigos da rua”; “ter visto pessoal do meu tempo”; “testemunhos”; “alojamento de uma prostituta”; “prostituição” e “encaminhamento do toxicodependente”.

Assim como é importante não descurar a questão da diversidade de voluntários, de forma à organização beneficiar de uma heterogeneidade de ideias, habilidades, formação etc., torna-se também importante o voluntário usufruir de um conjunto de experiências durante a sua prática de voluntariado (The National Centre for Volunteering, 2002).

Segundo Ferreira, Proença, & Proença, (2008), num estudo realizado sobre as motivações dos voluntários, foi elaborada uma tipologia que agrupa o que consideram ser as diferentes categorias de motivação para a prática de voluntariado, sendo elas: o altruísmo, a pertença; o ego e o reconhecimento social e a aprendizagem e o desenvolvimento. Relativamente à aprendizagem e ao desenvolvimento, esta categoria distingue-se pelo facto do voluntariado potenciar um alargamento de perspetivas, através de experiências adquiridas e novos desafios.

3.2- Desenvolvimento Comunitário

3.2.1- Impactos do Voluntariado

Impactos na sociedade: “ (...) Impacto na sociedade, acho que se houvesse muita mais gente a querer ajudar isto era tudo muito mais fácil (...) Nós não gastamos dinheiro com o voluntariado, nós não temos que gastar, só temos que ajudar, só temos que dar de nós.” (VA); “ (...) mas eu acho que o voluntariado de Leiria já tem um impactozinho, acho que já tem acho... Porque, é como digo, já há muita pessoa a querer fazer voluntariado.” (VB); “ (...) só o facto de eu contar uma experiência minha aos meus colegas numa noite, eles já ficam mais sensíveis para aquilo (...) há um impacto, que é dar a conhecer que todos nós temos algo que podemos dar aos outros, solidariedade (...) ” (VD); “É assim, como é a única Associação que apoio, que tem este tipo de projeto (...) é muito gratificante para Leiria (...) há muitas pessoas que a gente apoia (...) que estavam muito piores se a gente não os apoiasse (...) (VE); “ (...) Sim, penso que sim, porque ao fazermos as trocas de seringas, tendo em conta que eles tem que fazer isso, evitamos que elas sejam espalhada (...) a sociedade crescer melhor porque nós tentamos que aquelas pessoas que estão na rua que encontrem um caminho melhor, se elas quiserem.” (VF)

Impacto para Associação “ (...) Tem algum, mas não é só o voluntário que pode mudar alguma coisa, mas ajuda muito, porque por exemplo, elas são pouquíssimas na Associação e para fazer uma equipa de rua, uma pessoa só é pouco (...) ” (VA); “ (...) e não tem Técnicos suficientes para desempenhar o papel que gostariam e os voluntários têm como missão ajudar a combater para que se consiga atingir os objetivos e o voluntário é um apoio para as instituições (...) ” (VC); “ (...) acho que é mais abrangente, porque nós chegamos a população de forma mais rápida do que se calhar os Técnicos da Impulsar, porque também não tem muito tempo e nós fazemos esse papel transversal (...) ” (VD)

Impacto a nível pessoal “ (...) A nível pessoal, para mim acho que é um impacto muito grande, para mim, foi um salto que eu dei, foi o querer fazer, o querer ajudar, sem estar a pensar no salário ao final do mês (...) porque não tenho ninguém na família que tivesse alguma vez feito voluntariado (...) ” (VA); “ (...) Considero, a todos os níveis, pessoal, até mesmo familiar para dares alguma importância a tua família e profissional (...) ” (VD)

Relativamente aos impactos analisados, foi possível dividi-los em 3 categorias: 1) Impacto na Sociedade; 2) Impacto na Associação; 3) e Impacto a Nível Pessoal.

De acordo Larson (2006, citado por Rodrigues, 2010), uma das atividades que promove um desenvolvimento positivo no indivíduo é o voluntariado, devido ao facto de ser uma oportunidade de o voluntário poder experienciar práticas de apoio em conjunto com a comunidade: “ (...) *Considero, a todos os níveis, pessoal, até mesmo familiar para dares alguma importância a tua família e profissional (...)* ” (VD)

Acompanhando Argyle et.al., (1987, citados por Konwerski & Nashwan, 2008), o voluntariado tem efeitos benéficos no voluntário, como o aumento da autoestima e identidade, assim como prevenir comportamentos antissociais: “ (...) *A nível pessoal, para mim acho que é um impacto muito grande (...)* ” (VA).

Porém, na mesma medida que potencia benefícios individuais, proporciona retribuições sociais impalpáveis de associação de grupo (Konwerski & Nashwan, 2008): “ (...) *só o facto de eu contar uma experiencia minha aos meus colegas numa noite, eles já ficam mais sensíveis para aquilo (...) há um impacto, que é dar a conhecer que todos nós temos algo que podemos dar aos outros, solidariedade (...)* ” (VD).

De acordo com a Lei nº 71/98, segundo o artigo 7º, os voluntários devem colaborar com os profissionais da organização promotora, o que implica uma partilha de informação e respeito, tanto pelas opções, como pelas orientações referente ao trabalho: “ (...) *Tem algum, mas não é só o voluntário que pode mudar alguma coisa, mas ajuda muito, porque por exemplo, elas são pouquíssimas na Associação e para fazer uma equipa de rua, uma pessoa só é pouco (...)* ” (VA);

Como afirma Dohme (2001, citado por Ortiz, 2010 p.23), “*a decisão de ter voluntários não pode estar calcada somente na necessidade de pessoal ou na impossibilidade de pagar um salário a profissionais*”, pois poderá dificultar em termos de fidelização. É premente abrir espaços de participação e valorização ao voluntário, pois os voluntários trazem consigo ideias novas, que precisam ser ouvidas e consideradas: “ (...) *e não tem Técnicos suficientes para desempenhar o papel que gostariam e os voluntários tem como missão ajudar a combater para que se consiga atingir os objetivos e o voluntário é um apoio para as instituições (...)* ” (VC).

3.2.2- Formação

Formação orientada pelo próprio voluntário: “ (...) *A minha formação foi a experiência de vida que tive (...)* ” (VB); “ (...) *Fui uma vez a Cruz Vermelha e eles*

mostraram-nos os projetos deles e também o que que é ser voluntário, foi com a escola, foi uma coisa muito geral (...) ” (VC); “ (...) melhor que a licenciatura, é impossível (...) Mas o que me ajuda é a experiência a nível de outros voluntariados e que vou adquirindo ao longo do tempo, também através de colóquios e workshops, é a tal coisa da autoformação (...)” (VD)

Formação orientada pela Associação Impulsar: “ (...) *Formação propriamente dita não, mas tivemos essa apresentação que nos explicaram tudo, e tivemos, aquele mês de experiência, as equipas de rua foram muito suaves, foi cada coisa que nós fazíamos, iam-nos explicando o porquê de estarmos aquilo (...) não houve aquela de reunião e estar ali três horas e não sei que (...) mas quando ia para a rua sabia o que que estava a fazer, ou seja foi uma formação prática (...) Explicaram o que que era a Associação, o que que faziam, quando é que iam a rua, quando é que estavam em gabinete, etc. (...)* ” (VA); “*Tivemos duas ou três reuniões em que elas nos explicaram e tivemos alguma informação também sobre o público-alvo e sobre a parte da prevenção das doenças e tudo mais (...)* ” (VC); “ (...) *mas formação pela Instituição, sou-te sincero, também faltei uma vez, aqui não tive formação (...)* ” (VD); “ (...) *Foram as técnicas, foi uma pequena reunião, para saber que tipo de público é que a gente íamos começar a abordar, o que íamos fazer (...)* ” (VE); “ (...) *Tive uma reunião informal, onde tivemos uma breve explicação de como funcionária (...)* ” (VF).

Os voluntários mostraram-se um pouco hesitantes nesta questão, considerando os aspetos formativos como reuniões introdutórias e experiências práticas, o que leva a crer que a Associação Impulsar ainda não possui um tipo de formação delineada que seja reconhecida pelo voluntário como tal: “ (...) *Formação propriamente dita não, mas tivemos essa apresentação que nos explicaram tudo (...)* ” (VA); “*Tivemos duas ou três reuniões em que elas nos explicaram e tivemos alguma informação também sobre o público-alvo (...)* ” (VC).

Um dos direitos vigentes na Lei nº 71/98, de 3 de Novembro (arts. 7º e 8º) prende-se com o facto de o voluntário ter acesso a programas de formação inicial e contínua, bem como a estar constantemente atualizado, participando em programas de formação, de modo a ser-lhe uma ferramenta útil durante o seu trabalho enquanto voluntário.

Grossman & Furano (2002) referem, ainda, que existem três elementos que são fundamentais para o sucesso de um programa de voluntariado, sendo que um deles diz

respeito, efetivamente, à orientação e formação, o que implica o fornecimento de conhecimentos e habilidades específicas.

Acompanhando Brewis, Hill, & Stevens, (2010), verifica-se que a formação é uma área imprescindível em qualquer organização, mas apenas metade disponibiliza um plano de formação e desenvolvimento. A formação utilizada com mais frequência é denominada por informal: *(...) Foram as técnicas, foi uma pequena reunião, para saber que tipo de público é que a gente íamos começar a abordar, o que íamos fazer (...)* ” (VE). Os voluntários, como forma de autoformação, utilizam diversos métodos, tais como: participação em conferências, leitura, estudo autónomo, preparação de primeiros socorros, etc. (Brewis, Hill, & Stevens, 2010).

Analisando as respostas dos voluntários, verifica-se que, como forma de colmatar a ausência de formação devidamente delineada, os voluntários optam por se auto formar, no sentido de evoluírem como voluntários, sentindo-se mais confiantes na realização dos afazeres voluntários: “ *(...) melhor que a licenciatura, é impossível (...) Mas o que me ajuda é a experiência a nível de outros voluntariados e que vou adquirindo ao longo do tempo, também através de colóquios e workshops, é a tal coisa da autoformação (...)* ” (VD).

Concluindo, o Projeto Grace, (2006), alerta para a importância da implementação de programas de formação inicial, tanto em noções gerais (conceitos básicos, história, papel do voluntário, relações com entidades sociais), quer em noções específicas (dependendo do papel a desempenhar na organização).

3.2.3- Grau de Consciencialização do seu papel enquanto voluntário

Numa perspetiva de compreender a integração do voluntário, questionou-se se estaria consciente do seu papel enquanto voluntário na Associação, sendo que, as respostas foram diversificadas. Dois voluntários responderam com base na incerteza, isto porque, ou nunca tinham experienciado qualquer prática de voluntariado ou porque as perspetivas que esperavam não foram de encontro ao que projetavam: “ *(...) Mais ou menos, porque nunca tinha feito nada igual e porque cada sítio é cada sítio (...)* ” (VA); “*(...)Estava, pensava que ia ser outro tipo de realidade, mais...não ia ver tanta pobreza (...)*”(VE). Todavia, houve outros dois voluntários que responderam que estavam conscientes do seu papel enquanto voluntários na Associação Impulsar: “*Sim sim, devido à experiência (...)* ” (VB); “ *(...) Sim, estava consciente*” (VD). Porém, dois afirmaram que não estavam minimamente conscientes, ora porque nunca tinham estado

submetidos a uma prática de voluntariado, ora porque as perspectivas não correspondiam ao que tinham em mente: *“Hum se calhar não, se calhar não estava assim tão... Foi mais no ir ver o que que isto é, e só depois é que vi o nosso papel aqui...”* (VC); *“Não, porque como já disse, pensava outra coisa completamente diferente, mesmo quando fosse para o bairro, nunca pensei que fossem tão rebeldes, eles também são um bocado mal-educados.”* (VF).

Acompanhando a Lei nº 71/98, de 3 de Novembro, no seu artigo 7º, os voluntários possuem alguns direitos como: ter acesso a programas de formação inicial e contínua, de modo a ser-lhe uma ferramenta útil durante o seu trabalho enquanto voluntário, exercer o seu trabalho com as devidas condições de higiene e segurança, determinar com a organização em causa um programa de voluntariado que regule a natureza e duração do trabalho, assim como, o direito de ser ouvido aquando das disputas que afetem o seu trabalho enquanto voluntário.

Contudo, segundo a mesma Lei (Art.º 8), os voluntários devem cumprir um aglomerado de deveres, tais como: ter em atenção e respeitar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que se pratica, respeitar as normas que regulam o funcionamento da organização, participar nos programas de formação e respeitar e colaborar com os profissionais da organização, reverenciando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas.

Segundo Domeneghetti (2002, citados por Souza & Medeiros, 2012), o voluntariado suscita uma abertura de consciência do voluntário, sendo que este está a contribuir para uma sociedade melhor, tornando-se assim um cidadão mais desperto e consciente. É através do voluntariado que muitas vezes se desenvolvem competências cívicas, tais como a capacidade de saber organizar uma reunião, entre outras tarefas. Isto vai suscitar nos voluntários um vasto leque de oportunidades, como por exemplo, a obtenção de competências e conhecimentos que faz dos voluntários Homens mais conscientes, críticos e ativos políticos (Wilson & Musick, 2000).

3.3- A Instituição

3.3.1- Motivos

De forma a conhecer a Associação para o Desenvolvimento Comunitário, questionou-se a Técnica, com o intuito de compreender os motivos que determinaram o surgimento da Impulsar.

Verifica-se que um dos principais motivos que levou a este aparecimento, deve-se ao facto de ter havido consciencialização, por parte dos Técnicos, das necessidades emergentes da cidade de Leiria, assim como uma forma de colmatar áreas que estavam sem resposta: “ (...) isto porque, sabíamos as necessidades de Leiria e sabíamos de algumas áreas que estavam sem resposta e lacunas ao nível da intervenção da cidade e então decidimos criar a Associação para dar resposta a esses problemas identificados (...) ”

Segundo a Lei nº 71/98, no seu artigo 2º, o voluntariado “é o conjunto de ações de interesse social e comunitárias realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projetos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas.”

A Associação Inpulsar tem como objetivos principais: apoiar crianças e jovens, apoio à família e apoio à integração social e comunitária.¹⁰

Um outro motivo relaciona-se com o facto de ser uma oportunidade de, enquanto Técnicos, se potenciarem e evoluírem como profissionais: “ (...) podermo-nos potenciar enquanto técnicos, voltar a trabalhar nesta área, num projeto nosso, com a nossa identidade, com a nossa visão, com os nossos valores, de uma forma mais pessoal (...) ”

3.3.2- Funções

Relativamente às funções da Inpulsar, verifica-se que há uma preocupação em impulsionar algo de novo (daí o nome Inpulsar) para o Desenvolvimento Comunitário, no sentido de desenvolver o local e melhorar a qualidade de vida das pessoas e da cidade de Leiria. Por conseguinte, definiu-se que seria uma Associação, cuja intervenção social se cingiria a crianças, jovens e famílias desfavorecidas: “ (...) as funções da Inpulsar ficaram definidas nesse âmbito, trabalhar com jovens, com crianças e jovens, com famílias, com públicos desfavorecidos, públicos vulneráveis, ou seja toda esta área que é preciso dar resposta, uma voz ativa, são as áreas que nós identificamos (...) ”

¹⁰ (Disponível em <http://www.inpulsar.pt/sobre/-> Quem Somos, acedido em 13 de Setembro de 2015)

A Inpulsar tem como visão consolidar o seu papel de Instituição de referência no âmbito da intervenção social, criando respostas sociais inovadoras junto da comunidade local.

A missão da Inpulsar é contribuir para a inclusão social e económica de populações em situação de vulnerabilidade e exclusão social, numa perspetiva de proximidade e de envolvimento das populações, centrando a sua intervenção no cidadão e nas capacidades da própria comunidade. Pretende promover a dinâmica, as competências e o “pulsar” das comunidades envolvidas, através de metodologias participativas e promotoras de *empowerment*, abordando os problemas e soluções de forma integrada e articulando vários conhecimentos transdisciplinares.¹¹

3.3.3- Resultados

Numa tentativa de saber qual a opinião da Técnica sobre o funcionamento da Inpulsar, relativamente aos aspetos positivos e aspetos a melhorar, questionou-se a mesma nesse sentido.

Foi referido pela Técnica que colocar uma Associação a funcionar não é fácil. Poderá parecer uma iniciativa de sonho, mas depois há condicionantes: candidaturas aprovadas, articular com instituições existentes, o reconhecimento, entre outros aspetos essenciais: “ (...) *é assim isto, colocar uma Associação a funcionar não é fácil, porque no início pode parecer, ah um sonho de três ou quatro pessoas (...)* ”

Um aspeto a melhorar está relacionado com a sustentabilidade financeira. É referido que todos os projetos têm um financiamento (entidades diversificadas), porém, há todo um trabalho a realizar, procurando não estar tão dependente de candidaturas aprovadas, subsídios externos, etc. O fundo de maneio da Inpulsar, o qual advém de donativos, quotas de sócios, atividades de angariação de fundos, pequenos espetáculos entre outras atividades, é uma forma de ter algum sustento financeiro, a fim de canalizar para a intervenção. Isto, porque é necessário que os projetos tenham de ter uma parte suportada pela Associação: “(...) *Temos algum fundo maneio, que vem muito de donativos, que também não são muitos, quotas dos sócios, atividades de angariação de fundos que vamos fazendo, pequenos espetáculos, já fizemos um concerto no (...)*”

No que concerne aos aspetos positivos, é referido pela Técnica que há uma melhoria no que diz respeito à qualidade de vida das pessoas com as quais intervém:

¹¹ Disponível em <http://www.inpulsar.pt/sobre/- Quem Somos>, acedido em 13 de Setembro de 2015

“(...) Os aspetos positivos é a questão mesmo da intervenção, nós achamos que há uma melhoria na qualidade de vida das pessoas com que intervimos (...)”

3.3.4- Necessidades detetadas

A equipa técnica deparou-se com algumas necessidades de intervenção, à medida que ia acompanhando os indivíduos. Uma necessidade premente e detetada relaciona-se com o acompanhamento às consultas do Centro Hospital da Universidade de Coimbra, Consultas de Infetologia, uma vez que não existe esta consulta em nenhuma unidade médica em Leiria: *“(...) um dos apoios que estamos neste momento a fazer, não estava previsto no projeto mas depois com o desenrolar da intervenção deparamos que eram necessidades da população (...)”* Existe uma parceria com a Junta de Freguesia de Leiria, providenciando esta um empréstimo de uma carrinha que permite os deslocamentos. É de notar que há o cuidado de organizar tudo para o mesmo dia, a fim de uma boa gestão organizacional: *“(...) eles cedem-nos a carrinha, organizamo-nos e vamos às consultas com eles, ou análises clínicas, uns vão fazer umas coisas, outros outras, mas tentamos marcar tudo para um dia e vamos (...)”*.

Uma outra necessidade detetada pela equipa prende-se com a realização de uma medicação assistida, em caso de dificuldade por parte do indivíduo: *“(...) há uma pessoa que nós estamos a dar a medicação diariamente, quando notamos que há alguma dificuldade na questão da toma (...)”*.

3.3.5- Voluntariado

No sentido de compreender a ideia da aplicação do voluntariado na Associação, questionou-se a Técnica relativamente à sua visão. Verifica-se que o surgimento do voluntariado na Associação relaciona-se com vários aspetos diversificados: *“(...) a ideia de ela ter surgido foi esta, mesmo para nós permitirmos às pessoas terem contacto com esta realidade, com a intervenção conhecer a cidade, conhecer a população, quem é que cá vive, os problemas que existem e também acaba por dar um apoio ao projeto e é um apoio bastante sério (...)”*.

CAPÍTULO IV- CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

É urgente a promoção de iniciativas que defrontem os problemas sociais da atualidade, e que contribuam na mesma medida para o desenvolvimento individual e social do indivíduo, assim como para com a comunidade.

A Lei suprema do nosso país, no seu artigo 73.º, consagra o direito fundamental de todos os cidadãos à Educação e à Cultura e suporta a garantia do Estado na formação dos cidadãos, através da escola e de outros meios formativos, que deve, nomeadamente, contribuir:

“... para a igualdade de oportunidades, a superação das desigualdades económicas, sociais e culturais, o desenvolvimento da personalidade e do espírito de tolerância, de compreensão mútua, de solidariedade e de responsabilidade, para o progresso social e para a participação democrática na vida coletiva ...”.

Portugal é um dos países da Europa, onde o voluntariado apresenta uma taxa menor, confirmando-se um decréscimo do número de voluntários em Portugal entre 1990 e 2001 (Delicado, 2002). Porém, nos últimos anos tem-se verificado um aumento progressivo (Romão, Gaspar, Correia, & Amaro, 2012), pelo que é urgente a procura de iniciativas de projetos, tendo como objetivo apelar ao bom desenvolvimento da sociedade.

O voluntariado pode ser uma das atividades capazes à promoção de cidadania ativa. É um exercício efetuado de forma livre e consciente, no qual, devido à sensibilidade, consciência e maturidade social, cumpre-se o dever cívico, o que, consequentemente, contribui para o alargamento do Desenvolvimento Comunitário. (Viveiros, 2012). Esta forma de agir, tendo em conta um interesse social e a forma voluntária, providencia aos voluntários a experiência de trabalhar com a comunidade, proporcionando-lhes um investimento relativamente ao desenvolvimento de competências cívicas, que, consequentemente, vai desencadear um aglomerado de oportunidades, tanto a nível de competências, como conhecimentos, tornando os voluntários, Homens mais polivalentes e não limitados ao seu conformismo momentâneo.

As Associações, como por exemplo, a Impulsar, podem ser fontes de desenvolvimento, através da organização de programas e projetos que, ao permitirem a *praxis* de voluntariado, despoletam o seu desenvolvimento cívico, a entre ajuda inter-geracional, se for o caso, assim como a efetivação das bases do conceito de desenvolvimento comunitário.

O setor voluntário oferece contribuições importantes para a sociedade, na medida em que contribui para o desenvolvimento de políticas públicas e para os processos de integração e coesão social, assim como incorpora ações que transformam o meio social, implicando sujeitos e comunidades, sendo, por fim, uma prática interoperável da cidadania, realizada a partir de ações de natureza informal e, mesmo assim, sob elevado grau de eficiência (Hudson 1999, citados por Souza & Medeiros, 2012).

O presente trabalho empírico permitiu a investigação de três pontos diversificados, mas que se complementam, que são: 1) a análise do trabalho desenvolvido pelos voluntários; 2) o relacionamento do voluntariado com o desenvolvimento pessoal e social dos voluntários; 3) e por fim, a interpretação à luz do desenvolvimento comunitário. Assim sendo, questionou-se os voluntários relativamente à visão/ significado atribuído ao voluntariado, às suas competências pessoais, às motivações iniciais, às experiências de voluntariado, à sua participação, às tarefas realizadas, os valores e princípios orientadores, às experiências que mais marcaram, à formação e ao grau de consciencialização do seu papel enquanto voluntário.

Relativamente à visão/ significado atribuído ao voluntariado, as respostas dos voluntários foram diversificadas, permitindo, deste modo, a construção de uma noção de voluntariado definida pelos voluntários: é uma entrega pessoal com a intenção de ajudar o outro, através da prestação de serviços gratuitos, sendo positivo a nível pessoal e profissional, devido ao facto de estar em contacto com os outros e conhecer pessoas diferentes a cada momento, alargando, assim, os benefícios aos voluntários. No que diz respeito às competências pessoais, verifica-se alguma diversidade de conceitos, mas que se relacionam uns com os outros, sendo eles: ser cuidadoso, confidente, sensato, apazível, maduro, ativo e disponível. Aquando do processo de seleção de voluntários há-que ter em conta o seu perfil para determinada função. Todavia, é importante valorizar o desenvolvimento e o ajuste progressivo que surge mediante as experiências que se vão acumulando (Ortiz, 2010).

Verifica-se que os voluntários apresentam uma diversidade de motivações. Enumerando-as são: desejo próprio, criadas pelos professores, derivadas da experiência pessoal, ocupação de tempos livres e, por último, influência da Associação Impulsar.

No que diz respeito à experiência de voluntariado, pode verificar-se que existem dois voluntários com experiência de voluntariado. Porém, constata-se que existem

quatro voluntários sem experiência, sendo a Impulsar o primeiro contacto com o voluntariado.

Relativamente à participação dos voluntários nas atividades da Associação, constata-se que a maioria dos voluntários exerce trabalho voluntário, no máximo três vezes por mês, sendo que todos participam? no Projeto “Giros na Rua”. Um voluntário referiu que está sempre disponível, caso haja necessidade por parte da Associação. A existência de uma boa relação, entre as técnicas e os voluntários é primordial, na medida em que, caso se verifique algum procedimento menos adequado, em ambiente informal, torna-se mais fácil readaptar determinada situação, despoletando, assim, o reajuste e o progresso, tanto do voluntário como da Associação.

Relativamente às tarefas desempenhadas pelos voluntários, destacam-se: a participação dos voluntários nos Projetos “Giros na Rua”, em que são desempenhadas tarefas de Equipas de Rua. A segunda maior afluência diz respeito às tarefas realizadas no apoio aos indivíduos nas suas necessidades básicas (auxílio para procurar emprego, fornecimento de preservativos, apoio nas deslocações para irem a consultas médicas; apoio psicológico, ou outro auxílio que a Associação está, ou não, (adapta-se) habilitada a assumir). No que diz respeito, ao Projeto “Giro ó Bairro”, a participação dos voluntários assenta mais no apoio social a crianças, no âmbito do qual se proporcionam atividades sócio educativas, como pintar, desenhar, auxílio nos trabalhos de escola, etc.

Referente aos objetivos percecionados/ valores e princípios orientadores, constata-se uma ausência de aspetos de carácter negativo. No entanto, verifica-se o oposto relativamente aos de carácter positivo. Os voluntários salientam a importância do voluntariado, na medida em que este se torna uma ferramenta crucial, nomeadamente na fase dos estudos, permitindo, deste modo, estabelecer o contacto com a realidade através da sua prática. Para além desta abordagem, estes acreditam que esta *praxis* pode ter também consequências no seu futuro profissional, tendo em conta que permite o contacto com um elevado grau de diversidade de população, enriquecimento do currículo, assim como o acumular experiência em diversas áreas.

Relativamente aos impactos analisados, foi possível dividi-los em 3 categorias: sociedade, associação e a nível pessoal. Assim sendo, pode dizer-se que uma das atividades que promove um desenvolvimento positivo no indivíduo é o voluntariado, devido ao facto de ser uma oportunidade na qual o voluntário pode experienciar práticas de voluntariado em conjunto com a comunidade, pois verifica-se que o voluntariado tem efeitos benéficos no voluntário, como por exemplo, o aumento da autoestima e

identidade, assim como na prevenção de comportamentos antissociais, proporcionando, ainda, a partilha de experiências, aos grupos pares, podendo ou não suscitar no outro o interesse, tornando-se, assim, um ciclo positivo.

De forma a compreender o tipo de formação utilizada na Associação, questionaram-se os voluntários neste sentido. Foi possível verificar alguma insegurança relativamente a esta questão, constatando-se que a formação utilizada denomina-se por informal, através de: reuniões introdutórias, experiências práticas, entre outros. É ainda de salientar que, de forma a colmatar esta ausência de formação, existe um voluntário que, como opção, aposta na autoformação.

De maneira a compreender a integração do voluntário na Associação, abordaram-se os voluntários relativamente ao grau de consciencialização do seu papel enquanto voluntários. Verificou-se que a maioria dos voluntários não estava consciente, ora porque nunca tinham feito voluntariado, ora porque as expectativas não foram correspondidas ao que perspectivavam. Uma minoria referiu que estava consciente do seu papel enquanto voluntário.

Respondendo à pergunta de partida: qual o contributo do voluntariado para desenvolvimento pessoal e social de quem o pratica, reflete-se que a força do voluntariado, devidamente orientada, constitui-se como agente possibilitador e edificador de uma sociedade mais íntegra e equitativa. Pode dizer-se que os voluntários reconheceram ter adquirido um conjunto de aprendizagens, tanto a nível técnico, como pessoal. É de notar, também, que os voluntários, ao estarem envolvidos em atividades de voluntariado, sentem-se cidadãos ativos, na medida em que, através do seu desprendimento, liberdade e autonomia, estabelecem um vínculo que funciona como canal transmissor da realidade social e, consequentemente, do desenvolvimento de um plano comunitário. A participação dos voluntários nas diversas atividades de voluntariado apresentam, assim, impactos positivos no desenvolvimento pessoal e social dos alunos.

Constituíram-se como fator limitativo da realização desta investigação aspetos de cariz pessoal, derivados da disponibilidade de tempo. Um outro fator considerado limitador prende-se com o facto de os voluntários inquiridos, a maioria, serem pioneiros no que toca a este designado tema, o voluntariado, circunstância que, de alguma forma, impossibilitou o aprofundamento de algumas questões.

No decorrer desta investigação despontaram aspetos que não foram devidamente indagados, os quais poderão integrar pistas de reflexão a ser tidas em conta para futuras

investigações sobre o voluntariado, tais como: A formação aumentaria os níveis de retenção dos voluntários? Quais as percepções do voluntariado relativamente a uma prática regular?

BIBLIOGRAFIA

- The National Centre for Volunteering*. (2002). Retrieved 08 21, 2015, from Get it right from the star- Volunteer policies-The key to diverse volunteer in volvement: <http://www.eyv2011.eu/resources-library/item/373-get-it-right-from-the-start-for-everyone-who-works-with-volunteers-volunteer-policies-%E2%80%93-the-key-to-diverse-volunteer-involvement>
- Adalberto Carvalho, A. G. (2013). *Voluntariado: Missão e Dádiva*. Escola Superior de Educação de Paula Frassinetti.
- Barbosa, A. G. (2000). *Jovens com Valores*. Lisboa: Paulinas.
- Barbosa, A. G. (2007). *O Valor da Gratuidade na Educação dos Jovens*. Lisboa: Universidade Católica Portuguesa.
- Barbosa, A. G. (2007). *O Valor da Gratuidade na Educação dos Jovens*. Lisboa: Universidade Católica Portuguesa.
- Bardin, L. (2001). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Persona.
- Bogdan , R. C., & Biklen, S. K. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação- Uma Introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.
- Brewis, G., Hill , M., & Stevens, D. (2010). *Valuing Volunteer Management Skills- Institute For Volunteering Research*. Retrieved 08 24, 2015, from http://www.valuenetwork.org.uk/Documents%20for%20Website/Employability/IVR%20Valuing%20vol_managmt_skills.pdf
- Calvante, C. E. (2013, jul-dez). Revista Estudos CEPE, Santa Cruz do Sul, nº38. *Motivação do Trabalho Voluntário: delineamento de estudos no Brasil*, p. 182.
- Carmo, H. (2001). *A actualidade do desenvolvimento comunitário*. Lisboa: Universidade Aberta, Centro de Estudos das Migrações e Relações Interculturais (CEMRI) e ISCSP/UTL.
- Cavalcante, C. E., Oliveira, J. A., Medeiros, C. A., Souza, W. J., & Neto, J. A. (jan-jun de 2011). No Trabalho Voluntário: Estudo das Relações entre Comprometimento Organizacional e Desenho do Trabalho em ONGs. *Revista Estudos do CEPE, Santa Cruz do Sul, nº 33*, p. 208.
- Chinman, M. J., & Wandersman, A. (1999, Março). The benefits and costs of volunteering in community organizations: rewiew and pratical implications. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 28, no. 1, pp. 46-64.

- Costa, A. J., Sampaio, A., & Melo. (1999). *Dicionário de Língua Portuguesa*. Porto: 8ª Edição - Porto Editora.
- Delicado, A. (2002). Caracterização do Voluntariado Social em Portugal. *Olhares sobre o Voluntariado- Análises e Perspetivas para uma Cidadania Ativa*, (p. 128). Lisboa.
- Ellis, J. (2005). *Best Practices in Volunteer Management : An Action Planning Guide for Small- Canada Volunteerism Initiative*. Retrieved 08 25, 2015
- ENTREAJUDA. (2011). Retrieved 08 06, 2015, from Alguns dados relativos ao Voluntariado em Portugal: http://www.entrajuda.pt/media/5379/voluntariado-em-portugal_jan-2011.pdf
- Ferreira, A. C. (2013). *Promoção do voluntariado nas escolas: o seu contributo para o desenvolvimento pessoal e comunitário. Um Estudo de caso* . ISCTE- IUL: Lisboa.
- Ferreira, M., Proença, T., & Proença, J. (2008). As Motivações do trabalho voluntário. *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, 45-51.
- Fortin, M. (2003). *O Processo de Investigação: da Conceção à Realização*. Lisboa: Lusociência.
- Gay, P. (2001). *Bright Future: Developing Volunteer Management* . London: Institute for Volunteering Research. Retrieved 08 27, 2015, from <http://www.ivr.org.uk/images/stories/Volunteering-England/Documents/Publications/Brightfuture.pdf>
- Grossman , J., & Furano, K. (2002). *Making the Most of Volunteers*. Retrieved 08 21, 2015, from Issuelab: http://ppv.issueelab.org/resource/making_the_most_of_volunteers
- Kapila, M. (2010, 12 03). *A força do trabalho voluntário é a chave contra a pobreza e a doença*. Retrieved 09 19, 2015, from Cruz Vermelha Portuguesa: <http://www.cruzvermelha.pt/ultimas-noticias/1006-a-forca-do-trabalho-voluntario-e-a-chave-contr-a-pobreza-e-a-doenca.html>
- Konwerski, P., & Nashwan, H. (2008). Philanthropy: A benefit for personnel and organisations managing volunteers (Volunteer Therapy). *Voluntary Action- The Journal of the Institute for Volunteering Research*, 9, 46-59.
- Leventhal, D. H., Ronel, N., York, A., & Ben-David, B. (2008). Youth volunteering for youth: Who are they serving? How are they being served? *Children and Youth Services Review* - 30 , pp. pp.834-846.

- Lynch, R., & Russell, N. (2010). *Volunteer Management: Challenges and Opportunities Facing Nonprofits*. United Way of King County. Retrieved 08 21, 2015, from <http://www.thenonprofitpartnership.org/files/volunteer-management-uw-king.pdf>
- Moresi, E. (2003). *Metodologia de Pesquisa. Programa de Pós-graduação stricto sensu em gestão do conhecimento e da tecnologia da informação da*. Brasília: Universidade Católica.
- Ortiz, L. M. (2010). *Gestão de Voluntários no Terceiro Setor*. Retrieved from Fidessocial: <http://fidessocial.com.br/ArtigoGestaodeVoluntariosnoTerceiroSetor.PDF>
- Parente, A. (2014). *Fatores Motivacionais e satisfacao com a vida em voluntarios de equipas de rua*. Lisboa: Universidade Lusofona de Humanidades e Tecnologias-Escola Superior de Psicologia e de Ciencia de Vida.
- Peres, A. (2006). *Ser cidadão em tempos difíceis*. Retrieved 08 1, 2015, from A página da Educação: <http://www.apagina.pt/?aba=7&cat=154&doc=11429&mid=2>
- Plataforma Portuguesa das Organizações não Governamentais para o Desenvolvimento*. (2015, 08 20). Retrieved from Conselho Nacional Para a Promoção de Voluntariado: <http://www.voluntariado.pt/left.asp?06.02.01>
- ProjetoGRACE. (2006). *Como Implementar Projectos de Voluntariado Empresarial*. Instituto Ethos.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Rio, O. (2012). O Tratado de Maastricht e os Cidadãos: cidadania ativa em contexto europeu. *Debater a Europa*, N.6 .
- Rodrigues, S. (2010). *Forças de Carater em Jovens Voluntários do Projeto SolSal (Dissertação de Mestrado Integrado de Psicologia)*. Universidade de Lisboa-Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação.
- Romão, G., Gaspar, V., Correia, T., & Amaro, R. (2012). *Estudo de caracterização do voluntariado em Portugal-Trabalho para o Conselho Nacional*. Lisboa: PROACT- Unidade de Investigação e Apoio Técnico ao Desenvolvimento Local, À Valorização do Ambiente e à Luta contra a Exclusão Social.
- Selby, D. (1992, 12 5). *Revista Educacion 16 (2). Educacion Global: Hacia una Irreducible Perspectiva Global en la Escuela*, pp. 5-12.

- Sinasky, M., & Bruce, J. (2007). *Volunteers' Perceptions of the Volunteer Management Practices of County Extension 4-H Educators*. Retrieved 08 30, 2015, from Journal of Extension: <http://www.joe.org/joe/2007june/tt5p.shtml>
- Souza, W. J., & Medeiros, J. P. (2012, Agosto). Revista de Ciências da Administração- V 14, nº13. *Trabalho Voluntário: Motivos para a sua realização*, pp. 93-102. Retrieved 06 14, 2015, from B-ON
- Study on Volunteering in the European Union*. (s/d). Retrieved Agosto 6, 2015, from National Report – Portugal: http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/national_report_pt_en.pdf
- Ventura, M. M. (2007, setembro/outubro). O Estudo de Caso como Modalidade de Pesquisa- Pedagogia Médica. *Rev SOCERJ*, pp. 383-386.
- Viveiros, A. L. (2012). *O voluntariado promotor da cidadania ativa. Que lugar para a Animação Sociocultural?* Retrieved 08 19, 2015, from quadernsanimacio.net: https://www.academia.edu/5301260/O_voluntariado_como_promotor_da_cidadania_ativa._Que_lugar_para_a_Anima%C3%A7%C3%A3o_Sociocultural
- Voluntário, G. d. (2002). *Conselho Nacional de Promoção Voluntariado*. (I. p.-M. Trabalho, Ed.) Retrieved 08 31, 2015, from http://www.voluntariado.pt/preview_documentos.asp?r=37&m=PDF
- Wilson, J., & Musick, M. (2000). The Effects of Volunteering on the Volunteer. *Law and Contemporary Problems*, pp. pp141-168.
- Yin, R. K. (2001). *Estudo Caso- Planejamento e Métodos*. Porto Alegre Bookman.

LEGISLAÇÃO CONSULTADA

Decreto de lei nº 71/98 de 3 de novembro.

Decreto-Lei nº 389/99, de 30 de setembro.

Resolução do Conselho de Ministros nº 50/2000, de 30 de março.

Resolução do Conselho de Ministros nº 29/2013. D.R. N.º 88, Série I de 2013-05-08.

Resolução de Conselho de Ministros nº 50/2000 DR. N.º 94, Série II de 2000-03-30.

ANEXOS

Anexo I – Guião de Entrevista

Anexo II - Transcrição das Entrevistas

Anexo III - Grelhas de Análise de Conteúdo dos Voluntários

Anexo IV – Grelhas de Análise de Conteúdo da Técnica

Anexo V - Transcrição Entrevista Exploratória

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro n.º 1- Grelha de categorização resultante da análise de conteúdo