

VOLUNTÁRIO: NOVA REFERÊNCIA NA INTERVENÇÃO COMUNITÁRIA

Trabalho de Projeto apresentado à Escola Superior de Educação de Paula Frassinetti para obtenção do grau de mestre em Intervenção Comunitária, especialização em **Envelhecimento Ativo**

Por
Cátia Raquel de Faria de Almeida Ferreira

*Sob a orientação de
Dr. Adalberto Carvalho*

*E coorientação de
Mestre Florbela Samagaio*

Março de 2013

RESUMO

O presente estudo incidiu sobre a forma como os voluntários desenvolvem a sua atividade, numa perspetiva da intervenção comunitária e inserido no âmbito de uma organização. Desenvolveu-se no Instituto Missionário da Consolata, com os voluntários Solidários Missionários da Consolata.

A pertinência deste estudo surge na medida em que cada vez mais na comunidade se fala em voluntariado, na atuação dos voluntários, nas funções desempenhadas. Pelo que se procurou, junto dos voluntários perceber as suas necessidades, expectativas, dificuldades e motivações, as suas competências e o seu papel mediador na comunidade

O estudo é de natureza qualitativa, pelo se procurou compreender de uma forma mais aprofundada como vivem os voluntários a sua atividade. Este projeto entende que o voluntário é um importante agente na intervenção comunitária, na medida em que se encontra inserido na realidade e conhece os seus problemas. A sua intervenção passa pelas redes de apoio informal, pela necessidade de desenvolver competências e pela importância de construir um perfil próprio desta atividade cada vez mais exigente na sociedade atual.

Palavras-chave: Voluntário social, mediador, competências do voluntário, formação, organização e intervenção comunitária

ABSTRAT

This study approached the way volunteers develop their activity, in a perspective of community intervention and within an organization. It was carried out at the Consolata Missionary Institute, with the group of volunteers called Missionary Solidarity of Consolata.

The relevance of this study arises from the increasing interest in volunteering shown by the community, in the volunteers' performance, and their functions. Thus, we aimed to understand the volunteers' needs, expectations, difficulties and motivations, their competences and their role as mediator in the community.

The study is qualitative in nature, seeking a more profound insight into how the volunteers live their activity. Thus, this project considers that the volunteer is an important agent in community intervention, insofar as they are integrated in the reality and know their problems. Their intervention lies in the informal support networks, the need to develop competences, and the importance of building their own profile in this increasingly demanding activity in society today.

Key-words: Social volunteer, mediator, volunteer's competences, training, organization and community intervention

AGRADECIMENTOS

A realização deste trabalho só foi possível pelo apoio de muitos que me acompanharam ao longo deste ano.

Quero, em primeiro lugar agradecer ao orientador, Dr. Adalberto Carvalho e à coorientadora Mestre Florbela Samagaio pela orientação, conselhos e apoio na elaboração deste projeto.

Quero também agradecer a todos os professores e elementos da Escola Superior de Educação de Paula Frassinetti que permitiram esta formação académica.

A todos os colegas presentes pelos conselhos e incentivos ao longo de todo este processo.

Um obrigado especial ao Instituto Missionário da Consolata pela participação neste projeto e a todos os voluntários pela sua disponibilidade, especialmente ao Filipe.

Um agradecimento especial à minha família, ao meu marido, pais e irmã pelo constante apoio e incentivo nas horas mais difíceis e por me acompanharem em mais uma etapa da minha vida.

E um agradecimento muito especial à Fátima, porque sem o apoio dela não seria possível a realização deste trabalho.

ÍNDICE

RESUMO	
ABSTRAT	
AGRADECIMENTOS	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE ANEXOS	
INTRODUÇÃO	8
VOLUNTÁRIO MEDIADOR ENTRE DESTINATÁRIOS ORGANIZAÇÃO E COMUNIDADE	10
1. VOLUNTÁRIO SOCIAL E MEDIADOR.....	14
1.1. VOLUNTÁRIO SOCIAL: QUEM É?.....	14
1.1.1. <i>A Solidariedade no Voluntariado Social</i>	20
1.1.2. <i>Motivações no Voluntariado</i>	26
1.1.3. <i>Áreas de Atuação no Voluntariado</i>	31
1.2. A MEDIAÇÃO VOLUNTÁRIA.....	35
1.2.1. <i>Competências no Voluntariado Social</i>	39
1.2.2. <i>Competências do Voluntário Social e Mediador</i>	45
1.3. <i>O voluntariado Social na Organização</i>	50
2. O VOLUNTÁRIO SOCIAL NA COMUNIDADE.....	56
2.1. INTERVENÇÃO COMUNITÁRIA	59
2.2. HIPÓTESES TEÓRICAS.....	62
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	64
4. CARATERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	67
4.1 INSTITUTO MISSIONÁRIO DA CONSOLATA (IMC)	67
4.2. SOLIDÁRIOS MISSIONÁRIOS DA CONSOLATA (SMC)	70
4.3. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	71

4.4.	MEDIAÇÃO: PONTES PARA A COMUNIDADE.....	84
4.5.	VERIFICAÇÃO DAS HIPÓTESES E RESPOSTA AO PROBLEMA DE PESQUISA	86
	CONSIDERAÇÕES FINAIS	90
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
	DOCUMENTOS CONSULTADOS NA INTERNET	98
	ANEXOS	

ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo 1 – Diário de Bordo;
- Anexo 2 – Legislação do Voluntariado;
- Anexo 3 – Declaração Universal dos Voluntários;
- Anexo 4 – Declaração Universal dos Direitos do Homem;
- Anexo 5 – Guia do Voluntário
- Anexo 6 – Guião de Entrevista e Transcrição de Entrevistas
- Anexo 7 – Análise de Conteúdo das Entrevistas
- Anexo 8 – Avaliação de Diagnóstico e Análise de Conteúdo
- Anexo 9 – Estatutos e Atividades Programadas do SMC
- Anexo 10 – Análise dos Resultados das Entrevistas
- Anexo 11 – Formação sobre Voluntariado
- Anexo 12 – Avaliação da Formação e Análise de Conteúdo

INTRODUÇÃO

Inserido no Mestrado de Intervenção Comunitária, o presente trabalho de projeto centra-se numa investigação para a ação. Este projeto visa perceber como os voluntários desenvolvem a sua ação na realidade comunitária.

A temática-alvo em análise é o Voluntariado. Em Portugal, fala-se cada vez mais na realização de voluntariado. Nota-se um crescente interesse das pessoas por dedicar uma parte do seu tempo aos mais necessitados. Neste sentido, importa perceber como o voluntário chega aos mais necessitados.

Parece ser pertinente verificar o modo de atuação dos voluntários na comunidade. Quem são? O que fazem? Onde atuam? Quem beneficia da sua atividade? Foram perguntas que motivaram o estudo desta temática.

A partir do Diário de Bordo, com a observação da realidade na comunidade, foi-se percebendo como os voluntários procuram ir ao encontro das pessoas na comunidade onde estão inseridos. (Anexo I)

Na sua generalidade o voluntário, que vive na comunidade, sente os seus problemas, as suas dificuldades. Através da sua intervenção comunitária, o voluntário procura colmatar essas dificuldades. Como pode ele intervir junto de pessoas que sentem algum tipo de carência?

Os voluntários necessitam de criar uma estrutura bem definida na sua atuação, embora não sendo uma atividade profissional. Contudo, as exigências da própria comunidade destinam o voluntário para a procura da sua própria referência. Assim, o voluntariado procura dar um novo contributo na intervenção comunitária, sem criar sobreposição de papéis entre profissionais e cidadãos solidários. Pelo contrário, pode e deve complementar-se com os restantes atores sociais.

Com base nesta suposição, este trabalho de projeto, tem como subtema, a procura do papel do voluntário na comunidade, através da aquisição de competências próprias da atividade voluntária, não colocando em causa o trabalho de profissionais que atuam na intervenção comunitária.

Com este trabalho pretende-se demonstrar que há lugar para todos exercerem a sua atividade profissional ou voluntária. O voluntário, apenas, procura realizar a ponte entre os beneficiários da sua ação e a comunidade. Essas pontes foram, em algum momento, quebradas na vida dos mais necessitados, pelo que precisam de ser restabelecidas. Isto é, o voluntário procura apoiar e acompanhar os destinatários para a sua integração, mostrando-lhes de que forma a comunidade os pode acolher, seja através de organizações, seja através dos diferentes organismos que nela existem.

Este trabalho está dividido em duas partes. Na primeira parte far-se-á a apresentação do objeto de estudo e o respetivo enquadramento teórico. Aqui serão abordados conceitos relacionados com a temática do Voluntariado, sendo a sua relação estabelecida com o subtema, as competências do voluntário e o seu papel na comunidade, para perceber a sua importância para a intervenção comunitária. Na segunda parte apresentar-se-ão a intervenção realizada, os procedimentos metodológicos utilizados para a recolha dos dados e a respetiva análise. Através desta análise será possível verificar as hipóteses que se irão colocar e responder ao problema de pesquisa.

VOLUNTÁRIO MEDIADOR ENTRE DESTINATÁRIOS ORGANIZAÇÃO E COMUNIDADE

Perante a temática do Voluntariado que se pretende investigar, coloca-se o seguinte problema de pesquisa:

“O voluntário como mediador entre a organização, os destinatários e a comunidade.”

A nossa sociedade vive voltada para si mesma. Cada vez mais, o indivíduo sente necessidade de desenvolver, na sua comunidade, ações de cidadania. Muitas vezes, estas passam pelo apoio à comunidade através de uma atividade que, cada vez mais, está a surgir na sociedade portuguesa, o Voluntariado. Este apoio tende a ser realizado de uma forma informal, livre e com a espontaneidade do indivíduo. Na medida em que o sujeito está inserido na comunidade, percebe que esta apresenta algumas carências que precisam de ser colmatadas.

Assim, com este trabalho pretende-se dar resposta a algumas perguntas que surgem acerca desta figura. Quem é o voluntário? Que papel tem na comunidade em que está inserido? Como e onde atua? Quais as suas principais competências? O voluntário sentirá necessidade de outras competências para o desenvolvimento da sua ação?

A pessoa voluntária procura, dentro da sua disponibilidade “dar parte do seu tempo e do seu próprio ser para se aproximar dos mais necessitados” (Bouzas, 1997: 6). Nesta perspetiva, o voluntário é um cidadão consciente e procura atender às necessidades específicas da comunidade em que está inserido.

Para melhor desenvolver a sua ação, o voluntário procura, ou deveria procurar, mecanismos de apoio. Estes mecanismos passam por diversas organizações que se encontram ao dispor da comunidade. Organizações que podem ser públicas ou privadas. A presença dos voluntários nas organizações pode ajudar a colmatar algumas necessidades sentidas na comunidade, que os

profissionais, só por si, não conseguem. Os voluntários podem, assim, completar a atuação dos profissionais.

Tanto organizações como voluntários estão na comunidade e atuam para a comunidade. Neste sentido, atuando em conjunto, abrangem todas as vertentes da vida do público-alvo. Para uma aprendizagem contínua, precisam de utilizar os recursos existentes na comunidade. As organizações cada vez mais procuram ir ao encontro das pessoas. É o voluntário que sente as dificuldades da comunidade, porque muitas vezes as vive. Neste sentido, procura as organizações para chegar mais perto de determinados públicos e, ao mesmo tempo, encontrar mais apoio e certificação.

Ferreira, Proença e Proença (2008) indicam que o voluntário pode desenvolver a sua ação em duas situações concretas: no voluntariado informal e no voluntariado formal. Entende-se por voluntariado informal aquele que é realizado entre vizinhos, amigos ou familiares. No entanto, este tipo de voluntariado não é reconhecido enquanto tal, perante a legislação, como indica o ponto 2 do artigo 2º da Lei 71/98, 3 de novembro, que regula a atividade do voluntariado em Portugal. Exatamente, por essa definição da própria Lei, que este trabalho procura perceber as necessidades sentidas e vividas pelos voluntários nas organizações. Na Lei mencionada, o voluntariado deve ser desenvolvido de forma organizada, mediante um programa estabelecido, que visa o interesse de pessoas individuais, famílias ou a própria comunidade. (Anexo II)

Mediante esta visão, o voluntariado pode ser considerado formal, por se encontrar inserido numa organização. “Este tipo de voluntariado é identificado como uma atividade que ocorre em organizações não lucrativas e traz benefícios para a comunidade onde se insere e para o próprio voluntário, é levado a cabo por voluntários que não sofrem nenhum tipo de pressão e que não recebem qualquer tipo de pagamento ou apoio financeiro” (Ferreira, Proença e Proença, 2008: 45).

Dado que trabalha com pessoas que apresentam várias necessidades ao nível pessoal, social, familiar e económico, é necessário saber gerir e atuar

em cada situação. Para isso, é preciso que o voluntário social adquira competências específicas e tenha essa consciência.

Este estudo procura perceber a atuação do voluntário social na medida em que este desenvolve a sua ação na comunidade junto da população mais excluída. Ao contrário, por exemplo, do voluntariado missionário, que atua numa realidade desconhecida, o voluntário social conhece minimamente a realidade em que atua. Pode não ser a sua comunidade, mas sabe que os problemas são idênticos. O voluntário social parece ser aquele que atua numa primeira instância, tendo o cuidado de o encaminhar para organismos existentes na comunidade para que as necessidades do destinatário sejam colmatadas. Procurando, por isso, ser mediador, que cria ou fortalece redes de apoio entre a organização e a comunidade, o voluntário social tem competências pessoais, inerentes há sua maneira de estar e de agir. No entanto, necessita de adquirir outras necessárias ao desenvolvimento da sua intervenção. A sua atuação parece encontrar-se na base do espírito do dom como se poderá verificar no capítulo seguinte.

Como pode adquirir competências? Através de formação. Formação essa que procura dar ferramentas de atuação para que a intervenção na comunidade seja direcionada para as necessidades concretas e especificidades de cada indivíduo. Algumas dessas competências encontram-se expressas na Lei 71/98, de 3 de novembro e na Declaração Universal dos Direitos do Voluntário. (Anexo II e III)

Analogamente é preciso perceber que a própria comunidade começa a exigir um pouco mais do voluntariado social. Assim, o voluntário social tem de estar preparado para responder aos desafios que lhe são colocados. Já não basta ao voluntário ter boa vontade. Precisa de desenvolver mais aptidões e competências próprias.

Perante o exposto, com esta investigação, pretende-se perceber como os voluntários sociais podem ser mediadores junto da comunidade, das organizações e dos destinatários no sentido de estimular relações sociais, pessoais e familiares. E, ao mesmo tempo, ajudar a minimizar necessidades, criando uma maior participação comunitária. Com a sua ação, o voluntário

social deve criar pontes na comunidade para que todos possam sentir-se incluídos.

Assim sendo, procura-se dar resposta às necessidades da comunidade, através dos voluntários sociais, que de uma forma mais ou menos organizada, façam sentir que todos têm um papel ativo na comunidade em que estão inseridos.

Assim os objetivos gerais para esta pesquisa para ação são:

- Conhecer o trabalho do voluntário social na comunidade em que está inserido;

- Perceber que tipo de voluntariado social é realizado na comunidade;

- Compreender o papel do voluntário como mediador na comunidade.

Os objetivos específicos são:

- Identificar o tipo de trabalho do voluntário social como mediador;

- Efetuar o levantamento de eventuais necessidades de formação junto dos voluntários sociais;

- Identificar algumas competências fundamentais necessárias à prática do voluntariado social.

1. VOLUNTÁRIO SOCIAL E MEDIADOR

1.1. Voluntário Social: quem é?

As Nações Unidas (UN, 2001) definem que “voluntário é o jovem ou o adulto que devido a 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.” Perante esta definição, o voluntário é aquele que dedica o seu tempo, que é livre, a ações de bem-estar, podendo estar ou não inserido numa organização. Tem sempre presente o interesse pessoal e não espera receber qualquer compensação monetária por essas ações. Para esta investigação interessa o voluntário social que atua dentro de uma organização.

Analogamente, Siscares menciona que “por voluntariado entende-se quer um conjunto de atitudes ou disposições pessoais quer uma forma organizada de presença e ação social” (Siscares, 1998: 282). Atualmente fala-se em voluntariado para colmatar as limitações de alguns grupos de apoio inicial, como a família, vizinhos, amigos ou a própria comunidade. As causas parecem encontrar-se na mediatização da comunicação e na generalização do meio urbano que gerou debilidade no relacionamento interpessoal, criando situações de exclusão.

O voluntariado tem em si uma realidade rica e variada, o que se traduz em realidades muito diversas. Isto deve-se em parte aos diferentes contextos de atuação do voluntário (Bouzas, 2001).

Sendo por isso, que o conceito de voluntariado não gera consenso na sociedade. A causa encontra-se no próprio conceito, pois é recente na sociedade atual, apesar de já se realizar voluntariado há muito tempo. Contudo, só agora se toma consciência da importância do papel do voluntário. “O carácter gratuito do voluntário ainda é um pouco difícil de encaixar nos esquemas mentais da sociedade atual” (Fernandes, 2005). O facto de a pessoa colocar os seus dons ao serviço do outro, não parece ser bem entendido na

sociedade consumista dos nossos tempos. O verdadeiro voluntariado deveria ser realizado através da dádiva e da doação (Bouzas, 2001).

Fazendo uma breve retrospectiva da história do voluntariado pela perspectiva de Barbosa (Galinha, 2011) a mais antiga organização dedicada ao voluntariado, que se conhece em Portugal, é de grupos de bombeiros com cerca de 600 anos. Em 1498 surge a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa que auxilia os doentes e pobres. Mais tarde, com a revolução industrial, surgem grupos de apoios para fazer face à emergência dos vários problemas sociais que se foram instalando na sociedade. Com estas necessidades, aparece, então, o Estado-Providência. Este é caracterizado pelo Estado chamar a si a responsabilidade de atender a população nas suas necessidades sociais, económicas e políticas. Assim, com a massificação do sufrágio que surgiu com a revolução industrial, foi sendo necessário, ao Estado desenvolver a legislação laboral de apoio aos trabalhadores, principalmente aos mais necessitados (Mozzicafreddo, 1997). Assim, as práticas e políticas da época pretendiam dar resposta às muitas incertezas sociais que foram surgindo na altura e, para responder aos desafios das associações laborais, que apareceram, com a modernização laboral. No entanto, o surgimento do Estado-Providência foi alvo de grande contestação, de crises e ruturas das relações sociais e conflitos de interesses. Assim, o Estado procura apresentar várias estruturas que deem apoio, principalmente, aos trabalhadores mais carenciados e necessitados, das chamadas, classes mais baixas.

É, portanto, nos séculos XIX e XX que começam a surgir as primeiras ações de voluntariado organizado. “Portanto, o voluntariado não é uma questão de moda, não é uma coisa nova” (Barbosa in Galinha, 2011: p. 31).

Com a crescente expansão do Estado atender a alguns direitos dos trabalhadores, começam a surgir os direitos de cidadania ligados à política, o direito de eleitor, direitos judiciais e direitos sociais.

“Os direitos sociais são, desta maneira, processos de atribuição de determinadas condições sociais que contribuem para a modificação do estatuto social dos indivíduos inseridos num contexto de desigualdades sociais” (Mozzicafreddo, 1997: 181).

Assim, a função dos direitos de cidadania corresponde a um papel de mediação entre os indivíduos e as estruturas sociais.

Seguindo esta logica de pensamento, o voluntário social procura junto dos destinatários, ajudá-los a tomar consciência dos seus direitos, para procurarem apoio junto das organizações.

M. Mauss (2001) diz que o dom gratuito emerge nas sociedades arcaicas, onde prevaleciam as relações solidárias e a procura do bem comum. Para este autor, as comunidades vivem sob as relações de economia de mercado, nas quais prevalece o individualismo. Neste contexto, o voluntariado moderno surge como uma corrente que procura de certa forma contrariar este individualismo. “Aparece numa sociedade individualista em que as relações entre as pessoas já não são de nível comunitário” (Barbosa in Galinha, 2011: 32). Parece que cada vez mais, se procura criar uma rede de solidariedade para com os considerados marginalizados da sociedade. Sendo que uns dos papéis do voluntariado é procurar atender às necessidades de quem vive numa situação de exclusão.

Godbout no seu estudo sobre a dádiva refere que Aristóteles, já estudava a existência do dom nas relações interpessoais.

“Aristóteles foi provavelmente o primeiro, e, durante 2500 anos, o maior teórico do dom. A amizade, a filia, mostra ele, repousa sobre a capacidade de dar e retribuir, sobre a reciprocidade (antipeponthos). Sem amizade, não poderia existir comunidade (koikonia), e sem comunidade não haveria ordem política possível, pois a ordem política tem como primeiro objeto proporcionar aos cidadãos o único prazer que é digno dos homens, o de viverem em conjunto no reconhecimento mútuo dos seus valores” (Godbout, 1992: 145).

Isto significa que o dom está presente nas relações pessoais, tendo por base a solidariedade, a generosidade e a gratuidade.

Mas o que é realmente o dom? E como se relaciona com o voluntário? Seguindo o pensamento de Godbout, procura-se encontrar respostas a estas perguntas.

Em primeiro lugar dom é, segundo este autor, a “medida” das relações sociais, dado que existe uma troca contínua entre as pessoas. E este está presente quer de forma gratuita e de livre e espontânea vontade, quer por obrigação. Tudo isto depende do grau de relação que existe. O dom ajuda a acentuar ou a diminuir os laços.

Ele refere que existem os laços primários, em que o dom está presente de uma forma quase espontânea. Os laços primários estão presentes na

família, nos amigos, vizinhos. Onde predominam sentimentos como o amor, o afeto, a segurança. Assim, o dom torna-se automaticamente presente. Já nos laços secundários, o dom vai surgindo mediante as necessidades. Os laços secundários encontram-se nas relações de mercado e no próprio estado.

Sendo que o dom está presente nas relações interpessoais, o voluntário procura que este esteja presente nas atividades que realiza. Cada vez mais o dom está ao serviço a desconhecidos. Os indivíduos da comunidade, de uma forma livre, ajudam e apoiam estranhos/ desconhecidos da mesma comunidade ou mesmo fora dela. Neste sentido, o dom sai da esfera familiar e privada, uma vez que não se ajuda quem faz parte dos laços próximos, mas ajuda-se quem não se conhece. Esta forma de dom é uma especificidade moderna, uma vez que permite "...às pessoas vulgares manifestar um altruísmo que ultrapassa a esfera das relações pessoais" (Godbout, 1992: 90).

O dom entre estranhos realiza-se em várias organizações, com o apoio do estado e num oposto aproximam-se das relações pessoais e da esfera doméstica.

Assim, nas organizações o dom está no centro de toda a atividade e no sistema de circulação de bens e serviços. Estão presentes nas redes sociais da família, vizinhos e amigos, ao mesmo tempo que têm algum apoio por parte do estado. Sendo que a base desse apoio passa essencialmente pelo económico.

Estes "organismos comunitários" têm os seus serviços prestados por pessoas não remuneradas, pelo que funcionam na base do voluntariado. "Muitos organismos caritativos são de facto, organizações profissionais operando na nova indústria do dom" (Godbout, 1992: 95).

Sendo assim, o voluntário surge nos organismos que são fundados na base do espírito do dom. Qual a principal característica? É a não rutura com o laço comunitário. Quer isto dizer, que para estes organismos não há rutura entre o que presta serviço e aquele que o recebe. Os laços são estabelecidos de forma a criar uma maior proximidade e não um distanciamento.

Há uma personalização da relação, mesmo que o serviço seja dirigido a desconhecidos. Não se cria um fosso entre ambos, dado que os problemas podem ser compreendidos e vividos por todos.

No voluntariado, a ação centra-se na pessoa e visa o reforço dos seus laços, pelo que o dom assenta nos seus princípios. “De acordo com a perspetiva do dom, podemos encarar a sociedade como uma rede constituída pela soma das relações únicas que cada membro mantém com os outros” (Godbout, 1992: 105).

Concluindo, a ação voluntária tem a sua motivação no facto de se ter recebido muito e que se quer dar um pouco mais do que se tem. O voluntário social sente obrigação para com a pessoa ajudada, mas essa obrigação vem de si mesmo e não de fora ou imposta.

Ao contrário das ações de benevolência, onde não há um sentido de retribuição, só se dá, na ação voluntária, há sempre retribuição no sentido que se faz na base de uma relação recíproca. Dar, receber, retribuir. Tudo isto realizado de uma forma espontânea e livre. Neste sentido, é necessário que haja uma “vocação social” para não reduzir a ação voluntária ao mero assistencialismo sem qualquer estrutura planeada (Farjado, 2004: 32). A ação voluntária faz-se na base da relação ganha-ganhar, em oposto ao assistencialismo em que a relação se faz na perspetiva do ganhar-perder.

Isto acontece na medida em que no assistencialismo, há uma dependência da ação de outros. Quem é assistido vive numa situação de fragilidade, de rutura com o sistema, seja por quebra nos laços sociais seja por situações imprevistas. Pelo que a questão do assistencialismo passa por uma situação de humilhação e de fraqueza, na visão de Paugam (Paugam, 2003). Para este autor, os que vivem na base da dependência e do assistencialismo são alvo de uma intervenção social casual (Paugam, 2003: 121). Assim, a intervenção do voluntário tende a ser desenvolvida num processo de continuidade e que permite diminuir as fragilidades dos assistidos.

Não se trata de trabalho gratuito no sentido de não remuneração, já que esta não existe no voluntariado, não de forma financeira e material.

Mas há uma retribuição, e importante. Não é, talvez, inútil retroceder ao sentido originário da palavra “voluntário”: ato voluntário, livremente aceite, gratuito no sentido de ser livre, e não de “trabalho gratuito”(Godbout, 1992: 107).

Barbosa (in Galinha, 2011) menciona que voluntariado provém do latim *voluntariu* e significa que o sujeito se compromete a realizar determinada

atividade, sem qualquer tipo de obrigação nem de obter qualquer recompensa material.

Não sendo remunerado, permite desenvolver de uma forma mais aprofundada as relações pessoais e estreitar os laços. Em oposição, em vez do espírito do dom prevaleceriam as relações burocráticas e as trocas comerciais.

As ações voluntárias têm um traço tradicional, na medida em que as relações pessoais são o centro da ação, mas, ao mesmo tempo, são modernas dado que cada vez mais se ocupam das relações entre estranhos pela insistência na liberdade. No entanto, estas ações têm por base motivações religiosas, culturais, ambientais, políticas e económicas. “Enquanto atividades solidárias, são úteis para as comunidades onde se inserem: desde o cuidar das florestas, até conservar a cultura tradicional, desde o defender os direitos humanos, dar atenção prioritária aos doentes, aos idosos, aos desempregados.” (Barbosa, in Galinha, 2011: 33).

O voluntariado torna-se uma ação que se desenvolve em iniciativas não lucrativas ou privadas. Assim, para este autor, o voluntariado é direcionado para ações sociais e pluralistas, que se enquadram num projeto concreto com objetivos reais.

Tendo em conta o que foi dito, o voluntário social é uma pessoa solidária, que está sempre atenta aos outros e, de uma forma responsável, procura colmatar as necessidades do outro. O voluntariado é visto “...como um exercício da autonomia individual, da participação social e da solidariedade para com os últimos” (Bouzas, 2001).

Pode-se então, referir que existem vários tipos de voluntariado, de acordo com a atividade em que se insere. Esta investigação pretende perceber a importância do voluntariado social junto da comunidade. Estes intervêm numa atitude de aproximação à população-alvo, na medida em que se encontram num contexto de primeira linha. Numa atitude de dar apoio às populações mais carenciadas da comunidade, mostrando o que a população-alvo pode alterar no seu projeto de vida.

E parece que este, cada vez mais, desempenha um importante papel na comunidade. Já que, é a partir dos voluntários, que muitas vezes a comunidade

toma consciência dos diferentes problemas sociais que existem no seu seio. Talvez, por este motivo, que o voluntariado, cada vez mais, seja um fenómeno social complexo e que envolve várias competências fundamentais para um bom desempenho desta atividade.

1.1.1. A Solidariedade no Voluntariado Social

Associada ao voluntariado está a solidariedade, dado que é através desta que atividade se desenvolve. Mas o que é a solidariedade? De que forma se relaciona com o voluntariado social?

Solidário, etimologicamente deriva da palavra latina *solidus* que significa firme, consistente, duradouro. Segundo o dicionário de Língua Portuguesa, o significado da palavra solidariedade é “a responsabilidade recíproca entre elementos de um grupo social ou profissional, um sentimento de partilha do sofrimento alheio” e um “sentimento que leva a prestar auxílio a alguém”. A solidariedade, nesta definição passa pela adesão a uma determinada causa, movimento ou mesmo a um princípio (Porto Editora, 2011).

Assim, solidariedade está intimamente relacionada com a responsabilidade, que apela à sensibilidade para os valores (Farjado, 2004). Por responsabilidade, entende-se, segundo o dicionário da Língua Portuguesa, “a obrigação de responder por atos próprios ou alheios, ou por uma coisa que foi confiada”. Sendo que a atitude de um sujeito responsável é de uma pessoa tomar consciência dos seus atos e que responde livremente por eles (Porto Editora, 2011). Assim, no voluntariado, responsabilidade, implica um ato livre, espontâneo, mas realizado com consciência, dado que envolve várias ações e atitudes que são direcionadas para outros. A ação implica um comportamento intencional, logo permitem ao sujeito avaliar as suas consequências, tornando-se numa responsabilidade social (Dicionário sociologia, 2002).

Fazer voluntariado é realizar ações solidárias, dado que auxilia o outro, procura o bem comum. Isto é, o voluntário ao encontrar na comunidade situações de exclusão e de marginalização, dedica o seu tempo a uma ação concreta, através do respeito, do trabalho partilhado, da amizade, firmeza nas

relações justas. “Frente a factos deste tipo, não podemos ficar indiferentes, nem voltar as costas, mas mostrar uma solidariedade real que nos una mais profundamente aos excluídos e à causa da sua libertação” (Bouzas, 2001: 23).

Esta solidariedade real refere-se à materialização dos projetos que o voluntário concretiza mediante as necessidades da comunidade. Na concretização desta ação o voluntário necessita de adquirir as competências inerentes à ação voluntária. “Mesmo que deseje ser solidário, só posso realizar esta solidariedade segundo as capacidades do meu querer, naquilo que é objetivamente possível, e que me sinto capaz” (Barbosa in Galinha, 2011: 34). Nesta visão, o voluntário, inserido numa organização, realiza ações concretas, através de projetos que desenvolve em favor dos destinatários, tendo presente as suas capacidades e personalidade. Pelo que o papel da organização é criar momentos que proporcionem ao voluntário a aquisição dessas competências.

Numa perspetiva mais poética, Bouzas refere que a solidariedade significa compromisso, sinceridade, superando a caridade falsa. A solidariedade, para este autor é um termo que “dá esperança, ilumina, dissipa medos” (Bouzas, 2001: 22). O voluntário não deve ficar indiferente face ao sofrimento existente.

Citando novamente este autor, a solidariedade torna-se, atualmente, o novo rosto do amor, dado que procura sair do egoísmo e do individualismo para procurar o bem comum. O facto de lidar com as mais diversas pessoas, há vínculos que são estabelecidos que, à medida que se fortalecem, encontram pontos em comum, partilhando um mesmo ideal. As pessoas sentem-se mais felizes porque dão algo que sai de si mesmo. (Bouzas, 2001: 43). Portanto, deixa-se de situar-se no “eu” para se centrar no “tu”. Assim, a solidariedade assenta na dimensão social da pessoa. O ser humano é um ser por natureza social e não isolado.

Neste sentido, é importante referir que a ética do voluntariado, assenta em três perspetivas, segundo Barbosa (Galinha, 2011):

- Ética da justiça: é algo que se encontra ao serviço da comunidade e procura estabelecer a paz e a ordem social. A questão da justiça alia-se à solidariedade como algo sólido e firme, atento no outro para defender os seus

direitos e incluir todas as suas dimensões na comunidade. A solidariedade mostra o verdadeiro sentido da justiça, na medida em que a autonomia se relaciona com a maturidade moral. Assim, "... a justiça não é completa sem a solidariedade e a autonomia; a solidariedade não é completa sem a justiça e sem a autonomia; a autonomia não é autêntica, sem a justiça e a solidariedade" (Barbosa in Galinha, 2011: 36).

- Ética do cuidado: é algo que faz parte do ser humano, uma vez que este tem em si o sentimento do amor. Logo, cuidado significa, segundo Barbosa "...uma forma de existir, de coexistir, de estar presente, de relacionar-se com todas as coisas do mundo" (Galinha, 2011: 38). O cuidado faz parte da convivência das relações humanas, o que vai formar o ser humano na sua maneira de ser e na sua identidade. A relação faz-se pela convivência e não pelo domínio. O cuidado ajuda o ser humano a desenvolver a experiência do valor, mas não o valor utilitarista, mas o valor espiritual, moral e humano.

- Ética da gratuidade: esta manifesta-se através do amor, do respeito, da admiração na relação com o outro. A gratuidade apela para o desinteresse e para o dom. Ou seja, retomamos a questão desenvolvida no capítulo anterior, o dom, como bem supremo das relações interpessoais. Godbout refere que o dom encerra em si a gratuidade através de palavras como: reconhecimento; hospitalidade, ter confiança (Godbout, 1992). Benveniste, referido por Goubout, diz-nos que gratuidade tem origem na palavra latina "gratia", que se refere "aquele que acolhe com favor e aquele que é acolhido com favor, que é agradável" (Godbout, 1992: 248). Assim, dom é uma forma de retribuição, livremente generosa e altruísta. Se ser voluntário implica gratuidade, logo está presente a solidariedade. E volta-se à trilogia do dom: dar, receber, retribuir.

Bouzas confirma esta teoria, dizendo que a solidariedade transforma-se numa obrigação que implica a sobrevivência, quer ao nível pessoal quer ao nível coletivo. Tudo o que se recebe deve-se dar, de uma forma gratuita. Para Bouzas o voluntário que se dá de uma forma altruísta torna-se num discípulo do amor (2001).

Pode-se encontrar esta forma de solidariedade total, de dádiva e gratuidade, na Bíblia. Uma vez que Jesus Cristo colocou em toda esta

dicotomia, solidariedade, gratuidade e dom, ao serviço dos outros. Nessa época, não se falava em solidariedade ou voluntariado. No entanto, ao longo do seu percurso de vida, como narram os evangelhos da Bíblia, Jesus foi procurando, chamar a atenção para as injustiças sociais, marginalização e excluídos existentes no seu tempo. No seu discurso sobre as Bem-aventuranças (Lc 6, 20-26)¹, mostra quem são os beneficiários da sua ação, ou seja, quem tem Deus no seu coração, e as atitudes que devem ter os que O querem seguir, para que todos possam ter voz na sociedade.

Um outro exemplo desta figura carismática é a parábola do bom samaritano (Lc 10, 25-37)². Esta parábola coloca em evidência as várias posturas a ter perante o sofrimento que existe na comunidade. Realizando uma analogia, o voluntário pode ser comparado ao bom samaritano, uma vez que está sempre atento ao outro, não deixando passar as injustiças sociais e procurando chamar a atenção das organizações e comunidade, para as dificuldades sentidas e vividas por alguns membros da comunidade.

“Segundo os evangelhos, frente a todas as situações de opressão e exclusão, Jesus reage com um verbo de sentimento “comover-se” (Mt 9, 36), que o Antigo Testamento reserva quase exclusivamente para expressar a sensibilidade de Deus” (Bouzas, 2001: 66).

Tendo em conta que o voluntário procura atuar junto dos que são considerados excluídos e marginalizados da sociedade, é importante ter uma noção do que é este conceito.

Para Carvalho e Batista (2004) a exclusão contrapõe-se à solidariedade. Uma vez que esta procura manter a coesão social. Assim, a sociedade sente-se responsável pelos indivíduos que de uma forma, mais ou menos explícita não seguem as normas vigentes da comunidade predominante.

Com a crescente globalização quebraram-se muitos dos laços existentes. Laços que assentavam no princípio da solidariedade e do dom, através da reciprocidade.

“A globalização económica traz consigo o fortalecimento das grandes redes internacionais de decisão e investimento, a par da fácil circulação de quadros, circunstâncias que tendem a fragilizar os compromissos com as comunidades geograficamente restritas e as respetivas estruturas sociais e políticas.” (Carvalho e Batista, 2004: 31).

¹ Lc está a referir-se a S. Lucas, autor de um dos Evangelhos da Bíblia, sendo que 6 é o capítulo e o texto está compreendido entre as frases 25 a 26.

² Idem.

Assim, a exclusão nasce do agudizar de crises sociais e económicas e das próprias transformações sociais, através do desemprego, da pobreza, do aumento da toxicod dependência, dos movimentos populacionais. A exclusão, na sua origem era a rutura total do vínculo que o individuo tinha para com a comunidade ou grupo a que pertencia.

Atualmente, a exclusão de uma forma mais implícita, mantém essa rutura, sem no entanto existir uma formalização concreta da desvinculação. “Agora, se ela continua a ser percebida como sendo de índole social, tende, porém, a ser olhada, num número significativo de casos, sobretudo, como sendo indevidamente praticada.” (Carvalho e Batista, 2004: 26).

Para Durkheim, (Dicionário Sociologia, 2002), exclusão passa pelo não cumprimento ou não identificação pelas normas e regras vigentes. Isto leva a que se crie uma rutura com a solidariedade social, que mantém a harmonia na comunidade. Para Durkheim, a solidariedade pode ser mecânica e orgânica. A solidariedade mecânica está intimamente relacionada com as comunidades tradicionais, não existindo especialização nas funções. Existe essencialmente na família, nas aldeias ou bairros. Atualmente, este tipo de solidariedade encontra-se presente em associações e coletividades, nos quais os objetivos são comuns a todos e todos trabalham para o mesmo fim. A resolução de conflitos é efetuada dentro do seio da comunidade, não sendo necessária a intervenção de estranhos ao ambiente.

Ao inverso, a solidariedade orgânica, está mais direcionada para as sociedades modernas, existindo uma divisão de funções e os papéis sociais estão bem definidos. Realizando uma analogia, pode-se comparar a solidariedade orgânica a um organismo biológico, que para o bom funcionamento, necessita que todas as partes estejam em sintonia. Assim, na solidariedade orgânica, é fundamental que exista coesão social, uma vez que há interdependência funcional na divisão do trabalho. Esta solidariedade constrói-se no sentido de atenuar a fragmentação dos laços primários. Isto acontece devido ao facto de nas sociedades modernas o individuo estar inserido em múltiplas organizações, devido à especialização de funções.

Com o não reconhecimento das regras existentes, coexistem sob grupos, que se tornam coesos e que são considerados marginais, pela sociedade vigente.

Desde a consagração dos direitos humanos em 1948, que todos procuram construir um projeto de vida solidário através da partilha.

“A noção de exclusão social refere-se hoje a realidades bastante mais complicadas e imprecisas. Ela cobre um conjunto heterogéneo de processos de fragilização do tecido comunitário que podem atingir qualquer um em qualquer etapa da vida” (Carvalho e Batista, 2004: 51)

O caráter assistencialista deixou de fazer sentido, como referido anteriormente, dado que qualquer um pode passar por situações inesperadas. Os riscos sociais, de certa forma, estão presentes em todos os extratos sociais, pelo que a qualquer momento surgem condicionalidades inerentes à vida, como doenças, velhice ou desemprego.

Uma vez que os quadros de referência tradicionais deixam de fazer sentido, existe uma fragilidade nos laços sociais, sendo necessário repensar as suas características, criando novos pontos. Para Savater o ser humano forma-se com a convivência com outros humanos, porque ninguém vive sozinho, precisamos uns dos outros (Savater, 2005). Uma verdadeira cidadania e autonomia social do ser humano passam pela sua formação e educação.

A expressão “exclusão social” surge na união Europeia para designar a falta de acesso de alguns membros da sociedade a determinados serviços e organismos essenciais à sobrevivência do indivíduo. Estes organismos passam pelos domínios do social, económico, territorial e de referências simbólicas, para usar a terminologia de Costa (Costa, 2002: 14).

A questão da exclusão social, passa por um enfraquecimento de laços quer primários quer secundários. Como já referido, este enfraquecimento leva a um afastamento dos laços familiares e de laços de apoio comunitário e social. Pelo que os sujeitos podem ser excluídos de alguns sistemas ou de todos ao mesmo tempo. Afirmando-se, na perspetiva de Costa que “... além de vencer a privação, o pobre passe, também, a ser autossuficiente em matéria de recursos, ganhando a vida através de um dos meios de vida correntes na sociedade a que pertence” (Costa, 2002: 19).

A própria Declaração Universal dos Direitos do Homem vem consagrar o esforço necessário que cada país tem de realizar para alcançar um estado ideal. Este estado pode ser construído na base de uma solidariedade real que abrange todos os indivíduos, criando mecanismos de inclusão e de pertença à comunidade. (Anexo IV)

1.1.2. Motivações no Voluntariado

No desenvolvimento da sua teoria, Jean Piaget, mostrou a importância que a motivação tem no ser humano. Para Piaget a cognição é uma constante interação entre a pessoa e o meio. Esta não é apenas a estimulação do exterior nem está somente dentro do indivíduo. Aliás, a cognição é o facto que liga o indivíduo ao meio em que está inserido.

Piaget desenvolveu os estádios de desenvolvimento que acompanham o crescimento do ser humano. Desde o estágio sensório-motor, o estágio intuitivo ou pré operatório, passando pelos estádios operações concretas e operações formais, que termina mais ou menos na adolescência. O indivíduo está em constante interação com o seu meio. “A pessoa afeta o meio e o meio afeta a pessoa simultaneamente” (Sprinthall e Sprinthall, 1993: 103).

Portanto, Piaget mostra que para o indivíduo avançar para o estágio seguinte necessita de assimilar as aprendizagens referentes ao estágio em que se encontra. Dado que “... é difícil de assimilar experiências para além do nível de desenvolvimento cognitivo” (Sprinthall e Sprinthall, 1993: 117).

Existe um elevado grau de motivação para aprendizagem de novas experiências. Existe um impulso, uma motivação, uma predisposição intrínseca. Isto desenvolve no ser humano uma equilibração entre o que já assimilou e a acomodação das novas aprendizagens, segundo a teoria de Piaget. Este processo dá origem ao desenvolvimento cognitivo e à percepção do meio. “A equilibração é o ato de balanceamento entre as «antigas» e as novas percepções e experiências. É um processo dinâmico que procura reduzir a dissonância” (Sprinthall e Sprinthall, 1993:119). Ou seja, a disposição do ser humano para aprendizagem, impele-o a interagir com o meio. Logo, a

curiosidade, a motivação, o impulso de conhecer uma realidade nova. Quando se está perante situações que não se entende pergunta-se “porquê?” que nos leva a novas aprendizagens ou perceções.

Assim, a motivação é gerida pelas necessidades, sejam fisiológicas ou psicológicas. As necessidades fisiológicas, como o próprio nome indica, estão normalmente ligadas às necessidades do individuo, como beber, comer ou dormir. As necessidades psicológicas referem-se, normalmente ao meio, como por exemplo, o poder, o afeto, o prestígio.

As motivações podem ser intrínsecas, referentes ao próprio individuo e podem ser extrínsecas, que vêm do exterior ao individuo, normalmente do meio. É preciso não esquecer que os comportamentos podem ser motivados internamente para algumas pessoas e externamente motivados para outras pessoas. “As pessoas que são motivadas intrinsecamente numa certa área fazem um esforço especial para procurar situações ainda mais desafiantes” (Sprinthall e Sprinthall, 1993: 508).

Neste sentido, não se pode separar a motivação da aprendizagem e da perceção. Dado que se encontram em constante interação. A motivação afeta a aprendizagem, assim como, esta é afetada pela motivação. Igualmente, a motivação afeta a perceção, dado que acontece ao individuo ver apenas o que lhe interessa e não o que a realidade lhe transmite verdadeiramente.

Segundo a teoria de Maslow, as motivações são a principal fonte para os comportamentos do individuo, confirmando o que foi dito anteriormente. Para este autor as necessidades apresentam-se em hierarquia. Isto é, a pessoa estando numa situação simultânea de concretizar várias necessidades, colmata a primeira que considera mais importante naquele momento.

A hierarquia de Maslow, refere cinco estádios de necessidades:

- Fisiológicas, como a comida, bebida, sexo e abrigo;
- Segurança, como proteção, ordem, estabilidade;
- Amor: afeição, filiação, aceitação pessoal,
- Estima, como respeito próprio, prestígio, reputação;
- Autorrealização, que diz respeito ao sucesso, satisfação de metas, ambições, capacidades pessoais.

Nesta teoria, as motivações estão organizadas em forma de pirâmide, ou seja, só se consegue alcançar a necessidade seguinte, quando a anterior está satisfeita (Sprinthall e Sprinthall, 1993).

Relacionado com as motivações estão os traços da personalidade, assim como os valores que são adquiridos ao longo da vida, através da experiência e da aprendizagem. Segundo Steers e Sanchez-Runde, mencionados por Ferreira e Proença e Proença, a cultura é outro fator que influencia as motivações de cada indivíduo.

“As crenças pessoais, necessidades e valores; as normas acerca da ética de trabalho, tolerância e controlo; os fatores ambientais como a educação, experiências sociais, prosperidade económica ou sistema legal” (Ferreira Proença e Proença, 2008: 46).

No que diz respeito aos voluntários, cada um tem as suas próprias motivações para o exercício do voluntariado. A diferença entre voluntários e profissionais, para além das motivações, são as questões monetárias, o tempo dispensado, apenas algumas horas na semana, a participação em mais do que uma organização, o recrutamento que é feito de uma forma informal e a ausência de avaliação dos voluntários.

Para os vários autores que se debruçam sobre este aspeto do voluntariado, as motivações estão agrupadas em várias categorias. Desde motivações ligadas ao altruísmo, passando por motivações ligadas ao egoísmo. Por um lado, procura-se ajudar os outros, por outro, procura-se novas aprendizagens, uma melhor autoestima e um maior sentido de pertença (Farjado, 2004 e Ferreira, Proença e Proença, 2008).

Para Fernandes (2005) as motivações dos voluntários passam em primeiro lugar pelo egoísmo, já que muitas vezes a primeira motivação é de querer ajudar alguém que tem o mesmo sofrimento. Ou seja, a perda de um ente querido, o desemprego, entrada na reforma são fatores que despoletam o exercício do voluntariado. No entanto, como afirma Farjado (2004), isso não é negativo. Dado que foi essa a motivação que levou a pessoa a iniciar o voluntariado.

Outra motivação passa pelo prestígio social, já que ser voluntário é diferente, é ter uma visão de uma comunidade inclusiva e que não exclui os seus membros. “Ser voluntário é então distinguir-se daqueles que vêm o

mundo de uma forma individualista, só traduzida em números, como um campo de batalha, ou simplesmente hedonista” (Fernandes, 2005: 4). E pode passar uma motivação intrínseca.

Perante o exposto, é preciso ter em conta que as motivações sobrepõem-se umas às outras, não sendo algo linear. O voluntariado é realizado por motivações diversas dado que os voluntários provêm de situações diferentes. Extratos sociais e classes profissionais diversas, com diferentes opções religiosas e políticas e, claro, sem esquecer a personalidade de cada um. Para a realização do voluntariado, não existe limite de idade, sexo, condições sociais. Existe, sim, uma variedade de motivações que levam as pessoas a dedicar-se à solidariedade (Farjado, 2004: 43).

Na tabela seguinte, apresentam-se algumas categorias e tipos de motivações dos voluntários. Salienta-se que as categorias não são exatas. Há tipos de motivação que podem existir simultaneamente em diferentes categorias.

Categorias das Motivações	Tipos de Motivação
Altruísmo	<ul style="list-style-type: none"> - Ajudar os outros - Fazer algo que valha a pena - Sentido de missão - Forma de solidariedade e filantropia - Procura de uma maior justiça social - Participação e cidadania - Dar algo
Pertença	<ul style="list-style-type: none"> - Contato Social - Procura de novas relações humanas - Divertimento e viajar - Ser bem aceite na comunidade - Contactar com pessoas que têm os mesmos interesses - Ser útil à comunidade
Ego e Reconhecimento Social	<ul style="list-style-type: none"> - Interesse nas atividades da organização - Ocupação do tempo livre com mais qualidade

	<ul style="list-style-type: none"> - Sentimentos de autoestima, confiança e satisfação - Conhecimento de outras realidades
Aprendizagem e Desenvolvimento	<ul style="list-style-type: none"> - Novos desafios, experiências - Experiência profissional - Aprender e ganhar experiência - Enriquecimento pessoal e alargar horizontes

Tabela 1 - Baseado nos autores Ferreira, Proença e Proença (2008) e Farjado (2004)

Tanto as motivações intrínsecas como as extrínsecas levam a que os voluntários desenvolvam a sua atividade de uma forma mais confiante, mais desafiante e procurando ir além das suas capacidades e competências. Esta situação implica nas organizações, a existência de voluntários com diferentes motivações, experiências e modo de estar.

A diversidade é algo que torna a convivência mais rica e profunda. Inversamente esta diversidade pode gerar alguns conflitos. Quer entre o voluntário com outros voluntários, precisamente por essa diversidade, quer entre o beneficiário e funcionários existentes na organização.

O conflito com o beneficiário deve-se à existência de preconceitos e estereótipos por parte do voluntário em relação ao beneficiário. O voluntário procura inseri-lo num modelo social imposto pela sociedade.

“É natural que com o decorrer do tempo os voluntários se vão afeiçoando mais a alguns indivíduos, o que se não se souber gerir convenientemente poderá provocar o ciúme nos demais e conseqüentemente o confronto futuro que gerará repulsa” (Fernandes, 2005: 5).

O voluntário apresenta-se, muitas vezes, como alguém que pretende mudar o mundo e que tudo pode fazer. O que nem sempre condiz com a realidade e experiência de quem conhece a organização e os seus beneficiários. Acontece, igualmente, o voluntário ficar numa posição de subalternização perante o funcionário. O voluntário pode fazer tudo, não existindo limites para a sua intervenção, por atuar numa perspetiva de gratuidade, de doação / dádiva. Esta atitude parece não ser bem entendida pelos funcionários da organização, o que por vezes gera conflitos.

É necessário que a partir das motivações, a realização da ação voluntária se transforme num trabalho sério, de acordo com os objetivos e com

uma metodologia que contemple a pessoa excluída, como a protagonista absoluta (Farjado, 2004: 45).

Neste sentido o voluntário tem de desenvolver uma série de competências, através da formação para um bom desempenho.

1.1.3. Áreas de Atuação no Voluntariado

É preciso ter em conta que o voluntariado pode ter várias vertentes. Desde a área social, cultural e recreativa, educacional passando pelo voluntariado missionário e de evangelização. Assim “o voluntariado assume uma pluralidade de rostos e formas” no apoio de quem está à margem da comunidade (Conferência Episcopal Portuguesa, 2011).

Para melhor perceber onde pode o voluntário praticar a sua ação segue-se uma tabela, onde se expõe, de uma forma resumida, as várias áreas de atuação do voluntário.

Voluntariado	Campos de Atuação
Ação Social	Hospitais; Prisões; Instituições Sociais; Ajuda Domiciliar
Socorro de Emergência	Caritas; Cruz Vermelha; Bombeiros
Dimensão Cultural e recreativa	Promoção e conservação do património; bibliotecas; museus e centros culturais; associações desportivas e musicais
Sensibilização Social e denúncia social	Campo ecológico; preservação e defesa do meio ambiente; defesa dos direitos humanos; projetos pela paz.
Educação	Dinamização de atividades entre famílias e alunos; apoio nas visitas de estudo; colaboração na orientação vocacional; apoio nos trabalhos escolares
Serviço de Evangelização	Paróquias e movimentos religiosos: Ações eclesiais, como animação litúrgica; corresponsabilidade pastoral; pastoral familiar; catequese

Missionário	Voluntariado Internacional para a Cooperação: ações de promoção humana e social; desenvolvimento comunitário, urbano e rural (está essencialmente vocacionado para fora do país, através de institutos missionários “ad gentes” e ONG’s)
-------------	--

Tabela 2 - Baseado na Conferencia Episcopal Portuguesa, *Voluntariado e Nova Consciência Social*

Esta investigação centra-se no voluntariado de Ação Social, pelo que é importante perceber que o voluntariado social está intimamente relacionado com o exercício de cidadania e com a solidariedade. Tal como foi referido, as pessoas têm cada vez mais consciência, que precisam de dar um pouco mais de si mesmas em benefício dos outros. Através do voluntariado social, o individuo procura a sua verdadeira entidade, o seu próprio eu (Fernandes, 2005).

No que diz respeito à área social, esta foi surgindo na sociedade à medida que a política foi promovendo medidas para colmatar as necessidades sociais, sentidas pelas populações. Necessidades que se situam nos planos económico, social, familiar e pessoal. Esta descentralização deveu-se à tentativa de criar uma maior aproximação às populações necessitadas de algum tipo de intervenção na área social. Ou seja, por aqueles que sentem algum tipo de exclusão social (Chopart, org., 2006).

Não é que o Estado tenha deixado de se preocupar com a área social, mas foi necessário criar mecanismos de aproximação às populações atendendo às suas especificidades. Todas as instituições, públicas e privadas, tiveram de ajustar a intervenção social para áreas específicas, criando diferentes postos de trabalho.

Assim, foram surgindo, na área social, diferentes trabalhadores que desenvolvem atividades diferentes.

No que diz respeito aos voluntários, pode-se dizer que a atividade centra-se nos trabalhos de “presença social”. Aqui atuam através da escuta, não utilizam qualquer formalidade e atuam nos lugares de proximidade e do

quotidiano (Maurel in Chopart, 2006). Poderão ser os primeiros a atuar e a detetar os problemas sociais existentes na comunidade.

Estes de trabalhadores sociais efetuam dois tipos de trabalho: o primeiro refere-se ao trabalho de acolhimento. Embora, estes trabalhos estejam diretamente ligados ao trabalhador social que efetua trabalhos de avaliação, orientação e de animação, o voluntário pode efetuar algumas destas tarefas. Nomeadamente, na parte da animação, no que diz respeito a saberes específicos com trabalhos ligados à cultura, ao artesanato e até mesmo à religião (Maurel in Chopart, 2006).

E, em segundo lugar, os trabalhos de rua. Nestes trabalhos existe mediação entre a população-alvo e a sua comunidade. Efetua serviços de aproximação entre os habitantes, podendo ir mais longe e estabelecer ou reconstruir laços entre a população e instituições.

O voluntário social na medida em que atua na base da solidariedade procura, através de um conjunto de competências próprias da sua atividade, atuar junto da população para uma inclusão efetiva na comunidade. Esta inclusão passa pela articulação com todos os serviços e profissionais existentes na comunidade.

Para Maurel, referido por Chopart (2006) o trabalhador social necessita de construir competências legais assentes na profissionalização e exige a qualificação no trabalho, na medida das especificidades do trabalho social. Pelo que se torna uma emergência do mercado de trabalho. Ao contrário, o voluntário social procura criar laços de proximidade, que impliquem diretamente a vida das pessoas, num ambiente informal. Assim, inserido numa organização específica, o voluntário vai ao encontro do indivíduo, mostrando o caminho que este pode seguir para uma verdadeira inserção na comunidade.

O profissional social insere-se num quadro de exigência de mercado. Inversamente, o voluntário insere-se num meio do espírito da dádiva e da doação, embora, obedeça a normas e regras.

O voluntário social vive na comunidade, conhece, pois, a sua realidade, os seus problemas, as suas necessidades, tendo como função dar a conhecer

às organizações e profissionais o que é sentido e vivido no seio da comunidade.

Muitas vezes, o indivíduo conhece as estruturas mas não se sente confiante no seu seio. Tal como afirmam Dubechol, Quéau e Messu, referidos por Chopart, no seu estudo sobre os trabalhadores sociais, “há um centro local, mas as pessoas não vão lá porque, antes de procurarem estruturas como esta, têm necessidade de ter alguém de confiança que possa orientá-las” (in Chopart, 2006: 152).

Ainda que inserido numa organização, o voluntário faz parte da rede de apoio informal. Na medida em que atua sempre de uma forma informal e quase espontânea, característica própria desta atividade. Assim, o voluntário procura chegar ao indivíduo e encaminhá-lo para as organizações, onde ele próprio está inserido, para ajudar a diminuir as carências existentes.

A competência do voluntário é algo fundamental. Enquanto a qualificação exige uma determinada certificação adquirida por formação base e específica, já a competência baseia-se no saber fazer e constrói-se com a experiência e com as potencialidades de cada um. A competência, também, é aperfeiçoada com a formação contínua.

“Verifica-se, contudo, que os que funcionam nesta lógica da competência devem satisfazer (ou satisfazem mesmo), num dado momento, uma injunção de certificação, ainda que seja num plano estatutário (por razões de estabilidade ou de coerência)” (Rivard e Digot in Chopart, 2006: 200).

Concluindo, o voluntário social procura atuar como mediador na comunidade para aproximar os destinatários às organizações. Esta mediação procura colmatar as necessidades dos destinatários. Mas que necessita, cada vez mais, de ter noção das suas competências, dado que cada vez mais atua dentro de uma estrutura organizacional. Esta estrutura tem objetivos concretos e princípios pelos quais o voluntário social tem de se reger, necessitando, assim, de formação.

No ponto seguinte, especifica-se o conceito de mediação e como se relaciona com o voluntário. Através da noção de competência, procura-se estabelecer as competências de referência do voluntário social e mediador. Estas competências são fundamentais para o bom funcionamento deste grupo,

atuante na intervenção comunitária, ainda que de uma forma informal, mas fundamental junto das populações mais fragilizadas da comunidade.

1.2. A Mediação Voluntária

Antes de se perceber a importância da mediação no voluntariado, interessa perceber o que é mediação. Para a definição deste conceito, não existe consenso dado que existe alguma discórdia entre os diversos autores sobre o que é a mediação. No entanto, quase todos falam da mediação como sendo uma terceira parte neutral que não impõe uma resolução, apenas ajuda as partes a encontrar um acordo aceitável para ambos (Torremorell, 2008). Sendo que para esta investigação, as partes em conflito são os destinatários, organizações e a comunidade. Onde por vezes existe alguns conflitos, o que leva a situações de exclusão, como referido anteriormente. O voluntário é o mediador que procura ajudar as partes a encontrar a solução mais adequada para minimizar o conflito.

Segundo Jean-François Six, citado por Torremorell, a mediação é como uma “técnica e uma arte” ao mesmo tempo (Torremorell, 2008). Para existir mediação é necessário existir o livre consentimento das partes envolvidas no conflito.

Como refere Neves (in Correia e Silva, 2010) a mediação social pode existir de várias formas na comunidade e pode ser exercida como um cargo ou como uma função. Mais uma vez Six, citado por Neves, diz-nos que a mediação não pode ser reduzida à simples resolução de conflitos, dado que “o mediador pode também atuar na aproximação de pessoas e grupos” (Neves in Correia e Silva, 2010: 40). Ele mostra que os conflitos podem ser vistos sob uma outra perspetiva, como algo que fomenta o desenvolvimento pessoal e social. Assim, pode considerar-se a mediação numa perspetiva de pedagogia social, que procura ir além da simples resolução de conflitos.

“Mais do que procurar minorar tensões existentes entre indivíduos ou grupos, trata-se de promover relações interpessoais positivas, impulsionadoras de atividade, de criatividade e de solidariedade. De humanidade, portanto” (Carvalho e Batista, 2001: 72).

Sob este aspeto de pedagogia social, a mediação torna-se numa perspetiva positiva, em que existe sempre ganhos para as partes envolvidas, não se ficando numa posição de ganhar-perder. A mediação é, pois, uma forma de envolver o outro em todos os seus aspetos e com todas as suas potencialidades. Aliás, é pelas suas competências que se procura desenvolver uma relação positiva, de inclusão e de aceitação de si próprio. Com a mediação procura-se ajudar o outro a encontrar soluções nos diferentes aspetos da vida para que se possam superar os problemas, sem entrar na esfera da punição ou da correção.

O mediador surge, assim, “como um sujeito flexível simultaneamente implicado e distanciado” (Carvalho e Batista, 2004: 92). Ele procura gerir de uma forma criativa as relações interpessoais e intergrupais, tendo presente o respeito pelo outro. O mediador incentiva à participação e à decisão do outro, ele realiza uma intervenção que se adequa à vida de cada indivíduo.

Sem, contudo, entrar na esfera do assistencialismo, o mediador não procura criar dependência do outro em si e muito menos prolongar a ajuda no tempo. Ele pretende que o outro seja autónomo nas suas decisões, seja capaz de ser autor da sua própria vida e crie o seu próprio projeto de vida. O beneficiário da ação deve promover as suas próprias competências de autonomia e de participação. Vai “...consolidar e renovar as redes já existentes no meio em que as pessoas vivem, mas, ao mesmo tempo, têm de ajudar a inventar redes novas, criando espaços de pertença e de referência afetiva” (Carvalho e Batista, 2001: 93). Pode dizer-se que esta é uma função fundamental do voluntário. Já que ele procura criar ou estabelecer novas redes de apoio para quem se sente marginalizado e excluído. Não resolve os problemas dos outros, ajuda-os a encontrar possíveis caminhos na sua resolução.

Por isso, o mediador voluntário não toma partido e nem dá a solução. Necessita, assim, de desenvolver competências e mecanismos essenciais para uma boa transmissão da mensagem para o seu recetor. Realiza ações que favorecem a aproximação para dar respostas pessoais por parte dos beneficiários, que são os verdadeiros protagonistas da ação.

Os mediadores têm de saber gerir tanto a esfera pessoal como a esfera coletiva, mantendo um equilíbrio entre elas, através da criação de pontes entre o indivíduo e o seu meio. Com a utilização dos recursos existentes converge para uma atuação conjunta no sentido de desenvolver parcerias, evitando sobreposições de organizações e serviços. “São as práticas de relação, de mediação e de hospitalidade que permitem transformar o mundo numa casa para todos os seres humanos” (Carvalho e Batista, 2001: 93). O mediador é por natureza, solidário. Logo, a mediação pode ser realizada pelo voluntário que tem em si a solidariedade, como vimos anteriormente. Especificamente o voluntário social, tem como papel principal a mediação. Sem esta, não poderá realizar a ação voluntária, na medida em que necessita de aproximar o destinatário à comunidade em que se insere.

Perante isto, o mediador é um ator social que vive a complexidade do seu meio, consciencializado para a situação vivida num dado contexto social e histórico. Logo, como educador, e possível voluntário, apresenta ao outro novos projetos de vida fomentando uma maior interação do sujeito com a sua comunidade (Carvalho e Batista, 2004). Assim, todas as redes sociais de apoio devem ser articuladas entre si.

O que são redes de apoio social? São sistemas que existem na comunidade e que surgiram, pela necessidade de colmatar algumas carências que a população foi sentindo.

Estas redes podem ser de natureza material, por exemplo, ligadas a informações específicas e apoios técnicos. E pode ser de natureza emocional, aqui refere-se a elogios, demonstração de afeto, apoio afetivo, por exemplo (Menezes, 2007).

Estas redes podem ser formais ou informais. As redes formais são organismos vários, públicos ou privados, existentes em serviços, como a Segurança Social, Juntas, Câmaras, Instituições de Solidariedade, Escolas, entre outras. As redes de apoio informal encontram-se na família, nos amigos, nos vizinhos e nos voluntários. Estas redes foram criadas para uma maior rentabilização do trabalho social, que se quer em rede (Paúl, 1997). O apoio destas redes pode ser espontâneo ou a pedido da pessoa. O voluntário pode

pertencer a uma rede de apoio formal ou informal de apoio, atuando cada vez mais a desconhecidos, numa relação de doação. A relação do voluntário social com os destinatários é estabelecer laços que aproximam as pessoas e procuram criar pontes que as ligam cada vez mais à comunidade. Sendo por isso, o voluntário social um mediador, desenvolvendo a sua intervenção numa perspectiva informal.

A mediação é formal, quando realizada com técnicas e procedimentos estabelecidos, envolvendo instâncias organizadas e mediadores profissionais. Esta mediação é realizada por diversas instituições e por profissionais com diferentes formações e em contexto de gabinete. A mediação formal pode causar alguns constrangimentos, dado que é realizada sempre num processo de ganhar-perder. Exemplo disso é a mediação jurídica.

Relativamente à mediação informal, o mediador atua no seu próprio meio e espontaneamente no dia-a-dia das situações conflituosas. Estes mediadores são cidadãos da comunidade. Esta mediação informal, segundo Farré, citado por Torremorell, é, essencialmente, realizada por pessoas que se dedicam a atividades humanitárias e de forma voluntária, junto de organizações não-governamentais (Torremorell, 2008: 28). Os mediadores voluntários dão um contributo direto à comunidade e não têm uma formação específica neste tipo de mediação. Ao contrário da mediação formal, a mediação informal, estabelece-se num processo de ganhar-ganhar. Tal como a ação voluntária deveria ser realizada.

Sob esta perspetiva, a mediação é uma forma de ajudar as partes envolvidas para uma maior convivência. Neste sentido, o mediador voluntário necessita de utilizar a sua criatividade para desenvolver as relações interpessoais e as capacidades pessoais de cada envolvido no conflito.

Posto isto, não se pode deixar de falar na formação dos colaboradores para desenvolver as competências necessárias à sua atividade. “A formação profissional contribui para a profissionalização, ajudando as pessoas a adquirir, desenvolver ou atualizar conhecimentos e capacidades diversas” (Le Boterf, 2005: 74). Neste sentido, o voluntário social mediador necessita de formação

para saber agir, saber fazer, adaptando as suas competências pessoais à atividade que realiza enquanto voluntário.

Assim, todos têm oportunidade de exercer os seus direitos e responsabilidade na comunidade onde vivem, através da resolução dos seus problemas, de uma forma mais ativa e participativa. Portanto, as políticas desenvolvidas aproximam-se mais da comunidade, fomentando projetos sociais que dão prioridade às pessoas envolvidas, tendo em conta as suas competências e potencialidades.

A mediação social, nesta perspetiva pedagógica, avança para uma cidadania em que aproxima organizações aos seus beneficiários, para que se envolvam nas suas atividades e políticas. Só assim, é que criará um sentido de responsabilidade por parte do indivíduo e este se sente incluído na sua comunidade, mesmo com uma linha de pensamento diferente do imposto pela sociedade.

“A progressiva responsabilização dos cidadãos pelo seu destino pessoal e coletivo deve ter como contrapartida, por parte da sociedade, a garantia de mecanismos de inclusão social. A intervenção pedagógica visa ajudar as pessoas a aprender a ajudar-se a si mesmas, mas sem prejuízo da assistência àqueles, que, provisória ou definitivamente, se encontram incapazes de uma autoajuda” (Carvalho e Batista, 2004: 54).

Assim, o voluntário social pode ser um mediador informal, já que é um agente transformador na comunidade, alertando-a para os problemas sociais existentes. E esta mediação surge na medida em que ele próprio conhece a realidade, porque muitas vezes vive e entende esses problemas. Estabelece, portanto, laços de aproximação, para que o destinatário seja sempre o principal ator da sua própria vida.

Para o voluntário realizar uma boa mediação, necessita de desenvolver várias competências que lhe estão inerentes. Mas o que são competências? Como podem estas ser desenvolvidas no voluntariado? E que competências são estas? No próximo ponto pretende-se responder a estas perguntas.

1.2.1. Competências no Voluntariado Social

À medida que vai desenvolvendo a sua ação, o voluntário, vai sentido, cada vez mais, a necessidade de se adequar a determinados contextos

específicos. Pelo que necessita de desenvolver competências próprias de uma identidade que se quer espontânea, mas, ao mesmo tempo, com capacidade de provocar a mudança no destinatário. Por isso, esta investigação procura mostrar a importância do voluntário em desenvolver competências para que a sua intervenção seja adequada e necessária na comunidade. Intervenção que está inserida numa rede de apoio informal, com a função de mediação.

Cada vez mais as organizações sentem a necessidade de criar diversos saberes junto dos seus colaboradores para uma melhor gestão e desenvolvimento na sua atuação. E parte desses colaboradores são os voluntários. Mas antes de procurar definir as competências do voluntário, é preciso ter uma noção do que é competência.

Para Le Boterf competência é mais do que ter uma simples qualificação, é necessária uma aprendizagem contínua. Através da construção de novas competências, torna-se possível criar um ambiente que favorece a aprendizagem e permite a evolução profissional. Todo o colaborador necessita de procurar sempre a inovação. “A qualificação já não pode ser então um stock inicial a valorizar” (Le Boterf, 2005: 9). A aprendizagem é apenas um ponto de partida para um compromisso dinâmico.

Atualmente, as organizações procuram dar resposta às mais diversas questões. Os seus colaboradores têm de ser inovadores, reativos, encontrar várias respostas para as situações, tendo sempre presente a qualidade do serviço. O que significa, que têm de procurar adaptar-se às várias situações e criar competências que ajude a organização a evoluir positivamente e a desenvolver o seu projeto. “Tudo isto leva a pôr em primeiro plano não as competências de um indivíduo mas a sua capacidade e as condições necessárias para que aquelas possam evoluir e para que outras possam ser construídas” (Le Boterf, 2005: 14).

Saber resolver problemas, implica recorrer e tratar informações estruturadas e não estruturadas. E implica que as competências das pessoas sejam trabalhadas em equipa na procura de soluções para os problemas (Le Boterf, 2005).

Mas o que realmente é competência? Le Boterf diz-nos que competência não é apenas a junção de vários saberes, sejam eles teóricos ou práticos ou simplesmente um conjunto de aptidões ou traços de personalidade (Le Boterf, 2005). Competência, segundo o mesmo autor, é o indivíduo ser “capaz de” perante imprevistos e eventualidades, tomar iniciativas e decisões, negociar, fazer escolhas, assumir responsabilidades. “Não deve somente saber tratar de um incidente mas igualmente antecipá-lo. Face ao indeterminado e ao imprevisto, ele deve ser «o homem da situação»” (Le Boterf, 2005: 21).

É neste contexto, que o voluntário, mediador, sendo alguém responsável, assume compromissos perante a comunidade, a organização e ele mesmo. Por isso, os voluntários necessitam de estar preparados para uma série de situações, muitas vezes inesperadas e que nem sempre conseguem resolver. Precisam, pois, de conhecer a realidade dos destinatários e, mais do que isso, saber atuar nessa realidade. Estas realidades, na sua maioria, passam por contextos de exclusão. O que provoca alguma dramatização da situação. E, se o voluntário não se sente preparado para tal, dificilmente consegue mediar ante o imprevisto e o inesperado.

Mais do que um conjunto de qualidades e saberes, a competência exige que cada um, face às situações, saiba dar respostas de acordo com a sua personalidade, maneira de ser e agir. Cada indivíduo deve ter sempre em conta as suas características e desenvolver as suas capacidades. Para diferentes contextos e situações exigem-se respostas diferentes. Daí a necessidade de o indivíduo saber atuar nos diferentes contextos.

Por isso, as competências são referentes às pessoas e especificidades de cada um. Agir com competência pressupõe que a pessoa, para além de recorrer aos seus recursos, procure respostas no seu meio ambiente. O indivíduo não está sozinho, pelo que deve recorrer ao saber do outro, já que pode encontrar aí a resposta que procura. Assim, é necessário que saiba organizar e combinar os recursos que dispõe e não criar apenas mais uma soma de recursos. Entende-se por recurso, todas as características pessoais, personalidade, cultura, meio ambiente, entre outros. Esta situação implica que subsista uma responsabilidade partilhada, uma vez que o indivíduo não atua

sozinho, mas tem de ter consciência da sua implicação e dos seus atos (Le Boterf, 2005).

Nesta procura de definição de competência, é necessário ter em conta que existe diferença entre a competência que o individuo tem e a competência que é exigida pela organização, ou seja, é preciso distinguir entre competência real e competência requerida. Esta última refere-se às finalidades e objetivos de exigências profissionais. A competência requerida refere-se "...a um conjunto de recursos (conhecimentos, habilidades, qualidades...) considerados como necessários para poderem ser postos em prática e atingir-se o objetivo fixado" (Le Boterf, 2005: 27). Os recursos do voluntário social podem ser as organizações, organismos públicos ou privados. Os voluntários sociais têm de recorrer aos seus saberes específicos, à sua capacidade de comunicação, de escuta, de envolvimento pessoal e social. A competência real refere-se à personalidade e à capacidade que cada um tem de lidar com as diferentes situações. Cada um atua de maneira diferente para realizar a tarefa, construindo os seus próprios "esquemas operatórios", e orienta sua postura profissional (Le Boterf, 2005: 45).

É de notar que a competência passa também por ser uma motivação intrínseca, uma vez que esta leva o individuo a ser o autor da sua própria vida. Segundo Robert White, a motivação para a competência tem origem em raízes biológicas, já que as crianças, desde tenra idade, sentem satisfação ao conseguir realizar uma tarefa (Sprinthall e Sprinthall, 1993). Logo, a motivação para a competência, tem em si a curiosidade, já que esta leva ao conhecimento da realidade que rodeia o individuo. Perante as situações, a pessoa sente-se impelida a conhecer a realidade que a cerca, procurando ser cada vez melhor e adquirir mais capacidades para melhor interagir com o seu meio.

Nesta questão das competências é necessário criar momentos de avaliação para que se possa adequar a ação aos objetivos pretendidos. A avaliação deve ter em conta o desempenho, a atividade desenvolvida e a singularidade de cada colaborador. Dado que a competência é algo abstrato, só no desenvolvimento da atividade é que se percebe as competências do

colaborador. É importante perceber como atua perante diferentes situações fundamentais para o progresso da organização.

A formação contribui para a aquisição de recursos e sua combinação, para alcançar objetivos realistas. Analogamente, a formação fornece recursos que permitem realizar uma autoavaliação, para que o colaborador, numa responsabilidade partilhada, compreenda a sua atuação. A formação permite avançar na construção de uma identidade.

É isso que se pretende com os voluntários mediadores. Na construção de competências próprias, necessitam de formação específica, para que tenham consciência das suas reais capacidades no desenvolvimento da sua ação. E, dado que são mediadores entre a comunidade, a organização e os destinatários, o voluntário necessita de conhecer a sua própria identidade enquanto um grupo específico da comunidade. Mesmo a comunidade, que nem sempre reconhece o voluntariado, necessita de perceber este grupo que tem competências próprias e singulares. Numa sociedade que vive voltada para si mesma, os voluntários sociais, na procura de uma sociedade mais solidária e justa, dão voz aos que não têm voz.

Sendo que a formação é um dos pilares do voluntariado, Farjado (2004) refere três tipos de formação:

- Formação técnica: refere-se aos conhecimentos básicos da atividade que se pretende realizar. É preciso ter em conta, que esta formação não deve ser demasiado técnica, pois o voluntário não vai substituir os profissionais existentes na organização.

- Informação sobre o meio: o voluntário deve conhecer a situação ambiental em que vai realizar a sua atividade. Esta formação vai criar uma maior sensibilidade no voluntário, assim como maior credibilidade e segurança. Permite ao voluntário, criar as competências necessárias para gerar respostas aos desafios da sua atividade. Conhece os possíveis riscos, deveres e direitos e a própria organização. No entanto, muita informação retira a espontaneidade e mais uma vez corre o risco de realizar o trabalho do profissional. Quando o voluntário percebe que algo exige um parecer técnico deverá encaminhar a pessoa para os serviços competentes mediante o problema que enfrenta.

- Formação sobre atitudes e valores éticos: a ação voluntária deve ter uma atitude de solidariedade e de coerência. O importante no voluntariado é saber o que se faz, e não tanto como se faz (Farjado, 2004: 75). Saber escutar, manter a confidencialidade, falar nos momentos certos, entre outros são competências fundamentais que o voluntário deve ter presente. Nesta formação, é importante recordar valores éticos e normas de comportamento. Não é que o voluntário não as saiba, é necessário saber adequá-las ao contexto em que está a atuar, dado que existem situações que exigem respostas concretas.

O Instituto Missionário da Consolata, organização alvo deste estudo, desenvolve formação direcionada para o conhecimento de populações que vivem com carências extremas. Através desta sensibiliza os seus voluntários para as muitas necessidades que a comunidade e as organizações precisam de colmatar. Esta é portanto uma formação para a mediação voluntária. Partindo desta realidade, os voluntários sociais desenvolvem os seus projetos para a comunidade onde irão atuar.

A atitude do voluntário é o de mediar para uma melhor convivência humana. Através do compromisso, dedicação do seu tempo e com desenvolvimento das suas capacidades e competências, ajuda à resolução de problemas comunitários e solidários (Bouzas, 2001).

Assim, o voluntário assume a responsabilidade de definir a sua ação de uma forma planeada e de acordo com os objetivos da organização. Por isso, deve receber formação para melhor adequar a sua intervenção. É importante que trabalhe em equipa, sem no entanto, se sobrepor ao trabalho de ninguém e muito menos de profissionais. O voluntário deve ter consciência quando começa a substituir os profissionais ou quando, abusivamente se aproveita da sua generosidade e disponibilidade (Fernandes, 2005).

O voluntário tem um importante papel de mediação entre estado, comunidade, instituições e beneficiários, para melhor colmatar os problemas sociais e humanitários existentes. Só com essa mediação é que o voluntário tenta provocar a mudança no beneficiário, para que este seja o ator do seu próprio projeto de vida.

1.2.2. Competências do Voluntário Social e Mediador

O voluntário para melhor desenvolver a sua ação, necessita de adquirir algumas competências, que passam pela aprendizagem da sensibilidade, respeito, aceitação do outro, tal como a realidade mostra.

Não se pode reduzir a ação do voluntário a uma simples ação de caridade ou de beneficência que desvirtua o verdadeiro sentido do voluntariado.

De seguida descrevem-se algumas competências que estão inerentes ao voluntariado. Estas competências devem ter como finalidade o destinatário, dado que será ele a beneficiar da ação. Por fim, falar-se-á de alguns riscos a evitar no voluntariado.

Competências	Descrição
Liberdade	Ter uma certa liberdade na ação, sem qualquer tipo de pressão, torna a atividade muito mais positiva para o beneficiário.
Protagonismo do excluído	O programa deve ser feito de acordo com o destinatário e não da forma como o voluntário gostaria que fosse.
Gratuidade	Esta não é apenas material, mas também, emocional / afetiva. O facto de o voluntário esperar algo em troca, já implica ausência de gratuidade.
Compromisso	O voluntário é responsável no que se comprometeu a realizar. Utiliza todos os recursos que estão à sua disposição para que a sua ação seja exequível e para que tenha continuidade no tempo.
Respeito	O voluntário tem respeito por si mesmo, pelos outros voluntários e, acima de tudo, pelo destinatário da ação.
Humildade	Não se deixa afetar por um possível mediatismo social da sua ação e reconhecer os seus limites.
Participação social	O voluntário constrói uma sociedade mais justa e que inclua todos os seus cidadãos
Envolvimento pessoal	Envolve-se na ação que desenvolve para que as metas propostas sejam alcançadas.
Tempo	Respeitar o tempo que se comprometeu a dedicar-se à atividade, já que o excesso de dedicação pode prejudicar outros

	aspectos da sua vida. A ausência na atividade pode comprometer a ação.
Resultados	É necessário que esteja consciente que na ação os resultados poderão surgir, apenas, a longo prazo e dificilmente a curto prazo. Ter isto presente evita futuras deceções e desmotivações.

Tabela 3 - Competências Baseadas em Farjado (2004) e Bouzas (2001)

Esta tabela mostra que o voluntário social necessita de adquirir e desenvolver estas competências. O voluntário social vai atuar nos mais diversos contextos sociais, com diferentes públicos. Cada um desses contextos tem especificidades únicas pelo que necessitam de ter respostas próprias. Não basta ao voluntário social ter boa vontade. É preciso que saiba gerir, atuar, identificar, apoiar, acompanhar... Para isto necessita de adquirir as competências referidas por Farjado (2004) e Bouzas (2001). Estas competências podem ajudar a identificar o voluntariado social enquanto grupo, mediador na comunidade, sem se confundir com profissionais sociais.

Caso o voluntário social não desenvolva estas competências, corre o risco de transformar o voluntariado em ação de benevolência. E, como mencionado anteriormente, o voluntariado é muito mais do que isso. Procura estabelecer laços, procura uma maior aproximação da população-alvo à sua comunidade. Daí o voluntário ser um mediador na comunidade. Mais do que uma simples função, a mediação orienta o trabalho do voluntário. Este, procura chamar a atenção da comunidade para os problemas de exclusão que nela existem. Mas, como não atua sozinho, procura respostas nas organizações já existentes.

Se não o fizer, o voluntário desenvolve alguns riscos ou ações que desvirtuam o real sentido do voluntariado, apresentados na tabela seguinte:

Riscos	Descrição
Relações de amizade	Não pode confundir a atividade voluntária com laços de amizade. O voluntário mantém o mesmo nível de igualdade, não diminuindo o outro devido à sua carência / problema.
Situações Imprevistas	Situações que surgem inesperadas e com as quais o voluntario não sabe como atuar perante elas.

Apatia	Com o tempo acaba por entrar numa situação de rotina.
Idealização do Destinatário	Idealiza-se a imagem do destinatário, o que pode provocar decepção e desilusão.
Juízos de valor e preconceitos	Emitir juízos morais sobre os destinatários coloca em causa toda a ação, criando um sentimento de mal-estar e constrangedor.
Beneficência	Não fazem ações assentes nas “sobras”, numa perspetiva de diferença social e cultural. Estas ações realizam-se apenas para “descargo da consciência”
Esmola	Ação voluntária não é um simples ato isolado e único.
Assistencialismo	Ações que perpetuam a ajuda indefinidamente, criando pessoas submissas e dependentes.
Dependência	Fazer com que o destinatário esteja indefinidamente dependente de ações dos voluntários, técnicos e organizações.
Amadorismo	Significa que a ação é esporádica e quando o voluntário quer, não existe continuidade no tempo.
Para-quedismo	A ação é realizada num contexto que desconhece, nada sabe sobre a realidade que é vivida, e sem uma habilitação prévia para lidar com as situações.
Generalismo	O voluntário serve para todo o tipo de ações e realidades., sem uma especificação da área de ação.
Intromissão	O voluntario invade o terreno do profissional.
Militância	Imposição de crenças e ideologias, sem respeitar as crenças do outro.
Diletantismo	A ação é realizada sem qualquer compromisso sério, apenas por curiosidade e para conhecer.

Tabela 4 - Riscos do Voluntariado, baseada em Farjado (2004) e Bouzas (2001)

A ação voluntária deve ser agradável, sem exigir sacrifício. Implica assertividade na atuação e o trabalho em equipa. Este último é fundamental, pois a realização do voluntariado exige a utilização de todos os recursos disponíveis, quer através dos outros voluntários, quer através da organização ou mesmo de outros serviços ao dispor na comunidade em que se insere.

Saber comunicar é algo fundamental para uma boa ação. Uma boa comunicação ajuda a que o beneficiário ganhe confiança, conheça e desenvolva as suas potencialidades. Desta maneira, o projeto concretiza os

objetivos estabelecidos. O cuidado com a linguagem verbal e não-verbal é primordial, dado que os gestos, olhares, posturas, o tipo de linguagem utilizada demonstram o real interesse pela história do outro. Criando esta relação empática, o beneficiário sente-se apoiado e valorizado pela pessoa que é. Tudo isto deve ser realizado através da escuta ativa, com o reforço positivo, realçando as qualidades e potencialidades do outro (Farjado, 2004).

Estas são competências fundamentais para o bom desenvolvimento do voluntariado para ser realizado com coerência. Caso contrário, corre-se o risco de entrar na esfera do paternalismo em que se torna os destinatários dependentes, submissos e acentua-se a carência ou carências que apresentam.

A ação do voluntário deve apoiar o beneficiário no sentido de dar-lhe as ferramentas necessárias, para que faça a sua própria inclusão na comunidade de pertença.

“O voluntário tenta ajudar os mais oprimidos, despertando a dignidade que há neles, a necessidade de que se tornem sujeitos ativos da sua própria existência, que lutem contra a sua própria discriminação e que encontrem o lugar que lhes compete na sociedade” (Bouzas, 2001: p. 14).

Sendo que, para isso, precisa de evitar os riscos, apresentados na tabela 4. E como pode o voluntário, desenvolver as competências necessárias? Através da formação, descrita no ponto anterior.

O voluntário tem o direito e o dever de procurar e de receber formação inicial e contínua para adquirir estas competências e saber como agir. Esta formação consta no artigo 6º da Lei nº 71/98, de 3 de setembro. Formação que nem sempre o voluntário recebe.

Para além da formação, está definido que o programa, desenvolvido e acordado entre voluntário e organização, deve respeitar o perfil do voluntário para um melhor desenvolvimento da sua ação. Para isso, devem ser definidos os critérios para a participação nas atividades e definição das funções e duração. Para um bom desempenho deve ser efetuada uma avaliação ou uma reflexão regular da ação realizada pelo voluntário. No que diz respeito aos direitos e deveres do voluntário, estes estão expressos na mesma Lei, nos seus artigos 7º e 8º, respetivamente. (Anexo II)

A legislação vem reconhecer e promover o apoio e atuação do voluntário, o que torna a ação voluntária mais justa, coerente e tem sempre presente o destinatário. Esta legislação procura enquadrar as necessidades sentidas tanto pelos voluntários como pelas organizações. Para que o voluntariado seja sempre um complemento das atividades profissionais e obedeça a um sentido ético para as populações envolvidas no programa do voluntariado. Cria-se, assim, uma reflexão sobre toda a atividade desenvolvida, as potencialidades e a melhor forma de atuação por parte de todos os envolvidos. Perante isto, o Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado em Portugal, desenvolveu um Guia do Voluntariado, criado a partir da legislação existente e com base nos Princípios da Declaração Universal dos Voluntários. (Anexos III e V)

A Declaração Universal dos Voluntários baseia-se na Declaração Universal dos Direitos do Homem de 1948. Esta Declaração surge na medida em que o voluntariado "...é instrumento de desenvolvimento social, cultural, económico e do ambiente, num mundo em constante transformação" e mudança. Nesta Declaração estão presentes alguns dos princípios éticos que o voluntário deve ter durante a sua ação. Esses princípios podem ser cumpridos, com o desenvolvimento e aquisição das competências referidas na tabela 3.

Assim, pode-se dizer que o voluntariado social é um grupo que atua na comunidade e para a comunidade. E na sua ação mediadora, necessita de desenvolver competências técnicas, específicas da sua atividade, para que o seu lugar nas organizações, não seja apenas mais um e, muito menos, um substituto de profissionais. E volta-se aos objetivos desta investigação. Reconhecer, portanto, o voluntário como pertencente a uma rede de apoio da comunidade, que está presente nas diferentes organizações. O voluntário torna-se um ator social na comunidade, que constrói um perfil e identidade próprios, com competências bem delimitadas e presentes nos vários documentos oficiais que regulam o voluntariado e referidos anteriormente.

Assim, para a sua intervenção, numa realidade específica e concreta, o voluntário desenvolve as suas competências. Para que a mediação que realize,

através das organizações visem o reforço e / ou a criação de laços entre o indivíduo marginalizado e a comunidade.

1.3. O VOLUNTARIADO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO

As organizações são sistemas variados, ricos e procuram vertentes diversas da realidade. Ou, visto sob o ponto de vista social, procuram a diversidade existente na sociedade.

Numa comunidade a diversidade é imensa. Note-se que o indivíduo tem uma personalidade única e diferente da personalidade do seu vizinho, e a realidade de uma rua é diferente da realidade da rua ao lado. Assim, é uma organização. As organizações são diferentes e a sua realidade difere de organização para organização. Cada uma propõe os seus objetivos e encontram formas de os alcançar para atingir as suas metas.

Para Pina e Cunha, a definição de organização é algo complexo, pois as teorias sobre as organizações pendem para uma abordagem simplista. Neste sentido, este autor procurou colocar o conceito de organização, sob uma perspetiva pluralista, uma vez que as várias organizações apresentam realidades complexas e multifacetadas.

As organizações têm em si um conjunto de variáveis, como capacidades, pessoas, tecnologias, interesses, pensamentos, ações, objetivos (Pina e Cunha, 1995: 3). Todas estas características integram os sistemas complexos das organizações.

Perante isto, e, seguindo o pensamento de Pina e Cunha, far-se-á, um breve resumo, sobre as características essenciais das várias teorias de organização presentes na seguinte tabela.

.Tipo de organização	Definição	Características
Organização Racional	Pretende implementar um planeamento formal para alcançar níveis mais elevados de eficiência. Todos os atores da organização se centram nos objetivos traçados pela organização, pelo que se dá primazia ao coletivo, em detrimento do individual.	Unicidade de objetivos – Interessam apenas os objetivos estabelecidos pela organização, que não são colocados em causa; Primado da estrutura – A organização deve ser estruturada para não surgirem problemas, evitando situações incertas; Formalização – <diminuindo a ação individual, para prevenir o inesperado, tudo é formal.
Organização Orgânica	Tem presente as características do envolvente. As organizações nascem, crescem e envelhecem. Procura ser um sistema aberto e atua perante os estímulos ambientais. Tem uma visão semelhante ao dos seres vivos, por isso, é uma perspetiva mais biológica e naturalista.	Carater sistémico – Funciona na base de subsistemas através de uma relação em rede; Importância da envolvente – Valorização do contexto em que está inserida, pois todas as organizações dependem de outras para a aquisição de recursos. Natureza transformacional – As organizações têm realidades dinâmicas, pelo que estão em constante mudança.
Organização Política	São grupos que procuram atender a diversos interesses, numa área comum, pelo que funciona na base da negociação	Diversidade de interesses – A variedade de interesses leva a que os objetivos traçados estejam de acordo com os interesses de quem pertence à organização; Inevitabilidade da negociação e do conflito - Pela presença da diversidade, é necessário atuar na base da negociação, pelo que está presente, também o conflito.

		Posse do poder – Há uma luta constante pelo poder, pelo que este pode deixar de ser um meio para se transformar num fim em si mesmo.
Organização Cognitiva	Esta teoria mostra que a organização tem presente a forma como cada sujeito percebe o objeto, pelo que funciona na base do pensamento.	Corpos de pensamento – São colocadas questões sobre a realidade em que está inserida a organização; Pensados – São construídos modelos e teorias, com base na realidade, adaptando a realidade da organização ao contexto em que está inserida; Pensadores pensantes - Os indivíduos da organização têm um papel ativo na forma como pensam a organização, envolvendo a participação de todos os atores envolvidos na organização.
Organização Humana	Esta organização dá importância aos objetivos individuais de cada um, tendo em conta que as metas da organização não são colocadas em causa.	Importância dos objetivos individuais As concepções da natureza humana - Procura atender ao que cada indivíduo deseja e pretende, quer para si mesmo quer para a organização; Pigmalião na empresa – Procura atender a todos os aspetos dos indivíduos para benefício da organização; Objetivos individuais e organizacionais são compatíveis – Os objetivos individuais são importantes para o

		desenvolvimento de uma cultura organizacional.
--	--	--

Tabela 5 - Teorias sobre o conceito de organização com base no autor Pina e Cunha (1995)

Estas teorias apresentam definições que se podem completar, umas com as outras, dado que cada uma apresenta uma versão da realidade em que estão inseridas. Tal como afirma Pina e Cunha todas as teorias são corretas, mas ao mesmo tempo nenhuma, dado que apenas atende a uma perspetiva. “Dir-se-ia, deste modo, que isoladamente, as diversas abordagens não passam de versões simplificadas de uma realidade complexa; não obstante, cada uma delas desoculta uma parte dessa mesma realidade” (Pina e Cunha, 1995: 9).

Neste sentido, este autor define que a organização deve ser vista como uma amálgama, numa perspetiva pluralista. Já que, como se disse no início, a organização está inserida numa realidade, que exige atenção em todos os seus aspetos.

A visão pluralista das organizações implica a inclusividade, dado que a organização é um sistema complexo, não sendo, por isso reduzida a uma das suas realidades. Ao mesmo tempo, desenvolve uma teoria que não dificulta o conhecimento da teoria organizacional.

Esta teoria procura enquadrar-se na complexidade das organizações, não se reduzindo a uma simples realidade. Tem em conta que a organização tem em si muita coisa, podendo ser considerada uma amálgama, já que engloba muitas interpretações. Da incerteza que surge desta complexidade, aparece uma teoria mais rica e que se adapta a todas as situações da organização.

“A meta-metáfora da organização como amálgama procura alertar para os perigos da sobre simplificação e para a busca de soluções rígidas para o funcionamento de organizações que perseguem cada vez mais, a flexibilidade” (Pina e Cunha, 1995: 10).

E, observando a realidade, numa abordagem social e comunitária, como interessa para esta investigação, depreende-se que a organização deve ter presente o público a quem se dirige. E, neste sentido precisa de ter presente um pouco a visão de cada uma das definições apresentadas anteriormente.

Assim, compreende-se que o voluntário social está inserido, normalmente, numa organização de âmbito social, que procura corresponder às necessidades e fragilidades da comunidade.

Tendo presente o conceito pluralista das organizações o voluntário social, só consegue atuar numa organização que seja flexível na sua complexidade, caso contrário o voluntário, não consegue ser mediador e fazer chegar os destinatários às organizações. Esta pluralidade de atuação permite ao voluntário atuar de uma forma mais informal e mais livre. Permite ser ele próprio, sem a existência de muitos formalismos. Mas, ao mesmo tempo, impõem-se regras e normas de atuação para que a intervenção não se torne irrealista e sem sentido de orientação.

Como referido anteriormente, os organismos comunitários, cada vez mais procuram ser informais na sua atuação, pelo que, muitas vezes recorrem ao voluntário social. Num mundo individualizado, os destinatários necessitam de um atendimento, quase personalizado. Pelo que, o voluntário social atende às necessidades da comunidade, numa organização, em primeiro lugar, para ter mais credibilidade e ser mais aceite. E, em segundo lugar, atuar de uma forma mais informal e criar uma ligação mais forte da pessoa à sua comunidade, estabelecendo uma rede de apoio que lhe colmate as suas necessidades.

Tendo presente que, é através da organização que o voluntário social atua, necessita pois, do apoio da organização para desenvolver as competências que estão inerentes à sua atividade. Em parte, só através desta organização, é que o voluntário, muitas vezes percebe a forma como deve atuar junto dos destinatários. Assim como, para ter conhecimento dos seus direitos e deveres, enquanto voluntário que procura ser profissional na sua atuação.

Como se viu anteriormente, sem estes conhecimentos, que adquire, muitas vezes, pela via da formação, o voluntário, necessita que uma organização seja racional, na sua atuação para estabelecer objetivos e metas comuns a todos. Que seja orgânica, dado que, ninguém atua sozinho na comunidade, e todos os recursos têm de ser utilizados. Que tenha uma

perspetiva pensante, na medida em que reflete sobre a realidade em que está inserida, sem esquecer as pessoas que dela necessitam. E claro, tem de ter uma abordagem humana, dado que cada um tem os seus próprios objetivos e que estes não podem ser esquecidos, mas que, na sua maioria, se enquadram nos objetivos da organização.

Aliás, os voluntários quando procuram uma organização, à partida, já conhecem minimamente a organização e sabem, pelo menos que a organização se dirige ou pode dirigir aos destinatários para quem pretende realizar a sua ação.

É o que acontece no Instituto Missionário da Consolata que aceita e reconhece a diversidade da realidade e procura estar aberta aos constantes desafios que a comunidade apresenta. Esta é uma organização direcionada para o Voluntariado Missionário, em que prepara os seus membros para uma realidade complexa e com carências extremas. Sendo necessário ter esta vertente pluralista para adequar a intervenção às diferentes realidades em que atua.

Ao mesmo tempo, e perante as muitas necessidades sentidas na comunidade em que estão inseridos, os voluntários sociais perceberam a importância de realizar intervenção junto da mesma. Assim, iniciaram a intervenção comunitária sem saírem do país. E esta situação só foi possível, pela abertura do Instituto aos desafios apresentados, tendo os voluntários sociais a possibilidade de gerirem, eles próprios, os diferentes projetos que realizam. E, apesar, desta abertura, os voluntários sociais procuram cumprir as regras e normas que a organização, neste caso o Instituto Missionário, impõe.

2. O VOLUNTÁRIO SOCIAL NA COMUNIDADE

Antes de referir a importância da intervenção comunitária, importa perceber o funcionamento de uma comunidade. Este conceito é um pouco difícil de definir, dado que é um conceito de grande complexidade e diversidade, segundo os vários autores. Apesar dessa dificuldade, por comunidade designa-se grupos de pessoas, com interesses em comuns. São considerados comunidades: ruas, bairros, aldeias, cidades, grupos profissionais, organizações (ex. comunidade escolar) ou sistemas mais complexos como países, regiões ou “o mundo visto como um todo” (Carmo, 2007: 79).

Para Gomez e outros (2007), comunidade é um conceito que designa uma identidade social e espacial, que tem uma estrutura social bem definida.

Os membros de uma comunidade com pontos e interesses em comum, interagem de uma forma mais intensa na mesma área geográfica. São pessoas que inseridas noutra contexto, atuam isoladamente. Na comunidade elas encontram pontos em comum, ou seja, elas sabem que nesse contexto existe uma grande interação entre todos para que haja um certo nível de bem-estar e se procure interagir entre todos.

Já Caride, referido por Gomez, define comunidade como sendo

“... uma área de vida social que se singulariza pela adesão que mantém os seus integrantes, com um sentido de pertença que não se entende sem a presença de níveis mínimos de solidariedade e de intercâmbio de significados, características psicológicas e culturais.” (Gomez e outros, 2007: 132).

Neste sentido, as pessoas inseridas numa dada comunidade encontram ou procuram encontrar interesses em comum. As estruturas que se vão criando na comunidade, devem colmatar as necessidades que os seus membros vão sentindo.

Assim, este mesmo autor refere várias características inerentes à comunidade, que se passa a enunciar:

1 – A estrutura social da comunidade: esta constrói-se pela interação dos sujeitos que criam e desenvolvem laços com que se identificam através de

um espaço bem definido e com os mesmos objetivos. Existem interesses em comum, sejam individuais ou coletivos.

2 – O território: é o espaço físico onde se desenvolve a cultura, a identidade e os costumes de um determinado povo.

3 – As organizações sociais: estas procuram criar a união entre os membros da comunidade e com elas a comunidade cria um espaço coletivo social e que procura englobar todos os seus membros.

4 – A organização económica: para uma melhor redistribuição dos recursos materiais, financeiros e sociais e organizar as relações de produção.

5 – As interações estáveis interpessoais: na comunidade a existência de laços solidários desenvolve a comunicação, abrindo espaço para se acentuarem as chamadas redes de solidariedade.

6 – A consciência de pertença: a um determinado território ou grupo, para uma maior proximidade entre os seus membros e tendo objetivos com os quais se identificam.

7 – Interdependência: todos os sujeitos da comunidade procuram uma convivência, em que todos se entrem ajudam através dos interesses comuns.

8 – A utilização de uma linguagem compreensível de modo a que a comunicação seja perceptível a todos e para participar ativamente na comunidade (Gomez e outros, 2007)

Assim, a comunidade cumpre com as seguintes funções, de acordo com Gomez e outros:

- a) a socialização, transmissão e prática das normas culturais;*
- b) o controlo social dos membros do grupo;*
- c) a promoção da participação social e a integração dos indivíduos;*
- d) a consolidação de laços de solidariedade que assegurem a estabilidade e a vivência das pessoas e da comunidade e;*
- e) a produção, distribuição e consumo de bens” (Gomez e outros, 2007: p. 134).*

Todas estas características procuram criar uma comunidade mais solidária e menos individual, mais justa, que estabelece e reforça laços entre os seus membros.

Concluindo, a comunidade torna-se um espaço onde se desenvolvem várias relações e interações entre os seus membros e procuram estabelecer vínculos que os unem a todos, através de intercâmbio dentro do seu território,

com linguagem, cultura e interesses próprios daquele contexto específico (Gomez e outros, 2007).

Em determinados contextos existe uma maior participação de toda uma população, como crianças, jovens, adultos, idosos. Noutros a participação é mais restrita, pois pode ser direcionada mais para crianças ou mais para idosos, por exemplo (Menezes 2007).

Ao contrário de comunidade, o conceito de “sociedade” refere-se a laços transitórios de interesse mais utilitário. Ou seja, este conceito vê o indivíduo como um ator livre e que não está vinculado a redes de solidariedade. Isto significa, que o conceito de comunidade procura os vínculos que se estabelecem entre os indivíduos.

Para Bauman (2003), atualmente a comunidade apresenta um dualismo entre os que se consideram, como ele diz “poderosos e bem-sucedidos” e os “fracos e derrotados”. Este dualismo manifesta-se através da ideologia do mérito em que os primeiros não aparentam abdicar do privilégio social que atribuem a si próprios. Nesta perspetiva, não existe lugar para os mais fracos nem se reconhece as raízes e os laços que existe na comunidade. Bauman (2003) através desta visão elitista refere que não há lugar para a pobreza e para a marginalização. Este autor expõe que as pontes criadas pelas comunidades tradicionais, e com elas, os laços solidários, deixam de fazer sentido.

Assim, prevalece uma negação do próprio conceito de comunidade, já que esta passa a ser vista de uma forma de união, em que uns sentem a responsabilidade de criar bem-estar e a espera de outros em que essa responsabilidade será, de certa forma, assumida.

No entanto, esta perspetiva de comunidade deixa de fazer sentido na medida em que esta ausência de comunidade cria uma certa insegurança e receios. Esta insegurança deve-se a uma sociedade voltada para a procura indefinida e incessante de proteção e segurança. Esta situação teve origem no individualismo contemporâneo, segundo Castel, pois diminuiu os laços existentes nas comunidades tradicionais para prevalecer os interesses próprios de cada indivíduo, através da sobrevalorização do eu (Bauman, 2005).

Na comunidade, criaram-se espaços de convivência comum, onde coabitam desconhecidos. Esses espaços, lugares considerados públicos, dão lugar a sentimentos de insegurança, uma vez que a atuação entre desconhecidos é imprevisível. Pelo que é necessário desenvolver espaços onde seja possível atuar perante a diversidade, sem a anular. Pretende-se que estes espaços sejam potenciadores de comunicação, através de um diálogo aberto, para que todos tenham uma palavra a dizer, criando-se caminhos para a inclusão.

De uma forma integradora, todos podem manifestar-se, com relativa liberdade, onde a comunicação com a diversidade é possível. O convívio com a diferença acaba por atenuar todos os receios e inseguranças, através da participação ativa de todos os membros da comunidade. (Bauman, 2005). Tendo presente as necessidades da comunidade, procura-se a criação de projetos reais que incluam todos os seus membros.

Com a intervenção comunitária é possível que todos possam sentir-se parte da comunidade.

“Desde logo, a intervenção comunitária infiltra-se na inter-relação entre o território, a população e a suas exigências e recursos, que direta ou indiretamente determinam ou condicionam a vida das comunidades e regulam os processos humanos e sociais que neste se desenrolam.” (Gomez e outros, 2007: 135).

Toda a intervenção comunitária procura, de uma forma eficaz, agir no desenvolvimento local para uma maior rentabilização dos recursos existentes na comunidade, com a participação de organizações públicas, privadas ou voluntárias. Toda a população envolvida ativamente na construção de uma comunidade mais integradora e participativa provoca uma maior qualidade de vida para todos e um projeto comunitário mais sustentável. (Gomez e outros, 2007).

2.1. Intervenção Comunitária

A intervenção comunitária deveria obedecer a um conjunto de regras para que a comunidade se reconheça na intervenção. Nesta linha, a intervenção procura que a comunidade conheça a fundo todos os seus problemas, para que possa existir um real e efetivo desenvolvimento

comunitário. A ideia é ser a própria comunidade, o agente principal para a transformação da sua realidade. Para se alcançar este objetivo, Quintana indica quatro pontos essenciais:

- 1 – A consciencialização da comunidade para as suas necessidades;
- 2 – A comunidade adquirir capacidades e habilidades para a procura de soluções adequadas aos seus problemas;
- 3 – A comunidade responsabilizar-se no compromisso de transformação da sua realidade;
- 4 – A independência face aos sistemas de controlo para a autogestão de transformação (Gomez e outros, 2007: 138).

Quando se fala em desenvolvimento comunitário refere-se a toda uma complexidade das relações existentes na comunidade. Assim, a intervenção comunitária deveria ser efetuada de forma organizada, tendo sempre presente o contexto cultural e social em que se insere, para uma boa planificação e preparação das atividades a desenvolver.

*“...devemos ter consciência de que todo o trabalho comunitário pressupõe entender, primeiramente, as comunidades e as pessoas como agentes de mudança, grupos e pessoas com capacidade de alterar a sua vida pessoal, os seus hábitos, atitudes e comportamentos e de influenciar a dinâmica cultural”
(Freitas e Perez mencionados por Gomez e outros, 2007: 140).*

Pelo que é importante que os sujeitos reconheçam os seus direitos sociais na participação ativa na sua comunidade. A intervenção comunitária procura que os sujeitos reconheçam as suas próprias potencialidades e qualidades. Para perceberem que a diversidade é algo que pode unir toda uma comunidade. Isto só será possível, através do diálogo, abertura e flexibilidade entre todos os intervenientes da intervenção, desde organizações, indivíduos e investigadores.

Concluindo, todos podem assumir a responsabilidade e a solidariedade para que o desenvolvimento comunitário se faça de forma equitativa e justa. Em toda a intervenção comunitária, cada pessoa deveria ser o agente de mudança da sua própria história, uma vez que todos fazem parte de uma comunidade, que se torna única com a diversidade. (Gomez e outros, 2007).

Daí a necessidade de surgirem redes de apoio social. As redes de apoio social existem porque se vive numa comunidade onde é necessário criar

recursos para satisfazer necessidades da população e para dar respostas aos problemas, como vimos anteriormente no conceito de mediação.

É nas redes informais que surge o voluntário. Como indivíduo que pertence a uma comunidade, sente os seus problemas e vulnerabilidades e procura, ajudar as redes de apoio formal, a encontrar soluções para esses problemas. “ Grupos de profissionais, cidadãos ou utentes voluntários podem-se constituir para participarem neste conflito como aliados ou “advogados” dos menos poderosos e mediadores da sua relação com as instituições ou entidades” (Menezes, 2007: 125).

As intervenções realizadas com base na mediação assumem um papel de denúncia pelas situações de discriminação ou pelo fomento interpessoal e emocional. Com isto, os mediadores apoiam a população-alvo através de uma relação pessoal prestando apoio quer material quer emocional.

Todos os que se sentem marginalizados por uma sociedade dominante, com a mediação do voluntário, podem continuar a manter laços interpessoais na comunidade. Com a intervenção das redes de apoio social, esta mediação do voluntário na comunidade só é possível, dado que todos conhecem a comunidade. Assim criam soluções em conjunto, para uma real inclusão de todos, estabelecendo pontes e recriando laços afetivos.

Assim, o voluntário social, enquanto grupo específico, ajuda na intervenção comunitária na procura do bem-estar para todos. Através da solidariedade, através da mediação, através do encontro com o outro no seu quotidiano, através da dádiva.

Neste sentido, o voluntário social torna-se um agente mediador social na intervenção comunitária, uma vez que conhece a sua realidade já que vive nela e sente muitas vezes os seus problemas. Sendo, por isso, uma fonte privilegiada de comunicação e de mediação na comunidade, entre as organizações e a população-alvo. Na procura, em conjunto com todos, de soluções para uma comunidade mais inclusiva.

Os destinatários da intervenção comunitária vêm no voluntário social, alguém que conhece bem os seus problemas, ou porque já os viveu ou porque conhece bem a realidade em que atua. Pelo que mais facilmente pode ir ao seu

encontro e mais espontaneamente confia a sua história ao voluntário e, aceita o seu apoio para a mudança da sua própria vida.

Isto só acontece porque o voluntário tem ou sente a necessidade de receber formação. Esta formação permite ao voluntário conhecer a realidade e os destinatários da sua intervenção.

O voluntário, que atua numa perspetiva informal, provavelmente percebe as carências vividas pelo destinatário. A intervenção comunitária, efetuada pelo voluntário social, deve ser acautelada por supervisão, com a realização de formações. Para que tome consciência das suas competências, enquanto voluntário. Estas competências, que se pretendem técnicas, são fundamentais para o sucesso da intervenção e para que o voluntário social se torne num grupo capaz de desenvolver intervenções reais e concretas.

Logo, procura envolver os que são considerados membros mais frágeis para o exercício da cidadania, construindo uma comunidade mais solidária. Tornando-os mais participativos, enquanto cidadãos mais conscientes dos seus direitos, consagrados na Declaração Universal dos Direitos dos Homens. Sendo por isso necessário a formação para adequar a intervenção aos destinatários.

2.2. Hipóteses Teóricas

Para dar resposta ao problema de pesquisa inicial “O voluntário como mediador entre a organização, os destinatários e a comunidade.” Colocam-se as seguintes hipóteses teóricas:

“O voluntário social ao realizar a intervenção, com base nas necessidades que vai detetando, junto dos destinatários, atua como um mediador entre as várias partes.”

“À medida que vai detetando as necessidades dos destinatários, das organizações e da comunidade, o voluntário social necessita de adquirir novas competências.”

O voluntário social torna-se um elemento privilegiado em termos de comunicação, de conhecimentos, de prestação de informações sobre serviços,

equipamentos e organizações, prestando um serviço de encaminhamento. Salienta-se que a este nível o voluntário social deverá ser um elemento de escuta ativa dentro da comunidade.

O facto de atuar em vários contextos e conviver com diferentes públicos, que apresentam, por sua vez, diferentes necessidades, leva a que sinta necessidade de formação.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

De acordo com os objetivos deste estudo a intervenção centra-se na análise do auto conhecimento que os voluntários têm de si mesmos e da sua atuação junto dos beneficiários na comunidade.

A realização deste projeto visa a investigação para a ação. Pretende-se que os voluntários tenham mais consciência das suas competências, orientando a sua ação de mediação junto dos destinatários para uma melhor inserção na comunidade.

A investigação para a ação é a intencionalidade do investigador conhecer, de uma forma mais profunda, a realidade que pretende estudar. A sua intenção é provocar uma mudança na realidade. Através de um conjunto de dados que recolhe junto da população-alvo, a investigação para a ação torna-se um meio catalisador que provoca transformação.

Neste estudo foram utilizadas as metodologias qualitativas, para perceber melhor a atuação dos voluntários junto dos destinatários e o contexto organizacional em que estão inseridos. Mais do que dados quantitativos, para perceber a atuação dos voluntários, pareceu ser importante interpretar as observações dos voluntários para a verificação das hipóteses.

Estas metodologias permitem uma análise interpretativa mais profunda dos dados recolhidos. Torna a investigação mais descritiva, analisando os dados de acordo com o contexto em que foram registados ou transcritos. As metodologias qualitativas permitem centrar a investigação mais no processo do que nos resultados. “Os investigadores qualitativos estabelecem estratégias e procedimentos que lhes permitam tomar em consideração as experiências do ponto de vista do informador” (Bogdan & Biklen 1994: 51).

Para este estudo deu-se privilégio à técnica da entrevista semi-diretiva, uma vez que esta permite que o entrevistado exprima as suas experiências e expectativas face à realidade social que vivência. A entrevista permite um contacto mais direto entre o investigador e os sujeitos (Quivy & Campenhoudt, 1992). E permite a análise em profundidade da informação recolhida, com a

observação das atitudes, dos silêncios que o entrevistado mantém ao longo da mesma.

Para a realização da técnica entrevista elaborou-se um guião de entrevista, permitindo respostas abertas e fechadas dando origem a novos indicadores e permitindo espaço para os entrevistados expressarem a sua experiência pessoal, presente no anexo VI. Estas tiveram em conta a experiência no voluntariado, motivações, a opinião sobre a definição do voluntariado, as competências do voluntário, como foi feita a seleção para o voluntariado, tipo de avaliação e formação e a relação com os Missionários do Instituto, na Comunidade de Águas Santas.

Para a realização da análise das entrevistas efetuadas, foi aplicada a análise de conteúdo, no sentido de verificar os diversos indicadores e confrontá-los com a dimensão teórica da investigação. E, ao mesmo tempo, permitindo correlacionar as diversas respostas apresentadas pelos entrevistados. (anexo VII)

A técnica da entrevista foi aplicada a 6 voluntários, inseridos no grupo dos Solidários Missionários da Consolata, no Instituto dos Missionários da Consolata, na comunidade de Águas Santas.

É preciso referir que as entrevistas G, L, F e R foram realizadas após a apresentação da formação no âmbito desta investigação, na qual se focou a importância do papel de mediador, pelo que poderá ter condicionado a resposta a esta pergunta, ver na transcrição no anexo VI.

Para a realização da intervenção foi importante aplicar um diagnóstico de avaliação para verificar a necessidade de formação junto dos voluntários. (anexo VIII). Sendo posteriormente realizada a sua análise exaustiva para apoiar a verificação das hipóteses, presente no anexo VIII.

Este diagnóstico pretendia perceber como é entendido o voluntariado na sua definição e competências. Foi aplicado a 23 voluntários sociais dos Missionários da Consolata.

Foi pedido aos voluntários que preenchessem este questionário antes da intervenção desta investigação. Para que a formação apresentada não

condicionasse a opinião pessoal dos voluntários. E, ao mesmo tempo, entender a sua perspectiva sobre a sua atividade e perceber os seus conhecimentos.

Para melhor enquadrar a intervenção realizada nos pontos seguintes, faz-se uma breve caracterização da Instituição e do grupo onde estão inseridos os voluntários da organização. Esta é fundamental já que o problema colocado envolve os voluntários inseridos numa organização. De seguida, realiza-se a caracterização do grupo dos voluntários e a análise exaustiva das entrevistas, do diagnóstico realizado e que deu origem à intervenção realizada.

4. CARATERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

4.1 Instituto Missionário da Consolata (IMC)

O Instituto dos Missionários da Consolata nasceu em Turim com o Padre José Allamano. Ele foi ordenado sacerdote em 1873. Sete anos mais tarde, foi nomeado reitor do Santuário de Nossa Senhora da Consolata, cargo que ocupou até à sua morte em 1926.

José Allamano tinha como objetivo fundar uma congregação de cariz missionária, onde a evangelização chegasse aos países mais pobres do mundo. Assim no dia 29 de Janeiro de 1901, surge o Instituto dos Missionários da Consolata. Dez anos mais tarde, surgem as Irmãs Missionárias da Consolata.

De acordo com as Constituições Gerais do Instituto e o Diretório Geral redigidas pela primeira vez em 1981, tendo sido revistas em 1996, os missionários da Consolata têm como carisma:

- Cultivar o espírito de família, vivendo em comunidades onde todos se sentem e se aceitam como irmãos, unidos no mesmo ideal.
- Fazer da Eucaristia o centro de toda a sua vida apostólica, celebrando com dignidade o culto divino.
- Professar uma grande paixão pela Igreja na fidelidade ao seu magistério.
- Distinguir-se pelo espírito de laboriosidade no serviço concreto da promoção do homem e da mulher.

Com a morte do fundador e, a sua posterior beatificação, uma das principais datas que os Missionários celebram é a beatificação no dia 16 de Fevereiro. E outra festa que o Instituto se sente obrigado a celebrar é a da Nossa Senhora da Consolata no dia 20 de Junho, uma vez que foi esta que esteve na origem da fundação do Instituto.

O Instituto é considerado internacional, dado que é constituído, segundo, as suas Constituições, por diversos países. Aliás, os primeiros missionários

enviados foram para o Quênia. Posteriormente foram-se estabelecendo noutros países africanos como Tanzânia, Etiópia, Moçambique, Republica Democrática do Congo, África do Sul, Uganda, Costa de Marfim e Djibuti.

Mais tarde surgiu a necessidade de se estabelecerem em países da Europa, como Portugal, Itália, Espanha, Inglaterra e mais recentemente na Polónia.

Na América estão presentes nos seguintes países: Argentina, Brasil, Colômbia, Canadá, Estados Unidos, Equador, México e Venezuela.

Mais recentemente encontram-se em países asiáticos como a Coreia do Sul e na Mongólia.

Segundo as suas Constituições, os Missionários da Consolata, no seu ponto 8 refere que “o Instituto é uma Congregação Missionária Clerical, de direito pontifício, que integra sacerdotes, irmãos e leigos, com votos públicos temporários e perpétuos, e depende do competente Discatário da Santa Sé. O título oficial é: Instituto Missionário da Consolata (I.M.C.)”. É de salientar que o nome “Consolata” conserva-se em todas as línguas, não existindo tradução. Em Portugal pode-se falar em “consolação”.

Os Missionários estão em diferentes comunidades, com funções e características próprias, vivendo como uma família. Estas comunidades têm um Superior responsável, que administra essa comunidade, segundo as suas Constituições e de acordo com as normas da Igreja e do Instituto.

O Instituto, na sua forma legal em Portugal é considerado um Movimento Religioso “Ad Gentes”, uma vez que a sua principal característica é a Missão em países considerados subdesenvolvidos. É uma organização formada por uma só entidade e orientada pelo Superior Geral, com o seu Conselho ou Direção Geral. Estes reúnem-se ordinariamente e extraordinariamente pelo Capítulo geral, que se reúne de 6 em 6 anos.

As comunidades com carater territorial estão subdivididas em Regiões ou Delegações, tendo um Superior Regional e Conselhos próprios que orientam essa região. Portugal é considerado uma região. De acordo com as Constituições os Superiores são escolhidos com a participação da Comunidade.

Em Portugal os Missionários da Consolata chegaram em 1943, com o Padre italiano João de Marchi. Naquela altura, Portugal tinha assinado um acordo com a Santa Sé que facilitava a entrada de congregações religiosas estrangeiras, no sentido de formar missionários portugueses para serem enviados para as então colónias africanas. Instalaram-se, inicialmente, em Fátima. Rapidamente, este Instituto ficou conhecido e, com a ajuda de benfeitores, expandiu-se a todo o país. Abriam-se novas casas para formação de padres e irmãos. Atualmente, o Instituto está presente em Lisboa, no Cacém, Águas Santas, e muito recentemente em Palmeira, no distrito de Braga e Coimbra, em Alqueidão.

Para este projeto, interessa a comunidade de Águas Santas, uma vez que é aí que se encontram o grupo de voluntários que se pretende acompanhar.

Há outros movimentos de leigos que apoiam os Missionários nas mais diversas atividades nomeadamente, na Animação Missionária e na Evangelização, que se passam a descrever:

- Jovens Missionários da Consolata: Este grupo nasceu em 1991, no dia 20 de Setembro. São jovens entre os 16 e os 26 anos de idade, provenientes de várias paróquias que se encontram no Centro Missionário da Consolata.

- Leigos Missionários da Consolata: Os Leigos têm por ideal de vida a realização do Voluntariado Missionário pelo menos por dois ou três anos. Este voluntariado é realizado em países onde estão presentes os Missionários da Consolata.

- Amigos Missionários da Consolata: Este é o grupo mais antigo do Instituto e nasceu pela necessidade de antigos alunos se reunirem e que se alargou às suas famílias.

- Mulheres Missionárias: Este grupo surgiu a 5 de Dezembro de 2001 e tem como finalidade espalhar o ideal missionário e trabalham na confeção de paramentos litúrgicos e outros objetos destinados ao culto das igrejas.

Um dos princípios fundamentais deste Instituto é primeiro atender a pessoa humana em relação à sua cultura, religião necessidades físicas, sociais e profissionais e, posteriormente, à evangelização.

4.2. Solidários Missionários da Consolata (SMC)

Nasceu em 2006 formado por adultos jovens que antes pertenciam aos Jovens Missionários da Consolata. Sentiram a necessidade de continuar integrados no Instituto, sem no entanto se identificarem com os restantes grupos já existentes. O carisma do grupo é centrado na disponibilidade e no espírito de solidariedade entre os seus membros e para com a comunidade.

Este grupo está presente apenas na casa de Águas Santas, Maia. Foram, inicialmente acompanhados por um Missionário da Consolata, residente na comunidade de Águas Santas. Este acompanhamento foi primordial para a formação do grupo, para a criação dos seus estatutos e definição dos seus projetos. Assim, ficou definido que o grupo era representado, no Instituto por três responsáveis: um presidente, um secretário e um tesoureiro, eleitos, por maioria, pelos restantes elementos. Estas eleições são realizadas anualmente, em assembleia. As suas reuniões são realizadas uma vez por mês. Saliante-se, que de dois em dois meses, as reuniões deveriam dar espaço a momentos formações e ou reflexões. No entanto, como foi verificado ao longo desta investigação estes momentos raramente se realizam. (Anexo IX)

O grupo Solidários Missionários da Consolata é um grupo aberto a todos que pretendem dar um pouco mais de si mesmo aos outros. É constituído por adultos com idade superior a 26 anos, como regulamentado nos seus estatutos. Sem, contudo, ser uma idade fixa, esta serve apenas de salvo-conduto para perceber que é um grupo que se dirige essencialmente para adultos. Atualmente o grupo é constituído por cerca de 40 pessoas, com idades compreendidas entre os 26 anos e 70 anos. No entanto, este número não é certo, dado que nem todos são membros ativos do grupo.

De acordo com o diagnóstico aplicado a idade média dos voluntários encontra-se entre os 31 a 40 anos e dos 41 aos 50 anos de idade, tal como indica a tabela 6 sobre a idade dos elementos do grupo. (Anexo VIII)

Os Solidários ou SMC, como é conhecido e referenciado, é um grupo que presta apoio ao Instituto nas mais diversas atividades, de acordo com as suas necessidades. Desde a divulgação da Imprensa Missionária, em que se apresenta várias revistas, livros e artigos de âmbito religioso e realiza,

igualmente, o apoio a atividades anuais. Para além destas atividades, este grupo desenvolve projetos próprios nomeadamente, nas áreas da oração, formação, voluntariado e Talento Solidário. (Anexo X)

Quanto ao voluntariado social, deve ser realizado por todos os seus membros, pelo menos uma vez por mês, como estipulado nos seus estatutos. Atualmente, os projetos do grupo relativamente ao voluntariado na Ação Social, passam pelo projeto dos Sem-Abrigo, pelo projeto no Lar de Idosos S. Lourenço de Ermesinde e pelo acompanhamento a Famílias Carenciadas.

Para a realização do voluntariado, os elementos do grupo apresentam projetos concretos perante a realidade que vivência. Estes são apresentados ao grupo e é realizada uma avaliação para a sua possível execução. Estes projetos são realizados de acordo com as expectativas, gostos e anseios dos seus membros, para com as necessidades e carências apresentadas pela comunidade. Todavia, o voluntariado pode ser realizado fora dos projetos do grupo. Este grupo pretende dos seus membros, é que cada um se sinta livre para escolher o voluntariado que se sente mais capaz de desenvolver, respeitando a sua personalidade e maneira de ser.

4.3. Apresentação e Análise dos Resultados

Para melhor entender o problema de pesquisa realizou-se entrevistas a 6 voluntários do grupo SMC, tendo em conta o conhecimento sobre a realidade e a função que desempenham. A escolha da amostra teve, também em conta, a diversidade de idades, situações profissionais e diferentes atuações nos projetos e a sua própria disponibilidade. Foram realizadas entrevistas a dois dos três atuais responsáveis do grupo. As entrevistas foram aplicadas individualmente, em situações diversas.

A avaliação de diagnóstico relaciona-se com as entrevistas na medida em que foram utilizadas as mesmas perguntas, mas de forma menos aprofundada e pelo facto dos entrevistados terem preenchido esse diagnóstico.

1 - Caracterização pessoal dos entrevistados

Os indicadores foram a idade e a profissão, como indica a tabela 7, anexo X. Importa referir que estes entrevistados preencheram a avaliação de diagnóstico, apresentado anteriormente. Verificou-se que a realização destas entrevistas incidiu sobre a média das idades constatada na tabela 6, anexo X. As exceções são as voluntárias I e L, com idades entre os 63 anos e 36 anos de idade, respetivamente.

Pelas profissões percebe-se que quase todos os voluntários sociais encontram-se numa situação profissional ativa, excetuando a voluntária I que não exerce qualquer profissão, como se pode verificar pela tabela 7. Estes voluntários enquadram-se no perfil do voluntariado, dedicando-se no seu tempo livre a vários projetos de voluntariado.

2 – Tempo de prática do voluntariado social

Os indicadores desta categoria centram-se no tempo de experiência e no exercício do voluntariado social, visível na tabela 8, anexo X.

Pelas entrevistas efetuadas, verificou-se que 3 voluntários têm experiência de voluntariado entre 1 a 3 anos. É de salientar que a voluntária I realiza voluntariado há 14 anos. Correlaciona-se as entrevistas com a avaliação de diagnóstico, em que se constatou que a média do tempo de experiência dos voluntários situa-se entre 1 a 3 anos, seguindo-se o tempo de 4 a 6 anos e mais de 6 anos, como se constata na tabela 9, anexo X.

Os voluntários G, L, F e P referiram realizar voluntariado social apenas e unicamente pelo IMC, não tendo outro tipo de experiência de voluntariado. E os entrevistados L e F referiram ter tido alguma experiência em ação voluntária, mas não consideram como atividade voluntária. Ao contrário os voluntários I e R referiram ter realizado voluntariado em contexto hospitalar, sendo que a voluntária I ainda realiza esse voluntariado.

3 – Organização Instituto Missionário da Consolata e Grupo Solidário Missionário da Consolata

Para esta categoria estabeleceram-se como indicadores o conhecimento do Instituto Missionário da Consolata e a motivação de integrar o grupo Solidário Missionário da Consolata, presente na tabela 10, anexo X.

As voluntárias I e G, tiveram conhecimento do Instituto por participarem na Eucaristia ao fim de semana e por a sua residência se encontrar localizada perto do mesmo. A G acrescenta que “... os meus pais tinham uma loja, os seminaristas iam lá à loja. Inclusivamente havia um dos Padres (...) que era nosso cliente lá na loja...”. (Anexo VI)

Os voluntários L e F conheceram o instituto há muitos anos, por integrarem o grupo de Jovens Missionários da Consolata, querendo continuar a seguir o carisma do Instituto através do grupo SMC. E o voluntário P passou a frequentar o Instituto por convite de dois elementos do grupo dos Solidários. Assim como o voluntário R que conheceu o Instituto por intermédio de amigos e integrou o SMC por se identificar com as missões e pelos projetos desenvolvidos na área do voluntariado social.

4 - Voluntariado Social desenvolvido na atualidade

Nesta categoria os indicadores estabelecidos foram o tipo de voluntariado social que realizam atualmente e as funções que desenvolvem, como se constata na tabela 11, anexo X.

Quase todos os voluntários encontram-se inseridos em vários projetos sociais ao mesmo tempo. A maioria integra o projeto dos Sem-Abrigo, como é o caso dos voluntários G, L, F, P e R. Os voluntários I e P frequentam o projeto no Lar de Idosos S. Lourenço de Ermesinde, os voluntários L e F frequentam o projeto de Apoio às Famílias Carenciadas e a voluntária G vai dar início ao projeto “Click Solidário”. O voluntário R é o único que apenas se dedica a um só projeto. A única que exerce voluntariado em duas organizações diferentes é a voluntária I.

Pelas respostas dadas, todos os voluntários, consideram que desempenham as funções adequadas ao voluntariado social que realizam.

Esta situação é corroborada pela tabela 12, anexo X, da avaliação de diagnóstico em que 18 dos voluntários realizam voluntariado no projeto dos Sem-Abrigo, seguindo-se o apoio a Seniores.

5 - Opinião e vivência pessoal sobre a prática do voluntariado social

Nesta categoria, interessou a opinião dos voluntários sobre a definição de voluntariado social, quais as suas competências, as motivações pessoais para a realização do voluntariado e, por fim, perceber se entendem o voluntariado social como tendo o papel de mediador. Apresentados na tabela 13, no anexo X.

Assim, constatou-se que quase todos os entrevistados sentem o voluntariado como sendo uma dádiva, um dom que sai da pessoa, sendo uma necessidade de ajudar quem mais precisa, ainda que seja desconhecido. Como disse a entrevistada I ser voluntário é algo que “nasce connosco” ou para o voluntário F que é ajudar os irmãos, que precisam da sua ajuda. Para a entrevistada G, o voluntariado “é essencialmente dar aquilo que nós podemos”. De uma forma idêntica a voluntária L, refere que é dedicar o tempo de coração e alma. Já o entrevistado P entende que o voluntariado está intimamente ligado à responsabilidade e ao convívio que se tem com os beneficiários. Para o voluntário R significa “dar algo” e ter disponibilidade para o outro e “amar o próximo”.

É de realçar que, duas das entrevistadas, I e G, referem que a história pessoal da sua vida foi importante para a necessidade de atender às pessoas que se sentem mais carenciadas. É possível verificar que ser voluntário social está muito relacionado com a religião e com o ser missionário.

Correlacionando com a avaliação de diagnóstico, apresentada na tabela 14, anexo X, em que os voluntários indicaram quais as principais características do voluntário social, na sua opinião. Sendo que a maioria referiu que o voluntário social é solidário, seguindo-se a doação / dádiva. Assim como é importante a dedicação do tempo e o trabalho com os mais excluídos.

Para a voluntária I a competência fundamental no voluntariado social é a simplicidade, tabela 13, anexo X. A voluntária G ao referir a disponibilidade de tempo para a atividade reforça a ideia da importância do envolvimento pessoal que o voluntário social deve ter para a concretização da sua intervenção.

Na entrevista realizada à voluntária L as competências realçadas foram o espírito aberto e a não imposição de opiniões. Já o F diz que o voluntário deve ter sinceridade consigo próprio, a disponibilidade e autoestima que permita ter amadurecimento suficiente para conseguir apoiar o outro. O entrevistado P refere, como sendo importante, o voluntário ser assíduo e ter vontade de ajudar o outro, tendo a noção “de qual é o nosso lugar”. E o voluntário R refere que é ter humildade, força de vontade e “ajudar a resolver algum problema”.

Nota-se que cada entrevistado mencionou uma perspectiva diferente das competências, mas todas elas fazendo parte do perfil do voluntário.

Tal como nas entrevistas, na avaliação de diagnóstico, os voluntários assinalaram como competência principal a humildade, já que apenas dois não identificaram essa competência. Outras competências fundamentais, para os voluntários sociais, são o respeito, o compromisso, o trabalho em equipa, a partilha, a valorização pelo outro e a capacidade de escuta, como apresenta a tabela 15, anexo X.

Um dos objetivos desta avaliação foi perceber como vêm os voluntários a atividade que desenvolvem. Neste sentido, colocaram-se alguns erros que o voluntário social pode cometer, que não são considerados como competências. Foi visível como alguns destes voluntários, entendem como competências uma ação voluntária baseada na beneficência e no assistencialismo. Como verificou-se anteriormente, voluntariado social, é muito mais do que isso. É, sobretudo, ajudar o outro a crescer como pessoa.

No que se refere às motivações, cada voluntário apresenta motivações muito pessoais. Na sua maioria dizem respeito às motivações do Altruísmo e no Ego e Reconhecimento, como é possível verificar na tabela 1, tendo presente a tabela referente às Motivações do Voluntariado.

Nas entrevistas realizadas quase todos, excetuando a voluntária G, referiram motivações ligadas à religião. Esta refere ter sido um desafio e por ter uma certa curiosidade em conhecer a realidade dos Sem-Abrigo, já que quando era estudante “...via as filas que faziam para receber as refeições”

(Anexo VI). A I optou pelos Seniores, por não se identificar com outros projetos que o grupo desenvolvia.

O entrevistado F refere a obrigação pessoal para ajudar os mais necessitados, relacionando com a religião que professa. O mesmo se passando com a voluntária L, que se não fosse por Cristo, não fazia voluntariado.

Para o voluntário P é pelo prazer de ajudar os outros e a felicidade que sentem com o apoio que dá. Para o voluntário R as motivações passam por se sentir bem com a sua vida e, assim, sente que pode ajudar quem vive problemas mais graves.

Isto é corroborado pela tabela 16, no anexo X, em que os voluntários indicaram as motivações para a realização de voluntariado. Cada um deles apresentou a sua própria motivação. É de salientar que 4 voluntários não responderam a esta pergunta.

As motivações apresentadas pelos voluntários foram distribuídas pelas categorias, apresentadas na tabela 1, sobre as motivações dos voluntários. É de reforçar a ideia que estas categorias não são estáveis, podendo ser enquadradas numa outra categoria, como se apresenta na tabela 17.

Categoria	Motivações Voluntários
Altruísmo	“Conviver com pessoas com o mesmo objetivo de ajudar os mais carentes”
	“Vontade de ajudar os outros e minimizar os seus problemas”
	“Dar-me aos outros sem esperar nada em troca, amar ao próximo”
	“Promoção da vida e bem-estar humano”
	“Grande amor que sinto quando estou a ajudar quem precisa”
	“Ajudar o próximo e quem mais precisa”
	“Ajudar e dar amor a quem precisa”
	“Ajudar o próximo, ir ao encontro de Jesus através dos mais carenciados”
	“Amor e respeito pelos que sofrem e pelo próximo”
Pertença	“Conviver com pessoas com o mesmo objetivo de ajudar os mais carentes”

		“Ajudar o próximo, dar e receber, ser feliz, obter paz, cumprir com a minha missão”
Ego e Reconhecimento Social		“Satisfação por ver um sorriso no outro”
		“Conhecer as dificuldades da sociedade e a falta de apoio”
		“Ensinar a crescer na humildade e na caridade”
		“Felicidade ao saber que ajudo os outros com a minha boa vontade e ser útil”
		“Servir o próximo, como gostaria que me fizessem”
		“Contribuir para a felicidade dos outros”
Aprendizagem e Desenvolvimento		“Pessoas que ajudam-me a crescer como pessoa”
		“Dar um pouco do meu tempo para ajudar os outros e aprender um pouco mais”

Tabela 17- Categorização das Motivações dos voluntários dos autores Ferreira, Proença e Proença (2008) e Forjado (2004)

Relativamente ao indicador sobre dificuldades no voluntariado social, todos os entrevistados sentem algum tipo de dificuldade. Dois voluntários, G e L, referiram sentir dificuldade no desenvolvimento da atividade voluntária, neste caso nos Sem-Abrigo. A entrevistada L sente que a falta de formação específica para essa área, a leva a ter dificuldades em lidar com algumas situações. Tanto a voluntária I como o voluntário F referem a falta de tempo como dificuldade. O voluntário F acrescenta a dificuldade em conciliar o voluntariado com a sua vida pessoal e profissional (Anexo X). E a voluntária I sente que existem poucos voluntários para estar com os idosos que sofrem da doença de Alzheimer. O entrevistado P refere que a maior dificuldade é não poder ajudar monetariamente. E, para o voluntário R a maior dificuldade reside em entender o outro e o facto de não ter conhecimento de algumas organizações para as quais possa encaminhar os beneficiários, tal como a voluntária L.

Quando foi feita a pergunta “se consideravam o voluntário como mediador”, todos os entrevistados responderam que sim. No entanto, os voluntários I e P, não entenderam muito bem o sentido da pergunta, pelo que tiveram alguma dificuldade em responder. Contudo a voluntária I refere que o voluntário social pode ser mediador estando atento aos outros. Os restantes pensam que o voluntário social pode ser mediador, no sentido de encaminhar

os destinatários para organismos competentes, como se pode ver na tabela 13, anexo X. No entanto, o voluntário R acrescenta que pelo facto de se encontrar mais no terreno conhece mais facilmente as dificuldades sentidas.

Os voluntários sociais, o papel de mediação está, de certa forma presente na atividade, sem que estes tenham noção da sua atuação.

Nesta perspetiva, os voluntários sociais, sentem que estão na primeira linha, numa atuação de rua, pelo que procuram, através da mediação, envolver a comunidade, para colmatar as necessidades dos destinatários.

6 – Relação do Instituto Missionário da Consolata com os voluntários sociais

Para melhor perceber como é reconhecido e realizado o voluntariado social no Instituto Missionário da Consolata, foram estabelecidos como indicadores a seleção para a realização da atividade, a comunicação dos voluntários sociais com os Missionários, o reconhecimento e aceitação que o Instituto e a comunidade têm do voluntariado social, a avaliação e formação no voluntariado social, assim, como sugestões para um melhor voluntariado, presentes na tabela 18, anexo X.

Para a seleção do voluntariado social, todos os entrevistados referem que foi por escolha própria, não existindo uma seleção formal como se pode verificar nas variáveis dos indicadores. Na entrevista o F referiu que o grupo tem necessidade de começar a realizar essa seleção, dado que percebe que há voluntários sociais em que pela sua personalidade não estão bem inseridos no voluntariado social que realizam, como disse “... nós vemos que alguém não está bem enquadrado no voluntariado...” (Anexo VI).

Quase todos referem que a comunicação é essencialmente realizada através dos responsáveis do grupo do SMC. Mas, referem que os Missionários preocupam-se com o desenvolvimento da atividade, passando pela verificação do cumprimento das regras, como referiram as voluntárias G e L., tabela 18, anexo XI. Na sua entrevista, o voluntário F refere que anteriormente os Missionários, especialmente o Padre assistente do grupo tinha conhecimento do desempenho dos voluntários através da elaboração, por parte dos voluntários, uma ficha sobre a sua atividade. Com a mudança de assistente,

perdeu-se a elaboração dessa ficha. Pelo que os Missionários não têm, segundo o voluntário F, um conhecimento profundo de como atuam ou se sentem os voluntários sociais de uma maneira geral. O voluntário R acrescenta que para ele não é necessário muita comunicação.

Quase todos os voluntários referem que o voluntariado social é aceite no Instituto. No entanto, as voluntárias G e L colocam algumas reticências nessa aceitação, pois sentem que os Missionários apresentam algumas críticas, especialmente ao voluntariado do projeto dos Sem-Abrigo. E o voluntário R comenta que não tem conhecimento de nenhuma opinião sobre a aceitação do voluntariado social.

O projeto dos Sem-Abrigo envolve bastante o Instituto, surgindo, por vezes, alguns conflitos entre as partes, como refere o entrevistado F.

Mas, como refere o voluntário P, o “obrigado” que no final recebem, é suficiente para perceber que vale a pena continuar a atividade. E, pelo facto de os Missionários quererem abrir as instalações do Instituto para a realização de uma Páscoa diferente, com a participação dos Sem-Abrigo. (entrevista P, Anexo VI)

No que diz respeito à comunidade, todos são unânimes, em que esta reconhece, aceita e até se envolve, principalmente quando há pedido para a recolha de alimentos. Aliás, para o voluntário R, o grupo tem crescido em termos de elementos, por causa do voluntariado junto dos Sem-Abrigo. Todavia, a entrevistada G é da opinião que só os amigos e conhecidos de quem frequenta o Instituto é que têm a noção do voluntariado social que é realizado. (Entrevista G, Anexo VI)

Relativamente à avaliação, apenas dois dos entrevistados, I e P dizem realizar uma avaliação mais formal, onde comentam a sua atividade. O entrevistado P refere que a faz “...quando eu sinto que alguma coisa ficou diferente, quando eu sinto que possa melhorar ou que alguma coisa que eu sinto que fiz de errado ou alguma dúvida...” (Entrevista P, Anexo VI). Os outros voluntários referem que a avaliação é feita de uma forma informal e oral, vendo se está tudo bem, se algum material está em falta ou o que precisa de ser repensado.

Questionados sobre a existência de uma avaliação mais formal e regular afetar a motivação para a realização do voluntariado, todos referem que não. Pelo contrário, ajuda a um maior empenhamento dos voluntários sociais, tendo o voluntariado social mais qualidade. E, sobretudo, ajuda a uma autoavaliação, sentindo-se os voluntários mais responsáveis pela sua atividade.

Finalmente sobre a questão da formação todos são unânimes na sua importância e necessidade, até porque todos querem formação, que se dirija especificamente à sua área de intervenção, Sem-Abrigo e Lar. E, especialmente, que dê algumas ferramentas para que o apoio seja mais eficiente. A voluntária G refere até que deveria ser provocada discussão para que os voluntários reflitam sobre a sua atuação. O voluntário R acrescenta que seria interessante a presença de pessoas que ajudem a melhorar a atividade e que orientem para atuarem junto de situações mais específicas.

Todos os entrevistados dão sugestões para melhorar a atividade voluntária. Os voluntários G, F e R referem que o projeto dos Sem-Abrigo tinha de ser alterado nos seus objetivos. O voluntário F refere que o apoio deveria ser mais individualizado e a voluntária G que este poderia ser junto de pessoas idosas, nas suas residências, na área envolvente ao Instituto, constatada na tabela 18, anexo X.

A voluntária I comenta a necessidade de mais voluntários junto dos idosos com a doença de Alzheimer. A entrevistada L refere que os elementos do SMC necessitam de mais convívio, uma vez que alguns elementos quase não se conhecem. E para o voluntário P apenas refere a necessidade de mais formação.

A realização destas entrevistas permitiu entender a atuação do voluntário social. Constatou-se que os voluntários, não têm consciência da sua atuação, no entanto, confirma-se que são mediadores, na medida em que a sua intervenção procura a reinserção dos destinatários na comunidade. Os voluntários, quando não conseguem responder às necessidades dos beneficiários procuram encaminhá-los para os organismos competentes.

As dificuldades sentidas pelos voluntários sociais reforçam a necessidade de formação para aquisição de competências e do reforço do

papel do voluntário dentro da organização, para uma intervenção que se quer comunitária. A atuação destes voluntários sociais é pioneira no Instituto da Consolata. E, apesar de conhecer a sua atuação, o Instituto encontra-se mais vocacionado para o Voluntariado Missionário. Relativamente ao voluntariado social, não há momentos de preparação essenciais para os voluntários sociais. O IMC aceita e reconhece o voluntariado social realizado, sendo que é algo novo e recente, pelo que ainda há um longo caminho a percorrer.

Após a análise de conteúdo foi possível perceber e completar o perfil do voluntário, assim, para além do que foi referido no capítulo 1.1 ressalta mais uma vez a ideia de que o voluntário social está intimamente ligado ao espírito do dom e da dádiva, já que é algo que sai do voluntário. Ser voluntário para os Solidários Missionários da Consolata é obrigatoriamente ser solidário, pelo próprio nome do grupo. Com estas entrevistas, as características do perfil do voluntário social fica reforçado, apresentado na tabela seguinte:

Perfil Voluntário Social
Solidário
Missão
Mediador
Dedicação do Tempo livre
Missionário
Doação / Dádiva
Trabalho com os mais excluídos
Compromisso
Gratuidade
Ato Livre
Disponibilidade

Tabela 19 – Perfil do Voluntário Social segundo os Voluntários Solidários Missionários da Consolata

O voluntário social é, assim, único na intervenção comunitária, desenvolve a sua ação numa perspetiva de gratuidade, recebendo a nível pessoal, como referia a voluntária L na sua entrevista. (Anexo VI)

Ser voluntário social passa pela dedicação ao outro, sendo algo que sai da pessoa, no sentido de se dar aos outros para que estes tenham uma vida mais feliz.

Quanto à mediação no voluntariado, os voluntários não têm a noção dessa situação, mas por saberem das suas limitações no terreno, encaminham os destinatários para outras organizações. Tendo, por isso, uma atitude de mediação. Esta mediação é feita, também, pelo facto do voluntário social trabalhar em equipa, na medida em que reconhece que não está sozinho na intervenção comunitária. Sabe que têm outras redes a quem o destinatário pode pedir auxílio.

Relativamente às suas competências, as respostas dadas pelos voluntários sociais vêm completar o que anteriormente foi referido sobre as competências do voluntário apresentado na tabela 3, no capítulo 1.1.2.

Estas competências são fundamentais para o desenvolvimento da ação voluntária, já que são elas que tornam a especificidade do voluntário social.

Sem estas competências, o voluntário social, não é autêntico nem se torna mediador e muito menos se aproxima dos beneficiários. Assim, é importante que os voluntários saibam como atuar, para melhor definir a sua intervenção. Que é diferente dos outros atores da intervenção comunitária.

Assim, na tabela 20, apresentam-se as competências fundamentais do voluntário social na perspetiva dos voluntários sociais do grupo SMC.

Humildade
Gratuidade
Liberdade
Envolvimento Pessoal
Respeito
Confidencialidade e discrição
Protagonismo do excluído
Assertividade
Participação Social
Autoestima
Utilizar todos os recursos disponíveis
Tempo

Trabalho em equipa
Simplicidade
Escuta Ativa
Sinceridade
Compromisso
Paciência
Empatia
Continuidade
Amar

Tabela 20 - Competências do voluntário social na perspectiva dos voluntários do grupo SMC

Estas competências, são fundamentais para que o voluntário se aproxime do destinatário. Já que é este o alvo da intervenção.

E o voluntário social como atuante na comunidade, necessita de ter características que se aproximem do destinatário e o faça encontrar na pessoa do voluntário social alguém que os ensine o caminho de uma cidadania mais justa e inclusiva.

Dando o protagonismo ao excluído, o voluntário social percebe, identifica e colmata as necessidades que este apresenta. Pelo que precisa de atuar na base da assertividade, com envolvimento pessoal, utilizando todos os recursos ao seu dispor. Assim, saberá como agir nas situações mais difíceis.

Caso contrário, cairá nalguns riscos, o que dificultará a sua missão e a intervenção não terá o êxito necessário. O voluntário, sendo uma referência na comunidade, necessita de desenvolver competências próprias, que se afastem dos profissionais, mas que se aproximem do beneficiário e tenha presente a realidade em que se insere. Daí que a voluntária I tenha referido que uma competência essencial era a simplicidade. E o voluntário F referiu a questão da autoestima e do amadurecimento, já que o voluntário tem de conhecer-se bem a si próprio, a realidade que o envolve e, assim, atuar perante as situações que surgem.

4.4. Mediação: Pontes para a Comunidade

Pelo desenvolvimento desta investigação e pela atuação do grupo ao longo do tempo, percebeu-se a necessidade de realizar ações de formação. Estas formações iam no sentido de dar uma maior preparação aos voluntários e criar momentos de reflexão. Pois, na sua atuação, os voluntários mostraram ausência de avaliação, como verificado pelas entrevistas.

Neste sentido, esta investigação, procurou colmatar a necessidade de formação. Tendo em conta os objetivos anunciados no início, a formação era essencial para dar resposta ao problema de pesquisa e comprovar as hipóteses teóricas. Desta forma os voluntários poderiam adequar a sua ação com novas competências e novos conhecimentos sobre a sua atividade.

Esta investigação ajudou a compreender que os voluntários, na sua generalidade, sentem a necessidade da realização de diferentes formações. Desde perceber o que é o voluntariado, as áreas da sua atuação, os seus direitos e deveres, o seu papel enquanto interveniente na comunidade e o seu lugar na organização.

É de salientar que estes voluntários, apesar de estar prevista, não recebem qualquer tipo de formação, nem mesmo inicial. Como é visível pelas entrevistas. Todos os voluntários realizam o voluntariado sem qualquer tipo de formação. É pela experiência e com o desenvolvimento da atividade que vão adequando a sua forma de atuar.

Nesta investigação, deu-se privilégio à formação para os voluntários conhecerem e identificarem o seu perfil, competências e especificidades, melhorando a sua intervenção através do conhecimento dos destinatários.

Contudo, devido às diferentes atividades em que o grupo esteve envolvido, e por condicionantes externas ao próprio grupo, apenas foi possível realizar uma formação.

Surge assim, a formação direcionada para os voluntários tendo presente os seguintes pontos:

- A definição do voluntário social;
- As suas competências;
- Os seus direitos e deveres, apoiados pela legislação;

- O perfil do voluntário social.

O objetivo principal era um maior conhecimento do que é ser voluntário e adquirir competências próprias desta atividade.

Esta formação, apresentada no dia 3 de Fevereiro de 2013, teve a duração de 1 hora e meia, por diversas condicionantes impostas pelos responsáveis do grupo. No entanto, tentou-se apresentar os pontos essenciais sobre o voluntariado para a tomada de consciência da importância da formação no voluntariado. (anexo XI)

No final da formação, realizou-se um questionário de avaliação sobre a formação, os pontos abordados e a formadora. (Anexo XII)

Assim, procurou-se responder ao problema de pesquisa e completar os dados recolhidos nas entrevistas realizadas.

Na sua ação, os voluntários procuram atuar de uma forma informal. No entanto, com a crescente preocupação de dedicar o seu tempo a uma causa social, os voluntários, cada vez mais procuram organizações sociais que diretamente atuam junto dos destinatários.

Logo, é pertinente perceber como os voluntários sociais, sentem e vivem a sua intervenção. Não basta ter boa vontade, como se constatou anteriormente. É necessário, cada vez mais conhecer a referência que o voluntário social tem na comunidade. Este é fundamental nos voluntários, uma vez que ajuda a desenvolver laços de aproximação, ainda que a desconhecidos e, assim, estabelecer relações que antes não existiam ou que foram quebradas. Daí o voluntário ser um mediador, e fazendo a analogia, estabelece pontes entre as organizações para a inserção dos beneficiários na comunidade, propriamente dita. Não se pode esquecer que estando numa organização o voluntário, cumpre com as suas normas e regras.

Toda esta intervenção, permitiu que os voluntários sociais deste grupo refletissem sobre a forma como desenvolvem a sua ação. A formação ajudou que os voluntários trocassem impressões sobre os vários projetos, realizando uma avaliação da sua pertinência.

Devido ao pouco tempo que esta formação teve, não foi possível criar um debate profundo sobre o tema do voluntariado e perceber como se sentem

os voluntários sociais. Tal como referiu a voluntária G na sua entrevista, no anexo VI.

No entanto, a realização de mais formação, direcionada para a intervenção de cada voluntário é uma pertinência que esta investigação deixa para futuro. A importância dos voluntários dedicarem o seu tempo aos outros, sem no entanto, conseguirem, tempo para a realização de formação, é algo que precisa ser ponderado pelos responsáveis do grupo Solidários Missionários da Consolata e do próprio Instituto Missionário da Consolata.

A formação, para o desenvolvimento das competências e o saber fazer, saber estar é fundamental para o desenvolvimento de qualquer atividade, formal ou informal. E o voluntário inserido numa organização, ainda que tendo uma atuação informal, necessita de seguir algumas orientações para uma intervenção bem-sucedida.

4.5. Verificação das Hipóteses e Resposta ao Problema de Pesquisa

Procura-se agora verificar as hipóteses de pesquisa colocadas anteriormente.

“O voluntário social ao realizar a intervenção, com base nas necessidades que vai detetando, junto dos destinatários, atua como um mediador entre as várias partes.” É com a mediação que o voluntário social desenvolve respostas criativas e diferentes para os problemas que os destinatários apresentam. Procura essas respostas na comunidade já que o voluntário tem os seus limites. E conhecedor dessas limitações, procura respostas na comunidade através de organizações.

Sendo que para isso o voluntário social integra-se numa organização para que os destinatários tenham outro tipo de respostas e possam dar um rumo diferente à sua vida. Os Missionários organizaram uma Páscoa para os Sem-Abrigo, para ajudá-los a sentirem que têm um lugar na comunidade. A integração do voluntário social na organização ajuda-o desenvolver uma

intervenção mais rica e mais capaz de ajudar a atenuar as necessidades dos destinatários.

Apesar de o voluntário se encontrar inserido numa organização, respeitando as regras e normas dessa organização, a sua atuação deve ser informal, para se distanciar dos profissionais sociais. Com uma certa liberdade na sua atuação. Como foi possível verificar nas entrevistas realizadas, os voluntários não têm restrições no desenvolvimento da sua ação, tendo apenas de cumprir as normas que o Instituto vai impondo, pela transcrição das entrevistas, apresentadas no anexo VI.

Interessa assim, referir que as organizações têm de estar mais preparadas para o voluntário e perceber a sua real atuação e a sua importância na intervenção comunitária. Pelo que qualquer voluntário necessita de receber formação inicial e contínua para saber como atuar e perceber se a sua personalidade se adequa ao projeto em concreto. Inversamente, o voluntário terá tendência a cometer alguns erros e cair nalguns riscos que se devem evitar no voluntariado social, já que, como se viu anteriormente, não se enquadram no seu perfil.

O voluntário social envolve a comunidade para colmatar as necessidades dos destinatários porque todos têm os seus limites, é necessário que os destinatários encontrem na comunidade as redes de apoio que precisam para uma inclusão real, reforçando os seus laços, procurando novos laços e sendo mais participativos. Muitas vezes, é o voluntário social que procura mostrar as necessidades que alguns sentem e que não são do conhecimento da comunidade. É preciso reconhecer o voluntário social como interventor na comunidade, em diferentes contextos. Sendo que por isso necessita de competências que se adequem ao contexto em que atua.

“À medida que vai detetando as necessidades dos destinatários, das organizações e da comunidade, o voluntário social necessita de adquirir novas competências.” Assim, com formação os voluntários conhecem e identificam o seu perfil e competências, os seus direitos e deveres. Ajustam a sua intervenção e conhecem mais a fundo a realidade que os envolve e, ao mesmo tempo, compreendem as dificuldades do destinatário. Fazem a ponte entre a

organização, a comunidade e os destinatários estabelecendo redes de apoio formal e informal para que todos beneficiem de uma comunidade mais justa, inclusiva e interativa.

O voluntário social torna-se uma referência na comunidade, distinguindo-se dos restantes atores sociais.

E respondendo ao problema de pesquisa inicial “O voluntário como mediador entre os beneficiários, a organização e a comunidade”, é alguém que contribui para a intervenção comunitária, com uma atitude própria e única tendo em conta o destinatário e suas necessidades / carências.

O voluntário atua sem esperar nada em troca, como referia a entrevistada L, que o voluntário “... naquilo que está a realizar, sem querer ter, digamos, um retorno...” (Anexo VI). Ser voluntário implica a existência de um dom, de uma dádiva. Dar algo de si próprio a alguém, que cada vez mais é a desconhecidos, passa obrigatoriamente pela dádiva, pela solidariedade. Sem estas características o voluntário perde a essência da sua atuação, da sua atividade.

O voluntário é alguém que está na comunidade, conhece a sua realidade e sente as suas dificuldades. O voluntário social pode sentir uma certa obrigação, tal como dizia o entrevistado F, tem “um sentido, mais um sentido de obrigação” para consigo próprio. (Anexo VI)

Nesta perspetiva, o voluntário social precisa de conhecer-se a si mesmo. Precisa de conhecer a sua identidade e ter consciência da sua atuação, uma vez que procura organizações para desenvolver a sua atividade. E porquê, organizações? Porque estas encontram-se no terreno, inseridas na comunidade e a sua população-alvo dirige-se a elas para colmatar as suas necessidades. E, numa sociedade centrada no individualismo, o voluntário sente que se aproxima mais dos beneficiários, através da organização.

Cada vez mais a comunidade precisa de estabelecer pontes para apoiar os mais excluídos, de modo a criar respostas para as suas necessidades. Através de laços que podem ser primários ou secundários. Com oportunidade de cada membro se tornar um cidadão ativo e responsável pelo seu próprio projeto de vida.

No entanto, apesar da abertura que as organizações têm para com o voluntário, muitas vezes desconhecem a sua atuação. Isto pode acontecer pelo simples facto de, em Portugal, esta realidade ser algo recente. Não a realidade do voluntariado em si, esta está presente há muito tempo, na atuação da boa vizinhança. Mas o voluntário, inserido na organização, é algo que ainda tem um longo caminho a percorrer. Perante esta investigação parece que a organização ainda não conseguiu adequar a sua intervenção ao voluntariado social. A legislação existente ajuda a criar um programa específico para o voluntário social, que no entanto ainda não é posto em prática, na sua totalidade.

O voluntário social é um mediador em toda a dimensão da intervenção comunitária. Antes de conhecer a organização, conhece a comunidade. E na maioria das vezes, é ele, que deteta e chama a atenção da organização para a população que precisa de apoio. Que por vergonha ou desconhecimento ou outro motivo, não se dirigem à organização.

Neste sentido, o voluntário tem competências próprias, inerentes à sua atividade. Contudo, apesar de atuar com essas competências, na maioria das vezes, não as reconhece como sendo próprias da atividade voluntária. Isto foi visível na intervenção realizada no âmbito desta investigação, devido à ausência de formação. Daí que a intervenção deste estudo tenha sido no sentido de criar momentos de formação. Para os voluntários entenderem a sua atividade, não como um passatempo, mas como uma referência própria da comunidade.

A formação realizada no âmbito desta investigação permitiu aos voluntários do grupo Solidários Missionários da Consolata, refletir sobre a importância da formação e da própria organização dos projetos, as suas metas e objetivos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo desta investigação foi-se constatando que o voluntário social é cada vez mais uma referência para os destinatários na comunidade. O facto de o voluntário viver algumas situações específicas ao longo da sua história pessoal, é o motivo que o leva a dedicar-se ao voluntariado.

Pode-se agora responder à pergunta como pode o voluntário intervir junto de pessoas que sentem algum tipo de carência? O voluntário intervém numa perspetiva de mediação. Ele atua numa primeira linha, conhece as necessidades, pois conhece a realidade e sabe como pode intervir de modo a que as carências sejam colmatadas. Esta intervenção, pode ser feita por meio de uma organização, de forma a adequar melhor a intervenção.

Uma vez que o voluntário pode atuar em diferentes contextos, esta investigação centrou-se no voluntariado social. Porquê? Pela atuação dos voluntários Solidários Missionários da Consolata. Estes encontram-se inseridos em contextos comunitários económica e socialmente desfavorecidos ou em situações de exclusão. Como é o caso dos projetos dos Sem-Abrigo, dos Idosos e Famílias Carenciadas. O projeto “Click Solidário” que ensina a utilização do computador na ótica do utilizador destina-se a uma população diversa, que de outra forma não saberia utilizar estas ferramentas. Pelo que este voluntariado está inserido na Ação Social.

Mediante o exposto, esta investigação procurou ir ao encontro das necessidades sentidas pelos voluntários, através de ações de formação, para que os voluntários adequassem a sua intervenção.

Todavia, devido às muitas atividades em que o grupo Solidário Missionário da Consolata se encontra envolvido, apenas foi possível realizar uma formação. Em que se deu a conhecer a atuação do voluntário. Seria necessário aprofundar mais este tema. Aliás, foi visível o interesse dos voluntários nesta formação. Até pela presença que teve, pois compareceram mais voluntários do que em reuniões sem formação. Quase todos sentiram a

pertinência da formação, como foi visível na avaliação realizada pelos voluntários no final da formação. (Anexo XII)

Nessa ficha de avaliação foram avaliados os seguintes itens: a pertinência da formação e o interesse para a realização do voluntariado. Os temas abordados, a avaliação da formadora, a necessidade de frequentar outras ações e outras sugestões.

Para perceber a adequação da formação, realizou-se a avaliação da formação, ao qual responderam 22 voluntários. Nota-se que estavam presentes 23 voluntários, mas um deles saiu antes do término da formação. Todos os voluntários consideraram útil a formação para a atividade, como é visível na tabela 21, que segue no anexo XII. E à pergunta “porque consideraram a formação importante”, cada voluntário respondeu mediante as suas próprias necessidades e motivações. Consideraram a formação como sendo excelente 14 voluntários, 7 consideraram ter sido boa e um não respondeu. (Tabelas 22 e 23, anexo XII).

Sobre a avaliação da formadora foram avaliados vários pontos, entre eles: a clareza dos temas, a envolvimento para a participação, o domínio do tema e os métodos utilizados. Perante isto, para 17 voluntários a formadora expôs com clareza os temas. E na participação dos voluntários, 12 consideraram ser excelente, boa 7, média 1 e sem resposta 2. No domínio do assunto, 16 voluntários consideraram excelente, boa 3, média 1 e 2 não responderam. Quanto aos métodos utilizados 12 voluntários disseram que foram excelentes, bons 8, médios 1 e sem resposta 1 (Tabela 24, anexo XII).

No que diz respeito à avaliação propriamente da formação, foram avaliados os seguintes pontos: a clareza dos objetivos sendo para 15 voluntários excelentes, para 6 bons e 1 não responde. Sobre o conteúdo e sobre a estrutura da formação, 15 voluntários consideraram excelentes, bons 6 e 1 não respondeu. Relativamente aos textos de apoio, 2 disseram que foram médios, 9 bons, 10 excelente e 1 não respondeu. Comparativamente aos meios audiovisuais utilizados, 3 consideraram ter sido médios, 7 bons, 10 excelentes e 2 não responderam. Relativamente às instalações 10 voluntários disseram que eram bons e 10 que eram excelentes, 1 não respondeu e 1

considerou serem médios. No que diz respeito ao apoio prestado pela formadora, 2 disseram ter sido média, 3 bom, 16 excelente e 1 não respondeu (Tabela 25, anexo XII)

À pergunta “se gostariam de frequentar mais ações de formação e porquê”, todos os voluntários responderam que sim, dando motivações de acordo com os seus interesses, expectativas e necessidades, de acordo com a tabela 26. (Anexo XII)

Quanto às sugestões 15 voluntários não responderam. Todos os outros sentiram necessidade de mais intervenção, de mais informação e outras formas de apresentar a formação. (Tabela 27, anexo XII)

É de realçar que a realização desta intervenção foi bastante difícil, na medida em que o contacto com a população-alvo, ou seja, com os voluntários não foi acessível. Apesar destes reconhecerem as suas limitações na atuação no voluntariado, a prioridade encontrava-se noutras atividades. Assim, e pelo facto de se reunirem uma vez por mês, o contacto com os voluntários foi um processo moroso. E, também, devido ao facto de quase todos os voluntários exercerem uma profissão e pelos seus compromissos pessoais, foi difícil terem disponibilidade para a aplicação da técnica da entrevista e até mesmo para a realização das formações.

Esta intervenção poderia ter sido mais rica, se os voluntários sentissem mais interesse em melhorar a sua atividade. A própria organização não se envolveu muito. Encontrando-se um pouco distanciada do desenvolvimento do voluntariado social. Isto foi constatado pela observação na atuação no terreno, durante as reuniões de grupo e pelas respostas dadas pelos voluntários durante a realização das entrevistas.

Apesar destas limitações, esta investigação ajudou os voluntários a terem mais sensibilização na sua atuação e dos objetivos do seu projeto. Nomeadamente, no que se refere ao projeto dos Sem-Abrigo, os voluntários começaram a verbalizar a necessidade de alterar a forma de atuação nesta intervenção. Pode-se, então, considerar que esta intervenção foi positiva, para ajudar os voluntários a realizar uma autoavaliação da sua atividade. Ao mesmo

tempo, que ajudou a alertar a organização para as necessidades de formação e de orientação que os voluntários apresentam.

Contudo, os próprios voluntários referiram, tanto nas entrevistas como na avaliação de diagnóstico, que realizam voluntariado missionário. O voluntário social centra a sua ação na comunidade, tendo em conta as suas necessidades e a sua própria atuação no terreno. Por se encontrarem inseridos numa organização Missionária, os voluntários sentem que realizam voluntariado missionário, mesmo sem partir para um outro país, numa comunidade com carências extremas. Assim, os voluntários do grupo Solidário Missionário da Consolata são voluntários sociais, solidários, mediadores numa perspetiva missionária. É desta forma que os voluntários desta organização se reconhecem, enquanto atores sociais.

Esta investigação deixa muitos caminhos por explorar. Seria interessante, se o tempo permitisse, verificar a atuação do voluntário no terreno, em cada área de intervenção, com as especificidades de cada população. Perceber como como intervêm, enquanto mediador informal, com competências próprias. Poderiam ter sido muito mais exploradas as ações de formação, com outras técnicas, com outros temas, com mais tempo, com a envolvência da própria organização e da direção dos responsáveis do grupo. Como mencionaram os vários voluntários, ao longo das entrevistas, a presença em ações de formação que os ajude a ter uma atuação mais eficaz e eficiente, ajudando cada destinatário de uma forma mais pessoal. Aliás o voluntário P, na sua entrevista, salientou a necessidade de formação pela constante transformação da comunidade, ao referir que "...a formação é que nem o médico. O médico se forma, mas está sempre estudando, tem que acompanhar. É a mesma coisa no voluntariado, porque a vida, a cada ano que passa, (...) você está sempre aprendendo com a vida...". (Anexo VI)

Para a comunidade perceber a intervenção dos voluntários, deveria ser feita uma intervenção junto da população que beneficia da ação dos voluntários, percebendo melhor como recebem estas pessoas que dão um pouco mais de si mesmas aos outros. Que não recebem compensação

monetária como disse a voluntária L, na sua entrevista “... aquilo que a pessoa ganha é a nível espiritual, a nível interior, a nível pessoal”. (Anexo VI)

Para finalizar, para as próprias organizações enquadrarem o voluntário social nos seus objetivos de intervenção, é necessário a realização de seleção, de formação e de avaliação do voluntário. A própria legislação na Lei nº 71/98, de 3 de novembro, no seu artigo 9º refere a importância da elaboração de um programa de voluntariado, referindo-se nos pontos d), e) e f) às questões da informação sobre o funcionamento e normas da organização, a avaliação do voluntariado e as ações de formação, respetivamente. Tudo isto é necessário para uma intervenção comunitária mais adequada, por parte do voluntário. Até para os próprios voluntários conhecerem os seus direitos e deveres. Atuam os voluntários sociais de acordo com eles?

As organizações apresentam a necessidade de terem uma intervenção para que possam entender esta atividade, com uma referência na comunidade muito própria. Parece ser necessário que todos, voluntários, beneficiários e organizações, consigam reconhecer o voluntário com um perfil e referência próprios, com competências específicas de uma atividade própria. Aliás o voluntário F, na sua entrevista, mencionou a necessidade de realizar um código de conduta, com as normas, direitos e deveres que os voluntários deveriam seguir. A intervenção é centrada no beneficiário, para melhorar a sua situação social e pessoal, tendo uma vida mais inclusiva na comunidade.

Ainda há um longo caminho a percorrer para compreender a atuação do voluntário social no terreno. Este é um mediador informal junto dos destinatários, para criar laços de proximidade, caso contrário a sua referência perde-se. Inversamente, inserido numa organização o voluntariado social reveste-se de alguma formalidade na medida em que há regras e normas a serem cumpridas. Parece existir uma dualidade no voluntariado social entre o formal e o informal.

O voluntário social na intervenção comunitária vai completar a intervenção dos profissionais que aí atuam, existindo um lugar para todos. “Nada mais desagradável do que o sal perder o seu sabor e nada mais absurdo do que colocar uma lâmpada debaixo de uma mesa” (in Voluntariado hoje!

Desafios, 2011). Como escreve o Padre Ramon, Missionário da Consolata presente na comunidade de Águas Santas, sobre o voluntariado no Ano Europeu para o Voluntariado em 2011.

Isto significa que o voluntário é comparado ao sal que dá sabor à comida. Ninguém o vê, mas todos sentem o seu sabor. Assim, como uma lâmpada deve iluminar, assim deve o voluntário, ser uma luz que ajuda a iluminar o caminho do outro em direção a uma vida com mais sentido, mais desafiante. Lutando pelos seus direitos. Na intervenção comunitária, o voluntário social deve ser aquele que ajuda o outro a dar os primeiros passos para a criação de um projeto de vida pessoal. Para se tornar um verdadeiro cidadão, consciente da sua contribuição para uma comunidade que engloba toda a diversidade e não a anula.

“É urgente redescobrir a criatividade para poder responder aos desafios vindos da história, da natureza em perigo, do clamor dos nosso irmãos e irmãs ameaçados na sua subsistência” (Ramon, in Desafios do Voluntariado, 2011). O voluntário social procura escutar o público-alvo, para, junto deste, realizar a mediação necessária, ajudando para uma inserção plena na comunidade, através das organizações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA, Bases de Enquadramento Jurídico do Voluntariado, de 24 de Setembro de 1998, DR IA Série, 98-11-03, p. 5694-96

BARBOSA, Adérito Gomes, *O Voluntariado Organizado* in GALINHA, Sónia Alexandra (org.) (2011), *Pedagogia e Psicologia Positiva, Interações em Educação e Saúde*, Porto, LivPsic

BAUMAN, Sygmund (2003), *Comunidade. A Busca da Segurança no mundo Atual*, Rio de Janeiro, J. Zahán Ed

BAUMAN, Sygmund (2005), *Confiança e Medo na Cidade*, Lisboa, Relógio De Água

BOGDAN, Robert e BIKLEN, Sari (1994), *Investigação Qualitativa em Educação*, Porto, Porto Editora

BOTERF, Guy le (2005), *Construir as Competências Individuais e Coletivas, Resposta a 50 Questões*, Porto, Asa Edições

BOUDON, Raymond (org.) (2002), *Dicionário Sociologia*, Lisboa, Circulo de Leitores

BOUZAS, Miguel Angel Mesa & Grupo Herramientas Nueve (2001), *Que é? O Voluntariado*, Lisboa, Paulinas

CARMO, Hermano (2007), *Desenvolvimento Comunitário*, Universidade Aberta, Textos de Base nº 184

CARVALHO, Adalberto dias de e BAPTISTA, Isabel (2004), *Educação Social – Fundamentos e Estratégias*, Porto, Porto Editora, Coleção Educação e Trabalho Social

CAZALLAS, Pe. Ramón (2011), *Voluntariado hoje! Desafios*, Instituto Missionário da Consolata

CHOPART, Jean-Noel (2006), *Os Novos Desafios do Trabalho Social, Dinâmicas de um Campo Profissional*, Porto, Porto Editora, Coleção Educação e Trabalho Social

COSTA, Alfredo Bruto da (2002), *Exclusões Sociais*, Lisboa, Gradiva Publicações

CUNHA, Miguel Pina e (1995), *Organizações: da Pluralidade das Conceções a uma Meta-metáfora Pluralista*, *Organizações e Trabalho*, nº 13, Abril, pp 55-73

Dicionário da Língua Portuguesa (2011), Porto Editora

FARJADO, José Carlos Garcia (2004), *Manual del Voluntariado – Solidários para el Desarrollo*, Madrid, Solidários

FERNANDES, Sónia (2005), *O Voluntariado. A Busca da Identidade na Diversidade*, *Revista Fórum DC*, Abril

FERREIRA, Marisa, PROENÇA, Teresa e PROENÇA, João (2008), *As Motivações no Trabalho Voluntário*, *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, Maio, pps 43 a 53

GODBOUT, T. Jacques (1992), *O Espírito da Dádiva*, Lisboa, Instituto Piaget

GOMEZ, José António Grife, FREITAS, Orlando M P de, CALLEJAS, Gérman Vargas (2007), *Educação e Desenvolvimento Comunitário Local, Perspetivas Pedagógicas e Sociais da Sustentabilidade*, Maia, Profidições

MAUSS, M, *Ensaio sobre a Dádiva*, Lisboa, Edições Setenta

MENEZES, Isabel (2007), *Intervenção Comunitária – Uma Perspetiva Psicológica*, Porto, Livpsic /Legis Editora

MINISTÉRIO SOLIDARIEDADE SOCIAL, Decreto-Lei nº 389/99, DR: IA Série, 99-09-30, p. 6694-98

MOZZICAFREDDO, Juan (1997), *Estado-Providência e Cidadania em Portugal*, Oeiras, Celta Editora

NEVES, Tiago, “Artigo Modelos de Mediação Social”, in CORREIA, José Alberto e SILVA, Ana Maria Costa (orgs.) (2010), *Dos Contextos e dos Actores*, Porto Edições Afrontamento

PAUGAM, Serge (2003), *A Desqualificação Social – Ensaio sobre a Nova Pobreza*, Porto, Porto Editora

PAÚL, Maria Constância (1997), *Lá Para o Fim da Vida*, Coimbra, Livraria Almedina

QUIVY, Raymond e CAMPENHOUDT, Luc Van (1992), *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, Lisboa, Gradiva;

SAVATER, Fernando (2005), *Aventura da Pessoa*, Madrid, Editorial Debate

SISCARES, Carles Armengol I, “Profissionalização e Voluntariado na ASC” in TRILLA, Jaume (org.) (1998), *Animação Sociocultural – Teorias, Programas e Âmbitos*, Lisboa, Editorial Ariel, Instituto Piaget

SPRINTHALL, Norman A. e SPRINTHALL, Richard C. (1993), *Psicologia Educacional*, Alfragide, Ed. McGraw-Hill

TORREMORELL, Maria Carme Boqué (2008), *Mediação e Mudança Social*, Porto, Coleção Ciências da Educação Século XXI, Porto Editora

Documentos consultados na Internet

Conferência Episcopal Portuguesa (2011), *Nota Pastoral: Voluntariado e nova Consciência Social [Em linha]*, disponível em: <http://www.agencia.ecclesia.pt/cgi-bin/noticia.pl?id=84319>. (Consultado em Outubro de 2012)

Missionários da Consolata em Portugal, www.consolata.pt, visitado no dia 20, de fevereiro de 2012

Voluntariado em Portugal, www.voluntariado.pt, visitado em 15 de Outubro de 2012

ANEXO I
DIÁRIO DE BORDO

Diário de bordo

06/03/2012

Para a realização do Trabalho de Projeto no âmbito do Mestrado em Intervenção Comunitária, optei por escolher o tema da Terceira Idade. Poderia optar pela área do Contexto de Risco, por ter trabalhado diretamente nessa área. No entanto, ao longo do tempo fui-me apercebendo de que o número de pessoas com mais de 65 anos tem vindo a aumentar, o que faz com que a população do nosso país seja envelhecida.

Enquanto trabalhei numa equipa multidisciplinar do Rendimentos Social de Inserção em Cinfães, verifiquei que havia muitas pessoas com idades compreendidas entre os 50 e 65 anos, a viver sozinhas ou com outros familiares. Apesar de trabalharem na agricultura de subsistência, não tinham remuneração. Outras pessoas nunca tinham trabalhado, daí a estarem sem grande ocupação.

Estas pessoas poderiam recorrer a instituições como o Centro de Dia, no entanto, não tinham a idade necessária para frequentar estes estabelecimentos. Isto acontece, pela grande procura e os recursos serem escassos. Neste sentido foi criado um projeto de convívio para que estas pessoas pudessem ocupar o tempo de uma forma mais lúdica.

Como faço voluntariado, surgiu a ideia de realizar um projeto idêntico, na minha área de residência, abrangendo também pessoas idosas que estivessem em casa sozinhas e que precisassem de apoio não só para companhia, mas para ajudar a orientar para serviços que poderia beneficiar. E também para apoiar a família.

Tendo em conta isto, tenho interesse em realizar o meu trabalho de Projeto com pessoas que vivem em casa, com família ou não, no sentido de perceber se estão mais isoladas da sociedade e por isso numa situação de risco, ou se estão integradas na sua comunidade local e têm o apoio da mesma.

Neste momento a minha maior dúvida é se este Projeto é viável, tendo em conta os poucos contactos que tenho e algum desconhecimento da

realidade urbana. Outra dúvida é se as instituições que têm a valência do apoio domiciliário já não farão este tipo de apoio.

Para melhor realizar o Trabalho de Projeto e, dado que estou desempregada, inscrevi-me no Banco de Voluntariado da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, que me colocou numa Associação com as valências de Centro de Dia e Apoio Domiciliário. Pude verificar que esta Associação tem vários problemas, nomeadamente de ordem financeira, o que dificulta a melhoria das instalações e recursos humanos. Assim, para conseguir funcionar, a instituição recorre ao voluntariado para todo o tipo de funções, desde lavandaria, confeção de refeições, apoio domiciliário, entre outros.

Para colmatar estas dificuldades, esta instituição, criou com voluntários, uma visita semanal a casa de alguns utentes, para fazer companhia e apoiar os familiares e cuidadores para poderem realizar outras tarefas.

Constatei, assim, que a minha ideia inicial está já a ser desenvolvida, pelo menos nesta instituição, mas surgiu-me uma nova ideia para o subtema. Tendo presente que as redes de solidariedade tradicionais estão a diminuir e as crescentes dificuldades que estão atualmente a surgir, gostaria de perceber se o voluntariado, não será uma nova rede de solidariedade e de intervir mais ativamente na sociedade.

No entanto continuo com algumas dúvidas sobre a forma de implementar este projeto.

07/03/2012

Após ter acompanhado uma voluntária a duas idosas que vivem em casa, verifiquei que a minha ideia anterior sobre o voluntariado. No entanto a dúvida sobre a questão do voluntariado será pertinente numa intervenção comunitária.

10/03/2012

Após conversa com a Professora Florbela, percebi que o subtema que escolhi, o voluntariado, é viável. O idoso pode ver o voluntário como um agente social e de apoio ao seu isolamento. A professora referiu a importância da

formação nos voluntários e se estes o têm. Essa é uma informação que neste momento não tenho, mas que devo obtê-la, logo que possível.

Soube também que é necessário pedir autorização para realizar a minha intervenção na instituição.

E tenho de começar a pensar na minha pergunta de partida e também, procurar Bibliografia, começando as leituras exploratórias.

12/03/2012

Como faço parte de um grupo dos Missionários da Consolata (Solidários Missionários), penso que a ideia que atrás referi de visitar pessoas que vivem em casa sozinhas, pode ser colocada em prática, tendo como exemplo, o que já se efetua na IPSS Cruzada do Bem Fazer a Paz.

Neste sentido a minha ideia para o Projeto tem duas perspetivas:

1 - O que já é realizado na instituição, por necessitar de recorrer ao voluntariado;

2 - E o novo projeto a ser realizado tendo os Missionários da Consolata por base e através deles, criar uma rede de voluntariado de apoio à Terceira Idade, no sentido de colmatar algumas das suas necessidades e possíveis encaminhamentos para os serviços competentes.

Isto porque não quero transmitir a ideia de que o voluntário vai substituir as instituições nas suas funções, só porque têm algumas dificuldades, mas quero transmitir a ideia de que o voluntário, é um complemento às instituições e que por estar mais perto do idoso, mais facilmente deteta as suas necessidades.

Primeira hipótese de pergunta de partida:

- “O Idoso verá no voluntário um novo agente social que se complementa com as instituições locais?”

- “Será o voluntário um novo agente social para intervir junto do idoso, complementando o trabalho das instituições locais?”

- **Qual o papel do voluntário social no acompanhamento a idosos para a sua inclusão na comunidade?**

13/03/2012

Estive na Instituição Cruzada do Bem Fazer da Paz. A pessoa responsável, empregados e voluntários parecem apoiar o melhor possível os utentes. No entanto, parece-me que tem algumas falhas a nível de voluntariado. Dado que vão a casa das pessoas, os voluntários poderiam estar identificados, para os idosos, saberem que vão em nome da instituição. Talvez esta identificação não exista, dado que os idosos estão inscritos na Associação e já existir um conhecimento local, quem são as pessoas ligadas a esta instituição.

Outra dúvida que me surge, é se a instituição organiza formação ou alguma reunião para voluntários e até mesmo funcionários.

Perante estas dúvidas está a surgir em mim, a necessidade de realizar uma entrevista à instituição no sentido de conhecer melhor o seu funcionamento, a sua forma de atuar, população que abrange, seus problemas, entre outros.

17/03/2012

Tenho vindo a verificar que há pessoas que se reformam, antecipadamente ou por idade, que se sentem ainda ativas. Estas pessoas ficam, de um momento para o outro sem qualquer tipo de ocupação. O que acontece, muitas vezes, é que procuram resposta no voluntariado. Este voluntariado, passa por presença em hospitais ou instituições várias que dão apoio a crianças, pessoas portadoras de deficiência e pessoas idosas.

19/03/2012

Iniciei leituras exploratórias sobre o tema que pretendo abordar no trabalho de projeto. Através do Barómetro Social, com a reflexão e revisão do ano de 2011, pude perceber como é visto o envelhecimento em Portugal e na Europa. E com estas leituras, percebi que atualmente fala-se muito em envelhecimento ativo, e que a União Europeia quer dar ênfase esta problemática das sociedades europeias, dado o envelhecimento populacional, devido à diminuição dos jovens. Isto deve-se pelo decréscimo de nascimentos, segundo os textos lidos.

Este envelhecimento ativo, traz consigo consequências positivas e negativas. Por um lado, as pessoas sentem a idade da reforma como uma fase de novas oportunidades, de realização de atividades que antes não poderiam fazer. Mas ao mesmo tempo surge a questão da inutilidade, da degradação da saúde e ausência de papéis sociais, pessoais e familiares.

Aqui surge uma questão: se existe mais envelhecimento ativo e as pessoas sentem-se com mais capacidades; também existe o inverso: pessoas que se sentem sem forças, sem expectativas nesta fase da vida, depressivas e o aumento de doenças que incapacitam as pessoas. Com esta dualidade no envelhecimento, pode-se dizer que existe dois tipos idosos. O que nos remete para a forma como a pessoa idosa esteve ativa no trabalho, o tipo de trabalho que desempenhou e como encarou a sua vida ao longo do tempo. De que forma o idoso, nesta etapa da vida, encara os novos papéis sociais e familiares? Ou estes estarão ausentes e não consegue sentir-se útil?

E coloco esta questão, porque na instituição, onde estou como voluntária existe esta dualidade: idosos ativos, que procuram realizar atividades, como por exemplo, ligadas à música ao teatro, entre outras. E os idosos que se encontram fechados em casa, por doença ou por apenas um sentimento de apatia e solidão.

Não entrará aqui a questão do voluntariado? Será que aqueles que estão mais ativos poderão apoiar os que se encontram mais doentes ou que se sentem mais excluídos? Será que isso fará sentido e é dar-lhes voz ou fará com que se sintam ainda mais sós e dependentes e sem capacidade de reação?

Será o voluntariado, que cada vez mais se fala, uma forma de solidariedade e ao mesmo tempo, uma nova rede de apoio a esta população, que se sente marginalizada? Será pertinente, esta intervenção na comunidade?

A maioria destas questões eu não consigo responder, pelo menos por agora. Quanto à última questão, pelo meu conhecimento empírico, penso que é fundamental e pertinente a intervenção de pessoas, que conhecendo a realidade da sua comunidade, podem apoiar aqueles idosos que pela sua

condição (física, social, económica, familiar) se sentem mais excluídos da sociedade.

Aqui coloca-se uma outra questão: e as instituições, já não farão esse trabalho? Estão na comunidade para dar essa resposta, ou não? Claro que sim, e com o meu trabalho pretendo de certa forma pretendo dar um novo sentido ao voluntário, que não deve substituir a instituição, muito pelo contrário. Este deve ser apenas uma ponte, para que o idoso tenha acesso a estas instituições. Tem que se ter em conta que as instituições, cada vez mais não conseguem dar respostas a todos os problemas que vão surgindo na comunidade. E por isso, surge aqui a figura do voluntário, que estando próximo do idoso, pode apoiar este, dando conhecimento à instituição, do que se passa com o mesmo, tendo sempre presente as necessidades do idoso.

Este voluntário pode substituir as tradicionais redes de apoio, algumas delas que se encontram a desaparecer. É neste sentido que pretendo desenvolver o meu projeto de intervenção comunitária, para que o idoso, que está em casa, sozinho ou com família tenha sempre alguma ponte que o liga à comunidade, sem se sentir discriminado e excluído.

Claro que, perante esta exposição, preciso de suporte teórico para apoiar ou refutar esta minha visão empírica e também, comprovar e perceber como pode este voluntário atuar na sociedade sem substituir ninguém.

20/03/2012

Com a reflexão sobre o trabalho que pretendo desenvolver têm surgido várias ideias e principalmente, várias palavras-chave que me parecem pertinentes para o desenvolvimento do trabalho teórico e que serão necessárias definir. São elas:

- Envelhecimento Ativo;
- Conceito de envelhecimento, reforma;
- Família;
- Crescimento Demográfico;
- Exclusão Social;
- Voluntariado;

- Isolamento;
- Solidão;
- Intervenção comunitária.

Ontem já iniciei leituras sobre o envelhecimento em Portugal e as mudanças que estão a ocorrer na nossa sociedade. Hoje pretendo ler um trabalho sobre voluntariado missionário e como esse trabalho pode ajudar a desenvolver o meu projeto.

29/03/2012

Neste momento já tenho em concreto a ação que pretendo realizar. Esta incidirá sobre os idosos que estão inseridos na comunidade e que necessitam de algum tipo de acompanhamento emocional, pessoal e social. Como pode ser feita esta intervenção? Através de voluntariado, sem que este se sobreponha ou substitua as instituições existentes. Poderá o voluntário ser um complemento às instituições? Cada vez mais se fala em voluntariado, não será uma nova forma de atuar na comunidade? Poderá ser este um novo agente social para que a comunidade possa ter mais respostas aos seus problemas? Sabemos que a população idosa está a aumentar, segundo estudos efetuados, a pirâmide demográfica está a inverter-se, com o aumento da esperança média de vida e com a diminuição de nascimentos. Poderá esta população encontrar-se em risco? Que respostas pode a sociedade dar? Será que os voluntários podem dar essa resposta? Ou Ser parte dessas respostas?

Uma preocupação que tenho presente é saber se posso fazer o meu trabalho a partir dos Missionários da Consolata? Dado que pertenço ao grupo Solidários Missionários da Consolata?

Para já iniciei leituras sobre o envelhecimento e os seus conceitos.

20/04/2012

Iniciei o processo de pesquisa, sobre a problemática do envelhecimento e o papel do voluntariado junto da população idosa.

O meu trabalho visa perceber que tipo de voluntariado existe e o que podem fazer os voluntários para promover a inclusão dos idosos na comunidade em que estão inseridos.

A minha população-alvo serão os idosos que vivem na sua residência da freguesia de Ermesinde e que queiram receber voluntários em sua casa. Com estas visitas pretende-se que o idoso seja acompanhado em atividades que tenha mais dificuldade em realizá-las.

Os voluntários que irão fazer estas visitas pertencem ao grupo Solidários Missionários da Consolata, que têm como objetivos diminuir algumas carências que a comunidade apresenta, nomeadamente ao nível da 3ª idade.

Já iniciei o trabalho do pré-projecto com a caracterização do meio envolvente, da instituição e dos procedimentos metodológicos que pretendo utilizar para a realização deste trabalho.

No meu trabalho terei de definir e relacionar os seguintes conceitos:

- Voluntariado social – o que é? E porque falar em voluntariado social e não outro tipo de voluntariado? Onde atuam? Que papel têm na comunidade? Qual a sua importância?

- Envelhecimento/Idosos – quem são, como vivem esta última fase da vida

- Acompanhamento- que tipo de acompanhamento pode ser feito por voluntários junto de idosos?

- Inclusão – o que é? Como podem os idosos serem incluídos? Ou não sentem essa necessidade? Onde são incluídos?

- Comunidade – qual o conceito? Quem a constitui? Que necessidades sente?

O próximo passo é realizar entrevistas exploratórias.

25/04/2012

Realizei contacto com pessoas privilegiadas na comunidade de Ermesinde para ter conhecimento de idosos que precisam de acompanhamento/ apoio de voluntários. E também para saber quais os voluntários que estão interessados em realizar esse apoio.

Já iniciei o pré-projecto, com a elaboração da pergunta de partida, a criação de alguns objetivos gerais e específicos (precisam de ser revistos) e já avancei com a elaboração de algumas hipóteses teóricas, que necessitam igualmente de ser revistas para ter a certeza que estão bem elaboradas.

O próximo passo é começar a fazer o enquadramento teórico e clarificar a ideia de intervenção comunitária. Neste sentido preciso de procurar bibliografia.

Neste momento as minhas maiores dificuldades, é estar com o grupo de voluntários e com os idosos que serão alvo de intervenção.

28/04/2012

A pergunta de partida já está definida com a ajuda da Professora Florbela.

Tenho de enviar um correio eletrónico à professora para me dar o contacto do Dr. Gastão, para ter acesso à bibliografia sobre o voluntariado.

Neste momento já realizei algumas leituras sobre o idoso e a 3ª Idade.

Avancei, igualmente, com leituras sobre o mediador: quem é, o que faz e o seu papel para com o idoso. Neste estudo o mediador é o voluntário que tenta apoiar/acompanhar o idoso para que continue integrado na comunidade e mantenha o sentimento de pertença.

Depois necessito de definir voluntário e os tipos de voluntariado que atuam na sociedade.

Os conceito interligam-se da seguinte forma:

O idoso vive na comunidade e, por vários motivos, pode distanciando-se dela. Para evitar este afastamento, necessita de um mediador que podem ser:

- Redes formais (instituições publicas e privadas)
- Redes informais (família, vizinhos, voluntários)

Os voluntários são pessoas atentas às necessidades da comunidade e colmatam as mesmas, dentro das limitações que instituições públicas e privadas.

5/05/2012

Já dei início ao pré-projecto e comecei por definir o conceito de mediação.

Estou a ter alguma dificuldade em encontrar bibliografia sobre o conceito de voluntariado.

Estabeleci contactos para saber que idosos podem participar e que parcerias posso realizar.

15/05/2012

Já defini o conceito de “mediação” que pode ser feito por voluntários na medida em que faz parte de redes de apoio informal.

20/05/2012

Iniciei leituras sobre o conceito de comunidade, não só para o pré-projecto, mas também para realizar o trabalho para a disciplina de Seminário de apoio ao Projeto, que será sobre o tema da intervenção comunitária.

O seminário que apresentou este tema, foi importante para perceber como é realizada a intervenção comunitária. E, também, como é visto o voluntariado em Portugal. Pelo que percebi, é um conceito que gera muita controvérsia.

Depois de efetuado o contacto com o Dr. Gastão, recebi um email com alguma bibliografia sobre o voluntariado.

02/06/2012

Com a apresentação do trabalho na disciplina do Seminário, surge a necessidade de realizar ações de formação, no sentido de consciencializar, quer instituições, quer voluntários, para a verdadeira realização do voluntariado. Isto porque o conceito gera alguma polémica.

Esta poderá ser uma atividade a realizar durante a investigação.

22/06/2012

Depois da entrega do pré-projecto, tenho recebido algum feedback na parte da intervenção propriamente dita.

O que me faz ficar com algum receio de não poder concretizar o projeto tal como delineado. Pois não consigo, intervir junto dos idosos e pela falta de aderência de voluntários que queiram acompanhar os idosos.

Durante o mês de Julho, quero começar a contactar com as parcerias, para começar a perceber as reais necessidades dos idosos e delinear a intervenção junto dos voluntários.

12/07/2012

Contactei com a parceria da Câmara, para saber a disponibilidade para começar a relacionar-me com os idosos. Isso será realmente possível, no entanto, não se marcou nenhuma data para a sua concretização.

20/07/2012

Realizei a apresentação do pré-projecto e tive o feedback dos professores, que foram da opinião que este é um trabalho pertinente, sendo necessário realizar algumas tarefas:

- Diagnóstico;
- Aprofundar mais alguns conceitos;
- Definir melhor o tipo de voluntariado a ser realizado.

21/08/2012

Dei início à leitura do livro “o Espírito da Dádiva”. É uma leitura importante, dado que o voluntário é alguém que usa o dom para a sua intervenção na comunidade. Uma vez que nada espera em troca, procurando ser livre na sua relação com quem mais precisa.

13/09/2012

Fui contactada pela Professora Florbela para a realização de um poster, para dar início à realização do projeto de investigação e para a participação nas Jornadas de Intervenção Comunitária.

21/09/2012

Estive presente nas Jornadas de Intervenção Comunitária. Foi importante perceber, que a minha angústia de não saber a viabilidade do projeto é partilhada por todos.

Também foi importante para perceber o sentido da intervenção comunitária e algumas definições.

A Professora Gabriela, na aula pediu para refletir sobre o território (cultural e social), população, recursos, necessidades do projeto que pretendo realizar para a próxima aula no dia 12 de Outubro.

Este dia foi importante para perceber que é necessário por vezes mudar a rota do nosso trabalho. Neste sentido, surgiu a ideia de trabalhar na comunidade para a importância dos idosos que se encontram nas suas casas e do apoio que a comunidade pode dar, nomeadamente, pelos voluntários. Dado que onde eu pretendo realizar o meu trabalho, as instituições fecham-se nelas próprias. Verifico que esta comunidade é muito fechada nela mesma. E descobri que não existem dados, de quantos idosos vivem em casa sozinhos ou não e que tipo de apoio prestam os familiares, se é que o procuram.

ANEXO II
LEGISLAÇÃO

Decreto-Lei n.º 389/99, de 30 de Setembro

Disposições gerais	3
Objectivos	3
Organizações promotoras	3
Emissão do cartão de identificação do voluntário	3
Cartão de identificação de voluntário	3
Acreditação e certificação do trabalho voluntário	4
Enquadramento no regime do seguro social voluntário	4
Requisitos	4
Requerimento	4
Cessação do enquadramento.....	4
Reinício do enquadramento.....	4
Esquema de presta�es	5
Obriga�o contributiva.....	5
Regime subsidiário	5
Voluntário empregado	5
Convoca�o do voluntário empregado, durante o período de trabalho	5
Termos da convocatória	5
Efeitos das faltas	6
Acidente ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário	6
Seguro obrigatório	6
Apólice de seguro de grupo.....	6
Programa de voluntariado	6
Programa de voluntariado	6
Despesas derivadas do cumprimento do programa de voluntariado.....	6
Conselho Nacional para a Promo�o do Voluntariado	7
Constitui�o	7
Competências	7
Disposi�es finais.....	7
Avalia�o	7
Entrada em vigor	7

O voluntariado é uma actividade inerente ao exercício de cidadania que se traduz numa relação solidária para com o próximo, participando, de forma livre e organizada, na solução dos problemas que afectam a sociedade em geral.

Reconhecendo que o trabalho voluntário representa hoje um dos instrumentos básicos de participação da sociedade civil nos mais diversos domínios de actividade, a [Lei n.º 71/98, de 3 de Novembro](#), estabeleceu as bases do enquadramento jurídico do voluntariado.

Procurando ir ao encontro das necessidades sentidas pelos voluntários e pelas diversas entidades que enquadram a sua acção, a lei do voluntariado delimitou com precisão o conceito de voluntariado, definiu os princípios enquadramentos do trabalho voluntário e contemplou um conjunto de medidas consubstanciadas em direitos e deveres dos voluntários e das organizações promotoras no âmbito de um compromisso livremente assumido de dar cumprimento a um programa de voluntariado.

Tendo em conta a liberdade que caracteriza e define o voluntariado, a regulamentação da citada lei, nos termos do seu artigo 11.º, cinge-se às condições necessárias à sua integral e efectiva aplicação e às condições de efectivação dos direitos consignados no n.º 1 do seu artigo 7.º, designadamente nas alíneas f), g) e j).

Partindo destas premissas, designadamente no que respeita à garantia da liberdade inerente ao voluntariado e do exercício de cidadania expresso numa participação solidária, a presente regulamentação, no desenvolvimento da Lei n.º 71/98, contempla também instrumentos operativos que permitam efectivar direitos dos voluntários e promover e consolidar um voluntariado sólido, qualificado e reconhecido socialmente.

Neste contexto, são, assim, objecto de regulamentação as condições de efectivação dos direitos consignados no n.º 1 do artigo 7.º, bem como outras medidas que, de harmonia com o disposto no seu artigo 11.º, se mostram necessárias à sua integral e efectiva aplicação.

É, designadamente, o caso de se contemplar a criação do Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado, cuja composição será definida por resolução do Conselho de Ministros, o mesmo acontecendo ao organismo que prestará o apoio necessário ao seu funcionamento e execução das deliberações.

Esta entidade, para além de operacionalizar diversas acções relacionadas com a efectivação dos direitos dos voluntários, designadamente no que respeita à cobertura de responsabilidade civil das organizações promotoras, em caso de acidente ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário e à emissão e controlo do cartão de identificação do voluntário, terá como objectivos fundamentais:

Desenvolver as acções indispensáveis ao efectivo conhecimento e caracterização do universo dos voluntários;

Apoiar as organizações promotoras e dinamizar acções de formação, bem como outros programas que contribuam para uma melhor qualidade e eficácia do trabalho voluntário, e desenvolver todo um conjunto de medidas que, situadas numa lógica de promoção e divulgação do voluntariado, concorram, de forma sistemática, para a sua valorização e para sensibilizar a sociedade em geral para a importância da acção voluntária como instrumento de solidariedade e desenvolvimento.

Nesta base, o presente diploma procede à regulamentação da Lei n.º 71/98, de 3 de Novembro, criando as condições que permitam promover e apoiar o voluntariado tendo em conta a relevância da sua acção na construção de uma sociedade mais solidária e preocupada com os seus membros.

Assim:

Em cumprimento do previsto no artigo 11.º da [Lei n.º 71/98, de 3 de Novembro](#), e nos termos da alínea c) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta, para valer como lei geral da República, o seguinte:

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objectivos

O presente diploma regulamenta a [Lei n.º 71/98, de 3 de Novembro](#), que estabeleceu as bases do enquadramento jurídico do voluntariado.

Artigo 2.º

Organizações promotoras

1 - Reúnem condições para integrar voluntários e coordenar o exercício da sua actividade as pessoas colectivas que desenvolvam actividades nos domínios a que se refere o n.º 3 do artigo 4.º da Lei n.º 71/98, de 3 de Novembro, e que se integrem numa das seguintes categorias:

- a) Pessoas colectivas de direito público de âmbito nacional, regional ou local;
- b) Pessoas colectivas de utilidade pública administrativa;
- c) Pessoas colectivas de utilidade pública, incluindo as instituições particulares de solidariedade social.

2 - Podem ainda reunir condições para integrar voluntários e coordenar o exercício da sua actividade organizações não incluídas no número anterior, desde que o ministério da respectiva tutela considere com interesse as suas actividades e efectivo e relevante o seu funcionamento.

Artigo 3.º

Emissão do cartão de identificação do voluntário

1 - A emissão do cartão de identificação de voluntário é efectuada mediante requerimento da organização promotora dirigido à entidade responsável pela sua emissão.

2 - Do requerimento deverão constar os seguintes elementos:

- a) Referência à celebração do programa do voluntariado a que se refere o artigo 9.º da Lei n.º 71/98, de 3 de Novembro;
- b) Nome e residência do voluntário, bem como duas fotografias tipo passe;
- c) Identificação da área de actividade do voluntário, nos termos do n.º 3 do artigo 4.º da Lei n.º 71/98, de 3 de Novembro.

3 - A suspensão ou a cessação da colaboração do voluntário determina a obrigatoriedade da devolução do cartão de identificação do voluntário à organização promotora.

4 - No caso da cessação da colaboração do voluntário a organização promotora deverá dar conhecimento do facto e devolver o cartão de identificação do voluntário à entidade responsável pela sua emissão.

Artigo 4.º

Cartão de identificação de voluntário

1 - O cartão de identificação de voluntário deve obedecer às dimensões de 8,5 cm x 6,5 cm e conter obrigatoriamente elementos respeitantes à identificação do voluntário, da organização promotora e da área de actividade do voluntário.

2 - Do cartão deve ainda constar a identificação da entidade responsável pela sua emissão, bem como a data em que foi emitido.

3 - O cartão de identificação de voluntário é emitido segundo modelo a aprovar por portaria do Ministro do Trabalho e da Solidariedade.

Artigo 5.º

Acreditação e certificação do trabalho voluntário

A acreditação e certificação do trabalho voluntário efectua-se mediante certificado emitido pela organização promotora no âmbito da qual o voluntário desenvolve o seu trabalho, onde, para além da identificação do voluntário, deve constar, designadamente, o domínio da respectiva actividade, o local onde foi exercida, bem como o seu início e duração.

CAPÍTULO II

Enquadramento no regime do seguro social voluntário

Artigo 6.º

Requisitos

Pode beneficiar do regime do seguro social voluntário a que se refere a alínea c) do n.º 1 do artigo 7.º da [Lei n.º 71/98, de 3 de Novembro](#), o voluntário que preencha, cumulativamente, os seguintes requisitos:

- a) Tenha mais de 18 anos;
- b) Esteja integrado num programa de voluntariado, nos termos do artigo 9.º da Lei n.º 71/98, de 3 de Novembro;
- c) Não esteja abrangido por regime obrigatório de protecção social pelo exercício simultâneo de actividade profissional, nomeadamente auferindo prestações de desemprego;
- d) Não seja pensionista da segurança social ou de qualquer outro regime de protecção social.

Artigo 7.º

Requerimento

1 - O enquadramento no regime do seguro social voluntário depende da manifestação de vontade do interessado, mediante a apresentação de requerimento no centro regional de segurança social cujo âmbito territorial abranja a área de actividade da respectiva organização promotora, instruído com os seguintes documentos:

- a) Bilhete de identidade, cédula pessoal, certidão de nascimento ou outro documento de identificação;
- b) Declaração emitida pela organização promotora comprovativa de que o voluntário se insere num programa de voluntariado;
- c) Declaração do interessado de que preenche os requisitos constantes das alíneas c) e d) do n.º 1 do artigo 6.º;
- d) Certificação médica de aptidão para o trabalho efectuada pelo sistema de verificação de incapacidades, através do médico relator.

2 - O interessado deve comunicar ao centro regional de segurança social todas as alterações da sua situação susceptíveis de influenciar o enquadramento no regime do seguro social voluntário.

Artigo 8.º

Cessaçã o do enquadramento

1 - A cessação do trabalho voluntário determina a cessação do enquadramento no regime do seguro social voluntário, devendo a organização promotora comunicar tal facto ao centro regional competente, até ao final do mês seguinte àquele em que se verificou a respectiva cessação.

2 - Verifica-se ainda a cessação do enquadramento no regime quando o beneficiário deixar de preencher algum dos requisitos constantes do artigo 6.º

3 - A cessação do enquadramento produz efeitos a partir da data do facto determinante da mesma.

Artigo 9.º

Reinício do enquadramento

O enquadramento pode ser retomado, a requerimento do voluntário, desde que os requisitos sejam de novo comprovados.

Artigo 10.º

Esquema de prestações

1 - O voluntário abrangido pelo seguro social voluntário, nos termos do presente diploma, tem direito às prestações nas eventualidades de invalidez, velhice, morte e doença profissional.

2 - A cobertura do risco de doenças profissionais é assegurada pelo Centro Nacional de Protecção contra os Riscos Profissionais.

3 - Para efeitos do disposto no número anterior, a actividade prestada como voluntário considera-se equiparada a actividade profissional.

Artigo 11.º

Obrigaçã o contributiva

1 - As contribuições para a segurança social são determinadas pela aplicação das taxas contributivas, para as respectivas eventualidades, nos termos do disposto nos artigos 39.º e 40.º do Decreto-Lei n.º 40/89, de 12 de Fevereiro, à remuneração mínima nacional garantida à generalidade dos trabalhadores.

2 - O pagamento das contribuições referidas nos números anteriores é efectuado pela organização promotora que integra o voluntário.

Artigo 12.º

Regime subsidiário

Em tudo o que não se encontre especificamente regulado no presente capítulo aplicam-se as disposições em vigor para o seguro social voluntário constantes do Decreto-Lei n.º 40/89, de 1 de Fevereiro.

CAPÍTULO III Voluntário empregado

Artigo 13.º

Convocação do voluntário empregado, durante o período de trabalho

1 - O voluntário empregado pode ser convocado pela organização promotora, para prestar a sua actividade durante o tempo de trabalho, nos seguintes casos:

- a) Por motivo de cumprimento de missões urgentes que envolvam o recurso a determinados meios humanos que não se encontrem disponíveis em número suficiente ou com a preparação adequada para esse efeito;
- b) Em situação de emergência, calamidade pública, acidentes de origem climática ou humana que pela sua dimensão ou gravidade justifiquem a mobilização dos meios existentes afectos às áreas responsáveis pelo controlo da situação e reposição da normalidade ou em casos de força maior devidamente justificados;
- c) Em situações especiais inadiáveis em que a participação do voluntário seja considerada imprescindível para a prossecução dos objectivos do programa de voluntariado.

2 - Para efeitos do disposto na alínea c) do número anterior o voluntário dispõe de um crédito de quarenta horas anuais.

Artigo 14.º

Termos da convocatória

As faltas ao trabalho pelos motivos referidos no artigo anterior devem ser precedidas de convocação escrita da organização promotora, da qual conste a natureza da actividade a desempenhar e o motivo que a justifique, podendo, em caso de reconhecida urgência, ser feita por outro meio, designadamente por telefone, devendo ser confirmada por escrito no dia útil imediato.

Artigo 15.º

Efeitos das faltas

As faltas ao trabalho do voluntário empregado, devidamente convocado, consideram-se justificadas, sem perda de retribuição ou quaisquer outros direitos e regalias, nos termos do n.º 2 do artigo 7.º da Lei n.º 71/98, mediante a apresentação da convocatória e do documento comprovativo do cumprimento da missão para que foi convocado, passado pela organização promotora.

CAPÍTULO IV

Acidente ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário

Artigo 16.º

Seguro obrigatório

1 - A protecção do voluntário em caso de acidente ou doença sofridos ou contraídos por causa directa e especificamente imputável ao exercício do trabalho voluntário é garantida pela organização promotora, mediante seguro a efectuar com as entidades legalmente autorizadas para a sua realização.

2 - O seguro obrigatório compreende uma indemnização e um subsídio diário a atribuir, respectivamente, nos casos de morte e invalidez permanente e de incapacidade temporária.

Artigo 17.º

Apólice de seguro de grupo

Para a realização do seguro obrigatório será contratada apólice de seguro de grupo.

CAPÍTULO V

Programa de voluntariado

Artigo 18.º

Programa de voluntariado

1 - Na elaboração do programa de voluntariado a que se refere o artigo 9.º da Lei n.º 71/98 deverão ser tidas em conta as especificidades de cada sector de actividade em que se exerce o voluntariado.

2 - A especificidade de cada sector de actividade poderá justificar a elaboração de um modelo de programa a aprovar pelo ministro da tutela.

Artigo 19.º

Despesas derivadas do cumprimento do programa de voluntariado

1 - O voluntário, sem prejuízo da realização de despesas inadiáveis e reembolsáveis nos termos da alínea j) do artigo 7.º da Lei n.º 71/98, não pode ser onerado com despesas que resultem exclusivamente do exercício regular do trabalho voluntário nos termos acordados no respectivo programa.

2 - Sempre que a utilização de transportes públicos pelo voluntário seja derivada exclusivamente do cumprimento do programa de voluntariado, a organização promotora diligenciará no sentido de ser facultado ao voluntário o título ou meio adequado de transporte.

CAPÍTULO VI

Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado

Artigo 20.º

Constituição

1 - Com o fim de desenvolver e qualificar o voluntariado é criado o Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado.

2 - Por resolução do Conselho de Ministros serão definidas a composição do Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado, assim como o organismo que lhe prestará o apoio necessário ao seu funcionamento e execução das suas deliberações.

Artigo 21.º

Competências

Compete ao Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado desenvolver as acções indispensáveis à promoção, coordenação e qualificação do voluntariado, nomeadamente:

- a) Desenvolver as acções adequadas ao conhecimento e caracterização do universo dos voluntários;
- b) Emitir o cartão de identificação do voluntário nos termos estabelecidos no artigo 3.º;
- c) Promover as acções inerentes à contratação de uma apólice de seguro de grupo entre as organizações promotoras e as entidades seguradoras tendo em vista a cobertura da responsabilidade civil nos termos referidos nos artigos 16.º e seguintes;
- d) Providenciar junto das empresas transportadoras, sempre que se justifique, a celebração de acordos para utilização de transportes públicos pelos voluntários, considerando o disposto no n.º 2 do artigo 19.º;
- e) Dinamizar, com as organizações promotoras, acções de formação, bem como outros programas que contribuam para uma melhor qualidade e eficácia do trabalho voluntário;
- f) Conceder apoio técnico às organizações promotoras mediante a disponibilização de informação com interesse para o exercício do voluntariado;
- g) Promover e divulgar o voluntariado como forma de participação social e de solidariedade entre os cidadãos, através dos meios adequados, incluindo os meios de comunicação social;
- 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;
- i) Promover a realização de estudos sociológicos, designadamente em colaboração com as universidades, sobre a atitude, predisposição e motivação dos cidadãos para a realização do trabalho voluntário;
- j) Sensibilizar as empresas para, em termos curriculares, valorizarem a experiência adquirida em acções de voluntariado, especialmente dos jovens à procura de emprego;
- l) Acompanhar a aplicação do presente diploma e propor as medidas que se revelem adequadas ao seu aperfeiçoamento e desenvolvimento.

CAPÍTULO VII

Disposições finais

Artigo 22.º

Avaliação

No prazo de um ano após a entrada em vigor do presente diploma será feita a avaliação dos mecanismos no mesmo estabelecidos para operacionalização e promoção do trabalho voluntário, nomeadamente o desenvolvido pelos titulares dos órgãos sociais das organizações promotoras, tendo em vista a introdução das alterações que se mostrem necessárias.

Artigo 23.º

Entrada em vigor

O presente diploma entra em vigor um mês após a data da sua publicação.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 22 de Julho de 1999. - *Jaime José Matos da Gama* - *Guilherme d'Oliveira Martins* - *Francisco Ventura Ramos* - *Eduardo Luís Barreto Ferro Rodrigues* - *José*

Sócrates Carvalho Pinto de Sousa.
Promulgado em 17 de Setembro de 1999.
Publique-se.
O Presidente da República,
JORGE SAMPAIO.
Referendado em 20 de Setembro de 1999.

O Primeiro-Ministro, *António Manuel de Oliveira Guterres.*

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro Bases do enquadramento jurídico do voluntariado

A Assembleia da República decreta, nos termos do artigo 161.º, alínea c), do artigo 166.º, n.º 3, e do artigo 112.º, n.º 5, da Constituição, para valer como lei geral da República, o seguinte:

CAPÍTULO I Disposições gerais

Artigo 1.º Objecto

A presente lei visa promover e garantir a todos os cidadãos a participação solidária em acções de voluntariado e definir as bases do seu enquadramento jurídico.

Artigo 2.º Voluntariado

1 — Voluntariado é o conjunto de acções de interesse social e comunitário realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projectos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas.

2 — Não são abrangidas pela presente lei as actuações que, embora desinteressadas, tenham um carácter isolado e esporádico ou sejam determinadas por razões familiares, de amizade e de boa vizinhança.

Artigo 3.º Voluntário

1 — O voluntário é o indivíduo que de forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar acções de voluntariado no âmbito de uma organização promotora.

2 — A qualidade de voluntário não pode, de qualquer forma, decorrer de relação de trabalho subordinado ou autónomo ou de qualquer relação de conteúdo patrimonial com a organização promotora, sem prejuízo de regimes especiais constantes da lei.

Artigo 4.º Organizações promotoras

1 — Para efeitos da presente lei, consideram-se organizações promotoras as entidades públicas da administração central, regional ou local ou outras pessoas colectivas de direito público ou privado, legalmente constituídas, que reúnam

condições para integrar voluntários e coordenar o exercício da sua actividade, que devem ser definidas nos termos do artigo 11.º

2 — Poderão igualmente aderir ao regime estabelecido no presente diploma, como organizações promotoras, outras organizações socialmente reconhecidas que reúnam condições para integrar voluntários e coordenar o exercício da sua actividade.

3 — A actividade referida nos números anteriores tem de revestir interesse social e comunitário e pode ser desenvolvida nos domínios cívico, da acção social, da saúde, da educação, da ciência e cultura, da defesa do património e do ambiente, da defesa do consumidor, da cooperação para o desenvolvimento, do emprego e da formação profissional, da reinserção social, da protecção civil, do desenvolvimento da vida associativa e da economia social, da promoção do voluntariado e da solidariedade social, ou em outros de natureza análoga.

CAPÍTULO II Princípios

Artigo 5.º Princípio geral

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

Artigo 6.º

Princípios enquadramentos do voluntariado

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

2 — O princípio da solidariedade traduz-se na responsabilidade de todos os cidadãos pela realização dos fins do voluntariado.

3 — O princípio da participação implica a intervenção das organizações representativas do voluntariado em matérias respeitantes aos domínios em que os voluntários desenvolvem o seu trabalho.

4 — O princípio da cooperação envolve a possibilidade de as organizações promotoras e as organizações representativas do voluntariado estabelecerem relações e programas de acção concertada.

5 — O princípio da complementaridade pressupõe que o voluntário não deve substituir os recursos humanos considerados necessários à prossecução das actividades das organizações promotoras, estatutariamente definidas.

6 — O princípio da gratuidade pressupõe que o voluntário não é remunerado, nem pode

receber subvenções ou donativos, pelo exercício do seu trabalho voluntário.

7 — O princípio da responsabilidade reconhece que o voluntário é responsável pelo exercício da actividade que se comprometeu realizar, dadas as expectativas criadas aos destinatários do trabalho voluntário.

8 — O princípio da convergência determina a harmonização da acção do voluntário com a cultura e objectivos institucionais da entidade promotora.

CAPÍTULO III

Direitos e deveres do voluntário

Artigo 7.º

Direitos do voluntário

1 — São direitos do voluntário:

- a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;
- b) Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
- c) Enquadrar-se no regime do seguro social voluntário, no caso de não estar abrangido por um regime obrigatório de segurança social;
- d) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
- e) Faltar justificadamente, se empregado, quando convocado pela organização promotora, nomeadamente por motivo do cumprimento de missões urgentes, em situações de emergência, calamidade pública ou equiparadas;
- f) Receber as indemnizações, subsídios e pensões, bem como outras regalias legalmente definidas, em caso de acidente ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário;
- g) Estabelecer com a entidade que colabora um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
- h) Ser ouvido na preparação das decisões da organização promotora que afectem o desenvolvimento do trabalho voluntário;
- i) Beneficiar, na qualidade de voluntário, de um regime especial de utilização de transportes públicos, nas condições estabelecidas na legislação aplicável;
- j) Ser reembolsado das importâncias despendidas no exercício de uma actividade programada pela organização promotora, desde que inadiáveis e devidamente justificadas, dentro dos limites eventualmente estabelecidos pela mesma entidade.

2 — As faltas justificadas previstas na alínea e) contam, para todos os efeitos, como tempo de serviço efectivo e não podem implicar perda de quaisquer direitos ou regalias.

3 — A qualidade de voluntário é compatível com a de associado, de membro dos corpos sociais e de beneficiário da organização promotora através da qual exerce o voluntariado.

Artigo 8.º

Deveres do voluntário

São deveres do voluntário:

- a) Observar os princípios deontológicos por que se rege a actividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
- b) Observar as normas que regulam o funcionamento da entidade a que presta colaboração e dos respectivos programas ou projectos;
- c) Actuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Participar nos programas de formação destinados ao correcto desenvolvimento do trabalho voluntário;
- e) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- f) Colaborar com os profissionais da organização promotora, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- g) Não assumir o papel de representante da organização promotora sem o conhecimento e prévia autorização desta;
- h) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a organização promotora;
- i) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua actividade.

CAPÍTULO IV

Relações entre o voluntário e a organização promotora

Artigo 9.º

Programa de voluntariado

Com respeito pelas normas legais e estatutárias aplicáveis, deve ser acordado entre a organização promotora e o voluntário um programa de voluntariado do qual possam constar, designadamente:

- a) A definição do âmbito do trabalho voluntário em função do perfil do voluntário e dos domínios da actividade previamente definidos pela organização promotora;
- b) Os critérios de participação nas actividades promovidas pela organização promotora, a definição das funções dela decorrentes, a sua duração e as formas de desvinculação;
- c) As condições de acesso aos locais onde deva ser desenvolvido o trabalho voluntário, nomeadamente lares, estabelecimentos hospitalares e estabelecimentos prisionais;

- d) Os sistemas internos de informação e de orientação para a realização das tarefas destinadas aos voluntários;
- e) Avaliação periódica dos resultados do trabalho voluntário desenvolvido;
- f) A realização das acções de formação destinadas ao bom desenvolvimento do trabalho voluntário;
- g) A cobertura dos riscos a que o voluntário está sujeito e dos prejuízos que pode provocar a terceiros no exercício da sua actividade, tendo em consideração as normas aplicáveis em matéria de responsabilidade civil;
- h) A identificação como participante no programa a desenvolver e a certificação da sua participação;
- i) O modo de resolução de conflitos entre a organização promotora e o voluntário.

Artigo 10.º

Suspensão e cessação do trabalho voluntário

- 1 — O voluntário que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário deve informar a entidade promotora com a maior antecedência possível.
- 2 — A organização promotora pode dispensar a colaboração do voluntário a título temporário ou definitivo sempre que a alteração dos objectivos ou das práticas institucionais o justifique.
- 3 — A organização promotora pode determinar a suspensão ou a cessação da colaboração do voluntário em todos ou em alguns domínios de actividade no caso de incumprimento grave e reiterado do programa de voluntariado por parte do voluntário.

CAPÍTULO V

Disposições finais e transitórias

Artigo 11.º

Regulamentação

- 1 — O Governo deve proceder à regulamentação da presente lei no prazo máximo de 90 dias, estabelecendo as condições necessárias à sua integral e efectiva aplicação, nomeadamente as condições da efectivação dos direitos consignados nas alíneas f), g) e j) do n.º 1 do artigo 7.º
- 2 — A regulamentação deve ter ainda em conta a especificidade de cada sector da actividade em que se exerce o voluntariado.
- 3 — Até à sua regulamentação mantém-se em vigor a legislação que não contrarie o preceituado na presente lei.

Artigo 12.º

Entrada em vigor

A presente lei entra em vigor 30 dias após a sua publicação. Aprovada em 24 de Setembro de 1998.

O Presidente da Assembleia da República,
António de Almeida Santos.

Promulgada em 21 de Outubro de 1998.
Publique-se.

O Presidente da República, JORGE SAMPAIO.

Referendada em 23 de Outubro de 1998.
O Primeiro-Ministro, *António Manuel de Oliveira Guterres.*

ANEXO III
DECLARAÇÃO UNIVERSAL SOBRE O
VOLUNTARIADO

DECLARAÇÃO UNIVERSAL SOBRE VOLUNTARIADO

Preâmbulo

1. Os Voluntários, inspirados na Declaração Universal dos Direitos do Homem de 1948 e na Convenção sobre os Direitos da Criança de 1989, consideram o seu compromisso como instrumento de desenvolvimento social, cultural, económico e do ambiente, num mundo em constante transformação. Garantem o princípio de que "Todas as pessoas têm direito à liberdade de reunião e associação pacífica".

2. O Voluntariado:

- É uma decisão voluntária, apoiada em motivações e opções pessoais;
- É uma forma de participação activa do cidadão na vida das comunidades;
- Contribui para a melhoria da qualidade de vida, realização pessoal e uma maior solidariedade;
- Traduz-se, regra geral, numa acção ou num movimento organizado, no âmbito de uma associação;
- Contribui para dar resposta aos principais desafios da sociedade, com vista a um mundo mais justo e mais pacífico;
- Contribui para um desenvolvimento económico e social mais equilibrado, para a criação de empregos e novas profissões.

Princípios fundamentais do Voluntariado

1. Os voluntários põem em prática os seguintes princípios fundamentais:

- Reconhecem a todo o homem, mulher e criança o direito de se associarem, independentemente da sua raça, religião, condição física, social ou material;
- Respeitam a dignidade de todo o ser humano e a sua cultura;
- Oferecem individualmente ou no âmbito de uma associação, ajuda mútua e serviço, de uma forma desinteressada e com o espírito de fraternidade;
- Estão atentos às necessidades das pessoas e comunidades e desencadeiam, com a sua colaboração, a resposta adequada;
- Têm em vista, igualmente, fazer do voluntariado um factor de realização pessoal, aquisição de conhecimentos e novas competências, desenvolvimento das capacidades, favorecendo a iniciativa e a criatividade, permitindo a cada um ser mais membro activo do que beneficiário da acção voluntária;
- Estimulam o espírito de responsabilidade social e encorajam a solidariedade familiar, comunitária e internacional.

2. Tendo em conta estes princípios fundamentais, devem os voluntários:

- Encorajar a transformação do compromisso individual em movimento colectivo;
- Apoiar, de maneira activa, a sua associação, aderindo conscientemente aos seus objectivos, informando-se das suas políticas de funcionamento;
- Comprometer-se a cumprir correctamente as tarefas definidas em conjunto, de acordo com as suas capacidades, tempo disponível e responsabilidades assumidas;
- Cooperar, com espírito de compreensão mútua e estima recíproca, com todos os membros da sua associação;
- Aceitar receber formação;
- Trabalhar com ética, no desempenho das suas funções.

3. Tendo em conta a Declaração Universal dos Direitos do Homem e os Princípios Fundamentais do Voluntariado, devem as entidades organizadoras:

- Elaborar os estatutos adequados ao exercício do trabalho voluntário;
- Definir critérios de participação dos voluntários, no respeito das funções claramente definidas para cada um;

- Confiar, a cada um, as actividades que lhe são adequadas, assegurando a formação e acompanhamento necessários;
- Prever, de forma eficaz, a cobertura dos riscos a que os voluntários estão sujeitos no exercício das suas funções e os prejuízos que estes, involuntariamente, possam provocar em terceiros, no decurso da sua actividade;
- Facilitar a participação de todos os voluntários, reembolsando-os, se necessário, com as despesas efectuadas com o seu trabalho;
- Estabelecer a forma de rescisão do vínculo, quer por parte da associação quer do voluntário

ANEXO IV
DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS
DO HOMEM

**DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS DO HOMEM
DE 10 DE DEZEMBRO DE 1948**

Preâmbulo

Considerando que o reconhecimento da dignidade inerente a todos os membros da família humana e dos seus direitos iguais e inalienáveis constitui o fundamento da liberdade, da justiça e da paz no mundo;

Considerando que o desconhecimento e o desprezo dos direitos do homem conduziram a actos de barbárie que revoltam a consciência da Humanidade e que o advento de um mundo em que os seres humanos sejam livres de falar e de crer, libertos do terror e da miséria, foi proclamado como a mais alta inspiração do homem;

Considerando que é essencial a protecção dos direitos do homem através de um regime de direito, para que o homem não seja compelido, em supremo recurso, à revolta contra a tirania e a opressão;

Considerando que é essencial encorajar o desenvolvimento de relações amistosas entre as nações;

Considerando que, na Carta, os povos das Nações Unidas proclamam, de novo, a sua fé nos direitos fundamentais do homem, na dignidade e no valor da pessoa humana, na igualdade de direitos dos homens e das mulheres e se declararam resolvidos a favorecer o progresso social e a instaurar melhores condições de vida dentro de uma liberdade mais ampla;

Considerando que os Estados membros se comprometeram a promover, em cooperação com a Organização das Nações Unidas, o respeito universal e efectivo dos direitos do homem e das liberdades fundamentais;

Considerando que uma concepção comum destes direitos e liberdades é da mais alta importância para dar plena satisfação a tal compromisso:

A Assembleia Geral

Proclama a presente Declaração Universal dos Direitos do Homem como ideal comum a atingir por todos os povos e todas as nações, a fim de que todos os indivíduos e todos os órgãos da sociedade, tendo-a constantemente no espírito, se esforcem, pelo ensino e pela educação, por desenvolver o respeito desses direitos e liberdades e por promover, por medidas progressivas de ordem nacional e internacional, o seu reconhecimento e a sua aplicação universais e efectivos tanto entre as populações dos próprios Estados membros como entre as dos territórios colocados sob a sua jurisdição.

ARTIGO 1.º

Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e em direitos. Dotados de razão e de consciência, devem agir uns para com os outros em espírito de fraternidade.

ARTIGO 2.º

Todos os seres humanos podem invocar os direitos e as liberdades proclamados na presente Declaração, sem distinção alguma, nomeadamente de raça, de cor, de sexo, de língua, de religião, de opinião política ou outra, de origem nacional ou social, de fortuna, de nascimento ou de qualquer outra situação.

Além disso, não será feita nenhuma distinção fundada no estatuto político, jurídico ou internacional do país ou do território da naturalidade da pessoa, seja esse país ou território independente, sob tutela, autónomo ou sujeito a alguma limitação de soberania.

ARTIGO 3.º

Todo o indivíduo tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal.

ARTIGO 4.º

Ninguém será mantido em escravatura ou em servidão; a escravatura e o trato dos escravos, sob todas as formas, são proibidos.

ARTIGO 5.º

Ninguém será submetido a tortura nem a penas ou tratamentos cruéis, desumanos ou degradantes.

ARTIGO 6.º

Todos os indivíduos têm direito ao reconhecimento em todos os lugares da sua personalidade jurídica.

ARTIGO 7.º

Todos são iguais perante a lei e, sem distinção, têm direito a igual protecção da lei. Todos têm direito a protecção igual contra qualquer discriminação que viole a presente Declaração e contra qualquer incitamento a tal discriminação.

ARTIGO 8.º

Toda a pessoa tem direito a recurso efectivo para as jurisdições nacionais competentes contra os actos que violem os direitos fundamentais reconhecidos pela Constituição ou pela lei.

ARTIGO 9.º

Ninguém pode ser arbitrariamente preso, detido ou exilado.

ARTIGO 10.º

Toda a pessoa tem direito, em plena igualdade, a que a sua causa seja equitativa e publicamente julgada por um tribunal independente e imparcial que decida dos seus direitos e obrigações ou das razões de qualquer acusação em matéria penal que contra ela seja deduzida.

ARTIGO 11.º

1 — Toda a pessoa acusada de um acto delituoso presume-se inocente até que a sua culpabilidade fique legalmente provada no decurso de um processo público em que todas as garantias necessárias de defesa lhe sejam asseguradas.

2 — Ninguém será condenado por acções ou omissões que, no momento da sua prática, não constituíam acto delituoso à face do direito interno ou

ao vestuário, ao alojamento, à assistência médica e ainda quanto aos serviços sociais necessários, e tem direito à segurança no desemprego, na doença, na invalidez, na viuvez, na velhice ou noutros casos de perda de meios de subsistência por circunstâncias independentes da sua vontade.

2 — A maternidade e a infância têm direito a ajuda e a assistência especiais. Todas as crianças, nascidas dentro ou fora do matrimónio, gozam da mesma protecção social.

ARTIGO 26.º

1 — Toda a pessoa tem direito à educação. A educação deve ser gratuita, pelo menos a correspondente ao ensino elementar fundamental. O ensino elementar é obrigatório. O ensino técnico e profissional deve ser generalizado; o acesso aos estudos superiores deve estar aberto a todos em plena igualdade, em função do seu mérito.

2 — A educação deve visar à plena expansão da personalidade humana e ao reforço dos direitos do homem e das liberdades fundamentais e deve favorecer a compreensão, a tolerância e a amizade entre todas as nações e todos os grupos raciais ou religiosos, bem como o desenvolvimento das actividades das Nações Unidas para a manutenção da paz.

3 — Aos pais pertence a prioridade do direito de escolher o género de educação a dar aos filhos.

ARTIGO 27.º

1 — Toda a pessoa tem o direito de tomar parte livremente na vida cultural da comunidade, de fruir as artes e de participar no progresso científico e nos benefícios que deste resultam.

2 — Todos têm direito à protecção dos interesses morais e materiais ligados a qualquer produção científica, literária ou artística da sua autoria.

ARTIGO 28.º

Toda a pessoa tem direito a que reine, no plano social e no plano internacional, uma ordem capaz de tornar plenamente efectivos os direitos e as liberdades enunciados na presente Declaração.

ARTIGO 29.º

1 — O indivíduo tem deveres para com a comunidade, fora da qual não é possível o livre e pleno desenvolvimento da sua personalidade.

2 — No exercício destes direitos e no gozo destas liberdades ninguém está sujeito senão às limitações estabelecidas pela lei com vista exclusivamente a promover o reconhecimento e o respeito dos direitos e liberdades dos outros e a fim de satisfazer as justas exigências da moral, da ordem pública e do bem-estar numa sociedade democrática.

3 — Em caso algum estes direitos e liberdades poderão ser exercidos contrariamente aos fins e aos princípios das Nações Unidas.

ARTIGO 30.º

Nenhuma disposição da presente Declaração pode ser interpretada de maneira a envolver para qualquer

Estado, agrupamento ou indivíduo o direito de se entregar a alguma actividade ou de praticar algum acto destinado a destruir os direitos e liberdades aqui enunciados.

UNIVERSAL DECLARATION OF HUMAN RIGHTS

Preamble

Whereas recognition of the inherent dignity and of the equal and inalienable rights of all members of the human family is the foundation of freedom, justice and peace in the world,

Whereas disregard and contempt for human rights have resulted in barbarous acts which have outraged the conscience of mankind, and the advent of a world in which human beings shall enjoy freedom of speech and belief and freedom from fear and want has been proclaimed as the highest aspiration of the common people,

Whereas it is essential, if man is not to be compelled to have recourse, as a last resort, to rebellion against tyranny and oppression, that human rights should be protected by the rule of law,

Whereas it is essential to promote the development of friendly relations between nations,

Whereas the peoples of the United Nations have in the Charter reaffirmed their faith in fundamental human rights, in the dignity and worth of the human person and in the equal rights of men and women and have determined to promote social progress and better standards of life in larger freedom,

Whereas Member States have pledged themselves to achieve, in co-operation with the United Nations, the promotion of universal respect for and observance of human rights and fundamental freedoms,

Whereas a common understanding of these rights and freedoms is of the greatest importance for the full realization of this pledge,

Now, therefore,

The General Assembly

proclaims this Universal Declaration of Human Rights as a common standard of achievement for all peoples and all nations, to the end that every individual and every organ of society, keeping this Declaration constantly in mind, shall strive by teaching and education to promote respect for these rights and freedoms and by progressive measures, national and international, to secure their universal and effective recognition and observance, both among the peoples of Member States themselves and among the peoples of territories under their jurisdiction.

ARTICLE 1

All human beings are born free and equal in dignity and rights. They are endowed with reason and conscience and should act towards one another in a spirit of brotherhood.

ao vestuário, ao alojamento, à assistência médica e ainda quanto aos serviços sociais necessários, e tem direito à segurança no desemprego, na doença, na invalidez, na viuvez, na velhice ou noutros casos de perda de meios de subsistência por circunstâncias independentes da sua vontade.

2 — A maternidade e a infância têm direito a ajuda e a assistência especiais. Todas as crianças, nascidas dentro ou fora do matrimónio, gozam da mesma protecção social.

ARTIGO 26.º

1 — Toda a pessoa tem direito à educação. A educação deve ser gratuita, pelo menos a correspondente ao ensino elementar fundamental. O ensino elementar é obrigatório. O ensino técnico e profissional deve ser generalizado; o acesso aos estudos superiores deve estar aberto a todos em plena igualdade, em função do seu mérito.

2 — A educação deve visar à plena expansão da personalidade humana e ao reforço dos direitos do homem e das liberdades fundamentais e deve favorecer a compreensão, a tolerância e a amizade entre todas as nações e todos os grupos raciais ou religiosos, bem como o desenvolvimento das actividades das Nações Unidas para a manutenção da paz.

3 — Aos pais pertence a prioridade do direito de escolher o género de educação a dar aos filhos.

ARTIGO 27.º

1 — Toda a pessoa tem o direito de tomar parte livremente na vida cultural da comunidade, de fruir as artes e de participar no progresso científico e nos benefícios que deste resultam.

2 — Todos têm direito à protecção dos interesses morais e materiais ligados a qualquer produção científica, literária ou artística da sua autoria.

ARTIGO 28.º

Toda a pessoa tem direito a que reine, no plano social e no plano internacional, uma ordem capaz de tornar plenamente efectivos os direitos e as liberdades enunciados na presente Declaração.

ARTIGO 29.º

1 — O indivíduo tem deveres para com a comunidade, fora da qual não é possível o livre e pleno desenvolvimento da sua personalidade.

2 — No exercício destes direitos e no gozo destas liberdades ninguém está sujeito senão às limitações estabelecidas pela lei com vista exclusivamente a promover o reconhecimento e o respeito dos direitos e liberdades dos outros e a fim de satisfazer as justas exigências da moral, da ordem pública e do bem-estar numa sociedade democrática.

3 — Em caso algum estes direitos e liberdades poderão ser exercidos contrariamente aos fins e aos princípios das Nações Unidas.

ARTIGO 30.º

Nenhuma disposição da presente Declaração pode ser interpretada de maneira a envolver para qualquer

Estado, agrupamento ou indivíduo o direito de se entregar a alguma actividade ou de praticar algum acto destinado a destruir os direitos e liberdades aqui enunciados.

UNIVERSAL DECLARATION OF HUMAN RIGHTS

Preamble

Whereas recognition of the inherent dignity and of the equal and inalienable rights of all members of the human family is the foundation of freedom, justice and peace in the world,

Whereas disregard and contempt for human rights have resulted in barbarous acts which have outraged the conscience of mankind, and the advent of a world in which human beings shall enjoy freedom of speech and belief and freedom from fear and want has been proclaimed as the highest aspiration of the common people,

Whereas it is essential, if man is not to be compelled to have recourse, as a last resort, to rebellion against tyranny and oppression, that human rights should be protected by the rule of law,

Whereas it is essential to promote the development of friendly relations between nations,

Whereas the peoples of the United Nations have in the Charter reaffirmed their faith in fundamental human rights, in the dignity and worth of the human person and in the equal rights of men and women and have determined to promote social progress and better standards of life in larger freedom,

Whereas Member States have pledged themselves to achieve, in co-operation with the United Nations, the promotion of universal respect for and observance of human rights and fundamental freedoms,

Whereas a common understanding of these rights and freedoms is of the greatest importance for the full realization of this pledge,

Now, therefore,

The General Assembly

proclaims this Universal Declaration of Human Rights as a common standard of achievement for all peoples and all nations, to the end that every individual and every organ of society, keeping this Declaration constantly in mind, shall strive by teaching and education to promote respect for these rights and freedoms and by progressive measures, national and international, to secure their universal and effective recognition and observance, both among the peoples of Member States themselves and among the peoples of territories under their jurisdiction.

ARTICLE 1

All human beings are born free and equal in dignity and rights. They are endowed with reason and conscience and should act towards one another in a spirit of brotherhood.

ARTICLE 2

Everyone is entitled to all the rights and freedoms set forth in this Declaration, without distinction of any kind, such as race, colour, sex, language, religion, political or other opinion, national or social origin, property, birth or other status.

Furthermore, no distinction shall be made on the basis of the political, jurisdictional or international status of the country or territory to which a person belongs, whether it be independent, trust, non-self-governing or under any other limitation of sovereignty.

ARTICLE 3

Everyone has the right to life, liberty and security of person.

ARTICLE 4

No one shall be held in slavery or servitude; slavery and the slave trade shall be prohibited in all their forms.

ARTICLE 5

No one shall be subjected to torture or to cruel, inhuman or degrading treatment or punishment.

ARTICLE 6

Everyone has the right to recognition everywhere as a person before the law.

ARTICLE 7

All are equal before the law and are entitled without any discrimination to equal protection of the law. All are entitled to equal protection against any discrimination in violation of this Declaration and against any incitement to such discrimination.

ARTICLE 8

Everyone has the right to an effective remedy by the competent national tribunals for acts violating the fundamental rights granted him by the constitution or by law.

ARTICLE 9

No one shall be subjected to arbitrary arrest, detention or exile.

ARTICLE 10

Everyone is entitled in full equality to a fair and public hearing by an independent and impartial tribunal, in the determination of his rights and obligations and of any criminal charge against him.

ARTICLE 11

1 — Everyone charged with a penal offence has the right to be presumed innocent until proved guilty according to law in a public trial at which he has had all the guarantees necessary for his defence.

2 — No one shall be held guilty of any penal offence on account of any act or omission which did not constitute a penal offence, under national or international law, at the time when it was committed. Nor shall a heavier penalty be imposed than the one that was applicable at the time the penal offence was committed.

ARTICLE 12

No one shall be subjected to arbitrary interference with his privacy, family, home or correspondence, nor to attacks upon his honour and reputation. Everyone has the right to the protection of the law against such interference or attacks.

ARTICLE 13

1 — Everyone has the right to freedom of movement and residence within the borders of each state.

2 — Everyone has the right to leave any country, including his own, and to return to his country.

ARTICLE 14

1 — Everyone has the right to seek and to enjoy in other countries asylum from persecution.

2 — This right may not be invoked in the case of prosecutions genuinely arising from non-political crimes or from acts contrary to the purposes and principles of the United Nations.

ARTICLE 15

1 — Everyone has the right to a nationality.

2 — No one shall be arbitrarily deprived of his nationality nor denied the right to change his nationality.

ARTICLE 16

1 — Men and women of full age, without any limitation due to race, nationality or religion, have the right to marry and to found a family. They are entitled to equal rights as to marriage, during marriage and at its dissolution.

2 — Marriage shall be entered into only with the free and full consent of the intending spouses.

3 — The family is the natural and fundamental group unit of society and is entitled to protection by society and the State.

ARTICLE 17

1 — Everyone has the right to own property alone as well as in association with others.

2 — No one shall be arbitrarily deprived of his property.

ARTICLE 18

Everyone has the right to freedom of thought, conscience and religion; this right includes freedom to change his religion or belief, and freedom, either

alone or in community with others and in public or private, to manifest his religion or belief in teaching, practice, worship and observance.

ARTICLE 19

Everyone has the right to freedom of opinion and expression; this right includes freedom to hold opinions without interference and to seek, receive and impart information and ideas through any media and regardless of frontiers.

ARTICLE 20

1— Everyone has the right to freedom of peaceful assembly and association.

2— No one may be compelled to belong to an association.

ARTICLE 21

1— Everyone has the right to take part in the government of his country, directly or through freely chosen representatives.

2— Everyone has the right of equal access to public service in his country.

3— The will of the people shall be the basis of the authority of government; this will shall be expressed in periodic and genuine elections which shall be by universal and equal suffrage and shall be held by secret vote or by equivalent free voting procedures.

ARTICLE 22

Everyone, as a member of society, has the right to social security and is entitled to realization, through national effort and international co-operation and in accordance with the organization and resources of each State, of the economic, social and cultural rights indispensable for his dignity and the free development of his personality.

ARTICLE 23

1— Everyone has the right to work, to free choice of employment, to just and favourable conditions of work and to protection against unemployment.

2— Everyone, without any discrimination, has the right to equal pay for equal work.

3— Everyone who works has the right to just and favourable remuneration ensuring for himself and his family an existence worthy of human dignity, and supplemented, if necessary, by other means of social protection.

4— Everyone has the right to form and to join trade unions for the protection of his interests.

ARTICLE 24

Everyone has the right to rest and leisure, including reasonable limitation of working hours and periodic holidays with pay.

ARTICLE 25

1— Everyone has the right to a standard of living adequate for the health and well-being of himself and of his family, including food, clothing, housing

and medical care and necessary social services, and the right to security in the event of unemployment, sickness, disability, widowhood, old age or other lack of livelihood in circumstances beyond his control.

2— Motherhood and childhood are entitled to special care and assistance. All children, whether born in or out of wedlock, shall enjoy the same social protection.

ARTICLE 26

1— Everyone has the right to education. Education shall be free, at least in the elementary and fundamental stages. Elementary education shall be compulsory. Technical and professional education shall be made generally available and higher education shall be equally accessible to all on the basis of merit.

2— Education shall be directed to the full development of the human personality and to the strengthening of respect for human rights and fundamental freedoms. It shall promote understanding, tolerance and friendship among all nations, racial or religious groups, and shall further the activities of the United Nations for the maintenance of peace.

3— Parents have a prior right to choose the kind of education that shall be given to their children.

ARTICLE 27

1— Everyone has the right freely to participate in the cultural life of the community, to enjoy the arts and to share in scientific advancement and its benefits.

2— Everyone has the right to the protection of the moral and material interests resulting from any scientific, literary or artistic production of which he is the author.

ARTICLE 28

Everyone is entitled to a social and international order in which the rights and freedoms set forth in this Declaration can be fully realized.

ARTICLE 29

1— Everyone has duties to the community in which alone the free and full development of his personality is possible.

2— In the exercise of his rights and freedoms, everyone shall be subject only to such limitations as are determined by law solely for the purpose of securing due recognition and respect for the rights and freedoms of others and of meeting the just requirements of morality, public order and the general welfare in a democratic society.

3— These rights and freedoms may in no case be exercised contrary to the purposes and principles of the United Nations.

ARTICLE 30

Nothing in this Declaration may be interpreted as implying for any State, group or person any right to engage in any activity or to perform any act aimed at the destruction of any of the rights and freedoms set forth herein.

ANEXO VI
GUIÃO DE ENTREVISTA
TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

Entrevista a Voluntários

1. Identificação

Quem realiza o voluntariado

1.1. Nome:

1.2. Idade:

1.3. Profissão:

Tempo de experiencia

1.4. Há quanto tempo faz voluntariado?

1.5. Já realizou voluntariado noutras instituições?

Motivações e atividades

1.6. Como conheceu o instituto? Qual o motivo de integrar um grupo no Instituto dos Missionários da Consolata?

1.7. Que tipo de voluntariado faz atualmente?

1.8. As funções que faz são as próprias da atividade em que esta inserido?

2. Opinião pessoal sobre o tema do voluntariado

Quem é o voluntário, motivações, dificuldades

2.1. Na sua opinião o que é ser voluntário?

2.2. Na sua opinião, quais as competências necessárias para se ser voluntário?

2.3. Que motivações pessoais o levam a ser voluntário?

2.4. Quais as maiores dificuldades que sente, enquanto voluntário?

2.5. Para si, o voluntário, pode ser4 um mediador na comunidade onde atua? (Instituição, rua, domicílio...) Em que medida?

3. Interação com a Instituição:

Seleção, Formação, orientação e avaliação

3.1. Como foi realizada a seleção para a atividade que está a exercer atualmente, como voluntário?

3.2. A comunicação entre os voluntários e os Missionários da Consolata é suficiente? Como é realizada?

3.3. Acha que o seu trabalho de voluntário é reconhecido e aceite no Instituto a que pertence? E na comunidade envolvente ao instituto?

3.4 Existe algum tipo de avaliação sobre o voluntariado que realiza? Com regularidade é efetuada e de que forma?

3.5. Uma avaliação regular afeta a motivação para a realização do voluntariado?

3.6. O que pode ser melhorado na sua atividade como voluntário?

3.7. Sente a necessidade de algum tipo de formação para a realização de voluntariado? Que tipo de formação?

Entrevista Voluntário F

Esta entrevista foi realizada a Filipe Pereira (F.), com 44 anos, de profissão Analista Informático, no dia 21 de fevereiro de 2013, pelas 20 horas e 30 minutos.

Cátia: Há quanto tempo fazes voluntariado?

(Pausa)

F.: Essencialmente voluntariado, foi quando os Solidários iniciaram o percurso de voluntariado, tinha alguma experiência de voluntariado, mas nada... sem, sem... uma rotina constante de voluntariado, como nos Solidários. A partir daí, desde que iniciou fiz sempre.

C.: **Há 6 anos, mais ou menos?**

F.: 6 anos.

C.: **6 anos. E já realizaste voluntariado noutras instituições, sem ser na Consolata?**

(Silêncio)

F.: É um bocado complicado (riso). Porque às vezes nós fazemos voluntariado... Mas não, oficialmente, é só ali pela Consolata.

C.: **Ok. Como é que conhecestes o Instituto?**

F.: Olha, foi o irmão L. O irmão L. (eee) que agora está no Brasil. (eee) Apanhou-me ali na Paróquia do C. e, e tinha acabado de vir do B. para ali, para a Paróquia do C. (eee) E ingressei no grupo de jovens ele começou a cativar pela maneira de ser e coisa, no tempo de juventude e acabei por ir parar à Consolata. Mais tempo, menos tempo. Portanto, quando arrancou o grupo de jovens estava lá na primeira linha.

C.: (eee) **Esta pergunta, vou gostar de te fazer! Qual o motivo de integrar no Instituto, o grupo dos Solidários?**

F.: O motivo, o motivo teve a ver com a formação do grupo em si, porque o JMC (Jovens Missionários da Consolata) disse-me muito, no meu tempo de juventude. E... aquele bichinho de ser missionário ficou, ficou cá dentro. E eu queria fazer qualquer coisa e não ficar parado. E qualquer coisa que, que tivesse sentido na vida em relação à minha missão. (eee) quando eu fui à primeira reunião, aquela que foi feita em casa do F. e da O., estava lá o G. e coisa. E, podia ter dito que “sarna para me coçar já

tinha muita”! Que era interessante e que ia arranjar mais tempo para isso. E foi muito interessante toda a caminhada que foi sendo feita. Quando os Solidários deixarem de ter o aspeto de entrega ao próximo e de dádiva para com os outros, perde-se um bocado todo o fundamento com que foi gerado. Porque o serviço ao Instituto é importante, sem dúvida alguma, tudo vai sendo importante, mas, mas este carisma de entrega aos outros acho que é algo que, que... E neste caso, até agora, acho que até agradeço bastante ao Padre M. a orientação que teve inicial no meu grupo. Porque deu as bases iniciais para o que o grupo é neste momento.

C.: Que voluntariado é que neste momento fazes atualmente?

F.: (Risos) Eu troquei (risos...) Acabei de deixar o Lar de S. Lourenço e estou... (eee) Agarrei outros dois por orientação de responsabilidade. (eee) E agarrei outros dois que é o das, das Famílias Necessitadas, que outro projeto que agora vou ou famílias carenciadas, como é que lhe chamam...

C.: Sim, sim.

F.: E... os Sem-Abrigo, também (eee) havia ali, um problemazito no segundo fim de semana e eu agarrei esse grupo, também, para o reorientar.

C.: Mm. E as funções que fazes são as próprias da catividade?

F.: É mais de coordenação do que... (eee) Muitas vezes estou mais preocupado com a coordenação do grupo todo do que propriamente com a atividade em si. Mas gosto muito de conversar com os Sem-Abrigo. Preocupo-me com determinados pormenores, que passa despercebido à maioria. Por exemplo (eeee) O J. V., o P., tinha uns livros aqui com o, com R. eu queria que esses livros fossem entregues, portanto, no segundo fim de semana deste mês, portanto, anterior... (eee) Portanto, vai fazer 15 dias. (eee) Consegui levar os livros e fui levá-los, levá-los com o Vidal a casa, a pé para garantir que esse problema desaparecia das nossas costas (eee)... Ele volta e meia falava, eles às vezes são cruéis nessas coisas (risos)... “eh, vocês têm os meus livros e tal, coisa...” Eles vieram para digitalizar, não vieram para servir mais nada do que isso. E não, não sendo possível, nós temos responsabilidade nenhuma de, de coisa. O Padre A. F. prometeu-lhe qualquer coisa de imprimir... de... publicar um livro, mas isso é entre ele e o Padre A. F. Não é entre ele e os Solidários. E, portanto, nós temos que separar um bocadinho dessas, desses intermédios.

C.: (eee) Agora uma opinião, sobre a questão do voluntariado. O que é que é ser voluntário?

F.: Olha, ser voluntário (eee), eu, eu não consigo separar o voluntário da minha educação cristã. Não consigo, porque só, só encaro numa, numa situação de irmandade, claramente. E eu (eee)... olho claramente.. (eee)... a uma perspetiva que a maioria das pessoas não pensa. Que é: quando eu rezo o Pai-Nosso, rezo o Pai-Nosso identifico que Deus é Pai e que todos nós somos irmãos. E eu não gosto de ver um irmão numa situação mais complicada e se possível gosto de ajudar. E preocupo-me que as coisas sejam corretas, que ninguém se aproveite, mas ao mesmo tempo, também, que ninguém passe fome, se possível. Sei que o mundo que é um bocado injusto há muitas vezes muita gente aí a passar fome e é complicado. De qualquer das maneiras, também, quando chegamos o “pão nosso de cada dia nos dai hoje”, nós não estamos a pedir só para nós (risos). Estamos a pedir para uma irmandade, não é? E, portanto, quando, quando eu tenho pão, nem que coma menos um bocadito e o meu irmão do lado consegue, também, comer é óbvio, que ele mais tarde deve sentir, penso eu, espero que pelo menos seja assim, que ele também deve sentir a mesma obrigação, se os papéis se inverterem, não é? E, portanto, para mim o voluntariado é colocado nesta perspetiva de irmandade, de serviço, de entrega aos outros, mas comunitário. Ou seja, eu coloco-me socialmente ao dispor dos outros, esperando que um dia, se for ao contrário, eles façam a mesma coisa por mim. É, é nessa perspetiva.

C.: E quais as motivações que te levaram a ser voluntário?

(Silêncio)

F.: As motivações (risos)... A motivação é, é eu coloco-me... eu exijo a mim próprio (riso), um bocadinho de postura de comunidade, porque eu não consigo... Às vezes, também sou um bocadinho vaidoso, como qualquer pessoa, se calhar, mas, mas, mas não... (pausa). Essencialmente é a motivação é... é... (pausa) é um sentido, mais um sentido de obrigação. E também de gosto. Eu tenho prazer em ajudar. É, é um bocado complicado explicar-te isso... mas é...

C.: Mas se for por obrigação, já não é voluntariado, acho eu...

F.: (Risos) Não, não é obrigação nesse sentido, é a obrigação pessoal, é algo que, é algo que tu ao fim do dia, só te sentes bem se tiveres algo realizável, ou seja, eu, eu... Uma das coisas que me preocupou sempre, já no tempo da minha juventude era

que a minha vida não fosse uma passagem... não fosse, não fosse... que eu, que eu não fosse apenas mais um, que não estivesse aqui só para “ver a banda passar”, como se costuma dizer. Mas, sim, que de alguma maneira pudesse fazer alguma diferença (eee)... Se eu vejo qualquer mal, mesmo na Igreja, eu crítico, e tento criticar positivamente. (eee) Melhorar e coisa. Mas, não sou capaz de olhar para um projeto ou qualquer coisa e achar que... (pausa) Como é que eu hei de explicar isso...

C.: Estou a perceber, mais ou menos.

F.: Não, não é uma obrigação.

C.: Sentes-te obrigado no sentido de queres, precisas de atender às necessidades das outras pessoas e que precisam de ser...

F.: É uma urgência, é uma urgência social, digamos assim. Se eu não o fizer, eu vou chegar à noite e, e sentir-me, sinto-me frustrado, sinto-me... há coisas que eu não consigo fazer... Por exemplo, lembro-me de alguém no Natal dos Sem-Abrigo, ter-me colocado mesmo a questão de que nós não ajudamos financeiramente ou eu não ajudo financeiramente, e coisa. Eu disse-lhe claramente: “O nosso grupo não está vocacionado para isso, mas eu posso encaminhá-lo se for o caso”. E se virmos casos complicados (eee) nós encaminhámos para a C. ou outro lado qualquer que estejam mais preparados para isso. Nós não estamos e nem pretendemos. Portanto, há coisas que eu sei pessoalmente não quero ir por esse caminho. Mas, por outro lado, tenho possibilidades, porque outras pessoas também ajudam. E ali na Consolata, há uma coisa que é preciso, claramente, não ser ingrato. Porque, por exemplo, os alimentos são recolhidos uma vez por mês, e portanto, toda a gente, toda a comunidade, ajuda na recolha dos alimentos. Eles ficam à guarda dos Solidários, são distribuídos mas, mas é feito comunitariamente. No fundo, no fundo... (eeee) se eu tenho a possibilidade de ajudar, então sim, vamos, vamos criar um... Eu houve uma altura que pensei criar um banco de voluntários e coisa (risos) Mas há muitos sonhos, muitos sonhos para quem quer trabalhar, à muitos sonhos, há muita coisa. Mas o motivo real tem que ser o outro, não é, não é... Ninguém pode estar só a fazer o bem, só a pensar nele, não consegue. Pelo menos com logica, digo eu.

C.: Na tua opinião, quais são as competências necessárias para se voluntário?

(Silêncio)

F.: Olha, uma coisa muito importante, é, é, primeiro ser sincero consigo próprio. (eeee)ser uma pessoa dada aos outros. Ser uma pessoa disponível. Sem disponibilidade não se consegue ajudar ninguém. Não se consegue focalizar em nada. (Silêncio) Ter uma autoestima muito grande, também, porque quem não está bem consigo próprio não consegue chegar ao nível de querer ajudar os outros, só quem está seguro de si próprio e bem para consigo próprio é que consegue atingir níveis bons de amadurecimento humano (pausa). Baseava-me, se calhar, aqui nestes pontos. Podem estar aqui a faltar muitos, mas baseava-me nestes.

C.: Enquanto voluntário, quais são as maiores dificuldades que sentes?

(Silêncio)

F.: Há uma grande dificuldade, por exemplo, é tudo muito específico em determinadas áreas. Quando é com os idosos... (eeee) tenho uma grande dificuldade no primeiro contacto, porque eu não quero que o idoso se sinta melindrado... Porque há aquela tendência de “oh, avozinho e não sei o quê” e eu não consigo esse à vontade para isso. Porque, lembro-me sempre do meu avô e do que os meus tios faziam. Faziam isso e coisa, mas era mais no ar de gozo e tal. E eu lembro-me disso e não consigo fazer isso, porque acho que o idoso tem direito a toda a dignidade do mundo. E que ninguém goze pelo facto de ele ser mais velho. E portanto, (eee)... E tentando não cair nesse, nesse... tipo de situações e porque também não gostei delas, aquele primeiro contato é sempre mais complicado. Quando depois, já me conhecem e coisa, é muito mais simples. Mas aquele primeiro contato é muito mais complicado. Quando estamos a lidar com Sem-Abrigo, (eeee)... eu sempre tive uma grande dificuldade, própria de postura, quem está muito próximo sabe, eu tenho muita dificuldade é decorar nomes (risos). E, e para os Sem-Abrigo e para qualquer outra pessoa as coisas que mais gostam é que da próxima vez a pessoa diga “ó Manel, ó não sei o quê”. E isso é para mim, é-me muito complicado. Eu uso um truque, já há muitos anos, não sei porquê, eu decoro a primeira letra das terras, de, de coisa. A primeira letra, eu sei, portanto se não é Manel é Mário, anda por ali (risos). Mas, mas tento fazer um esforço muito grande sempre que começo um voluntariado, nos primeiros tempos por decorar os nomes das pessoas. Na catequese, também, com os miúdos. Os primeiros tempos são tempos de muito esforço neste sentido, de memorizar os nomes. Porque eu sinto do outro lado eles ficam

sentidos. Então se for um Sem-Abrigo fica radiante com o facto de, aquela pessoa se lembrar do nome dele.

C.: Mais alguma coisa que queiras referir? Não?

F.: Olha, olha, uma bastante complicada, às vezes é conseguir (eee) conjugar muito bem o tempo familiar, com o tempo de trabalho e com o tempo disponível para o voluntariado. É, às vezes, é muito complicado. Essa é realmente, se calhar, o maior desafio de quem faz voluntariado, conseguir, porque assumir um compromisso que podem às vezes colidir com essas coisas e abdicar às vezes de tempo familiar... é complicado.

C.: É verdade. É verdade. (eee) O voluntariado... Consideras que o voluntário pode ser um mediador na comunidade em que atua?

F.: Pode.

C.: Em que medida?

F.: Pode. Imagina a situação de um Sem-Abrigo que está, que está numa situação complicada ou de alguém que perdeu recentemente a casa ou no próprio dia ou coisa. (eee), Se ele conseguir de alguma forma intervir na sociedade para que essa pessoa consiga emprego, para que consiga, consiga ou até nas Famílias Carenciadas antes de chegar à situação de Sem-Abrigo. Se conseguir que a pessoa seja novamente integrada na sociedade por via do trabalho ou por via da ajuda da, da ajuda na assistência social, se conseguir alertar a própria sociedade para um caso que está, quando falo em sociedade, falo em assistência social, se conseguir. Há muitas situações que nós nos apercebemos e que não estão, ainda não estão disponíveis para o estado ou para coisa... Se nós conseguirmos, ou a própria Igreja... Por exemplo, se nós conseguirmos de alguma forma ajudar nesse processo, então sim, estamos a ser bons voluntários e acaba por ser, também uma mediação social.

C.: Tu que estás à frente em termos de coordenação dos voluntários, dos voluntários atualmente no grupo. (eeee) Como é que é feita a seleção para os diferentes voluntariados? Se há alguma seleção ou se é feita de uma forma mais informal ou se mais formal, como é que é feita?

F.: Olha é muito complicado e é muito sigiloso.

C.: Então?

(Risos)

F.: É muito complicado, porque a tarefa mais complicada (eeee) de estar à frente de um grupo é gerir pessoas. Depois cada pessoa tem o seu estilo próprio e o seu feitio. Saber gerir tudo isto, embora, às vezes uma pessoa tem é que dizer “é por aqui e ponto final e coisa”. Mas também, é a parte mais simples. Mas, a mais complicada é aquilo que tu dizes. Que em determinada altura nós vemos que alguém não está bem enquadrada no voluntariado e então, ficar a pensar, porque reagir a quente uma pessoa não pode, não é? Portanto, ficar a pensar que é que será melhor para aquela pessoa. E depois, arranjar um esquema, interessante, para que isso se venha a realizar por vontade própria, dessa pessoa, sem que ela se aperceber.

C.: Mas isso não devia se feito, para evitar essa situação, não devia ser feita uma seleção?

F.: Devia, devia. E o grupo tem de caminhar para esse especto. (eee) Eu até agora ainda não consegui, sinceramente e coisa, isso, mas o grupo tem de caminhar para isso e... E tem que ter uma formação, também, de conduta e coisa, e apresentado esse, um código de conduta, algo que a pessoa diga “eu como voluntária ou como solidária tenho que fazer, tenho que ter este tipo de situação, tenho que agir assim, tenho que agir assado. Não posso dar dinheiro na rua aos Sem-Abrigo”. Como por exemplo, uma das coisas complicadas, às vezes, de gerir. Porque uma pessoa tem pena, vai ao bolso e dá 1€, mais 5€ ou mais 10€. E fazendo isso, está a colocar, depois, pressão em cima dos outros. Porque eles começam todos a pedir e é complicado. E todas as semanas, portanto, todas as pessoas que forem, eles estão a ser continuamente massacradas. E colocar esse tipo de regras com uma formação é muito importante. E, portanto, se houver uma formação à partida e uma pessoa não quiser aceitar essas regras que estão a ser impostas na formação, logo à partida, vai desistir e, portanto não chega a causar dano nenhum. A maneira como nós temos feito tem sido livre, mas, mais dia, menos dia vamos ter que evoluir para uma situação de formação anterior.

C.: A comunicação entre os voluntários e os Missionários, responsáveis da casa, Padres, propriamente dito, é suficiente?

F.: Já tivemos, já tivemos. E era suficiente. Neste momento não temos. (eee) nós alteramos há cerca de dois anos uma regra que era nos voluntários, fazíamos, tínhamos de fazer um relatório. E tinha perguntas que tínhamos de responder e coisa. (eee)...

Essa alteração passou a ser de três em três meses obrigatória. Mas a verdade é que ninguém cumpriu. E neste momento ninguém está a fazer relatório nenhum.

C.: Isso tem a ver com a própria avaliação do voluntariado...

F.: Não só com a avaliação, mas também com o retorno do que é feito para a casa. Porque, porque tu só consegues ter noção muitas vezes... Eu lembro-me que o Padre M. tinha noção de como é que as coisas corriam, com a, com a, com a, com o retorno que tinha com este tipo de relatórios. Porque acabava por lhe fornecer aquilo que é muito importante. Eu nunca me senti muito à vontade de pedir às pessoas, como responsável do grupo, que me enviassem para mim. Mas é a verdade é que esta falha é crítica. E não enviando para o Padre, para o Padre, e neste caso, agora, para o Padre R., não dando muita importância a um relatório, acaba por ser, por ser complicado gerir isso.

C.: Acaba por perder a comunicação, fazendo esta ligação entre missionários...

F.: Até para ele tentar perceber o que está acontecer individualmente com cada um. E a nível de grupo em geral.

C.: (eee) Para além do voluntariado que está a ser feito...

F.: E esse relatório ainda por cima tem a particularidade de, de impor à própria pessoa uma postura de exigência. Mesmo, mesmo que o outro lado não leia, a pessoa já tem uma postura diferente, porque no final eu tenho de fazer um relatório.

C.: Ou seja, acaba por ser uma certa forma de avaliação e autoavaliação no desempenho que está a fazer na catividade, não é?

F.: E obriga-la a refletir sobre o que aconteceu, também.

C.: Exatamente. (eee) O trabalho voluntário que é feito é reconhecido aqui no Instituto?

F.: É. Nesse aspeto é muito, é muito aceite e reconhecido. Só há alguns pontos de rutura. Quando, quando acontecem situações mais complicadas, como, como por exemplo assaltaram este fim de semana a cozinha... Mas quando há situações assim, de rutura os padres ou o Instituto colocam um bocadinho em questão a validade e coisa, mas depois passado, as coisas voltam ao normal e parece realmente para além de tudo os Solidários são empenhados e completamente em missão e dado. Infelizmente, são o único grupo onde a Consolata tem atividade constante.

C.: (eee) E na comunidade, o voluntariado, é aceite? A comunidade envolvente sabe quem é que faz, se aceita, participa...

F.: A comunidade ajuda-nos como eu te disse, (eeee)... Aqui a Paróquia de E. já nos deu alimentos. Ali a Paróquia do B. P., a Igreja do B. P. também já nos deu alguns... lá na Consolata também recebem. Mas mais importante que isso é que quando nós saímos com a camisola dos Solidários, as pessoas reconhecem. E reconhecem que, que há ali uma atividade que são pessoas que estão empenhadas a fazer qualquer coisa. E isso é gratificante sabermos que há quem, há quem nos conheça. Claro que quando chegamos aos Sem-Abrigo, aquilo é uma maravilha. Mas quando vamos entregar as coisas agora, às famílias. Eu tenho três famílias mais a L. comigo, e sentimos que, sentimos receção e reconhecimento à Consolata e aos Solidários pela atividade que fazemos.

C.: (eeee) Voltando à questão da avaliação será que uma avaliação regular e mais formal adecta a motivação das pessoas para a realização do voluntariado?

F.: Eu já te disse que sim, empenha-os mais (risos). Os que são realmente os que são, os que estão a fazer as coisas com lógica e que realmente dados à missão. Esses são os mais importantes na minha opinião. Serve como ponto de motivação. Eu sei que se perde ali um bocadinho a refletir, mas esse bocadito a refletir ganha-se em qualidade e isso é muito importante.

C.: Atualmente não existe, existe algum tipo de avaliação? Ou perdeu-se mesmo esse...

F.: Parou-se. Não havendo retorno, ficou completamente parado. A não ser, que, mas eu não tenho tempo para isso, que é reunir com as pessoas individual e coiso.

C.: Então quer dizer que não há mesmo avaliação daquilo que se está a fazer.

F.: Nós temos uma noção... Eu tenho um truque, não é? Coloquei responsáveis por equipas, portanto, eu vou tendo retorno, por esses responsáveis. Mas, é um retorno de um ponto de vista e não da globalidade dos elementos.

C.: O que pode ser melhorado na sua atividade voluntária?

F.: Nos Solidários?

C.: Nos Sem-Abrigo, nos projetos?

F.: Nos Sem-Abrigo muita coisa. Aquele projeto para mim não é, é um projeto assistencialista, não é um projeto como eu gostaria que fosse. No entanto eu herdei isso, não fui eu que coordenei a orientação daquele, daquele projeto, portanto não consegui claramente mudar. Gosto imenso do projeto das Famílias Carenciadas, mas o...

(Pausa para o entrevistado atender o telemóvel)

C.: Está mesmo no fim. Mas o que pode ser melhorado nos Sem-Abrigo?

F.: Os Sem-Abrigo, eu gostaria sinceramente que nós tivéssemos uma, uma noção individualizada. Ou seja, olhar a cada caso. Ou seja, é colocar alguém sem eles se aperceberem, avaliar aquela família, aquela pessoa e tentar encontrar soluções para cada pessoa individualmente. E tentar fazer um plano do que é que podíamos fazer com cada pessoa e coisa. (eeee)... Mas gostaria também, não me colocar em banca e ele vêm ter connosco, porque vêm ter muita gente e nós não fazemos ideia de que são todos Sem-Abrigo e muitos não serão, serão pessoas necessitadas, mas não serão Sem-Abrigo... Mas pegar na carrinha e percorrer os sítios onde eles dormem. E aí sim, estávamos a ser mais concretos e muitas mais coisas em relação a uma determinada situação e fazer esse trabalho que eu digo. De qualquer das maneiras, não é assim que está estruturado. Chegamos ali à beira do Hospital S. A., montamos ali a banca e, e aparece tudo, aparece toda a multidão que aparece, 120 pessoas ou, qualquer, coisa assim. Mas nós não podemos saber donde é que elas aparecem e o que é que, o que é que são e não há uma análise à... de onde, por exemplo onde é que dormem. Mesmo sendo um Sem-Abrigo ele tem um sítio onde dorme. E ver o percurso desta pessoa e tentar arranjar soluções para que esta pessoa deixe de ser Sem-Abrigo, aí, sim, estamos a fazer diferença na sociedade. Só dando de comer é bom, é importante, em determinada altura de vida é preciso que alguém faça isso, mas não pode se eternizar.

C.: Sentes, então necessidade de algum tipo de formação no voluntariado?

F.: Ui, muita, muita, muita, muita. Não só, não só... Primeiro do reconhecimento do próprio voluntariado, depois de criar regras sobre o voluntariado e, e agir deontologicamente de uma determinada forma (eeee). Nós, não somos livres quando estamos dentro de uma instituição fazer aquilo que nos apetece.

Entrevista Voluntária G

Esta entrevista foi realizada à Goreti (G), com 44 anos de profissão Consultora de Aplicação Informática, no dia 8 de fevereiro de 2012, pelas 19h00m.

Cátia: Há quanto tempo fazes voluntariado?

G.: (Pausa) Acho que faz um ano agora em... fez um ano em dezembro mais ou menos que entrei o... para os Solidários.

Cátia: Foi?

G.: Foi. Fez um ano em dezembro exatamente, foi há um ano. Pouquequinho tempo.

C.: É um anito, não é? (Eeee) já realizaste voluntariado noutras instituições, para além da Consolata?

G.: Não. Só mesmo na Consolata.

C.: E como conhecestes o Instituto?

G.: O Instituto já o conheço à muuuiitos anos. Porque é assim: como eu... vim morar para aqui para a M., para a zona do A. Da M., com 6 anos, os seminaristas na altura... (eee)... os meus pais têm uma loja, tinham uma loja, os seminaristas iam lá à loja. Inclusivamente havia um dos padres, que era o Padre V. B. que era nosso cliente lá na loja e que... pronto... ia lá às compras, que ele era o responsável do economato, ia com o meu pai ao mercado, pronto era... eu conheço, portanto... era assim. Eu ia à missa, aos sábados ao fim do dia, e pronto, para dizer conheço a Consolata já há muitos anos. Agora as atividades da Consolata em si não, não conheço.

C.: Qual foi o motivo de integrar um grupo no Instituto dos Missionários da Consolata?

G.: Foi o F. ter-me chateado imenso... (risos).

C.: Imagino... Imagino...

G.: O F... e porque eu moro tão longe... não! Foi um desafio! O F. fez-me um desafio e eu disse, pronto, ok, eu vou experimentar. E até agora não me arrependi. Gostei e fiquei, porque senão já tinha saído. Logicamente, às vezes gostaria de ter mais tempo para me dedicar, mas com filhos...

C.: É muito complicado...

G.: É muito complicado. E nomeadamente, enfim, eu dependo muito dos meus pais ficarem com os meus filhos ou não. Por exemplo, eu para estar aqui disse à minha mãe que estava a sair de... de um cliente.

C.: **Pois, que é para as coisas funcionarem...**

G.: Sim. Não é uma mentira... é... é... para conseguir fazer alguma coisa mais porque senão, não conseguia.

C.: **Eeee.... Qual o voluntariado que fazes atualmente?**

G.: Neste momento estou a fazer os Sem-abrigo. E vou começar a fazer o... a formação... as aulas de informática!

C.: **Ah! Sim! A informática como se chama?**

G.: O “Click Solidário”!

C.: **O “Click Solidário”, vai começar quando?**

G.: A partir de março. Estamos a destinar tudo para começar em... Era para começar em fevereiro, mas fevereiro já tinha muitas atividades, então eu disse ao F. “vamos apontar logo para o início de março”. Portanto temos as inscrições até ao final de fevereiro e... A ver se este fim de semana apresento o cartaz ao ... (pausa) Eu esqueço-me sempre dos nomes... Ao A.

C.: **Mm...**

G.: Que é para ver se conseguimos mesmo entrar com força. Já temos muita gente inscrita.

C.: **Já?**

G.: Já. Nomeadamente, os pais! Os pais de quase toda a gente, quer ir.

C.: **Ai é? Os pais das pessoas do grupo?**

G.: Sim!

C.: **Que engraçado!**

G.: Temos muita gente!

C.: **Por acaso tinha pensado em falar com... com eee...**

G.: Com a tua mãe! Eu vou... Eu falei com os meus pais e eles vão. O meu pai disse logo que não! A minha mãe disse logo que sim! É pá, é uma distração para eles.

C.: **Ai que engraçado! Ai isso é! Ammm.... E as funções que fazes no voluntariado são as próprias para... para atividade? Para os Sem-Abrigo, para o Click, por exemplo? Ou deveriam ser outras?**

G.: É assim... (pausa) Para o Click é dar a aula! Ou eu, ou o A. Ou alguém. Portanto, sou a responsável por gerir o Click Solidário!

C.: Exato!

G.: Nos Sem-Abrigo faço aquilo que me distribuem... que é... ajudo a... a... fazer o jantar. E depois... às vezes sou eu que levo a carrinha. Pronto! Faço a distribuição... Portanto, faço aquilo que posso...

C.: Mas são funções próprias que, como voluntária, podes fazer?

G.: Sim! Sim!

C.: Ou achas que sim, que essas funções não são próprias?

G.: Não, Não! Não! E Sim, posso fazer. Acho que voluntariado é mesmo isso. É fazer aquilo que... Agora, não estou por obrigação! Por obrigação não faço nada.

C.: Também não seria voluntariado...

G.: Exatamente!

C.: Agora uma opinião mais pessoal acerca do voluntariado. O que é que é ser voluntário, na tua opinião?

G.: Olha... tu fizeste essa pergunta no... no questionário e eu respondi: nomeadamente, é a missão. Ser missionário! Realmente é ser missionário. É... dar... essencialmente dar aquilo que nós pudermos! Correto? Não esperar que recebamos nada, sem dúvida nenhuma! É... saber escutar! Saber, saber... lidar com situações que... eu costumo dizer, ser um bocadinho fria... Apesar de sermos emotivos, é guardar a emoção para nós. Portanto, nesse aspeto é mostrar que estamos a prestar atenção com a pessoa e quê... Mas ser frias, raciocinar friamente (amm)... no que estamos a fazer! Porque se raciocinarmos a quente, por vezes dá mau resultado! Portanto é aquele... por isso é que eu digo, eu sou muito fria, sou muito fria. Tenho as minhas emoções, mas para o impacto sou muito fria. O voluntariado para mim é isso! Reagir friamente, e pronto! Não com a emoção à flor da pele! Isso nunca, isso nunca! Isso não pode acontecer! Sei lá... é tudo o que anda à volta disto! É... É... (pausa) nunca esperares... uma coisa é certa... nunca esperares receber nada, no voluntariado nunca! É assim, ocultamente, vou-te contar: Nós ajudamos famílias. Enquanto tínhamos a loja, nós ajudávamos algumas famílias. Ou seja, nós sabíamos que essas famílias tinham dificuldades e que não aceitavam nada e que não queriam ir à ação social, nem nada.

Tinham vergonha. É o que nós dizemos a pobreza encoberta! Correto? Pronto, o que é que nós fizemos? A

(Emm)... Arranjávamos uns sacos com alimentação, o básico: arroz, massa, óleo, azeite, açúcar, fruta, hortaliça... e... mais ou menos uma vez por mês, a pessoa ia lá todos os dias, à loja, mas uma vez por mês a gente dizia assim “olhe deixaram ficar aqui um saco para si, quem foi que deixou? Não sabemos!” Nós dávamos, sem a pessoa saber que éramos nós e, portanto, é tu dares sem esperares receber nada, porque a pessoa não precisa de saber.

C.: Nesse caso, nem sequer sabiam que estavam a ser ajudadas?

G.: É assim: sabiam que estavam a ser ajudadas, mas eu... Ela pensava que nós não sabíamos quem estava a ser ajudada!

C.: É isso!

G.: Quando ela soube, as lágrimas vieram-lhe aos olhos! Porque, entretanto, nós como deixamos a loja, contamos-lhe e ela, entre outras, ficaram um bocadinho emocionadas “eu desconfiava, mas não tinha a certeza.”

C.: Mm...

G.: Não sei se respondi à tua pergunta...

C.: É a opinião...

G.: É o que tu quiseses.

C.: Não, é a opinião que eu quero. Neste momento, é a opinião! (Pausa)
Tentando esquecer o que foi dito na formação, e eu lembro que é opinião pessoal, quais as competências necessárias para se ser voluntário?

G.: Olha! É preciso ter tempo, uma coisa que eu, por exemplo, não tenho! É preciso ter tempo... É preciso ser dedicado! Se tu te metes naquilo, tens de levar aquele propósito até ao fim! Certo? Emmm... Coisas que eu às vezes também... ou seja, se não há tempo, uma pessoa perde-se e... Correto? Pronto! Emmm... E depois, é um tal saber dar! E há uma coisa que é muito importante, pelo menos eu acho, que é, não é preciso falarmos muito, é preciso, é sabermos saber ouvir. Certo? E interpretar nas entrelinhas o que nos é dito, porque é, é... Acho que é importante! Eu, eu sou uma pessoa que falo pouco de mim. Certo? Mas sou confiante de muita gente! Portanto, logo aí eu acho que estou a tomar um ato de, de... voluntariado, em que estou a tentar ajudar, mesmo... é uma opinião: “olha está com este problema e tal, aquela ajuda e não sei quantos e não

sei o quê?” Isso para mim já é um ato de voluntariado, porque se eu não quisesse eu não ligava absolutamente nenhuma! Para mim isso já é um ato de voluntariado!

(Pausa)

C.: Que motivações pessoais é que te levaram a fazer voluntariado? Ou a ser voluntária?

G.: Olha, é assim... (pausa) Fazer algo diferente. Por exemplo, há uma coisa que eu sou-te sincera, (emmm)... (emmm)... o voluntariado para mim dos Sem-Abrigo, eu, é uma coisa que não acredito, correto? Eu não acredito muito! E porquê? Eu vivi em Africa, eu nasci em Angola! Eu sei o que é passar fome, eu sei o que é isso tudo. Mas, também sei, o que é lutar para ter as coisas. Porque, eu quando vim para aqui, os meus pais não tinham dinheiro, a minha, a minha casa não tinha mobília... A minha mesa era um caixote... os meus pratos eram emprestados, (emmm) ... dos meus pais. Quando falo meus, falo dos meus pais! Em... e antes de vir para cá, quando estava lá, rebentou a guerra, a minha mãe tinha dinheiro no bolso para comprar coisas e não tinha, certo? Pronto. Portanto, e eu ao ver pessoas que têm hipótese de fazer qualquer coisa e vão ali, gozam connosco, ou tens de ser fria, gozam que... deitam a comida fora, porque não têm fome. Quer dizer, então não recebiam... Deitam fora, fazem lixo, para mim isso, pá! Sei que estou ali a ser voluntária, tudo bem! Mas as pessoas também nos deveriam respeitar por isso! E alguns não respeitam, são muito poucos daqueles a quem nós prestamos ajuda, que realmente precisam. Entendes?

C.: Mm...Mm...

G.: E portanto! A pergunta era?

C.: As motivações pessoais?

G.: As minhas motivações... É assim, por um lado foi conhecer a realidade, por exemplo, do Porto, não é? Eu conheço a realidade do Porto à noite, enquanto estudante.

C.: Que é totalmente diferente!

G.: Enquanto estudante, mas só de passagem, eu estudava... sempre trabalhei e estudei, e quando vinha no autocarro e vi, correto? E pronto eu... aquelas filas já não me são estranhas. Não é? Pronto! Agora, o contato mais direto para mim ainda me fazia alguma espécie. Pronto! Quis experimentar, quis ver como é. Mas agora a minha reação, eu sou-te franca, pensei que a minha reação fosse mais emotiva, não tive! Não tive! A minha reação foi muito fria! Foi... chego lá despejo as coisas e venho-me embora.

Entendes? Porque não quero ter uma relação! Eu sei que é preciso saber escutá-los, saber ouvi-los, mas às vezes, a falta de respeito é tão grande que não dá vontade de nada. Portanto, eu mantenho tudo isto, porque é uma vez por mês, porque se fosse todos os dias, já tinha desistido, ao nível dos Sem-Abrigo. Agora, por exemplo da informática, acho um espetáculo, vou adorar, certo? Vou-me empenhar naquilo. É um pouco...

C.: No fundo, também, é a tua área... de trabalho.

G.: Não é bem a minha área.

C.: Sim, mas está relacionado e acaba por dar outra motivação, se calhar e se calhar o tipo de população a que nos dirigimos...

G.: Exatamente, é diferente. De... de certeza que me dava gozo ir às casas das pessoas que estão sozinhas, certo? Conversar e falar e não sei o quê, aí já, já dá outro gozo, correto? Pronto, eu porque costumo fazer isso, vou, conheço determinadas pessoas: “Então D. E. como está e não sei quantos” aqueles dez minutinhos de conversa são espetaculares, certo?

C.: Exato.

G.: Portanto isso a mim dá-me gozo. E depois sei que lhe telefono e digo: “Olhe D. E. já cheguei a casa, esteja descansada.” Certo? Pronto, aquele... aquele... Isso a mim dá-me gozo.

C.: Será que é pertinente o projeto que está a ser feito nos Sem-Abrigo, será uma coisa pertinente?

G.: Eu concordo com o R., por exemplo.

C.: Se calhar tem que se repensar o voluntariado que está a ser feito nos Sem-Abrigo.

G.: Sim! Sim! Eu acho que sim. Eu concordo perfeitamente com o R.. É assim, e vê bem que eu, sei lá, fui uma dúzia de vezes aos Sem-Abrigo, mas do pouco que fui... (pausa) o sumo não é nenhum...

C.: Terá que ser repensado e trabalhado de outra forma.

G.: Sim, sim, sem dúvida nenhuma. E eu estou-te a falar das coisas más. Porque ao nível da Consolata eu não conheço mesmo nada.

C.: E é isso que eu quero a experiência que nós temos e não está a falar do que não se é.

G.: É mesmo. Gosto do grupo, em que estou inserida e as pessoas com quem lido e não sei o quê, mas não gosto de fofoquices, eu desligo-me dessas coisas todas e, corto-me... Começou (gesto) virei as costas e andei... Porque eu... Mas isso, também é normal nos grupos. Agora... (pausa) uma pessoa... Assumi essa responsabilidade uma vez por mês e vou, sem dúvida nenhuma. Repensar sim.

C.: E pelo que me apercebi, se calhar achas pertinente, não sei, fazer voluntariado junto da população idosa ou daqueles que estão sozinhos?

G.: Até... em vez de irmos para tão longe, ficamos mais perto. Certo? Mais perto. E se não for aos Sem-Abrigo, certo? Ser mais diretamente aquela pessoa, aquela criança, aquele idoso, aquele deficiente. Nós temos tantos aqui... temos muitos, muitos mesmo. Assim, mais direto, mais concreto. É um mês, dois meses, pronto ficou bem. Vamos para outro. Não temos tempo de abarcar todos. Vamos a meia dúzia. Agora parámos com esta meia dúzia, vamos a outra meia dúzia... parámos, voltamos àquela... grupinhos pequeninos, pá, acho que tínhamos mais eficácia de resultados, éramos mais eficientes.

C.: E porque será que não se anda para a frente, falo por mim própria?

G.: Eu acho que há barreiras, ali dentro, ao nível do grupo. à barreiras... Eu pouco conheço... eu não falo com as pessoas. C. vêes perfeitamente... nós é a primeira conversa que estamos a ter.

C.: Sim, a este nível, sim.

G.: A qualquer nível. É um, olá, um bom dia e pouco mais, certo? É verdade: Eu estou a falar com uma pessoa que pouco conheço, nem sei as tuas opiniões, nem nada, eu estou a ser muito sincera. Mas, também, não comentei nada com ninguém, mas também não gosto de comentar nada. Mas o que me dá a sensação que algumas pessoas por estarem lá há muitos anos, acham que as coisas têm de ser assim, são tipo quadradas. São o que eu chamo de pessoas quadradas. Correto? É assim, e não conseguem olhar para lado nenhum. Se vem alguém mudar (gesto) leva logo ali uma cacetada. É essa a minha opinião. E depois não, não... acho que algumas pessoas não abraçam bem as pessoas que vêm de fora... às pessoas novas.

C.: O acolhimento, não é?

G.: Sim, não, não, não porque... E depois, é assim, eu sou uma pessoa que... e se nós trabalhamos em grupo não devia haver, diz que disse, certo? (pausa)

C.: Exatamente.

G.: Eu na cozinha, quando estou na cozinha, noto muito isto, certo? Oh pá! E pessoas que eu até gosto, do grupo em si. Mas, oh pá, depois, entra a cem e sai a duzentos... Mas depois há sempre alguém que não gostou! E depois nós dizemos: “oh pá tem paciência” e depois sabes, o que é o passivo? O ser passivo? Encolhe os braços “não liguês e tal e não sei o quê”, eu sou muito fria, nesse aspeto, algumas pessoas não, fica a remoer por dentro. E já houve pessoas que saíram, por exemplo do meu grupo, saíram destes... ou seja, ausentaram-se por um período, por causa desse diz que disse e há pessoas como eu, oh pá, que entrou a cem e saiu a mil, e aquele disparate já foi, pronto! Embora há coisas que não se deviam dizer, sem duvida nenhuma. Não é? É assim, se eu não concordo contigo, no limite digo-te na cara, não te vou dizer nas costas que não concordo com aquela ideia, que é assim que costuma dizer! Oh pá, isto está a gravar e eu aqui a dizer asneiras! (risos)

C.: Não há problema.

G.: Mas é um bocado, um bocado, (emem)... a essência que eu noto ali, se houver ali uma reviravolta, meu Deus do Céu! Não sei, mas pronto!

C.: Quais são as maiores dificuldades que sentes, enquanto voluntária?

(Pausa)

G.: Eu não posso dizer que tenha dificuldades, porque eu não procurei, entendes? Eu não procurei, pronto! Fui entre aspas, como eu costumo dizer ao F. “tu conduzes muito bem as pessoas”, ele conduz, quer as pessoas. O F. é um líder nato, sem dúvida nenhuma, ele conduz muito bem as pessoas para aquilo que ele quer. (Emem). Portanto, eu fui conduzida numa bandeja e caí, tipo, pronto. Mas caí porque quis, porque gostei senão não faço aquilo que não gosto. Eu com o F... Aliás foi engraçado, porque nós trabalhamos juntos e a nossa conversa começou exatamente por causa do... dos Solidários Missionários da Consolata. Que eu ouvia falar e disse-lhe assim: “Consolata? Mas tu andas... tu és seminarista ou foste seminarista? Ou não sei o quê? Começou assim, que nós praticamente não nos falávamos, entendes? Ouve, por isso é que eu te estou a dizer, dificuldades ainda não sinto. Mas sei que há pessoas, como tu que têm algum tipo de dificuldades em tentar e inserir-se num... que a nível de estado está complicado, não é?

C.: Exato em termos de trabalho...

G.: Tem trabalho, vocês tem trabalho, mas há trabalho, o estado está a encolher.

C.: Sim, mas em termos de voluntariado, nos sem-abrigo, por exemplo, no click não podes falar porque não está propriamente ativo, mas em termos dos Sem-Abrigo sentes alguma dificuldade? No fundo se calhar já foste falando, esse diz que disse, essas conversas fora que nada tem a ver com a atividade. Se calhar isso já faz com seja uma dificuldade.

G.: Essencialmente por aí! E pronto, é assim: logicamente que há pessoas que vão connosco e gostavam de ter mais tempo para conversar com os Sem-Abrigo, com não sei o quê e com não sei que mais, não é? Mas é assim, se calhar o tempo que temos não chega, certo? E não é para isso que nós estamos vocacionados, certo?

C.: Exato. E se calhar é essa a necessidade de repensar o projeto, não é?

G.: Exatamente, exatamente.

C.: Se basta só levar a alimentação, se é preciso ir mais longe, ou deixar isso de parte. Terá que se ver, não é?

G.: E depois as dificuldades que uma pessoa apanha, por exemplo, se há um voluntário que vai de uma maneira mais... (pausa) como é que eu hei de explicar, provocante, gera-se conflito...

C.: Provocante em termos de postura, em termos de...

G.: Nos dois aspetos: quer de postura, quer de arrogância. Em maneira... de falar. Assim, não é que seja arrogante, mas pode provocar qualquer coisa.

C.: O tipo de linguagem utilizada, não é?

G.: Certo, ou não sou de falar. Como costume dizer (baixa o tom) (risos)

C. também não é preciso...

G.: E, e... em... Eles provocam-nos e ou nós estamos calados e passa-nos ao lado ou então se respondemos, temos... e às vezes é a nossa postura. Ao nível corporal, quando estamos a servir, quando estamos (emem)... a falar com eles é... Eles reparam em tudo, é uma coisa impressionante, porque reparam no mínimo pormenor. Eles uma vez viraram-se para mim. Um deles virou-se para mim e disse-me: “a senhora costuma vir de cabelo amarrado.” (pausa)

C.: Eles reparam naquilo em que nós nem pensamos.

G.: E eu disse “por acaso tem razão” esqueci-me de trazer a fita do cabelo” e... (pausa) e eu fiquei muito séria a olhar para ele. Porque, é assim, normalmente sou eu

que estou a servir, normalmente estou de cabeça baixa e não os olho, porque acho que a determinadas pessoas o olhar... eles quase que nos leem tudo cá dentro. Mete-me alguma confusão e então prefiro estar de cabeça baixa. E, é engraçado, aquele mínimo de pormenor que... que fazem! A fita no cabelo? Eu acho assim. Outra coisa, que achei graça: “a senhora também conduz? É a primeira vez que vejo uma mulher dos Sem-Abrigo a conduzir a carrinha” que era a carrinha e ficaram assim parvos. “E estaciona logo à primeira!” Ah! Assim, estás a ver? Aquele... são pormenores que não tem nada haver, mas que, que eu logicamente eu disse assim: “eu conduzo qualquer coisa”, a única resposta que lhe disse. (tosse) Aquilo podia levar a mais coisas, não é? Pronto e mais nada. E depois eles também ajudam: ajudam a colocar... quando, eu vou, ajudam a pegar nas panelas, a pôr a mesa, aquelas coisitas, e não sei o quê. E portanto... dificuldades...Eh pá, quando eles se metem ao barulho aí é que eu não sei o que hei de fazer. Aí prefiro fugir, quase, pôr-me a andar! (risos)

C.: Em termos de, de... enquanto voluntária... para ti o voluntário pode ser um mediador na zona onde atua, na comunidade, onde atua?

G.: Pode.

C.: Em que medida?

G.: oh pá olha: comunicar desgraças, entre aspas, quer à polícia, quer à, à Segurança Social, que há coisas que não chegam à assistência social, pronto! Perigos essenciais que existem na, na... sei lá! À crianças que podem estar em perigo, porque os pais lhes batem todos os dias. Bater, eu não sou contra o bater. Mas é outro tipo de bater.

C.: Na hora certa.

G.: Exatamente ou porque realmente eles não têm comida e eles são muitos, é preciso saber... se calhar eles têm vergonha de chegar à beira de “olha eu vi isto, eles se calhar não querem ser...” portanto, eu costumo dizer que a pessoa humilde, não vai pedir, a pessoa humilde tem vergonha de pedir e... é essa a pessoa que nós se calhar conseguíamos ajudar mais facilmente. Até, é assim, isto ninguém precisa de saber, certo? Fica só entre nós. Um segredo isolado, e pronto. Outras vezes, quando se deteta algo mais grave, comunicar às instâncias respetivas. Mas se conseguíssemos ajudar esses mais humildes que têm vergonha porque trabalham, querem trabalhar, certo? Têm muitos filhos, porque a natureza é deles e querem manter... e até têm os meninos

limpinhos e tudo mais, por muito que... mas infelizmente agora está uma bocadinha mais complicado. E eles, eles ajudam, nem que seja um saco porta-a-porta., olha boas festas para eles é uma maravilha. Não sei se respondi à tua pergunta, se não respondi?

C.: Não, não, respondeste.

G.: eu vou falando... (risos)

C.: Não, respondeste. Em termos, agora da relação com o Instituto, com a Consolata. Como foi realizada a seleção para a atividade que está a exercer atualmente, como voluntária nos Sem-abrigo, no Click? Como voluntária?

G.: Nos Sem-Abrigo fui eu que pedi ao F. para experimentar, certo? No Click, como era preciso alguém para, para o Click, foi uma seleção ao nível da direção. Que tenho competências, que é para ser distribuído com o A., com a M.M., com a esposa do R., com o R., pronto, por estarmos ali todos em consonância. Todos nós podemos ajudar, até tu podes ajudar. Portanto, é daquelas coisas que é para nós interagirmos como grupo. Eu digo: “tu hoje não te importas de ir até lá, dar uma aula?” Pronto, temos aquela seleção de power point e depois interagimos como grupo e entre nós e ajudarmos, a pessoa sozinha não dá.

C.: Exato. Mas, assim, uma seleção formal, avaliar a competência, será que dá, será que funciona...

G.: Essa parte aí, só mesmo nos Sem-Abrigo.

C.: É uma área mais complicada.

G.: Não, isso ninguém me disse absolutamente nada.

C.: Nada?

G.: Não, não disse nada, aí ninguém disse nada. Logicamente as conversas “of record” o F., são conversas of record, certo? (Emmm)... um pouco...

C.: São conversas informais mas que dão para perceber como é que as coisas funcionam, como é que é...

G.: Sim, sim! Mas se disser assim, oficialmente, se alguém em disse alguma coisa, não, ninguém me disse nada.

C.: Mas em conversas informais já dá para perceber...

G.: Certo, mas mesmo sem conversas informais já dá perfeitamente para uma pessoa... se tu encarares... eu quando entrei encarei como um desafio, ok, comecei logo às seis. Fiz o percurso todo correto? Pronto. Se tu encarares aquilo como um desafio e

como eu sou mais observadora do que falante, portanto... já consegues captar a essência das coisas. Não é por aí, não precisas. Eu pessoalmente não preciso disso, desse tipo de formação, não é? Mas reconheço que há pessoas que precisam, sem dúvida nenhuma e que por isso, é difícil, portanto. Agora que há coisas, que... por exemplo, tu falas nas formações que uma pessoa só quando ouve a formação, é que se lembra, isso está cá dentro no nosso subinconsciente, mas que, mas que...

C.: Está tão enraizado que não se pensa seque, é tomar consciência...

G.: Exatamente, se uma pessoa for muito, muito reta, muito... eu normalmente costumo dizer, se for uma pessoa... eu normalmente sou muito reta, gosto muito que me digam quando estou errada, e quando estou certa não gosto que me critiquem ou digam “tu fizeste tudo mal”, certo? Sei que está certo, pá, têm de agradecer no mínimo, se não agradecerem paciência, mas culparem-me por algo que não fiz é outra coisa que não gosto. Isso tem de ser já da pessoa, é... por isso que a ação de formação foi uma coisa que eu achei, importante. Quando o F. disse que ia começar a haver essas ações eu acho que sim. Até para conhecer o Instituto. Eu não conheço o Instituto, certo? Não faço a mínima ideia; conheço de nome, conheço alguns padres, conheço alguns seminaristas, que lá andaram, conheço, mas pronto, conheço.

C.: Mas falta se calhar a essência?

G.: Exatamente.

C.: O que lá se faz na instituição propriamente dita.

G.: Mas por exemplo, são coisas que se calhar a mim... não me diz muito, para aquilo que eu ambiciono fazer, certo? Mas que não me traz qualquer tipo de benefício.

C.: Uma vez que estamos dentro temos de conhecer o Instituto, pelo menos o seu funcionamento, não quer dizer que tem de se saber tudo, mas pelo menos, saber como é que funciona, como é que é feito, o que há, o que não há...

G.: Exatamente. Estamos todos e, consonância.

C.: Até para depois comunicar e informar, quando alguém nos pode alguma informação, saber, se não estamos a dar informação errada.

G.: E é isso que a mim me falta completamente, não é? Porque às vezes eles perguntam e não sei quantas, eu aí fico e digo que é melhor perguntar ao responsável. Pronto e faço assim. Não...

C.: Em...

G.: Nós às vezes não temos a noção de... eu pelo menos às vezes não tenho.

C.: A comunicação entre os voluntários e os Missionários, padres, estamos a falar dos responsáveis da casa. É suficiente? Enquanto atividade voluntária?

G.: (Pausa) Sim, os padres com o, os... voluntários em si não falam diretamente, vem à cozinha perguntar se está bem, que está na hora de fechar a porta, e pronto. E não sujem a carrinha e, pronto, aquelas coisas, assim. Agora, assim, lá está, também tenho falhado reuniões, não sei se nas reuniões fazem esse tipo de comunicação, pronto. O que nós sabemos, o que a gente vai sabendo, é sempre pelas chefias, pelos responsáveis.

C.: Pela hierarquia?

G.: Pronto. E que eu respeito, porque se eles dizem aquilo, transmitem algo é porque já veio algo superior, superior, alguém superior e dizer, que deveria ser assim ou então, eles deram conhecimento a alguém e esse alguém transmite ok, o que poderá ser assim ou não. Porque acho que os responsáveis não fazem coisas assim conforme lhe dá na telha.

C.: O trabalho voluntário que fazes é reconhecido no Instituto e aceite?

(Pausa)

G.: Olha só posso falar neste momento da parte dos Sem-Abrigo. É reconhecido, é aceite por quem?

C.: Pelo Instituto em si? Não só pelo grupo, no grupo é aceite se não era feito, aceite pelos padres, neste caso, pelos outros grupos...

G.: É assim, mesmo pelos padres é capaz de haver ali algum tipo de conflito que eu ainda não entendi, muito bem. Se é com a parte dos Solidários, se é com a parte do projeto dos Sem-Abrigo. Ainda não entendi muito bem. Pronto. É como te digo, é uma área que para já para mim não me diz...

C.: Passa-te ao lado.

G.: Exatamente. Eles que andem à bulha, pronto. Se calhar, se eu fosse responsável do, do grupo, se fosse responsável como está agora o F. já era capaz de me meter e ter que ter algum tipo de atitude e querer saber mais ou algum tipo de... Neste momento é algo que me...

C.: Passa-te um bocadinho ao lado...

G.: Exatamente. Há pessoas que lá não, que exigem, querem saber, mas à coisas que nós como voluntários, não temos que saber tanto como os que elegemos para serem

os nossos líderes, ao fim e ao cabo. Não temos de saber tanto como eles. Portanto, temos que nos manter, no que eu costumo dizer, na nossa ignorância.

C.: E na comunidade? Quando digo comunidade, na zona envolvente à Consolata, elas aceitam, reconhecem, que esse trabalho é aceite e veem como positivo o que se faz ou não?

G.: Sinceramente, não sei.

C.: Não tens a noção?

G.: Não tenho a mínima noção. Não faço ideia. É assim, deve ser aceite, que eles aceitam perfeitamente quando há pedidos, eles aceitam e colaboram, certo? Portanto deve ser. Mas sou-te sincera, vivi, aqui trinta e poucos anos e nunca ouvi falar nos Solidários. Certo? Nem nunca ouvi falar dos Sem-Abrigo.

C.: Os Solidários, também, é um grupo recente. Existe à meia dúzia de anos...

G.: Ouve o que te estou a dizer. Vivo ali à trinta e... no A. da M., os meus pais fecharam a porta à dois anos e à mais 5 anos já havia Solidários, certo? Portanto, não é tão bombástico quanto as pessoas pensam.

C.: Não sai muito cá para fora?

G.: Exato. É só mais conhecidos dos amigos e... eu acho que funciona mais assim.

C.: Existe algum tipo de avaliação sobre o voluntariado estás a realizar?

G.: existe...?

C.: Algum tipo de avaliação? Se fazem avaliação?

G.: Não! E não! Avaliação pura, não. Agora, logicamente quando eu acabo o... quando é o meu fim de semana, reporto depois, digo alguém. Primeiro dizia ao F., agora passo a dizer, basta dizer à M.M. ou à L. “olha correu tudo bem ou correu tudo mal, a comida não chegou ou não sei o quê”.

C.: Passas a avaliar um bocadinho do que aconteceu naquele, naquele dia.

G.: Exatamente. De resto, avaliação assim, não há, sou franca, porque se houvesse se calhar muita gente não ia.

C.: Uma avaliação regular afeta a motivação para a realização do voluntariado?

G.: Acho que não. Depende de... se a pessoa é quadrada ou não, como eu costume dizer. (risos)

C.: Será que é importante uma avaliação no voluntariado?

G.: Acho que sim. Há muita gente que não vai aceitar. Mas eu acho que sim.

C.: E o que é que pode ser melhorado no voluntariado, acho que já foste falando, já foi respondida, a questão do projeto.

G.: Daquilo que nós estamos... daquilo que eu conheço realmente os projetos dos Sem-Abrigo. Penso que o Lar está a funcionar muito bem. A parte da assistência aos idosos, que é a M.M. que está a tomar conta, que eu nunca sei, pronto, que é a que está, pronto, já tem muitas famílias que estão a dar apoio...

C.: Mas que tipo de apoio?

G.: Só alimentar.

C.: Só alimentação, em termos de acompanhamento, ir lá a casa, estar com eles não?

G.: Não, emocionalmente não. Essa não. E acho que faria todo o sentido haver. Faria todo o sentido haver.

C.: Acho que já falaste, também um bocadinho desta questão da formação se sentes necessidade de formação...

G.: Sim, sim. Nem que seja só para uma pessoa provocar discussão, que é como eu costume dizer, ok? Provocar discussão. Isso é uma das coisas, que por acaso te queria dizer. A tua formação foi espetacular, devias ter provocado um pouco mais de discussão, mas sei que não tinhas tempo. O tempo era todo controlado.

Entrevista Voluntária I

Esta entrevista foi realizada à D. Maria Isabel Silva (I.), com 63 anos de profissão doméstica, no dia 11 de novembro de 2012, pelas 15h30m.

Cátia: Relativamente ao tempo de experiência no voluntariado, diga-me, uma coisa, à quanto tempo faz voluntariado?

I.: 14 anos.

Cátia: 14?

I.: 14, sim, 14 anos que faço voluntariado em saúde.

Cátia: Na área de... de hospital...?

I.: No Hospital de S. João.

Cátia: E já... pronto... e sempre realizou no Hospital de S. João, para além de outro além daqui no Instituto?

I.: Não, não, sempre no hospital de S. João.

Cátia: Portanto, como conheceu aqui o Instituto da Consolata?

I.: O Instituto, eu moro aqui perto da Consolata e...(pausa) e, pronto, eu vinha à missa de vez em quando, só de vez em quando. Mas quando comecei a vir... comecei a vir mais frequentemente, desde que há doze anos, eu tive uma doença grave. E depois, na minha convalescença eu não me sentia bem psicologicamente, normalmente, enfim, estava mesmo, mesmo, mesmo bastante mal. E um dia eu decidi, não sei como se diz, eu não tinha ânimo. Vou à missa à Consolata, vou ao terço. E vim. Só cheguei aí a uns... Eu moro a uns duzentos metros e cheguei a uns cem metros, eu senti como que sozinha, senti-me perdida. Não sabia se devia de continuar para vir para a Consolata ou se ia para traz para casa. Comecei a ter muita ansiedade, palpitações. E... e eu não sabia o que havia de fazer. Eu sentia-me tão mal, vou para traz, vou para a frente. E vim. Mas muito mal, muitas palpitações mesmo.

Cheguei aqui encontrei dois missionários que estavam... que iam celebrar a missa. Um deles era o Padre S. e o Padre M. para celebrar a missa.

Cátia: O B.?

I.: Exatamente. Esse mesmo. Quer dizer, foi uma alegria tão grande com aquela música, o padre, também com alegria celebrou e contou aquelas coisas que aconteciam em Africa. Eu senti-me tão bem que eu nunca, nunca mais deixei de vir. No dia seguinte

voltei e voltei sempre, e... depois aderi aos Amigos da Consolata que havia na altura. Eu comecei a fazer coisitas compreende...

Cátia: Claro, essas coisas. Olhe e qual foi o motivo de integrar o grupo dos Solidários, aqui no Instituto?

I.: O motivo foi eles, fizeram o convite para aderir ao grupo dos Solidários. Mas eu já... desde que vim aqui para a Consolata fazia uns trabalhitos manuais (Hum). Que eu falara com o Padre B. para eu vender aqui na festa. Ele disse-me que sim. Pôs-me, nos primeiros anos, vendia só, depois pôs-me uma das solidárias comigo, que era a Odete, a vender. E, pronto, continuei sempre a fazer os meus trabalhitos por aqui, até que, há mais.. mais ou menos, um ano os Solidários me convidaram para ir para o grupo deles.

Cátia: Que tipo de voluntariado faz atualmente?

I.: Eu faço voluntariado no Hospital de S. João, faço voluntariado no Lar. Vou às Segundas-feiras à tarde.

Cátia: No Lar de Ermesinde?

I.: No Lar de S. Lourenço. Àquelas pessoas... Vou para uma sala, onde estão seis ou sete pessoas que têm Alzheimer, que estão impedidos, que não se mexem. Que não se queixam...

Cátia: E... portanto, como é que eu hei de dizer? Não é uma população fácil... fazer...

I.: Não, mas eu vou lá e canto com eles, rezo, aqueles que estão mais ativos vou à beira deles e consigo-os fazer cantar. E eles gostam.

Cátia: Eles gostam.

I.: Gostam, gostam. Até são ciumentos. É engraçado, que está uma senhora lá que quando eu entro e falo (eee)... Alguns olham para mim, ela está assim, olha debaixo para mim, começo a cumprimentar uns e alguns falam-me, demoro mais, às tantas ela começa-me para lá a chorar, porque ainda lá não cheguei.

Cátia: Acha que é importante fazer voluntariado, junto da população idosa?

I.: Sim, muito, muito, muito, muito, muito. Eu acho que, não sei, nem perguntei, nem pergunto, se alguém que vá lá todas as tardes nessas pessoas ... pronto. E Ajudo a

dar-lhes o lanche, também. Mas, acho deviam ser um por dia ajudar naquela prisão, no fundo estão à espera que a morte chegue. Queria dar-lhes esse prazer. Que faz falta.

Cátia: Seria importante. Ammm...(pausa), as funções que faz no voluntariado, acha que são as próprias para a atividade que está a fazer tanto no hospital como no lar? Ou acha que deveria estar a fazer outras funções?

I.: Não, eu acho que estou no sítio certo.

C.: **É? Fazer as atividades que são próprias...**

I.: Exatamente. Gosto de estar... gosto muito de ser útil. Isso é uma das coisas...

C.: **Exato. Não, o que eu quero dizer, é que às vezes os voluntários estão a fazer uma determinada atividade, por exemplo no Lar, e pode não ser bem aquilo que estaria à espera de fazer. Se calhar, poderia querer estar, por exemplo, com os mais ativos. Acha que aquilo que está a fazer como voluntária está correto?**

I.: Sim, sim. Por acaso é isso mesmo. Eu, pronto, poderia estar com outro grupo mais ativo, ouvir música, estar na sala de convívio... Mas desde que... experimentei aqueles e acho que é aqueles.

C.: **É aquilo. Agora, indo para uma questão mais pessoal, uma opinião sua. Pessoal, no sentido de ser mais uma opinião da sua parte. O que é que é ser voluntário?**

I.: Olhe ser voluntário, é realmente... Eu não tenho palavras para explicar muito o que é que é ser voluntário. Não tenho palavras. O que eu sinto, é aquela ideia de vir ajudar quem precisa. Para mim é isso, ajudar.

C.: **É algo que vem de dentro?**

I.: Para mim, voluntariado, nasce connosco. E portanto, a educação que damos (hum). Porque eu era miúda e era de uma família religiosa, de uma aldeia. E lembro-me que havia os pobrezinhos que passavam, que vinham de longe e pernoitavam, enfim, nas casas, que agente tinha velhas, nos arrumos e tudo. E continuavam no dia seguinte. E lembre-me muito bem que esses pobres passavam e o meu pai enchia-lhes um prato de sopa. Eramos cinco irmãos e eu era sempre a primeira a ir levar o prato de sopa, que ele lhes dava. Era sempre e... e continuei sempre assim dar o que tínhamos em casa ao ponto de, realmente levar tarefa, porque realmente não tínhamos muito de sobra e ele não gostava. E aos 18 anos, tinha mais ou menos 18 anos, havia uma senhora muito doente, lá na aldeia e, então eu percorri uns 5 km.. à volta de 5 km, à volta da minha

freguesia para arranjar dinheiro para ela... eu e uma amiga minha. E ao longo da minha vida, sem pensar, eu fui emigrante, eu fiz muito voluntariado. Fiz algum voluntariado, você está a gravar, mas eu posso dizer... Eu fiz... Eu estava em França e houve uma tunisina! Que morava... que morava no mesmo prédio e que não tinha dinheiro. O meu marido emprestou dinheiro. Eu contava... Nós contávamos vir de férias, também, e eu disse ao meu marido: “Olha coitada, trabalhou todo o ano, tem a menina e não pode ir de férias, vamos entregar-lhe dinheiro, só para os bilhetes”. Mas diz ele “tu vês que nós vamos de férias...” Eu disse-lhe assim: “Olha, nós costumamos deixar um bocadinho de dinheiro aqui, para quando voltarmos. Acontece que no fim do mês, ela vai... a patroa vai-lhe pagar e quando nós viermos já temos cá o dinheiro”. E assim foi. Recebeu o dinheiro para comprar... e foi uma coisa que lhe deu muita alegria e ela pôde ir de férias. E depois ao longo... muitas coisas... Já me aconteceu muitas vezes estar num sítio certo, no momento certo.

C.: Exato. A questão do voluntário é algo que sai de nós.

I.: Está em nós. Exatamente.

C.: Pronto. Quais são as competências necessárias para se ser voluntário?

I.: Competências?

C.: Sim.

I.: Olhe é uma pessoa... competências... É assim, não vale a pena ter grandes estudos. Eu tenho a quarta classe. A competência é uma pessoa ser... (pausa). Acho que ter simplicidade, é a melhor qualidade para uma pessoa ser voluntária. Porque dá-nos tempo para pensar e estarmos atentos a quem está a precisar, a quem está a sofrer, nós poderemos ajudar.

(Pausa)

C.: (aa) Que motivações pessoais a levaram a ser voluntária? No fundo acabou, por responder a isto, não?

I.: (pausa... tosse) Não tenho nada a... é aquela maneira... é aquilo... ver e agir.

C.: Por exemplo o que é que a levou a ir para o hospital de S. João e estar lá?

I.: Ai (pausa) Por acaso ir para o Hospital de S. João foi uma amiga que era lá voluntária. Disse ela “eu acho que tu podias ir assim, assim, fazer voluntariado”. Eu inscrevi-me pronto. Tanto que eu fui operada, estive um ano sem ir, (pausa). Fazer

voluntariado e pedi “por favor não me tirem do voluntariado”. Porque uma pessoa quando tem uma determinada doença diz “olha aquela, coitada é canceroso” (hum)!

C.: Pois...

I.: E eu pedi um ano, não me tirem e continuei. E depois fui uma segunda vez operada e continuei; e depois outra vez e continuei.

C.: E no Lar o que a fez ir para lá?

I.: Para o Lar foi aqui pelos Solidários. Foram os Solidários, não é, que iam para os Sem-Abrigo ou para o Lar e eu visto que para os Sem-Abrigo não posso, não tenho tempo... (pausa) não tenho disponibilidade. Porque tenho o meu marido doente que é insuficiente renal e faz hemodiálise.

C.: Claro.

I.: Então eu pensei, segunda-feira à tarde ele faz hemodiálise, é o momento certo para eu ir fazer o voluntariado.

C.: (pausa) Quais as maiores dificuldades que sente, enquanto voluntária?

I.: As dificuldades? (Pausa) Falta de tempo. (Pausa) É a dificuldade que tenho. Estar atenta de... vou fazer voluntariado, mas não quero que realmente que alguém esteja (amm) só em casa. Que o meu marido esteja com necessidade e eu não estar. É isso que eu... é a minha maior dificuldade.

C.: E na instituição, sente alguma dificuldade?

I.: Lá no Lar?

C.: Sim.

I.: Não, não, não, não. Até pelo contrário. Elas gostam realmente... Sabem que naquele momento que não estão sozinhos e gostam de ter lá.

C.: (Pausa) Pronto! Em relação à questão do voluntário, considera que o voluntário pode ser um mediador na comunidade no sentido em que... na zona onde atua, na rua, neste caso no Lar entre a instituição e outras pessoas, por exemplo? Considera que é mediador uma pessoa, que procura dar apoio, ajudar... Como é que hei de explicar... No sentido com o idoso estar na instituição e até ser... falar com a família se for preciso. Haver essa ajuda no hospital dar apoio à família, ao doente.

I.: Sim. É, é. Muito.

C.: Considera que é um mediador neste sentido ou não? Ou um voluntário apenas faz aquelas funções que precisa de apoio, por exemplo, nos idosos precisa daquela companhia e pronto, fica por aí?

I.: Não. Não fico, por que se vejo alguma coisa que realmente me chama a atenção que não está bem, eu sou capaz de agir e de falar com... isso é uma coisa que me ultrapassa. Eu sou capaz de dizer “aquilo seria melhor”, assim.

C.: Agora, aqui em relação ao Instituto da Consolata, mais especificamente (pausa), portanto, como disse há bocado, não houve uma seleção, não houve uma entrevista e dizer assim “olhe tem aqui os sem-abrigo, sente-se melhor nos sem-abrigo”, portanto foi automaticamente e, pronto, consoante a sua vida optou logo pelos idosos.

I.: Disponibilidade. Exatamente.

C.: A comunicação entre os voluntários, e agora estamos a falar dos voluntários Solidários, não é, e os Missionários da Consolata, e os padres propriamente dito, é suficiente ou haveria necessidade de, em termos de voluntário... Quando está a fazer voluntariado de haver uma maior relação entre os missionários e os voluntários do grupo? Se há essa necessidade ou se está tudo bem?

I.: Não, não, não. Eu estou... Eu, eu... Para mim é suficiente aquilo que eu faço. Agora, se me dizem olha... pronto... Ditar atenção a essas coisas não. Eu vou por aquilo que o meu... Como é que se diz... intuito, instinto, aquele instinto. Sigo o meu instinto.

C.: Acha que em termos de voluntariado, aqui na Consolata, é bem aceite pelos Missionários?

I.: (Pausa) o... voluntariado...

C.: É reconhecido?

I.: Eu acho que sim...

C.: E, por exemplo, na comunidade que está aqui envolvente... na comunidade... Quando falo em comunidade, falo as pessoas...

I.: No grupo?

C.: No grupo não. Fora Consolata. Nas pessoas de sabem que há voluntariado naquele sítio, se veem isso como algo positivo ou se nem sequer se dão conta do que...

I.: Não, eu acho que sim, que vêm... porque eu realmente, falo às vezes com pessoas e... e acham que é bem. Que é bem que uma pessoa esteja a ajudar. E acho que sim.

C.: e não é uma imagem negativa do voluntário. “Ah! O voluntário é usado para fazer trabalho não remunerado, que vai substituir funcionários, que há esse estigma...

I.: Já ouvi falar nisso. Não a mim diretamente, a não ser um mail que, pronto, que foi tirado, se calhar, da internet de um amigo que me mandou. Que o voluntariado tira emprego a muita gente. Eu acho que não. Sabe porque não? Porque eu já fui voluntária num local, porque eu já tive noutra local. E naquele local eu trabalhava para as enfermeiras e trabalhava para as auxiliares e, muitas vezes as auxiliares ficavam sentadas a descansar, enquanto eu ia levar sangue ou ia à farmácia ou ia levar isto ou aquilo. Por isso não tirei... não... não estava a tirar trabalho... estava a tirar trabalho, dum aspeto, porque elas queriam descansar e mandavam-me a mim. Só isso.

C.: Não considera que foi substituir alguém?

I.: Não, não...

C.: Existe algum tipo de avaliação a nível de voluntariado que realiza? Mais especificamente no Lar, porque, que no hospital penso essas coisas funcionam... têm uma organização própria?

I.: Como, não estou a...

C.: Em termos de avaliação, se alguém vem ter consigo e diz “então vamos ver como está a decorrer, se as coisas estão a correr bem, como é que está, que tipo de atividades faz”... Se há alguma avaliação propriamente dita, no trabalho que realiza? Por exemplo no Lar?

I.: Pois...

C.: Se alguém vem ter consigo, faz uma reunião e diz “vamos ver como é que está a correr isto...

I.: Não. Acho que se dissesse isso, da maneira que o ambiente, da maneira que está e como as pessoas estão a ser tratadas é isso?

C.: Sim, por exemplo, se precisa de alguma coisa (pausa), por exemplo...

I.: Olhe eu não, não me apercebo, vou à segunda-feira, vai uma em cada dia fazer voluntariado. Sem ser institucional, estando fora. E muitas vezes ponho em questão como será nos outros dias. Se têm alguém que muito bem. Se não têm alguém... está mal.

C.: Por exemplo ninguém responsável lá do Lar, a pessoa responsável pelo voluntariado, vai ter consigo a perguntar se está tudo bem, se precisa de alguma coisa...

I.: Sim, sim, sim. Agora no início vem muitas vezes, de vez em quando vem. Vem.

C.: E aqui na Consolata, faz-se alguma reflexão, alguma coisa sobre a questão do voluntariado, sobre... como é que... sobre as dificuldades que sente, por exemplo, sobre essa situação que sente, não é? Sabe que à segunda-feira está ali, os outros dias não sabe, se alguma vez chegou a partilhar isso com alguém nalguma reflexão que fosse feita sobre esta questão do voluntariado aqui na Consolata...

I.: Não.

C.: No grupo dos solidários?

I.: Ai no grupo? Não.

C.: Alguma reflexão que fosse feita sobre isso.

I.: Não. Se me perguntassem sobre isso não. Não disse isso em lado nenhum.

C.: Mas não houve nenhuma reflexão: «vamos ver hoje como é que os voluntariados estão a correr?»

I.: Ai assim...

C.: Se alguma vez falou nisso?

I.: Já mandei um relatório do mês de junho. Passados uns quatro ou cinco meses vou dizer como é que tem passado.

C.: Exato. E sabe alguma coisa de volta?

I.: Sim. Gostaram do meu relatório sim, senhor.

C.: Uma avaliação regular, no sentido de avaliar o trabalho do voluntario acaba por afetar motivação para a realização do voluntariado?

I.: Não... (pausa). Como... (pausa)

C.: Como no trabalho, à uma certa avaliação para ver se o funcionário está a trabalhar bem ou não. Desse género a nível de voluntario, se acaba por ser bom ou mau afetar...

I.: Pois, ter uma avaliação...

C.: Exato. O voluntario não tem que responder perante ninguém, não é? Se havendo uma coisa dessas se pode afetar a motivação.

I.: Não... Eu acho que não. Olhe, porque desde que eu faço voluntariado, nunca fiz uma reflexão, nunca ninguém me disse está bem ou está mal. Nunca ninguém. De maneira que... Eu acabo por fazer voluntariado que sai.

C.: Sim, Sim. Acha que alguma coisa que pode melhorar, na atividade que faz, tanto no Hospital como no Lar? Se há alguma coisa que pode ser melhorado como voluntário?

I.: Olhe, pronto... no respeito ao Lar, acho que devia haver mais voluntários. Há pessoas que vão lá visitar, dar um beijinho aos doentes e saem, e tudo, muito bem, é uma visita, mas eu acho que deviam uma horita de presença, que era bom. Tira-los daquele túmulo...

C.: Há poucos voluntários lá?

I.: Não sei. Não sei... Foi o que já disse, naquele dia sei que há, agora nos outros dias, não. Sei que há uns dias que eles vão também, mas não sei se vão todos para aquela sala. Estou a dizer naquela sala, porque em baixo há muita gente, que vai todos os dias rezar o terço, mas naquela sala não...

C.: As pessoas dispensam...

I.: Não sei se há ou não.

C.: Sente algum tipo de a necessidade de formação? De fazer alguma formação para voluntários?

I.: Se há formação para... Pronto, acho que sim. Temos de saber, temos de ter uma formação para ser realmente o que... Até onde uma pessoa pode ir. Até onde uma pessoa pode demorar, porque às certas coisas que uma pessoa, (hum) não pode ir para além daquilo, ainda que queira, que o coração puxe.

C.: Exato E tem havido alguma formação sobre a questão do voluntariado?

I.: Assim formação, formação dada para isso, nesse aspeto, realmente já tive.

C.: E onde é que foi que teve?

I.: No hospital S. João.

C.: **Aqui na Consolata ainda não teve nada desse género?**

I.: Não.

C.: **Quando foi para o Lar não teve nenhuma formação a dizer como é que devia lidar com os idosos, como é que...**

I.: Não, não. Fui presente, fizemos quando fui apresentada à direção do Lar, eu disse que já fazia voluntariado, que tinha tido formação, e que tinha de vez em quando e, pronto, não...

C.: **E ficou por aí. Mas acha necessária a formação?**

I.: Acho que sim. Acho que sim.

C.: **E Que tipo de formação?**

I.: Nós temos que ter uma formação, realmente, que... eu acho neste aspeto: temos de ver o que as pessoas deve ser, a pouco e pouco uma pessoa deve compreender o que eles precisam, porque o chegar ali e “eh” fazer barulho não dá, uma pessoa tem de ver as necessidades de cada um, não é? Aquele gosta de estar mais calmo, aquele gosta um bocadinho mais de rir, aquele gosta mais de calar, tem de se ver assim uma coisa. Mas a formação é, pronto, é saber que os direitos que uma pessoa tem de ter. Não se pode pegar num idoso e levanta-lo, não se pode... Certas coisas. Atitudes ou dar-lhe...(mmm) de beber àqueles que podem e os que não podem, podem sem ajudar, muitas coisas assim.

C.: **É Só, obrigada!**

Entrevista Voluntária L

Esta entrevista foi realizada a Liseta Magalhães (L.), com 36 anos, de profissão escriturária, no dia 20 de fevereiro de 2013, pelas 19 horas.

Cátia: Há quanto tempo fazes voluntariado?

L.: Ora deixa-me ver, o que é que eu respondi da outra vez... (risos, pausa). Não... Estou a fazer voluntariado quase há 2 anos nos Sem-Abrigo, também estive no outro... 2 anos, mais ou menos, no APPC (Associação Portuguesa de Paralesia Cerebral do Porto). (Pausa). E penso que foi isso.

C.: **Daquilo que me recordo há, mais ou menos (pausa) desde 2007... (pausa)**

L.: O grupo já tem 7 anos...

C.: **Pois... 5 ou 6 anos, mais ou menos.**

L.: Sim, porque noutra estive meia parada, que estávamos a projetar aquele... de ir visitar as pessoas, não é?

C.: **Exato...**

L.: Contatar outros voluntários que quisessem... que estivessem mais disponíveis para ir visitar ou acompanhar as pessoas ao Centro de Saúde, mas não foi muito para a frente. Porque é preciso as pessoas estarem disponíveis, mas é ao sábado e ao domingo.

C.: **Pois é, por causa do trabalho, não dá.**

L.: Exato. Era para acompanhar as pessoas ao Centro de Saúde, fazer compras nos medicamentos que as pessoas precisassem. De ir aqui ou acolá.

C.: **Fora da Consolata, já realizaste outro tipo de voluntariado?**

(Pausa)

L.: (eee)... fora... Não, que chama-se de voluntariado, não. (Risos).

C.: **E como é que conhecestes o Instituto? Pergunta óbvia, não é?**

L.: (Risos) Porque tu me conheces e quem não me conhece... Já conheço o Instituto há muitos anos (eeee) nos jovens, porque estive nos jovens e agora mais recentemente, pronto, à 7 anos, não é, desde que este grupo se formou. (Pausa)

C.: **Que estás aqui...**

L.: Que estou lá!

(Pausa)

C.: E qual o motivo... de queres participar no grupo dos solidários?

L.: No grupo?... (eee) Pois, porque tenho esta ligação forte à Consolata e por ser um grupo da Consolata, por ser um grupo... pronto, como eu conheço bem o carisma da Consolata, de Allamano, de Nossa Senhora da Consolata, levar a consolação, penso que... (pausa) uma maneira de estar próxima à Consolata e participar seria... devido à idade, este grupo dos solidários. Mas realmente, penso que qualquer pessoa pode estar no grupo desde os 20 anos... qualquer idade. Depois tem de se inserir naquilo que, pronto, se sente mais capaz para...

C.: Exato.

L.: (risos) Agora escolher um projeto ou para os apoiar...

C.: Exato. Que voluntariado fazes atualmente?

L.: Atualmente estou no voluntariado... Estou em todas... (risos) Não, mas como sou responsável tento estar, assim, um bocadinho em todos. O voluntariado que estou a fazer é com os Sem-Abrigo.

C.: Onde estás mais inserida, mais envolvida é nos Sem-Abrigo?

L.: Sim. Embora, iniciamos agora, há um mês, dois meses o apoio às famílias carenciadas. Mas isso ainda está muito no início.

C.: Mas estás dentro desse...

L.: Um pouco, um pouco, não muito. (risos)

C.: Exato. E as funções que fazes nos Sem-Abrigo ou nas famílias são as funções próprias dessas atividades? Nos Sem-Abrigo...

L.: Sim. Nos Sem-Abrigo é estar responsável, como vamos todos os fins de semana... não, desculpa, como vamos todos os domingos, dar esse apoio da alimentação (eee) (pausa)... um dos fins de semana estou eu responsável, cada semana... cada domingo há uma equipa, e por uma dessas equipas eu estou responsável. E... mas conheço todas as outras equipas e depois há uma normalmente... temos 4 equipas, são 4 fins de semana. Nos meses em que há um ou outro domingo, num mês, calha 5 domingos é preciso organizar e dizer quem pode nesse domingo e convidar as pessoas a participar, a participar em... pronto... vir conhecer o trabalho que fazemos e... apresenta-las... pronto (pausa). Como já temos esta estrutura, é mais fácil de... pronto... de as pessoas virem, acompanhar-nos, pronto, de terem uma experiência...

C.: Exato.

L.: Muitas ficam, muitas depois dessa experiência, ficam, outras nem por isso, mas pronto, é sempre verem essa realidade.

(Pausa)

C.: Vendo, uma perspectiva mais pessoal do voluntariado, na tua opinião, o que é que é ser voluntário?

L.: (aaaa) Ser voluntário...tem de ser uma pessoa que de facto queira dedicar um período de tempo a... mesmo de, de alma e coração naquilo a que se propõe a realizar. E estar... sincera, não é naquilo que está a realizar, sem querer ter, digamos, um retorno... não é? Se é voluntária, estar à espera de um retorno o... aquilo que a pessoa ganha é... (pausa) É a nível espiritual, a nível interior, a nível pessoal. Também é uma realização da pessoa poder ajudar o próximo. (Pausa) Mas vale a pena porque do outro lado há sempre pessoas... se por umas, por um lado, não valeu, por outras valeu por...

C.: Na tua opinião, quais as competências necessárias para se ser voluntário?

(Pausa)

L.: Eu penso que competências, a cima de tudo, tem de ter um espirito aberto e um... é não querer impor a sua opinião, não é? Já que sabe tudo... E, pronto, isso já é essencial para... Depois as outras competências, a pessoa, dependendo do voluntariado que está, quer seja com Crianças, não é? Com Idosos ou com os Sem-Abrigo ter alguma formação de como lidar com estas pessoas e pronto, agora...

(Pausa)

C.: E sentes necessidade dessa formação mais específica?

L.: Sim, muita, muita necessidade. (Tosse) Porque o mundo vira, não é? (Risos) e as pessoas, pronto, mudam a atitude das pessoas... Por exemplo, vejo isso nos jovens. Os jovens de antigamente são muito diferentes dos jovens da atualidade. (Tosse) E uma pessoa tem de estar sempre a par de como evoluem, de como os jovens pensam (aaaa) o que é que agora, numa situação atual, o que é que os Sem-Abrigo pensam... (aaa) Quais as perspectivas que eles têm de vida, não é? Agora que está tanta gente desempregada e se nem essas pessoas conseguem, que têm competências, que têm formação superior conseguem arranjar emprego, como é que eles podem arranjar? Ainda esta semana,

falava com um, ele fez o curso, mas... Eu perguntei “então já terminou o curso? Sim, já terminei o curso em maio, mas não...” portanto, não lhe arranjaram nada.

C.: Não consegue nada...

L.: Pronto, ver... realmente é preciso formação para estar com estas pessoas. Ver o que é que elas precisam e formação... e não é só isso! Formação ao nível... que instituições nós podemos (eee) temos à nossa volta, para podermos indicar a essas pessoas. Eu sinto essa... essa lacuna. Não saber que instituições... Por exemplo, aparece-me um caso na rua e, com determinados problemas e como é que eu posso encaminhar essa pessoa?

C.: Exato.

L.: (eee) Eu sei que alguns já são lá repetentes, digamos assim, que não querem ajuda. Mas se calhar um aparece novo na rua, a quem é que eu poderia indicar-lhe e até essa pessoa sairia da rua? A que instituição é que eu poderia ir? Por acaso andei a ver, mas é preciso ir lá contatar e não deu. (Risos) disponibilidade...

C.: Exato não deu tempo...

L.: Falha um pouco por isso. Já estamos há bastante tempo com este voluntariado e ainda não chegamos a esse... (risos) a esse...

C.: Ainda não passaram para o ponto seguinte.

L.: Exatamente. Que instituições, podem ajudar estas pessoas. Porque neste momento nós podemos ajudar mais a nível de alimentação. E... e falar um bocadinho com elas, mas, depois desenvolver... (pausa) Isso, já... pronto, muitas vezes ao falar com eles, sabem mais do que eu. (Risos) sobre a Segurança Social, o subsídio, sobre... (risos) Às vezes eu a falar com eles ainda aprendo.

C.: Pois...

L.: Porque ainda não tive, digamos, uma formação que esclarecesse todos esses pontos, não é? Eu não sou dessa área, não conheço. (Risos)

C.: Esses aspetos... é natural, sentires essa falta...

L.: Às vezes a falar com eles, eles falam “ah! Tenho isto, tenho aquilo, depois há o subsídio tal, o subsídio não sei o quê”

C.: Eles sabem mais do que nós! (aaa) Quais as motivações que te levaram a ser voluntária?

(Pausa)

L.: As principais motivações foi de facto... pronto, foi a motivação cristã! (Risos, pausa) Senão, não teria avançado. Se não fosse por Cristo, não teria avançado. Pronto essa é a maior motivação e... de fazer como Jesus fazia, não é? De ir ao encontro dos mais pobres, dos mais necessitados. Pronto, é esse o Cristo que eu acredito, essencialmente. E pronto, que me leva a ir ao encontro dessas pessoas que... necessitadas. É essa a principal motivação.

C.: Quais as maiores dificuldades que sentes enquanto voluntária? Já foste dizendo algumas, não é? A questão da formação...

L.: Sim. (eee) A formação... (aaaa) dificuldades... (pausa)

C.: Sim. Quais as dificuldades que sentes, na tua atividade voluntária, nos Sem-Abrigo, com as famílias...

L.: Sim, sim. (Pausa) Sinto que o tempo passa muito rápido (risos)

C.: Ou seja o tempo é pouco?

L.: Exato! o tempo é pouco para de facto... (eee)... termos... (pausa) como eu disse, falta este... chegarmos mais além, não é? E para mim chegar mais além, de facto, é conhecer o que é que eu posso dar para ajudar aquela pessoa? É claro, que eu quando estou ali, a dificuldade é interagir com eles, porque eles são exigentes. Uma pessoa leva a comida e eles reclamam. Ou porque não tem sal ou porque não tem açúcar no café... (risos) Fazem assim... Uma pessoa tem de gerir isso, não é? E... e, claro, e nem sempre a comida vai perfeita, não é? Como eles gostariam (risos)... uns dizem que está muito bem, outros não, dizem que... pronto, fazem assim determinadas reclamações que às vezes... Mas isso tem de a ver com a personalidade deles e isso, pronto. Só que às vezes a pessoa fez tudo para lhes dar o apoio e depois eles ainda reclamam e não sei o quê... e, e depois acham que nós “ah! Vêm para aqui, para se mostrar e não sei o quê!” quando nós fazemos... A maior parte vão lá mesmo para os ajudar, para dar um apoio. Se calhar, não será ajudar, mas dar-lhes um apoio, porque é uma vez por mês, dar-lhes este apoio... pronto. (Pausa) Agora eles, também, não recebem da melhor forma.

C.: Exato, acaba por ser um pouco frustrante.

L.: Sim! Não é que eu esteja à espera de algum agradecimento, não! Mas, também, eles entenderem que a pessoa não está ali, também, não somos obrigados a ir para lá! Estamos a fazer um ato, pronto... às vezes é um pouco...

C.: Mmm. eu entendo!

L.: É complicado, às vezes gerir com algumas pessoas. Mas outras, são amigas, gostam de nós, elogiam, até agradecem, mas pronto, não é uma coisa que esteja à espera que eles agradeçam. (risos) Mas...

C.: Exato.

L.: Mas também, que não sejam tão exigentes... Pronto, porque eles acham que têm direito a isto. Não é? Não consideram isto um voluntariado, consideram isto como se fosse...

C.: Como se fosse um serviço prestado, um apoio, uma profissão, não é?

L.: Pois...

C.: Como se fosse uma obrigação para eles terem aquele serviço...

L.: Como se fosse um serviço do... do estado que tem de estar a tempo e horas feito ali... Não (risos). Também temos as nossas dificuldades, não é? Temos cumprido, mais ou menos, os horários, mas às vezes é um bocado difícil, mas... mas fazemos o possível para... pronto, para que eles ao domingo tenham uma refeição.

C.: Exato. Por exemplo já alguma vez...

L.: Sei que alguns aparecem lá que já comeram e outros dizem “ainda não comi nada hoje”.

C.: Mm.

L.: Por esses vale a pena ir, porque os outros comeram alguma coisa, não estão a morrer de fome, mas os outros, pronto, passam realmente fome.

C.: Exato.

L.: É mais por esses...

C.: E, por exemplo, alguma vez perguntaram, a eles, se além da alimentação, aquilo que eles precisavam em termos de apoio?

L.: (aaaa) Alguns falam connosco “precisava de um emprego, precisava de...” (risos) (aaa) Pronto, querem. Mas, às vezes, também não querem. Alguns até vêm de longe... havia um que era padeiro, trabalhou numa grande padaria, agora está desempregado. E disse “mas você não procura?”, não é? Até falei no caso do meu primo, que ele também é, e ele arranjou! Ia às padarias, percorreu as padarias todas... (risos) E depois arranjou emprego e, depois, outro já o queria contratar, também. Quer dizer, se calhar há, as pessoas, se calhar, também não procuram. (pausa) Falei nesse, porque o meu primo, também, é dessa área e também, estive bastante tempo

desempregado, e também fez um curso e ele adia sempre que arranjar um emprego... As pessoas, também têm de ter disponibilidade de ir ao encontro, não estar à espera de... ir ao encontro.

C.: Claro.

(pausa)

L.: E outras coisas que pedem. Pedem roupa, também, mas neste momento, nós não temos essa capacidade de seleccionar roupas para levar... Depois acontece, às vezes, até dizermos eu vou trazer e, depois, não aparecem, não é? Também não há um compromisso certo.

C.: Eles nem sempre estão presentes.

L.: Alguns sim!

C.: Pois!

L.: Alguns que estão, outros, pronto... Há sempre caras novas que nós não conhecemos.

C.: Exato. Para ti, voluntária, ou melhor... Um voluntário pode ser mediador na zona em que está a atuar? (Pausa) Na comunidade, na instituição, rua ou no espaço em si, não é?

L.: Sim, sim. Porque... Às vezes, mesmo lá entre eles, os voluntários... nós a fazer o voluntariado temos de ser um pouco mediadores, que nesses grupos, principalmente de rua... têm os seus grupos, os seus gangs e tal. (Risos) Há alguns atritos entre eles e é preciso estar ali, mas, pronto. Às vezes tentamos não nos meter muito porque eles entendem-se e tal, mas... nisso nota-se que... Por exemplo, nós até temos mais do que uma paragem e alguns até nem vão à outra paragem, porque têm ali atritos e então, não vão à outra paragem. (Pausa) Mas, e para a comunidade, sim, no sentido em que... (pausa) ao fazer este projeto depois, conseguimos trazê-los. Quando foi a Páscoa, aqui em E., foi pelo Instituto, claro, mas também... As pessoas da comunidade que vêm aqui a A. S. Também nos acolheram. Assim, servimos, mais ou menos de mediadores.

C.: Exato. Há pouco, também falaste na necessidade de contactar outras instituições, até para os encaminhar...

L.: Exato. Aí, é que eu, ainda, sinto alguma lacuna, porque não conheço. Mas, pronto, já fiz a pesquisa, até na net, da Santa Casa da Misericórdia, tinha uma casa, acho

que é a casa “C. R.”, quer dizer, mas eu não estou muito a par. Estas até têm lá onde dormir, mas, claro, eles para ir só contactando lá a psicóloga dessa instituição. Deve ser a pessoa responsável, depois que vai analisar se eles podem ficar lá a dormir ou não. Claro que eles têm de cumprir uma série de regras e muitas vezes quebram, não é? Temos casos de pessoas, por exemplo, que, que a Segurança Social tinha arranjado um quarto onde dormir, numa pensão, e até tinha arranjado um emprego. Só que teve uma recaída. Não cumpriu com as regras lá de, do quarto, da pensão, onde esteve e foi posto na rua. Quer dizer...

C.: Pois teve uma recaída, acabou por voltar atrás.

L.: Pois, agora não sei... Não temos visto esse senhor, não sei. Mas, pronto, é o vício. Os vícios, que levam, também, a alguns, alguns estão muito naquela vida e não conhecem outra vida, outros, também não querem sair, têm esses vícios e já... do álcool, das drogas, também, não é? (Risos) está lá e... então... pronto, nesse caso que estava a falar era do... alcoolismo e ele saiu e, pronto, teve de sair.

C.: Pois, é complicado. (aaaa) Agora, relativamente à questão (suspiro)... Em termos da relação com o Instituto, neste caso. Como é que é foi realizada a seleção para a, quando foste para os Sem-Abrigo, por exemplo, houve alguma seleção como voluntária ou não houve nenhum tipo de seleção? Como é que foi essa...

L.: (eeee) Quando eu fui para os Sem-Abrigo, fui também... Já existiam equipas, não é? E... (pausa) neste caso já conhecia o projeto, mas nunca tinha ido fazer este tipo de voluntariado.

C.: Mm.

L.: Decidi, então, ir ver (eeee), ter essa experiência, ver, pronto. O que era feito, o que é que eles faziam. Fui um dia com eles, fui ajudar na cozinha e depois, fui à saída, à noite e... pronto. A seleção foi natural. (Risos)

C.: Não houve uma seleção formal...

L.: Exato, não houve uma seleção formal.

C.: Conversar, saber como é que é feito...

L.: Não, foi só, disse que gostaria de ir. Propus-me ir um fim de semana, foi assim. Não houve... (risos)

C.: Exato. A comunicação entre os voluntários e os Missionários da Consolata é suficiente? Como é realizada? Tu, como responsável, o que é que sentes?

(Pausa)

L.: De facto é um projeto, não só este, mas os outros que ocupa muito tempo e... (pausa) Se nós estivéssemos, na nossa casa, poderíamos decidir, nós somos responsáveis do grupo, poderíamos decidir, mais rapidamente. Como, isto tem de ir à instituição, eles têm de decidir depois...(eeee) Determinadas coisas, como... o uso da cozinha, que não é nossa. É, claro, que nós organizamos todo o projeto, eles, também a dizer... a carrinha também, não é nossa (risos). O uso dessas, dessas ferramentas, para nós depois fazermos o projeto.

C.: Exato.

L.: Agora, em relação, se há comunicação (eee) Sim, penso que há comunicação, mas...

C.: É suficiente para haver uma interação para saber como é que estão a correr os projetos, os vários projetos, que existem, como é que está, se eles dão a conhecer o seu ponto de vista, se se preocupam em saber como é que está a correr, se há dificuldades ou não, se se preocupam em saber essas coisas ou nem por isso?

(Pausa)

L.: (eeee) sim e não! (risos)

C.: Então?

L.: Mas basicamente, pronto. Nós comunicamos o que fazemos. (eee) quem é que pode utilizar a cozinha, quem vai, as equipas que vão. Damos esses dados, não é? Para o Padre Superior estar a par. Pronto. Houve ali uma mudança na atuação do projeto que não foi devidamente, se calhar, falada com o... Passou-se a utilizar mais a carrinha, para além do que usávamos, e ao que estava previsto. Houve ali uma falha de comunicação, não demos logo (risos) esta informação à casa, ao Instituto e depois ficaram, assim, surpresos, porque é que nós ficávamos com a carrinha mais vezes, pronto. Houve ali uma falha. Mas no geral, através de email ou por telefone, o Padre R. (eee) Pronto, há comunicação. Dentro do possível, não é? Ainda vais falar sobre a avaliação, não é?

C.: Mais tarde. Achas que o teu trabalho de voluntária é reconhecido e aceite no Instituto? Será que eles aceitam, como é que sentes isso?

L.: (eee) o meu pessoal ou do, do...

C.: Neste caso, por exemplo dos Sem-Abrigo, como é aceite pelo, Instituto, pelos padres Missionários?

(Pausa)

C.: Pergunta difícil...

L.: Não, não é difícil (eee) a resposta é que é (risos)... O difícil está em como há sempre (eee)... Ouço sempre comentários das pessoas a dizer... (tosse) que há pessoas que não apoiam este projeto. Mas no fundo, o que eu vejo, os padres é que... o Instituto aceitou que eles viessem lá, pronto. Se há pessoas que de facto, se por um lado, não apoiam este projeto, por outro lado, há pessoas que apoiam. Normalmente ouve-se o ruído das pessoas quanto às coisas negativas e as boas não comentam. Penso que será por aí. Fico sempre com a ideia de que há alguém contra, percebes, mas na verdade, temos tido o apoio de, de...

C.: Da casa.

L.: Sim, do, não diria (risos) do Instituto.

C.: Quando digo da casa, digo do Instituto.

L.: Eu tenho diretamente de um deles, até me diz “será que vale a pena, é preciso ver se estas pessoas precisam?” Pois realmente (eee) as pessoas que... (eee) mas as pessoas carenciadas tem realmente feito examinado, avaliado as pessoas que se vão ajudar, mas neste projeto dos Sem-Abrigo, qualquer pessoa que aparece lá a pedir de comer (risos)

C.: Não dá para analisar o que está por, se a pessoa precisa ou não...

L.: Exato. Eu já vi lá pessoas bem vestidas, até de gravata, um senhor bem vestido, gabardine, ainda esta semana o vi, vem pedir lá de comer...

C.: Mas vocês não conseguem analisar se o que está por detrás...

L.: Exatamente, exatamente. Até porque hoje em dia, muitas famílias têm casa, têm carro, mas depois não têm dinheiro para alimentação suficiente que chegue para o mês inteiro. Mas o que estava a dizer...

C.: (eee) da questão das pessoas que...

L.: Ah! Sim! Porque eles estavam a dizer é preciso analisar isso. Pois, ali chega qualquer pessoa e pede algum alimento e a gente dá, claro, não vamos estar “olhe mostre-me o seu IRS”! (Risos) Mas o... penso que é o que te já tinha dito. Ao ajudar, ainda que estejas, a ajudar uma pessoa que possa não precisar, realmente que não está a morrer de fome nem nada, mas alguns, tu realmente ajudas, realmente estão com fome e precisam mesmo, não é? Há lá muitos que até não sabem gerir a sua vida, não é? E... Ainda assim, não julgo que essa etapa, também, recebam muita. (Risos)

C.: **E é aceite, os projetos, que o grupo desenvolve, os projetos são aceites na comunidade?**

L.: Os projetos...

C.: **Em que está inserido o Instituto? Na zona envolvente ao Instituto, será que é aceite? Será que sabem que, não digo dar aprovação, mas aceitam e apoiam?**

L.: Eu diria que sim. Porque quando se pede ajuda dos alimentos, às pessoas dar apoio em trazerem um kilo de arroz, de óleo, de azeite, as pessoas colaboram. As pessoas envolvidas conhecem mais. E também foi feito nas paróquias esse pedido, precisamente para os Sem-Abrigo e também para as famílias.

C.: **E tem havido abertura?**

L.: Sim, sim. Fizeram aqui em E., no B. P.

C.: **Mmmm**

L.: E assim.

C.: **O projeto dos Sem-Abrigo, da forma como está, está pertinente ou será que, na tua opinião, tem de ser repensado? Isto é uma pergunta que faço, porque tem surgido muito este eco nos últimos tempos.**

L.: Repensado...

C.: **Nos seus objetivos, na forma como está a ser feito...**

L.: Sim, ele foi até um pouco repensado nesta... Porque habitualmente, nós fazemos a comida... de base quase, com os alimentos que chegavam, nós fazíamos a comida. Agora estamos a ir aos restaurantes que podem participar, que têm comida a mais, e, em vez de deitarem fora, porque é o que eles fazem, deitar fora, nós vamos lá buscar e, é isso que decidimos, se for, preciso, juntamos mais alguma coisa, não é? Mas isso que estamos a fazer neste momento.

(Pausa)

C.: (eeee) Existe algum tipo de avaliação sobre o voluntariado que fazes?

L.: Deveria!? (Risos) Sim, há uma avaliação pessoal que faço. Agora uma avaliação... (pausa) o que eu ainda te estava a dizer à pouquinho, de haver essa alteração de levarmos essa comida aos restaurantes.

C.: Exato.

L.: Já foi uma mudança. E... (risos)

(Pausa para a entrevistada atender o telemóvel)

C.: Pronto, voltando à questão da avaliação.

L.: Sim, temos feito a avaliação o que corre bem e o que não corre bem. Temos pedido a casa responsável para tomar nota do que é necessário como é que tem corrido, pronto, a ida, pronto... A parte da cozinha e depois, a parte da ida ao P. Se houve alguma coisa, algum problema ou se correu tudo bem. E... Pronto, também já pedimos para enviarem coisas a melhorar que as pessoas julguem que e na reunião que fizemos, também dissemos que estamos abertos a ideias que sejam para melhor. Pronto, que agora temos que ver se as ideias são viáveis ou não. Têm de ser analisadas, dentro do que o nosso grupo pensam, dentro do... do que é que a casa... dentro do que o Instituto aprova.

C.: Claro.

L.: Posso dar-te um exemplo. A ideia da alimentação, houve aí um período que as pessoas sabiam que nós estávamos lá a cozinhar e isso e apareciam lá, queriam ir buscar comida. (risos) E, pronto, por muito que nós quiséssemos, tivemos que definir que isso, aquele projeto era definido para os Sem-Abrigo e cada coisa que sai dali, vai, para o P., não é distribuída aqui. Tivemos que deixar isso bem claro, porque depois, de a logística, chegarem ali pessoas, pedir, isso nós não podíamos, pronto. É, claro, que as pessoas “ai porque é que não se pode ajudar?” Não é a questão de não se poder, é a questão de... E depois dizem “aqui em E. também há muitas pessoas que precisam. Porque é que não fazemos aqui?” Pronto, é uma ideia, um dia se as pessoas, em vez de irem ao P. vierem para aqui, para um local em E. é uma ideia. Neste momento está definido ir ao P. é ir ao P. Porque é onde se encontram mais pessoas, pronto. E, claro, com certeza que haverá muita gente que precise, mas não podia ser lá que as pessoas iam buscar a comida, tinha de ser outro local, por isso.

C.: Exatamente. A ser cá, não seria propriamente a Sem-Abrigo, seria a famílias nas suas casas.

L.: Por isso é outra coisa que temos de analisar.

C.: Digo eu... porque aqui, também, não conheço Sem-Abrigo.

L.: Exato, também é a mesma coisa lá no P. Muitos não estão a viver, estão em casa, em pensões, num quarto. Às vezes, não têm propriamente condições para cozinhar. E então, pronto. Tivemos de deixar as coisas bem claro. Porque senão, aparecia uma pessoa pedir, depois aparecia outra e isto nós não podíamos aceitar. Estar a levar, também não podíamos. Também não há uma logística que nos permita fazer isso.

C.: Claro, exatamente.

L.: Porque se as pessoas ou levavam a comida fria ou quente, depois aquecem em sua casa. Às vezes as famílias, também querem condições para cozinhar, podem não ter gás ou... (risos) Depende um pouco, depois de cada família, pode, pode ser em casa para cozinhar ou não cozinhar.

C.: Uma avaliação que seja mais regular, mais formal afetará a motivação para a realização do voluntariado?

(Pausa)

L.: (eeee) Penso que não, penso que isso até motivaria. Porque as pessoas de facto estão mais empenhadas em ir e fazer, mas depois ficar algumas coisas, assim, no ar.... É preciso de facto avaliar, sentar e ver as novas perspetivas para... Mas de facto, falta um pouco avaliação. De certa maneira devia haver uma avaliação pessoal, que uma pessoa que fizesse todos os meses. Isso não acontece, propriamente, e de certa maneira até se perde, porque de facto devia haver mais partilha de testemunho até, e pronto.

C.: O que achas que pode ser melhorado na sua atividade enquanto voluntária?

L.: O que pode ser melhorado?

C.: Acho que já foste falando sobre isso... A questão da formação...

L.: Sim, a formação é essencial. (Pausa) E que este projeto de ir todos os fins de semana... (risos) Depois deixa pouco tempo para... (risos) para... até no próprio grupo, sinto que... ainda está aqui (risos)... que este ano não temos tanto convívio porque o

grupo (eee) tem outros voluntariados, tem outros encontros, mas todos os fins de semana, embora nem todos estão naquele projeto, mas todos os fins de semana... também para além dos que são Solidários têm os que são voluntários, não pertencem ao nosso grupo. Vão só dar apoio, só. Mas em relação ao nosso grupo dos Solidários, realmente sinto que não temos tido assim convívio entre todos e como tem pessoas novas no grupo, dá-me a sensação que há pessoas que nem se conhecem. Porque depois quando acontecem as reuniões que devia estar o grupo todo, também não está, não é? Também tem haver com o facto de alguns do nosso grupo não ser aqui dos arredores... quer dizer, são dos arredores mas não são aqui do P.

C.: São um pouco mais de longe...

L.: São aqui de R., também, é aqui no P., não é? (risos)

C.: Mas estão um pouco mais afastados daqui do Instituto.

L.: Exato. Para se deslocarem aqui várias vezes é complicado e então... L., também, não é longe, mas para se deslocarem aqui, quando têm as suas casas, as suas famílias...

C.: Pronto, relativamente à questão da formação, já foste falando sobre isso, de haver uma formação mais específica para cada área, já falaste anteriormente sobre isso...

L.: Sim, sim.

C.: Já falaste anteriormente sobre isso.

L.: Por exemplo o voluntariado do Lar, realmente precisa de uma formação.

C.: Ai sim?

L.: A formação que eles têm neste momento é eles irem aprendendo com as... com as assistentes, não sei como se chamam.

C.: Com as funcionárias, de lá?

L.: Com as funcionárias. Elas não conhecem as pessoas, não é? Uma vez fui lá e elas disseram “não perca este de vista, porque tem Alzheimer”! (risos) e pronto, disseram isso e eu fiquei... tinha de andar atrás do senhor... (risos) Não foi a mim, foi a uma colega minha.

C.: Pois.

L.: Que disseram assim “não perca de vista que tem Alzheimer”. E então ela não saiu dali.

C.: Pois, assim.

L.: Ele podia... sair pela porta fora...

C.: Isso, assim, pode assustar qualquer um.

L.: Não... É preciso ter cuidado.

C.: Exato. É preciso ver se a pessoa tem...

L.: exato. Eu até estava a assistir e, foi no dia em que fizemos o terço, e ele até estava lá, quer dizer, não estava lá, não é? (Risos) Mas, pronto... Eles até estão a pensar reunir e fazer outras dinâmicas... E, claro, são pessoas idosas que têm dificuldades motoras, outras até já não têm. Outras não entendem, outras já vivem muito no passado.

C.: As necessidades variam de idoso para idoso. São específicas.

L.: Fora os outros que estão acamados, não é. Para dar apoio, são pessoas muito diferentes. E no APPC também.

C.: Pois é.

L.: No APPC fui aprendendo com as testemunhas. E depois nós até reuníamos, e até.

C.: Havia alguma coisa, e havia formações...

L.: Sim, houve, mas não foi assim. A formação que tivemos foi dar a conhecer o APPC. Agora lidar com as pessoas, não tivemos propriamente, foi no dia-a-dia. Pronto, é assim.

Entrevista Voluntário P

Esta entrevista foi realizada a Paulo (P.), com 46 anos, de profissão armazenista, no dia 23 de fevereiro de 2013, pelas 14 horas e 30 minutos.

Cátia: Diz-me uma coisa, Paulo, há quanto tempo fazes voluntariado?

P.: Há 3 anos, mais ou menos. 3 Anos.

C.: 3 anos. (eee) **Realizaste voluntariado noutras instituições, para além da Consolata?**

P.: Não, não só na Consolata, mesmo.

C.: **Só na Consolata. E, como é que conhecestes o Instituto?**

P.: (eeee) Eu conheci o Instituto através... do F. Sabe quem é o F.?

C.: Sei...

P.: Ele me falou da Consolata, me convidou e também conheci o F. e através dos dois entrei, entrei e tive o apoio deles. Depois as pessoas lá dentro, também, foram simpáticas e são até hoje e fiquei assim, à vontade.

C.: **E qual o motivo de fazeres parte dos Solidários?**

P.: (eeee) Eu sinto que precisava de fazer algo... Que ajudasse os outros (eeee)... a outra pessoa. Monetariamente não consigo, não é?

C.: Mm.

P.: Mas, não é só monetariamente que a gente precisa, pode ajudar. Então eu pensei fazer alguma coisa e a Consolata me deu essa oportunidade. Que é... Estou a fazer os Sem-Abrigo, porque, para além de fazermos de, darmos-nos, vamos levar a comida e roupa quando temos, mas passamos um pouco de atenção de, de... fazer com eles também se sintam também... E isso para mim foi muito bom. Por isso é uma experiência muito boa.

C.: **Então, atualmente, estás nos Sem-Abrigo?**

P.: Estou nos Sem-Abrigo e faço o Lar.

C.: **O Lar de Idosos?**

P.: É, faço o Lar. Eu estava com um grupo, só que agora a pasta passou para mim. E agora eu faço o Lar. É outra coisa que, que é uma ajuda que é pode, poder...

(eee) às vezes as pessoas pensam que... que não conseguimos ajudar, mas com qualquer coisinha mínima que a gente faça, que é feita com mesmo com vontade, de coração a outra pessoa sente que é muita coisa, nós é que achamos que não é nada.

C.: Que não é nada. Exatamente. E as funções que fazes, aquilo que tu fazes nos Sem-Abrigo, no Lar é realmente o que tu devias fazer enquanto atividade?

P.: Sim. Mas eu acho que a gente pode de acordo... Porque, por exemplo nos Solidários nós temos, você sabe como é, até tivemos uma formação que até nos explicou como nós devemos agir, não é? E, através, daí e com a ajuda, pronto, da equipa que está a orientar tiver espaço para a gente poder progredir, poder evoluir, eu estou sempre disposto, entende?

C.: Mas o que eu quero dizer, por exemplo, nos Sem-Abrigo aquilo que fazes é correto para aquilo que estás a fazer? No Lar o que fazes ou estás a fazer alguma atividade que deveria ser de outra pessoa?

P.: Ah! Não, é correto, por isso eu, por isso continuo lá.

C.: Agora uma opinião mais pessoal acerca do voluntariado. O que é que para ti é ser voluntário?

P.: Em primeiro lugar, ser voluntário é estar disposto e querer assumir a responsabilidade de ser mesmo voluntário. Não é ser voluntário para dizer às pessoas “ai sou voluntário e quê”. Eu sou voluntário porque quero ser voluntário. Porque tenho aquela necessidade de poder ajudar alguém e, e acima de tudo, ser responsável você, está ali e... sabe que os domingos são meus... o terceiro domingo é meu, então já sei que aquele domingo está ali, está reservado, é aquilo... em primeiro lugar tem de ser isso. E depois, e depois, o que te faz também, estar aí é aquela convivência. É aquela troca como a gente diz... não é? A gente encontra do outro lado pessoas que estão revoltadas e às vezes falam coisas que até magoam a gente. Foi como aconteceu no domingo passado, um rapaz está muito, ele é muito revoltado, pronto, ele é novo e disse “ah! Mas vocês estão aí só por que estão aí, só para dizer que são nossos amigos.” Eu disse “Amigo você até pode ter razão no que está a falando, mas não são todos iguais. Nós também temos família, deixamos a família e estamos aqui, para quê? Para poder passar para vocês o carinho que vocês necessitam. Nós não viemos aqui para pensar que vocês são os coitadinhos. Vocês são iguaizinhos a nós. Nós viemos aqui para terem aquilo que vocês não têm, para poder apoiar”. Foi aí que ele acalmou um pouco.

C.: Claro. E na tua opinião, quais são as competências necessárias que o voluntário deve ter?

P.: Olha uma já falei, que deve ser assíduo, uma é essa. Outra é... não ser, assumir a responsabilidade. Também tem que ter... vontade, acima de tudo. Fazer com gosto, não é? Saber ter paciência, tem que saber entender a outra pessoa, saber escutar, não é? (eeee) (pausa). E também outra coisa que é importante, que é... Acima de tudo vê-los como pessoas, pronto, pessoas iguais, normais e, e termos também, de saber quando estamos com eles; saber qual é o nosso lugar, também, não é? Não é só chegar lá, nós também temos de saber como é que temos de estar ali.

(Pausa)

C.: (eee) Quais as são as motivações que te levam a fazer voluntariado?

P.: É quando, por exemplo (pausa) nós fizemos a Páscoa Sem-Abrigo o ano passado. Todos, todos nós pensávamos que não pudesse dar certo, porque na hora da religião, na hora das atividades religiosas. Mas nós unimo-nos, como uma família e eles participaram nisso tudo. E, eu lembro-me quando foi aquele, aquele lava-pés, não é a missa porque foi feita uma celebração e eles participaram connosco, viveram aqueles três dias connosco. E isso, foi o maior prémio que eu poderia ter recebido. A bem dizer, notou-se que o nosso trabalho, o que nós estamos fazendo foi, foi bem recebido. Foi, eles participaram porquê? Porque também sentiram confiança, não vieram só para passear. Eles, por eles, também não tiveram uma oportunidade. E nós a demos. Nós, quer dizer, a Consolata.

C.: Sim.

P.: E eles participaram ali, então aquilo para mim, foi uma Páscoa inesquecível. Foi... (eee) o que me dá o motivo de continuar é isso. Por exemplo, agora no Lar, é poder chegar lá e ver assim, quando elas dizem “olha, é o meu netinho chegou”, sabe, são coisas simples, mas são puras, são... e a gente saber que dá felicidade para mim já basta, isso é suficiente.

C.: Exato. (eee) Quais as maiores dificuldades que sentes, enquanto voluntário?

P.: (eeee) Dificuldades? É quando eu (pausa). Não posso ajudar um, não posso ajudar, por exemplo, eu vou fazer, quero tentar.... Aconteceu esta semana... esta semana não, a semana retardada, um casal que vivia... que estava na rua mesmo. Um

casal, ele trabalhava, descontava, depois perdeu o emprego, ele tinha as coisas porventura, até ficou que ficou sem nada. E ele contou para mim, para as outras colegas, pronto, não teve direito à Segurança Social, à ajuda e o rendimento mínimo ia demorar não sei o quê. E a mulher dele, há três anos que tem um cancro na mama.

C.: Mm.

P.: E a mulher estava naquele dia passando mal, não quis ir para o hospital para não deixar o marido. E eu falei para ela “olha, eu sei que você gosta do seu marido, é tão bonito ver os dois” ele lutando por ela e ela lutando por ele. Você vendo “você gosta do seu marido, mas se você não se tratar, você...” (pausa), não é? E depois fiquei dali, eu dali... Quer dizer, eles precisavam de um apoio. Ela doente, ela precisava de arrumar um lugarzinho (pausa). O que me deixa mais coisa é eu não, é certas coisas não poder... sabe, não ficar só no em conversar, em não, pronto... é eu não poder ter uma condição melhor ou conhecer pessoas que possam, não sei... quando vêm pessoas que não tem “espera aí que eu vou tentar ajudar”. Isso é aí às vezes... eu naquele dia fiquei meio... Mas, graças a Deus, consegui um quarto, parece que ele... Mas se eu pudesse fazer mais eu ficava... não por ver que fui eu que fiz, mas para poder ajudar, sabe?

C.: Mm. O voluntário, na tua opinião, pode ser um mediador, na zona onde está a atuar, no sítio onde atua, na zona envolvente?

P.: Mediador em que sentido?

C.: (eeee) Com as pessoas, por exemplo com os Sem-Abrigo ou com os Idosos (eee) se consegue, se é um mediador dentro da... Os Sem-Abrigo e os Idosos na comunidade, o voluntário consegue atuar neste sentido para que todos se sintam bem.

P.: Eu acho que sim, eu acho que sim. Desde que seja uma coisa bem organizada, desde que não aja... sabe que o Lar é uma coisa, os Sem-Abrigo é outra. Desde que aja um, um... (eee) saber diferenciar as coisas, saber agir “aqui eu ajo de uma maneira, ali eu ajo de outra maneira”, eu acho que não atrapalha em nada, eu acho que a pessoa possa, possa...

C.: Mm mm. (Pausa) Como é que foi realizada, para tu ficares com os Sem-Abrigo, com o Lar, em fazer esse tipo de voluntariado, foi feita algum tipo de seleção, algum tipo de... de informação... Vamos ver se o teu perfil se encaixa neste voluntariado, se dá mais jeito para aquele?

P.: Não, na Consolata, foi o convite do F. e do F. que me convidaram para eu, eu, pronto, vir participar e ver. E que, depois, onde eu me sentisse que podia atuar que falasse com eles e, foi aí, que eu fiz os Sem-Abrigo. Fui uma vez, vi, gostei, comecei a ir. Até que depois, eles viram que eu me enquadrei e entrei num grupo. E no Lar, eu também ia... eu ia com o F., não é, eu ia sempre no grupo e um dia eu falei com o F. “ó F. olha se um dia, se você quiser, eu...”, porque o F. como tem muitas coisas, ele, pronto, precisava de alguém que... e eu falei “F., olha, se você concordar como eu, eu gosto, é uma coisa que eu tenho muitas ideias” logicamente que as ideias são de ser faladas primeiro com ele, antes de a gente fazer. E, e foi aí que o F. disse, falou, falou com a direção, eles aceitaram e foi aí. E o Filipe também ia lá comigo, nas primeiras vezes, e também, viu que tinha haver e foi assim.

C.: Mm, ainda bem. E a comunicação que é feita entre os voluntários e os Missionários, Padres, propriamente dito, é suficiente? Entre, portanto, naquilo que tu fazes, na tua atividade sentes que os missionários procuram saber como é que está a ser feito, como é que está, se está a correr bem, se há alguma informação, eles vão ter contigo ou se não sentes isso?

P.: Não, eu (suspiro)... Você sabe que nós temos reuniões cada fim do mês. E depois, a direção tem reuniões com os Padres Missionários. Então eles é que conversam com eles e depois é passado a nós, não é? É assim que tem funcionado. Não sei, se às vezes, às vezes o Padre R., ele, o dia que eu vou ele “então, Paulo, está tudo bem, está tudo a correr bem?” e coisas... e certas perguntas, agora quando há alguma informação é a direção que vem falar connosco. Como você viu, houve essa necessidade, acho que foi muito útil, “vocês vão ter uma formação”, então, a direção é que nos passa.

C.: Exato, exato, é feito em hierarquia, não é?

P.: Exatamente. Mas não quer dizer que... por exemplo, nós também temos amizade com os Padres e os Padres, também estão “então está a correr tudo bem? E lá como é que estão? Como é que está?”, quer dizer tem de fazer essa pergunta, mas assim, diretamente, é mesmo a direção.

C.: A direção. Achas que o trabalho voluntário que fazes é reconhecido no Instituto, propriamente dito?

P.: Sim, sim. Acho que sim. Por exemplo, todas as vezes que nós fazemos as nossas, as nossas, qualquer trabalho, a nossa ida a peregrinação a Fátima, o, o... pronto,

o que é nosso chefe, a direção sempre nos manda um email a agradecendo e pedindo o que é que foi que achou que não valeu para a próxima vez melhorar. Eu acho que tudo isso é válido. Mas no final esse obrigado a todos, isso também, é importante.

(Risos)

C.: Exatamente. E na comunidade, onde o Instituto está inserido, E., A. G., por aí fora, é aceite, reconhecido esse trabalho voluntário?

P.: Sim, sim. Olha a Páscoa Sem-Abrigo foi muito falada aí pela, pela comunidade e as pessoas vão à missa, que pertencem. E num dia, nessa peregrinação quantas pessoas vão também, não é? Isso é um sinal que é bem aceite, não é? Se não...

C.: Exatamente. (eee) Existe algum tipo de avaliação sobre o voluntariado que realizas?

P.: Bem, nós temos uma, uma ficha, não é? Que é para a gente escrever o que se passa, eu acho que é através, dessa ficha, depois, deve ser feita a avaliação, não é? Porque nós temos, não é, uma ficha que é para nós, que eles nos... para nós escrevermos e que depois, eu acho que é feita essa avaliação.

C.: E fazes essa, isso?

P.: Sim, sim.

C.: E fazes todos os meses, com que regularidade fazes isso?

P.: Olha, eu fiz... Eu não faço todos os meses, eu deixo passar, porque para não estar repetindo, eu faço, assim, quando sinto que alguma coisa ficou diferente, quando eu sinto que possa melhorar ou que alguma coisa que eu sinto que foz de errado ou alguma dúvida, sabe, eu faço, mas não faço assim periodicamente.

C.: Assim, tudo seguido. E uma avaliação regular, como tu fazes, afeta a motivação para a realização do voluntariado?

(Pausa)

P.: É sempre bom. Isso para mim é uma reciclagem, não é? Isso é a gente com essa avaliação nos motiva mais e se, às vezes, há alguma coisa que nos possa botar a dúvida essa avaliação é feita para isso. Para sentir, às vezes podemos estar ali, às vezes, também, temos problemas na nossa vida pessoal, não é? Às vezes não corre bem e temos o apoio, temos o nosso chefe “olha você não está bem” e aí, pronto, isso nos facilita muito.

C.: O que é que achas que pode ser melhorado na atividade voluntária que fazes?

P.: Acho que... eu acho que está tudo bem. Mas, eu acho que tem uma coisa que precisa muito. É formação. Acho que a formação é... porque a gente, a formação é que nem o médico. O médico se forma, mas está sempre estudando, tem que acompanhar. É a mesma coisa no voluntariado, porque a vida, a cada ano que passa, a vida vai-se encaldando, tanto é que existe aquele ditado, você está sempre aprendendo com a vida, a vida é uma escola, você está sempre a aprender. Então tem coisas que vão acontecendo. E muitas coisas da vida, você não está preparado. E, às vezes, as pessoas pensam “ai, eu que vou fazer voluntariado quando é que ele” não! Tanto é que o nosso chefe, quando vê alguma coisa que é... se a gente não como sabe vai resolver, temos a indicação, qualquer coisa mais difícil, tem o chefe de equipa, se o chefe não conseguir, tem a direção. Então, acho que, por exemplo, nós na formação que tivemos, foi no domingo passado, não foi no retardado, foi uma coisa básica, mas muito importante que estava ali dentro. Que deu, quem viu, não é? Foi importante, porque a gente tem que estar preparado para saber lidar com as situações. É que nem tudo é só risada... é só alegria. Às vezes, tem situações diversas e se nós não soubermos (pausa)... agir, às vezes as coisas, também, podem ir por caminhos difíceis (risos). Então, por mim, acho não é que falte lá. Tem que ter mais.

C.: E que tipo de formação, é que acharias importante?

P.: (eee) Primeiro essa formação que foi dada, explicando como devemos agir com eles foi importante. Segundo, também, explicar bem o que é que é o voluntariado, não é? Para as pessoas verem que o voluntariado é coisa responsável, tem que ter responsabilidade, não é? E que as pessoas sentissem mesmo que “não, é mesmo isso que eu quero”. Tanto é que nos Sem-Abrigo, tem pessoas que gostam, diz que quer, então eles vão fazer, não é? E, depois, a consciência é deles, se gostarem ou não. Deixamos se eles, também ajudarem em coisas fáceis e estamos sempre do lado, para eles não se sentirem assim tão... Mas eu acho que formação, é assim, tem que ter formação de, de além do voluntariado tem que ter, também uma formação de (pausa)... Qual é a palavra? Passou-me ao lado (eeee)... de, de sei que é também uma formação... que o voluntariado pode ser muitas coisas. Uma formação de que pode como

voluntariado pode se abranger, o que é que eu posso fazer e, dali daquele grupo outras pessoas podem fazer outras coisas, tomar, abrir os olhos, sabe. Intensificar mais.

C.: Ou seja, mais específica para as diferentes áreas...

P.: Exatamente, exatamente. Porque, às vezes as pessoas vão ali, vão aqueles clubes ali, mas às vezes, têm muitas outras coisas, não é? E as pessoas sabendo assim “olha e tal” como podem ter mais conhecimento.

C.: Exatamente. Pronto, obrigada.

P.: Nada. Espero que, que, pronto. Disse coisas que eu sinto agora, eu pelo menos, sinto isso.

Entrevista Voluntário R

Esta entrevista foi realizada a Renato (R.), com 46 anos, de profissão comerciante, no dia 6 de março de 2013, pelas 18 horas e 30 minutos.

Cátia: diz-me uma coisa, Renato, há quanto tempo fazes voluntariado?

R.: (eee)... Há mais ou menos, há 2 anos.

C.: E já... Sim, sim...

R.: Sim.

C.: E já realizaste voluntariado, noutras instituições, para além da Consolata?

R.: (eee) Quando era, quando tinha aí, mais ou menos, os meus 18 anos, fiz voluntariado no Hospital de S. João (eeee), naquelas batas amarelas, como é que se chamam?

C.: É os voluntários, é isso.

R.: Sim, os voluntários, em Pediatria, no serviço de Pediatria. Fiz durante, também, 2 anos, mais ou menos. É isso.

C.: (eee) Como é que conhecestes o Instituto Missionário da Consolata?

R.: Conheci por intermédio de amigos, que, que já andavam lá alguns anos e convidaram-me e, e fui por arrasto, digamos assim.

C.: E qual o motivo de fazeres parte do grupo dos Solidários?

R.: O motivo de fazer parte dos Solidários foi que (eee)... além de, portanto, dos projetos que eles tinham, não é? Digamos como, como voluntários. Também me identifiquei um bocado com as missões, neste caso, com os missionários. Gostei mais do trabalho de, de, dos missionários do que propriamente o trabalho de paróquia. Foi mais ou menos o motivo de fazer parte destes missionários.

C.: E qual o voluntariado que fazes atualmente?

R.: O voluntariado que faço atualmente é com os Sem-Abrigo. Portanto, é, é neste momento, é o único voluntariado que estou.

C.: Que estás.

R.: Exatamente.

C.: E as funções que fazes, consideras apropriadas para as funções, para a atividade que estás a fazer com os Sem-Abrigo?

(Pausa)

R.: (eeee) As funções que eu faço neste momento, portanto... eu sou responsável por uma equipa, ao segundo mês... ao segundo fim de semana de cada mês, uma das funções que tenho é, portanto, a partir da 1 hora da tarde, ir a duas padarias buscar pão. E, depois, a partir das 16h30m fazer a recolha da comida. E, depois, à noite (eee) sou o motorista e depois, também, ajudo na entrega da comida. Mas a pergunta era de...

C.: Se essas atividades são próprias da atividade dos Sem-Abrigo?

R.: Sim, à partida, são, digamos, são as que me foram atribuídas e eu aceitei, neste caso.

C.: Agora, uma opinião mais pessoal sobre a questão do voluntariado.

(Pausa para o entrevistado baixar o som do rádio, que estava ligado)

C.: (eee) Pronto, qual é a tua opinião sobre o que é ser voluntário?

(Pausa)

R.: Ser voluntário... (pausa)... É... dar algo, dar, dar sem esperar nada em troca. É... estar sempre disposto para o outro. É...(pausa)... ser voluntário é... é amar o próximo. É... pensar que temos que ter, que temos que ser todos iguais e viver todos na mesma, no mesmo pé de igualdade. É, assim, que eu sinto, ser voluntário é darmos um bocado do que nós sentimos e do que nós poderemos. (eee) Penso que é um bocado isso, é mais isso.

C.: Passa por aí.

R.: É nessa base.

C.: E na tua opinião, quais são as competências necessárias para se ser voluntário?

R.: Competências... (pausa)... Ser humilde, ter força de vontade, saber amar o próximo... (eee)... (pausa)... Saber escutar o outro, saber... saber ajudar, também acho que é importante. Saber ouvir a pessoa e saber como é que, sei lá, dar a volta para tentar resolver algum problema que surja, não é? E ter... estar atento, penso que, não sei... ficar dentro dessas bases.

C.: E quais são as motivações que te levaram a ser voluntário?

R.: As motivações. As motivações são as que, por eu estar, por eu me sentir bem com a minha vida. Não ter problemas e ficar preocupado com o mundo que nos rodeia, saber que há pessoas que estão numa posição muito má e muito grave, não é? E... poder, e poder dar um pouco de mim próprio, dentro das minhas limitações, é óbvio. Mas, mas ver que há sempre quem precisa de nós, porque, porque, sei lá, porque... A pergunta é?

C.: **As motivações...**

R.: As motivações. É isso! É as motivações é saber que nós... que há sempre alguém que precisa de nós, é esse o motivo. E saber que, sem ser o monetário, que não é só o valor monetário, o amor, o afeto. E, eu, por ter essa estabilidade na minha vida, não é que tenha de mais ou de menos, ter essa estabilidade. Se calhar essa estabilidade faz com que eu consiga dar esse amor e esse afeto. Essa certeza para dar aos outros. No fundo a educação que tive, neste caso, não é? É isso.

C.: **Mm. E quais são as maiores dificuldades que sentes, enquanto voluntário?**

R.: As maiores dificuldades que eu sinto são: (pausa)... (eee) muitas vezes tenho... às vezes é um pouco entender o outro, às vezes, as dificuldades poder monetárias, qualquer uma, não é?

C.: **É o que sentires naquilo que tu fazes, com os Sem-Abrigo, com outros voluntários, contigo próprio, o que tu sentires...**

R.: Pronto. As dificuldades são, que às vezes é-me difícil entender a pessoa do outro lado, que muitas vezes a outra pessoa só com o tempo consegue algo, não é? Portanto, a maior dificuldade é saber entender o outro, que está com dificuldades, não é? Muitas vezes é o fator (eee)... muitas vezes é o fator de não estar a par de determinadas situações na nossa sociedade, como é o caso, por exemplo, saber onde é que há casas de acolhimento, refeitórios, casas de banho para eles se puderem lavar... Não termos conhecimento, digamos, abrangente da situações para podermos dar, apoiar, essas pessoas. Portanto, e, também, as dificuldades são muitas vezes, também é, nós não termos muitas coisas, mesmo monetárias para fazer, para poder ajudá-los. Às vezes, sinto que não é só uma vez por semana que seja o suficiente para um ser humano sobreviver. Neste caso, mas isso, pronto, esse facto de saber que existe isso na nossa associação, nos missionários, já é positivo. São só essas dificuldades.

C.: Consideras que o voluntário pode ser mediador na comunidade em que atua?

(Pausa)

R.: Acho que sim, acho que sim.

C.: Em que medida?

(Pausa para o entrevistado atender o telemóvel).

C.: Na comunidade em que está inserido, em que está a fazer a atividade, se pode ser um mediador fazer a ligação entre o destinatário e a comunidade?

R.: O destinatário e a comunidade... (pausa)... Eu acho que sim... É o, é o que está mais no terreno e é o que sabe, digamos, a dificuldade das pessoas, é nessa base não é? Neste sentido de... é o que conhece o terreno, penso eu que é mais nesse sentido, não é? É o que, o que está a par das situações mais graves ou menos graves, penso que é nessa base. Que é importante quem está no terreno saber essas coisas para, também, depois saber resolver as situações, quem está na retaguarda, acho que sim.

C.: Quando foi a formação, tu referiste que sentiste que o voluntariado ou projeto dos Sem-Abrigo precisa de ser alterado, nalguns aspetos. Em que sentido é que pretendias referir na altura?

R.: (eee) Eu achava que devia ser... (eee) Pronto, é assim, eu acho que naquilo que eu sinto, é que no meio daquelas pessoas, quando nós vamos todas, pelo menos no meu caso, quando vamos todos os segundos fins de semana de cada mês, o que eu sinto é que... que no meio daquelas pessoas ou digamos, 40% daquelas pessoas que vão lá, não são propriamente Sem-Abrigo mesmo, são pessoas que têm as suas dificuldades, muitas famílias, sem dúvida. Mas são pessoas que, que digamos, têm, têm o seu rendimento mínimo, muitas não, muitas abdicam de ter um quarto, umas condições mínimas, porque, porque preferem ter dinheiro para os seus vícios do que estarem a ter, digamos, a ter uma vida digna. Portanto, eu noto que estão ali determinados casos que são pessoas que não, não que não deviam de ser ajudadas, mas deviam... acho que há mais casos mais graves, do que propriamente determinadas pessoas que andam lá. Portanto, por causa de umas, infelizmente, pagam outras. Acho que deviam ser revistos alguns casos, devíamos ajudar sim, determinadas pessoas que andam lá, mas de outra maneira. Não sei como, mas sinceramente, eu acho que estamos sempre a ir àquele local, torna-se um hábito para determinadas pessoas, ao qual essas pessoas

simplesmente têm uma vida normalmente, limitada é óbvio, mas que não, mas que estão a tirar o lugar a outras pessoas que têm mais dificuldade. É essa a minha maneira de ver, pronto, é aí onde eu quero chegar.

C.: Exato.

R.: Porque a maior parte... lido com pessoas que consomem droga, que consomem álcool. E sei de casos pontuais que preferem estar a viver na rua, do que ter um quarto, mas preferem gastar dinheiro no álcool, não é? E não têm, preferem não gastar dinheiro em tratamentos, para terem dinheiro para os vícios. Quer dizer, não acho que aja um enquadramento, digamos, acho que há pessoas piores do que aquelas onde a gente vai. Por isso é que é esta a minha opinião.

C.: Ok. (eee) Diz-me uma coisa, em termos, agora de interação com o Instituto, como é que foi realizada a seleção para integrares o projeto dos Sem-Abrigo?

R.: Como é que foi?

C.: Sim, como é que foste para lá?

R.: Nesta nova...

C.: No projeto dos Sem-Abrigo. Como é que foste, foste tu que quiseste ir, foi alguém que...

R.: Não, fui eu que quis ir. Porque havia alguns projetos e o projeto que eu me sentia realizado, no sentido de também poder dar aquilo que eu gosto de dar, que é ouvir as pessoas, de ajudar, e tentar, pronto, dar uma palavra, um carinho. Isso, eu consegui. Felizmente ganhei alguns amigos... Amigos, quer dizer (gesto) entre aspas, mas pronto. Eles são meus amigos, consideram isto no fundo, porque ganhei muita confiança, contam-me coisas que, que pronto, que é confiam em mim, por isso é que consideram-me amigo. E sinto-me bem ao facto de dar um ombro, de ajudar, do que propriamente, quando vou, não já, já estou farto de dizer a eles, não é só pela comida, mas pelo afeto, pelo carinho, pelo amor. E muitas vezes, é pena o tempo estar limitado, que sinto que não é só a comida que está por detrás e é nessa vertente que se deveria, também apostar um bocadinho.

C.: A comunicação entre os voluntários e os Missionários do Instituto é suficiente'

R.: A comunicação... (pausa)... (eee) É, assim, eu acho que a comunicação não é muita, é uma verdade, não há assim, muita comunicação. Mas, mas... não sei se os Missionários da Consolata têm experiência nesse sentido. Pelo meu conhecimento (eee) só lidei com um padre que está na Coreia, não me lembro agora do nome dele, o padre... acho que era a única pessoa que tinha experiência no terreno. Mas, eu penso que no âmbito geral, Sem-Abrigo, eles, em termos missionário, não têm muita experiência. Por isso, a comunicação, não é muita nesse sentido, não é falada, é óbvio. Mas também, não noto, da minha parte, não noto que precise de muita comunicação, nesse sentido. Não tem muita necessidade, não.

C.: **Exato. E, achas que o trabalho voluntário, em termos dos projetos é reconhecido e aceite no Instituto?**

R.: Sim, cada vez mais, sim. Pelo menos eu noto, noto esse feedback, quando nós saímos fora dos Missionários, aqui de Águas Santas noto esse feedback, noto que há pessoas que comentam, há pessoas que falam do projeto e penso que os Solidários estão a crescer muito devido a esse projeto, penso eu.

C.: **Mm. Mas e no Instituto, propriamente dito, lá dentro, na casa, com os padres?**

R.: (eee) É curioso, que nunca ouvi nenhuma opinião, a não ser, por exemplo do caso, do Padre R., que é uma pessoa preocupada, atenta, está sempre... Pelo menos, comigo, quando eu, chego pergunta se está tudo bem. Há um certo interesse, nesse sentido. Sim, há um certo feedback, com o que, neste caso com o Padre R.

C.: **E na comunidade, então, sentes que há esse reconhecimento, como disseste?**

R.: Sim, sim, sim.

C.: (eee) **Existe algum tipo de avaliação, sobre o voluntariado que realizas?**

R.: Não, nunca fui avaliado, não.

C.: **Mas nunca fizeste nada?**

R.: Não, nunca fiz... Não, quer dizer, a avaliação é, posso... É assim, em termos de avaliação... (eee)... (pausa)... A tal avaliação foi aquela que ei falei de facto de já estarem, passarem 2 anos e sentir que não evoluímos, nesse sentido, porque está a ser, digamos, está a ser um voluntariado muito repetitivo. Portanto, é sempre as mesmas coisas, quer dizer, não estou a ver que há, que há aí uma evolução. Embora, nesse, nesse

voluntariado aconteceu, depois, a Páscoa dos Sem-Abrigo e depois, há esse complemento que aí foi muito positivo. Eu pessoalmente, falo por mim. Porque na realmente foi uma experiência muito positiva. Mas fora a Páscoa com os Sem-Abrigo, fora isso, a única coisa que eu posso dizer é que noto que é... (pausa)... noto que... quer dizer, a única, é só no sentido de saber que algumas pessoas, muito poucas já ultrapassaram, já saíram daquela vida, não pela minha, pelo facto de... quer dizer a ajuda que eu tenho é só na distribuição da comida, não dou mais do que isso, nesse sentido. É a única coisa que, às vezes, é ficar que alguns saíram, que outros... É estar a par das notícias e saber que eles já ultrapassaram dificuldades, que muitos já saíram daquela vida, agora, como atividade, como movimentação, é sempre a mesma coisa. Não evolui.

C.: Exato. Uma avaliação afeta a motivação para a realização, para a realização do voluntariado? Se houver uma avaliação formal?

R.: Não, não afeta, pelo contrário. Até pode, pode até ver onde estão os nossos pontos fortes e os nosso pontos fracos e aí a gente poder apostar naquilo que nós somos melhores. Acho que é positivo, acho que sim.

C.: (eee) Já foste falando um bocadinho do que é que pode ser melhorado na atividade, não é? Já foste dizendo, o que pode ser no projeto. Já foste dizendo. E sentes necessidade de algum tipo de formação, para a realização do voluntariado?

R.: (eee) Eu acho que formação é sempre positiva, pelo menos ouvir outras pessoas que têm experiência no terreno e tentar ... (pausa)... e tentar ver onde é que nós podemos aproveitar as nossas energias, não é? E, até mesmo as nossas (eee)... as nossas energias e aquilo que nós realmente oferecemos quando vamos lá aos Sem-Abrigo... (eee) Simplesmente os alimentos que a gente recolhe, a comida que nós fazemos, que seja reencaminhada para, para determinadas situações mais graves e que estejam, que sejam prioritárias. É isso, e se nessas formações tivermos pessoas capazes que nos possam indicar, onde é que a gente possa atuar em casos pontuais. Eu acho que cada vez mais é instrutivo para nós, penso eu. É a minha opinião. Está?

C.: Obrigada, Renato, pela tua disponibilidade.

ANEXO VII
ANÁLISE DE CONTÉUDO ENTREVISTAS

Análise de Conteúdo Entrevista Voluntária I

Categorias / Indicadores	Análise	Excerto
Idade	Tem 63 Anos	
Profissão	Doméstica	
	Categoria Caracterização Pessoa	
	Categoria Experiência no Voluntariado	
Tempo de experiência	Realiza voluntariado há 14 anos	"14, sim, 14 anos que faço voluntariado em saúde."
Exercício do voluntariado	Tem experiência na área da saúde, mais concretamente no Hospital de S. João	"No Hospital de S. João."
	Categoria Organização	
Conhecimento e Integração no Instituto	Como mora perto conhece o Instituto pela frequência da Eucaristia e pela presença na recitação do Terço, há cerca de 12 anos, devido a uma doença grave que teve e nessa altura aderiu ao grupo dos Amigos Missionários da Consolata.	"O Instituto, eu moro aqui perto da Consolata (...) eu vinha à missa de vez em quando. Mas quando comecei a vir... comecei a vir mais frequentemente desde que há doze anos eu tive uma doença grave."
Integração no Grupo Solidário Missionário da Consolata	E integrou o grupo SMC a convite de outros elementos, através da venda de artigos religiosos.	"...há mais.. mais ou menos, um ano os solidários me convidaram para ir para o grupo deles."
	Categoria Voluntariado atual	
Tipo de Voluntariado	Atualmente realiza voluntariado no Hospital de S.	"Eu faço voluntariado no Hospital de S. João, faço

	João e no Lar S. Lourenço de Ermesinde, junto de idosos com doença de Alzheimer.	voluntariado no Lar. Vou às Segundas-feiras à tarde."
Funções que desempenha	Considera que no voluntariado realiza as funções que são próprias do voluntariado.	"Não, eu acho que estou no sítio certo."
Categoria Opinião e vivência pessoal sobre o voluntariado		
Definição de voluntário	<p>Ser voluntário é algo que sai de nós mesmos e a experiência pessoal de vida foi importante para estar atenta às dificuldades sentidas pelos mais pobres e portanto, é ajudar os outros.</p> <p>Para ela o voluntário deve ter simplicidade que ajuda a estar atentos aos outros no que precisar.</p>	<p>"Eu não tenho palavras para explicar muito o que é que é ser voluntário. Para mim, voluntariado, nasce connosco. É portanto, a educação que damos. Hum. Porque eu era miúda e era de uma família religiosa, de uma aldeia."</p> <p>"A competência é uma pessoa (...) ter simplicidade, é a melhor qualidade para uma pessoa ser voluntária. (...) estarmos atentos a quem está a precisar, a quem está a sofrer, nós poderemos ajudar."</p>
Motivações pessoais	Começou a realizar voluntariado no hospital por convite de uma amiga e passou a gostar. Pelo SMC optou pelo Lar dado que não se identificava com o projecto dos Sem-Abrigo.	"Por acaso ir para o Hospital de S. João foi uma amiga que era lá voluntária. (...) Para o Lar foi aqui pelos Solidários (...) visto que para os sem-abrigo não posso, não tenho tempo..."
Dificuldades sentidas	Refere que a maior dificuldade que tem é a falta de tempo para se dedicar ao voluntariado.	As dificuldades? Falta de tempo. É a dificuldade que tenho..."
Papel de Mediação	Refere que o voluntário pode ser um mediador referindo o que poderia ser melhorado para o bem-estar dos destinatários.	"Sim. É, é. Muito."

Categoria Relação com o Instituto Missionário da Consolata e desenvolvimento da atividade	
Seleção	Menciona que não foi realizada uma seleção formal para a realização do voluntariado no Instituto, apenas mostrou disponibilidade. "Disponibilidade. Exatamente."
Comunicação com os Missionários	"Para mim é suficiente aquilo que eu faço."
Reconhecimento da atividade no Instituto e na Comunidade	Refere que o voluntariado é reconhecido no instituto e também na comunidade. "Eu acho que sim" porque eu realmente, falo às vezes com pessoas e... e acham que é bem. Que é bem que uma pessoa esteja a ajudar..."
Sugestões para otimizar a atividade	"E muitas vezes ponho em questão como será nos outros dias. Se têm alguém que muito bem. Se não têm alguém... está mal."
Avaliação	"Já mandei um relatório do mês de junho. Passados uns quatro ou cinco meses vou dizer como é que tem passado."
Formação	Pensa ser necessária a realização de formação para o voluntário perceber os seus limites, entender as necessidades e direitos dos destinatários. "Temos de saber, temos de ter uma formação para ser realmente o que... Até onde uma pessoa pode ir. Até onde uma pessoa pode demorar, porque às certas coisas que uma pessoa, "hum" não pode ir para além daquilo, ainda que queira, o coração puxe."

Análise de Conteúdo Entrevista Voluntária G

Categorias / Indicadores	Análise	Excerto
Categoria Caracterização Pessoa		
Idade	44 Anos	
Profissão	Consultora Aplicação Informática	
Categoria Experiência no Voluntariado		
Tempo de experiência	Tem experiência no voluntariado há cerca de um ano	"Acho que faz um ano agora em... fez um ano em dezembro mais ou menos que entrei o... para os Solidários."
Exercício do voluntariado	Só realizou voluntariado no Instituto dos Missionários da Consolata	"Só mesmo na Consolata."
Categoria Organização		
Conhecimento e Integração no Instituto	Conhece o Instituto pela aproximação geográfica e por os pais terem uma loja de produtos alimentares onde o Instituto realizava as suas compras . E pela frequência da Eucaristia aos sábados.	"O Instituto já o conheço à muuuiitos anos. Porque é assim: como eu... vim morar para aqui para a M., para a zona do A. Da M., com 6 anos, os seminaristas na altura... eee... os meus pais têm uma loja, tinham uma loja, os seminaristas iam lá à loja. Inclusivamente havia um dos padres, que era o Padre V. B. que era nosso cliente lá na loja (...) Eu ia à missa, aos sábados ao fim do dia..."
Integração no	A motivação para integrar o grupo	"O F. fez-me um desafio e eu disse, pronto, ok, eu vou

Grupo Solidário Missionário da Consolata	deveu-se a um convite de um elemento do grupo e por ser um desafio” E até agora tem gostado da experiência.	experimentar. E até agora não me arrependi. Gostei e fiquei, porque senão já tinha saído."
Categoria Voluntariado atual		
Tipo de Voluntariado	O voluntariado que integra presentemente é o voluntariado junto dos Sem-Abrigo e pretende iniciar em Março do corrente ano, um novo projecto com o nome “Click Solidário”.	"Neste momento estou a fazer os Sem-abrigo" e "O “Click Solidário”!"
Funções que desempenha	Considera que que desempenha funções que são próprias para actividade voluntária que realiza. No Click Solidário é dar aula de informática, nos Sem-Abrigo realiza as tarefas que lhe distribuem.	"Nos sem-abrigo faço aquilo que me distribuem que é fazer o jantar. (...) às vezes sou eu que levo a carrinha. Faço a distribuição."
Categoria Opinião e vivência pessoal sobre o voluntariado		
Definição de voluntário	Ser voluntário é ser missionário e dar o que se poder. Precisa de atuar com frieza para conseguir responder às solicitações próprias da actividade. A experiência pessoal de vida que teve foi fundamental para a necessidade de ajudar outras pessoas para terem um pouco mais de satisfação.	"...é a missão. Ser missionário! Realmente é ser missionário. É dar aquilo que nós pudermos! Não esperar que recebamos nada. É saber escutar! Saber, saber... lidar com situações que... eu costumo dizer, ser um bocadinho fria... Apesar de sermos emotivos, é guardar a emoção para nós."
Competências do voluntário	Relativamente às competências, para ela o voluntário necessita de ter tempo para se dedicar ao voluntariado, que é preciso ser levado até ao fim. Outra	"É preciso ter tempo... É preciso ser dedicado! Se tu te metes naquilo, tens de levar aquele propósito até ao fim! E há uma coisa que é muito importante, pelo menos eu acho, que é, não é preciso falarmos muito, é preciso, é

	competência que julga fundamental no exercício desta actividade é a escuta.	sabermos saber ouvir."
Motivações pessoais	A motivação para integrar no projecto dos Sem-Abrigo foi essencialmente conhecer a realidade da cidade à noite.	"...por um lado foi conhecer a realidade, por exemplo, do Porto, não é? Eu conheço a realidade do Porto à noite, enquanto estudante. Agora o contacto mais direto para mim ainda me fazia alguma espécie. Pronto! Quis experimentar, quis ver como é."
Dificuldades sentidas	No que diz respeito aos Sem-Abrigo, as dificuldades que sente passa por não acreditar muito no que faz, que se deve à sua experiência pessoal de vida. Sente que os destinatários "gozam" com os voluntários e não lutam por uma vida melhor. Sente falta de acolhimento dos elementos mais antigos do grupo.	"Eu sei que é preciso saber escutá-los, saber ouvi-los, mas às vezes, a falta de respeito é tão grande que não dá vontade de nada."
Papel de Mediação	É da opinião que o voluntário pode ter um papel de mediação na medida em que pode comunicar às várias entidades situações mais complicadas.	"... comunicar desgraças, entre aspas, quer à polícia, quer à, à Segurança Social, que há coisas que não chegam à assistência social, pronto!"
Categoria Relação com o Instituto Missionário da Consolata e desenvolvimento da atividade		
Seleção	Para a realização do voluntariado que está a realizar com os Sem-Abrigo foi ela que pediu à pessoa responsável para participar no mesmo. Quanto ao Click Solidário, refere que foi uma	"Nos Sem-Abrigo fui eu que pedi ao F. para experimentar. No Click, como era preciso alguém para, para o Click, foi uma seleção ao nível da direção."

	escolha natural por parte dos responsáveis.		
Comunicação com os Missionários	Refere que os Missionários procuram saber se são cumpridas algumas regras e a restante informação passa pelos Responsáveis do grupo	"... voluntários em si não falam diretamente, vem à cozinha perguntar se está bem, que está na hora de fechar a porta e pronto (...) O que nós sabemos, o que a gente cai sabendo, é sempre pelas chefias, pelos responsáveis."	
Reconhecimento da atividade no Instituto e na Comunidade	Comenta que o voluntariado é reconhecido no Instituto, contudo, com algumas reticências. Quanto à comunidade diz que "é só mais conhecidos dos amigos" que têm consciência do impacto do voluntariado e quando há pedidos para apoiar o voluntariado.	"É assim, mesmo pelos padres é capaz de haver ali algum tipo de conflito que eu ainda não entendi, muito bem. Se é com a parte dos Solidários, se é com a parte do projeto dos Sem-Abrigo." "É assim deve ser aceite (...) É só mais conhecidos dos amigos e... eu acho que funciona mais assim."	
Sugestões para otimizar a atividade	Na sua opinião o voluntariado dos Sem-abrigo deveria ter outra área geográfica de intervenção, sendo próximo da Instituição. Refere que deveria ser substituído pelo apoio a pessoas idosas que vivem sozinhas.	"... em vez de irmos para tão longe, ficamos mais perto.(...) Ser mais diretamente aquela pessoa, aquela criança, aquele idoso, aquele deficiente. Nós temos tantos aqui..."	
Avaliação	Quanto à avaliação menciona que esta é feita de uma forma informal e que existindo uma avaliação formal não	"Não" E Não! Avaliação pura, não." Há muita gente que não vai aceitar. Mas eu acho que sim."	Acho que sim.

	afectaria o voluntariado, considerando apenas que muitos voluntários acabariam por desistir.	
Formação	Relativamente à formação, considera importante, uma vez que nem sempre se pensa nalgumas atitudes. Considera fundamental formação mais específica sobre as actividades que o Instituto realiza, pois é algo que desconhece.	"Nem que seja só para uma pessoa provocar discussão, que é como eu costumo dizer, ok? Provocar discussão."

Análise de Conteúdo Entrevista Voluntária L

Categorias / Indicadores	Análise	Excerto
Idade	<p>Categoria Caraterização Pessoa</p> <p>Tem 36 Anos</p>	
Profissão	<p>É escriturária</p>	
	<p>Categoria Experiência no Voluntariado</p> <p>Realiza voluntariado acerca de 4 anos.</p>	<p>"Não... Estou a fazer voluntariado quase há 2 anos nos Sem-Abrigo, também estive no outro... 2 anos, mais ou menos, no APPC"</p>
Tempo de experiência	<p>Na área da deficiência, dos Idosos e atualmente com os Sem-Abrigo. Apenas realizou voluntariado no Instituto.</p>	<p>"Não, que chama-se de voluntariado, não."</p>
Exercício do voluntariado		
	<p>Categoria Organização</p> <p>Conhece o Instituto desde o tempo em que frequentou o grupo de jovens.</p>	<p>" ... Já conheço o Instituto há muitos anos nos jovens, porque estive nos jovens e agora mais recentemente, pronto, à 7 anos, não é, desde que este grupo se formou."</p>
Conhecimento e Integração no Instituto	<p>O motivo que a fez frequentar o grupo dos Solidários foi o carisma do Instituto e o fato de neste grupo poder consolar D36os outros.</p>	<p>"Pois, porque tenho esta ligação forte à Consolata e por ser um grupo da Consolata, por ser um grupo... pronto, como eu conheço bem o carisma da Consolata, de Allamano, de Nossa Senhora da Consolta, levar a</p>

		consolação..."
Categoria Voluntariado atual		
Tipo de Voluntariado	Atualmente realiza voluntariado no projeto dos Sem-Abrigo e no Apoio às Famílias Carenciadas.	"O voluntariado que estou a fazer é com os Sem-Abrigo. (...) Iniciamos agora, à um mês, dois meses o apoio às famílias carenciadas."
Funções que desempenha	Neste momento, as suas funções são coordenar a equipa na qual está inserida nos Sem-Abrigo e considera as suas funções adequadas para a atividade que desenvolve.	"Sim. Nos Sem-Abrigo é estar responsável (...) cada domingo há uma equipa, e por uma dessas equipas eu estou responsável."
Categoria Opinião e vivência pessoal sobre o voluntariado		
Definição de voluntário	Considera que ser voluntário, é alguém que precisa dedicar o seu tempo, por um período e que venha do coração e da alma. É algo que considera ser a nível espiritual e interior que leva a ajudar o mais próximo.	"Ser voluntário...tem de ser uma pessoa que de facto queira dedicar um período de tempo a... mesmo de, de alma e coração naquilo a que se propõe a realizar. (...) ... aquilo que a pessoa ganha é... (pausa) É a nível espiritual, a nível interior, a nível pessoal. Também é uma realização da pessoa poder ajudar o próximo."
Competências do voluntário	Diz que as principais competências passam por ter um espírito aberto e não impor as suas opiniões.	"Eu penso que competências,a cima de tudo, tem de ter um espírito aberto e um... é não querer impor a sua opinião."
Motivações pessoais	A principal motivação que a levou realizar o voluntariado, foi a religião. Ter a mesma atitude que Jesus teve no seu tempo.	"As principais motivações foi de facto... pronto, foi a motivação cristã! (...) de fazer como Jesus fazia..."

Dificuldades sentidas	Sente que as principais dificuldades é a falta de tempo e falta de formação específica para a atividade que desenvolve. E sente que muitas vezes, no voluntariado que realiza, os destinatários são muito exigentes e que não dão valor ao que é feito para os apoiar.	"Sinto que o tempo passa muito rápido." "É claro, que eu quando estou ali, a dificuldade é interagir com eles, porque eles são exigentes. Uma pessoa leva a comida e eles reclamam."
Papel de Mediação	Para ela o voluntário pode ser mediador, na medida em que em determinadas situações é necessário intervir junto dos destinatários e para os encaminhar para organizações.	"Sim, sim. Porque... Às vezes, mesmo lá entre eles, os voluntários... nós a fazer o voluntariado temos de ser um pouco mediadores, que nesses grupos, principalmente de rua... têm os seus grupos, os seus gangs e tal."
Categoria Relação com o Instituto Missionário da Consolata e desenvolvimento da atividade		
Seleção	Refere que não houve uma seleção formal, a realização do voluntariado por sua própria iniciativa.	"Decidi, então, ir ver, ter essa experiência, ver, pronto. O que era feito, o que é que eles faziam. Fui um dia com eles, fui ajudar na cozinha e depois, fui a saída, à noite e... pronto. A seleção foi natural."
Comunicação com os Missionários	A comunicação é realizada pelos responsáveis do grupo. Comunicam verbalmente como está a ser desenvolvido o projeto.	"Sim, penso que há comunicação, mas (...) no geral, através de email ou por telefone, o Padre R."

<p>Reconhecimento da atividade no Instituto e na Comunidade</p>	<p>Para ela o voluntariado é aceite no Instituto, no entanto, menciona que há pessoas que não aceitam o projeto e que esse feedback está mais presente, isto deve-se um pouco à forma como o projeto é realizado. Quanto à comunidade refere que esta reconhece e apoia em todas as iniciativas que o voluntariado apresenta.</p>	<p>"Se há pessoas que de facto, se por um lado, não apoiam este projeto, por outro lado, há pessoas que apoiam. Normalmente ouve-se o ruído das pessoas quanto às coisas negativas e as boas não comentam." "Eu diria que sim. Porque quando se pede ajuda dos alimentos, às pessoas dar apoio em trazerem um kilo de arroz, de óleo, de azeite, as pessoas colaboram. As pessoas envolvidas conhecem mais"</p>
<p>Sugestões para otimizar a atividade</p>	<p>Para ela deveria existir mais convívio entre o grupo, pois sente que há elementos que não se conhecem, mas reconhece a falta de tempo e que o projeto dos Sem-Abrigo ocupa demasiado tempo dos voluntários, limitando a participação noutras ações.</p>	<p>"Mas em relação ao nosso grupo dos Solidários, realmente sinto que não temos tido assim convívio entre todos e como tem pessoas novas no grupo, dá-me a sensação que há pessoas que nem se conhecem. Porque depois quando acontecem as reuniões que devia estar o grupo todo, também não está, não é?"</p>
<p>Avaliação</p>	<p>Refere que há alguma avaliação do que é feito semanalmente. Contudo, menciona que esta está um pouco ausente, principalmente uma avaliação mais pessoal dado que para ela perde-se não existindo avaliação, pois existe falta de partilha do testemunho.</p>	<p>"Sim, há uma avaliação pessoal que faço." Penso que não, penso que isso até motivaria. Porque as pessoas de facto estão mais empenhadas em ir e fazer, mas depois ficam algumas coisas, assim, no ar... É preciso de facto avaliar, sentar e ver as novas perspetivas para... Mas de facto, falha um pouco avaliação."</p>
<p>Formação</p>	<p>Diz que a formação é importante e direcionada para as diferentes áreas de atuação. No seu voluntariado,</p>	<p>"Sim, a formação é essencial. Porque o mundo vira, não é? realmente é preciso formação para</p>

	<p>refere que não sabe como encaminhar os beneficiários para outras organizações.</p>	<p>estar com estas pessoas. Ver o que é que elas precisam e formação... e não é só isso! Formação ao nível que instituições (...) temos à nossa volta, para podermos indicar a essas pessoas."</p>
--	---	--

Análise de Conteúdo Entrevista Voluntária F

Categorias / Indicadores	Análise	Excerto
Idade	44 Anos	
Profissão	Analista Informático	
	Categoria Caracterização Pessoa	
	Categoria Experiência no Voluntariado	
Tempo de experiência	Realiza voluntariado há 6 anos	"Essencialmente voluntariado, foi quando os Solidários iniciaram o percurso de voluntariado, tinha alguma experiência de voluntariado, mas nada... sem, sem... uma rotina constante de voluntariado, como nos Solidários. A partir daí, desde que iniciou fiz sempre. 6 anos."
Exercício do voluntariado	Apenas o fez no grupo dos Solidários, pelo que ele considera ser a atividade voluntária. Já esteve na área da deficiência e no Lar de Idosos.	"É um bocado complicado. Porque às vezes nós fazemos voluntariado... Mas não, oficialmente é só ali pela Consolata."
	Categoria Organização	
Conhecimento e Integração no Instituto	Foi através de um irmão Missionário da Consolata, que estava presente na Paróquia a que pertencia que conheceu o Instituto, e assim, integrou o grupo de Jovens, no qual esteve presente na sua fundação.	"Olha, foi o irmão L. que agora está no Brasil. (...) E ingressei no grupo de jovens ele começou a cativar pela maneira de ser e coisa, no tempo de juventude e acabei por ir parar à Consolata."

<p>Integração no Grupo Solidário Missionário da Consolata</p>	<p>O motivo que o levou a integrar o grupo dos Missionários foi o facto de querer continuar inserido no Instituto. Foi um dos fundadores do grupo e ajudou a criar o seu carisma.</p>	<p>O motivo, o motivo teve a ver com a formação do grupo em si (...) aquele bichinho de ser missionário ficou, ficou cá dentro. E eu queria fazer qualquer coisa e não ficar parado. E qualquer coisa que, que tivesse sentido na vida em relação à minha missão."</p>
<p style="text-align: center;">Categoria Voluntariado atual</p>		
<p>Tipo de Voluntariado</p>	<p>Atualmente realiza voluntariado no projeto dos Sem-Abrigo e no Apoio às Famílias Carenciadas.</p>	<p>"... agarrei outros dois que é o das, das Famílias Necessitadas (...) e os Sem-Abrigo, também havia ali, um problemazito no segundo fim de semana e eu agarrei esse grupo, também, para o reorientar."</p>
<p>Funções que desempenha</p>	<p>As suas funções passam essencialmente pela coordenação dos projetos do voluntariado, uma vez que é, atualmente, um dos responsáveis do grupo.</p>	<p>"Muitas vezes estou mais preocupado com a coordenação do grupo todo do que propriamente com a atividade em si. Mas gosto muito de conversar com os Sem-Abrigo."</p>
<p style="text-align: center;">Categoria Opinião e vivência pessoal sobre o voluntariado</p>		
<p>Definição de voluntário</p>	<p>Para ele o voluntariado faz parte da sua educação. Menciona que como todos somos irmãos não consegue passar indiferente a uma pessoa que precise da sua ajuda.</p>	<p>"...ser voluntário (eee), eu, eu não consigo separar o voluntário da minha educação cristã. Não consigo, porque só, só encaro numa, numa situação de irmandade, claramente. Que é: quando eu rezo o Pai-Nosso, rezo o Pai-Nosso identifico que Deus é Pai e que todos nós somos irmãos. E eu não gosto de ver um irmão numa situação mais complicada e se possível gosto de ajudar..."</p>
<p>Competências do voluntário</p>	<p>Considera que o voluntário deve ter como principais competências a sinceridade para com o próprio, a disponibilidade, a autoestima, caso</p>	<p>"...uma coisa muito importante é, primeiro ser sincero consigo próprio. Ser uma pessoa dada aos outros. Ser uma pessoa disponível. Ter uma autoestima muito grande,</p>

	contrário, o voluntário, não conseguirá ajudar ninguém e tendo “níveis bons de amadurecimento”.	também, porque (...) só quem está seguro de si próprio e bem para consigo próprio é que consegue atingir níveis bons de amadurecimento humano."
Motivações pessoais	As motivações que o levaram a realizar voluntariado é a obrigação que ele sente para consigo próprio de ajudar o outro.	"Essencialmente é a motivação é um sentido, mais um sentido de obrigação. E também de gosto. Eu tenho prazer em ajudar. é a obrigação pessoal, é algo que, é algo que tu ao fim do dia, só te sentes bem se tiveres algo realizável, (...) É uma urgência, é uma urgência social, digamos assim."
Dificuldades sentidas	Sente que a maior dificuldade passa por não conseguir fixar os nomes das pessoas, especialmente nos Sem-Abrigo e tem dificuldade no primeiro contacto com os idosos, pois não quer infantilizar o idoso. Refere, também, a dificuldade que conciliar o tempo da atividade voluntária com a vida pessoal.	"Quando é com os idosos... (eeee) tenho uma grande dificuldade no primeiro contacto, porque eu não quero que o idoso se sinta melindrado. Quando estamos a lidar com Sem-Abrigo, (eeee)... eu sempre tive uma grande dificuldade (...) eu tenho muita dificuldade é decorar nomes. As vezes é conseguir (eee) conjugar muito bem o tempo familiar, com o tempo de trabalho e com o tempo disponível para o voluntariado. "
Papel de Mediação	Para ele o voluntário pode ser um mediador, na medida em que encaminha o beneficiário para organizações que os podem ajudar noutras vertentes.	"Pode. Imagina a situação de um Sem-Abrigo que está, que está numa situação complicada (...) Se ele conseguir de alguma forma intervir na sociedade para que essa pessoa consiga emprego, para que consiga, consiga ou até nas Famílias Carenciadas antes de chegar à situação de Sem-Abrigo."
Categoria Relação com o Instituto Missionário da Consolata e desenvolvimento da atividade		

<p>Seleção</p>	<p>Enquanto responsável do grupo, refere que não é realizada nenhuma seleção para a atividade do voluntário, mas que o grupo está a sentir essa necessidade, pois deteta voluntários que não estão bem nas atividades que escolheram por livre vontade.</p>	<p>"...se houver uma formação à partida e uma pessoa não quiser aceitar essas regras que estão a ser impostas na formação, logo à partida, vai desistir e, portanto não chega a causar dano nenhum. A maneira como nós temos feito tem sido livre, mas, mais dia, menos dia vamos ter que evoluir para uma situação de formação anterior."</p>
<p>Comunicação com os Missionários</p>	<p>Para ele a comunicação com o Instituto, já foi mais. Perdeu-se devido ao facto de se deixar de realizar um relatório individual sobre a ação voluntária e que era entregue diretamente ao Padre Assistente do grupo. Mas que se perdeu esse hábito, quer pelos elementos do grupo quer pelo padre responsável. Pelo que os Missionários, não conhecem a forma como os diversos elementos atuam no voluntariado.</p>	<p>"Já tivemos, já tivemos. E era suficiente. Neste momento não temos. Nós alteramos há cerca de dois anos uma regra que era nos voluntários, fazíamos, tínhamos de fazer um relatório. E tinha perguntas que tínhamos de responder. Essa alteração passou a ser de três em três meses obrigatória. Mas a verdade é que ninguém cumpriu. E neste momento ninguém está a fazer relatório nenhum."</p>
<p>Reconhecimento da atividade no Instituto e na Comunidade</p>	<p>Reconhece que o trabalho voluntário é aceite pelos Missionários e pela comunidade, também, que é detetada pelo apoio dado aos vários projetos, principalmente na ajuda alimentar.</p>	<p>É. Nesse aspeto é muito, é muito aceite e reconhecido. Só há alguns pontos de rutura. A comunidade ajuda-nos como eu te disse, (eeee)... Aqui a Paróquia de E. já nos deu alimentos. Ali a Paróquia do B. P., a Igreja do B. P. também já nos deu alguns... lá na Consolata também recebem. Mas mais importante que isso é que quando nós saímos com a camisola dos Solidários, as pessoas reconhecem."</p>

<p>Sugestões para otimizar a atividade</p>	<p>Refere que o projeto dos Sem-Abrigo teria de alterar os seus objetivos, pois trata-se de um projeto assistencialista, gostaria de apoiar caso a caso individualmente.</p>	<p>"Nos Sem-Abrigo muita coisa. Aquele projeto para mim não é, é um projeto assistencialista, não é um projeto como eu gostaria que fosse. (...) Os Sem-Abrigo, eu gostaria sinceramente que nós tivéssemos uma, uma noção individualizada. Ou seja, olhar a cada caso."</p>
<p>Avaliação</p>	<p>Considera que não há, atualmente, qualquer tipo de avaliação formal, o que na sua opinião deveria ser feito, uma vez que esta ajuda a uma reflexão individual e a uma autoavaliação e refere que esta pode ajudar os voluntários a empenhar-se mais na atividade. "Serve como ponto de motivação".</p>	<p>"Parou-se. Não havendo retorno, ficou completamente parado. Esse relatório ainda por cima tem a particularidade de, de impor à própria pessoa uma postura de exigência. Mesmo, mesmo que o outro lado não leia, a pessoa já tem uma postura diferente, porque no final eu tenho de fazer um relatório. (...) Serve como ponto de motivação."</p>
<p>Formação</p>	<p>Refere que a formação é muito importante. Diz que deveria ser feita uma formação inicial para os que iniciam a atividade voluntária para saber como agir e para conhecer as regras e normas de conduta que deveriam existir para agirem "deontologicamente".</p>	<p>"Uj, muita, muita, muita. Não só, não só... Primeiro do reconhecimento do próprio voluntariado, depois de criar regras sobre o voluntariado e, e agir deontologicamente de uma determinada forma. Nós, não somos livres quando estamos dentro de uma instituição fazer aquilo que nos apetece."</p>

Análise de Conteúdo Entrevista Voluntária P

Categorias / Indicadores	Análise	Excerto
Idade	46 Anos	
Profissão	Trabalha num Armazém	
	Categoria Caraterização Pessoa	
Tempo de experiência	Realiza voluntariado há 3 anos.	"Há 3 anos, mais ou menos. 3 Anos."
Exercício do voluntariado	Apenas o faz no Instituto da Consolata.	"Não, não só na Consolata, mesmo."
	Categoria Organização	
Conhecimento e Integração no Instituto	Foi pelo convite realizado por outros elementos do grupo para participar nas atividades do Instituto.	"Eu conheci o Instituto através do F. (...) Ele me falou da Consolata, me convidou e também conheci o F. e através dos dois entrei, entrei e tive o apoio deles."
Integração no Grupo Solidário Missionário da Consolata	Queria ajudar os outros e senti no grupo dos Solidários, o local ideal para o fazer.	"Eu sinto que precisava de fazer algo... Que ajudasse os outros, a outra pessoa. (...) Então eu pensei fazer alguma coisa e a Consolata me deu essa oportunidade."
	Categoria Voluntariado atual	
Tipo de Voluntariado	Atualmente realiza voluntariado no projeto dos Sem-Abrigo e no Lar de Idosos.	"Estou nos Sem-Abrigo e faço o Lar."

<p>Funções que desempenha</p>	<p>Considera que as funções que realiza apropriadas para o voluntariado que realiza. Neste momento está na coordenação do projeto do Lar de Idosos.</p>	<p>"Não, é correto, por isso eu, por isso continuo lá."</p>
<p align="center">Categoria Opinião e vivência pessoal sobre o voluntariado</p>		
<p>Definição de voluntário</p>	<p>Para ele ser voluntário é querer assumir a responsabilidade de ser voluntário, pela necessidade de querer ajudar alguém e assumir o compromisso. É também pela convivência de ajudar os outros.</p>	<p>"Ser voluntário é estar disposto e querer assumir a responsabilidade de ser mesmo voluntário. Não é ser voluntário para dizer às pessoas "ai sou voluntário e quê". Eu sou voluntário porque quero "...ser voluntário. Porque tenho aquela necessidade de poder ajudar alguém e, e acima de tudo, ser responsável você, está ali..."</p>
<p>Competências do voluntário</p>	<p>Para ele, as competências do voluntário passam pela assiduidade, pela vontade de querer ajudar o outro.</p>	<p>"Olha uma já falei, que deve ser assíduo, uma é essa. Outra é... não ser, assumir a responsabilidade. Também tem que ter vontade, acima de tudo. Fazer com gosto, não é? Saber ter paciência, tem que saber entender a outra pessoa, saber escutar, não é. E também outra coisa que é importante, que é... Acima de tudo vê-los como pessoas, pronto, pessoas iguais, normais."</p>
<p>Motivações pessoais</p>	<p>Os motivos para ser voluntário é o prazer de ver a felicidade que os outros sentem pelo apoio que recebem.</p>	<p>E eu lembro-me quando foi aquele, aquele lava-pés, não é a missa porque foi feita uma celebração e eles participaram connosco, viveram aqueles três dias</p>

		conosco. E isso foi o maior prêmio que eu poderia ter recebido. A bem dizer, notou-se que o nosso trabalho, o que nós estamos fazendo foi, foi bem recebido. (...) são coisas simples, mas são puras, são... e a gente saber que dá felicidade para mim já basta, isso é suficiente."
Dificuldades sentidas	Refere que a maior dificuldade que sente é não poder ajudar mais os destinatários, principalmente, monetariamente.	"O que me deixa mais coisa é eu não, é certas coisas não poder... sabe não ficar só no em conversar, em não, pronto... é eu não poder ter uma condição melhor ou conhecer pessoas que possam, não sei... quando vêm pessoas que não tem espera aí que eu vou tentar ajudar".
Papel de Mediação	Refere que o voluntário pode ser um mediador.	"Eu acho que sim, eu acho que sim."
Categoria Relação com o Instituto Missionário da Consolata e desenvolvimento da atividade		
Seleção	Foi sua iniciativa querer participar no projeto dos Sem-Abrigo e do Lar, pelo que não foi realizada nenhuma seleção formal.	"Não, na Consolata, foi o convite do F. e do F. que me convidaram para eu, eu, pronto, vir participar e ver. E que depois onde eu me sentisse que podia atuar que falasse com eles e foi aí que eu fiz os Sem-Abrigo. Fui uma vez, vi, gostei, comecei a ir."
Comunicação com os Missionários	Na sua perspectiva a comunicação entre o grupo e os Missionários é realizada de uma forma hierárquica nas questões mais formais. No entanto, pela ligação que tem	"Você sabe que nós temos reuniões cada fim do mês. E depois, a direção tem reuniões com os Padres Missionários. Então eles é que conversam com eles e depois é passado a nós, não é? É assim que tem

	aos Missionários, vai comentando a sua atuação no voluntariado.	funcionado."
Reconhecimento da atividade no Instituto e na Comunidade	Refere que o voluntariado é aceito no Instituto, que percebe pelo reconhecimento. Refere que o voluntariado é reconhecido na comunidade pela adesão nas atividades realizadas.	"Sim, sim. Acho que sim. a direção sempre nos manda um email a agradecer e pedindo o que é que foi que achou que não valeu para a próxima vez melhorar. Eu acho que tudo isso é válido. Mas no final esse obrigado a todos, isso também, é importante." Sim, sim. Olha a Páscoa Sem-Abrigo foi muito falada aí pela, pela comunidade e as pessoas vão à missa, que pertencem."
Sugestões para otimizar a atividade	Sente que a formação está a faltar no grupo dos Solidários.	"Acho que... eu acho que está tudo bem. Mas, eu acho que tem uma coisa que precisa muito. porque a vida, a cada ano que passa, a vida vai-se encaidando, tanto é que existe aquele ditado, você está sempre aprendendo com a vida, a vida é uma escola, você está sempre a aprender. Então tem coisas que vão acontecendo. E muitas coisas da vida, você não está preparado."
Avaliação	Ele realiza avaliação da sua atividade através do preenchimento de uma ficha e que deve ser a partir daí que é feita a avaliação. Ele faz essa ficha sempre que sente necessidade de comunicar algo que	"Bem, nós temos uma, uma ficha, não é? Que é para a gente escrever o que se passa (...) Eu não faço todos os meses, eu deixo passar, porque para não estar repetindo, eu faço, assim, quando sinto que alguma coisa ficou diferente, quando eu sinto que possa melhorar ou que

	sente que não vai bem.	alguma coisa que eu sinto que foz de errado ou alguma dúvida, sabe, eu faço. É sempre bom. Isso para mim é uma reciclagem, não é? isso é a gente com essa avaliação nos motiva mais e se às vezes, há alguma coisa que nos possa botar a dúvida essa avaliação é feita para isso. "
Formação	Essa formação passa pela definição do que é o voluntariado e por formação mais específica, para cada área de atuação.	"Primeiro essa formação que foi dada, explicando como devemos agir com eles foi importante. Segundo, também, explicar bem o que é que é o voluntariado, não é? Para as pessoas verem que o voluntariado é coisa responsável, tem que ter responsabilidade. (...) Uma formação de que pode como voluntariado pode se abranger, o que é que eu posso fazer e, dali daquele grupo outras pessoas podem fazer outras coisas, tomar, abrir os olhos, sabe. Intensificar mais..."

Análise de Conteúdo Entrevista Voluntária R

Categorias / Indicadores	Análise	Excerto
Idade	46 Anos	
Profissão	Comerciante	
	Categoria Caracterização Pessoa	
	Categoria Experiência no Voluntariado	
Tempo de experiência	À cerca de 2 anos.	"Há mais ou menos, há 2 anos"
Exercício do voluntariado	Instituto da Consolata e no Hospital de S. João, no serviço de pediatria.	"Quando era, quando tinha aí, mais ou menos, os meus 18 anos, fiz voluntariado no Hospital de S. João (...) no serviço de Pediatria. Fiz durante, também, 2 anos, mais ou menos."
	Categoria Organização	
Conhecimento e Integração no Instituto	O Instituto conheceu através de amigos.	"Conheci por intermédio de amigos, que, que já andavam lá alguns anos e convidaram-me e, e fui por arrasto"
Integração no Grupo Solidário Missionário da Consolata	Integrou o grupo pelos seus projetos e carisma Missionário	" ... além dos projetos que eles tinham, digamos como, como voluntários. Também me identifiquei um bocado com as missões, neste caso, com os missionários. Gostei mais do trabalho dos missionários do que propriamente o trabalho de paróquia. Foi mais ou menos o motivo de fazer parte destes missionários".

Categoria Voluntariado atual	
Tipo de Voluntariado	Realiza voluntariado no projeto dos Sem-Abrigo "O voluntariado que faço atualmente é com os Sem-Abrigo".
Funções que desempenha	Considera as funções adequadas às funções que desempenha. "Responsável por uma equipa, no segundo fim de semana de cada mês, uma das funções que tenho é, a partir da 1 hora da tarde, ir a duas padarias buscar pão. E, depois, a partir das 16h30m fazer a recolha da comida. E, depois, à noite sou o motorista e depois, também, ajudo na entrega da comida".
Categoria Opinião e vivência pessoal sobre o voluntariado	
Definição de voluntário	Para ele o voluntário é alguém que dá ao outro sem esperar receber nada e percebe que todos somos iguais. "É dar algo, dar sem esperar nada em troca. É estar sempre disposto para o outro (...) é amar o próximo. É... pensar que temos que ser todos iguais e viver todos no mesmo pé de igualdade. (...) Ser voluntário é darmos um bocadinho do que nós sentimos e do que nós poderemos. Penso que é um bocadinho isso".
Competências do voluntário	As competências passam pela humildade, força de vontade e na capacidade de amar o outro. "humilde, ter força de vontade, saber amar o próximo, saber escutar o outro, saber ajudar"
Motivações pessoais	As suas motivações passam por querer ajudar quem vive numa situação mais grave que a sua. "Por eu me sentir bem com a minha vida. Não ter problemas e ficar preocupado com o mundo que nos rodeia, saber que há pessoas que estão numa posição muito má e muito grave" e "...poder, e poder dar um pouco de mim próprio, dentro das minhas limitações".

Dificuldades sentidas	O facto de não conhecer organismos para os quais possa enviar os destinatários, é um fator de dificuldade.	"fator de não estar a par de determinadas situações na nossa sociedade, como é o caso, por exemplo, saber onde é que há casas de acolhimento, refeitórios, casas de banho para eles se puderem lavar... Não termos conhecimento, abrangente da situações..."
Papel de Mediação	Para ele o voluntário é um mediador no sentido de que está no terreno e conhece as suas dificuldades	"É o que está mais no terreno e é o que sabe, digamos, a dificuldade das pessoas..." e "...é o que está a par das situações mais graves ou menos graves".
Categoria		
Relação com o Instituto Missionário da Consolata e desenvolvimento da atividade		
Seleção	Refere que foi ele que quis realizar o voluntariado com os Sem-Abrigo.	"Não, fui eu que quis ir. Porque havia alguns projetos e o projeto que eu me sentia realizado, no sentido de também poder dar aquilo que eu gosto de dar, que é ouvir as pessoas, de ajudar, e tentar, pronto, dar uma palavra, um carinho. Isso, eu consegui."
Comunicação com os Missionários	Na sua perspetiva a comunicação não é muita e nem sente necessidade disso.	"A comunicação não é muita, é uma verdade, não há assim, muita comunicação..." mas considera que "...da minha parte, não noto que precise de muita comunicação..."
Reconhecimento da atividade no	Refere que o padre assistente é uma pessoa atenta e procura perceber o	"...é curioso, que nunca ouvi nenhuma opinião, a não ser, por exemplo do caso, do Padre R., que é uma

<p>Instituto e na Comunidade</p>	<p>desenvolvimento do projeto, mas não tem conhecimento de mais opiniões. Quanto à comunidade refere que esta conhece e aceita muito bem.</p>	<p>pessoa preocupada, atenta...” Já na comunidade menciona que é reconhecido e “... que há pessoas que comentam, há pessoas que falam do projeto e penso que os Solidários estão a crescer muito devido a esse projeto”.</p>
<p>Sugestões para otimizar a atividade</p>	<p>Relativamente às sugestões deixa a ideia de que o projeto dos Sem-Abrigo necessita de ser alterado, não sabe como, mas que este não evoluiu.</p>	<p>“... quando vamos todos os segundos fins de semana de cada mês, o que eu sinto é que (...) 40% daquelas pessoas que vão lá, não são propriamente Sem-Abrigo mesmo, são pessoas que têm as suas dificuldades, muitas famílias, sem dúvida. Mas são pessoas que, têm o seu rendimento mínimo, muitas abdicam de ter um quarto, umas condições mínimas, porque preferem ter dinheiro para os seus vícios do que estarem a ter uma vida digna...”</p>
<p>Avaliação</p>	<p>A avaliação que faz passa por uma reflexão sobre como evolui o projeto. Na sua perspetiva uma avaliação regular não afeta a motivação</p>	<p>"Não, nunca fui avaliado". (...) pelo contrário. Até pode ver onde estão os nossos pontos fortes e os nossos pontos fracos e aí a gente poder apostar naquilo que nós somos melhores”.</p>
<p>Formação</p>	<p>Para ele a formação deveria ser realizada por pessoas com experiência no terreno.</p>	<p>“... ouvir outras pessoas que têm experiência no terreno e tentar ver onde é que nós podemos aproveitar as nossas energias e se “...tivermos pessoas capazes que nos possam indicar, onde é que a gente possa atuar e casos pontuais”.</p>

ANEXO VIII
AVALIAÇÃO DE DIAGNÓSTICO

VOLUNTARIADO

1. Indique com um X a sua idade:

20 Anos ou menos		51-60 Anos	
21-30 Anos		61-65 Anos	
31-40 Anos		Mais de 65 Anos	
41-50 Anos			

2. Indique com um X, há quanto tempo realiza voluntariado:

6 Meses ou menos		6 Meses a 1 Ano	
1 a 3 Anos		4 a 6 Anos	
Mais de 6 anos			

3. Indique as motivações que o fazem realizar voluntariado:

4. Indique, com um X, o tipo de voluntariado que realiza:

Apoio a Crianças		Voluntariado Missionário	
Apoio a Jovens		Sensibilização Social	
Apoio a doentes		Apoio a Presidiários	
Apoio a Seniores		Apoio a Toxicodependentes	
Apoio a sem-abrigo			

Outro:

5. Marque com um **X**, o que para si é ser voluntário:

Realizar um acto Livre		Ser solidário	
Gratuidade		Ter compromisso	
É doação / dádiva		Ser Missionário	
Trabalhar com os mais excluídos		Ser mediador	
Dedicar o meu tempo		Ter Prestigio social	
Ee Divertimento		Agir individualmente	

Outros:

6. Marque com um **X**, uma ou mais, as competências que considera fundamentais na acção voluntária:

Compromisso		Humildade	
Participação		Respeito	
Assertividade		Implicação Pessoal	
Gratuidade		Trabalho em equipa	
Paciência		Empatia	
Valorização do outro		Confidencialidade	
Partilha		Solidariedade	
Confidencialidade		Sensibilidade	
Coerência		Altruísmo	
Atenção ao Outro		Capacidade de escuta	
Caridade		Informação	
Assistencialismo		Dedicação	
Auto-estima		Auto-controlo	
Confiança		Beneficência	

Outras:

ANEXO IX

ESTATUTOS SOLIDÁRIOS MISSIONÁRIOS
DA CONSOLATA

Os "**Solidários**" realizam actividades nos seguintes campos:

- Voluntariado.
- Animação Missionária.
- Imprensa Missionária.
- Apoio na retaguarda dos eventos e necessidades do IMC (Instituto Missionário da Consolata)

Espiritualidade

Oração. Testemunho

*"Não basta rezar, é preciso adquirir o hábito da oração, que não consiste apenas em dizer palavras de manhã até à noite, mas em referir todas as nossas acções a Deus. Assim o nosso trabalho transformar-se-á em oração" **Beato José Allamano***

- Oração pelas missões semanalmente.
- Dez minutos de meditação da Palavra de Deus no início das reuniões
- Retiro espiritual anual.

Apostolado

Serviço missionário específico

*"O bem deve ser bem feito e sem barulho. Santifiquemo-nos sem fazer barulho à nossa volta" **Beato José Allamano***

- Actividade de voluntariado missionário nas diversas áreas que precisem de "consolação".
- Imprensa Missionária, que inclui "vendas" para a angariação de fundos destinados à Missão.
- Animação missionária vocacional. Sensibilização do compromisso cristão.
- Serviço ao IMC (Instituto Missionário da Consolata) nos diversos campos e países de missão.

Formação

"A Bíblia é o nosso primeiro livro de formação e estudo. Devemos trazê-la sempre no coração para lhe absorvermos o espírito" **Beato José Allamano**

A formação é bimestral e comporta os seguintes objectivos:

- Leitura da realidade.
- Aprofundamento da fé e da missão.
- Conhecimento de novas ferramentas de trabalho para um melhor serviço.

Organização

Função, eleição e período dos animadores responsáveis

"A união é o primeiro bem que um grupo pode ter. Ai de quem destrói esta união! Devemos fazer qualquer sacrifício para nos mantermos unidos" **Beato José Allamano**

- São três os Animadores responsáveis do grupo.
- 1 animador(a) com a maior quantidade de votos
- 1 Secretário(a)
- 1 Tesoureiro(a)
- A eleição dos responsáveis é feita uma vez por ano
- Os Animadores responsáveis (elemento a elemento) só o podem ser por dois anos consecutivos.
- O grupo tem um "Assessor" nomeado pelo IMC (Instituto Missionario da Consolata)
- A Idade mínima de admissão do grupo é de 24 anos (não é categórico)
- Recordação dos aniversários mensalmente.

"Nunca deves dizer: isso não é comigo"

"Que o nosso lema seja: fazer, não esperar"

"A devoção à Consolata vai direita ao coração"

Beato José Allamano

Fundador dos Missionários da Consolata

ANEXO X
RESULTADO DA ANÁLISE DE CONTEÚDO
DAS ENTREVISTAS

Idade Voluntários	Resultados
20 Anos ou menos	
21-30	1
31-40	8
41-50	8
51-60	2
61-65	3
Mais 65	1
Total	23

Tabela 6 – Idade dos Voluntários

Voluntários / Indicadores	Idade	Profissão
I	63	Doméstica
G	44	Analista Informática Aplicada
L	36	Escriturária
F	44	Consultor Informática
P	46	Trabalha num Armazém
R	46	Comerciante

Tabela 7 – Categoria 1: Caraterização Pessoal dos Voluntários

Voluntários / Indicadores	Tempo Experiência	Exercício Voluntariado
I	"14, sim, 14 anos que faço voluntariado em saúde."	"No Hospital de S. João."
G	"Acho que faz um ano agora em... fez um ano em dezembro mais ou menos que entrei o... para os Solidários."	"Só mesmo na Consolata."
L	"Não... Estou a fazer voluntariado quase há 2 anos nos Sem-Abrigo, também estive no outro... 2 anos, mais ou menos, no APPC"	"Não, que chama-se de voluntariado, não."
F	"Essencialmente voluntariado, foi quando os Solidários iniciaram o percurso de voluntariado, tinha alguma experiência de voluntariado, mas nada... sem, sem... uma rotina constante de voluntariado, como nos Solidários. A partir daí, desde que iniciou fiz sempre. 6 anos."	"É um bocado complicado. Porque às vezes nós fazemos voluntariado... Mas não, oficialmente é só ali pela Consolata."
P	"Há 3 anos, mais ou menos. 3 Anos."	"Não, não só na Consolata, mesmo."
R	"Há mais ou menos, há 2 anos"	"Quando era, quando tinha aí, mais ou menos, os meus 18 anos, fiz voluntariado no Hospital de S. João (...) no serviço de Pediatria. Fiz durante, também, 2 anos, mais ou menos."

Tabela 8 – Categoria 2 : Experiência de Voluntariado

Tempo Realização Voluntariado	Resultados
6 Meses ou menos	3
6 Meses a 1 Ano	2
1-3 Anos	10
4-6 Anos	4
Mais 6 Anos	4
Total	23

Tabela 9 – Tempo de Realização de Voluntariado

Voluntários / Indicadores	Conhecimento e Integração no Instituto	Integração no Grupo Solidários Missionários da Consolata
I	<p>"O Instituto, eu moro aqui perto da Consolata (...) eu vinha à missa de vez em quando. Mas quando comecei a vir... comecei a vir mais frequentemente desde que há doze anos eu tive uma doença grave."</p>	<p>"...há mais.. mais ou menos, um ano os solidários me convidaram para ir para o grupo deles."</p>
G	<p>"O Instituto já o conheço à muuuiitos anos. Porque é assim: como eu... vim morar para aqui para a M., para a zona do A. Da M., com 6 anos, os seminaristas na altura... eee... os meus pais têm uma loja, tinham uma loja, os seminaristas iam lá à loja. Inclusive havia um dos padres, que era o Padre V. B. que era nosso cliente lá na loja (...) Eu ia à missa, aos sábados ao fim do dia..."</p>	<p>"O F. fez-me um desafio e eu disse, pronto, ok, eu vou experimentar. E até agora não me arrependi. Gostei e fiquei, porque senão já tinha saído."</p>
L	<p>"... Já conheço o Instituto há muitos anos nos jovens, porque estive nos jovens e agora mais recentemente, pronto, à 7 anos, não é, desde que este grupo se formou."</p>	<p>"Pois, porque tenho esta ligação forte à Consolata e por ser um grupo da Consolata, por ser um grupo... pronto, como eu conheço bem o carisma da Consolata, de Allamano, de Nossa Senhora da Consolata, levar a consolação..."</p>
F	<p>"Olha, foi o irmão L. O irmão L. que agora está no Brasil. (...) E</p>	<p>O motivo, o motivo teve a ver com a formação</p>

	<p>ingressei no grupo de jovens ele começou a cativar pela maneira de ser e coisa, no tempo de juventude e acabei por ir parar à Consolata."</p>	<p>do grupo em si (...) aquele bichinho de ser missionário ficou, ficou cá dentro. E eu queria fazer qualquer coisa e não ficar parado. E qualquer coisa que, que tivesse sentido na vida em relação à minha missão."</p>
P	<p>"Eu conheci o Instituto através do F. (...) Ele me falou da Consolata, me convidou e também conheci o F. e através dos dois entrei, entrei e tive o apoio deles."</p>	<p>"Eu sinto que precisava de fazer algo... Que ajudasse os outros, a outra pessoa. (...) Então eu pensei fazer alguma coisa e a Consolata me deu essa oportunidade."</p>
R	<p>"Conheci por intermédio de amigos, que, que já andavam lá alguns anos e convidaram-me e, e fui por arrasto"</p>	<p>"... além dos projetos que eles tinham, digamos como, como voluntários. Também me identifiquei um bocadinho com as missões, neste caso, com os missionários. Gostei mais do trabalho dos missionários do que propriamente o trabalho de paróquia. Foi mais ou menos o motivo de fazer parte destes missionários".</p>

Tabela 10 – Categoria 3 – Organização do Exercício do Voluntariado

Voluntários / Indicadores	Conhecimento e Integração no Instituto	Integração no Grupo Solidários Missionários da Consolata
I	<p>"O Instituto, eu moro aqui perto da Consolata (...) eu vinha à missa de vez em quando. Mas quando comecei a vir... comecei a vir mais frequentemente desde que há doze anos eu tive uma doença grave."</p>	<p>"...há mais.. mais ou menos, um ano os solidários me convidaram para ir para o grupo deles."</p>
G	<p>"O Instituto já o conheço à muuuiitos anos. Porque é assim: como eu... vim morar para aqui para a M., para a zona do A. Da M., com 6 anos, os seminaristas na altura... eee... os meus pais têm uma loja, tinham uma loja, os seminaristas iam lá à loja. Inclusivamente havia um dos padres, que era o Padre V. B. que era nosso cliente lá na loja (...) Eu ia à missa, aos sábados ao fim do dia..."</p>	<p>"O F. fez-me um desafio e eu disse, pronto, ok, eu vou experimentar. E até agora não me arrependi. Gostei e fiquei, porque senão já tinha saído."</p>
L	<p>"... Já conheço o Instituto há muitos anos nos jovens, porque estive nos jovens e agora mais recentemente, pronto, à 7 anos, não é, desde que este grupo se formou."</p>	<p>"Pois, porque tenho esta ligação forte à Consolata e por ser um grupo da Consolata, por ser um grupo... pronto, como eu conheço bem o carisma da Consolata, de Allamano, de Nossa Senhora da Consolata, levar a consolação..."</p>
F	<p>"Olha, foi o irmão L. O irmão L. que agora está no</p>	<p>O motivo, o motivo teve a ver com a formação do</p>

	<p>Brasil. (...) E ingressei no grupo de jovens ele começou a cativar pela maneira de ser e coisa, no tempo de juventude e acabei por ir parar à Consolata."</p>	<p>grupo em si (...) aquele bichinho de ser missionário ficou, ficou cá dentro. E eu queria fazer qualquer coisa e não ficar parado. E qualquer coisa que, que tivesse sentido na vida em relação à minha missão."</p>
P	<p>"Eu conheci o Instituto através do F. (...) Ele me falou da Consolata, me convidou e também conheci o F. e através dos dois entrei, entrei e tive o apoio deles."</p>	<p>"Eu sinto que precisava de fazer algo... Que ajudasse os outros, a outra pessoa. (...) Então eu pensei fazer alguma coisa e a Consolata me deu essa oportunidade."</p>
R	<p>"Conheci por intermédio de amigos, que, que já andavam lá alguns anos e convidaram-me e, e fui por arrasto"</p>	<p>"... além dos projetos que eles tinham, digamos como, como voluntários. Também me identifiquei um bocado com as missões, neste caso, com os missionários. Gostei mais do trabalho dos missionários do que propriamente o trabalho de paróquia. Foi mais ou menos o motivo de fazer parte destes missionários".</p>

Tabela 11 – Categoria 4: Voluntariado Atual

Tipo de Voluntariado	Resultados	Outros
Apoio a Crianças	1	
Apoio a Jovens	1	
Apoio a doentes	5	
Apoio a Séniores	6	
Apoio a Sem-Abrigo	18	
Voluntariado Missionário	6	
Sensibilização Social	1	
Apoio a Presediários		
Apoio a Toxicodependentes		
Outro	2	Apoio em Saúde; Famílias Carênciadas
Total	40	

Tabela 12 – Tipo de Voluntariado Realizado pelos Voluntários

Voluntários / Indicadores	Definição de Voluntário
I	"Eu não tenho palavras para explicar muito o que é que é ser voluntário. Para mim, voluntariado, nasce connosco. E portanto, a educação que damos. Hum. Porque eu era miúda e era de uma família religiosa, de uma aldeia."
G	"...é a missão. Ser missionário! Realmente é ser missionário. É dar aquilo que nós pudermos! Não esperar que recebamos nada. É saber escutar! Saber, saber... lidar com situações que... eu costumo dizer, ser um bocadinho fria... Apesar de sermos emotivos, é guardar a emoção para nós. "
L	"Ser voluntário...tem de ser uma pessoa que de facto queira dedicar um período de tempo a... mesmo de, de alma e coração naquilo a que se propõe a realizar. (...) ... aquilo que a pessoa ganha é... (pausa) É a nível espiritual, a nível interior, a nível pessoal. Também é uma realização da pessoa poder ajudar o próximo."
F	"...ser voluntário (eee), eu, eu não consigo separar o voluntário da minha educação cristã. Não consigo, porque só, só encaro numa, numa situação de irmandade, claramente. Que é: quando eu rezo o Pai-Nosso, rezo o Pai-Nosso identifico que Deus é Pai e que todos nós somos irmãos. E eu não gosto de ver um irmão numa situação mais complicada e se possível gosto de ajudar..."
P	"Ser voluntário é estar disposto e querer assumir a responsabilidade de ser mesmo voluntário. Não é ser voluntário para dizer às pessoas "ai sou voluntário e quê". Eu sou voluntário porque quero "...ser voluntário. Porque tenho aquela necessidade de poder ajudar alguém e, e acima de tudo, ser responsável você, está ali..."
R	"É dar algo, dar sem esperar nada em troca. É estar sempre disposto para o outro

	(...) é amar o próximo. É... pensar que temos que ser todos iguais e viver todos no mesmo pé de igualdade. (...) Ser voluntário é darmos um bocado do que nós sentimos e do que nós podemos. Penso que é um bocado disso".
Voluntários / Indicadores	Competências no Voluntariado
I	"A competência é uma pessoa (...) ter simplicidade, é a melhor qualidade para uma pessoa ser voluntária. (...) estarmos atentos a quem está a precisar, a quem está a sofrer, nós podemos ajudar."
G	"É preciso ter tempo... É preciso ser dedicado! Se tu te metes naquilo, tens de levar aquele propósito até ao fim! E há uma coisa que é muito importante, pelo menos eu acho, que é, não é preciso falarmos muito, é preciso, é sabermos saber ouvir."
L	"Eu penso que competências, a cima de tudo, tem de ter um espirito aberto e um... é não querer impor a sua opinião."
F	"...uma coisa muito importante é, primeiro ser sincero consigo próprio. Ser uma pessoa dada aos outros. Ser uma pessoa disponível. Ter uma autoestima muito grande, também, porque (...) só quem está seguro de si próprio e bem para consigo próprio é que consegue atingir níveis bons de amadurecimento humano."
P	"Olha uma já falei, que deve ser assíduo, uma é essa. Outra é... não ser, assumir a responsabilidade. Também tem que ter vontade, acima de tudo. Fazer com gosto, não é? Saber ter paciência, tem que saber entender a outra pessoa, saber escutar, não é. E também outra coisa que é importante, que é... Acima de tudo vê-los como pessoas, pronto, pessoas iguais, normais."
R	"Humilde, ter força de vontade, saber amar o próximo, saber escutar o outro, saber ajudar..."
Voluntários / Indicadores	Motivações Pessoais
I	"Por acaso ir para o Hospital de S. João foi uma amiga que era lá voluntária. (...) Para o Lar foi aqui pelos Solidários (...) visto que para os sem-abrigo não posso, não tenho tempo..."
G	"...por um lado foi conhecer a realidade, por exemplo, do Porto, não é? Eu conheço a realidade do Porto à noite, enquanto estudante. Agora o contacto mais direto para mim ainda me fazia alguma espécie. Pronto! Quis experimentar, quis ver como é."
L	"As principais motivações foi de facto... pronto, foi a motivação cristã! (...) de fazer como Jesus fazia..."
F	"Essencialmente é a motivação é um sentido, mais um sentido de obrigação. E também de gosto. Eu tenho prazer em ajudar. é a obrigação pessoal, é algo que, é algo que tu ao fim do dia, só te sentes bem se tiveres algo realizável, (...) É uma urgência, é uma urgência social, digamos assim."

P	E eu lembro-me quando foi aquele, aquele lava-pés, não é a missa porque foi feita uma celebração e eles participaram connosco, viveram aqueles três dias connosco. E isso foi o maior prémio que eu poderia ter recebido. A bem dizer, notou-se que o nosso trabalho, o que nós estamos fazendo foi, foi bem recebido. (...) são coisas simples, mas são puras, são... e a gente saber que dá felicidade para mim já basta, isso é suficiente."
R	"Por eu me sentir bem com a minha vida. Não ter problemas e ficar preocupado com o mundo que nos rodeia, saber que há pessoas que estão numa posição muito má e muito grave" e "...poder, e poder dar um pouco de mim próprio, dentro das minhas limitações".
Voluntários / Indicadores	Dificuldades Sentidas
I	As dificuldades? Falta de tempo. É a dificuldade que tenho..."
G	"Eu sei que é preciso saber escutá-los, saber ouvi-los, mas às vezes, a falta de respeito é tão grande que não dá vontade de nada."
L	"Sinto que o tempo passa muito rápido." "É claro, que eu quando estou ali, a dificuldade é interagir com eles, porque eles são exigentes. Uma pessoa leva a comida e eles reclamam. "
F	"Quando é com os idosos... (eeee) tenho uma grande dificuldade no primeiro contacto, porque eu não quero que o idoso se sinta melindrado. Quando estamos a lidar com Sem-Abrigo, (eeee)... eu sempre tive uma grande dificuldade (...) eu tenho muita dificuldade é decorar nomes. Às vezes é conseguir (eee) conjugar muito bem o tempo familiar, com o tempo de trabalho e com o tempo disponível para o voluntariado. "
P	"O que me deixa mais coisa é eu não, é certas coisas não poder... sabe não ficar só no em conversar, em não, pronto... é eu não poder ter uma condição melhor ou conhecer pessoas que possam, não sei... quando vêm pessoas que não tem espera aí que eu vou tentar ajudar".
R	"fator de não estar a par de determinadas situações na nossa sociedade, como é o caso, por exemplo, saber onde é que há casas de acolhimento, refeitórios, casas de banho para eles se puderem lavar... Não termos conhecimento, abrangente da situações..."
Voluntários / Indicadores	Papel de Mediador
I	"Sim. É, é. Muito."
G	"...comunicar desgraças, entre aspas, quer à polícia, quer à, à Segurança Social, que há coisas que não chegam à assistência social, pronto!"
L	"Sim, sim. Porque... Às vezes, mesmo lá entre eles, os voluntários... nós a fazer o voluntariado temos de ser um pouco mediadores, que nesses grupos, principalmente de rua... têm os seus grupos, os seus gangs e tal."

F	"Pode. Imagina a situação de um Sem-Abrigo que está, que está numa situação complicada (...) Se ele conseguir de alguma forma intervir na sociedade para que essa pessoa consiga emprego, para que consiga, consiga ou até nas Famílias Carentiadas antes de chegar à situação de Sem-Abrigo."
P	"Eu acho que sim, eu acho que sim."
R	"É o que está mais no terreno e é o que sabe, digamos, a dificuldade das pessoas..." e "...é o que está a par das situações mais graves ou menos graves".

Tabela 13 – Categoria 5: Opinião e Vivência no Voluntariado

O que é ser voluntário	Resultados
Acto Livre	7
Gratuidade	6
Doação / Dádiva	14
Trabalhar com Excluidos	8
Dedicação de Tempo	12
Devertimento	
Ser Solidário	21
Compromisso	7
Missonário	14
Mediador	4
Prestígio Social	
Agir Individualmente	1
Outro	
Total	94

Tabela 14 – Definição de Voluntário

Competências do Voluntário	Resultados
Compromisso	16
Participação	11
Assertividade	10
Gratuidade	12
Paciência	12
Valorização do Outro	15
Partilha	16
Confidencialidade	12
Coerência	5
Atenção ao Outro	16
Caridade	15
Assistencialismo	3
Auto-estima	4
Confiança	7
Humildade	21
Respeito	18
Implicação Pessoal	5
Trabalho em Equipa	17
Empatia	6
Solidariedade	18
Sensibilidade	10
Altruismo	3
Capacidade de Escuta	16
Informação	6
Dedicação	16
Auto-controlo	5
Beneficência	3
Outra	
Total	298

Tabela 15 – Competências do Voluntário pela opinião dos Voluntários

Motivações para a Realização de Voluntariado	Resultados
Pessoas que ajudam a crescer como pessoa	1
Conviver com pessoas com o mesmo objectivo de ajudar os mais carentes	1
Vontade de ajudar os outros e minimizar os seus problemas	1
Dar um pouco do seu tempo para ajudar os outros e aprender um pouco mais	1
Dar-me aos outros sem esperar nada em troca, amar ao próximo	1
Satisfação por ver um sorriso no outro	1
Conhecer as dificuldades da sociedade e a falta de apoio	1
Ser cristão, servindo e estando disponível	1
Promoção da vida e bem-estar humano	1
Ajudar o próximo, dar e receber, ser feliz, obter paz, cumprir com a minha missão	1
Ensinar a crescer na humildade e na caridade	1
Grande amor que sinto quando estou a ajudar quem precisa	1
Ajudar o próximo e quem mais precisa	1
Ajudar e dar amor a quem precisa	1
Felicidade ao saber que ajudo os outros com a minha boa vontade e ser útil	1
Ajudar o próximo, ir ao encontro de Jesus através dos mais carenciados	1
Amor e respeito pelos que sofrem e pelo próximo	1
Servir o próximo, como gostaria que me fizessem	1
Contribuir para a felicidade dos outros	1
Não responderam	4
Total	23

Tabela 16 – Motivações dos voluntários para a realização do voluntariado

Seleção	
Voluntários / Indicadores	
I	"Disponibilidade. Exatamente."
G	"Nos Sem-Abrigo fui eu que pedi ao F. para experimentar. No Click, como era preciso alguém para, para o Click, foi uma seleção ao nível da direção."
L	"Decidi, então, ir ver, ter essa experiência, ver, pronto. O que era feito, o que é que eles faziam. Fui um dia com eles, fui ajudar na cozinha e depois, fui a saída, à noite e... pronto. A seleção foi natural."
F	"...se houver uma formação à partida e uma pessoa não quiser aceitar essas regras que estão a ser impostas na formação, logo à partida, vai desistir e, portanto não chega a causar dano nenhum. A maneira como nós temos feito tem sido livre, mas, mais dia, menos dia vamos ter que evoluir para uma situação de formação anterior."
P	"Não, na Consolata, foi o convite do F. e do F. que me convidaram para eu, eu, pronto, vir participar e ver. E que depois onde eu me sentisse que podia atuar que falasse com eles e foi aí que eu fiz os Sem-Abrigo. Fui uma vez, vi, gostei, comecei a ir."
R	"Não, fui eu que quis ir. Porque havia alguns projetos e o projeto que eu me sentia realizado, no sentido de também poder dar aquilo que eu gosto de dar, que é ouvir as pessoas, de ajudar, e tentar, pronto, dar uma palavra, um carinho. Isso, eu consegui."
Voluntários / Indicadores	Comunicação com os Missionários
I	"Para mim é suficiente aquilo que eu faço."
G	"... voluntários em si não falam diretamente, vem à cozinha perguntar se está bem, que está na hora de fechar a

	<p>porta e pronto (...) O que nós sabemos, o que a gente cai sabendo, é sempre pelas cheifias, pelos responsáveis."</p>
L	<p>"Sim, penso que há comunicação, mas (...) no geral, através de email ou por telefone, o Padre R."</p>
F	<p>"Já tivemos, já tivemos. E era suficiente. Neste momento não temos. Nós alteramos há cerca de dois anos uma regra que era nos voluntários, fazíamos, tínhamos de fazer um relatório. E tinha perguntas que tínhamos de responder. Essa alteração passou a ser de três em três meses obrigatória. Mas a verdade é que ninguém cumpriu. E neste momento ninguém está a fazer relatório nenhum."</p>
P	<p>"Você sabe que nós temos reuniões cada fim do mês. E depois, a direção tem reuniões com os Padres Missionários. Então eles é que conversam com eles e depois é passado a nós, não é? É assim que tem funcionado."</p>
R	<p>"A comunicação não é muita, é uma verdade, não há assim, muita comunicação..." mas considera que "... da minha parte, não noto que precise de muita comunicação..."</p>
<p>Reconhecimento da Atividade no Instituto e na Comunidade</p>	
I	<p>"Eu acho que sim" porque eu realmente, falo às vezes com pessoas e... e acham que é bem. Que é bem que uma pessoa esteja a ajudar..."</p>
G	<p>"É assim, mesmo pelos padres é capaz de haver ali algum tipo de conflito que eu ainda não entendi, muito bem. Se é com a parte dos Solidários, se é com a parte do projeto dos Sem-Abrigo." "É assim deve ser aceite (...) É só mais conhecidos dos amigos e... eu acho que funciona mais assim."</p>
L	<p>"Se há pessoas que de facto, se por um lado, não apoiam este projeto, por outro lado, há pessoas que apoiam. Normalmente ouve-se o ruído das pessoas quanto às coisas negativas e as boas não comentam." "Eu diria que sim. Porque quando se pede ajuda dos alimentos, às pessoas dar apoio em trazerem um kilo de arroz, de óleo,</p>

	de azeite, as pessoas colaboram. As pessoas envolvidas conhecem mais"
F	É. Nesse aspeto é muito, é muito aceite e reconhecido. Só há alguns pontos de rutura. A comunidade ajuda-nos como eu te disse, (eeee)... Aqui a Paróquia de E. já nos deu alimentos. Ali a Paróquia do B. P., a Igreja do B. P. também já nos deu alguns... lá na Consolata também recebem. Mas mais importante que isso é que quando nós saímos com a camisola dos Solidários, as pessoas reconhecem."
P	"Sim, sim. Acho que sim. a direção sempre nos manda um email a agradecer e pedindo o que é que foi que achou que não valeu para a próxima vez melhorar. Eu acho que tudo isso é válido. Mas no final esse obrigado a todos, isso também, é importante." Sim, sim. Olha a Páscoa Sem-Abriço foi muito falada aí pela, pela comunidade e as pessoas vão à missa, que pertencem."
R	"...é curioso, que nunca ouvi nenhuma opinião, a não ser, por exemplo do caso, do Padre R., que é uma pessoa preocupada, atenta..." Já na comunidade menciona que é reconhecido e "...que há pessoas que comentam, há pessoas que falam do projeto e penso que os Solidários estão a crescer muito devido a esse projeto".
Voluntários / Indicadores	Sugestões para otimizar a atividade
I	"E muitas vezes ponho em questão como será nos outros dias. Se têm alguém que muito bem. Se não têm alguém... está mal."
G	"... em vez de irmos para tão longe, ficamos mais perto.(...) Ser mais diretamente aquela pessoa, aquela criança, aquele idoso, aquele deficiente. Nós temos tantos aqui..."

L	"Mas em relação ao nosso grupo dos Solidários, realmente sinto que não temos tido assim convívio entre todos e como tem pessoas novas no grupo, dá-me a sensação que há pessoas que nem se conhecem. Porque depois quando acontecem as reuniões que devia estar o grupo todo, também não está, não é?"
F	"Nos Sem-Abrigo muita coisa. Aquele projeto para mim não é, é um projeto assistencialista, não é um projeto como eu gostaria que fosse. (...) Os Sem-Abrigo, eu gostaria sinceramente que nós tivéssemos uma, uma noção individualizada. Ou seja, olhar a cada caso."
P	"Acho que... eu acho que está tudo bem. Mas, eu acho que tem uma coisa que precisa muito. porque a vida, a cada ano que passa, a vida vai-se encaidando, tanto é que existe aquele ditado, você está sempre aprendendo com a vida, a vida é uma escola, você está sempre a aprender. Então tem coisas que vão acontecendo. E muitas coisas da vida, você não está preparado."
R	"... quando vamos todos os segundos fins de semana de cada mês, o que eu sinto é que (...) 40% daquelas pessoas que vão lá, não são propriamente Sem-Abrigo mesmo, são pessoas que têm as suas dificuldades, muitas famílias, sem dúvida. Mas são pessoas que, têm o seu rendimento mínimo, muitas abdicam de ter um quarto, umas condições mínimas, porque preferem ter dinheiro para os seus vícios do que estarem a ter uma vida digna..."
Avaliação	
I	"Já mandei um relatório do mês de junho. Passados uns quatro ou cinco meses vou dizer como é que tem passado."
G	"Não" E Não! Avaliação pura, não." Acho que sim. Há muita gente que não vai aceitar. Mas eu acho que sim."
L	"Sim, há uma avaliação pessoal que faço." Penso que não, penso que isso até motivaria. Porque as pessoas de facto estão mais empenhadas em ir e fazer, mas depois ficar algumas coisas, assim, no ar... É preciso de facto

	avaliar, sentar e ver as novas perspectivas para... Mas de facto, falha um pouco avaliação."
F	"Parou-se. Não havendo retorno, ficou completamente parado. Esse relatório ainda por cima tem a particularidade de, de impor à própria pessoa uma postura de exigência. Mesmo, mesmo que o outro lado não leia, a pessoa já tem uma postura diferente, porque no final eu tenho de fazer um relatório. (...) Serve como ponto de motivação."
P	"Bem, nós temos uma, uma ficha, não é? Que é para a gente escrever o que se passa (...) Eu não faço todos os meses, eu deixo passar, porque para não estar repetindo, eu faço, assim, quando sinto que alguma coisa ficou diferente, quando eu sinto que possa melhorar ou que alguma coisa que eu sinto que foz de errado ou alguma dúvida, sabe, eu faço. É sempre bom. Isso para mim é uma reciclagem, não é? isso é a gente com essa avaliação nos motiva mais e se às vezes, há alguma coisa que nos possa botar a dúvida essa avaliação é feita para isso."
R	"Não, nunca fui avaliado". (...) pelo contrário. Até pode ver onde estão os nossos pontos fortes e os nossos pontos fracos e aí a gente poder apostar naquilo que nós somos melhores".
Voluntários / Indicadores	Formação
I	"Temos de saber, temos de ter uma formação para ser realmente o que... Até onde uma pessoa pode ir. Até onde uma pessoa pode demorar, porque às certas coisas que uma pessoa, "hum" não pode ir para além daquilo, ainda que queira, o coração puxe."
G	"Nem que seja só para uma pessoa provocar discussão, que é como eu costume dizer, ok? Provocar discussão."

L	"Sim, a formação é essencial. Porque o mundo vira, não é? realmente é preciso formação para estar com estas pessoas. Ver o que é que elas precisam e formação... e não é só isso! Formação ao nível que instituições (...) temos à nossa volta, para podermos indicar a essas pessoas."
F	"Uj, muita, muita, muita. Não só, não só... Primeiro do reconhecimento do próprio voluntariado, depois de criar regras sobre o voluntariado e, e agir deontologicamente de uma determinada forma. Nós, não somos livres quando estamos dentro de uma instituição fazer aquilo que nos apetece."
P	"Primeiro essa formação que foi dada, explicando como devemos agir com eles foi importante. Segundo, também, explicar bem o que é que é o voluntariado, não é? Para as pessoas verem que o voluntariado é coisa responsável, tem que ter responsabilidade. (...) Uma formação de que pode como voluntariado pode se abranger, o que é que eu posso fazer e, dali daquele grupo outras pessoas podem fazer outras coisas, tomar, abrir os olhos, sabe. Intensificar mais..."
R	"... ouvir outras pessoas que têm experiência no terreno e tentar ver onde é que nós podemos aproveitar as nossas energias e se "...tivermos pessoas capazes que nos possam indicar, onde é que a gente possa atuar e casos pontuais".

Tabela 18 – Categoria 6: Relação com o Instituto Missionário da Consolata e Desenvolvimento da Atividade

ANEXO XI
AÇÃO FORMAÇÃO:
PONTES PARA A COMUNIDADE

PONTES PARA A COMUNIDADE

O QUE É SER VOLUNTÁRIO SOCIAL?

- ✓ Ato livre: realizo ações solidárias, sem qualquer tipo de obrigação, é uma ação que não me é imposta;
- ✓ Gratuito: Porque a minha ação é de doação, desinteressada. Apela para o reconhecimento, para a compaixão, para a hospitalidade;
- ✓ Doação / Dádiva: dar-se a si mesmo aos outros. As minhas capacidades e competências são colocadas ao serviço dos outros. Através do amor ao próximo, pelo respeito que tenho pelo outro;
- ✓ Dedicação do seu tempo: o voluntário tem tempo livre, que procura dedicar-se a outros. Pelo que o tempo em que estou a realizar um ação voluntária deve ser exclusivamente para isso. Não posso querer fazer voluntariado, com “pressa”;
- ✓ Solidariedade: ser solidário é ser discípulo do amor! Dado que é um compromisso que assumo para com o outro que sofre, é superar a chamada caridade falsa ou “caridadezinha”. O voluntário não fica indiferente à dor e ao sofrimento do outro;
- ✓ Compromisso: Ser voluntário é assumir um compromisso sério, através de um projeto concreto entre uma organização e o destinatário da sua ação;
- ✓ Mediador: O voluntário procura que o destinatário tenha uma participação mais ativa e que pertença à comunidade da qual se sentiu excluído, e através da organização, pois o voluntário não atua sozinho, procura ajudar a encontrar soluções para minimizar as perdas e os problemas sentidos;
- ✓ Missão: tal como Cristo, que dedicou toda a sua vida aos mais pobres, e que a todos incluiu, ser missionário é ser obrigatoriamente solidário, logo é voluntário;

- ✓ Excluídos: ser ou sentir-se excluído da comunidade, é não ter uma participação ativa na mesma, seja por motivos económicos, sociais, afetivos ou emocionais.

O QUE NÃO É SER VOLUNTÁRIO?

- ✓ Beneficência: não fazem ações assentes nas “sobras”, numa perspetiva de diferença social e cultural. Estas ações realizam-se apenas para “descargo da consciência”;
- ✓ “Caridadezinha”: Caridade é amor, afeição, realizar uma ação de esmola isolada e única não é realizar voluntariado. Este faz-se numa perspetiva de continuidade e visa a implicação do outro na ação para uma mudança de atitude perante a vida, a comunidade;
- ✓ Assistencialismo e paternalismo: o voluntário não realiza ações que vão perpetuar a ajuda indefinidamente, criando pessoas submissas e dependentes. Pelo contrário, ajuda a o outro a desenvolver uma atitude de confiança e de luta para a melhoria da sua própria vida. Procura criar uma promoção humana para pôr fim ao sofrimento do outro.
- ✓ Dependência: fazer com que o destinatário esteja indefinidamente dependente de ações dos voluntários, técnicos e organizações;
- ✓ Amadorismo: significa que a ação que o voluntário realiza é esporádica e quando o voluntário pensa ser necessária. A ação do voluntário deve ser contínua e sistemática, programada e refletida, tendo a participação conjunta do destinatário no que quer fazer para a sua vida;
- ✓ Paraquedismo: O voluntário passa a realizar a sua ação num contexto que desconhece, nada sabe sobre a realidade que é vivida, e sem uma habilitação prévia para lidar com as situações;
- ✓ Generalismo: O voluntário, serve para todo o tipo de ações e realidades. Ser voluntário, é ter uma certa especialização, para se conhecer bem a realidade em que se está a trabalhar;
- ✓ Intromissão: O voluntário, não invade o terreno do profissional, colabora com ele, realizando ações que o profissional, não consegue fazer.

- ✓ Militância: é impor as suas crenças e ideologias, sem respeitar as crenças do outro, não lhe dando espaço para se manifestar;
- ✓ Diletantismo: faz-se as ações voluntárias apenas por curiosidade e para experimentar, e não leva a ação a sério. A ação voluntária exige um compromisso sério e formal, dado que está perante contextos muito específicos e por vezes difíceis.

MOTIVAÇÕES PARA A REALIZAÇÃO DE VOLUNTARIADO

- ✓ Altruísmo: são as motivações que dizem respeito à questão do dom e à missão.
- ✓ Pertença: estas motivações passam pela criação de novos contactos e de novas relações, para uma maior aceitação na comunidade;
- ✓ Ego e Reconhecimento Social: dizem respeito à procura à autoestima e confiança e procuram ocupar o tempo livre dedicando-se à solidariedade;
- ✓ Aprendizagem e desenvolvimento: são motivações que passam pela aquisição de experiência e é uma forma enriquecer-se pessoalmente e alargar horizontes.

COMPETÊNCIAS PRINCIPAIS DO VOLUNTÁRIO:

- ✓ Liberdade: ter uma certa liberdade na ação, sem qualquer tipo de pressão, torna a atividade muito mais positiva para o beneficiário.
- ✓ - Protagonismo do excluído: a ação deve ter sempre presente o destinatário. Por isso, o programa deve ser feito de acordo com o grupo a que se dirige e não da forma como o voluntário gostaria que fosse.
- ✓ - Gratuidade: esta deve estar sempre presente, não apenas materialmente, mas também, ao nível emocional / afetivo. Isto é, o facto de o voluntário esperar algo em troca, já implica ausência de gratuidade.
- ✓ - Compromisso: o voluntário deve ser responsável no que se comprometeu a realizar. Utiliza todos os recursos que estão à sua disposição para que tenha continuidade no tempo. Da mesma forma, o

voluntário tem um compromisso moral para com a organização e para com a sociedade civil.

- ✓ Respeito: o voluntário deve antes de mais, ter respeito por si mesmo, pelos outros voluntários e, acima de tudo, pelo destinatário da ação. Respeitar e compreender com firmeza e assertividade.
- ✓ Humildade: não se afetar por um possível mediatismo social da sua ação e reconhecer os seus limites.
- ✓ Participação social: como cidadão, o voluntário procura construir uma sociedade mais justa e que inclua todos os seus cidadãos.
- ✓ Envolvimento pessoal: o voluntário envolve-se na acção que desenvolve para que as metas propostas sejam alcançadas.
- ✓ -Tempo: o voluntário deve respeitar o tempo a que se comprometeu dedicar-se à atividade, tendo presente que o excesso de dedicação pode prejudicar outros aspetos da sua vida. A ausência na atividade, pode comprometer a ação planeada.
- ✓ Resultados: por vezes o voluntário espera resultados imediatos. É necessário que esteja consciente que na sua ação estes poderão surgir, apenas, a longo prazo. Ter isto presente evita futuras deceções e desmotivações.
- ✓ Confidencialidade e discrição: Observar os princípios éticos e deontológicos na atividade que realiza, tendo presente o respeito pela privacidade dos destinatários e não divulgar ou comentar a vida de quem presta apoio.
- ✓ Assertividade: O voluntario deve tecer criticas construtivas quer durante o desenvolvimento da atividade, quer na sua elaboração e atuar junto dos destinatários de uma forma positiva, mas ao mesmo tempo assertiva. Não colocar a pessoa como inferior, mas ao mesmo tempo, apoia-la de forma a que reconheça as suas capacidades. Saber dizer não, é algo fundamental para o desenvolvimento do outro.
- ✓ Trabalho em equipa: O voluntario, não atua sozinho. Tem uma organização com a qual deve colaborar, assim, como deve procurar

outros voluntários, para que os recursos a utilizar sejam rentabilizados por todos e todos possam contribuir para o bem-estar do destinatário.

- ✓ Paciência: No voluntariado para se obter resultados, é necessário, saber dar tempo ao tempo. Dar espaço ao outro para manifestar-se, requer paciência e ao mesmo tempo, dar espaço para que o outro possa manifestar-se à sua maneira.
- ✓ Empatia: Realizar voluntariado é saber utilizar a linguagem verbal e não-verbal. Mais do que as nossas palavras, os nossos gestos e expressões indicam se estamos a interessarmo-nos pelo outro e pela sua história.
- ✓ Responsabilidade: Ter consciência do que se faz, com liberdade, mas assumir os seus atos de uma forma seria, criando compromisso.

RISCOS DO VOLUNTÁRIO SOCIAL

- ✓ Relações de Amizade: com o tempo, o voluntário estabelece laços mais profundos com o beneficiário. Esta relação pode confundir-se com os laços de amizade. Não é que estes últimos possam ser desenvolvidos, o que é preciso ter em conta é que o voluntário não pode confundir a atividade voluntária com laços de amizade. O voluntário deve ser assertivo.
- ✓ Situações Imprevistas: Durante a realização da ação, o voluntário encontra situações com as quais não contava. A preparação prévia, o real conhecimento do meio, pode levar-nos a ter uma atitude mais assertiva, caso contrário, pode-se cometer erros que poderão colocar em causa a ação e conseqüentemente o destinatário. é necessário manter a calma, a naturalidade e não escandalizar-se pelas situações que surgiram. Deve-se falar com a organização ou com outros voluntários para melhor saber atuar nestas circunstâncias.
- ✓ Envolvimento: O voluntário tem os seus limites e deve deixar isso bem claro às organização e aos beneficiários. Caso contrário, pode acontecer, existir demasiada dedicação, levando a que o voluntário, comprometa outros aspetos da sua vida. Na medida do possível, o voluntário não deve levar os problemas para casa.

- ✓ Apatia: Com o tempo acaba-se por entrar numa situação de rotina, pelo que é necessário desenvolver a criatividade, formular e participar mais ativamente na elaboração dos projetos e atividades. O trabalho em equipa, ajuda a evitar esta apatia e rotina.
- ✓ Idealização do destinatário: Quando isto acontece, quando se cria uma ideia de quem vai beneficiar da ação, leva a uma decepção e desilusão pelo trabalho voluntário.
- ✓ Juízos de valor e preconceitos: Todos temos a nossa educação e cultura, pelo que criamos juízos de valor e preconceitos. Para trabalhar com marginalizados precisamos de terminar com esses preconceitos. Caso contrário emitimos juízos morais sobre as pessoas para quem e com quem se vai trabalhar, colocando em causa toda a ação e criando um sentimento de mal-estar e constrangedor.

DIREITOS E DEVERES DO VOLUNTÁRIO

- ✓ Lei Portuguesa 71/98, de 3 Novembro
- ✓ Guia do Voluntariado
- ✓ Declaração Universal sobre os Voluntários

PARA UM BOM VOLUNTARIADO É PRECISO:

Comunicação: é fundamental que a comunicação entre emissor e receptor seja suficientemente clara para que a mensagem seja transmitida.

- ✓ A comunicação Verbal e não Verbal é Importante: os gestos, a postura, atitudes, a forma como falamos, o que vestimos, a adequação da linguagem ao destinatário tudo isto transmite uma ideia positiva ou negativa de nos mesmos e vai facilitar ou impedir o desenvolvimento da ação voluntária.
- ✓ A Escuta Ativa: Procurar perceber o outro e compreender o que não é dito. Saber ler nas entrelinhas, interpretar silêncios.
- ✓ Formação: esta é importante pois ajuda a parar para refletir e repensar a atuação que se está a ter. Assim, como conhecer o meio em que se está a trabalhar, aprender a saber agir, como atuar nas mais diversas

situações para com o destinatário. Procurar receber formação é um dever para o voluntario.

- ✓ Autoconfiança e autoestima: Preciso de me conhecer e estar bem comigo mesma, valorizar o que sou para poder ajudar os outros. Caso contrário serei eu a precisar de ajuda.
- ✓ Avaliação e autoavaliação: Não ter medo de fazer avaliação regular. Ela é importante para perceber como está a correr a ação desenvolvida. Se está a ser tudo muito bem feito, o que preciso de mudar, perceber e ultrapassar as dificuldades sentidas, necessidades... Saber avaliar-me a mim mesmo ajuda-me a perceber como estou a agir e a conhecer os meus limites.
- ✓ - Conhecer e assumir os limites: Ninguém é autossuficiente. É preciso ter noção dos limites e quando os estou a ultrapassar. Não ter medo de reconhecer que tenho limites é um passo dado para a humildade e para a assertividade. Não deixar que o orgulho me impeça de pedir ajuda.
- ✓ - Utilizar todos os recursos disponíveis na comunidade: Como ninguém é autossuficiente, ninguém atua sozinho, pelo que devo aproveitar todos os recursos existentes na comunidade. Ninguém resolve um problema sozinho, e muito menos um problema social. Toda a ajuda é importante.
- ✓ - Criar projetos com objetivos reais: Pelo que devo ter coerência na minha ação. Criar projetos que ajudem os destinatários de uma forma real é importante para que estes mudem a sua própria história e não são outros a fazer-lo.
- ✓ Continuidade: Nada deve ficar a meio. Um voluntario responsável assume o compromisso iniciado, até ao fim, não o deixa a meio.

A SOLIDARIEDADE NA MISSÃO

Lc, 10 25-37

No tempo de Jesus não se falava em voluntariado, nem em solidariedade

Como missionários somos chamados a:

Ser missionário na comunidade através da solidariedade e do voluntariado para criar pontes seguras e largas!!

ANEXO XII
AVALIAÇÃO AÇÃO DE FORMAÇÃO
ANÁLISE DE RESULTADOS

AVALIAÇÃO FORMAÇÃO VOLUNTARIADO

1. Esta formação é útil para a realização do voluntariado?	S	Nã
	im	o

Porquê?

Nas próximas questões, utilize a seguinte escala:

1	2	3	4
Insuficiente	Médio	Bom	Excelente

2. Para a realização do voluntariado considera esta formação como:					

3. Avaliação do formador:

A formadora transmitiu com clareza os assuntos abordados?					
A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?					
A formadora dominava o assunto que expôs?					
Os métodos utilizados foram os mais adequados?					

4. Refira a sua opinião nos seguintes pontos, sobre a formação, tendo presente a escala anterior:

Os objectivos da formação eram claros?				
O conteúdo da formação era adequado para o voluntariado?				
A formação estava bem estruturada?				
Os Textos de Apoio distribuídos foram adequados, em quantidade e qualidade?				
Os Meios audiovisuais utilizados foram adequados?				
A Duração do curso/módulo, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?				
As Instalações em que decorreu o curso/módulo eram adequadas?				
O apoio prestado pela técnica da foi adequado?				

5. Gostaria de Frequentar mais acções de formação sobre o tema do voluntariado? Porquê?

6. Que sugestões de melhoria gostaria de fazer?

Data: _____

Obrigada pela sua colaboração

ANÁLISE DE RESULTADOS

1. Esta formação é útil para a realização do voluntariado?	Resultados
Sim	22
Não	
Total	22

Tabela 20 – Utilidade da Formação

Porquê	Resultados
Lembrar coisas	1
Mais conhecimento, aprender trabalho de equipa e organização	1
Novos conhecimentos	1
É essencial realizar junto de novos elementos	1
Esclarecer dúvidas e tentar melhorar	1
Abre os olhos	1
Ajuda a crescer e a ser mais humildes	1
Faz lembrar e lembrar a base do voluntariado	1
Permite refletir e corrigir condutas	1
Melhor entendimento na forma de agir	1
Conhecer melhor a posição do voluntário e atitudes a tomar	1
Mais esclarecimento	1
Perceber o que se está a fazer e melhorar a forma como se faz	1
Saber muitas coisas	1
Melhorar as ações e refletir sobre a formas como se realiza voluntariado	1
Noção sobre deveres para com instituição e para com o outro	1
Agir corretamente e estar mais conscientes e como devemos cumprir com os nossos deveres	1
Ajuda a pensar e saber agir	1
Dar consistência e consciência do que fazemos	1
Sem resposta	3
Total	22

Tabela 21 – O Porquê da utilidade da formação

2. Para a realização do voluntariado considera esta formação como:	Resultados
1. Insuficiente	
2. Média	
3. Boa	7
4. Excelente	14
Sem resposta	1
Total	22

Tabela 22 – Como o voluntário considera a formação

3. Avaliação do Formador	
A formadora transmitiu com clareza os assuntos abordados?	Resultados
1. Insuficiente	
2. Média	
3. Boa	5
4. Excelente	17
Total	22
A formadora conseguiu criar um clima propício à participação?	Resultados
1. Insuficiente	
2. Média	1
3. Boa	7
4. Excelente	12
Sem resposta	2
Total	22
A formadora dominava o assunto que expôs?	Resultados
1. Insuficiente	
2. Média	1
3. Boa	3
4. Excelente	16
Sem resposta	2
Total	22
Os métodos utilizados foram os mais adequados?	Resultados
1. Insuficiente	
2. Média	1
3. Boa	8
4. Excelente	12
Sem resposta	1
Total	22

Tabela 23 – Avaliação da formadora por parte dos voluntários

4. Refira a sua opinião nos seguintes pontos, sobre a formação, tendo presente a escala anterior:	
Os objetivos da formação eram claros?	Resultados
1. Insuficiente	
2. Média	1
3. Boa	6
4. Excelente	15
Total	22
O conteúdo da formação era adequado para o voluntariado?	
1. Insuficiente	
2. Média	
3. Boa	6
4. Excelente	15
Sem resposta	1
Total	22
A formação estava bem estruturada?	
1. Insuficiente	
2. Média	
3. Boa	6
4. Excelente	15
Sem resposta	1
Total	22
Os Textos de Apoio distribuídos foram adequados, em quantidade e qualidade?	
1. Insuficiente	
2. Média	2
3. Boa	9
4. Excelente	10
Sem resposta	1
Total	22
Os Meios audiovisuais utilizados foram adequados?	
1. Insuficiente	
2. Média	2
3. Boa	6
4. Excelente	12
Sem resposta	2
Total	22
A Duração do curso/módulo, relativamente ao seu conteúdo, foi adequada?	
1. Insuficiente	
2. Média	3
3. Boa	7

4. Excelente	10
Sem resposta	2
Total	22
As Instalações em que decorreu o curso/módulo eram adequadas?	
1. Insuficiente	
2. Média	1
3. Boa	10
4. Excelente	10
Sem resposta	1
Total	22
O apoio prestado pela técnica da foi adequado	
1. Insuficiente	
2. Média	2
3. Boa	3
4. Excelente	16
Sem resposta	1
Total	22

Tabela 24 – Avaliação da formação e seus conteúdos

5. Gostaria de Frequentar mais ações de formação sobre o tema do voluntariado? Porquê?	Resultados
Estar atualizada	1
É Bom evoluirmos e aprender mais	2
Desenvolver e aprofundar certos aspetos, deveres e direitos dos voluntários. Formações mais específicas para voluntariado Sem-abrigo, idosos, famílias carenciadas	1
Mais esclarecimento	1
Aprender Mais	4
Abrir novos horizontes	1
Adquirir Mais conhecimentos	3
Estar mais preparado	1
Melhorar na ação voluntária	1
Crescer como voluntária, para melhor ajudar o próximo	1
Ajuda a trabalhar melhor como grupo	1
Mais informação para melhorar o voluntariado	1
Temas com interesse global	1
Sim	1
Não responde	2
Total	22

Tabela 25 – A necessidade de os voluntários frequentarem ações de formação sobre o voluntariado

6. Que sugestões de melhoria gostaria de fazer?	Resultados
Sem sugestões	15
Mais interacção	2
Evitar tratar outros temas que não formação	1
Apresentar um video, discutir em grupo, propor alternativas	1
Olhar o voluntariado para enriquecimento	1
Presença das pessoas nas formações	1
Mais formação	1
Total	22

Tabela 26 – Sugestões para futuras formações