



# GUIA DE GESTÃO DO VOLUNTARIADO

BOAS PRÁTICAS DA CIDADE DE LISBOA



# GUIA DE GESTÃO DO VOLUNTARIADO

## BOAS PRÁTICAS DA CIDADE DE LISBOA

Grupo de Missão



Entidades Participantes



## FICHA TÉCNICA

PRESIDENTE DA CML: Fernando Medina  
VEREADOR DOS DIREITOS SOCIAIS: João Carlos Afonso

EDIÇÃO: Câmara Municipal de Lisboa, Pelouro dos Direitos Sociais, Departamento para os Direitos Sociais  
TÍTULO: Guia de Gestão do Voluntariado - Boas Práticas da Cidade de Lisboa  
COORDENAÇÃO: Cláudia Prazeres – Divisão para a Participação e Cidadania, Departamento para os Direitos Sociais, CML  
AUTORES: Ana Delicado – ICS/ Filomena Ferreira – ISEG/ Florbela Fidalgo e Inês Soares - CML/ Susana Godinho – Pista Mágica – Escola de Voluntariado, Sónia Fernandes (consultora)  
REVISÃO TÉCNICA: Florbela Fidalgo e Inês Soares – CML  
DESIGN: Marta Barata  
IMPRESSÃO: PROMO, Serviços Integrados Marketing, S.A.  
ANO: 2016



O Voluntariado em Lisboa tem um valor inestimável. São muitas as pessoas que se empenham nas causas mais diversas, colaborando no esforço coletivo de construção de uma cidade melhor a cada dia.

O impacto desta dedicação é particularmente assinalável no domínio dos Direitos Sociais - as pessoas voluntárias tornam melhor a vida de outras pessoas.

Também inestimável é o contributo de organizações que, não só são maioritariamente dirigidas por pessoas voluntárias, como também desempenham um papel fundamental na promoção de atividades de voluntariado. São as organizações que estabelecem no terreno o quadro de acolhimento das pessoas voluntárias e, portanto, é nas organizações que se efetivam as diferenças na Qualidade do voluntariado.

O Guia de Gestão do Voluntariado – Boas Práticas da Cidade de Lisboa, é uma iniciativa da Rede Social de Lisboa que, resulta da experiência acumulada das inúmeras entidades que colaboram na transformação quotidiana da cidade. É neste processo de contínua aprendizagem e partilha interinstitucional que projetamos o futuro do voluntariado em Lisboa, tendo sido também uma das prioridades da Lisboa Capital Europeia do Voluntariado 2015.

Esta publicação pretende ser mais um contributo para a qualificação das entidades promotoras de voluntariado e instrumento efetivo para uma melhor resposta às necessidades das pessoas voluntárias e das instituições com que colaboram.

**Porque participar faz diferença.**

João Afonso  
Vereador do Pelouro dos Direitos Sociais



# ÍNDICE

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| 1. INTRODUÇÃO                                                   | 9  |
| 2. O VOLUNTARIADO NA CIDADE DE LISBOA                           | 11 |
| 3. PRÁTICAS DE GESTÃO DO VOLUNTARIADO NA CIDADE DE LISBOA       | 12 |
| 4. GUIA                                                         |    |
| - Gestão do voluntariado e as boas práticas da cidade de Lisboa | 15 |
| BIBLIOGRAFIA E SUGESTÕES DE LEITURA                             | 17 |
| BOAS PRÁTICAS                                                   |    |
| Organização                                                     |    |
| Planeamento                                                     |    |
| Perfil de posto                                                 |    |
| Recrutamento                                                    |    |
| Entrevista                                                      |    |
| Preparação                                                      |    |
| Supervisão                                                      |    |
| Avaliação                                                       |    |
| Reconhecimento                                                  |    |



“Sê a mudança que queres ver no mundo.”

Mahatma Gandhi

# 1. INTRODUÇÃO

A Rede Social é uma plataforma de articulação de diferentes parceiros públicos e privados que visa contribuir para erradicar ou atenuar a pobreza e exclusão social, incentivando a atuação das redes de solidariedade. Assenta na conjugação de esforços e na definição de prioridades e estratégias participadas dos agentes locais, potenciando e rentabilizando as intervenções.<sup>1</sup>

O Plano de Desenvolvimento Social da Cidade de Lisboa (2013-15) foi um instrumento de planeamento da Rede Social de Lisboa que formalizou o conjunto de opções e prioridades de intervenção para o universo de atores sociais, tendo em vista um projeto comum de mudança orientado para o desenvolvimento social da cidade.

No âmbito da ação “Construção de um Modelo de Articulação do Voluntariado”, integrada neste Plano e coordenada pela Divisão para a Participação e Cidadania do Departamento para os Direitos Sociais da Câmara Municipal de Lisboa (CML), foi criado um Grupo de Missão, no qual participaram o Instituto de Ciências Sociais, o Instituto Superior de Economia e Gestão e a Pista Mágica – Escola de Voluntariado.

Este Grupo de Missão teve por objetivo principal promover a cultura do voluntariado através de um modelo de articulação baseado em valores de responsabilidade e complementaridade, fomentando a implementação de boas práticas na gestão de programas de voluntariado.

Neste contexto e servindo de base para a construção do modelo de articulação, a conceção do presente Guia de Gestão do Voluntariado, que se quis participado por entidades promotoras de voluntariado, procurou refletir a diversidade de práticas de gestão de voluntariado na cidade de Lisboa e servir de orientação às entidades/organizações que pretendem realizar um esforço coordenado de gestão dos seus voluntários.

Em 2015, Lisboa foi eleita Capital Europeia do Voluntariado. Nesta seleção foram verificados os seguintes critérios: ambiente facilitador para o voluntariado, qualidade no voluntariado, reconhecimento do voluntariado, valorização do voluntariado. No sentido do cumprimento dos objetivos propostos e da construção de um programa base para a iniciativa definiram-se três eixos estratégicos:

Qualidade - visando o desenvolvimento da qualidade dos processos de voluntariado;

---

<sup>1</sup> Suporte jurídico: Resolução do Conselho de Ministros 197/97 de 18/11, Despacho Normativo n.º 8/2002 de 12/02, Decreto-Lei n.º 115/2006 de 14 de junho

Reconhecimento - visando o desenvolvimento de uma cultura de reconhecimento social, individual e formal do voluntariado;

Quadro Institucional - visando o melhoramento do ambiente político e jurídico para o exercício do voluntariado.

No âmbito do eixo do reconhecimento, destacamos o Mecanismo de Reconhecimento das Aprendizagens decorrentes do Voluntariado que visa contribuir para o desenvolvimento do reconhecimento individual, político, social e formal da aprendizagem resultante de processos de voluntariado, a nível local, nacional e Europeu. Considerando que o voluntariado é um espaço de aprendizagem torna-se assim pertinente que práticas implementadas neste contexto possam vir a ser integradas neste Guia.

O Grupo de Missão fica grato a todas as organizações que demonstraram interesse e disponibilidade para participar, em especial, às organizações que partilharam as suas boas práticas:

- Aldeias de Crianças SOS;
- Assistência Médica Internacional (AMI);
- Associação de Reabilitação e Integração Ajuda (ARIA);
- Casa Pia de Lisboa (CPL);
- Centro de Aconselhamento e Orientação de Jovens (CAOJ), Fundação Portuguesa "A Comunidade Contra a Sida";
- Entrajuda;
- GASTagus (Grupo de Ação Social do Tagus);
- Liga Portuguesa Contra o Cancro - Núcleo Regional do Sul (LPCC - NRS);
- Projeto Mais Proximidade, Melhor Vida (MPMV) do Centro Social Paroquial de São Nicolau (CSPSN);
- Raízes - Associação de Apoio à Criança e ao Jovem;
- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML);
- Teatro Nacional D. Maria II (TNDM II).

## 2. O VOLUNTARIADO NA CIDADE DE LISBOA

As estatísticas disponíveis indicam que a taxa de voluntariado em Portugal é bastante mais baixa que as dos seus congéneres europeus. De acordo com um Eurobarómetro de 2011 (sobre trabalho voluntário), apenas 12% dos portugueses se dedicam ocasional ou regularmente a atividades de voluntariado, percentagem muito distante da média europeia (26%) e ainda mais dos países líderes nesta área, Holanda (59%), Dinamarca (43%) e Finlândia (41%), ainda que já não tão longe dos vizinhos do sul, como a Espanha (15%) e a Grécia (14%).

Se bem que estes inquéritos não sejam desenhados para aferir variações regionais, os dados para a região de Lisboa são ligeiramente mais positivos, com uma taxa de 14%. Tal justifica-se pelas características sociodemográficas da população: Lisboa tende a registar níveis mais elevados de educação, de profissionais qualificados, de agregados com maiores rendimentos, fatores que estão positivamente associados ao exercício do voluntariado. Estudos recentes mostram que, por comparação ao resto do país, a participação cívica, por exemplo a pertença a associações ou outras formas de mobilização (assinar petições, ir a manifestações), é muito maior entre os residentes em Lisboa e, em menor grau, nos que trabalham na cidade, vivendo nos concelhos limítrofes.

Por outro lado, Lisboa congrega um grande número de organizações que enquadram voluntários nos mais diversos setores. Para além de um grupo de associações de base local, é também a sede de organizações de âmbito nacional com atividade tradicional neste domínio, como a Cruz Vermelha Portuguesa, Corpo Nacional de Escutas, várias ONG, associações científicas, etc. A dimensão da cidade de Lisboa e a sua diversidade oferecem oportunidades de voluntariado num leque alargado de áreas: da cultura ao ambiente, do apoio aos imigrantes à saúde e da ciência ao suporte dos cidadãos seniores.

Face à informação disponível, considera-se pertinente a realização de um estudo detalhado do voluntariado na cidade de Lisboa que permita uma análise mais aprofundada deste fenómeno. Contudo, a recolha de dados no âmbito deste Grupo de Missão aponta algumas pistas que poderão ser proveitosamente utilizadas em trabalhos futuros.

# 3. PRÁTICAS DE GESTÃO DO VOLUNTARIADO NA CIDADE DE LISBOA

Para a elaboração de um modelo de gestão de voluntariado para a cidade de Lisboa, tornou-se indispensável obter informação sobre os diferentes procedimentos das organizações.

Neste contexto, foram executadas três ações:

## 1. INQUÉRITO “VOLUNTARIADO NAS ORGANIZAÇÕES”

O inquérito teve como objetivo proceder ao levantamento das entidades que tiveram colaboração de voluntários e à forma como esta se concretizou no ano de 2012. Assim, foram recenseadas as instituições particulares de solidariedade social, organizações não-governamentais e algumas entidades públicas. O questionário foi enviado por e-mail no início do mês de março de 2013 para cerca de 1000 entidades, tendo-se obtido 192 respostas. Destas, apenas 133 responderam ao inquérito na sua totalidade, constituindo a amostra sobre a qual incidiu a análise dos dados. Das 133 entidades que responderam apenas 59 manifestaram executar tarefas de gestão de voluntariado.

A análise às respostas das 59 entidades/organizações que manifestaram executar tarefas de gestão de voluntariado permitiu as seguintes observações:

- . cerca de metade das entidades/organizações respondentes contaram com a colaboração de voluntários ao longo do ano de 2012;
- . pouco mais de metade das entidades/organizações que acolhem voluntários implementam um modelo de gestão do voluntariado;
- . são sobretudo as organizações com maior número de voluntários que dispõem desse modelo;
- . verifica-se a implementação de práticas pontuais de gestão, não necessariamente enquadradas num modelo de gestão de voluntariado;
- . as práticas de gestão de voluntariado encontram-se predominantemente nas entidades/ organizações que intervêm no âmbito das migrações e minorias étnicas, saúde, promoção do voluntariado e solidariedade social, apoio psicossocial e educação;
- . no que respeita aos diferentes tipos de práticas de gestão de voluntariado, é mais comum o estabelecimento de regras e procedimentos relativos à colaboração dos voluntários, a existência de um colaborador designado para a gestão dos voluntários e a realização de entrevistas de seleção.

## 2. ENTREVISTAS “GESTÃO DE VOLUNTARIADO NAS ORGANIZAÇÕES”

As entrevistas presenciais foram realizadas por voluntários recrutados pelo Banco de Voluntariado para a Cidade de Lisboa, com formação prévia e com recurso a gravador, a uma amostra das entidades que participaram no inquérito e que representaram o universo daquelas que manifestaram ter práticas de gestão de voluntariado (59).

Com o objetivo de conhecer em que práticas se traduzia a gestão do voluntariado, as entrevistas foram realizadas a oito entidades: Associação ILGA Portugal – Intervenção Lésbica, Gay, Bissexual e Transgénero; Voz do Operário; SOS Racismo; Conselho Português para os Refugiados; Centro Cultural de Belém; Associação Coração Amarelo; Banco de Informação de Pais para Pais - BIPP e Aldeias de Crianças SOS.

Com o tratamento das entrevistas foi possível aferir:

- . no conjunto, estas oito entidades intervêm em diversos domínios e traduzem a heterogeneidade das práticas de gestão de voluntariado na cidade de Lisboa;
- . somente numa das 8 entidades entrevistadas a pessoa responsável pela gestão dos voluntários exerce em exclusivo a função de coordenação e gestão dos voluntários;
- . as organizações com modelos de gestão mais completos definem os perfis de voluntários pretendidos, realizam campanhas de angariação de novos voluntários, dispõem de guiões de entrevista e outros documentos padronizados, assinam programas de voluntariado com os seus voluntários, ministram formação inicial e contínua, implementam métodos de acompanhamento e avaliação do trabalho voluntário e mecanismos formais ou informais de reconhecimento do mesmo e integram os voluntários nos processos de tomada da decisão;
- . algumas entidades gerem os voluntários com recursos muito escassos sendo o enquadramento dos voluntários pouco articulado com os objetivos pretendidos.

## 3. WORKSHOP “PRÁTICAS DE GESTÃO DO VOLUNTARIADO”

Com a presença das entidades que manifestaram executar tarefas de gestão de voluntariado, o objetivo desta fase foi a partilha e discussão das práticas de gestão do voluntariado e a recolha de contributos que refletissem boas práticas propostas pelas entidades/ organizações, a integrar neste Guia. Foram convidadas as 59 entidades que manifestaram ter práticas de gestão de voluntariado, das quais 27 responderam positivamente.

O workshop foi dividido em 2 grupos temáticos: Grupo 1 - Planeamento do Programa de Voluntariado e Recrutamento de Voluntários - que contou com 6 apresentações e 18 observadores e o Grupo 2 - Formação, Supervisão, Avaliação e Reconhecimento dos Voluntários - com 5 apresentações e 11 observadores.

A partilha, a discussão das práticas de gestão do voluntariado e a recolha de contributos que refletem “boas práticas” propostas pelas entidades no Workshop permitiram as seguintes conclusões:

- . o voluntariado deve ser alvo da atenção de todos, incluindo da direção das organizações;
- . as funções dos voluntários deverão ser claras e estar definidas no perfil de posto;
- . a resposta aos voluntários que se auto propõem a colaborar junto da entidade/ organização deverá ser célere;
- . é fundamental a designação de uma pessoa de referência para os voluntários;
- . os voluntários não podem ocupar postos de trabalho remunerados;
- . o período de experiência é importante nos casos de voluntariado regular;
- . é importante reconhecer o exercício do voluntariado enquanto forma de aquisição de conhecimentos e contributo para a formação pessoal e cívica dos voluntários.

A execução destas três ações – inquérito, entrevistas e workshop - resultou na recolha de um conjunto de informação heterogénea que foi compilada e analisada pelas entidades responsáveis pelo desenvolvimento do Guia.

O Guia encontra-se estruturado com base nas fases de gestão de voluntariado do modelo proposto por Steve McCurley e Rick Lynch, ilustradas pelas boas práticas das organizações/ entidades, com vista a torná-lo num instrumento de planificação estratégica da gestão de voluntariado nas entidades que promovem – ou queiram vir a promover – o voluntariado na cidade de Lisboa.

## 4. GUIA - GESTÃO DO VOLUNTARIADO E AS BOAS PRÁTICAS DA CIDADE DE LISBOA

A existência de um Programa de Voluntariado, bem como de um modelo para a sua gestão, são elementos fundamentais para o sucesso do enquadramento de voluntários e para que dele resulte um contributo relevante para o cumprimento da missão da entidade/ organização. Assim, a criação de um programa e dos seus mecanismos de gestão é tão pertinente numa ação de voluntariado regular, em que os voluntários assumem um compromisso de colaboração prolongada, como numa ação de voluntariado pontual, em que a colaboração dos voluntários é feita num único momento. Desta forma, propõe-se uma leitura flexível do modelo em apreço, o que permitirá adaptá-lo às necessidades específicas de cada programa de voluntariado, possibilitando às entidades/organizações a construção do seu próprio modelo de gestão.

A gestão de um programa de voluntariado de forte impacto inclui nove elementos:



**Figura 1** - Fases do processo de gestão de voluntariado, baseado em McCurley e Lynch (1996, 2011)

Este modelo pode ser aplicado tanto às organizações de grande dimensão como às mais pequenas. As maiores e com mais voluntários terão necessidade de criar processos mais formalizados. As mais pequenas têm a grande vantagem de possuírem uma estrutura em que o universo de pessoas é mais próximo e por isso não necessitam de recorrer a sistemas tão rígidos.

No separador “Boas Práticas” expõem-se sinteticamente os aspetos centrais a considerar para cada fase do processo de gestão do voluntariado. Os exemplos refletem, assim, as práticas das entidades/organizações da cidade de Lisboa. Reconhece-se a existência de outras práticas, contudo abrangem-se neste guia as práticas das entidades/organizações que responderam ao convite do Grupo de Missão.

## BIBLIOGRAFIA

Fisher, J. e Cole, K. (1993). Leadership and Management of Volunteer Programs. A Guide for Volunteer Administrators. San Francisco, Jossey-Bass.

Lipp, J. (2009). Recruiting & Managing Volunteers. New York, Alpha Books.

McBee, S. (2002). To Lead is To Serve. How To Attract Volunteers & Keep Them. S/I, Shar McBee.

McCurley, S. e Lynch, R. (2011). Volunteer Management. Mobilizing all the Resources of the Community. Nova York, Interpub Group.

## SUGESTÕES DE LEITURA

Campbel, K. e Ellis, S. (2004). The (Help!) I-Don't-Have\_Enough-Time Guide to Volunteers Management. Philadelphia, Energize.

Ellis, S. (1996). From the Top Down. The Executive Role in Volunteer Program Success. Philadelphia, Energize Inc..

Ellis, S. (2010). The Volunteer Recruitment (And Membership Development) Book. Lexington, Energize.

Fader, S. (2010). 365 Ideas for Recruiting, Retaining, Motivating, and Rewarding Your Volunteers: a Complete Guide for Nonprofit Organizations. Florida, Atlantic Publishing Group.

Hernández, M. (2010). Motivações da Pessoa Voluntária. Évora, Fundação Eugénio de Almeida.

Lee, J. e Catagnus, J. (1999). What We Learned (the Hard Way) About Supervising Volunteers. An Action Guide for Making Your Job Easier. Philadelphia, Energize.

Martinelli, F. (1999). Strategic Planning in Nonprofit and Public Sector Organizations. [Em Linha]. Disponível em <[http://www.niqca.org/documents/US\\_Strategic\\_Planning\\_Manual.pdf](http://www.niqca.org/documents/US_Strategic_Planning_Manual.pdf)>. [Consultado em 04/02/2014].

Rodríguez, J. (2010). Acompanhamento na Ação. A Figura do Animador ou Animadora de Voluntariado. Évora, Fundação Eugénio de Almeida.

Rusin, J. (2009). Volunteers Wanted. A Practical Guide to Finding and Keeping Good Volunteers. Alabama, Magnolia Mansions Press.

Stallings, B. e Ellis, S. (2010). Leading the Way to Successful Volunteer Involvement. Practical Tools for Busy Executives. Philadelphia, Energize.



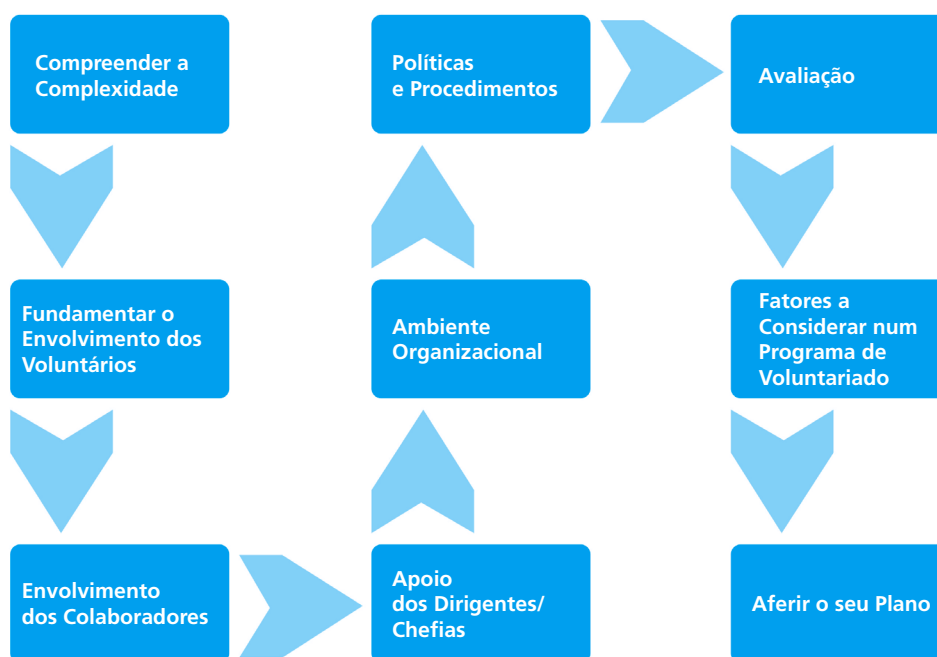
BOAS PRÁTICAS



# Organização

## O que é

A organização de um programa de voluntariado consiste em reunir as condições que permitam a sua implementação e gestão, incluindo os seguintes elementos:



**Figura 2** - Elementos da organização do programa de voluntariado, baseado em McCurley e Lynch (1996, 2011)

### COMPREENDER A COMPLEXIDADE DE UM PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

A implementação de um programa de voluntariado implica um processo moroso de planeamento e a criação das condições organizacionais para que seja implementado fase a fase.

### FUNDAMENTAR O ENVOLVIMENTO DOS VOLUNTÁRIOS E PROCURAR UM CONSENSO ORGANIZACIONAL

É fundamental a entidade/organização definir os objetivos para o envolvimento dos voluntários, de forma a determinar o tipo de responsabilidades que lhes serão atribuídas. Para que se verifique consenso organizacional em relação a este aspeto, todos os elementos da entidade/organização deverão ser envolvidos neste processo.

### ENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES NA CONCEÇÃO DO PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

Quando a entidade/organização tem colaboradores é importante que sejam envolvidos na conceção do programa de voluntariado. Estes colaboradores poderão ter um papel importante na organização e na identificação das atividades que pode ser realizado por voluntários.

## APOIO DOS DIRIGENTES/CHEFIAS

O apoio dos dirigentes/chefias é fundamental para que sejam criadas as condições de implementação e execução do programa de voluntariado.

## AMBIENTE ORGANIZACIONAL

O ambiente organizacional deverá ser favorável à integração de voluntários.

## POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

Nesta fase, é importante formalizar o papel do voluntariado na organização, que deverá estar presente nos documentos que a definem estatutariamente. Por outro lado, é fundamental definir as regras e os procedimentos, através do programa de voluntariado e dos documentos de gestão.

## AValiação DO PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

A avaliação do programa de voluntariado é muito importante, pois permite detetar aspetos a melhorar e recompensar os voluntários.

## FATORES A CONSIDERAR NA IMPLEMENTAÇÃO DE UM PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

- . orientação estratégica sobre voluntários (em documento escrito);
- . orçamento próprio para a coordenação do programa de voluntariado;
- . formação dos colaboradores assalariados em gestão de voluntariado;
- . perfis de posto de voluntários (escrito);
- . período experimental para novos voluntários;
- . tempo mínimo de compromisso de voluntários;
- . identificação de técnicas de recrutamento de voluntários;
- . processo de entrevista aos voluntários proponentes;
- . compromisso de voluntário (escrito);
- . formações para os voluntários;
- . sessões de avaliação para todos os voluntários;
- . sistema de registo das horas de voluntariado;
- . evento anual de reconhecimento aos voluntários;
- . reembolso das despesas dos voluntários;
- . seguro de voluntários;
- . entrevista de saída dos voluntários;
- . preferência de contratação de pessoas com experiência em gestão de voluntários;
- . gestão informática do programa de voluntariado.

# BOA PRÁTICA



Neste contexto, considera-se uma boa prática o estabelecimento dos princípios gerais do programa de voluntariado através de um documento, o que permite definir o consenso institucional acerca do lugar e do papel dos voluntários no seio da instituição.

São exemplos de boas práticas o Programa Municipal de Voluntariado (publicado no 1º suplemento ao boletim municipal nº 977, de 8 de novembro de 2012) e o Programa de Voluntariado do Teatro Nacional D. Maria II ou o Regulamento de Voluntariado das Aldeias de Crianças SOS Portugal.



## NOTAS

---



# Planeamento

## O que é

O planeamento do programa de voluntariado inclui a definição da missão e da estratégia a seguir para o envolvimento dos voluntários, bem como a construção do programa de voluntariado e dos procedimentos a ele associados.

O investimento aplicado nesta fase é fundamental para os sete passos que se seguem no processo de gestão do voluntariado.

# BOA PRÁTICA

SANTA  
CASA

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.



Voluntariado

Na fase de planeamento do Programa de Voluntariado da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, cada serviço/estabelecimento/local elabora, segundo a missão e objetivos do mesmo, os perfis de posto pretendidos para que o Gabinete de Promoção do Voluntariado (GPV) recrute e selecione com base nesses critérios. O levantamento de necessidades e diagnóstico tem em conta a atividade e estrutura da organização, o essencial para os beneficiários e para o serviço, a descrição detalhada do perfil de posto mais adequado, bem como os recursos humanos e materiais a afetar. Para tal, são auscultados os intervenientes no processo – os diferentes colaboradores, os utentes, em certos casos as próprias famílias dos utentes/beneficiários e sempre que necessário o GPV. O técnico de enquadramento define a necessidade (i.e. preenche o formulário Atividades de Voluntariado) com base na complementaridade e convergência, com vista a potenciar os interesses pessoais/coletivos, o capital humano já existente e para colmatar as lacunas identificadas e seguidamente formaliza o pedido ao GPV. O candidato é encaminhado para o técnico de acordo com o perfil de posto pretendido. Após a última entrevista de seleção é definido e assinado o Acordo de Compromisso e Mapa de Enquadramento.

*Pense primeiro e integre os voluntários depois. Eles agradecerão a sua consideração.  
Faça-o bem à primeira; é mais fácil do que fazer tudo outra vez.*

*Steve McCurley*

## – Atividades de Voluntariado, SCML

### Atividades de Voluntariado

Direção: \_\_\_\_\_

| Equipamento/<br>Serviço | Resposta<br>Social | Objetivos da<br>atividade/Projeto de<br>voluntariado | Atividades do Projeto<br>(especificar as atividades/tarefas a<br>desenvolver) | Ação de<br>continuidade |     | Características/<br>Perfil dos<br>Beneficiários | Duração<br>(quanto tempo e data<br>prevista de início) | Periodicidade<br>(semanal,<br>quinzenal,<br>mensal,<br>pontual, etc.) | Horário<br>(previsto para a<br>realização da<br>atividade) | Nº de<br>voluntários<br>a envolver | Requisitos no perfil dos<br>voluntários (descrever as<br>principais competências e<br>características necessárias ao<br>desenvolvimento do Projeto de<br>Voluntariado) |
|-------------------------|--------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         |                    |                                                      |                                                                               | Sim                     | Não |                                                 |                                                        |                                                                       |                                                            |                                    |                                                                                                                                                                        |
|                         |                    |                                                      |                                                                               |                         |     |                                                 | De: ____/____/____<br>A: ____/____/____                |                                                                       |                                                            |                                    |                                                                                                                                                                        |
|                         |                    |                                                      |                                                                               |                         |     |                                                 | De: ____/____/____<br>A: ____/____/____                |                                                                       |                                                            |                                    |                                                                                                                                                                        |
|                         |                    |                                                      |                                                                               |                         |     |                                                 | De: ____/____/____<br>A: ____/____/____                |                                                                       |                                                            |                                    |                                                                                                                                                                        |
|                         |                    |                                                      |                                                                               |                         |     |                                                 | De: ____/____/____<br>A: ____/____/____                |                                                                       |                                                            |                                    |                                                                                                                                                                        |

# NOTAS

---

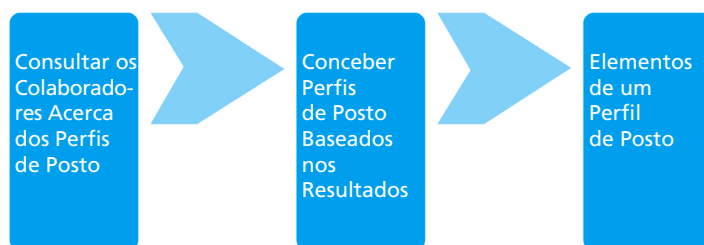
## NOTAS

---

# Perfil de posto

## O que é

O perfil de posto descreve a função de cada voluntário na entidade/organização.



**Figura 3** - Fases na elaboração de perfis de posto, baseado em McCurley e Lynch (1996, 2011)

A elaboração do perfil de posto é o aspeto central do processo de gestão do voluntariado, uma vez que neste documento deverão estar definidas as funções atribuídas a cada voluntário, assim como o seu enquadramento na entidade/organização.

### CONSULTAR OS COLABORADORES ACERCA DOS PERFIS DE POSTO

Numa entidade/organização profissional o gestor do programa de voluntariado deverá envolver os colaboradores no processo de criação de postos para os voluntários. Desta forma, esses postos irão corresponder a necessidades reais da entidade/organização.

O processo de envolvimento dos colaboradores deve ser contínuo. O gestor de voluntários deve desenvolver um processo de comunicação regular com a equipa técnica, através de reuniões periódicas ou por comunicação escrita, que deverá incluir:

- . competências específicas necessárias;
- . o tempo de compromisso necessário;
- . atitudes ou outras qualidades que representam o que a organização procura num voluntário.

### ADEQUAR PERFIS DE POSTO BASEADOS NA AVALIAÇÃO

Os programas de voluntariado são bem-sucedidos quando os voluntários desempenham atividades que correspondam à sua disponibilidade, competências e expectativas e quando contribuem significativamente para as entidades/organizações com que colaboram. Assim, é importante avaliar a adequação dos perfis de posto às necessidades organizacionais.

## ELEMENTOS DE UM PERFIL DE POSTO

**Título:** a designação da função.

**Propósito:** o resultado que a função espera alcançar.

**Indicadores:** os resultados definidos que contribuem para o propósito geral.

**Atividades:** exemplos do que pode ser feito para alcançar o propósito.

**Requisitos:** as competências, atitudes e conhecimentos desejados, assim como requisitos (de conduta, vestuário ou outros considerados pertinentes).

**Horário:** número de horas estimado, período de compromisso, flexibilidade de horário.

**Local:** local de desenvolvimento das atividades.

**Supervisão:** relações com os funcionários e outros voluntários, mecanismos para reportar a atividade e relações de supervisão, bem como procedimentos de monitorização e resolução de problemas.

**Benefícios:** formação, estacionamento, reembolso de despesas, eventos de agradecimento a voluntários, etc.

# BOA PRÁTICA

SANTA  
CASA

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.



Voluntariado

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa apresenta uma boa prática de estruturação do perfil de posto que designa de “Mapa de Enquadramento do Voluntário”. Este documento formal de organização do programa de voluntariado contém os elementos considerados fundamentais para definir o enquadramento do voluntário e o seu lugar na organização. O documento que estabelece o papel atribuído ao voluntário na organização é datado e assinado pelo responsável pelo enquadramento e pelo voluntário.

*Os voluntários não podem ser bem-sucedidos se não souberem o que se espera deles. Uma descrição escrita das funções clarifica expectativas e previne problemas no caminho.*

*John L. Lip*

## – Mapa de Enquadramento do Voluntariado, SCML

**SANTA  
CASA**

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.



**Voluntariado**

### MAPA DE ENQUADRAMENTO DO VOLUNTÁRIO

|                                                    |  |
|----------------------------------------------------|--|
| NOME DO VOLUNTÁRIO                                 |  |
| LOCAL ONDE EXERCER<br>VOLUNTARIADO                 |  |
| DESIGNAÇÃO<br>DO PROJETO/ ATIVIDADE                |  |
| ATIVIDADES<br>A DESENVOLVER                        |  |
| N.º BENEFICIÁRIOS                                  |  |
| DATA PREVISTA DE INÍCIO DA<br>ATIVIDADE VOLUNTÁRIA |  |
| DATA PREVISTA DE TERMO DA<br>ATIVIDADE VOLUNTÁRIA  |  |
| HORÁRIO/ PERIODICIDADE                             |  |

DATA:

RESPONSÁVEL PELO ENQUADRAMENTO:

VOLUNTÁRIO:

**NOTA:** Devolver informação ao Voluntariado, antes do início da atividade (mínimo 3 dias), para inscrição no seguro. Este Mapa deve ser preenchido na presença do voluntário e se possível do(s) beneficiário(s), de modo a garantir o compromisso do horário e das atividades a desenvolver.

Mod.040/DASS

## – Compromisso, SCML

**SANTA  
CASA**

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.



**Voluntariado**

### **VOLUNTARIADO - COMPROMISSO**

Eu \_\_\_\_\_,

na sequência da adesão ao Voluntariado da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, comprometo-me a:

- a) Exercer a atividade de Voluntariado no \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (local);
- b) Cumprir o Plano de Ação estabelecido, avisando o responsável do serviço, com antecedência, sempre que não possa comparecer;
- c) Cumprir:
  - O Regulamento do Voluntariado da SCML;
  - Os regulamentos, normas e orientações do Serviço;
- d) Colaborar na avaliação prevista;
- e) Participar na Formação Específica e Contínua.

Lisboa, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ escolha de 20\_\_

O Voluntário

\_\_\_\_\_  
( assinatura legível )

( Original para o Voluntário )

Mod.038/DASS

# BOA PRÁTICA

O perfil de posto do Voluntário implementado no contexto do Programa Municipal de Voluntariado da CML consiste no documento que descreve as funções que o voluntário assume no serviço de acolhimento. É assinado pelo coordenador do projeto de voluntariado e anexado ao compromisso de voluntariado que estabelece as relações entre as partes envolvidas: Núcleo de Voluntariado, Serviço de Acolhimento e Voluntário.



## – Perfil de posto do Voluntariado, CML

### PERFIL DE POSTO DO VOLUNTÁRIO



\_\_\_\_\_  
(nome do voluntário)

\_\_\_\_\_  
(projeto de voluntariado)

Nome do posto \_\_\_\_\_

Objetivo do posto \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### Funções/ Tarefas

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

Duração do compromisso \_\_\_\_\_ ; Total estimado de horas: \_\_\_\_\_ h.

data de início         data de conclusão          
(dia) (mês) (ano) (dia) (mês) (ano)

#### Horário

das   :   às     , \_\_\_\_\_ vezes por semana, à \_\_\_\_\_  
(indicar o(s) dia(s) da semana)

Local \_\_\_\_\_

#### Formação associada à participação no projeto

1. Formação Inicial para Voluntários
2. \_\_\_\_\_

#### Benefícios associados à participação no projeto

1. Certificado de colaboração voluntária
2. \_\_\_\_\_

Observações \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(coordenador do projeto)

(dia) (mês) (ano)



## – Compromisso de Voluntariado, CML

### COMPROMISSO DE VOLUNTARIADO

1 / 2



O Compromisso de Voluntariado regula as relações mútuas entre I. Núcleo de Voluntariado, II. Serviço de Acolhimento e III. Voluntário, bem como o conteúdo, a natureza e a duração do trabalho voluntário que este último se compromete a realizar.

I. Ao Núcleo de Voluntariado do Departamento de Desenvolvimento Social, promotor do Programa Municipal de Voluntariado, compete:

- a) Emitir o cartão de identificação do voluntário e recebê-lo no caso de suspensão ou cessação da colaboração;
- b) Celebrar o seguro de grupo, obrigatório;
- c) Promover a formação inicial aos voluntários;
- d) Promover as boas práticas no acolhimento e no exercício do voluntariado.

II. Ao Departamento \_\_\_\_\_, promotor do projeto de voluntariado \_\_\_\_\_, compete:

- a) Acolher o voluntário e garantir as condições necessárias para o exercício do voluntariado;
- b) Providenciar informação e formação adequada para que o voluntário seja capaz de desempenhar as funções definidas no perfil de posto;
- c) Garantir supervisão ao trabalho do voluntário e providenciar o seu acompanhamento;
- d) Estar recetivo às sugestões do voluntário tendo em vista a maior complementaridade na prossecução dos objetivos do serviço de acolhimento;
- e) Avaliar com os voluntários o resultado do trabalho desenvolvido;
- f) Respeitar as competências, dignidade e necessidades individuais do voluntário;
- g) Reconhecer o papel do voluntário no cumprimento dos objetivos do serviço de acolhimento;
- h) Certificar o trabalho do voluntário, mediante a emissão de certificado;
- i) Interromper ou cessar a colaboração com o voluntário caso se justifique.

# NOTAS

---

Perfil  
de Posto

## NOTAS

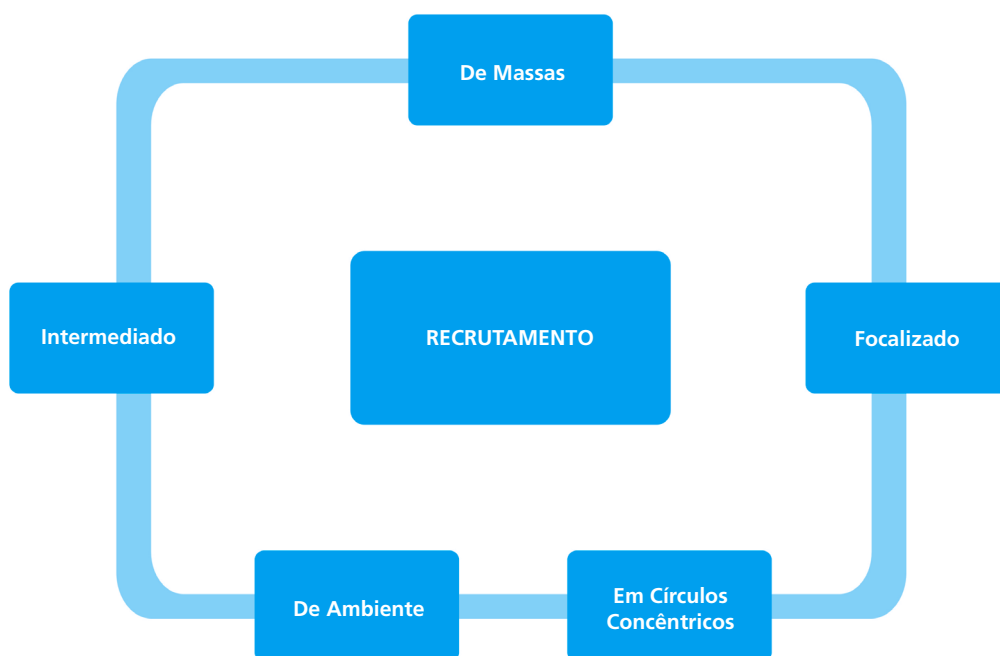
---

# Recrutamento

## O que é

O recrutamento tem como objetivo mobilizar para a causa (ou missão) da entidade/organização através da divulgação do programa de voluntariado e respetivas oportunidades junto do universo de potenciais voluntários.

Existem cinco tipos de recrutamento de voluntários que podem ser utilizados de acordo com as necessidades de voluntariado da entidade/organização e com o grupo-alvo que se pretende mobilizar.



**Figura 4** – Tipos de recrutamento, a partir de McCurley e Lynch (2011)

### RECRUTAMENTO DE MASSAS

Consiste em divulgar o posto para um grande número de pessoas. O recrutamento de massas é utilizado quando se recrutam pessoas para um posto de voluntariado que pode ser executado pela maioria das pessoas, na medida em que não são necessárias competências específicas ou estas podem ser adquiridas rapidamente. É mais adequado para divulgar oportunidades de voluntariado de curta duração, nomeadamente em eventos e, quando é necessário um elevado número de voluntários.

Os métodos de recrutamento de massas passam, entre outros exemplos, por:

- . distribuir brochuras da organização ou cartazes, divulgando a necessidade de voluntários;
- . utilizar espaços publicitários públicos na televisão, na rádio, ou publicidade em jornais;
- . contactar grupos da comunidade, como uma associação de moradores ou os escuteiros;
- . divulgar nas redes sociais;
- . difundir mensagens por correio eletrónico ou Short Message Service (SMS).

#### RECRUTAMENTO FOCALIZADO

Este tipo de recrutamento inicia-se com a identificação do perfil de posto (disponível), procedendo à posterior divulgação da oportunidade de voluntariado.

Neste contexto, é importante definir os requisitos do posto e, de forma complementar, analisar as motivações e o perfil dos voluntários já enquadrados, identificando alguns fatores comuns:

- . motivação para o voluntariado;
- . experiências, ocupações;
- . grupos de pertença;
- . forma de contacto com a oportunidade de voluntariado.

Estes fatores ajudarão a identificar potenciais interessados na oportunidade de voluntariado.

#### RECRUTAMENTO EM CÍRCULOS CONCÊNTRICOS

Este tipo de recrutamento é a forma mais simples de substituir os voluntários que saem da organização. Este método baseia-se na rede de contactos que cada voluntário tem, pela sua relação com diferentes grupos, sugerindo pessoas que possam assumir as suas funções na organização.

#### RECRUTAMENTO DE AMBIENTE

Este tipo de recrutamento é adequado para um sistema fechado, ou seja, um grupo de pessoas que têm um elevado grau de identificação, interconhecimento e partilham interesses comuns. São exemplos de ambientes de recrutamento: Escola, Associação, Profissão, Bairro.

#### RECRUTAMENTO INTERMEDIADO

Outra forma de recrutar voluntários é através do contacto com outros grupos que têm como propósito divulgar oportunidades de voluntariado e enquadrar voluntários, como por exemplo, os bancos locais de voluntariado (BLV) e as plataformas de divulgação online.

# BOA PRÁTICA



O recrutamento de voluntários do Centro de Aconselhamento e Orientação de Jovens da Fundação Portuguesa “A Comunidade Contra a SIDA” é realizado abordando os professores das Universidades e as respetivas Associações de Estudantes. O primeiro contacto é de sensibilização, apresentação do projeto e explicação das tarefas a desenvolver, sendo concedida uma ficha de inscrição que inclui a identificação, a disponibilidade semanal, dados dos alunos que pretendem candidatar-se à oportunidade divulgada, entre outros. Trata-se de uma boa prática de recrutamento de ambiente.

– Cartaz de divulgação, CAOJ



# Projeto Nacional de Educação de Pares

**És Universitária/o?**

**Queres ser VOLUNTÁRIA/O?**

**FAZ A DIFERENÇA!!**

**Junta-te ao Centro de  
Aconselhamento e Orientação  
de Jovens - Lisboa!**

Edifício Central da Graça, Praça António Sardinha, 9, 1º—1170-028 Lisboa  
Tlf. 21 354 00 00

Tlm. 96.9021101

**caoj.lisboa@gmail.com**

© CAOJLisboa2015-16

## – Ficha de inscrição, CAOJ

**Fundação Portuguesa “A Comunidade Contra a SIDA”**  
**Centro de Aconselhamento e Orientação de Jovens (CAOJ)**



### FICHA DE INSCRIÇÃO – VOLUNTARIADO 2015/16

Nome: \_\_\_\_\_

Data de Nascimento: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Telefone/telemóvel: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_

Estabelecimento de ensino: \_\_\_\_\_

Ano do curso: \_\_\_\_\_

\*Realizou a Formação Pedagógica do Caoj SIM ☐ NÃO ☐

\*Realizou a formação Científica do Caoj SIM ☐ NÃO ☐

\*A não realização das Formações não inviabiliza o preenchimento e candidatura a voluntário

**Disponibilidade semanal para o voluntariado (dia da semana e horário disponível)**

|          | Manhã | Tarde |
|----------|-------|-------|
| 2ª feira |       |       |
| 3ª feira |       |       |
| 4ª feira |       |       |
| 5ª feira |       |       |
| 6ª feira |       |       |

OBSERVAÇÕES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Fundação Portuguesa “A Comunidade Contra a SIDA”*  
*Centro de Aconselhamento e Orientação de Jovens de Lisboa (CAOJ)*  
*caoj.lisboa@gmail.com*  
*[www.fpccsida.org.pt](http://www.fpccsida.org.pt)*

# BOA PRÁTICA

A Associação de Reabilitação e Integração Ajuda (ARIA) criou um documento “Admissão de Voluntários – Procedimentos” que pretende ser um guia dirigido às diferentes respostas sociais da associação e tem como objetivo orientar o processo de acolhimento de voluntários de forma sistemática e estruturada, permitindo uma integração eficaz e apoiada.

O documento distingue os procedimentos em função da forma como o voluntário se dirige à Associação, nomeadamente:

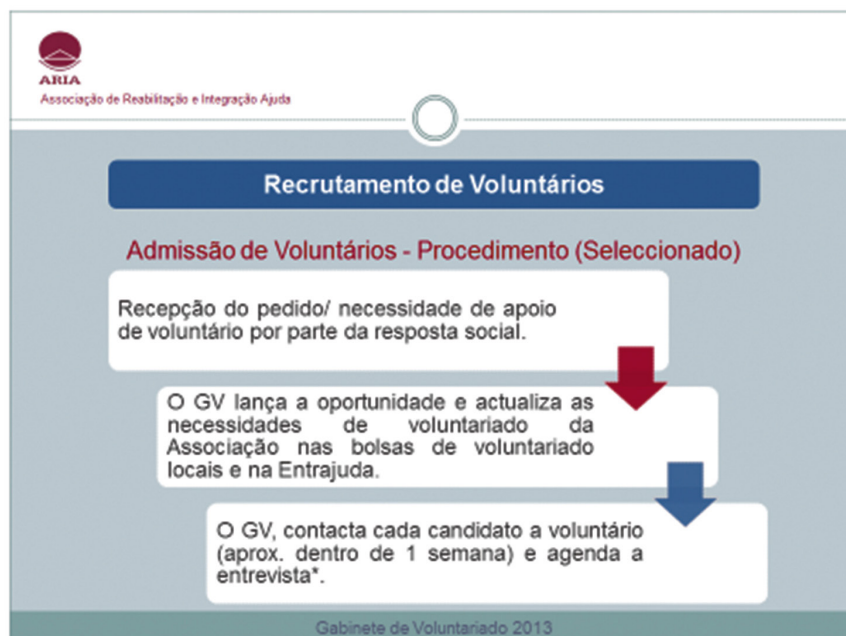
A) Autoproposto – O voluntário dirige-se à Associação ou contacta diretamente qualquer uma das respostas sociais e oferece-se para ser voluntário;

B) selecionado - A associação efetua uma pesquisa junto dos bancos locais de voluntariado no sentido de dar resposta às necessidades específicas apresentadas pelas respostas sociais. Os voluntários encaminhados pelos bancos locais de voluntariado são contactados posteriormente pela associação.

A ARIA implementa dois tipos de recrutamento: intermediado e de círculos concêntricos.



## – Recrutamento, ARIA



# BOA PRÁTICA

Na Entrajuda, a filosofia de recrutamento é definida nos seguintes moldes: "A missão não é arranjar trabalho para um voluntário, é arranjar voluntário para uma necessidade". Preconiza-se que o recrutamento deve ser norteado pela definição das funções a desempenhar e pelo perfil da oportunidade de voluntariado: voluntariado pontual, regular, para uma campanha, voluntariado nacional ou de proximidade, voluntariado de competências específicas, voluntariado minuto. Desta forma há uma clara definição do que se pretende e não são defraudadas expectativas de parte a parte.



## – Recrutamento, Entreaajuda

### Onde Recrutar?

- Bolsa do Voluntariado [www.bolsadovoluntariado.pt](http://www.bolsadovoluntariado.pt)
- Bancos locais de voluntariado
- Universidade e escolas
- Empresas (programas de Voluntariado-Empresa e Responsabilidade social corporativa)
- Jornais internos, folhas informativas, placards
- Outras Instituições e organizações
- Boca-a-boca



# BOA PRÁTICA

O Teatro Nacional D. Maria II utiliza o recrutamento de massas, dirigido a todos os cidadãos maiores de idade, designadamente jovens, adultos e seniores que demonstrem disponibilidade e motivação para o efeito. Os diferentes materiais de divulgação, com a mesma linha gráfica, apresentam informação clara acerca do programa de voluntariado.

O voluntário formaliza o seu interesse em participar no programa de Voluntariado através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição disponível no *site* do teatro, na qual se identifica e anexa o currículo e a carta de motivação.



## – Ficha de inscrição, TNDM II



### INSCRIÇÃO NA BOLSA DE VOLUNTARIADO

#### DADOS PESSOAIS\*

Nome: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Data de Nascimento: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Nacionalidade: \_\_\_\_\_

N.º Cartão Cidadão / Bilhete de Identidade: \_\_\_\_\_

N.º Contribuinte: \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_

Código Postal: \_\_\_\_\_ Localidade: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_

Área Profissional: \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_

Já foi Voluntário(a)? \_\_\_\_\_

Se sim, onde? \_\_\_\_\_

Obs.: A ficha de inscrição, o currículo e a carta de motivação deverão ser remetidos para [voluntariado@teatro-dmaria.pt](mailto:voluntariado@teatro-dmaria.pt) ou Teatro Nacional D. Maria II | A/C Programa de Voluntariado | Praça D. Pedro IV 1100-201 Lisboa

\* Todos os campos são de preenchimento obrigatório.

# BOA PRÁTICA

Na Casa Pia de Lisboa, o Voluntariado tem sido uma prática comum exercida por um conjunto de pessoas que, de uma forma específica, contribuem para o crescimento social dos jovens que fazem parte desta Instituição, reforçando o trabalho que é realizado diariamente nos Centros de Educação e Desenvolvimento. O processo de Recrutamento e Seleção inclui quatro fases principais:

1. Definição do perfil do voluntário adequado à função a desempenhar na instituição, nomeadamente as suas competências técnicas, como a formação académica ou a experiência profissional, características pessoais, como a capacidade de integrar equipas, a criatividade ou até a maturidade;
2. Procura na Bolsa do Voluntariado de potenciais candidatos com perfil adequado para as funções a desempenhar;
3. Entrevista aos candidatos;
4. Seleção do candidato que mais se adequa à função.



# NOTAS

---

## NOTAS

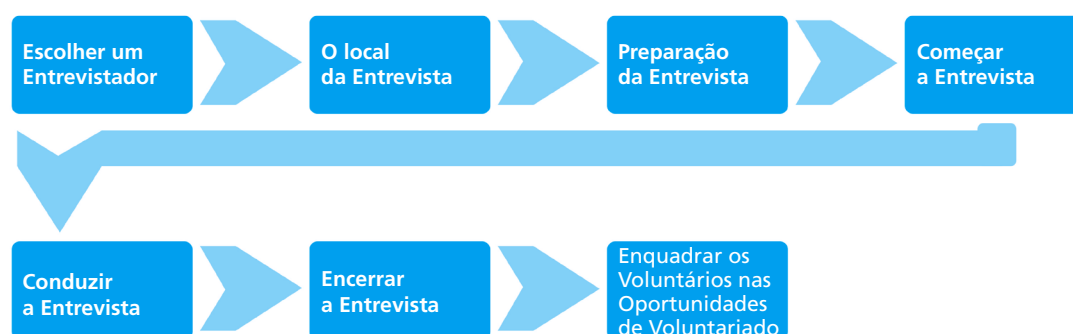
---

# Entrevista e Seleção

## O que é

A entrevista é o processo de selecionar os voluntários de acordo com as necessidades da organização e respetiva adequação ao perfil de posto.

Na entrevista de seleção o voluntário deverá sentir-se acolhido uma vez que é normalmente o primeiro contacto com a organização/entidade. Entrevistar é importante para conhecer as motivações dos voluntários.



**Figura 5** – Passos para a realização de uma entrevista, baseado em McCurley e Lynch (1996, 2011).

### ESCOLHER UM ENTREVISTADOR

O entrevistador deverá ser uma pessoa com perfil adequado para conduzir as entrevistas e apoiar a tomada de decisões.

### O LOCAL DA ENTREVISTA

A entrevista deverá ser realizada na organização/entidade num local privado, garantindo as condições para que o candidato possa falar abertamente acerca das suas expetativas.

### PREPARAÇÃO DA ENTREVISTA

De forma a garantir o seu sucesso, antes da entrevista deverá ser reunida e preparada a informação seguinte:

- . lista de possíveis perfis de posto e os seus requisitos;
- . lista de questões a serem feitas em relação a cada perfil de posto;
- . uma ficha de inscrição preenchida pelo voluntário;
- . lista de perguntas abertas para explorar as motivações do voluntário;
- . informação e materiais da organização/entidade e os seus programas.

### COMEÇAR A ENTREVISTA

No início da entrevista deverão ser assegurados os seguintes aspetos:

- . fazer com que o candidato se sinta acolhido;
- . explicar o que gostaria de tratar na entrevista e como o voluntário se enquadra no processo;
- . prestar a informação necessária acerca da entidade/organização.

A chave para uma entrevista bem-sucedida é envolver o voluntário e dar-lhe tempo para expor as suas questões. A entrevista deverá ser bilateral e não unilateral.

### CONDUZIR A ENTREVISTA

A maior parte do tempo da entrevista deverá ser dedicada a:

- . apresentar os interesses do candidato, capacidades e situação pessoal;
- . abordar as motivações do voluntário;
- . apresentar os vários tipos de oportunidades de voluntariado possíveis e deixar o candidato explorá-los;
- . identificar os requisitos relativos ao compromisso, formação e regras de confidencialidade;
- . dar a conhecer ao voluntário o que se espera dele.

Uma competência importante do entrevistador é a capacidade de detetar talentos inesperados no voluntário e construir um eventual enquadramento com base nas características detetadas. Esta técnica requer um bom conhecimento da entidade/organização e dos seus projetos.

### ENCERRAR A ENTREVISTA

A entrevista deverá ser concluída com os seguintes aspetos:

- . fazer uma oferta de uma oportunidade de voluntariado ou explicar que não há vaga para a pessoa em questão naquele momento;
- . esclarecer os procedimentos que irão seguir-se: formação, nova entrevista com colaboradores, sessão de orientação, tempo previsto e o que é esperado do voluntário em cada fase do processo;
- . solicitar a autorização do voluntário para pedido de referências.

### PERÍODO EXPERIMENTAL

Uma entrevista com a duração de 30 minutos não permite obter dados suficientes para tomar decisões. Recomenda-se que todos os perfis de posto contemplem um período experimental definido previamente para avaliação da satisfação das partes envolvidas.



# BOA PRÁTICA

A ARIA tem definido um processo de recrutamento que inclui o agendamento e realização da entrevista pelo Gabinete de Voluntariado, o encaminhamento do candidato para a resposta social de enquadramento, serviço onde terá lugar nova entrevista e um período experimental.

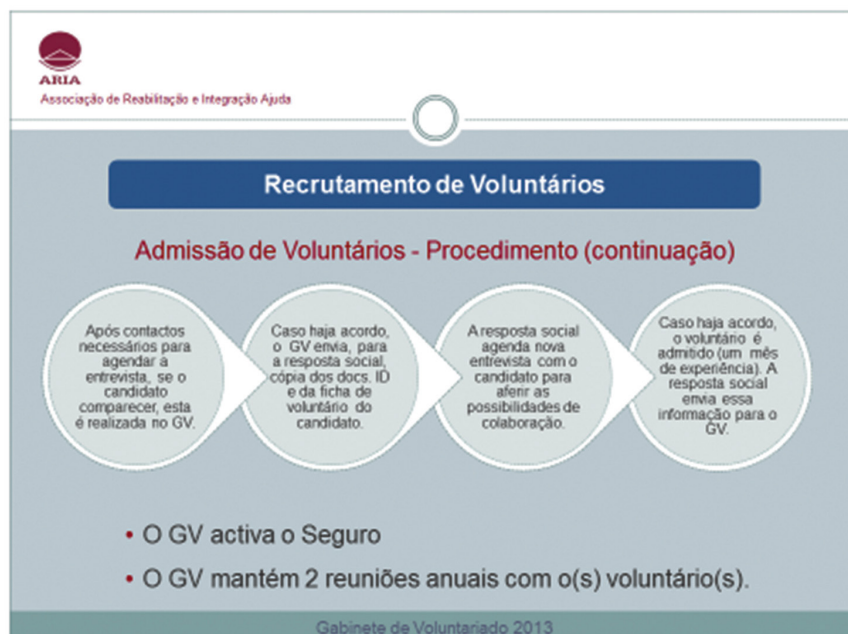
A primeira entrevista ao voluntário tem como principais objetivos:

- . conhecer o perfil do voluntário;
- . apresentar a ARIA e o projeto ARIA Integra;
- . preencher a Ficha de Voluntário;
- . pedir a seguinte documentação: fotocópia de cartão de cidadão ou bilhete de identidade, número de identificação fiscal, registo criminal, curriculum vitae e certificados de habilitações (caso se justifique);
- . divulgar a ação de formação para voluntários.

A segunda entrevista ao voluntário tem como objetivos:

- . definir o âmbito da atividade;
- . identificar os destinatários da atividade;
- . programar a data do início e a duração da atividade de voluntariado.

## – Entrevista, ARIA



# BOA PRÁTICA

O Teatro Nacional D. Maria II tem definido um guião de entrevista, que contempla as características consideradas fundamentais para a integração no programa de voluntariado.

## GUIÃO DA ENTREVISTA

Identifica o candidato (nome, idade e localidade) e questiona sobre:

### A) Competências técnicas

1. formação académica
2. experiência profissional – qual a experiência de trabalho? / tem experiência em alguma área cultural? / Em que área gostaria de estar envolvido?

### B) Características pessoais

Prefere trabalhar em grupo ou individualmente? Tem capacidade analítica e sentido crítico? Tem capacidade de adaptação e integração em equipas? Tem capacidade de comunicação? É uma pessoa empática? Considera-se uma pessoa dinâmica? Com sentido de responsabilidade? Está disposto a estabelecer um horário que se pode ajustar, em função da disponibilidade, no decorrer dos 6 meses do programa?

### C) Motivações

Porquê colaborar na área cultural? Como tomou conhecimento do programa? Conhece a atividade do TNDM II? Porque quer ser voluntário nesta Instituição? Quais as expectativas? Pode cumprir os 6 meses em que o acordo vigora? Quanto tempo do dia e da semana tem disponível para o voluntariado? (dias/horas) Podemos contar com o seu comprometimento e empenho para assumir responsabilidades nas tarefas que identificar como as que lhe são mais apelativas de realizar?

Depois deste breve questionário é realizada a avaliação e a apreciação de respostas.

# BOA PRÁTICA

Na Casa Pia de Lisboa, durante a entrevista realizada aos voluntários, é seguido um Guião com quatro blocos. No 1º bloco consta a identificação do candidato, a sua formação académica, experiência profissional, características pessoais, motivação para trabalhar como voluntário. No 2º bloco a descrição da situação familiar, suas relações familiares, percurso de vida. No 3º bloco as suas expetativas enquanto voluntário. No 4º bloco os aspetos relevantes que o voluntário pretenda referir quanto ao seu compromisso com a instituição, os seus princípios e valores, a sua motivação, entre outros.

É com base na entrevista que é feita a seleção do candidato que mais se adequa à função.



# BOA PRÁTICA



No momento da entrevista, a Associação Raízes recorre ao Formulário Inicial de Seleção que é utilizado após demonstração de interesse por parte dos voluntários como forma de fazer uma triagem e uma adaptação das motivações dos voluntários com as reais necessidades dos destinatários. Este instrumento permite minimizar potenciais desencontros entre expectativas iniciais dos voluntários e aplicação prática do seu contributo enquanto voluntários.

*«Uma entrevista é muitas vezes definida como uma conversa com um propósito; o entrevistador que confia na espontaneidade e impulso vai sentir que teve uma agradável conversa, mas falhou no cumprimento do seu objetivo. Entrevistas bem feitas baseiam-se na autodisciplina em organizar e desenvolver uma conversa».*

*Donna Johnston,  
de um centro de voluntariado  
da Grã-Bretanha*

## – Formulário inicial, Raízes



Departamento de Voluntariado

### Formulário Inicial

1.Nome:

2.Idade:

3.Email:

4.Contacto telefónico:

5.Qual a disponibilidade de tempo que tem para se dedicar à actividade de voluntariado:

Regularidade:

Dias da Semana/horas:

- ☐ Todos os dias.  
☒ 1 vez por semana.  
☐ 2 vezes por semana.  
☐ 3-4 vezes por semana.  
☐ De 15 em 15 dias  
☐ 1 vez por mês

|                | Segunda | Terça | Quarta | Quinta | Sexta | Sábado          | Domingo |
|----------------|---------|-------|--------|--------|-------|-----------------|---------|
| Manhã<br>Horas |         |       |        |        |       |                 |         |
| Tarde<br>Horas |         |       |        |        |       | Toda a<br>tarde |         |

Quando teria disponibilidade para iniciar?

Durante quanto tempo quer fazer voluntariado connosco?

☐ 1 mês   ☐ até 3 meses   ☐ até 6 meses   ☒ até 1 ano

Nota:

7. A Raízes-AACJ actualmente desenvolve intervenção nos seguintes territórios, assinale por ordem de prioridade qual o local/locais em que tem disponibilidade de se deslocar com facilidade.

- ☒ Lumiar (sede e centro de estudos)  
☐ Charneca do Lumiar – Freguesia Santa Clara  
☐ Olivais – Freguesia Parque das Nações  
☐ Amadora (Casal da Mira) – Freguesia da Brandoa-Amadora  
☐ Ameixoeira – Freguesia Santa Clara

Também temos estas outras opções de voluntariado:

- ☐ Voluntariado à distância  
(funções em que não é necessário estar presente num local específico, ex: designers gráficos)  
☐ Voluntário pontual (apenas em eventos extraordinários)

8.Qual o conselho onde reside:

9.Qual o nível de escolaridade/área académica?

10.Qual a sua experiência profissional?

11.Quais as áreas de interesse em que gostava de fazer voluntariado? (assinale com uma cruz)

**Crianças e jovens:**

Apoio escolar **contínuo**, individual ou em grupo, na realização de tarefas escolares e estudo de matérias;

\_\_\_ Actividades lúdicas pedagógicas: apoio na elaboração de actividades desportivas, artísticas ou culturais.

**Famílias:**

Apoio especializado, realização de actividades subordinadas a temáticas específicas através de sessões de grupo e/ou de atendimento individual.

\_\_\_ Actividade comunitária: apoio, à equipa técnica, na concretização de actividades num contexto alargado a grandes grupos da população, podendo envolver outros parceiros.

**Fomação de adultos / Jovens adultos:**

\_\_\_ Informática

X Desenvolvimento Pessoal

\_\_\_ Gestão Financeira

X Línguas

\_\_\_ Outros

**Apoio técnico e administrativo:**

\_\_\_ Área administrativa

\_\_\_ Área de marketing

\_\_\_ Angariação de fundos/donativos: organização de eventos; iniciativas diversas.

\_\_\_ Pesquisa de linhas de financiamento

\_\_\_ Apoio à gestão do site

\_\_\_ Centro de documentação – organização e gestão

\_\_\_ Manutenção das instalações (ex: canalizador, electricista)

**Nota Importante:** as actividades realizadas directamente com a população estão dependentes de uma programação anual que pode comprometer uma integração imediata. As actividades de continuidade implicam um **compromisso semanal** uma vez que têm por base o estabelecimento de uma relação de confiança.

**12. Já trabalhou/fez voluntariado em alguma das áreas anteriormente mencionadas?**

**13. Qual a sua motivação para fazer voluntariado com a Raizes-AACJ?**

## NOTAS

---





# Preparação

## O que é

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



**Figura 6** – Elementos do processo de preparação dos voluntários, baseado em McCurley e Lynch (1996, 2011).

### ORIENTAÇÃO

A orientação consiste em transmitir as bases e conhecimentos práticos da entidade/organização, salientando como irão contribuir para o seu propósito.

#### ORIENTAÇÃO PARA A CAUSA

Esta área envolve a apresentação do objetivo da entidade/organização aos voluntários. Deverá abranger:

- . a identificação do problema ou causa;
- . a definição do grupo-alvo;
- . a caracterização da missão e valores da entidade/organização;
- . a história da entidade/organização;
- . a descrição dos programas e serviços da entidade/organização;
- . a análise de outras entidades/organizações que intervêm na mesma área e as características que as distinguem;
- . a apresentação dos planos futuros da entidade/organização.

#### ORIENTAÇÃO PARA O SISTEMA

Este elemento da orientação tem como objetivo integrar os voluntários no sistema de gestão de voluntariado da entidade/organização.

Pode incluir a apresentação e discussão dos seguintes pontos:

- . a estrutura e programa da organização, com exemplos de como os voluntários contribuem para esses programas;
- . o sistema de envolvimento dos voluntários na entidade/organização: regras e procedimentos;
- . noções relativas às instalações e equipamentos;
- . descrição dos direitos e deveres dos voluntários;
- . introdução ao sistema de arquivo dos processos individuais de cada voluntário;
- . descrição do cronograma da organização e eventos mais importantes.

## ORIENTAÇÃO SOCIAL

Consiste em apresentar os voluntários, dar-lhes as boas-vindas no contexto social da entidade/organização e demonstrar-lhes que serão um contributo importante na equipa. Este passo prepara o voluntário para uma relação com a entidade/organização.

## FORMAÇÃO

A formação é o processo de preparar o voluntário para desenvolver a sua atividade na entidade/organização.

## PREPARAR A FORMAÇÃO

Para determinar os conteúdos a utilizar na formação aos voluntários, deve-se responder a três questões:

- . de que informação necessitam para realizar com sucesso a sua atividade?
- . que competências precisam de ter para realizar com sucesso a sua atividade?
- . que atitudes ou posturas precisam de ter para realizar com sucesso a sua atividade?

## FORMAÇÃO GERAL

A formação geral irá preparar os voluntários para o exercício do voluntariado e para o enquadramento geral do voluntariado na entidade/organização. Pode ser ministrada através de leituras, discussões, visitas de estudo, simulações.

## FORMAÇÃO ESPECÍFICA

A formação específica irá preparar os voluntários para tarefas que lhe foram atribuídas no perfil de posto.

## TREINO

Treino é o processo de ensinar e renovar competências. Pode ser realizado na formação geral ou em sessões específicas, inclusive individualmente. Pode ser ministrado pelo coordenador do voluntário ou outro elemento do grupo com mais experiência.

Um bom treino segue três passos:

- . demonstração da competência a ser aprendida ou melhorada;
- . observação do voluntário a experimentar a competência;
- . *feedback* e análise.

## ACONSELHAMENTO

O aconselhamento consiste em apoiar o voluntário na resolução de problemas ou a modificar um comportamento, levando-o a reconhecer uma dificuldade e a responsabilizar-se por melhorar.

## MENTORIA

A mentoria é o método que simultaneamente proporciona aos voluntários o sentimento de acolhimento e o aperfeiçoamento dos seus conhecimentos e competências, através da criação de relações formais de mentoria entre novos voluntários e outros mais experientes.

Os mentores providenciam a ligação pessoal à entidade/organização e o encorajamento que apoiará o novo voluntário. Destacar um voluntário para a função de mentor é uma excelente oportunidade de reconhecer competências e conhecimentos aos mais experientes, permitindo-lhes partilhar a sua experiência com os voluntários mais novos.



# BOA PRÁTICA

O Projeto “Mais Proximidade, Melhor Vida”, do Centro Social e Paroquial de São Nicolau ministra formação inicial aos voluntários, em quatro sessões, num total de 16 horas expositivas e formação contínua ao disponibilizar um espaço de crescimento individual e de grupo, bem como a partilha de experiências, dificuldades e sucessos resultantes do voluntariado. Esta formação contínua aos voluntários realiza-se uma vez por mês com especialistas em temas relacionados com a 3ª idade, saúde, cuidados, entre outros.

# BOA PRÁTICA

No Centro de Apoio e Orientação para Jovens da Fundação Portuguesa “A Comunidade Contra a SIDA”, os candidatos a voluntários têm um dia de formação técnica/científica com especialistas na área de intervenção (prevenção da infeção por VIH – SIDA em Portugal) e outro dia de formação pedagógica que os prepara para a intervenção nas salas de aula e inclui jogos didáticos, *roleplaying* e *brainstorming*.



– Cartaz de divulgação da formação, CAOJ



Edifício Central da Graça  
Praça António Sardenha, Nº 9, 1º  
1170-028 Lisboa - PORTUGAL  
caoj.lisboa@gmail.com

*NÃO HESITES AGE A FORMAÇÃO PARA  
VOLUNTÁRIOS FAZ A DIFERENÇA*



## – Plano de formação, CAOJ



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
E CIÊNCIA



### Curso de Formação de Voluntários/as para intervenção no Projeto Nacional de Educação pelos Pares (PNEP) Formação Científica e Pedagógica

**30 de outubro de 2015** - Nova Medical School | Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa | Anfiteatro 2  
**7 de novembro de 2015** - Sede CAOJ Lisboa | Praça António Sardenha, 9, 1º | Lisboa

#### Programa

| 30 de outubro - Formação Científica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 7 de novembro - Formação Pedagógica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>09h00 - Abertura do Secretariado</b></p> <p><b>09h30 - Sessão de Abertura</b><br/>Dr.ª Filomena Aguiar (Presidente da FPCCSIDA)<br/>Reitor da Universidade Nova de Lisboa<br/>Prof. Doutora Maria Luísa Oliveira (Diretora da DGAE - Min. da Educação e Ciência)<br/>Presidente da Câmara Municipal de Lisboa<br/>Presidente da Câmara Municipal de Oeiras<br/>Professora Doutora Isabel Chagas (Coord. Científica do CAOJ Lisboa)<br/>Presidente da ANEM (Associação Nacional de Estudantes de Medicina)</p> <p><b>10h00 - VIH e SIDA e outras IST – Questões atuais e novos desafios</b><br/>Professor Doutor Francisco Antunes – Professor Catedrático da Faculdade de Medicina da UL</p> <p><b>10h30 - Debate</b></p> <p><b>10h45 - Pausa para café</b></p> <p><b>11h00 - Questões Ético-Jurídicas associadas ao VIH/SIDA</b><br/>Prof.ª Doutora Maria do Céu Rueff - Membro da Comissão de Ética da Faculdade de Medicina da UL, Investigadora do Centro de Investigação Biomédica</p> <p><b>11h30 - Perigos da Internet</b><br/>Dr. Rui Batista – Procurador da República e Assessor da Procuradora-Geral da República</p> <p><b>12h00 - Debate</b></p> | <p><b>09h30 - Receção aos voluntários</b></p> <p><b>10h00 - O Projeto Nacional de Educação pelos Pares (PNEP)</b></p> <p><b>10h30 - Sexualidade e género (Jogos e dinâmicas de grupo)</b></p> <p><b>11h30 - Pausa para café</b></p> <p><b>11h45 - Crenças e atitudes sobre sexualidade e VIH/SIDA (Jogos e dinâmicas de grupo)</b></p>                                                            |
| <b>12h15 - Pausa para Almoço (livre)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>12h45 - Pausa para Almoço (livre)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>14h00 - Sexualidade, saúde e educação</b><br/>Prof.ª Doutora Isabel Chagas - Professora Auxiliar do Instituto de Educação da UL/ GEISXT/FPCCS - Coordenadora Científica do CAOJ Lisboa</p> <p><b>14h30 - Estilos de vida Saudáveis</b><br/>(A definir)</p> <p><b>15h00 - Debate</b></p> <p><b>15h15 - Pausa para café</b></p> <p><b>15h30 - Riscos Associados ao Consumo de Drogas e Álcool</b><br/>Dra. Ana Feijão Gomes - Coordenadora e Diretora Clínica da Unidade de Alcoologia de Coimbra. Administração Regional de Saúde do Centro</p> <p><b>16h00 - Métodos Contracetivos e Gravidez na Adolescência</b><br/>Dra. Sara Valadares - Assistente Graduada de Obstetrícia e Ginecologia da Maternidade Alfredo da Costa do Centro Hospital de Lisboa Centro e Assistente da Faculdade de Ciências Médicas da UNL</p> <p><b>16h30 - Debate</b></p> <p><b>16h40 - Igualdade de Género e Violência no Namoro</b><br/>Dra. Ana Paixão - Associação Questão de Igualdade</p> <p><b>17h10 - Debate</b></p> <p><b>17h20 - Encerramento dos Trabalhos</b></p>                                                                                                    | <p><b>14h00 - Desenvolvimento de competências pessoais e sociais (Jogos e dinâmicas de grupo)</b></p> <p><b>15h45 - Expressões da sexualidade e orientação sexual (Jogos e dinâmicas de grupo)</b></p> <p><b>16h30 - Pausa para café</b></p> <p><b>16h45 - Abuso, assédio e violência sexual (Jogos e dinâmicas de grupo)</b></p> <p><b>17h30 - Avaliação do Curso - Constituição das BUI</b></p> |

#### Em parceria com:



#### Inscrições:

caoj.voluntarios@gmail.com  
Tel: 213540000

#### Com o apoio de:





# BOA PRÁTICA

No que se refere ao voluntariado que inter-vém no ambulatório e no internamento do Instituto Português de Oncologia (IPO) de Lisboa, a Liga Portuguesa Contra o Cancro – Núcleo Regional Sul prevê uma formação inicial ministrada em uma ou duas sessões de 8 horas cada e conta com um momento de apresentação da instituição para contex-tualizar o voluntário. É nomeado o orienta-dor que acompanha o candidato a voluntá-rio da Liga durante vários meses.

Cada voluntário estagiário está uma vez por semana (3 horas), durante 4 semanas num serviço, passando depois para o seguinte e assim sucessivamente até passar por 3 ser-viços. No final das 12 semanas o candidato opta por um dos 3 serviços, caso seja acei-te pelo Responsável e haja vaga, continua a sua formação no serviço escolhido - for-mação on the job. Fará posteriormente a segunda fase da formação, uma vez por se-mana durante mais 12 semanas. **Terminada a fase experimental é feita uma reflexão/ avaliação acerca da formação e é efetuado o estágio final, trata-se de uma avaliação do orientador do voluntário - entrevista fi-nal de autoavaliação com a psicóloga, se-guindo-se a “entrega da bata” e do cartão de voluntário numa cerimónia pública.**

Face às exigências da função, a formação de um voluntário pode demorar cerca de um ano.

# BOA PRÁTICA

No Gastagus a formação decorre durante um ano e reparte-se por diversas atividades que têm lugar, sobretudo, aos fins de semana. As atividades formativas podem incluir: ações de *teambuilding*, autoavaliação, heteroavaliação (pelos pares) e períodos de reflexão.

Existe uma avaliação intermédia no processo formativo que inclui sempre uma reunião de “loveback” (*feedback*) por parte dos avaliadores. Nesta avaliação intermédia são atribuídas “notas” ao candidato a voluntário para que este saiba qual o “grau/nível” que atingiu até àquele momento na sua caminhada formativa.

À medida que o voluntário evolui no processo de construção da sua experiência de voluntariado, torna-se não apenas responsável pela sua caminhada, mas também da caminhada de cada um dos novos candidatos, aqueles que iniciam a sua “caminhada formativa” de um ano.



# BOA PRÁTICA



Na Câmara Municipal de Lisboa, no contexto do Programa Municipal de Voluntariado tornou-se necessário criar um processo de formação que dotasse os voluntários de conceitos e noções fundamentais para o exercício do voluntariado, na relação com os serviços municipais e seus funcionários, no grupo de voluntários e com os munícipes. Independentemente da função que o voluntário venha a exercer, a frequência da Formação é um requisito para o enquadramento no Programa Municipal de Voluntariado.

O programa de formação, desenvolvido em parceria com os diversos serviços municipais envolvidos no enquadramento de voluntários e com a competência na área da formação, consiste num módulo de Iniciação ao Voluntariado e módulos específicos relativos às atividades que os voluntários vão desenvolver nos serviços. As ações de formação realizadas são ministradas tendo sempre em consideração as necessidades de voluntariado nos diversos serviços. Em casos específicos, como na Quinta Pedagógica, é realizado um treino *in loco*.

*Os programas de desenvolvimento pessoal mais eficazes têm duas componentes. A primeira é um programa educacional bem planeado para voluntários e assalariados de uma organização que leva a sério a sua missão e os seus recursos humanos. [...] A segunda componente é um ambiente organizacional que reconhece a motivação dos voluntários para servir e aprender.*

*James C. Fisher e Kathleen M. Cole*

# NOTAS

---





# Supervisão

## O que é

A supervisão é o processo de acompanhamento da situação dos voluntários na entidade/ organização quer ao nível do desempenho na execução das tarefas, quer ao nível do seu bem-estar e integração nas atividades.

### GERIR VOLUNTÁRIOS

Algumas noções de gestão de recursos humanos poderão ser úteis para os gestores de voluntários, uma vez que estes poderão ter que supervisionar voluntários diretamente ou certificar-se de que os colaboradores o fazem.

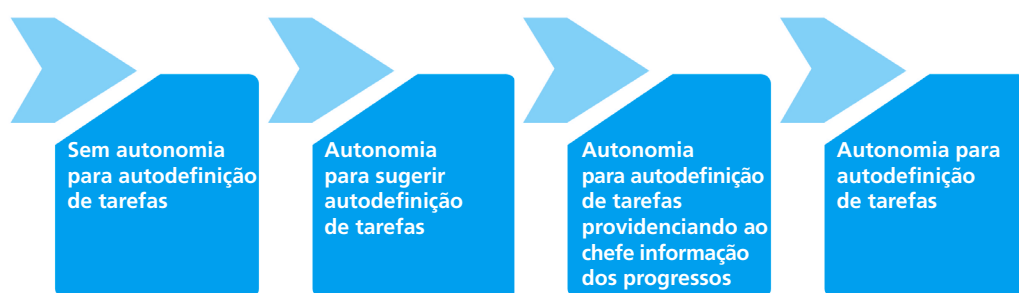
### CRIAR UM AMBIENTE MOTIVADOR

Uma das funções do gestor de voluntários é criar as condições para que os voluntários executem as suas tarefas, adquirindo autonomia, pois conseguem-se melhores resultados com pessoas autónomas.

Podem ser utilizadas várias técnicas de capacitação de forma a tornar os voluntários mais autónomos e mais capazes de uma atuação independente, nomeadamente dando-lhes algum poder de decisão no seu âmbito de atuação na entidade/organização, dentro dos limites institucionais.

### NÍVEIS DE CONTROLO

Existem diferentes graus de autonomia que os voluntários podem exercer no desenvolvimento das suas responsabilidades:



**Figura 7** - Os 4 níveis de controlo, baseado em McCurley e Lynch (1996, 2011).

#### SEM AUTONOMIA PARA AUTODEFINIÇÃO DE TAREFAS

Neste nível o voluntário não tem autonomia sendo mais adequado e frequente em funções de curto prazo. Este nível é mais ineficaz e inevitavelmente produz mais trabalho para o gestor, ocupando-lhe mais tempo. Este nível de gestão reduz o potencial criativo do voluntário.

#### AUTONOMIA PARA SUGERIR A AUTODEFINIÇÃO DE TAREFAS

Quando um voluntário está neste nível de controlo, define as suas tarefas mas, antes de iniciar a atividade, as suas ideias deverão ser discutidas e aprovadas pelo supervisor. O voluntário deve apresentar relatórios periódicos que poderão incluir um plano das futuras ações. Este nível permite ao supervisor acompanhar o desempenho do voluntário de forma regular.

#### AUTONOMIA PARA AUTODEFINIÇÃO DE TAREFAS PROVIDENCIANDO AO SUPERVISOR INFORMAÇÃO DOS PROGRESSOS

Neste nível o voluntário define as suas tarefas de forma autónoma mas deverá partilhá-las com o supervisor. Deverão ser elaborados relatórios de progresso com periodicidade regular. Estes relatórios não têm de ser formais, uma conversa entre o supervisor e o voluntário poderá ser o mais adequado para identificar aspetos a aperfeiçoar.

#### AUTONOMIA PARA A AUTODEFINIÇÃO DE TAREFAS

O voluntário neste nível de controlo define as suas tarefas e desenvolve a sua atividade sem necessitar de informar os colaboradores do que fez e dos seus progressos.

# BOA PRÁTICA

Na Raízes – Associação de Apoio à Criança e ao Jovem o acompanhamento e supervisão dos voluntários estão a cargo de um coordenador do voluntariado, através de um processo e procedimentos próprios. Destaca-se o registo regular da atividade de cada voluntário, dos horários efetuados e do histórico das suas intervenções no “Diário do Voluntário”.

Este instrumento tem como objetivo manter o histórico do voluntário e possibilitar a reflexão e avaliação da atividade de voluntariado.



## – Supervisão, Raízes

### **Acompanhamento e Supervisão dos/as Voluntários/as**

- Identificação do/a coordenador/a
- Contacto regular presencial ou via telefone (em caso de voluntariado ao domicílio)
- **Registo individual do voluntariado enviado ao/à coordenador/a**
- Promoção de encontros para partilha de experiências e de boas práticas



### **Instrumento de Registo: Diário do Voluntário/a**

- **Objetivos:**
  - Registrar com detalhe o desenrolar da atividade e informações importantes para a continuidade do trabalho;
  - Possibilitar a reflexão do/a voluntário/a sobre a sua prestação e o impacto no/a destinatário/a;
  - Informar o/a coordenador/a das atividades realizadas;
  - Avaliar a médio prazo as mudanças na atividade e no comportamento dos/as destinatários/as e do/a próprio/a voluntário/a;
  - Registrar o número de horas de voluntariado realizadas;
  - Manter um histórico do percurso do/a voluntário/a.



## – Diário do Voluntário, Raízes

### Instrumento Diário do Voluntário/a

#### ACOMPANHAMENTO

| Data                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Local     | Duração   | Presenças          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|--------------------|
| 06/04 /2012                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Domicílio | 10h-12h30 | Voluntário e idosa |
| <p>" Conforme me tinha proposto, levei o "tablet" da minha mulher com músicas alentejanas tiradas na Net e escutamos em conjunto. Estava atento ao impacto que poderia ter esta minha iniciativa, pois não existe qualquer rádio ou televisão em casa por vontade própria. Notei um semblante algo fechado mas muito atento às letras das canções e no fim uma observação curiosa de que as musicas tinha arranjos modernos modificando um pouco o ritmo ao "compadre alentejano". Creio que se pode, e deve, repetir a experiência informática/sonora pois apenas não foi dada a bênção musical naquela casa logo na primeira tentativa, porque ficava mal tamanha transformação de uma só assentada. Foram-me oferecidos uns bombons de laranja e chocolate ingleses muito bons que gostei imenso. Gulosamente os dois fomos depenicando enquanto falámos animadamente a propósito de um livro muito interessante que a Srª tem sobre um primo já falecido e que foi uma referência nos anos 40 na vida dos cegos dessa época. "</p> |           |           |                    |





# BOA PRÁTICA

Na Assistência Médica Internacional a supervisão do voluntariado regular é iniciada a partir do momento em que o voluntário passa a exercer funções, seja na sede ou num dos equipamentos sociais. Desse modo, o voluntário sente-se parte integrante da equipa e tem sempre alguém a supervisionar e a apoiar o seu trabalho. A comunicação processa-se regularmente com a direção dos equipamentos sociais. A pessoa responsável pelo voluntariado vai tendo conhecimento do desempenho do voluntário e do seu sentido de compromisso.

No caso do voluntariado pontual, as ações são acompanhadas por um colaborador da AMI que regista os voluntários participantes.

# BOA PRÁTICA

No Projeto Mais Proximidade, Melhor Vida a intervenção no terreno é feita em pares e existe a figura de “gestor de caso” que faz o acompanhamento periódico das duplas de voluntários. Os novos voluntários são integrados pelo gestor de caso que os acompanha no período de “estágio” durante as quatro primeiras visitas, com o intuito de fazer a gestão das suas expectativas e da relação com o idoso.





ALDEIAS  
DE CRIANÇAS SOS  
Amor e um lar para cada criança

# BOA PRÁTICA

Faz parte do processo de supervisão realizar o registo das atividades dos voluntários. As Aldeias de Crianças SOS têm um formulário de registo de presenças dos voluntários que permite saber o número de horas de colaboração e a natureza das atividades desenvolvidas.

## – Registo de Presenças, Aldeias das Crianças SOS



ALDEIAS  
DE CRIANÇAS SOS  
PORTUGAL

### Registo de presenças

Voluntário/a: \_\_\_\_\_

Área de intervenção: \_\_\_\_\_ Orientador/supervisor: \_\_\_\_\_

Mês: \_\_\_\_\_

Ano: \_\_\_\_\_

| Dia                       | Hora entrada | Hora saída | Síntese das actividades realizadas | Rubrica do voluntário | Rubrica do orientador supervisor |
|---------------------------|--------------|------------|------------------------------------|-----------------------|----------------------------------|
| Dia: _____                |              |            |                                    |                       |                                  |
| Dia: _____                |              |            |                                    |                       |                                  |
| Dia: _____                |              |            |                                    |                       |                                  |
| Dia: _____                |              |            |                                    |                       |                                  |
| Dia: _____                |              |            |                                    |                       |                                  |
| Dia: _____                |              |            |                                    |                       |                                  |
| Total de horas acumulado: |              |            |                                    |                       |                                  |

Amor e um lar para cada criança

# BOA PRÁTICA



No Centro de Orientação de Jovens da Fundação Portuguesa "A Comunidade Contra a Sida" a supervisão dos voluntários é feita por um professor ou por um técnico superior. A planificação e implementação das sessões nas escolas são sempre supervisionadas. No final de cada sessão os voluntários preenchem um "Diário de Bordo" no qual avaliam a sessão e o seu desempenho. Para além do preenchimento deste registo é feita uma reflexão oral acerca dos seus pontos fortes e menos fortes.

## – Diário de Bordo, CAOJ

**Projeto Nacional de Educação pelos Pares**

**Sexualidade e Prevenção VIH/SIDA**

**Diário de Bordo dos/as alunos/as**



FUNDAÇÃO PORTUGUESA  
A COMUNIDADE CONTRA A SIDA

Escola: \_\_\_\_\_ Ano/Turma: \_\_\_\_\_ Idade: \_\_\_\_\_

Sessão nº \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

1. O mais agradável das sessões até hoje foi: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. O que menos gostei foi: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Participei na reflexão das sessões e aprendi que: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Não participei na reflexão das sessões porque: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Depois destas sessões fiquei mais esclarecido(a) sobre \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

mas gostava de aprofundar \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Centro de Aconselhamento e Orientação de Jovens (CAOJ) da Fundação Portuguesa "A Comunidade Contra a SIDA"

# BOA PRÁTICA



De um modo geral, os voluntários que colaboram ao abrigo do Programa Municipal de Voluntariado revelam estar satisfeitos, o que se traduz na sua permanência nos serviços por longos períodos. Os fatores que fundamentam este sucesso prendem-se com a supervisão e traduzem-se nas seguintes tarefas/ações:

- . definição clara, por parte do supervisor, das tarefas dos voluntários e as condições necessárias para a sua execução;
- . conversas diárias informais entre o supervisor e os voluntários, com um sentido construtivo;
- . reuniões periódicas de avaliação e de partilha entre o supervisor e os voluntários;
- . acompanhamento do supervisor, próximo do voluntário;
- . estabelecimento de uma relação empática entre o supervisor e os voluntários;
- . envolvimento dos voluntários na integração dos novos voluntários.

## NOTAS

---



# Avaliação

## O que é

### AVALIAÇÃO E *FEEDBACK*

A avaliação de um programa de voluntariado e o processo de comunicação dos seus resultados são fundamentais para que as entidades/organizações possam dar o devido reconhecimento aos voluntários, mas também compreender a amplitude da sua intervenção e o seu impacto real na entidade/organização.

### AVALIAR VOLUNTÁRIOS

Avaliar os voluntários é importante, porque permite:

1. ajudar os voluntários a desenvolver ao máximo o seu potencial;
2. ajudar a organização a envolver melhor os voluntários.

Uma avaliação periódica pode ajudar no desempenho global do voluntário, mas não deve substituir a supervisão e o acompanhamento quotidiano.

### CRIAR UM SISTEMA DE AVALIAÇÃO

Um sistema de avaliação deve conter os seguintes elementos:

- . regras de avaliação do desempenho;
- . um período experimental definido previamente ao recrutamento, antes de serem oficialmente aceites e inseridos na entidade/organização;
- . um sistema de elaboração e renovação de perfil de posto para cada voluntário;
- . uma data agendada para reuniões de avaliação entre os voluntários e os seus coordenadores, para discussão de desempenho e satisfação;
- . um método de revisão de compromissos durante a reunião de avaliação.

### TUDO COMEÇA COM O PERFIL DE POSTO

Para conduzir boas reuniões de avaliação os perfis de posto deverão estar bem definidos para cada voluntário.

Os gestores deverão ajustar os perfis de posto após cada sessão de avaliação, ou como parte de cada sessão anual de planeamento, fazendo com que correspondam aos novos esforços estratégicos do projeto ou programa.

### AVALIAÇÃO E RECONHECIMENTO

A sessão de avaliação pode também servir de diagnóstico, permitindo ao gestor determinar o que os voluntários sentem acerca do seu esforço. Em alguns perfis de posto, poderá haver o risco de entrar em *burnout*. A sessão de avaliação pode permitir ao gestor de voluntários analisar se um voluntário está a entrar em *burnout* e precisa de ser transferido para outro posto. Também pode perceber se os voluntários estão preparados para assumir maiores responsabilidades. A sessão torna-se numa avaliação mútua, com a intenção de reconhecer e promover os voluntários.

# BOA PRÁTICA

SANTA  
CASA

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.



Voluntariado

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa utiliza os seguintes instrumentos de avaliação: a aplicação de questionários de satisfação aos voluntários e técnicos que são preenchidos de forma anónima e os “encontros de partilha”. É ainda realizada uma avaliação anual que abrange os seguintes atores da organização: Voluntários (autoavaliação), Técnicos de Enquadramento (avaliação do voluntário), Beneficiários (grau de satisfação).

# BOA PRÁTICA

O Gastagus dispõe de uma Carta a partir da qual os voluntários fazem a sua autoavaliação e assumem se estão ou não preparados para o projeto. Acontece ao longo de um fim de semana, de autoreflexão crítica e de partilha sobre as diferentes dimensões da preparação. Esta carta vai evoluindo e ao longo do ano são realizados vários momentos de avaliação intermédia.

Em avaliação pode falar-se de *feedback*. O Gastagus usa o a noção de "*loveback*" (devolver aspetos que podem ser melhorados). A partir de um guião, a reunião "*loveback*" tem o intuito de focar o que o voluntário tem de bom e deve manter, o que tem para melhorar, terminando com um aspeto particularmente positivo do voluntário.

## GUIÃO DA REUNIÃO LOVEBACK

- 1 - começar por colocar o voluntário à vontade!
- 2 - explicar muito brevemente que há dois tipos de critérios, quantitativos e qualitativos, e que o objetivo desta entrevista é disponibilizar as ferramentas e a informação para o voluntário saber onde está e que caminho ainda lhe falta;
- 3 - que comportamentos é que o voluntário deve manter? Sublinhar o caminho certo, as contribuições positivas;
- 4 - que aspetos o voluntário tem que melhorar? O que lhe está a faltar para ser selecionado, para partir em missão?
- 5 - deixar para o fim um aspeto particularmente bom do voluntário, uma mensagem de esperança, uma competência chave que tem feito a diferença na sua caminhada e/ou no Gastagus;
- 6 - identificar que apreciações existem e atribuí-las ao voluntário.



## NOTAS

---

## NOTAS

---

# Reconhecimento

## O que é

O reconhecimento consiste nos mecanismos formais e informais de compensação aos voluntários pelo seu contributo.

### A MOTIVAÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS

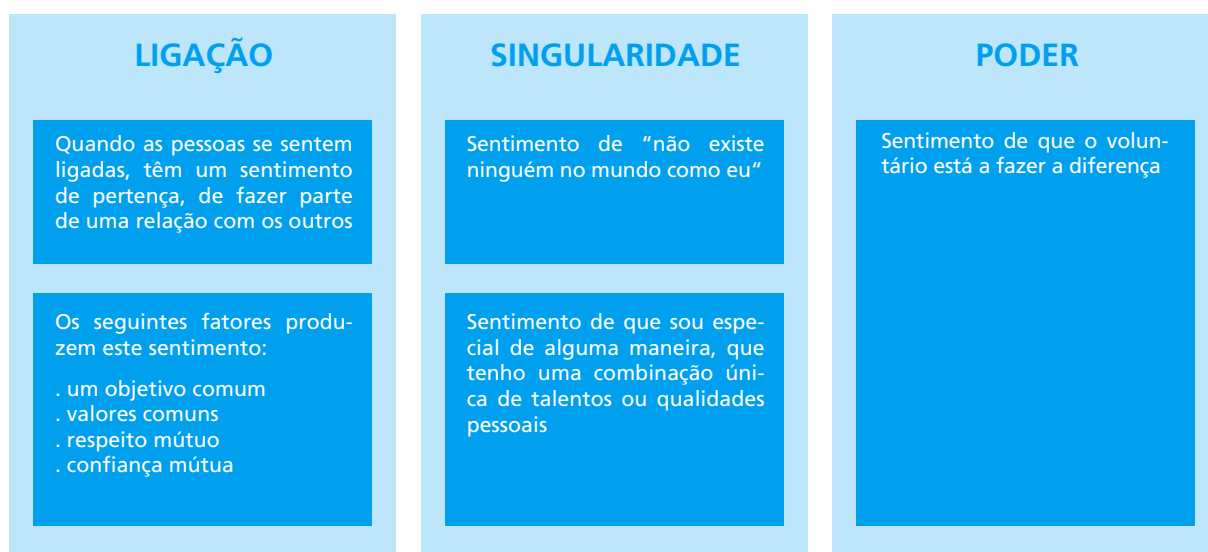
Manter voluntários é a chave do sucesso.

Por vezes o comportamento “desmotivado” é causado pela frustração. Quando nos referimos a voluntários motivados, falamos da criação de uma experiência de voluntariado que permita a um indivíduo satisfazer as suas necessidades motivacionais de forma produtiva para a entidade/organização e compensadora para si próprio. É importante assegurar que os voluntários recebem a sua “retribuição motivacional” em relação ao contributo que prestam no âmbito da sua colaboração com a entidade/organização, como forma de reconhecimento.

### REFORÇAR A AUTOESTIMA

Um ambiente que faz os voluntários sentirem-se bem é aquele que alimenta a sua autoestima.

Os psicólogos Harris Clesmes e Reynold Bean concluíram que pessoas com um nível elevado de autoestima satisfazem três necessidades motivacionais específicas: sentimento de ligação, singularidade e poder.



**Figura 8** - Três necessidades que mantêm um nível elevado de autoestima, baseado em McCurley e Lynch (1996, 2011).

## SISTEMAS FORMAIS DE RECONHECIMENTO

Para honrar as concretizações dos voluntários podemos utilizar: Prémios, Certificados, Placas, Pins, Jantares, Receções.

Muitas entidades/organizações têm uma cerimónia anual, na qual se destacam contributos especiais de alguns voluntários. A forma mais efetiva de reconhecimento dos voluntários é a que tem lugar na partilha diária entre o voluntário e a entidade/organização através dos seus colaboradores que expressam apreciação sincera e agradecem o seu contributo.

O reconhecimento diário pode incluir:

- . dizer «obrigado»;
- . envolver os voluntários na tomada de decisões que lhes dizem respeito;
- . perguntar aos voluntários pela sua família e demonstrar interesse pela sua vida fora do contexto de voluntariado;
- . certificar-se que os voluntários recebem tratamento igual;
- . enviar uma nota de apreciação à família dos voluntários;
- . permitir aos voluntários participar em formações para melhorar as suas competências;
- . recomendar os voluntários para tarefas que envolvam maior responsabilidade;
- . celebrar o aniversário dos voluntários na entidade/organização;
- . dizer aos voluntários que deram um bom contributo;
- . perguntar as suas opiniões;
- . dizer algo positivo acerca das suas qualidades pessoais.

Sistemas informais

- . promover almoços em conjunto;
- . ter lanche nas reuniões de voluntários;
- . carta de agradecimento aos voluntários;
- . decorar a área de trabalho dos voluntários no seu aniversário;
- . escrever artigos sobre o desempenho dos voluntários em jornais e revistas;
- . organizar conversas informais de liderança;
- . divulgar os resultados dos voluntários em relatórios enviados a dirigentes.

# BOA PRÁTICA



O Gastagus organiza uma cerimónia que reúne a família e os amigos dos voluntários. É uma oportunidade para transmitir que a vitória ao longo do ano pertenceu aos voluntários numa primeira linha do projeto, aos orientadores do segundo ano que os ajudaram a liderar e também aos coordenadores e voluntários. O foco está na importância de cada voluntário para a concretização da missão da organização.

# BOA PRÁTICA

A Assistência Médica Internacional tem igualmente estabelecidas formas de reconhecimento formais designadas por “Agradecimento” e “Homenagem”, que têm lugar em diferentes momentos:

- a) agradecimento regular: no fim de cada ação é enviado ao voluntário um agradecimento com os resultados da ação.
- b) agradecimento anual: todos os anos, no dia 5 de dezembro, Dia Internacional dos Voluntários, é promovida a ação “Há várias Formas de Abraçar”, um gesto simbólico de agradecimento a todos os voluntários que colaboraram com a AMI e também de apelo à solidariedade.
- c) homenagens: pontualmente a AMI homenageia alguns dos seus voluntários com base em critérios de grau de compromisso, ou de número de anos de colaboração.



## – Diploma, AMI

### CERTIFICADO

Certifica-se que \_\_\_\_\_ portador do cartão de  
cidadão nº \_\_\_\_\_, participou na ação de voluntariado **Natal Solidário**,  
no âmbito da campanha **AMI/Fnac**, que decorreu entre **1 e 31 de dezembro de 2015**.

Lisboa, dezembro de 2015



Fundação AMI



# BOA PRÁTICA

O Projeto Mais Proximidade, Melhor Vida dá a conhecer os testemunhos dos seus utentes aos voluntários, tratando-se de uma forma de reconhecimento da sua dedicação.

“Na minha vida nunca tive mimo até vos receber.”

“Fico mais contente, mais alegre, quando estão cá os voluntários.”

“Sabem compreender-me e falar comigo e há muita gente, incluindo a minha família, que tem dificuldade em compreender-me.”

“Eu gostava de ser persuasiva e convencer outras pessoas a receber voluntários. Eles são dedicados e fazem-nos sentir tão bem que era bom para qualquer pessoa.”



# BOA PRÁTICA



A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa faz o reconhecimento da ação voluntária, através de uma homenagem e de reportagens difundidas no *Facebook*, na *intra* e *internet*.

# BOA PRÁTICA

O Centro de Orientação de Jovens da Fundação Portuguesa "A Comunidade Contra a Sida" reconhece os seus voluntários através de uma festa no final de cada ano letivo. São convidados todos os voluntários para um almoço convívio onde, para além da confraternização, são entregues os diplomas a todos os voluntários que participam nas atividades.



## – Convite para Convívio, CAOJ



### CONVITE

AMIGO VOLUNTÁRIO ESPREITA O TEU E-MAIL  
É TEMPO DE CONFATERNIZAR  
TRAZ UM AMIGO TAMBÉM  
PARA CONHECER O NOSSO PROJETO  
PNEP  
NO CAOJ – LISBOA  
PRAÇA ANTÓNIO SARDINHA  
FREGUESIA DA PENHA DE FRANÇA

EU SOU VOLUNTÁRIO E TU?





**PROMOÇÃO E EDUCAÇÃO PARA A SAÚDE EM MEIO ESCOLAR**  
**SEXUALIDADE E PREVENÇÃO DO HIV/SIDA**

**Projecto Nacional de Educação Pelos Pares**  
**2015/2016**

**CERTIFICADO**

A Fundação Portuguesa “A Comunidade Contra a SIDA” certifica que \_\_\_\_\_ frequentou a formação técnico pedagógica dinamizada pelo Centro de Aconselhamento e Orientação de Jovens de Lisboa, nas áreas de desenvolvimento de competências pessoais e sociais e na implementação de estratégias da educação pelos pares.

No âmbito da formação, desempenhou o papel de formador(a) voluntário(a) na área de Educação Sexual e Prevenção do VIH/SIDA, na turma \_\_\_\_ do \_\_\_\_ ano da Escola/Agrupamento \_\_\_\_\_.

Presidente do Conselho de Administração

(Dr.<sup>a</sup> Filomena Margarida Frazão de Aguiar)

# BOA PRÁTICA

O TNDMII emite uma declaração que confirma o enquadramento do voluntário no programa de voluntariado, especificando a área de colaboração e o seu contributo individual.

*Como podemos aumentar o valor dos nossos colaboradores assalariados e voluntários? Uma via é apreciá-los. Quando um investimento é apreciado, o seu valor é aumentado. Passa-se o mesmo com as pessoas. Quando apreciamos as pessoas, elas reconhecem o seu valor e tudo o que fazem brilha. Não é assim? Diga aos seus voluntários que os aprecia.*

*Shar Mc Bee*

## – Declaração, TNDM



### DECLARAÇÃO

Declaramos que \_\_\_\_\_ integrou  
o Programa de Voluntariado do Teatro Nacional D. Maria II na área de Tratamento do  
Acervo Patrimonial e Documental de \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ apoiando  
\_\_\_\_\_.

Apraz-nos registar o interesse e motivação demonstrados e a forma desinteressada e  
responsável com que colabora nas atividades propostas, de acordo com as suas aptidões  
próprias e no seu tempo livre.

Lisboa, \_\_\_\_\_

O Presidente do Conselho de Administração

A Coordenadora do Programa  
de Voluntariado

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



