

MESTRADO
CIÊNCIAS EMPRESARIAIS

TRABALHO FINAL DE MESTRADO
TRABALHO DE PROJECTO

ATIVAÇÃO E GESTÃO DO PROGRAMA DE GESTÃO DE
VOLUNTARIADO NA AJDP

JÉNIFER REBELO SILVESTRE DUARTE

JUNHO - 2016

MESTRADO EM CIÊNCIAS EMPRESARIAIS

TRABALHO FINAL DE MESTRADO TRABALHO DE PROJECTO

**ATIVAÇÃO E GESTÃO DO PROGRAMA DE GESTÃO DE
VOLUNTARIADO NA AJDP**

JÉNIFER REBELO SILVESTRE DUARTE

ORIENTAÇÃO:

PAULO ALEXANDRE GUEDES LOPES HENRIQUES

JUNHO - 2016

Agradecimentos

Ao Carlos Neves, que me tem ajudado todos os dias, sempre com um abraço pronto quando mais preciso.

À minha mãe, pai e irmão, que sempre apoiaram as decisões que tenho tomado no meu trajeto pessoal e profissional.

Aos meus colegas de turma, com um agradecimento mais especial ao Gonçalo Bernardino, ao Miguel Abrantes, ao João Bacalhau e à Francisca Gomes, parceiros de tantos dias e noites de estudo e trabalho, mas repletas de cumplicidade e alegrias.

À Associação de Jovens Diabéticos de Portugal que me aceitou de braços abertos e onde desenvolvo o meu voluntariado com um sorriso nos lábios.

Ao meu orientador, Professor Paulo Lopes Henriques por ter aceite participar nesta pequena aventura.

Resumo

Objetivo: O presente estudo pretende (1) caracterizar uma amostra de voluntários no contexto de uma IPSS relacionada com a Diabetes; (2) analisar as suas motivações para o voluntariado; e (3) desenvolver um Programa de Gestão de Voluntariado.

Método: A amostra é constituída por 24 voluntários da Associação de Jovens Diabéticos de Portugal que realizaram ou realizam presentemente ações de voluntariado nesta mesma instituição. O instrumento de avaliação utilizado foi baseado no Inventário de Motivações para o Voluntariado (Gonçalves, E., Monteiro, S. e Pereira, A., 2011).

Resultados: Foi verificado que os voluntários são maioritariamente motivados pela aquisição de novas competências, pelo seu possível desenvolvimento psicológico e pelo desejo de ajudar os menos afortunados do que eles próprios, expressando valores altruístas. Foi desenvolvido o Programa de Gestão de Voluntariado para a associação em questão, apresentando já resultados positivos.

Conclusão: A retenção e gestão dos voluntários deve ter em atenção aspetos como o altruísmo, a possibilidade de ajudar os outros, a oportunidade de crescimento pessoal e de viver novas experiências.

Palavras-chave: voluntariado, motivação, gestão, competências

Abstract

Objective: This study aims to (1) characterize a volunteer sample in the context of a Social Solidarity Private Institution related with Diabetes; (2) analyze their motivations for volunteering; and (3) develop a Volunteer Management Program.

Method: The sample consists of 24 volunteers from the Portuguese Association of Young Diabetics, who performed or currently perform volunteer work at the same institution. The evaluation instrument was based on the *Volunteer Functions Inventory* (Gonçalves, E., Monteiro, S. e Pereira, A., 2011).

Results: It was found that the volunteers are mostly motivated by the acquisition of new skills, for their possible psychological development and the desire to help those less fortunate than themselves, expressing altruistic values. The Volunteer Management Program was developed for the association in question, already showing positive results.

Conclusion: The retention and management of volunteers should take into account aspects such as altruism, the ability to help others, the opportunity for personal growth and new experiences.

Keywords: volunteering, motivation, management, skills

Índice

AGRADECIMENTOS.....	I
RESUMO	II
ABSTRACT	III
ÍNDICE	IV
LISTA DE TABELAS.....	VI
LISTA DE ABREVIATURAS	VII
1 INTRODUÇÃO	1
2 REVISÃO DE LITERATURA.....	3
2.1 Gestão de Voluntários.....	3
2.2 Voluntariado	4
2.3 O Voluntário.....	6
2.4 Motivações para o Voluntariado	6
3 METODOLOGIA	10
3.1 Caracterização da Instituição.....	10
3.2 Caracterização da amostra	11
3.3 Instrumentos.....	11
3.4 Análise estatística	13
3.5 Resultados.....	13
4 DISCUSSÃO DE RESULTADOS.....	16
5 PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO	17
5.1 Objetivos do Programa de Gestão de Voluntariado.....	18

5.2	Organização do Programa de Gestão de Voluntariado	18
5.3	Elaboração de Perfis de Posto	19
5.4	Recrutamento	20
5.5	Entrevista e Seleção	21
5.6	Preparação dos voluntários.....	22
5.7	Supervisão.....	23
5.8	Avaliação e Motivação	23
5.9	Reconhecimento	24
6	CONCLUSÃO.....	25
7	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	27
8	ANEXOS.....	30

Lista de Tabelas

TABELA I – Caracterização da amostra

TABELA II – Caracterização dos voluntários da AJDP

TABELA III – Caracterização das motivações para o voluntariado

TABELA IV – Diferenças entre os géneros nas motivações para o voluntariado

TABELA V – Diferenças entre as idades e as motivações para o voluntariado

Lista de Abreviaturas

AJDP – Associação de Jovens Diabéticos de Portugal

IMV – Inventário de Motivações para o Voluntariado

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

ONG – Organização Não Governamental

PGV – Programa de Gestão de Voluntariado

PIB – Produto Interno Bruto

PP – Perfil de Posto

VFI – Volunteer Functions Inventory

1 Introdução

O voluntariado é um importante recurso para muitas organizações sem fins lucrativos, principalmente as de pequena dimensão (Prouteau, L. e Wolff, F., 2008). Por não conhecerem ou por não terem uma estrutura para procurar parcerias com outras entidades, estas organizações baseiam a sua sustentabilidade nos seus voluntários (Nunes D., 2009).

A nível europeu, a economia social representa aproximadamente 8% das empresas e instituições e 10% do emprego. Em Portugal, as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) contribuem para 5% do Produto Interno Bruto (PIB), envolvendo milhares de voluntários (Entreajuda, 2011). No ano de 2001, os censos indicaram que a taxa de voluntariado era de 16,3%, (Dedicado, A., 2002), sendo que em 2012 essa taxa diminuiu para 11,5% (INE, 2013), existindo contudo evidências de um aumento gradual da procura em IPSS (Parente, A., 2014). Uma das razões enunciadas em diversas publicações para justificar a escassez de voluntários disponíveis, é a falta de iniciativa das instituições para o recrutamento de voluntários, tal como o reduzido investimento que nelas fazem (Dedicado, 2002; Hager, M. e Brudney, J., 2004). Para que tal não aconteça, os gestores de voluntariado devem promover o sucesso dos seus voluntários indo ao encontro das suas motivações e expectativas (Prouteau e Wolff, 2008).

Tal como o e-book *Turn Your Organization Into a Volunteer Magnet* afirma, para criar um “campo magnético” numa organização, recrutando novos voluntários e mantendo a relação com os voluntários já existentes, temos que perceber quais os pontos de atração e energia que fazem com que a pessoa queira ser um voluntário

(Fryar, A., Jackson, R. e Dyer, F., 2007). Mas quais as suas reais motivações? Alguns estudos apontam para motivos relacionais (Prouteau, L. e Wolff, F., 2004; Prouteau e Wolff, 2008), outros para motivações relacionadas com novas aprendizagens e carreira profissional (Day, K. e Devlin, R., 1998), sendo importante perceber quais é que se adequam a cada organização analisada.

Este trabalho surge na sequência de uma necessidade identificada numa IPSS relacionada com a área da Diabetes, designada por Associação de Jovens Diabéticos de Portugal (AJDP). Foi verificado que é necessário aumentar o número de voluntários da entidade e manter esse número, no sentido de se poder dar resposta a todos os projetos e atividades e apoiar a sua missão. Para tal, será criado um Programa de Gestão de Voluntariado (PGV), o qual pode servir de base para várias instituições do sector das Organizações Não Governamentais (ONG's). O estudo em questão é suportado pela análise das motivações para a realização de voluntariado, tendo o caso prático da instituição identificada anteriormente. Este trabalho é suportado por uma revisão bibliográfica que aborda a designação e a importância do voluntariado e do voluntário nas organizações e pela avaliação das suas motivações. Para o caso em concreto da AJDP, foi criado um questionário baseado no *Volunteer Functions Inventory* que verificou quais as principais motivações de uma amostra de 24 voluntários ativos da organização e com base nesses pontos foi criado o PGV, cujo objetivo é promover a adesão e manutenção dos mesmos.

2 Revisão de Literatura

2.1 *Gestão de Voluntários*

Ao longo das últimas décadas, com a globalização, o aumento da concorrência e a contínua mudança nas tecnologias, as organizações têm que adaptar continuamente a forma como são geridas (Cuskelly, G., Taylor, T., Hoye, R. e Darcy, S., 2006). Isto é válido também para o sector voluntariado, sendo que se tem procurado avaliar o impacto das práticas de gestão do mesmo no âmbito das ONG's (Fryar et al, 2007).

A gestão dos voluntários começa na prática de gestão de recursos humanos específicos, com processos de recrutamento, seleção, avaliação, recompensas, formação e desenvolvimento, comunicação e projeto de trabalho (Beatty, R., Huselid, M. e Schneier, C., 2003); políticas de recursos humanos formais que sustentam essas práticas; e uma filosofia que engloba as políticas e práticas (Cuskelly et al, 2006). No caso do voluntariado, não é diferente e conseguimos adaptar estas políticas e práticas consoante o nosso objetivo.

Os voluntários têm, na sua maioria, uma elevada energia que os move para fazer voluntariado. É função do Gestor de Voluntariado aproveitar essa energia e dirigi-la para o trabalho voluntário, transformando em algo criativo (Fryar et al, 2007). As capacidades desse gestor têm sido alvo de várias pesquisas nos sectores público e privado, contudo ainda existem poucas evidências relativas ao sector das organizações sem fins lucrativos. A crescente pressão e a procura por atender aos valores organizacionais neste sector, conduz ao foco sobre as capacidades de gestão necessárias para atender a essas expectativas (Bish, A. e Becker, K., 2015).

Cada organização possui o seu próprio ambiente e cultura e são várias e diferentes as motivações que levam cada indivíduo a realizar uma ou mais ações de voluntariado na organização (Fryar et al, 2007). A espontaneidade, energia e entusiasmo das pessoas que já realizam voluntariado na instituição, o facto de permitir a vivência de novas experiências, a aquisição de novos conhecimentos – todas estas motivações podem levar a que um indivíduo se interesse por fazer voluntariado (Fryar et al, 2007).

2.2 Voluntariado

O voluntariado pode ser definido como um comportamento planeado e voluntário que ocorre no contexto organizacional e que não oferece compensação monetária, tendo como objetivo a promoção do bem-estar de outros indivíduos (Mowen, J. e Sujan, H., 2005; Finkelstien, M., 2009).

Numa definição e caracterização abrangentes de voluntariado, são identificados seis elementos: ação voluntária, nenhuma remuneração monetária, período de tempo, plenitude, sem-obrigação e contexto organizacional. Sendo a ação voluntária e a remuneração facilmente percebidas, os restantes quatro elementos foram alvo de vários estudos. Relativamente ao período de tempo, estudos apontam para que os indivíduos que praticam regularmente o voluntariado tendem a fazê-lo durante vários anos (Omoto, A. e Snyder, M., 1995; Penner, L. e Finkelstein, M., 1998), procurando diferentes vagas de voluntariado consoante o tempo que pretende disponibilizar (Emrich, E. e Pierdzioch, C., 2016). A plenitude é identificada pelo facto do voluntariado ser uma atividade planeada, considerando os custos, benefícios e as suas próprias necessidades pessoais (Davis, M., Mitchell, K., Hall, J., Lothert, J., Snapp, T., e Meyer, M.,

1999). Acerca da obrigação, (Penner, L., 2002) refere que o voluntário está motivado por um desejo pessoal inerente para ajudar os outros, associado à não-obrigação de estar sempre presente. Por último, e embora existam pessoas que se envolvem em ações de ajuda voluntária por conta própria, o voluntariado ocorre geralmente no contexto organizacional (Penner, 2002).

Para efeitos do presente trabalho, adota-se a definição de voluntariado expressa no Art. 2º da lei portuguesa que define as Bases do Enquadramento Jurídico do Voluntariado, a Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro: “Voluntariado é o conjunto de ações de interesse social e comunitário realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projetos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas”. Em 1999 foi criado o Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado, com o objetivo de desenvolver ações indispensáveis à promoção, coordenação e qualificação do voluntariado em Portugal (Decreto-Lei n.º 389/99 de 30 de Setembro). Contudo, apenas no ano 2001, sendo o Ano Internacional do Voluntariado designado pela Organização das Nações Unidas (ONU), é que o voluntariado, em contexto nacional e internacional, teve maior divulgação e veiculação (Monteiro, S., Gonçalves, E. e Pereira, A., 2012).

Os dados disponíveis e mais recentes relativos ao voluntariado em Portugal, indicam uma taxa de voluntariado de 11,5% no ano 2012, o que se traduz em que cerca de 1 milhão e 40 mil indivíduos da população residente com 15 ou mais anos de idade participou em, pelo menos, uma atividade informal ou formal de voluntariado. Segundo os dados obtidos, estima-se que as ações de voluntariado corresponderam a 4% do

total de horas de trabalho, ou seja, a 29 horas por mês e que a taxa de voluntariado feminina (12,7%) foi superior à masculina (10,3%) (INE, 2013). Um estudo realizado pela Entreeajuda em 2010 verificou que os voluntários que colaboram com instituições de solidariedade social têm na sua maioria mais de 56 anos, escolaridade ao nível do curso superior e são reformados (Entreeajuda, 2011). As características sociodemográficas anteriormente foram igualmente relatadas em estudos internacionais (Salas, G., 2008; Gaskin, K. e Davis, J., 1995).

2.3 O Voluntário

De acordo com o art.º 3.º da Lei n.º 71/98, de 3 de novembro, o voluntário é aquele que, “de forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar acções de voluntariado no âmbito de uma organização promotora”, tendo como objetivos (CNPV, 2016):

- “Assumir um compromisso com a organização promotora de voluntariado;
- Desenvolver acções de voluntariado em prol dos indivíduos, família e comunidade;
- Comprometer-se, de acordo com as suas aptidões e no seu tempo livre.”

2.4 Motivações para o Voluntariado

A identificação e compreensão das motivações dos indivíduos para o voluntariado é um elemento importante na conceção e planeamento de programas que visem gerir o trabalho que os voluntários fazem (Caissie, L. e Halpenny, E., 2003). Este tema tendo sido alvo de vários estudos que procuram um modelo ou teoria para explicar o voluntariado (Clary, E., Snyder, M., Ridge, R., Miene, P., e Haugen, J., 1994; Clary, E., Snyder, M., Ridge, R., Copeland, J., Stukas, A., Haugen, J., e Miene, P., 1998; Prouteau e Wolff, 2008).

A satisfação pessoal pode ser considerada como uma importante motivação para o voluntariado, comparando-a com a satisfação do trabalho remunerado tendo em conta a sua realização própria e o alcance do estado de bem-estar. Esta satisfação implica fazer algo que se gosta, fazendo-o bem e sendo recompensado pelo mesmo, não esquecendo o entusiasmo e a felicidade que também são alcançados (Aziri, B, 2011). Esta satisfação é igualmente retratada no modelo proposto por Andreoni (Andreoni, J., 1990), o qual sugere que o voluntariado é motivado pela procura de prestígio e reputação produzidos pelo ato de “dar”. A sensação de segurança poderá igualmente ter um papel importante na compreensão do desenvolvimento das motivações para o voluntariado. Tendo em consideração que, no extremo, as motivações variam entre altruísmo e atitudes egoístas, tais como criação de rede de contactos ou o facto de se sentir bem com a contribuição que efetua (Omoto e Snyder, 1995), resultados indicam que aqueles que têm motivações intrínsecas efetua um maior esforço do que outros motivados por reciprocidade e ganhos pessoais (Křížová, E., 2012).

Uma das abordagens mais promissoras defende que os mesmos comportamentos e crenças podem assumir diversas funções psicológicas em diferentes indivíduos (Clary, et al., 1998). *Clary et al* aplicou a teoria funcional ao estudo das motivações subjacentes ao trabalho voluntário (Clary, et al., 1998) (Clary, et al., 1994), tendo resultado na identificação de seis categorias que podem ser cumpridas através do voluntariado:

(1) Função de valores, sendo que cada indivíduo é voluntário para expressar valores que são importantes para si próprio com o objetivo de ajudar os mais necessitados;

- (2) Função de experiência, em que a pessoa procura conhecimento sobre o mundo, procurando adquirir novas competências e aprendizagens;
- (3) Função de autoestima/crescimento, na qual o voluntário procura crescimento e desenvolvimento psicológico através da participação em atividades de voluntariado;
- (4) Função de carreira, em que tem como objetivo adquirir competências relacionadas com a sua atividade profissional. Esta função é a base do *Modelo de Investimento* desenvolvido por vários autores, o qual indica que os voluntários procuram melhorar as suas competências e fomentar ganhos futuros (Day e Devlin, 1998);
- (5) Função social, sendo que o indivíduo procura fortalecer as suas relações sociais, podendo obter reconhecimento na sociedade. Este motivo relacional é igualmente suportado por outros estudos que mostram que ser voluntário tem um impacto causal sobre a probabilidade de conhecer novas pessoas e fazer amigos na instituição onde colabora (Prouteau e Wolff, 2004; Prouteau e Wolff, 2008).
- (6) Função de proteção, em que o voluntário procura resolver algum problema pessoal ou reduzir sentimentos negativos ao fazer voluntariado.

Outro elemento que tem impacto na decisão para o voluntariado é o período da vida em que o voluntário se encontra. A perceção e atitude demonstradas a este tema são formadas desde a idade infantil, incluindo o modelo social (Cassidy, J. e Shaver, P., 1999) e discussões sobre o comportamento de “dar”, seja valor monetário ou tempo da pessoa (Ottoni-Wilhelm, M., Estell, D. e Perdue, N., 2014). No entanto, é maioritariamente no início da idade adulta que se fazem as escolhas que definem alguns comportamentos futuros, sendo um período de exploração da identidade e em que a maioria não tem obrigações familiares (Arnett, J., 2004), desenvolvendo crenças e

objetivos que guiam as suas escolhas (Arnett, J., 2007). Segundo dados do INE, verificou-se que em Portugal a maioria dos indivíduos que pratica voluntariado tem idade compreendida entre os 25 e 44 anos (13,1%) (INE, 2013). Apesar da prática do voluntariado na adolescência e idade jovem adulta trazer benefícios sociais e intelectuais aos próprios, a participação em atividades de voluntariado em Portugal ainda é reduzida (INE, 2013). Alguns estudos indicam que o voluntariado realizado por jovens que frequentam o Ensino Superior tem aumentado nos últimos anos através do crescente número de oportunidades e divulgação das mesmas (Holdsworth, C., 2010), tal como acontece na AJDP neste momento. Este aumento veio acompanhado pelo interesse em compreender as condições de voluntariado, especialmente no que diz respeito às suas motivações, que podem não ser apenas relacionados com motivos altruístas nem profissionais (Holdsworth, 2010). Um estudo realizado em 2010 analisou o voluntariado no contexto universitário em universidades da Austrália, Canadá, Nova Zelândia, Reino Unido e Estados Unidos da América, tendo revelado que o voluntariado ocasional é uma tendência popular entre os estudantes do Ensino Superior. O facto de se estabelecerem parcerias entre as instituições de ensino superior e organizações sem fins lucrativos, pode promover o interesse dos alunos em participar ativamente e não só ocasionalmente nas atividades de voluntariado (Smith, K., Holmes, K., Haski-Leventhal, D., Cnaan, R., Handy, F., e Brudney, J., 2010). Em Portugal verificou-se que em 2012 a taxa de voluntariado foi de 21,3% para os indivíduos voluntários com ensino superior (INE, 2013).

Tendo os modelos e estudos enunciados em consideração, o PGV que irá ser elaborado neste projeto e que pretende ser uma base para várias organizações, resulta

do estudo das relações entre os fatores motivacionais e a permanência dos voluntários nas organizações.

3 Metodologia

3.1 *Caracterização da Instituição*

A Associação de Jovens Diabéticos de Portugal (AJDP) foi registada em 1996 e veio a tornar-se uma Instituição Particular de Solidariedade Social, cuja missão consiste na defesa dos interesses das pessoas com diabetes e a sua promoção social, desmistificando a diabetes como condição incapacitante junto dos associados, família e população em geral. O seu âmbito de ação é nacional.

No sentido de concretizar os seus objetivos e propósitos, a AJDP propõe-se a desenvolver e manter atividades para pessoas com diabetes e/ou população em geral, tais como: encontros de convívio, atividades desportivas, colónias de férias e fins-de-semana para crianças e jovens com diabetes, caminhadas, atividades lúdicas e ações de formação e educação sobre a diabetes e temas relacionados.

Esses propósitos dependem do esforço solidário das pessoas que contribuem de forma voluntária e constante para a concretização das várias atividades que podem conduzir à realização dos objetivos da instituição e, conseqüentemente, da sua missão.

O voluntariado nas organizações que se dedicam à causa da diabetes é fulcral, seja a nível nacional ou apenas local, ajudando as mesmas a expandirem o alcance comunitário e, conseqüentemente, a terem mais impacto. Estas organizações lideram movimentos e organizam atividades e projetos que convidam as pessoas a colaborar.

O número de voluntários desta organização tem sido bastante reduzido, sendo registada a atividade de 5 voluntários ativos antes do desenvolvimento deste PGV. Sendo que “voluntários satisfeitos são mais capazes de recrutar mais persuasivamente outros voluntários” (Brudney, J., 1990), é necessário ter em consideração a motivação social/relacional, que foi abordada anteriormente.

3.2 Caracterização da amostra

A amostra foi recolhida em Fevereiro de 2016 e é constituída por um total de 24 indivíduos que fizeram ou fazem atualmente voluntariado na AJDP, 6 indivíduos do género feminino (25%) e 18 indivíduos do género masculino (75%), sendo que metade da amostra tem idade superior a 30 anos, conforme indicado na **Tabela I**.

TABELA I

Caracterização da amostra

Idade	Frequência	Percentagem (%)
10-18 anos	1	4,2
19-30 anos	11	45,8
Mais de 30 anos	12	50,0
Género		
Feminino	6	25,0
Masculino	18	75,0
Total	24	100,0

3.3 Instrumentos

No sentido de avaliar as motivações dos voluntários que tenham colaborado com a AJDP, foi utilizado um questionário de caracterização do voluntariado nesta instituição, baseado no Inventário de Motivações para o Voluntariado (IMV) (Gonçalves, et al., 2011), versão portuguesa do Volunteer Functions Inventory (VFI) (Clary, et al.,

1998), no sentido de avaliar os fatores motivacionais para exercer o voluntariado e, conseqüentemente, identificar capacidades e desenhar orientações para cada indivíduo (Clary, et al., 1998). O questionário intitulado “Avaliação das Motivações para o Voluntariado” tem uma escala tipo Likert com 7 pontos de classificação, facilitando a comparação dos dados (Dawes, J., 2008), sendo constituído por um total de 29 itens, agrupados em seis funções, enunciadas no capítulo das motivações para o voluntariado¹ (anexo 1). Este questionário encontra-se assim dividido em duas principais categorias: as razões para o voluntariado e os resultados do voluntariado.

1. Função Valores (item 7, 15, 18 e 21);
2. Função Experiência/Entendimento (item 11, 13, 17, 24 e 29);
3. Função Auto-estima/Engradecimento (item 4, 12, 25, 26 e 28);
4. Função Carreira (item 1, 9, 14, 20 e 27);
5. Função Social (item 2, 3, 5, 16 e 22)
6. Função Protecção (item 6, 8, 10, 19 e 23)

As respostas ao questionário são indicadas através de uma escala tipo Likert de 7 pontos - 1 significa “Extremamente irrelevante” e 7 “Extremamente relevante”. Para cada subescala o intervalo de pontuação é 5-35 e para a escala total varia entre 30 e 210, por conseguinte, quanto maior a pontuação, maior será a consideração da motivação para o voluntariado (Clary et al., 1998).

No estudo foi utilizada a ferramenta *Google Forms*, para criar o questionário e guardar *online* as respostas dos participantes. Os questionários *online* são eficientes em termos de custo e análise de dados (Gunn, H., 2002), sendo que em relação a outras

¹ Consultar o ponto 2.4 da Revisão de Literatura

plataformas (p.e. e-mail e o fax), estes são superiores na questão preço-qualidade (Cobanoglu, C., Warde, B. e Moreo, P., 2001) e são mais rapidamente respondidos (Sills, S. e Song, C., 2002).

3.4 *Análise estatística*

O tratamento estatístico dos dados foi realizado com o programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) – versão 22. Foram determinadas estatísticas descritivas (frequências, percentagens, médias e desvios-padrão) e estatísticas inferenciais (teste-t de Student para amostras independentes e correlações de Pearson).

3.5 *Resultados*

Caracterização dos voluntários da AJDP

Relativamente à amostra analisada, salienta-se que metade dos participantes iniciou a sua colaboração voluntária com a AJDP no período 1996 a 2005, sendo que aproximadamente 58% realiza a sua colaboração há mais de 5 anos (**Tabela II**).

TABELA II

Caracterização dos voluntários da AJDP

	Frequência	Percentagem (%)
Início da colaboração com a AJDP		
1996 a 2005	12	50,0
2006 até ao Presente	12	50,0
Duração da colaboração com a AJDP		
Menos de 1 semana	1	4,2
Entre 1 semana a 1 mês	2	8,3
Entre 1 mês a 1 ano	3	12,5
1 a 5 anos	4	16,7
Mais do que 5 anos	14	58,3

Caracterização das motivações para o voluntariado

Relativamente às motivações para o voluntariado, foi verificado que a função experiência é a mais valorizada pelos voluntários ($M = 5,1083$; $DP = 0,7890$), seguida pela função crescimento ($M = 3,8917$; $DP = 0,7150$). As funções menos pontuadas foram a função social ($M = 2,6583$; $DP = 0,9609$) e a função proteção ($M = 2,5583$; $DP = 0,843$) (Tabela III).

TABELA III

Caracterização das motivações para o voluntariado

	Média (M)	Desvio-Padrão (DP)
Função Carreira	2,6917	1,2483
Função Social	2,6583	0,9609
Função Valores	3,6354	0,5804
Função Experiência	5,1083	0,7890
Função Crescimento	3,8917	0,7150
Função Proteção	2,5583	0,843

Relativamente à influência do género nas motivações para o voluntariado, os resultados mostram que, para ambos os géneros, a função experiência é a que assume maior importância (Masc.: $M = 5,0778$; $DP = 0,7034$; Fem: $M = 5,2000$; $DP = 1,0807$) e sugerem ainda a existência de uma correlação positiva e estatisticamente significativa entre o género e a função carreira ($r = 2,130$; $p \leq 0,05$) (Tabela IV).

TABELA IV

Diferenças entre os géneros nas motivações para o voluntariado

	Género				Teste-t para amostras independentes	p
	Masculino		Feminino			
	M	DP	M	DP		
Função Carreira	2,4000	1,1376	3,5667	1,2420	2,130	0,045
Função Social	2,7889	0,8824	2,2667	1,1639	-1,162	0,258
Função Valores	3,5556	0,6334	3,8750	0,3062	1,177	0,252
Função Experiência	5,0778	0,7034	5,2000	1,0807	0,322	0,750
Função Crescimento	3,8889	0,7103	3,9000	0,7975	0,032	0,975
Função Proteção	2,6222	0,8915	2,3667	0,4633	-0,666	0,512

No que diz respeito à influência da idade nas motivações para o voluntariado, os resultados sugerem a existência de uma correlação positiva e estatisticamente significativa entre a idade e a função carreira ($r = 3,045$; $p \leq 0,01$) e a função proteção ($r = 2,409$; $p \leq 0,05$) (Tabela V).

TABELA V

Diferenças entre as idades e as motivações para o voluntariado

	Idade				Teste-t para amostras independentes	p
	19-30 anos		Mais de 30 anos			
	M	DP	M	DP		
Função Carreira	3,2545	1,0241	1,9833	0,9778	3,045	0,006
Função Social	3,0727	1,0326	2,4167	0,6899	1,806	0,085
Função Valores	3,5682	0,5926	3,6667	0,6062	-0,393	0,698
Função Experiência	4,9455	0,9637	5,183	0,5937	-0,720	0,480
Função Crescimento	3,8182	0,8317	3,9000	0,6238	-0,268	0,791
Função Proteção	2,9273	0,8638	2,1833	0,6058	2,409	0,025

No que respeita ao ano de início da colaboração enquanto voluntários na associação e na duração da mesma, os resultados sugerem que existe uma correlação positiva e estatisticamente significativa entre a primeira variável e a função carreira ($r = 2,6917$; $p \leq 0,05$), contudo não foram encontradas correlações positivas e estatisticamente significativas entre a segunda variável e as motivações para o voluntariado.

4 Discussão de Resultados

No que diz respeito à caracterização da presente amostra, os dados obtidos – amostra constituída maioritariamente por homens (75%) e apresentando homogeneidade dos grupos etários 18 aos 30 anos e mais do que 30 anos – não vão ao encontro com as características habitualmente associadas ao trabalho de voluntariado (Entreajuda, 2011; Gaskin e Davis, 1995; Salas, 2008), o que se pode ficar a dever à existência de poucos resultados/respostas e da recolha dos contactos ter sido realizada através da participação da atual direção da associação.

No que diz respeito à caracterização da amostra relativamente às motivações para o voluntariado, os resultados indicam que os voluntários são maioritariamente motivados pela aquisição de novas competências, pelo seu possível desenvolvimento psicológico e pelo desejo de ajudar os menos afortunados do que eles próprios, expressando valores altruístas. Estes dados estão genericamente de acordo com os dados obtidos por estudos anteriores (Clary et al., 1998; Omoto e Snyder, 1995; Sales, 2008; Planalp, S. e Trost, M., 2009; Fletcher, T. e Major, D, 2004), chamando a atenção para o facto de serem motivações como o altruísmo e a possibilidade de viver novas experiências as que mais se encontram subjacentes ao trabalho voluntário.

De referir ainda que foi encontrada uma correlação positiva entre a função carreira e o género e a idade, o que se pode explicar pelas características demográficas da amostra, nomeadamente o facto de as idades corresponderem homogeneamente ao grupo 18 aos 30 anos e mais do que 30 anos. O exercício do voluntariado pode ser encarado como uma forma de adquirir competências e melhorar o currículo profissional.

Relativamente às diferenças entre géneros, os dados obtidos corroboram o que foi concluído no estudo de (Papadakis, K., Griffin, T. e Frater, J., 2005) no que se refere ao facto das mulheres darem uma maior importância às funções valores, experiência e crescimento. Contudo, não existem diferenças estatisticamente significativas a apresentar no que diz respeito à relação entre os géneros e as motivações para o voluntariado, o que não vai ao encontro de estudos que referem que as mulheres classificam as motivações mais fortemente do que os homens (Fletcher e Major, 2004).

É importante salientar ainda que os resultados obtidos podem estar relacionados com o reduzido tamanho da amostra (N=24) e com a diferença entre o número de indivíduos do género feminino (N=6) e indivíduos do género masculino (N=18).

5 Programa de Gestão de Voluntariado

Como foi constatado pelos dados obtidos, as principais motivações que levam ao voluntariado na AJDP são a procura por novos conhecimentos e competências, o desenvolvimento psicológico e o altruísmo das pessoas.

De acordo com os dados obtidos, foi desenvolvido um PGV adaptado às necessidades da instituição em causa, o que poderá ser replicado noutras entidades. Este programa permite à instituição dispor de um instrumento eficaz de gestão de

recursos humanos (neste caso específico, de voluntários) e que, sendo implementado de uma forma efetiva e sistemática, possibilitará à AJDP concretizar os seus objetivos e alargar o seu âmbito de ação, melhorando a sua intervenção junto dos associados, familiares e população em geral.

5.1 *Objetivos do Programa de Gestão de Voluntariado*

O objetivo geral do PGMV é dar um contributo produtivo e eficaz para a prossecução da missão da instituição.

São objetivos específicos deste mesmo programa:

- Perceber quais as motivações dos voluntários que já efetuaram ações de voluntariado com a AJDP no passado, dos voluntários ativos no momento e dos próprios candidatos;
- Angariar voluntários para desenvolver diversas atividades e projetos da AJDP;
- Criar Grupos de Trabalho para diferentes projetos e atividades da AJDP, no sentido de dividirem entre si as funções de entrevista e seleção e avaliação dos voluntários;
- Oferecer apoio aos mesmos antes, durante e após as atividades de voluntariado, no sentido de manter a boa relação entre os voluntários;
- Procurar o prolongamento do tempo como voluntário na associação;
- Promover a avaliação dos voluntários, procurando pontos de melhoria.

5.2 *Organização do Programa de Gestão de Voluntariado*

Como já indicado anteriormente, a prestação de trabalho voluntário na AJDP é de extrema importância para cumprir os objetivos propostos e, em consequência, a sua missão. O Programa de Gestão de Voluntariado concretiza-se através do cumprimento

das diversas etapas e procedimentos descritos neste documento, sendo fulcral o papel assumido pela coordenação do mesmo, cuja função é zelar pela observação e execução sistemática e contínua do programa.

É importante que a AJDP desenvolva diferentes estratégias de recrutamento e comunicação para contactar possíveis voluntários com diferentes disponibilidades de tempo (Emrich e Pierdzioch, 2016).

5.3 *Elaboração de Perfis de Posto*

Segundo a pesquisa efetuada, a estratégia mais eficaz passa pelo desenvolvimento de Perfis de Posto que enfatizem os valores altruístas e preocupação humanitária, a possibilidade de aquisição de novos conhecimentos e o facto de o voluntariado ser uma atividade de aprendizagem sobre a própria pessoa e potencial crescimento.

Em primeiro lugar, a AJDP identifica as atividades a desenvolver anualmente e, em correlação direta, quais as necessidades de voluntários inerentes. Posteriormente, define os Perfis de Posto (PP) para as necessidades identificadas, com o objetivo de os publicar nas várias redes de comunicação que possui. De um PP devem constar os seguintes elementos:

- Posto – designação da função;
- Localização – local onde se realiza a função;
- Data e horário – data e horário do evento/função;
- Descrição do Posto – contexto geral da instituição, objetivo do posto e quais as principais funções;

- Perfil requerido – formação e experiência necessária, competências e aptidões pessoais, quais os benefícios para os voluntários e indicadores de avaliação.

No decorrer da ativação do PGV até à data de entrega deste trabalho de projeto, foram desenhados e publicados os PP que se encontram nos **anexos 2 e 3**.

5.4 Recrutamento

O recrutamento deve ser feito de forma constante ou pontual, consoante seja adequado e aplicável. Um recrutamento constante responde a uma necessidade constante, como seja, por exemplo, apoio institucional na comunicação e angariação de fundos ou ações nas escolas. Um recrutamento pontual responde a necessidades concretas, como sejam, por exemplo, campanhas específicas ou colónias de férias.

No sentido de angariar novos voluntários, a instituição recorre às seguintes fontes de recrutamento:

- Bolsa de Voluntariado - <http://bolsadovoluntariado.pt/>;
- Ordem dos Farmacêuticos - através da divulgação pelos voluntários do projeto “Geração Saudável” desta mesma entidade, com o qual a AJDP mantém uma parceria;
- Universidades - pela divulgação pelos estudantes de várias universidades e cursos, muitas vezes relacionando o Perfil de Posto e formação específica requerida;
- Redes sociais - através da publicação na página de Facebook, LinkedIn e Twitter da associação;
- Site – pela divulgação no site da AJDP (www.ajdp.org).

A AJDP concretiza o processo de recrutamento observando os seguintes procedimentos:

- Identificar a necessidade de voluntariado;
- Definir o perfil de posto que responda à necessidade identificada;
- Divulgar a oportunidade de voluntariado através da(s) fonte(s) de recrutamento mais adequada(s) e indicadas anteriormente;
- Preenchimento e recolha das Fichas de Inscrição dos candidatos (**anexo 4**) e agradecer a candidatura.

5.5 Entrevista e Seleção

A entrevista e posterior seleção permite dar a conhecer a associação aos candidatos, bem como as oportunidades de voluntariado disponíveis, assegurando que se recrutam voluntários motivados para a causa e com as características pretendidas e adequadas às atividades a desenvolver.

O coordenador do Programa de Gestão de Voluntariado é a pessoa responsável por receber, agradecer e, posteriormente, agendar as entrevistas com os candidatos às oportunidades de voluntariado divulgadas.

As entrevistas são realizadas num local a combinar com o candidato, pretendendo-se que o local tenha um ambiente relaxante e não seja intimidante (por exemplo: café, restaurante, centro comercial). Dependendo do projeto em causa e do número de candidatos que reuniram os elementos necessários identificados no Perfil de Posto, as entrevistas serão realizadas em um ou mais dias, sendo que a duração das mesmas está pensada para 40 minutos/cada.

A entrevista consistirá em:

- Primeiros 15' para falar abertamente sobre a AJDP, o trabalho desenvolvido e as expectativas e procedimentos do processo de escolha de voluntários, para conhecer o candidato e saber quais as suas motivações e expectativas e, no caso de ser um projeto em concreto, definir os objetivos e as expectativas em relação ao mesmo;

- 15' seguintes para responder ao *Questionário de Candidatura ao Voluntariado* (anexo 5);

- Últimos 10' para complementar o preenchimento do questionário e falar sobre as funções dos voluntários na AJDP.

Após a entrevista, o coordenador do voluntariado deverá proceder à seleção dos candidatos para integração na instituição e na atividade.

Os critérios aplicáveis no processo de seleção são:

- Adequação do perfil da pessoa à atividade a desenvolver;
- Experiência prévia em voluntariado e/ou em funções específicas consonantes com o Perfil de Posto;
- Observação de valores altruístas e de preocupação humanitária;
- Alinhamento à missão da AJDP;
- Conhecimentos sobre a Diabetes.

5.6 Preparação dos voluntários

A preparação dos voluntários é posterior à fase de seleção, sendo a integração dos voluntários feita pela assinatura do Compromisso de Voluntariado (anexo 6), formalizando o compromisso de efetuar aquilo para o que se propôs. A preparação dos voluntários na AJDP inclui formação inicial, *in loco* ou *on job*, consoante aplicável.

5.7 Supervisão

A supervisão é um processo contínuo que visa acompanhar o desempenho dos voluntários. Este processo é menos de avaliação e mais de treino, aconselhamento e mentoria. O coordenador do voluntariado deve entender o seu papel, nesta fase, como aquele que permite que o voluntário tenha todas as condições necessárias a um desempenho adequado, de forma a que se encontre empenhado e motivado.

A supervisão é efetuada consoante os perfis de posto, as atividades em causa ou o grau de autonomia dos voluntários. O coordenador do voluntariado e o Grupo de Trabalho, se assim se aplicar, devem definir quais os procedimentos aplicáveis a cada processo de supervisão, qual o tipo de relatório que deve ser feito pelo voluntário e quais os elementos a constar no Dossier do Voluntariado. São preenchidas Fichas de Registo de Atividade no decorrer deste processo (**anexo 7**).

5.8 Avaliação e Motivação

O processo de avaliação e o processo de feedback são dois importantes elementos no Programa de Gestão de Voluntariado. A coordenação deste mesmo programa, assim como o Grupo de Trabalho, se for o caso, devem ter em consideração que a avaliação e o feedback conduzem a uma melhoria de todo o processo de voluntariado e revela importância pelo trabalho dos voluntários.

A avaliação dos voluntários procura ajudar os mesmos a desenvolver ao máximo o seu potencial e prestar apoio à própria instituição a melhor envolver os voluntários. Para o efeito são preenchidas as Fichas de Avaliação (**anexo 8**).

5.9 Reconhecimento

Experiências de voluntariado compensadoras são o motor de uma ação voluntária de qualidade, adequada às necessidades da organização e com o fim último de fazer cumprir a missão da instituição. Eliminam-se barreiras quando se criam sistemas que permitam ao voluntário satisfazer as suas necessidades e observar as suas motivações.

A AJDP organiza momentos formais de reconhecimento dos contributos dos voluntários, que identifica²:

- Reconhecimento público ao nível das redes sociais;
- Emissão de Declaração/Certificado de Voluntariado (**anexo 9**);
- Promoção de um encontro anual dos voluntários;
- Celebração do Dia Internacional do Voluntariado;
- Convite para serem Monitores da Colónia de Férias, realizada todos os anos.

² Relatório de Atividades da AJDP para o ano 2016, identificando quais as atividades que incluem voluntários, disponível em <http://www.ajdp.org/uploads/images/Gallery/2016/PlanoDeAtividadesAJDP2016.pdf>

6 Conclusão

O voluntariado constitui uma parte substancial do trabalho produtivo na sociedade. Contudo, num cenário em que a diminuição do número de voluntários nas organizações é um facto, é necessário que as mesmas invistam tempo e recursos no sentido de aumentar o seu conhecimento sobre o recrutamento e retenção dos seus voluntários. É importante que as organizações conheçam especificamente as motivações para o voluntariado, não só para perceber quais as intenções reais dos indivíduos, como também para a gestão de organizações sem fins lucrativos (Prouteau e Wolff, 2008). Apesar de existirem diversos estudos sobre as motivações para o voluntariado, há ainda necessidade de mais pesquisa.

Em função dos resultados do presente estudo, podemos referir que a AJDP, tal como outras instituições de carácter semelhante, deve apelar a aspetos como o altruísmo, a possibilidade de ajudar os outros, a oportunidade de crescimento pessoal e de viver novas experiências. A gestão e retenção dos voluntários deve ter em atenção estes aspetos, no sentido de aumentar o seu bem-estar psicológico e a sua qualidade de vida.

Após a aplicação do PGV nesta instituição, é possível constatar que o número de voluntários aumentou de 5 para 12 voluntários ativos (no período entre setembro de 2015 e março de 2016). Este facto deve-se à motivação pessoal do responsável pelo PGV, mas também pela resposta positiva dos voluntários e à sua boa integração por parte dos beneficiários.

Foram assim atingidos os objetivos deste trabalho, apesar da limitação encontrada no número de voluntários e de respostas obtidas. Outra das limitações

centra-se no facto de, no caso prático da AJDP, houve dificuldade por parte voluntários ativos no início da aplicação do PGV em entender o projeto na prática.

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andreoni, J. (1990). Impure altruism and donations to public goods: A theory of warm-glow giving. *Economic Journal* 100 (401), 464-477.

Arnett, J. (2004). *Emerging Adulthood: The Winding Road from Late Teens through the Twenties*, 2ª Ed. New York: Oxford University Press.

Arnett, J. (2007). Emerging Adulthood: What is it and What is it good for?. *Child Development Perspectives* 1 (2), 68-73.

Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: a Literature Review. *Management Reserach and Practice* 3 (4), 77-86.

Beatty, R., Huselid, M. e Schneier, C. (2003). Scoring on the Business Scorecard. *Organizational Dynamics* 32 (2), 107-121.

Bish, A. e Becker, K. (2015). Exploring Expectations of Nonprofit Management Capabilities. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 45 (3), 437-457.

Brudney, J. (1990). Fostering volunteer programs in the public sector. *Journal of Public Administration Research and Theory* 3 (4), 496-499.

Caissie, L. e Halpenny, E. (2003). Volunteering for nature: Motivations for participating in a biodiversity conservation volunteer program. *Word Leisure Journal* 45 (2), 38-50.

Cassidy, J. e Shaver, P. (1999). *Handbook of attachment: Theory, research, and clinical applications*, 2ª Ed. New York: The Guilford Press.

Clary, E., Snyder, M., Ridge, R., Copeland, J., Stukas, A., Haugen, J., e Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology* 74 (6), 1516-1530.

Clary, E., Snyder, M., Ridge, R., Miene, P., e Haugen, J. (1994). Matching Messages to Motives in Persuasion: A Functional Approach to Promoting Volunteerism. *Journal of Applied Social Psychology* 24 (13), 1129-1146.

CNPV (2016). *Conselho Nacional Para a Promoção do Voluntariado*. [Em linha]. Disponível em: <http://www.voluntariado.pt/left.asp?02.01> [Acesso em: 2016/6/7].

Cobanoglu, C., Warde, B. e Moreo, P. (2001). A comparison of mail, fax and web-based survey methods. *International Journal of Market Research* 43 (4), 441-452.

Cuskelly, G., Taylor, T., Hoyer, R. e Darcy, S. (2006). Volunteer Management Practices and Volunteer Retention: A Human Resource Management Approach. *Sport Management Review* 9 (2), 141-163.

Davis, M. H., Mitchell, K. V., Hall, J. A., Lothert, J., Snapp, T., e Meyer, M. (1999). Empathy, expectations, and situational preferences: personality influences on the decision to participate in volunteer helping behaviors. *Journal of Personality* 67 (3), 469-503.

Dawes, J. (2008). Do Data Characteristics Change According to the Number of Scale Points Used? An Experiment Using 5 Point, 7 Point and 10 Point Scales. *International Journal of Market Research* 51 (1), 1-19.

Day, K. e Devlin, R. (1998). The payoff to work without pay: Volunteer work as an investment in human capital. *Canadian Journal of Economics* 31 (5), 1179-1191.

Dedicado, A. (2002). Caracterização do voluntariado social em Portugal. *Intervenção Social* nº25-26, 127-140.

Emrich, E. e Pierdzioch, C. (2016). A quantile-regression test of economic models of volunteer labor supply. *Economics Bulletin* 36 (1), 198-204.

Entreajuda, 2011. *Alguns dados relativos ao voluntariado em Portugal*. [Em linha] Disponível em: http://www.entrajuda.pt/pdf/Voluntariado%20em%20Portugal_Jan%202011.pdf [Acesso em: 2016/5/20].

Finkelstien, M. (2009). Intrinsic vs. extrinsic motivational orientations and the volunteer process. *Personality and Individual Differences* 46 (5-6), 653-658.

Fletcher, T. e Major, D. (2004). Medical Students' Motivations to Volunteer: An Examination of the Nature of Gender Differences. *Sex Roles* 51 (1), 109-114.

Fryar, A., Jackson, R. e Dyer, F. (2007). *Turn Your Organization Into a Volunteer Magnet*, 2ª Ed. [Em linha] Disponível em: https://www.energizeinc.com/sites/default/files/VolunteerMagnet2nded_0.pdf [Acesso em: 2016/1/14].

Gaskin, K. e Davis, J. (1995). A New civic Europe: The extent and nature of volunteering in Europe. [Em linha] Disponível em: <http://www.scie-socialcareonline.org.uk/a-new-civic-europe-a-study-of-the-extent-and-role-of-volunteering/r/a11G00000017vTqIAI> [Acesso em: 2016/2/22].

Gonçalves, E., Monteiro, S. e Pereira, A. (2011). Estudo das características psicométricas do Volunteers Functions Inventory. *Manuscript submitted for publication*.

Gunn, H. (2002). Web-based surveys: Changing the survey process. *First Monday*, 7 (12) [Em linha] Disponível em: <http://ojs-prod-lib.cc.uic.edu/ojs/index.php/fm/article/view/1014/935> [Acesso em: 2016/3/10].

Hager, M. e Brudney, J. (2004). *Volunteer Management Practices and Retention of Volunteers*, 1ª Ed. Washington: The Urban Institute.

Holdsworth, C. (2010). Why Volunteer? Understanding Motivations For Student Volunteering. *British Journal of Educational Studies* 58 (4), 421-437.

INE (2013). *Inquérito ao Trabalho Voluntário 2012*, Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

Křížová, E. (2012). Volunteering and mutual aid in health and social care in the Czech Republic as an example of active citizenship. *Central European Journal of Public Health* 20 (2), 110-115.

Monteiro, S., Gonçalves, E. e Pereira, A. (2012). Understanding Motivations for Volunteering in a Sample of Hospital Volunteers Within an Oncologic Context: Relationship with Psychological Well-Being and Quality of Life. *Psychology, Community e Health* 1 (2), 201-211.

Mowen, J. e Sujan, H. (2005). Volunteer behavior: A hierarchical model approach for investigating its trait and functional motive antecedents. *Journal of Consumer Psychology* 15 (2), 170-182.

Nunes, D. (2009). *Qual a importância do trabalho voluntário para sustentabilidade de organizações não-governamentais?* Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas.

Omoto, A. e Snyder, M. (1995). Unstained helping without obligation: Motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology* 68 (4), 671-686.

Otoni-Wilhelm, M., Estell, D. e Perdue, N. (2014). Role-modeling and conversations about giving in the socialization of adolescent charitable giving and volunteering. *Journal of Adolescence* 37 (1), 53-66.

Papadakis, K., Griffin, T. e Frater, J. (2005). *Proceedings of the 2004 Northeastern Recreation Research Symposium*. PA, U. S. Department of Agriculture, Forest Service, Northeastern Research Station, 321-326.

Parente, A. (2014). *Fatores motivacionais e satisfação com a vida em voluntários de equipas de rua*, Lisboa: Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

Penner, L. (2002). Dispositional and Organizational Influences on Sustained Volunteerism: An Interactionist Perspective. *Journal of Social Issues* 58 (3), 447-467.

Penner, L. e Finkelstein, M. (1998). Dispositional and structural determinants of volunteerism. *Journal of Personality and Social Psychology* 74 (2), 525-537.

Planalp, S. e Trost, M. (2009). Motivations of hospice volunteers. *The American Journal of Hospice e Palliative Care* 26 (3), 188-92.

Prouteau, L. e Wolff, F. (2004). Relational goods and associational participation. *Annals of Public e Cooperative Economics* 75 (3), 431-463.

Prouteau, L. e Wolff, F. (2008). On the relational motive for volunteer work. *Journal of Economic Psychology* 29 (3), 314-335.

Salas, G. (2008). *Volunteer functions, satisfaction, commitment, and intention to leave government volunteering*. Lynn: Universidade de Lynn

Sills, S. e Song, C. (2002). Innovations in survey research - An application of webbased surveys. *Social Science Computer Review* 20 (1), 22-30.

Smith, K., Holmes, K., Haski-Leventhal, D., Cnaan, R., Handy, F., e Brudney, J. (2010). Motivations and Benefits of Student Volunteering: Comparing Regular, Occasional, and Non-Volunteers in Five Countries. *Canadian Journal of Nonprofit and Social Economy Research* 1 (1), 65-81.

8 ANEXOS

Anexo 1 – Questionário “Avaliação das Motivações para o Voluntariado”

Anexo 2 – Perfil de Posto 1

Anexo 3 – Perfil de Posto 2

Anexo 4 – Ficha de Inscrição do Candidato

Anexo 5 – Questionário de Candidatura ao Voluntariado

Anexo 6 – Compromisso de Voluntariado

Anexo 7 – Ficha de Registo de Atividade

Anexo 8 – Ficha de Avaliação

Anexo 9 – Certificado de Voluntariado

MESTRADO DE CIÊNCIAS EMPRESARIAIS

AVALIAÇÃO DAS MOTIVAÇÕES PARA O VOLUNTARIADO QUESTIONÁRIO

No âmbito da minha Tese de Mestrado em Ciências Empresariais no Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade de Lisboa, venho por este meio solicitar a sua ajuda através do preenchimento do questionário que se segue.

O questionário tem como objetivo conhecer as motivações para o voluntariado das pessoas que colaboram (ou já colaboraram) com a Associação de Jovens Diabéticos de Portugal, com o intuito de desenvolver um Programa de Gestão de Voluntariado nesta mesma instituição.

Grata pela disponibilidade,

Jenifer Rebelo Silvestre Duarte

Idade

- 10-18 anos
- 19-30 anos
- Mais de 30 anos

Sexo

- Feminino
- Masculino

Em que ano começou a colaborar como voluntário(a) na AJDP?

- 1996 a 2005
- 2006 até ao presente

Qual a duração da colaboração como voluntário(a) na AJDP? Por favor indique o período de tempo acumulado.

- Menos de 1 semana
- Entre 1 semana e 1 mês
- Entre 1 mês e 1 ano
- 1 a 5 anos
- Mais do que 5 anos

AVALIAÇÃO DAS MOTIVAÇÕES PARA O VOLUNTARIADO

Instrução: Abaixo estão 29 possíveis razões para que uma pessoa faça trabalho voluntário. Em cada item você deverá fazer um X sobre o número que melhor corresponde a importância que ele teve para a sua escolha como voluntário, sendo que 1 significa extremamente irrelevante e 7 extremamente relevante.

	1	2	3	4	5	6	7
1 – Fazer voluntariado pode-me dar acesso a um lugar em que eu gostaria de trabalhar.							
2 – Os meus amigos fazem voluntariado.							
3 – Os meus amigos pediram-me para fazer voluntariado.							
4 – Fazer voluntariado faz com que me sinta importante.							
5 – Os meus amigos têm interesses em serviços comunitários.							
6 – O voluntariado ajuda-me a esquecer os meus problemas.							
7 – Eu preocupo-me realmente com as pessoas para as quais faço voluntariado.							
8 – Ao fazer voluntariado sinto-me menos sozinho(a)							
9 – Eu posso fazer novos contactos que me podem ajudar na minha vida profissional.							
10 – Fazer voluntariado alivia um pouco a minha culpa por ter mais sorte que os outros.							
11 – Eu posso aprender mais acerca da causa para a qual faço voluntariado.							
12 – Fazer voluntariado aumenta a minha autoestima.							
13 – Fazer voluntariado permite-me ter uma nova visão das coisas.							

14 – Fazer voluntariado ajuda-me explorar diferentes opções de carreira.								
15 – Eu tenho pena das pessoas com Diabetes.								
16 – As pessoas com as quais me relaciono dão muito valor ao voluntariado.								
17 – Fazer voluntariado permite-me aprender através da experiência direta.								
18 – Acho importante ajudar outras pessoas com Diabetes.								
19 – Fazer voluntariado ajuda-me a lidar com os meus próprios problemas. (No caso de ter Diabetes, ajuda-me a lidar com a minha condição).								
20 – Fazer voluntariado vai ajudar-me a ter sucesso na minha profissão.								
21 – Eu posso fazer algo por uma causa que é importante para mim.								
22 – Fazer voluntariado é uma atividade importante para as pessoas que eu conheço bem.								
23 – Fazer voluntariado é uma forma de fugir aos meus próprios problemas.								
24 – Fazer voluntariado permite-me aprender a lidar com diferentes tipos de pessoas.								
25 – Fazer voluntariado faz-me sentir útil.								
26 – Fazer voluntariado faz-me sentir bem comigo mesmo.								
27 – A experiência como voluntário irá causar uma boa impressão no meu currículo.								
28 – Fazer voluntariado é uma maneira de fazer novos amigos.								
29 – Ao fazer voluntariado eu posso explorar as minhas próprias capacidades.								

PERFIL DE POSTO – Rastreio no Metro de Lisboa



POSTO	Voluntários para Rastreio no Metro de Lisboa
LOCALIZAÇÃO	Estação de Metro Marquês de Pombal
DATA	12 de novembro de 2015

DESCRIÇÃO DO POSTO

CONTEXTO GERAL	A Associação de Jovens Diabéticos de Portugal (AJDP) é uma Instituição Particular de Solidariedade (IPSS) sem fins lucrativos que progride unicamente com o trabalho voluntário dos seus dirigentes e associados. Fundada em 1996, atua junto da população em geral e jovens com diabetes em particular, promovendo a educação e desmistificação da Diabetes.
OBJETIVO DO POSTO	Realizar uma atividade de rastreio da glicemia aos indivíduos que desejem participar e esclarecer a população sobre a Diabetes e a prevenção da Diabetes Tipo 2.
PRINCIPAIS FUNÇÕES	Efetuar a análise de glicemia no glicosímetro e explicar o significado do resultado obtido.
HORÁRIO	Turno 1: 10h00 – 13h00 Turno 2: 13h00 – 16h00 Turno 3: 16h00 – 19h00

PERFIL REQUERIDO

FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA	Licenciatura (concluída ou a frequentar) em Ciências Farmacêuticas; Experiência com a utilização de glicosímetros.
COMPETÊNCIAS E APTIDÕES PESSOAIS	Aptidões de comunicação interpessoal e atendimento ao público; Capacidade de trabalhar em equipa; Interesse e identificação com os objetivos da AJDP.
BENEFÍCIOS	Participação na formação com entidade que fornece os glicosímetros, tiras de glicemias e lancetas descartáveis (obrigatória); Reconhecimento público via página de Facebook da AJDP.
INDICADORES	Avaliação do(a) próprio(a) voluntário(a) e da equipa.

AOS CANDIDATOS	Prazo de Candidatura: 05 de Novembro de 2015 Envio da candidatura por e-mail (voluntariado@ajdp.org) indicando a referência 2015/RML1F Os candidatos considerados serão contactados no até ao dia 07 de Novembro de 2015
-----------------------	---

Operacional responsável: Jenifer Rebelo Silvestre Duarte

Data: 30 / 10 / 2015

PERFIL DE POSTO – Design Gráfico/ de Comunicação



POSTO	Design Gráfico/ de Comunicação
LOCALIZAÇÃO	--
DATA	04 de abril de 2016

DESCRIÇÃO DO POSTO

CONTEXTO GERAL	A Associação de Jovens Diabéticos de Portugal (AJDP) é uma Instituição Particular de Solidariedade (IPSS) sem fins lucrativos que progride unicamente com o trabalho voluntário dos seus dirigentes e associados. Fundada em 1996, atua junto da população em geral e jovens com diabetes em particular, promovendo a educação e desmistificação da Diabetes.
OBJETIVO DO POSTO	Dar apoio à AJDP no campo do <i>design</i> , divulgação e da comunicação.
PRINCIPAIS FUNÇÕES	<ul style="list-style-type: none">- Criação de logotipos e imagens para projetos e atividades;- Criação de templates de <i>newsletters</i>;- Criação de imagens para redes sociais.
DURAÇÃO	6 meses

PERFIL REQUERIDO

FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA	Curso de Design Gráfico/ de Comunicação ou áreas similares; Conhecimentos de vídeo/fotografia serão valorizados.
COMPETÊNCIAS E APTIDÕES PESSOAIS	Capacidade de trabalhar em equipa; Criatividade; Pro-atividade e dinâmica.
BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none">- Reconhecimento público via página de Facebook da AJDP e restantes redes sociais;- Certificação do voluntário.
INDICADORES	Avaliação do(a) próprio(a) voluntário(a) e da equipa.

AOS CANDIDATOS	Prazo de Candidatura: 24 de abril de 2016 Envio da candidatura por e-mail (voluntariado@ajdp.org) indicando a referência 2016/DESIGN Os candidatos considerados serão contactados no até ao dia 30 de abril de 2016
-----------------------	--

Operacional responsável: **Jenifer Duarte**

Data: **04 / 04 / 2016**



FICHA DE INSCRIÇÃO DE VOLUNTARIO

1. Informação Pessoal

Nome:

Localidade:

Data de Nascimento:

Sexo (M/F):

E-mail:

Contacto telefónico:

2. Formação Académica

Formação	Instituição	Duração (Ano X – Ano Y)

3. Experiência Profissional (por favor indique as experiências mais relevantes)

Função	Instituição	Duração (Ano X – Ano Y)

4. Situação laboral atual (por favor assinale com um a opção correspondente)

Estudante	<input type="checkbox"/>
Empregado(a)	<input type="checkbox"/>
Desempregado(a)	<input type="checkbox"/>
Reformado(a)	<input type="checkbox"/>
Outro	<input type="checkbox"/>

AJDP

93 504 00 97
ajdp@ajdp.org

www.ajdp.org

5. Competências e Experiência

5.1. Informática (por favor assinale com um a opção correspondente)

Domínio	Nenhum	Fraco	Médio	Excelente
Internet				
Word				
Excel				
PowerPoint				
Access				
Skype				
Outro (<i>Indicar</i>)				

5.2. Experiência de Voluntariado

Função	Instituição	Duração

6. Disponibilidade

Qual a sua disponibilidade geográfica? (indique as localidades onde poderá realizar atividades de voluntariado)

Resposta:

Qual a sua disponibilidade de tempo? (indique os dias da semana e horário nos quais poderá realizar atividades de voluntariado)

Resposta:

É Sócio(a) da AJDP (Sim/Não)? _____

Outras observações: _____

Assinatura: _____

Data: ___ / ___ / _____



QUESTIONÁRIO DE CANDIDATURA AO VOLUNTARIADO

Data: __ / __ / ____

Nome	
Telefone	
E-mail	
Localidade de residência	
Habilitações	
Experiência Profissional	
Interesses, Hobbies	

1. Já fizeste voluntariado? Em que entidade e qual a duração?
2. Quais as tuas motivações para fazeres voluntariado?
3. Como soubeste desta Oportunidade de Voluntariado?
4. Já conheces a AJDP? Sabes qual é a sua missão?
5. Porque se candidatou para esta oportunidade de voluntariado na AJDP?
6. Em que funções é que gostaria de colaborar connosco (preparação do material do projeto, idas às escolas, outras)? Quais as mais-valias que trarás à AJDP?

7. Qual a tua disponibilidade?
8. Qual é a faixa etária que gostaria de trabalhar?
9. O que sabes sobre o tema “Diabetes”?
10. O que esperas da nossa parte?
11. Tens disponibilidade para integrar ações de formação no âmbito do voluntariado?
12. Outras observações:
13. Observações e avaliação da Pessoa Responsável pela Entrevista:

AJDP

93 504 00 97
ajdp@ajdp.org

www.ajdp.org

AJDP

93 504 00 97
ajdp@ajdp.org

www.ajdp.org



COMPROMISSO DE VOLUNTARIADO

Este compromisso pretende enunciar a seriedade com que tratamos os nossos voluntários, a nossa apreciação pelo seu trabalho e em dar o melhor para que o/a voluntário/a se sinta recompensado e seja produtivo.

i. Associação de Jovens Diabéticos de Portugal

A Associação de Jovens Diabéticos de Portugal concorda em aceitar o trabalho voluntário de _____ (Nome do Voluntário)

iniciado em ___/___/_____, e compromete-se a:

1. Providenciar informação e formação adequada e a prestação de apoio para que o voluntário seja capaz de conhecer as responsabilidades do seu trabalho;
2. Garantir a ajuda e supervisão no trabalho do voluntário e providenciar um acompanhamento e feedback do seu desempenho;
3. Respeitar as competências, dignidade e necessidades individuais do voluntário, fazendo o melhor possível para se ajustar a essas características individuais;
4. Cumprir a Lei do Voluntariado, fornecendo ao voluntário os meios para que realize a sua atividade e assegurando o seguro de voluntariado;
5. Estar recetivo a quaisquer comentários do voluntário tendo em conta as formas nas quais se podem mutuamente complementar nas respetivas tarefas;
6. Tratar o voluntário como igual membro da organização, juntos responsáveis pela realização da missão da instituição;
7. Cessar a colaboração para com o voluntário, caso seja justificado.

ii. Voluntário

Eu, _____ (Nome do Voluntário), estou interessado/a em colaborar com a Associação de Jovens Diabéticos de Portugal em regime de voluntariado nas suas ações e projetos e comprometo-me a:

1. Colaborar de forma voluntária com a Associação de Jovens Diabéticos de Portugal;
2. Desempenhar os meus deveres como voluntário/a com o melhor das minhas capacidades;
3. Respeitar os objetivos gerais da Associação de Jovens Diabéticos de Portugal;
4. Respeitar sempre os aspetos organizativos estipulados pelos órgãos diretivos;
5. Aceitar os procedimentos e regras da organização, incluindo condições de registo e

confidencialidade da organização e informação dos utentes;

6. Estar presente quando necessário e avisar com antecedência quando não puder comparecer;
7. Atuar todas as vezes como membro responsável da equipa no sentido de concretizar a missão da organização;
8. Colaborar num âmbito estritamente humanitário e sem receber dinheiro ou outro valor, devendo avisar a Associação de Jovens Diabéticos de Portugal da sua intenção de cessar a colaboração;
9. Não utilizar o nome da Associação de Jovens Diabéticos de Portugal para fins pessoais. O mesmo se passa relativamente a meios e recursos da instituição;
10. Cumprir as funções e horários descritos no Perfil de Posto a que me comprometi.

Assinatura do Voluntário: _____

Representante da AJDP: _____

Data: ___/___/_____

AJDP

93 504 00 97
ajdp@ajdp.org

www.ajdp.org

AJDP

93 504 00 97
ajdp@ajdp.org

www.ajdp.org

Nota: Documento produzido a partir de "McCurley, S., & Lynch, R. (1996). *Volunteer Management. Mobilizing all the resources of the community.* Illinois: Heritage Arts Publishing.



REGISTOS DO VOLUNTÁRIO

Nome do voluntário : _____

Data Início	Data Final	Projeto	Atividade	Frequência (horas/dias/semana)

Avaliação periódica dos resultados do trabalho voluntário desenvolvido:

AJDP

93 504 00 97
ajdp@ajdp.org

www.ajdp.org

AJDP

93 504 00 97
ajdp@ajdp.org

www.ajdp.org

Realização de ações de formação:

Designação	Data

Certificados e declarações passadas:

Atividade/Projeto	Data

Assinatura do Voluntário: _____

Representante da AJDP: _____

Data: ___ / ___ / _____

Nota: Documento produzido a partir de "McCurley, S., & Lynch, R. (1996). *Volunteer Management. Mobilizing all the resources of the community*. Illinois: Heritage Arts Publishing.

AVALIAÇÃO E FEEDBACK DA FUNÇÃO DO VOLUNTÁRIO

Nome do Voluntário: _____

Designação da Atividade: _____

Dia e horário da Atividade: _____

Os objetivos previstos foram atingidos?

Como descreves a relação com os outros voluntários?

Como descreves a relação com os membros da organização da atividade?

Como descreves a relação com os participantes na atividade?

Outras observações:

PONTOS FORTES – O que correu muito bem?

PONTOS DE MELHORIA – O que poderia ter corrido melhor?

AJDP

93 504 00 97
ajdp@ajdp.org

www.ajdp.org

Se tiver alguma questão relativamente a este assunto, por favor contacte:

Coordenação do Programa de Gestão de Voluntariado - voluntariado@ajdp.org

Data: ___ / ___ / _____



CERTIFICADO

A Associação de Jovens Diabéticos de Portugal certifica que (NOME) participou como voluntário(a) no(a) (NOME DA ATIVIDADE) no âmbito do Projeto (NOME DO PROJETO) no dia XX de XXXXX de 201X.

Lisboa, XX de XXXXX de 201X

Carlos Neves

Presidente de Direção