



ESTUDO DE AVALIAÇÃO DOS BANCOS LOCAIS DE VOLUNTARIADO

Relatório

Ana Delicado

Marta Varanda

Índice

1. Enquadramento.....	4
2. Metodologia	6
2.1 Inquérito por questionário	6
2.2 Entrevistas semi-diretivas.....	7
2.3 Outras fontes empíricas.....	8
3. Bancos Locais de Voluntariado	9
4. Atividades e funções	19
4.1 Bolsa de Voluntariado.....	19
4.2 Inscrição e selecção de voluntários	30
4.3 Inscrição e selecção de organizações promotoras	40
4.4 Integração dos voluntários	54
4.5 Formação	70
4.6 Acompanhamento dos voluntários e das organizações promotoras.....	79
4.7 Divulgação/sensibilização	85
4.8 Informação sobre voluntariado	89
5. Recursos dos Bancos Locais de Voluntariado	92
5.1 Recursos humanos.....	92
5.2 Recursos financeiros	98
5.3 Relação com o CNPV.....	104
5.4 Relações entre Bancos Locais de Voluntariado	111
6. Impactos dos Bancos Locais de Voluntariado	116
7. Avaliação dos Bancos Locais de Voluntariado	121
7.1 Tipologia de Bancos Locais de Voluntariado	121

7.2 Modelo de enquadramento e funcionamento dos Bancos Locais de Voluntariado	128
7.3 Vantagens e desvantagens da uniformização de procedimentos.....	133
7.4 Boas práticas e recomendações	134
8. Conclusões.....	141
9. Bibliografia	143
Anexo 1	145
Questionário do inquérito	145
Anexo 2	156
Guião de entrevista	156
Anexo 3	159
Caracterização da amostra do inquérito	159

1. Enquadramento

O presente estudo foi efetuado com base na adjudicação de uma prestação de serviços para conceção de estudo de avaliação dos Bancos Locais de Voluntariado (BLV), por parte do Instituto de Segurança Social ao Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa (P nº 2001/11/0003199), efetuada em Outubro de 2011.

De acordo com o caderno de encargos fornecido, este estudo teria como objetivo estratégico avaliar os BLV existentes em Portugal relativamente a lógicas de enquadramento e de funcionamento e propor medidas de melhoria e inovação. Como objetos específicos:

- a) Identificar tipologias de BLV, em função dos modelos de enquadramento e funcionamento
- b) Avaliar, tendo em conta os principais tipos de BLV, o modelo de enquadramento e funcionamento e os resultados
- c) Identificar e quantificar os tipos de instituições inscritas nos BLV, bem como determinar o nº de voluntários que mantém a sua atividade pelo menos 1 ano, conforme programa celebrado com a organização promotora
- d) Propor alterações que introduzam novos modelos de enquadramento e funcionamento
- e) Identificar as vantagens e desvantagens da uniformização de procedimentos no BLV

A metodologia proposta pelo caderno de encargos impunha que fosse tomada em consideração a diversidade de modelos de BLV em função da região, tipo de entidade enquadradora e tempo de atividade, e que fosse efetuada uma caracterização intensiva, mediante contactos de proximidade (entrevistas).

Foram ainda impostas as seguintes dimensões de avaliação:

- a) Pertinência ou adequação da sua criação, face aos problemas e necessidades que o justificaram
- b) Coerência do seu funcionamento, em função dos princípios estratégicos que os inspiram
- c) Execução das atividades e funções a que se propuseram
- d) Eficiência na afetação dos recursos que mobilizaram
- e) Eficácia no cumprimento dos objetivos que visam
- f) Impactos nas organizações, participantes envolvidos e comunidades locais
- g) Sustentabilidade do seu funcionamento, de forma autónoma

O prazo limite do contrato é 31 de Dezembro de 2011 e a decisão de adjudicação foi comunicada no dia 24 de Outubro de 2011, pelo que tempo de execução deste estudo foi de cerca de 2 meses.

A equipa responsável pela execução deste estudo é constituída por Ana Delicado e Marta Varanda, Investigadoras Auxiliares do Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa, tendo contado com o apoio da Coordenação Técnica do Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado (CNPV), Dra. Maria Elisa Borges, Dra. Manuela Marinho e Dra. Alexandra Jorge, e da sua presidente, Dra. Elsa Chambel.

2. Metodologia

Atendendo às especificações do caderno de encargos, a principal técnica escolhida para a realização deste estudo foi a entrevista semi-diretiva a coordenadores de BLV, com uma amostra de 20 casos. Porém, julgou-se necessário procurar obter informação junto da totalidade do universo de BLV, pelo que, sem custos adicionais, se efetuou também um inquérito por questionário online.

2.1 Inquérito por questionário

O inquérito por questionário foi aplicado a todos os 91 BLV em atividade. O questionário¹ procurou abranger as dimensões de análise constantes do caderno de encargos, pelo que abordou temas como a forma de criação do BLV, os recursos humanos afetos, as formas de divulgação e atendimento ao público, o número de voluntários e organizações inscritos na bolsa de voluntariado e respetivos domínios de interesse,² as atividades desenvolvidas (sensibilização, formação, acompanhamento dos voluntários, informação sobre voluntariado), as dificuldades e necessidades sentidas. O questionário não incluiu formas de identificação dos respondentes, pelo que a confidencialidade das respostas está assegurada.

O inquérito foi concebido na plataforma SurveyMonkey, que permite a resposta online e o registo automático das respostas numa base de dados. A solicitação de preenchimento do questionário foi enviada por correio eletrónico aos coordenadores dos BLV no dia 6 de Dezembro de 2011 e foi feita uma insistência no dia 16 de Dezembro de 2011. É possível que nem todos os BLV tenham recebido o inquérito, uma vez que se constatou que vários endereços de correio eletrónico estavam desatualizados. Nos casos em que foi possível confirmar a não receção do inquérito, procurou-se fazer o reenvio para um endereço alternativo. Foram prestados alguns esclarecimentos por telefone e correio eletrónico aos inquiridos que o solicitaram.

Até ao dia 12 de Janeiro foram recebidas 59 respostas, o que corresponde a uma taxa de 65%, bastante superior à média neste tipo de instrumento.³ Os dados foram tratados com o *software* SPSS e procurou-se sempre que possível efetuar cruzamentos com as variáveis ano de criação, entidade enquadradora e dimensão dos BLV (aferida pelos recursos humanos afetos e pelo número de voluntários e organizações

¹ Ver Anexo 1.

² De forma a manter o questionário com uma dimensão reduzida e assim maximizar a taxa de resposta, não foram incluídas questões sobre os perfis dos voluntários inscritos (género, idade, qualificações, etc.).

³ Segundo a literatura da área, as taxas de resposta a inquéritos a organizações cifram-se geralmente entre 30% e 40% (Tomaskovic-Devey 1994, Sheeham 2001, Baruch e Holtom 2008).

inscritos).⁴ Atendendo ao reduzido tamanho da amostra (inferior a 100) não são apresentadas percentagens mais sim números absolutos e não foram efetuados testes estatísticos à associação das variáveis.

2.2 Entrevistas semi-diretivas

As entrevistas semi-diretivas foram aplicadas a uma amostra de 20 BLV, estratificada por região e ano de criação (ver Quadro 1), cuja distribuição segue de perto a do universo de BLV (ver Quadros 2 a 4, nas páginas 9-10). Tendo em conta que a entidade enquadradora é um critério relevante segundo o caderno de encargos deste estudo, mas atendendo ao fraco peso dos BLV enquadrados por pessoas coletivas de direito privado (ver Quadro 3, na página 10), o seu peso na amostra foi inflacionado. Assim, foram efetuadas 4 entrevistas em BLV enquadrados por organizações não-governamentais e 16 entrevistas em BLV enquadrados por câmaras municipais.

Quadro 1 Amostra de entrevistas, estratificada por ano de criação e região⁵

	Até 2005	2006-2008	2009-2010	Total
Norte litoral	1	2	1	4
Norte interior		1		1
Centro litoral	1	2		3
Centro interior		1	1	2
Lisboa Vale do Tejo	3	2	1	6
Alentejo		2		2
Algarve	1		1	2
Total	6	10	4	20

A seleção dos BLV onde foram aplicadas as entrevistas foi ainda apoiada em sugestões formuladas pela Coordenação Técnica do CNPV.

O guião de entrevista⁶ procurou abranger as dimensões de análise constantes do caderno de encargos, pelo que abordou temas como a forma de criação do BLV, as formas de divulgação, o número de voluntários e organizações inscritos na bolsa de voluntariado e respetivos domínios de interesse, as atividades desenvolvidas (sensibilização, formação, acompanhamento dos voluntários, informação sobre

⁴ A caracterização da amostra do inquérito encontra-se no Anexo 3.

⁵ O Norte litoral corresponde aos distritos de Braga, Porto e Viana do Castelo; o norte interior aos distritos de Bragança e Vila Real; o centro litoral abrange Aveiro, Coimbra e Leiria; o centro interior Guarda, Castelo Branco e Viseu; Lisboa e Vale do Tejo os distritos de Lisboa, Setúbal e Santarém; o Alentejo abrange Portalegre, Évora e Beja; o Algarve o distrito de Faro; as Ilhas as Regiões Autónomas de Madeira e Açores.

⁶ Ver Anexo 2.

voluntariado), os recursos humanos e materiais de que dispõem, as relações com a entidade enquadradora, com o CNPV e com outros BLV, as dificuldades e necessidades sentidas. Foi assegurada confidencialidade aos respondentes, pelo que os excertos referidos neste relatório não identificam o BLV a cuja entrevista correspondem.⁷

As cinco entrevistas na região de Lisboa foram realizadas pela equipa de investigação. A realização das restantes 15 entrevistas foi adjudicada a uma empresa da especialidade, GfK, à qual foram entregues os contactos dos BLV e o guião de entrevista. Foi feita uma breve sessão de *briefing* para clarificar junto da coordenadora dos entrevistadores o âmbito deste estudo e os objetivos do guião. Ainda que o agendamento das entrevistas tenha sido da competência da empresa, sempre que necessário a equipa de investigação efetuou contactos diretos com os entrevistados. Da amostra inicial apenas foi necessário efetuar uma substituição, por incapacidade de contacto com o BLV em questão. As entrevistas foram iniciadas no dia 6 de Dezembro.

Em perto de metade dos casos as entrevistas contaram com a presença de mais do que um entrevistado, designadamente o coordenador e outro(s) técnico(s) do BLV.⁸ Todas foram realizadas nas instalações dos BLV, o que permitiu recolher dados adicionais sobre esse espaço físico. As entrevistas realizadas foram alvo de uma transcrição integral e de uma codificação efetuada com o software Maxqda. Neste relatório são apresentadas citações ilustrativas das entrevistas mas não contagens das codificações, uma vez que a metodologia da entrevista semi-diretiva não permite garantir que um tema não referido se possa contabilizar como uma resposta positiva ou negativa.

2.3 Outras fontes empíricas

As duas diligências empíricas acima descritas foram ainda complementadas com a recolha e análise de documentação adicional (legislação, regulamentos dos BLV, material promocional, fichas de inscrição de voluntários e organizações promotoras), a consulta às páginas da internet dos BLV e ainda a participação no Encontro promovido pelo Banco do Voluntariado para a Cidade de Lisboa (18 e 19 de Novembro de 2011).

⁷ A forma de identificação escolhida indica o ano de criação e a entidade enquadradora. Por exemplo, a entrevista A_02_CM corresponde a um BLV criado em 2002 e enquadrado por uma Câmara Municipal; a entrevista F_05_ONG corresponde a um BLV criado em 2005 e enquadrado por uma organização não-governamental. As respostas às perguntas abertas do inquérito estão identificadas segundo um procedimento semelhante.

⁸ Em alguns casos, a coordenação do BLV é uma responsabilidade mais partilhada que individual: *“Esse cargo é uma coisa inventada pelo Conselho, lá está, não existe, o Conselho enquanto a G... não disse um nome eles não descansaram, “não, mas tem de haver um chefe, tem de haver um nome, tem de haver um responsável”, depois dissemos o meu nome, mas quer dizer, eu não me sinto nada mais responsável, somos as duas que trabalhamos.”* (entrevista T_10_CM)

3. Bancos Locais de Voluntariado

Os BLV são entidades de âmbito concelhio cuja principal função é promover o encontro entre a procura e a oferta de voluntariado.⁹ Surgiram a partir do Ano Internacional do Voluntariado (2001), com base numa necessidade detetada através de uma das iniciativas do AIV (uma linha telefónica de dúvidas sobre voluntariado). Tornaram-se uma das metas do Plano Nacional de Ação para a Inclusão 2003-2005: “Criar/organizar 50 bancos locais de voluntariado, preferencialmente em parceria com as autarquias. Constituir um banco por concelho”.

Segundo o documento “BLV - Linhas orientadoras para a sua implementação” (CNPV, s/d), os BLV têm como objetivos gerais:

- Promover o encontro entre a oferta e a procura de voluntariado
- Sensibilizar os cidadãos e as organizações para o voluntariado
- Divulgar projetos e oportunidades de voluntariado
- Contribuir para o aprofundamento do conhecimento do voluntariado, a nível local

E como objetivos específicos:

- Acolher candidaturas de pessoas interessadas em fazer voluntariado, bem como receber solicitações de voluntários por parte de entidades promotoras;
- Proceder ao encaminhamento de voluntários para entidades promotoras de Voluntariado;
- Acompanhar a inserção dos voluntários nas organizações para onde foram encaminhados;
- Disponibilizar ao público informações sobre voluntariado. (CNPV, sd, p. 9)

A documentação do CNPV estabelece também um léxico próprio para a definição dos intervenientes neste processo (CNPV, sd, pp. 9-10):

Voluntários, pessoas que de forma livre, desinteressada e responsabilmente se comprometem, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar ações de Voluntariado, no âmbito de uma organização promotora.

Organizações Promotoras, pessoas coletivas de direito público ou privado, socialmente reconhecidas, que reúnam condições para integrar voluntários e coordenar o exercício da sua atividade, em domínios como o cívico, o da ação social, o da saúde, o da educação, o da ciência e o da cultura, o da defesa do património, o do ambiente, entre outros.

⁹ Noutros países europeus estas estruturas tendem a ser denominadas centros de voluntariado (Lars e Henriksen 2008, Howlett 2008, Hilger 2008, Ellis 2010, Dugstad 2008, CEV 2009).

Entidades enquadradoras, pessoas coletivas de direito público (âmbito central, regional ou local, por exemplo Câmaras Municipais ou Juntas de Freguesia) ou de direito privado (por exemplo, Fundações, Santas Casas da Misericórdia, IPSS, ONG), socialmente reconhecidas, que disponibilizam meios próprios para a criação e funcionamento dos BLV e com capacidade para garantir a sua sustentabilidade

Neste momento estão em funcionamento 91 BLV e 49 em fase de projeto. A sua distribuição pelo território (Quadro 2) não acompanha a distribuição dos concelhos. Há zonas mais bem dotadas destas estruturas, em que perto de metade dos concelhos já dispõem de BLV (norte litoral, Lisboa e vale do Tejo), outras zonas onde cerca de um terço dos concelhos têm BLV (centro interior e litoral, Algarve) e outras ainda onde a proporção é ainda menor (norte interior, Alentejo, Ilhas). Porém, considerando a distribuição da população no território nacional (segundo dados do Censos 2011), a localização dos BLV é razoavelmente proporcional, com exceção do Centro litoral e interior (com um número comparativamente elevado de BLV) e das Regiões Autónomas (com apenas um BLV em funcionamento na Madeira e um BLV em projeto nos Açores).

Quadro 2 BLV por região

	BLV em funcionamento	BLV em projeto	Nº concelhos	População (milhares)*
Norte litoral	22	9	42	3.426
Norte interior	3	6	26	406
Centro litoral	17	13	52	1.567
Centro interior	16	6	49	760
Lisboa e Vale do Tejo	22	9	52	3.069
Alentejo	5	3	43	412
Algarve	5	2	16	451
Ilhas	1	1	30	515
Total	91	49		

*Fonte: INE, Recenseamento da população e habitação 2011, dados provisórios

No que respeita à entidade enquadradora (Quadro 3), a grande maioria dos BLV, tanto em funcionamento como em projeto, encontra-se enquadrada em instituições de direito público, maioritariamente câmaras municipais (84). Apenas seis são enquadrados por organizações não-governamentais (nomeadamente Misericórdias, Caritas ou outras associações).

Quadro 3 BLV por entidade enquadradora

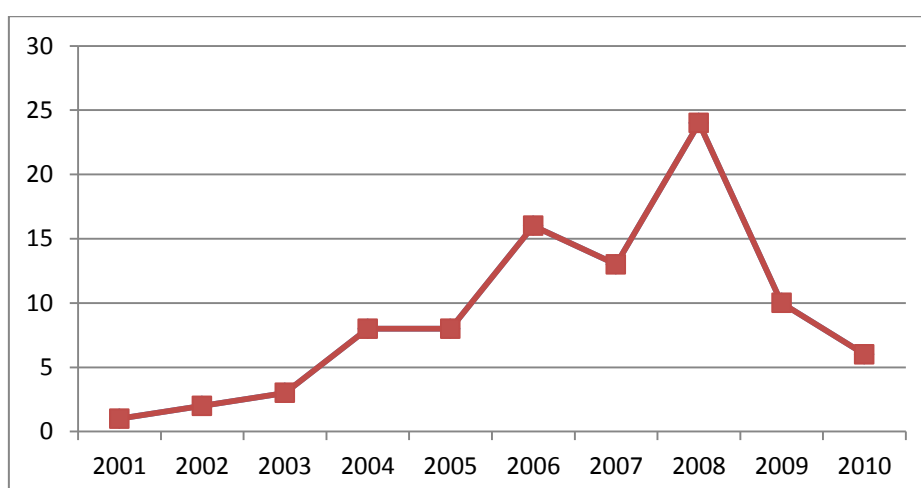
		Em funcionamento	Em projeto
Direito público	Câmaras Municipais	84	45
	Freguesias	1	
	Governo Regional		1
Direito privado	ONG	6	3
Total		91	49

Já quanto ao período de criação dos BLV (Quadro 4), mais de metade (53) surgiu entre 2006 e 2008. Cerca de um quarto (22) são anteriores a esse período e o ritmo de criação abrandou ligeiramente desde então. A figura 1 permite apreciar a tendência de crescimento anual até 2008 e um declínio desde então, que se deverá ao atraso na formalização dos protocolos dos BLV em projeto.

Quadro 4 BLV por período de criação

2001-2005	22
2006-2008	53
2009-2010	16
Total	91

Figura 1 BLV por ano de criação



Apesar de numa fase inicial alguns BLV terem surgido de uma forma relativamente espontânea, o seu processo de constituição tem vindo a tornar-se mais formal, mediante a celebração de protocolos entre o CNPV e as entidades enquadradoras. Este processo é coordenado pelo CNPV, que fornece linhas orientadoras, modelos de

regulamento interno de funcionamento, de fichas de inscrição para voluntários e organizações promotoras e do programa de voluntariado a celebrar entre o voluntário e a organização onde se irá integrar, bem como apoio técnico à instalação, nomeadamente em ações de sensibilização e formação.

Apesar de alguns entrevistados terem referido o papel do CNPV no incentivo à criação do BLV,¹⁰ a iniciativa parte maioritariamente das entidades enquadradoras, o que está patente nas entrevistas realizadas:

então a iniciativa foi em 2002, porque tínhamos saído em 2001 do Ano Internacional do Voluntariado, e a nossa vereadora da altura fez uma visita à Câmara de Oeiras, para visitar uma série de programas de ação social e da educação, e apercebeu-se da existência do Banco de Voluntariado de Oeiras, e na altura achou que era uma ideia muito interessante de se aplicar no nosso concelho, daí termos sido também dos primeiros logo a avançar em 2002 (entrevista B_03_CM)

A iniciativa acho que foi do executivo do município. Eu entrei na Câmara em 2004 e nessa altura aquilo que me disseram era que eu ia exercer funções na comissão de proteção de crianças e jovens e iria também exercer funções na área do voluntariado. (entrevista E_04_CM)

Em alguns casos em que os BLV se encontram enquadrados por organizações não-governamentais, os entrevistados referem que tal se deve ao desinteresse ou menor capacidade de resposta da autarquia:

foi criado em 2005, foi na altura com o senhor provedor que estava em funções que era o senhor XXX, que é uma pessoa muito virada para estas áreas. Aqui em XXX não havia nada, penso que na altura ainda se colocou a possibilidade de ser a Câmara, e pronto, e optou-se por ser, dado que a Câmara não tinha intenções de avançar com a proposta de criação do Banco, então nós avançámos, até porque já tínhamos aqui uma dinâmica de voluntariado instalada, e então foi só uma questão de reorganizar um bocadinho este processo, pronto. A entidade enquadradora é a XXX de XXX (entrevista G_05_ONG)

normalmente os Bancos estão mais ligados às câmaras municipais até por uma questão de recursos humanos e de financiamentos e tudo isso. Como nós somos parceiros da rede social e temos um contacto de muita proximidade com a Câmara eles sugeriram que em vez da Câmara fossemos nós a ficar com essa bolsa de voluntariado, tendo em conta que já tínhamos algum trabalho nessa área e que somos uma instituição que também ao mesmo tempo é promotora em termos de acolher voluntários. (entrevista H_06_ONG)

¹⁰ “houve um contacto do Conselho Nacional com várias autarquias, nomeadamente a câmara municipal de XXX. A câmara desde logo considerou-o importante e foi assinado então um protocolo com o conselho nacional e criou-se o BLV em XXX.” (entrevista Q_09_CM)

Em pouco menos de metade dos BLV inquiridos (26 dos 57 BLV que responderam a esta questão), a criação do BLV teve o apoio de uma rede de várias entidades locais, geralmente a autarquia e organizações não-governamentais do concelho (IPSS, Caritas, Misericórdias, Associações de Bombeiros, outras associações locais). Alguns inquiridos referem ainda organismos do Estado Central (Ministério da Educação, Ministério da Saúde, Instituto Português da Juventude), forças policiais (GNR), estabelecimentos prisionais e bibliotecas municipais.

Quadro 5 Criação dos BLV com o apoio de redes locais por características dos BLV

		Sim	Não
Entidade enquadradora (N = 57)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	24	27
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	2	4
Ano de criação (N = 57)	Até 2005	4	8
	2006-2008	16	16
	2009-2011	6	7
Número de voluntários inscritos (N = 52)	Até 60	7	4
	60 a 150 voluntários	8	14
	Mais de 150 voluntários	10	9
Número de organizações promotoras inscritas (N = 51)	Até 10	9	8
	11 a 30	6	10
	Mais de 30	9	9
Proporção de voluntários integrados (N = 41)	Até um terço	6	6
	Até 2 terços	4	8
	Mais de 2 terços	10	7

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

O Quadro 5 permite aferir as diferenças dos BLV cuja criação foi apoiada por redes locais. Estas redes locais estão presentes com mais frequência nos BLV enquadrados por câmaras municipais. Quanto ao ano de criação dos BLV, até 2005 as redes locais eram mais raras, atingiram a paridade nos BLV criados entre 2006 e 2008 e voltaram a perder expressão no período mais recente. São também visíveis algumas diferenças segundo o volume de voluntários inscritos. É nos BLV de menor dimensão, mas também nos BLV com mais de 150 voluntários inscritos que é mais frequente a existência de redes locais. Os BLV criados com o apoio de redes locais parecem ter um

pouco mais de sucesso na integração de candidatos a voluntários em programas de voluntariado: 10 dos 17 BLV com mais de dois terços dos voluntários integrados foram criados com o apoio de uma rede local. As redes locais são menos frequentes nos BLV de média dimensão em termos do número de organizações promotoras inscritas.

Em várias entrevistas é referido o papel na criação do BLV de estruturas pré-existentes nos concelhos, como a Rede Social ou o Conselho Local de Ação Social¹¹

O BLV foi criado no âmbito da rede social, do diagnóstico social, e especificamente no grupo de trabalho do envelhecimento ativo em que se detetaram muitos idosos em situação de isolamento e sem retaguarda familiar. Foi o nosso mote. (entrevista I_06_CM)

O BLV já foi constituído em Novembro de 2008. Ele surgiu dentro de um rol de diagnósticos de necessidades que na altura foram constituídas pelos parceiros de rede social do concelho de XXX. Ao nível da rede social, nós temos um fórum de articulação e discussão com todos os parceiros que contribuem para o desenvolvimento social do município. Neste sentido tivemos vários parceiros a fazer-nos chegar exatamente esta preocupação; cada vez mais pessoas a dirigir-se às instituições para fazerem voluntariado e sem saberem muito bem de que forma articulada poderão então criar grupos de voluntariado que depois se sustentassem e promovessem o próprio desenvolvimento das instituições. Foi neste sentido que a própria rede social entendeu esta necessidade como pertinente e a incluiu no seu plano de atividades para o ano 2008. (entrevista M_08_CM)

O BLV da XXX era uma ideia antiga mas que só foi possível concretizar na sequência de duas ou três oportunidades, cuja sucessão permitiu, em Abril 2009 a formalização do BLV. Surgiu na sequência da formalização da rede social, da criação da estrutura da rede social, da elaboração de diagnóstico social e do plano de desenvolvimento social, que incluía, entre outras ações, a criação de um BLV (entrevista R_09_CM)

Também vários coordenadores de BLV entrevistados referem o papel que estas redes locais assumem no apoio a algumas atividades, quer em termos de sensibilização para o voluntariado (ver secção 4.7), quer de angariação de organizações promotoras (ver secção 4.3) quer de recursos (ver secção 5).

O lançamento de alguns BLV foi ainda beneficiado por programas de financiamento central ao desenvolvimento local:

¹¹ As redes sociais foram criadas pela Resolução do Conselho de Ministros nº 197/97, de 18 de Novembro, como “o conjunto das diferentes formas de entreaajuda, bem como das entidades particulares sem fins lucrativos e dos organismos públicos que trabalham no domínio da acção social e articulem entre si e com o Governo a respectiva actuação, com vista à erradicação ou atenuação da pobreza e exclusão social e à promoção do desenvolvimento social. (...) O conselho local de acção social é composto pelo presidente da câmara municipal, que preside, e por representantes das entidades particulares sem fins lucrativos interessadas e de organismos da administração pública central implantados na mesma área.”

num contexto muito próprio, no âmbito do programa do Contrato Local de Desenvolvimento da XXX, que são aqueles programas que surgiram na sequência dos PROGRIDE, que são financiamentos da Segurança Social orientados para a promoção da inclusão social e um dos Contratos Locais de Desenvolvimento Social piloto a nível nacional foi o da XXX. Uma das medidas/ações/atividades enquadráveis na criação desta estrutura foi o BLV que assim, foi possível que ele tivesse, para além de todo um diagnóstico de base, surgiu na sequência de um conjunto de instrumentos de planeamento que detetaram essa necessidade. (entrevista R_09_CM)

O BLV de XXX surge como uma ação do Projeto RIA - Rede de Intervenção de XXX, criado no âmbito do PROGRIDE Medida 1 – Programa para a Inclusão e Desenvolvimento. (inquérito, respondente 8777955)

Quanto aos objetivos de criação dos BLV, o discurso da maioria dos coordenadores reproduz as linhas orientadoras do CNPV, enfatizando a necessidade de conjugar a oferta e a procura do voluntariado:

era tentar organizar a oferta e a procura (entrevista C_03_CM)

Os objetivos são aqueles que são consagrados pelo Conselho Nacional daquilo que são os objetivos de um BLV e consta num protocolo que foi elaborado. No fundo é um espaço de encontro entre voluntários e entidades promotoras de voluntariado. Temos por objetivo sensibilizar a comunidade para a questão do voluntariado. Aprofundar o conhecimento da comunidade relativamente a esta área. (entrevista E_04_CM)

Para dar resposta a essa necessidade que se vinha sentindo. Porque as pessoas começaram a disponibilizar-se e a mostrar vontade de serem voluntárias e não tinham onde e não tinham como. Vinham oferecer-se às vezes à instituição, à Câmara, e nós não tínhamos...Nada organizado.... - Não havia nada... (entrevista J_06_CM)

A motivação foi principalmente procurar dar resposta quer às pessoas do concelho que queriam muito e que já prestavam voluntariado mas sem estarem inseridos nem integrados em nenhuma bolsa ou uma entidade que organizasse e que desse formação e por outro lado dar resposta também às necessidades de muitas entidades e de projetos que têm iniciativas que precisam precisamente desta atividade de cidadania, do voluntariado. (entrevista Q_09_CM)

No entanto, outros coordenadores referem também:

a) o estímulo ao voluntariado:

O objetivo obviamente que era divulgar e estimular o trabalho voluntário no concelho (entrevista B_03_CM)

O objetivo mais premente foi exatamente isto, foi organizar o voluntariado no município como forma de auxiliar as instituições e no outro sentido também promover o seu próprio desenvolvimento, das instituições e do voluntariado. (entrevista M_08_CM)

dinamizar mais, existia um grupo de voluntariado juvenil, talvez alargar o leque para a população e tentar criar aqui uma dinâmica de voluntariado que pronto, que pudesse ajudar aqui o desenvolvimento do concelho e que permitisse também às pessoas que querem ser voluntárias poderem exercê-lo (entrevista T_10_CM)

b) a resposta a necessidades das populações mas também dos próprios voluntários:

Quebrar os ciclos de isolamento e solidão dos idosos. (...) Depois entretanto a nível da Rede Social, analisamos as várias necessidades e lacunas sentidas no diagnóstico social e tentamos depois cobrir as outras áreas. Mas o foco principal foi o envelhecimento. (entrevista I_06_CM)

Foram as necessidades da população em termos de pessoas que precisam de receber e na necessidade das pessoas em também dar. Porque há muitas pessoas com muito tempo disponível e com vontade de fazer atividades nesse campo. (entrevista P_08_CM)

Foi possível constatar que existiam algumas lacunas a nível local, não apenas de ocupação dos tempos livres ou de criação de locais de ocupação dos tempos livres com qualidade e de orientação para tempo livre de qualidade mas sobretudo a existência de um núcleo de pessoas com vontade de contribuir para a promoção da inclusão social, com vontade de fazer mais pelo concelho e não tinham essa estrutura, não tinham formas de manifestar essa situação, excetuando eventualmente a paróquia ou essas instituições de cariz mais religioso ou caritativo e nós queríamos sempre orientar o voluntariado mais sob o ponto de vista de cidadania e foi um bocado nessa lógica que presidiu a criação do Banco (entrevista R_09_CM)

c) a necessidade de concentração e organização das iniciativas de voluntariado já existentes:

na altura a intenção era mesmo concentrar, obviamente que era numa entidade, esta dinâmica toda de voluntariado, até porque isto era uma cidade pequena, e às vezes cada um trabalhava um bocadinho para o seu lado, e então se calhar achava-se, achávamos que isto iria ser algo muito estruturado, e que realmente viesse a funcionar e que houvesse uma articulação em que as instituições depois também nos pedissem a nós os voluntários (entrevista G_05_ONG)

O objetivo foi o seguinte: foi mais ou menos nessa altura que surgiram os primeiros BLV, sensivelmente, e reparamos que, afinal de contas, a atividade que nós tínhamos de relação com instituições e com cidadãos configurava uma atividade própria, eram contribuições do BLV. Não tinha era aquele nome. Então foi a partir daí. Foi esse o mote, dar o nome à criança. Já se fazia um serviço de BLV, só que não era denominado BLV. Hoje esse serviço existe. (entrevista L_07_ONG)

criar uma gestão onde houvesse candidatos a voluntários para fazerem voluntariado nas instituições e portanto, existe aqui uma organização que são os Bombeiros Voluntários mas também se pode fazer outro tipo de voluntariado sem ser nos bombeiros e talvez

também através de cidadãos já reformados, ocuparem os seus tempos livres. (entrevista O_08_CM)

o Banco surge precisamente para proporcionar de uma forma tipo coordenada e centralizada no concelho. Porquê? Porque acontece que há muitas instituições que têm os seus próprios voluntários mas muitas vezes para situações concretas ou outras instituições até, não pronto, não têm acesso a conhecer pessoas que lhes possam dar contributos, voluntários para as suas atividades. E, por outro lado há imensas pessoas disponíveis a querer ser úteis com e também não sabem muito bem o que devem fazer, onde se dirigem e como é que as coisas, e como é que podem estar orientadas a ocupar o seu tempo. Surge um bocado dessa constatação. (entrevista S_09_CM)

Destes excertos emerge também um dado a que é necessário salientar. Os BLV vêm implantar-se muitas vezes em concelhos onde já há instituições com tradições de acolher voluntários, por vezes acabam por “competir” com essas instituições e, ainda que os BLV ofereçam “vantagens comparativas” (um leque mais alargado de domínios de intervenção, oportunidades de voluntariado “cívico” e “laico”, num contexto em que predominam organizações religiosas), podem ver a sua eficácia (em termos, por exemplo, da inscrição de voluntários e de organizações promotoras) prejudicada pela entrada “tardia” no campo:

[Temos] Dificuldade de recrutamento de voluntários e de entidades promotoras de voluntariado - embora existam muitos voluntários enquadrados por ações de voluntariado, esta integração é feita muitas vezes diretamente pelas entidades, sem passar pelo BLV (questionário nº 611_05_CM)

O facto de algumas entidades do concelho, apesar de terem conhecimento da existência do BLV, continuarem a integrar voluntários sem darem conhecimento ao Banco, ou seja, continua a existir algum voluntariado informal, sem estar devidamente organizado, com todas as consequências que podem daí advir. (questionário nº 582_07_CM)

A fraca adesão de organizações promotoras de voluntariado. O medo que muitas organizações têm em perder o "protagonismo" na área do voluntariado perante o banco local de voluntariado. (questionário nº 376_11_CM)

houve adesão logo na altura das instituições, o que é certo é que elas também não nos contactam muito, para pedir, não, ficam inscritas mas depois cada uma gere-se por si própria, é esta a conclusão que nós acabámos por chegar, agora pronto, está... essas organizações têm voluntários, a Asas tem uma rede de voluntariado, que as pessoas vão lá e querem ser voluntárias, a Câmara tem, a Cruz Vermelha tem voluntários (...) na altura a intenção era mesmo concentrar, obviamente que era numa entidade, esta dinâmica toda de voluntariado, até porque isto era uma cidade pequena, e às vezes cada um trabalhava um bocadinho para o seu lado, e então se calhar achava-se, achávamos que isto iria ser algo muito estruturado, e que realmente viesse a funcionar e que houvesse uma articulação em que as instituições depois também nos pedissem a nós os voluntários, pronto. Portanto, a filosofia inicial foi essa, na prática, as consequências da

cidade pequena é precisamente o contrário, pronto, e aquilo que nós dissemos já há dois anos voltamos aqui a referir, na prática o que é que acontece, como todas as entidades acabam por ter a sua rede de voluntariado, as pessoas vão diretamente aos locais. (...) Isto é como nós, nós também temos os nossos voluntários aqui, na instituição, e o que é que acontece muito, a maior dinâmica que temos de voluntários, as pessoas vêm aqui porque querem ser voluntários aqui na [entidade enquadradora]. (entrevista G_05_ONG)

a situação da cidade de XXX é diferente de todo o resto, não é? Porque há grupos de voluntários, núcleos de voluntariado, há um banco, há uma bolsa de voluntariado...portanto, e muitas vezes até o próprio Conselho fica...para orientar estas várias dimensões e...não é muito fácil. E a cidade de XXX realmente é um bocadinho...é sui generis na questão do voluntariado. Claro que as coisas não têm que colidir - e não colidem - e acho que o que interessa é haver um caminho a fazer e que as pessoas estejam bem, que estejam felizes a fazer voluntariado (entrevista C_03_CM)

Sinceramente, não tem corrido muito bem, pelo menos os frutos que desejaríamos, que era ter mais ou as maiores connosco, não tem acontecido e dou-lhe um exemplo muito concreto de uma instituição que acolhe pessoas que se dizem voluntários e que vão lá estar presentes e apoiar, neste caso são pessoas idosas e que recebem a visita de supostos voluntário, que não estão enquadrados no BLV porque aquela instituição já não disse três ou quatro vezes que não estava interessada e que não precisava do BLV para nada, falta saber se cumpre a lei, isso já é outra questão. (entrevista R_09_CM)

4. Atividades e funções

O acima mencionado documento sobre as linhas orientadoras para a implementação de BLV (CNPV, sd) define as suas funções da seguinte forma:

- “a) Organizar a inscrição de candidatos a voluntários e de organizações promotoras de voluntariado e proceder ao respetivo registo;
- b) Assumir a realização de entrevista com os candidatos a voluntários;
- c) Proporcionar a troca de informações entre instituições e voluntários;
- d) Promover ações de formação;
- e) Criar um acervo documental sobre a temática do voluntariado;
- f) Utilizar e difundir os suportes de informação normalizados pelo CNPV no âmbito dos BLV;
- g) Apresentar ao CNPV relatórios periódicos e outros dados de natureza estatística que lhe sejam solicitados” (p. 11)

Um estudo avaliativo teria necessariamente de averiguar a forma como têm sido cumpridas estas funções, que é também uma das dimensões de análise especificadas no caderno de encargos.

4.1 Bolsa de Voluntariado

A constituição de uma bolsa de voluntariado, mediante a inscrição de candidatos a voluntários e de organizações promotoras, é não só o objetivo central dos BLV, como acima referido, mas também uma das poucas atividades desempenhadas de forma muito semelhante por todos os BLV contactados no âmbito deste estudo, tanto através do inquérito como das entrevistas.

Todos os BLV disponibilizam fichas de inscrição para voluntários e organizações promotoras que, seguindo em larga medida o modelo fornecido pelo CNPV, em alguns casos contém informações adicionais, ajustadas às necessidades identificadas pelos BLV. A título de exemplo,¹² no caso das fichas de inscrição dos voluntários, alguns BLV solicitam ainda aos voluntários que indiquem a posse de carta de condução, de transporte próprio, a área do ensino superior, a situação na profissão, a entidade patronal, as línguas dominadas, conhecimentos de informática, outras competências, formação em voluntariado, motivações para o voluntariado, benefícios

¹² Visto que não foi feita uma recolha sistemática de fichas de inscrição nem incluídas questões sobre este tema no inquérito, não é possível quantificar a presença/ausência destas informações adicionais.

proporcionados pelo voluntariado, definição pessoal de voluntariado, tipo de público beneficiário com que pretende trabalhar, horário de disponibilidade, período de disponibilidade (início e fim), como tomou conhecimento do BLV, ou, mesmo, o envio de documentos (Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, fotografia, CV). No caso das fichas de inscrição das organizações promotoras, alguns BLV pedem, para além da informação estipulada pelo CNPV, dados como a descrição da instituição (objetivos, linhas orientadoras, estatutos), número de voluntários acolhidos no passado ou atualmente, local de realização do projeto de voluntariado, população-alvo do projeto, horário pretendido, data de início e fim do projeto, colaboradores com formação em voluntariado, programa de formação de voluntários, interesse em ter formação, como tomou conhecimento do BLV.

Estas especificações adicionais podem tornar a tarefa de cruzamento da oferta e procura de voluntariado mais eficaz. Este é um tema que emergiu em algumas entrevistas:

nós estamos agora a trabalhar numa nova ficha de inscrição mais atualizada, provavelmente vamos alterar um bocado as áreas de intervenção, é preciso mexer um bocado naquilo (...) e por outro lado há 10 anos começava a ser já usual o uso de endereço de correio eletrónico, mas não era assim tão vulgarizado como agora, e hoje em dia faz-me muita falta que constasse lá um pedido de e-mail às pessoas, e que tivesse lá o nosso endereço de e-mail, também (entrevista B_03_CM)

estamos a idealizar uma ficha diferente, porque as áreas cruzam-se muito e, muitas vezes, o próprio voluntário não consegue a... (...) nós adotámos e temos adotado aquele modelo [do CNPV]. E os candidatos, às vezes, têm alguma dificuldade em... "eu queria estar com crianças" é o quê? É porque com crianças pode ser ação social, pode ser educação, pode ser saúde, pode ser...aquele não é muito explícito. (entrevista C_03_CM)

Criamos um núcleo de voluntariado de proximidade a par aqui do Banco de Voluntariado e neste momento temos duas fichas de inscrição. Uma que sempre existiu desde o início, apesar de vez enquanto ser reformulada de acordo com aquilo que vamos detetando e que devemos melhorar. E a inscrição do voluntariado de proximidade. Quando os candidatos se apresentam, nós fazemos logo essa distinção entre uma coisa e outra. Há pessoas até que preenchem as duas fichas de inscrição. (entrevista E_04_CM)

Poderá então ter utilidade reformular as fichas modelo apresentadas aos BLV em processo de constituição, aproveitando a experiência acumulada pelos BLV já em funcionamento.

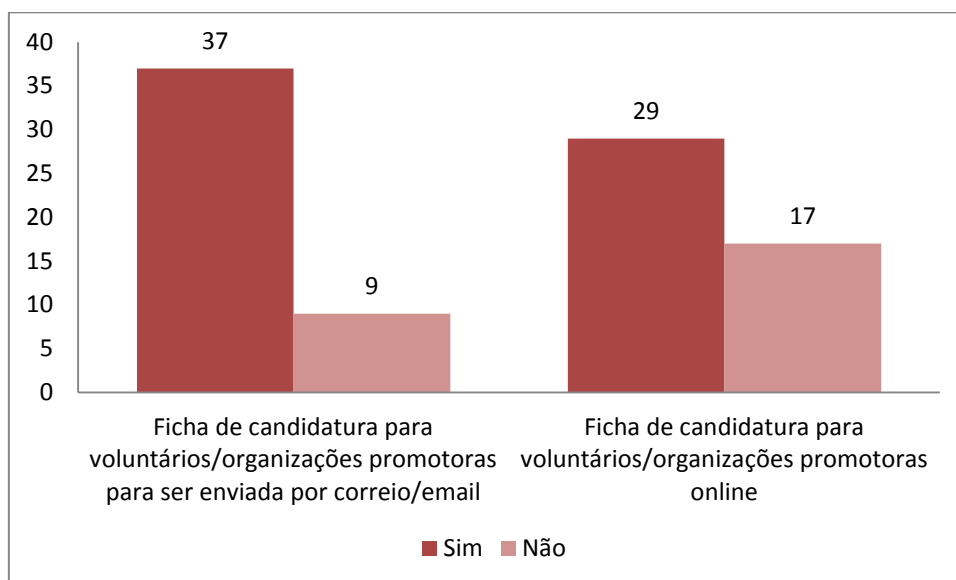
Quanto à forma de registo destas inscrições, os BLV recebem as fichas maioritariamente por correio, presencialmente ou através de correio eletrónico:

Os cidadãos para se candidatarem têm várias possibilidades. Ou presencialmente, querem ser voluntários e preenchem um formulário próprio, que é um formulário de acordo com o formulário produzido pela CNPV. Têm a possibilidade de o fazer por correio

normal. Têm possibilidade de o fazer por correio eletrónico e têm a possibilidade de o fazer em dois sites distintos: o site da XXX, através da candidatura a voluntariado e site da Federação Nacional de Voluntariado em Saúde pela qual nós somos filiados e que também dá a possibilidade de qualquer cidadão dentro daquele site escolher a organização que pretende. (...) Através do site, é tão simples. As pessoas novas fazem pelo site, normalmente vão ao site, e as pessoas mais velhas fazem-no presencialmente. (entrevista L_07_ONG)

No caso dos BLV com uma página na Internet (46 dos 59 inquiridos), a maioria (41) disponibiliza as fichas de inscrição na página da internet, quer em formato *word* ou *pdf* para ser enviado por correio ou correio eletrónico (37 casos), quer em formato online (29 casos), de registo automático na base (Figura 2).

Figura 2 Fichas de inscrição disponibilizadas nas páginas da internet dos BLV



N = 46; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Quadro 6 Disponibilização de fichas de inscrição na página da internet por características dos BLV

		Sim	Não
Entidade enquadradora (N = 46)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	35	5
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	6	0
Ano de criação (N = 46)	Até 2005	10	0
	2006-2008	23	3
	2009-2011	8	2
Número de voluntários inscritos (N = 40)	Até 60	8	0
	60 a 150 voluntários	13	3
	Mais de 150 voluntários	14	2
Número de organizações promotoras inscritas (N = 40)	Até 10	8	0
	11 a 30	14	2
	Mais de 30	13	3
Proporção de voluntários integrados (N = 30)	Até um terço	6	2
	Até 2 terços	8	0
	Mais de 2 terços	11	3

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Todos os BLV enquadrados por organizações não-governamentais têm páginas da internet e neles disponibilizam as fichas; o mesmo não sucede nos BLV enquadrados por câmaras municipais, ainda que a maioria (35) o faça. Também todos os BLV criados até 2005 disponibilizam as fichas na página da internet. Por outro lado, a disponibilização das fichas na página da internet não parece ter efeitos discerníveis sobre o volume de voluntários ou de organizações angariadas, ainda que nos BLV com menor proporção de voluntários integrados em programas de voluntariado há mais casos de BLV que não disponibilizam as fichas na página da internet. Esta disponibilização servirá mais a conveniência de funcionamento dos BLV do que uma função efetiva de atração ou integração de voluntários.

A modalidade de inscrição direta online tende a ser preferida pelos coordenadores dos BLV, uma vez que permite o registo automático numa base de dados, sem perda de tempo em tarefas de inserção manual de informação, mas é uma função que encarece as páginas da internet, pelo que não está universalmente disponível:

Vêm por mail, vêm aqui para o Banco, vêm por telefone...“Eu quero ser voluntário, como é que posso fazer?”, telefonam também...O que nós tentamos é que venham via site. Sempre site. Para ficarmos logo com o registo. (entrevista A_02_CM)

As pessoas e as instituições inscrevem-se online. O que eu faço neste momento e sempre que alguma pessoa se inscreve, cai-me essa informação no meu mail, como administradora tenho acesso a todas as informações do site relativamente ao perfil dessa pessoa e depois escolho um dia da semana para fazer contactos a 10 ou a 15 pessoas e às últimas que se inscreveram, marco as entrevistas e de acordo com aquilo que as pessoas pretenderem, ou as encaminho para outras instituições ou encaminho-as para os projetos. (entrevista H_06_ONG)

Quadro 7 Possibilidade de inscrição dos voluntários ou organizações promotoras online por características dos BLV

		Sim	Não
Entidade enquadradora (N = 46)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	25	15
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	4	2
Ano de criação (N = 46)	Até 2005	6	4
	2006-2008	16	10
	2009-2011	7	3
Número de voluntários inscritos (N = 40)	Até 60	4	4
	60 a 150 voluntários	9	7
	Mais de 150 voluntários	12	4
Número de organizações promotoras inscritas (N = 40)	Até 10	6	2
	11 a 30	7	9
	Mais de 30	11	5
Proporção de voluntários integrados (N = 30)	Até um terço	4	4
	Até 2 terços	6	2
	Mais de 2 terços	7	7

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

De acordo com os resultados do inquérito (Quadro 7), a inscrição online é disponibilizada principalmente pelos BLV enquadrados por organizações não-governamentais, mais recentes, com um maior número de voluntários e organizações

promotoras inscritas. No entanto, a disponibilização desta ferramenta não corresponde a uma maior proporção de voluntários integrados,

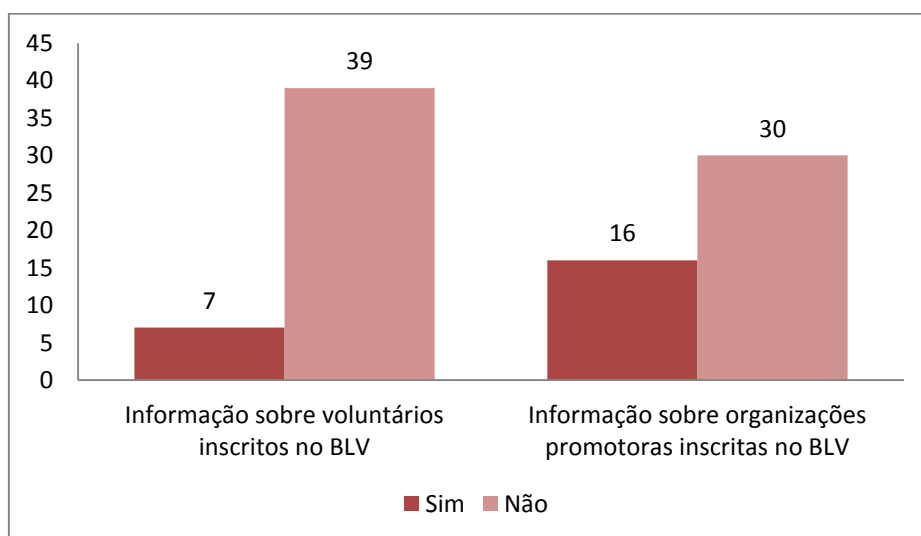
Tal não implica porém que estes BLV façam um encaminhamento automático dos voluntários para as organizações ou não executem a seleção de candidaturas de acordo com os procedimentos definidos pelo CNPV (ver secção 4.2):

A ficha online é sempre com a condição de ser realizada uma entrevista presencial. Portanto, nós não concordamos com...não faz parte da nossa maneira de pensar o voluntariado, a gestão do voluntariado, receber as pessoas...há uma ficha e pronto: inscrevem-se, “eu quero ir para a instituição tal”, e vão à instituição, e nós não conhecemos aquela pessoa que está ali por trás da vontade de fazer voluntariado, nem conhecemos muitas vezes a associação, ou a associação não conhece aquela pessoa que vai receber. Portanto, a ficha online era realmente para facilitar o acesso, mas sempre com entrevista cá no banco. (entrevista C_03_CM)

Mas quem vem pelo site, passa na mesma pela entrevista. O site é apenas um registo. A pessoa regista-se com os seus dados de identificação, recebe um e-mail automático a dizer “Vai ser contactado pelo Banco de Voluntariado”, nós contactamos e marcamos uma entrevista. Ninguém fica online...Todos passam por lá. Tudo passa pela entrevista. Nenhum registo é aprovado sem passar por nós (entrevista A_02_CM)

No entanto, alguns BLV disponibilizam na página da internet as listagens de voluntários e, mais frequentemente, de organizações promotoras inscritos (Figura 3).

Figura 3 Disponibilização de informação sobre voluntários e organizações promotoras inscritas na página da internet dos BLV



N = 46; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Quadro 8 Disponibilização na página da internet do BLV de informação sobre os voluntários e organizações promotoras inscritos por características dos BLV

		Informação sobre voluntários		Informação sobre organizações promotoras	
		Sim	Não	Sim	Não
Entidade enquadradora (N = 46)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	4	36	13	27
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	3	3	3	3
Ano de criação (N = 46)	Até 2005	1	9	3	7
	2006-2008	5	21	10	16
	2009-2011	1	9	3	7
Número de voluntários inscritos (N = 40)	Até 60	1	7	3	5
	60 a 150 voluntários	2	14	5	11
	Mais de 150 voluntários	4	12	7	9
Número de organizações promotoras inscritas (N = 40)	Até 10	0	8	2	6
	11 a 30	2	14	6	10
	Mais de 30	5	11	7	9
Proporção de voluntários integrados (N = 30)	Até um terço	0	8	3	5
	Até 2 terços	2	6	2	6
	Mais de 2 terços	4	10	5	9

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

A disponibilização de informação sobre voluntários e organizações inscritos (Quadro 8) é mais frequente nos BLV enquadrados por organizações não-governamentais, nos criados entre 2006 e 2008, nos que têm um maior volume de inscrições e nos que conseguem atingir uma maior proporção de voluntários integrados. Poderá então concluir-se que há vantagens na disponibilização desta informação online.

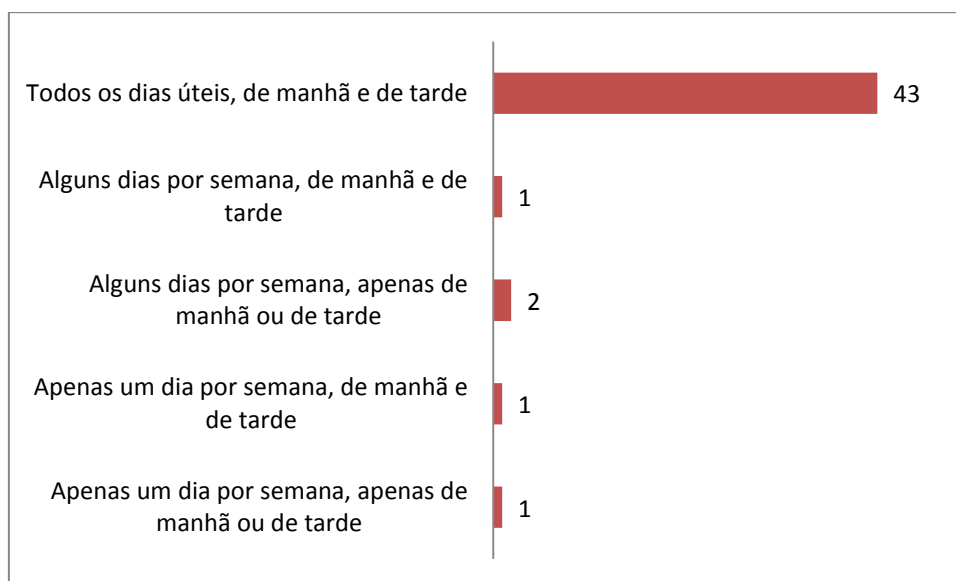
De facto, segundo um dos entrevistados, este recurso tem a potencialidade de agilizar os procedimentos de encaminhamento dos voluntários para organizações promotoras, nomeadamente a compatibilização de interesses entre a oferta e a procura:

Vamos querer fazer algo – há Bancos que já têm, mas nós não temos ainda o dinheiro, portanto estamos a ver qual é a possibilidade - de termos um site e no site termos lá exposto o que é que temos. Quer em termos de voluntários – sem identificar os nomes – quer em termos de organizações. Colmatar um bocadinho este...porque, em vez de andarmos à procura da pessoa, muitas vezes há um espaço para a própria pessoa dizer: “olhe, eu quero aquilo” e, portanto, em vez de estarmos a telefonar para toda a gente, às vezes, é mais fácil assim. (entrevista N_08_CM)

Porém, poderá eventualmente conduzir a situações em que os candidatos a voluntários “contornem” os serviços proporcionados pelos BLV e se dirijam diretamente às organizações com programas de voluntariado (vide últimas páginas da secção 3).

Conforme o que é considerado “aconselhável” pelo CNPV (sd, p. 13), 48 dos 59 BLV inquiridos tem um posto de atendimento aberto ao público e 43 praticam um horário de atendimento alargado (todos os dias úteis, de manhã e de tarde) (Figura 4).

Figura 4 Horários dos postos de atendimento ao público



N = 48; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Quadro 9 Disponibilização de um posto de atendimento ao público por características dos BLV

		Sim	Não
Entidade enquadradora (N = 59)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	42	11
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	6	0
Ano de criação (N = 59)	Até 2005	6	7
	2006-2008	30	3
	2009-2011	12	1
Recursos humanos (N = 55)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	19	5
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	26	5
Número de voluntários inscritos (N = 42)	Até 60	7	4
	60 a 150 voluntários	21	1
	Mais de 150 voluntários	17	3
Número de organizações promotoras inscritas (N = 42)	Até 10	13	4
	11 a 30	16	1
	Mais de 30	15	4
Proporção de voluntários integrados (N = 42)	Até um terço	10	2
	Até 2 terços	10	2
	Mais de 2 terços	15	3

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Os postos de atendimento ao público são mais comuns nos BLV enquadrados por organizações não-governamentais (todos os têm) que por câmaras municipais, nos BLV mais recentes, nos que têm mais recursos humanos disponíveis e um maior volume de voluntários e organizações inscritos, o que poderá indiciar a utilidade destes postos na angariação de inscrições (Quadro 9).

Porém, as entrevistas permitem perceber que poucos BLV (é referido apenas por dois entrevistados) dispõem de instalações autónomas e diferenciadas de outros serviços, dedicadas exclusivamente ao voluntariado:

É um edifício da Câmara que está disponível só para o voluntariado. Computadores... é tudo da Câmara. Mas é do Banco, porque é a Câmara a entidade enquadradora. Aqui

arranjou-nos uma sedezinha. E se precisamos de qualquer coisa, a Câmara é que nos dá. (entrevista I_06_CM)

Temos no nosso BLV uma porta aberta para a rua principal da cidade e isso basta para que os cidadãos acedam aos serviços de uma forma individual, por iniciativa própria, e de uma forma personalizada e é fácil de chegar, está acessível aos cidadãos. (entrevista L_07_ONG)

ainda que outros dois coordenadores de BLV tenham afirmado que está prevista a instalação do BLV em novos espaços:

estava decidido que o voluntariado iria ter uma casa só para ele. O que está a acontecer é que está a haver reorganização do parque escolar. Temos escolas primárias a fechar, isto porque estão a ser construídos os centros escolares. Então eu disse logo na altura que uma dessas escolas primárias, que são todas muito bonitas, têm aquele recreio maravilhoso. A casa do voluntariado que ia ser alvo de intervenção e que entretanto o voluntariado ia ter um espaço próprio porque já tinha percebido que isto ia começar a ter uma projeção em termos de município diferentes. Principalmente quando a câmara avançar com uma sensibilização e com uma divulgação mais intensiva. E que então ia dar um espaço muito digno. (entrevista M_08_CM)

Nós em Janeiro vamos mudar de instalações. O espaço físico aqui é diminuto. Eu no meu gabinete faço tudo. O outro edifício vai ser enorme e vamos ter uma sala só direcionada ao voluntariado, como sendo uma sala de trabalho para trabalhar com os voluntários da instituição e para ter material disponível para que as pessoas possam consultar, possam ver e isso tudo. (entrevista H_06_ONG)

Assim, a maioria dos BLV encontra-se instalada noutras estruturas da autarquia ou das organizações não-governamentais (maioritariamente em departamentos de ação social):

a instalação que temos é esta. É aqui que a gente recebe os voluntários. Duas vezes por semana. Esta sala é dividida com todo o departamento, só que à Terça e Quinta de manhã está reservada para o Banco. Temos que marcar anualmente. Nós anualmente marcamos a sala para todo o ano, para as terças e quintas de manhã, para nós. (entrevista A_02_CM)

nós trabalhamos em regime de open space, lá em cima, portanto os técnicos de ação social partilham todos a mesma sala, e portanto os atendimentos que faço são nesta sala de reuniões, que serve para tudo, e portanto não há nada só do banco. (entrevista B_03_CM)

O nosso gabinete que efetivamente é um gabinete para duas técnicas, que trabalhando ao nível da rede social e embora não estando em termos orgânicos nós estamos no pelouro de ação social e saúde da câmara de XXX. E este pelouro está na divisão da ação social. (entrevista M_08_CM)

temos as instalações, sem dúvida, não é, temos o computador, temos os acessos... o escritório, é este o espaço que está afeto ao banco de voluntariado, mas também a outras atividades, não podia ser exclusivo ao banco, tínhamos de ter outro tipo de financiamento, e o equipamento também não é exclusivo (entrevista G_05_ONG)

Esta situação apresenta desvantagens, como a falta de visibilidade ou dificuldade de contacto dos candidatos a voluntários

Não temos ainda um espaço identificado. Ainda não nos elegeram a esse ponto, mas o espaço ainda não está identificado como deveria e gostávamos que o espaço fosse mais central. (...) Já tive pessoas que vão lá acima e depois não nos encontram, porque não veem nenhum símbolo, não veem...pronto. Nós estamos dentro de uma divisão e portanto, o que eu sinto muita dificuldade é que, os Bancos são estruturas que trabalham com a Câmara inteira, praticamente, e depois estarem dentro de uma divisão ou de um departamento, quer dizer...há um certo "enterramento" quer burocrático, quer depois a nível de visibilidade, também, não é? (entrevista N_08_CM)

o Banco ter um espaço destacado da divisão ou da Câmara, se calhar, não era mau. Um sítio que as pessoas reconhecessem como um banco de voluntariado.(...) As pessoas passam, não está nada sinalizado que o Banco é aqui. E, às vezes, passam, e andam aqui perdidos e ligam-nos: "Olhem, eu ando por aqui" (...) Acontece. As pessoas passarem, não é a única e não são tão poucas quanto isso. Por isso é que nós vamos lá fora esperar pelas pessoas ... E não são tão poucas quanto isso. Nós já chegámos a estar ao telefone e a dizer: "Olhe, agora, passou o tal, ande mais um bocadinho, olhe para o seu lado esquerdo". Já temos feito um bocadinho também esse papel, porque não há nada a dizer que o Banco – podia estar o nome do departamento: "Banco Local". (entrevista A_02_CM)

mas também vantagens, como o alargamento do horário de atendimento e a pluralidade de serviços disponíveis

Ganhámos atendimento ao público com o Banco. Daí que tenhamos colocado aqui esta mesa redonda com umas cadeiras para podermos atender as pessoas. Porque nós estamos disponíveis todos os dias da semana durante todo o horário. Quem me bata à porta é recebido e fazemos o atendimento em termos de voluntariado. (entrevista M_08_CM)

o Banco de Voluntariado sempre tem funcionado associado à unidade orgânica - mesmo que a unidade orgânica se altere o Banco continua - e funcionou sempre nas mesmas instalações, ou seja, nunca houve umas instalações próprias para o Banco de Voluntariado. (...) Acho que não [era importante ter um espaço próprio], porque aí também era um desperdício de recursos. Teriam que estar lá...ou estava fechado ou teria que lá estar sempre alguém. Se calhar não se justificava estar sempre alguém permanentemente. Assim conseguimos rentabilizar mais os recursos...como é óbvio. Até, porque, por exemplo, depois as pessoas, ao virem aqui e conhecerem, tomam conhecimento de outros projetos. Nós, para os seniores, há uma série de projetos, aqui também, que são desenvolvidos e, às vezes, as pessoas até vêm saber de outro..

informações sobre a informática... e depois o colega que trata disso diz assim: “Olhe, também temos o Banco”, pronto. E, às vezes, é ao contrário: as pessoas que vêm inscrever-se para o Banco, dizemos assim: “Olhe, há o Clube do Movimento, se quiser fazer ginástica”, “Olhe, há a Banda Maior”, “Olhe há...”. E pronto, acho que acaba por se partilhar informação e acho que é positivo. (entrevista D_04_CM)

Num dos casos, o BLV tinha um espaço próprio, mas deixou de ter, por opção da autarquia em centralizar os postos de atendimento ao município. A coordenadora reconhece algumas das limitações do espaço original

foi uma opção de centralidade. Alguns voluntários, ou alguns candidatos, tinham dificuldade em chegar às nossas instalações. São pertíssimo. São pertíssimo. Geograficamente são aparentemente fáceis, mas como não havia indicações, sinalética nenhuma, tinham alguma dificuldade em lá chegar. (...) E perceber onde é que aquilo ficava, emaranhado, os transportes não chegam próximo, portanto tem que se fazer uma deslocação a pé razoável (...) Ainda tentámos uma via intermédia de solução que era tentar colocar sinalética e isso e não...realmente a aposta foi mesmo a centralidade e, pronto, um meio mais agradável. Porque poderia haver constrangimentos, num bairro de alojamento (entrevista C_03_CM)

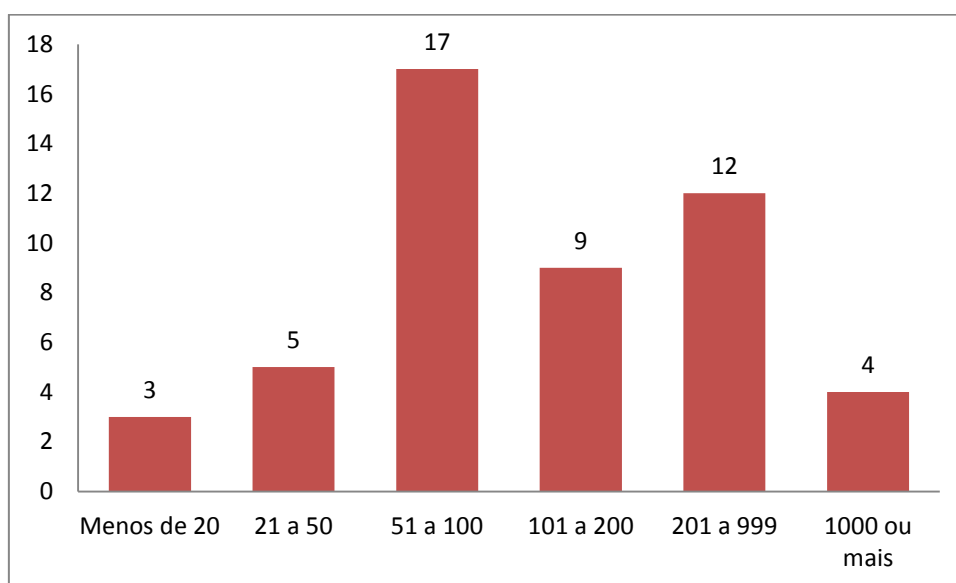
mas também as desvantagens

era uma loja virada para a rua, com uns painéis, de portas abertas para a rua, com o contexto de enquadramento das pessoas, da equipa toda, quer dizer, havia de facto esta dimensão muito mais de proximidade física – toda a equipa logo com as pessoas que ali chegavam e que estavam...Era o cafezinho, era o conversar, era muito agradável. Aqui, de facto, perde-se essa dimensão. Ficamos diminuídos nesta imensidão que é este edifício. (...) este labirinto... (entrevista C_03_CM)

4.2 Inscrição e selecção de voluntários

Considerando agora o volume de inscrições de voluntários nos BLV, verifica-se que a metade dos BLV inquiridos tem até 100 voluntários inscritos, havendo três BLV onde esse valor é inferior a 20 e quatro onde é superior a mil (Figura 5). O número médio de voluntários inscritos é pois de 239 voluntários.

Figura 5 Nº de voluntários inscritos nos BLV



N = 50; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Quadro 10 Número médio de voluntários inscritos por características dos BLV

Entidade enquadradora (N = 50)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	235
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	273
Ano de criação (N = 50)	Até 2005	373
	2006-2008	266
	2009-2011	111
Recursos humanos (N = 48)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	242
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	237
Número de organizações promotoras inscritas (N = 48)	Até 10	76
	11 a 30	140
	Mais de 30	503
Proporção de voluntários integrados (N = 41)	Até um terço	104
	Até 2 terços	191
	Mais de 2 terços	328

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Através do Quadro 10 verifica-se que os BLV enquadrados por organizações não-governamentais têm um número médio de voluntários superior ao dos BLV enquadrados por autarquias e que os BLV mais antigos têm, como esperado, um maior volume de voluntários inscritos. Se a disponibilidade de recursos humanos parece ter pouco impacto sobre a inscrição de voluntários, constata-se que há uma associação positiva entre o número de voluntários e o número de organizações promotoras e que os BLV com mais voluntários são também os mais bem-sucedidos a integrá-los em programas de voluntariado.

Quadro 11 BLV por região, número de voluntários e organizações inscritos e população do concelho

Região	Nº voluntários inscritos	Nº organizações inscritas	População do concelho (milhares)	%o voluntários inscritos na população
Norte litoral	993	83	181,5	5,5
	130	17	168,0	0,8
	85	8	79,5	1,1
	20	14	71,5	0,3
Norte interior	25	5	17,1	1,5
Centro litoral	483	57	62,1	7,8
	366	21	36,6	10,0
	188	8	20,2	9,3
Centro interior	80	9	15,9	5,0
	33	39	10,2	3,2
Lisboa e V. Tejo	905	100	547,6	1,7
	699	156	377,8	1,9
	400	45	205,1	2,0
	347	31	206,4	1,7
	130	33	144,6	0,9
	63	17	39,3	1,6
Alentejo	500	60	56,6	8,8
	431	44	35,8	12,0
Algarve	224	18	26,2	8,5
	150	8	19,2	7,8

Fonte: Entrevistas a coordenadores dos BLV, 2011, e INE, Recenseamento da população e habitação 2011

Visto que apenas as entrevistas permitem a identificação dos concelhos de localização dos BLV, foi feito um exercício de comparação com as populações de cada concelho, para aferir a relação entre estas duas variáveis. O que se verifica é que não existe uma relação linear (Quadro 11): os concelhos de maior dimensão tendem a ter um maior número de voluntários inscritos, mas não na proporção dessa dimensão. Os concelhos com população superior a 100 mil habitantes variam entre os 130 e os 905 voluntários inscritos. Os concelhos com menos de 25 mil habitantes oscilam entre os 25 e os 180 voluntários inscritos. Estimando a permissão dos voluntários inscritos na população dos concelhos atinge-se valores tão díspares como 0,3 e 12,0, ainda que se note uma tendência para os concelhos de menor dimensão terem uma maior proporção de voluntários inscritos (em localidades mais pequenas será mais fácil divulgar a existência dos BLV). E ainda que a amostra seja demasiado pequena para se retirarem ilações destas, a proporção dos voluntários inscritos no total da população parece ser mais elevado no centro e sul do país, médio na região de Lisboa e mais baixo na região norte (atendendo aos índices de maior crença e prática católica nessa zona do país – Dix 2009 – é possível que predomine o voluntariado de cariz religioso, que não passa pela mediação dos BLV).

A angariação de inscrição de voluntários é feita pelos BLV sobretudo a partir dos suportes de divulgação e sensibilização (ver secção 4.5).

As poucas acções dirigidas à angariação directa de voluntários estão associadas à articulação com o voluntariado das pessoas empregadas (comumente conhecido como voluntariado empresarial), especificamente o contacto com empresas para encaminhar os seus trabalhadores para programas de voluntariado

Estamos também a pensar, embora não seja fundos, iniciar o voluntariado empresarial (...) A ideia aqui será tentar perceber das entidades parceiras ao nível das IPSS que estão no Banco quem poderá preencher um determinado número de critérios que nos vai caber elencar, é verdade, e depois passar esta informação às instituições em termos de voluntariado empresarial que se queiram dedicar a isto, que durante um dia possam disponibilizar os seus funcionários para vir pintar uma instituição, para vir arranjar o jardim, que possam concertar algumas coisas. Seria neste sentido. Já tivemos uma empresa que nos contactou a dizer que tem cerca de 70 funcionários e que queriam dedicar 1 dia por ano, 1 dia ou 2, eles falaram até em 2, a uma causa social, e então pensaram em integrar-se em voluntariado empresarial e de que forma é que o poderiam fazer. Nós já fizemos algumas sugestões, estamos à espera que a empresa agora avalie e nos diga alguma coisa (entrevista M_08_CM)

sempre que temos um projeto que divulgamos para os voluntários, divulgamos também para a empresa, depois a empresa divulga internamente aos colaboradores. Analisa primeiro. Ou é uma coisa que a empresa vai em bloco e a empresa, com a sua camisola vestida e os seus colaboradores, que no âmbito da sua responsabilidade social, vão e apoiam - como já aconteceu -, ou então situações pontuais. Por exemplo, quando eu

faço um pedido de apoio para apoio escolar, eles divulgam pelos colaboradores e os colaboradores, no seu tempo disponível ou no tempo da empresa - porque a empresa dá 40 horas por ano a cada colaborador para fazer voluntariado individualmente, no horário de trabalho -, portanto, eles divulgam pelos colaboradores e os colaboradores decidem se vão no final do seu dia, fora do horário de trabalho, ou dentro do horário de trabalho responder. É mais uma forma de encontrar voluntários. E aqui temos uma vantagem muito grande: é uma empresa que trabalha na área da física e química. Aqueles apoios escolares muito específicos das matemáticas e da física e química, que é sempre muito difícil de encontrar gente que responda a estas áreas, ali sabemos que as encontramos, e com qualidade e com capacidade de motivação. E o facto de eles estarem no mundo laboral, faz com que muitos dos jovens por eles apoiados, às vezes, seja isso que faz a diferença, porque é um voluntário que diz: “A minha realidade profissional é esta. Nós conseguimos adequar, utilizar esta equação química, que parece uma coisa completamente utópica, nesta coisa muito concreta”, não é? Conseguir clarificar aquilo e isso pode...e há jovens que têm sido agarrados assim, que estavam no limite de desistir e que foi isso que fez a diferença. (entrevista K_06_CM)

Um esquema semelhante para os trabalhadores da própria entidade enquadradora (neste caso funcionários da autarquia) já está em funcionamento num dos BLV e em preparação noutra

o regulamento que nós temos para os colaboradores da Câmara. A Câmara, como as empresas que tem, em termos de autarquias, acho que é a única, a nossa... A nossa é a única que lançou este projeto. (...) que disponibiliza horas e promove acções de voluntariado para os seus colaboradores. (entrevista A_02_CM)

nós temos agora o “Voluntariado Organizacional” e estamos também a dar apoio nesse aspecto, em articulação com o BLV, os recursos humanos, e nós criámos um regulamento (...)para que os trabalhadores da Câmara pudessem ter direito a 4 horas por mês, mas tendo inscrição no BLV, fazendo-o para o concelho - numa instituição do concelho - e sendo acompanhados e através de um programa de voluntariado formal. (entrevista N_08_CM)

Alguns coordenadores de BLV afirmam mesmo fazer pouco esforço na angariação de voluntários, não só porque a oferta é suficiente mas também devido à dificuldade de integração dos candidatos em programas de voluntariado (ver secção 4.4)

para voluntários temos feito muito pouco, é aquilo que lhe disse, tem sido satisfatório, neste momento temos cerca de 40 pessoas, e há pouco tempo eram 80, em lista de espera para a entrevista (entrevista A_02_CM)

Eu encolho-me tanto na divulgação por causa disto. Já viu a quantidade de voluntários inscritos para os que estão... Estão no ativo quatrocentos e tal, uma média mensal de quatrocentos e tal - muitos não inscritos no Banco -, mas a dificuldade de fazer as formações, tudo isto, é...sendo só uma pessoa, eu vou-me encolendo. (...) Com os

voluntários...se entrar é bem-vindo, mas às vezes, tenho a sensação que tenho que pôr o pé ali atrás da porta para ver se não entra mais (entrevista K_06_CM)

agora temos um número de voluntários que depois para além desse número começa a ficar um bocado difícil de gerir bem. Por isso não sentimos necessidade de fazer muito mais divulgação. (entrevista P_08_CM)

Estamos bem, podíamos ter 50 inscritos e só 10 a trabalhar mas assim, estão todos. Estão integrados, neste momento estão todos enquadrados (entrevista O_08_CM)

A inscrição dos voluntários nos BLV é apenas um primeiro passo no processo de integração dos voluntários. Todos os BLV têm mecanismos de avaliação das candidaturas, que estão na base não só dos procedimentos de encaminhamento dos voluntários para organizações promotoras e respetivos programas de voluntariado, mas também da selecção/rejeição dos candidatos a voluntários.

Todos se inscrevem, mas nem todos são escolhidos. Ou seja, há um processo de candidatura, inscrição, recrutamento, selecção, integração e formação que é conduzido pelo BLV e os seus técnicos (entrevista L_07_ONG)

O principal instrumento de avaliação das candidaturas é a entrevista presencial, que, conforme o estabelecido pelo CNPV, é efetuada em todos os BLV onde foram realizadas entrevistas.

Há um processo de selecção. As pessoas inscrevem-se e nós explicamos o que é o BLV, o que é o núcleo de voluntariado e proximidade, e as pessoas inscrevem-se naquilo que tiverem mais interesse. Depois é clarificado isso mesmo. Que as pessoas estão a candidatar-se e que não significa que venham a fazer voluntariado. Depois é feita uma entrevista para perceber as motivações e que tipo de atividade é que gostariam de desenvolver. Isso depois vai ao encontro das necessidades que existem. Também o seu perfil ao nível de formação. Se já teve formação na área de voluntariado, se já exerceu. Depois de termos esse perfil traçado vamos verificar se aquela pessoa se encaixa naquilo que são os seus interesses e naquilo que são as necessidades das entidades. (entrevista E_04_CM)

Existe uma primeira entrevista, uma conversa onde se percebem as motivações, disponibilidade, porque é que quer fazer, é uma entrevista com um guião próprio, é realizada pelas técnicas e despista um conjunto de situações que permite um melhor encaminhamento no futuro e também explicar à pessoa que tem que fazer formação e um conjunto de itens de funcionamento do BLV. (entrevista F_05_ONG)

Se a maioria dos BLV realiza estas entrevistas logo após a inscrição dos voluntários, o que pode levar a atrasos devido à falta de disponibilidade dos técnicos dos BLV

neste momento temos cerca de 40 pessoas, e há pouco tempo eram 80, em lista de espera para a entrevista, porque eu só estou aqui metade do tempo, outra metade estou lá na Câmara. (entrevista B_03_CM)

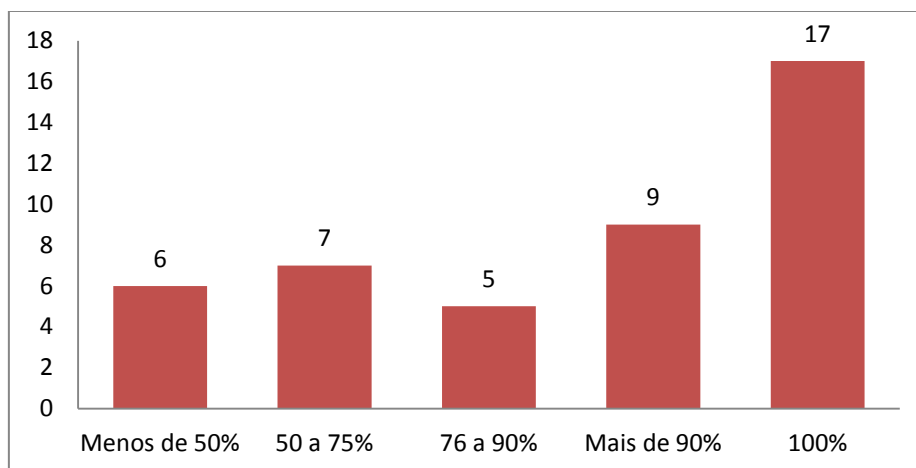
um dos BLV optou por diferir a entrevista apenas para o momento em que encontra uma organização promotora adequada ao perfil do candidato, que já passou por um processo de formação:

nós só divulgamos [os programas de voluntariado] para os voluntários que fizeram formação (...) Depois, dou informação aos voluntários - quem tem e-mail, através de e-mail -, (...) o nome do projeto, a área de intervenção, tem toda a informação sobre o projeto, a instituição que o promove, onde é que decorre, qual é população alvo, quais são os objetivos do projeto, qual é a descrição do projeto...- toda essa descrição é enviada por e-mail para os voluntários que têm e-mail, por ofício para quem não tem e-mail. Portanto, chega assim aos voluntários. Os voluntários dizem: “Sim, senhor. Faz-me sentido, tenho disponibilidade”, contactam connosco, nós aí marcamos uma entrevista com a nossa colega de psicologia para aferir (...) neste momento, a colega faz esta entrevista para quê? Perceber se efetivamente o perfil corresponde ou não, mas, acima de tudo, perceber se o voluntário tem alguma fragilidade em relação àquela população, em relação àquele tipo de projeto. (entrevista K_06_CM)

No entanto, é admitida uma exceção a esta regra da entrevista de seleção, quando a organização promotora tem competências próprias para a filtragem dos voluntários:

quando enviamos voluntários para a Casa Pia – a Casa Pia de Lisboa tem dois ou três lares aqui no concelho -, nós temos que ir com os voluntários a Lisboa, aos serviços centrais, e eles ali passam por uma entrevista muito fina e, eu, esses voluntários que vão especificamente para a Casa Pia não os sujeito - com todo o respeito, que sujeitar não é... – não fazemos a entrevista aqui com a colega de psicologia, porque senão não passamos disto, estamos só nestes registos, e o que faz sentido é o que sai dali. A Casa Pia, neste momento, tem o melhor modelo para trabalhar estas questões, portanto, eu aí sinto muita...e disse às colegas da Casa Pia: “Como vocês fazem isto, não me faz sentido. O que é que vocês acham?” e elas concordam perfeitamente, e pronto, e acontece assim. (entrevista K_06_CM)

Figura 6 Taxa de aprovação de candidaturas a voluntários nos BLV



N = 45; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Quadro 12 Taxas médias de aprovação das candidaturas de voluntários por características dos BLV (%)

Entidade enquadradora (N = 45)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	82,0
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	88,7
Ano de criação (N = 45)	Até 2005	81,4
	2006-2008	85,3
	2009-2011	77,3
Recursos humanos (N = 43)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	81,6
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	82,1
Número de voluntários inscritos (N = 45)	Até 60	78,8
	60 a 150 voluntários	84,5
	Mais de 150 voluntários	83,2
Número de organizações promotoras inscritas (N = 44)	Até 10	81,5
	11 a 30	87,6
	Mais de 30	78,9

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

De acordo com os resultados do inquérito, as taxas de aprovação das candidaturas de voluntários são na maioria dos casos superiores a 90% e em mais de um terço dos BLV atingem os 100% (Figura 6). Tendem a ser mais elevadas nos BLV enquadrados por organizações não-governamentais, nos BLV mais antigos e nos que têm um número de inscrições de voluntários e organizações intermédio (Quadro 12). A existência de mais ou menos recursos humanos nos BLV não parece ter impacto sobre as taxas de aprovação.

Porém, estes dados devem ser interpretados com cautela. Como acima visto, a passagem de candidato inscrito a candidato aprovado pode ser diferida no tempo pela dificuldade em efectuar a entrevista por falta de disponibilidade dos técnicos.

Questionados diretamente sobre a rejeição de candidaturas, todos os coordenadores dos BLV apontaram que é muito rara, motivada apenas pela identificação de problemas físicos ou, mais frequentemente, psicológicos nos candidatos, ainda que na maior parte das vezes seja feita uma tentativa de integração em funções adequadas, o que exige um esforço adicional e personalizado por parte dos técnicos do BLV para não defraudar as expectativas nem dos voluntários nem das organizações que os acolhem,

de forma a não fazer perigar a reputação do BLV nem desprestigiar a acção do voluntariado em termos gerais

já houve uma senhora, que ela começou a dizer-me que estava com algumas perturbações e que foi aconselhada pelo médico para fazer voluntariado, e eu fiquei assim um bocado reticente, e sugeri que então o médico emitisse uma declaração a dizer que ela estava preparada para fazer voluntariado, e ela nunca mais apareceu, a declaração não apareceu, porque se calhar é muito bonito para os médicos e é muito mais fácil dizerem “vá fazer voluntariado”, e se calhar não tem a noção do que é que está a dizer às pessoas. Pode aparecer-me aqui alguém nesse contexto de perturbação e nós não termos conhecimento e surgir alguma situação mais desagradável, mas quando é assim há o contacto de um técnico, prévio, a falar com o responsável do banco, a explicar e a dizer “olhe, pode aceitar, eu tenho de clarificar isto mas pode aceitar porque esta pessoa está perfeitamente controlada, isto é benéfico, agora, eu tenho consciência que o voluntário é alguém que tem de estar disponível e tem de estar bem consigo mesmo para poder também ajudar os outros, não é, e para poder apoiar, portanto, se me aparece aqui alguém a dizer que está com uma depressão, que está com perturbações, que está, e que o médico aconselhou, eu obviamente penso, “eu nem vou partilhar isto a nível superior”, não é, eu digo logo “então traga-me qualquer coisa”, “mas eu posso”, e eu digo “eu sei que pode, mas nós temos de ter aqui o processo todo direitinho, tem de haver uma formalização, e realmente se me está a dizer que foi por indicação médica então se calhar eu sugeria que o médico passasse a declaração, que à partida não há problema nenhum, isto não há inconveniente nenhum, é só para ter tudo formalizado”, pronto, o que é certo é que a senhora nunca mais apareceu. (entrevista G_05_ONG)

Nós chegamos a ter situações de colegas em serviços que nos mandavam para aqui pessoas depressivas. Como se o voluntariado fosse um escape e uma solução para estas depressões. E nós em consciência técnica, profissional e humana, nós não podemos enviar uma pessoa em depressão para uma instituição. Então, OK, a pessoa vai ter lugar no voluntariado, a pessoa vai fazer formação connosco, vai estar aqui, vai ser acompanhada e nós vamos redefinir o seu programa de voluntariado. Ela vai para uma instituição, sim, mas no primeiro momento vai fazer recolha de roupas e vai fazer selecção dessas roupas. E vamos ver o comportamento dela ao longo de alguns meses. E então depois redefinimos e puxamos a pessoa, sem frustrar expectativas e motivações, mas vamos redefinindo com cuidado, daí que não existam candidaturas excluídas. Nós temos por exemplo duas pessoas inscritas no Banco de Voluntariado com paralisia cerebral. Ou seja, em termos intelectuais eles estão tão capazes como nós, espero eu que seja tão capaz como eles, porque eles realmente são fantásticos, têm é muitas limitações em termos físicos. Mas nós vamos encontrar uma solução. Quase de certeza que vai ser a própria câmara que os vai absorver, até porque eles querem, um deles, embora com algumas limitações, mas o grande sonho dele era estar no atendimento ao público e quase de certeza que nós o vamos integrar na biblioteca municipal. Quase de certeza será essa a solução. (entrevista M_08_CM)

Mais rara é a referência à selecção/rejeição de candidatos com base num “perfil” ou nas motivações “erradas” para o voluntariado, como a pretensão de obter um emprego remunerado¹³

Quando há um candidato que nós achamos que não tem perfil para, aplicamos um teste. Nós, os psicólogos. Questionário de Bordo. Que é aplicado. Que é um questionário de personalidade, em que nós tentamos perceber um bocadinho o perfil do candidato e enquadrá-lo de acordo com o perfil. Agora, temos alguns casos que não têm mesmo perfil, porque nem toda a gente tem perfil para ser voluntário. (...) Só fazemos àqueles que temos algumas dúvidas, e dentro desses que temos algumas dúvidas, alguns poderão ser encaminhados e outros não, e temos uma percentagem muito mínima, de 4 a 5%, que não enquadrámos de todo, porque achamos que não tinha mesmo perfil. (entrevista A_02_CM)

As candidaturas são todas aceites, a menos que, e já aconteceu, depois da entrevista, ou até mesmo depois da colocação, nos apercebamos de que aquela pessoa não tem o perfil indicado, e aí colocamos essa pessoa no campo dos indisponíveis, porque já aconteceu haver pessoas que num dado momento não apresentam um perfil (entrevista B_03_CM)

Há situações que não são enquadráveis, que não têm perfil, portanto nós fazemos a inscrição e a avaliação e na avaliação são alguns que acabam por ser excluídos. Ao explicar como funciona eles próprios concluem que não se enquadram. Que não é propriamente isso que querem. (...) Vêm muitos aqui que não é propriamente o voluntariado, querem um emprego. Quando chegam cá e querem uma actividade muito específica e que nós vemos que não enquadra bem com aquela pessoa. Quando mostra resistência em fazer formação. Portanto, não está propriamente aberto. Vem com ideias muito rígidas, é aquilo e aquilo e não... É assim: o Voluntariado é dar-se, não é? (entrevista I_06_CM)

É a pessoa não ser uma pessoa claramente com capacidades. Já teve levantado problemas numa outra associação onde esteve presente. Nós sabemos que hoje em dia o voluntariado não é um voluntariado mas é um fim para atingir qualquer coisa. E aqui não, aqui o voluntariado prende-se com darmos um pouco de nós. E há muita gente que não pensa assim, pensa que o voluntariado é um meio para atingir um fim. E nomeadamente já tivemos algumas situações que já eram associados e tivemos que tomar algumas precauções porque criámos um projeto, a pessoa criou um projeto, começou a fazer o voluntariado e entretanto angariava dinheiro às famílias dessas pessoas... É uma pessoa claramente pouco compatível com o projeto de voluntariado. (entrevista L_07_ONG)

Os dirigentes das potenciais instituições enquadradoras de voluntariado referem-nos que, em experiências anteriores, as pessoas voluntariaram-se com intuito posterior de

¹³ Atendendo ao contexto atual, esta é uma motivação que tende a crescer, com eventuais consequências negativas na recetividade das organizações promotoras. Por outro lado, é certo que há casos em que o voluntariado funciona como uma via de acesso ao emprego.

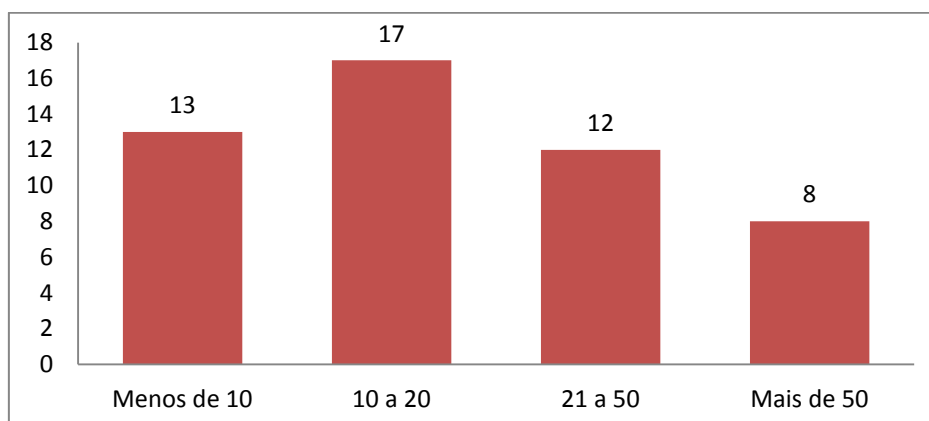
obter emprego e não pela essência do voluntariado. Assim, não se encontram recetivos a acolher novos voluntários (questionário nº 382_2009_CM).

Nos últimos anos, aparecem muitas jovens que terminam os cursos, não encontram logo colocação, muitos deles ainda estão a estudar e como o voluntariado, de certa forma, também é valorizado, alterou-se um pouco a estrutura de candidatura. (...) Muitas vezes, o objetivo, se calhar, não é bem através do voluntariado tentar ver uma oportunidade de trabalho. Também percebemos essa vertente. Mas... (...) Prestamos logo essa informação à pessoa. Até porque...pronto...para lhe tirar essa expectativa, porque é quase...é improvável que se venha a concretizar: a pessoa depois vir a ter trabalho por essa via. Depois se a pessoa mantiver o interesse mas com consciência desse facto, tudo bem, se a pessoa achar que não vale a pena o investimento de estar a investir o tempo se, depois, no futuro, não vai cumprir o objetivo que pretende, a pessoa acaba por desistir. (entrevista D_04_CM)

4.3 Inscrição e selecção de organizações promotoras

Quanto à inscrição de organizações promotoras na bolsa de voluntariado, os resultados são de certa forma inesperados. A maioria dos BLV inquiridos têm menos de 20 inscrições de organizações promotoras e 13 têm menos de 10 (o que terá reflexos sobre as questões da secção seguinte, respeitante à integração dos voluntários); apenas 8 BLV têm mais de 50 organizações inscritas (Figura 7). As entrevistas realizadas também permitem aferir que a relação entre a dimensão do concelho e o número de organizações promotoras inscritas, tal como sucedia com os voluntários inscritos, não é linear (ver acima, Quadro 11). Acima de 100 mil habitantes oscila-se entre as 17 e 100 organizações inscritas, abaixo dos 20 mil habitantes entre as 5 e as 39.

Figura 7 Número de organizações promotoras inscritas nos BLV



N = 50; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Quadro 13 Número médio de organizações promotoras inscritas por características dos BLV

Entidade enquadradora (N = 50)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	28
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	27
Ano de criação (N = 50)	Até 2005	30
	2006-2008	32
	2009-2011	13
Recursos humanos (N = 49)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	25
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	30
Número de voluntários inscritos (N = 47)	Até 60	15
	60 a 150 voluntários	13
	Mais de 150 voluntários	52
Proporção de voluntários integrados (N = 40)	Até um terço	9
	Até 2 terços	21
	Mais de 2 terços	43

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

O Quadro 13 permite identificar algumas diferenças nas inscrições de organizações promotoras inscritas segundo as características dos BLV. Se a variação é pouca no que respeita ao tipo de entidade enquadradora, tal como sucedia com os voluntários, os BLV implantados há mais tempo registam um maior número médio de inscrições de organizações promotoras. Igualmente, os BLV que conseguem integrar uma maior proporção de voluntários têm em média um maior número de organizações inscritas. Porém, ao contrário das inscrições de voluntários, que não pareciam ser afectadas pelos recursos humanos disponíveis nos BLV, no caso das organizações promotoras, os BLV com mais trabalhadores parecem ter mais sucesso na obtenção de inscrições.

De facto, a metodologia utilizada pelos BLV para angariar candidaturas de organizações promotoras, para além dos procedimentos semelhantes aos aplicados na angariação de voluntários (ver secção 4.2 e secção 4.7), inclui contactos directos e dirigidos às organizações, o que é mais intensivo em “mão de obra” e explica também a número relativamente baixo de organizações promotoras inscritas nos BLV:

Eu na altura fui para a rua e fui às instituições e marquei reuniões porta a porta. No próprio momento as pessoas decidiam inscrever-se. Também não é uma cidade muito

grande e não é difícil. Principalmente porque também está a autarquia aqui por trás. (entrevista E_04_CM)

em Julho passado tivemos o fórum XXX, que foi uma iniciativa da instituição para comemorar os 126 anos, em que o objetivo era também aproximar um bocadinho as instituições locais, aliás, foi só dirigido para instituições e para os seus representantes, para perceberem um bocadinho como é que funcionava a [entidade enquadradora], para dar a conhecer, e também criámos mesas de debate, oferecemos um almoço aos participantes, e oferecemos, e criámos mesas de debate com várias temáticas, uma delas foi a mesa do voluntariado, pronto, em que mais uma vez foi abordada a questão do voluntariado, resultados positivos foram sem dúvida, porque realmente eu acho que resultam muito mais este tipo de experiências do que às vezes os flyers (entrevista G_05_ONG)

Aí tem que ser uma pesca a linha quase, um trabalho mais personalizado, conhecermos os dirigentes, sensibilizá-los, informá-los, ajudá-los a fazer pequenos projetos ou convidá-los a participar em projetos já existentes e depois eles vão aderindo e vão desenvolvendo projetos de voluntariado (entrevista F_05_ONG)

Fizemos uma sensibilização porta a porta há cerca de doía anos. Até foi com o Carlos lembraste? Era um estagiário que estava cá e aproveitámos e fazia parte do trabalho dele de estágio e organizamos uma brochura com as vantagens de ter voluntários na instituição, com tudo o que era o Banco do Voluntariado e falou a todas as IPSS, são 25 ou 26 por aí, IPSS do concelho e fomos e corremos o concelho e fomos a todas as IPSS falar com os dirigentes, explicar o que é que era o banco, o Banco de Voluntariado que existia, que era importante que há voluntários disponíveis, e isso tudo. Algumas aceitaram logo e inscreveram-se como entidades receptoras. (entrevista J_06_CM)

acções de sensibilização dirigidas exclusivamente a entidades promotoras (partilha de experiências) e possíveis promotoras, sensibilização de responsáveis de entidades (individualmente, em diversas instituições), encontros de voluntariado abertos à comunidade em geral e seminários (questionário nº 123_06_ONG)

Alguns coordenadores de BLV referem também o papel das redes sociais dos concelhos (ver acima, secção 3, nota de rodapé 11) na angariação de organizações promotoras

temos um plenário da Rede Social em que são convidadas todas as instituições do Concelho. Já aconteceu numa primeira fase em que queríamos divulgar então tínhamos o nosso timing no painel do Voluntariado em que íamos fazer a nossa apresentação. (entrevista I_06_CM)

De organizações vamos continuar a investir ao nível da rede social, uma vez que elas têm lá assento. Uma vez que já temos ao nível das ISPSS, já temos mais de metade delas, vamos continuar a sensibilizar as outras. Eu digo 17 que estão devidamente inscritas. Mas eu tenho mais instituições que já desde a semana passada ficaram de nos fazer chegar, até porque nós temos que participar periodicamente em actividades organizadas

até pelas comissões sociais de freguesia que são estruturas que descendem da rede social, que são organizações locais em termos de freguesias territoriais. E que tenham promovido actividades. (entrevista M_08_CM)

Quando se fez a divulgação na rede social estão lá os parceiros todos que existem no concelho. IPSS e outros. Eles próprios aí nessas reuniões, e quando se fez essa divulgação, se voluntariaram para receber. Temos algumas e poderemos ter mais. Penso que essa divulgação deve ser sempre feita através da rede social local onde estão concentrados esses parceiros. (entrevista P_08_CM)

tem que ser, porque lá está, temos mais voluntários que organizações e isso [angariação de organizações] é feito. É feito de que maneira? Através das comissões sociais de freguesia. É uma forma de criarmos proximidade. Isto foi uma coisa que, este ano, foi muito intencionalizado: encontrar áreas de intervenção prioritária, em termos de freguesia - por localização - e dentro da freguesia, em que áreas de intervenção. E depois, havendo esta proximidade, perceber o que é que acontece aqui, depois trabalhar com a Comissão Social de Freguesia, potenciar projetos em determinadas áreas, e aí, depois, depende da dinâmica da Comissão Social de Freguesia. Às vezes, surgem instituições que não trabalhavam connosco mas, no âmbito dessa Comissão Social de Freguesia, surgem e acabam por aderir ao Banco (entrevista K_06_CM)

Através de uma acção concertada com a Rede Social do Concelho, pedido de recolha de dados sobre Voluntariado e convite à inscrição no Banco e à formalização do voluntariado existente (questionário nº 824_01_CM)

Em algumas entrevistas surgiu ainda uma estratégia de busca de organizações promotoras inteiramente individualizada, à medida dos interesses de um ou vários voluntários

imagine que vem uma pessoa aqui à entidade, como aconteceu com a protecção civil, vem aqui à bolsa e quer fazer voluntariado na protecção civil, e já são muitos, contacto directamente a instituição que pode dar resposta a essa necessidade, no sentido de “adiram à bolsa, porque temos gente interessada”, é uma sensibilização directa. Maior parte das nossas entidades são IPSS, muitas vezes o que acontece é que uma pessoa quer ir fazer apoio para um lar de 3ª idade ou para uma creche de uma IPSS, já temos muitas inscritas mas não naquela zona geográfica onde a pessoa reside, não é, aí tentamos ver naquela zona, ainda há pouco tempo eu fiz isso, qual é uma entidade que esteja disponível, que exista, não é, fisicamente, e contactamos a entidade no sentido de abrir. (entrevista B_03_CM)

às vezes, chega-me aqui um voluntário que efetivamente poderia fazer a diferença em determinado sítio, eu sei que a instituição existe, abordo a instituição: “Não tem projeto nenhum connosco, fazia-vos sentido receber..?.”, às vezes funciona, outras vezes não funciona. (entrevista K_06_CM)

Tivemos uma ou duas excepções em que foram efectivamente as associações que se chegaram à frente e que disseram que queriam receber voluntários mas regra geral, é o

oposto que acontece, somos nós é que andamos a pressionar e a dizer – “Olhe, temos aqui este voluntário que quer fazer na vossa instituição, gostávamos de saber se estão receptivos para acolher.” e regra geral até estão (entrevista R_09_CM)

O principal obstáculo à inscrição de organizações promotoras parece ser o facto de algumas instituições considerarem dispensável o papel de mediação dos BLV, uma vez que já têm programas de voluntariado a funcionar ou conseguem angariar os seus próprios voluntários (vide acima, final da secção 3).

Os BLV deparam também com os limites “naturais” de angariação de organizações promotoras, nomeadamente a sua existência no concelho, o que poderia ser ultrapassado com uma maior cooperação entre BLV de concelhos limítrofes:

a equipa pegou nisso o ano passado, marcou uma entrevista com todas as que já estavam, um bocadinho para reforçar o que é que se queria fazer e para ver se as pessoas continuavam interessadas, mas também não há muito mais organizações aqui, no fundo as organizações que há, as IPSS ou as ONG que existem no concelho estão aqui inscritas, não são assim tantas, é um concelho pequeno (entrevista S_09_CM)

As organizações [inscritas] é as que temos, não é? As que existem, quase todas, no concelho se disponibilizaram para receber. (...) Então já estavam na Rede Social! O programa de dinamização da Rede e implementação. É óbvio que foi feito todo esse trabalho de envolvimento das entidades, de participarem, e à partida já estavam ganhas – já faziam parte da Rede – estavam já dentro deste processo. É, porque a Câmara articula com elas muito diretamente. Nós temos um programa de apoio às entidades, em que elas podem pedir transportes, subsídios, verbas para fazerem obras, e então pronto, conhecemos bem e elas também a nós e quando queremos divulgar...E o território é tão pequeno. Em termos de território...tem muita gente, mas o território é dos concelhos mais pequenos, em termos de território. Portanto, é fácil as pessoas conhecerem-se. Também não tem muitas freguesias – são só 7 – e isto permite uma aproximação diferente. (entrevista D_04_CM)

Por outro lado, algumas potenciais organizações promotoras desistem de apresentar candidatura ao receberem informação mais detalhada sobre o processo de integração dos voluntários. Segundo os coordenadores dos BLV entrevistados, tal deve-se maioritariamente à obrigatoriedade legal da organização promotora contratar uma apólice de seguro para proteção do voluntário em caso de doença ou acidente e pagar as contribuições devidas pela inscrição do voluntário no regime de seguro social voluntário (caso este pretenda beneficiar dele):

as entidades que enquadram voluntários têm dificuldade em assegurar a apólice de seguros de acidentes pessoais para os voluntários - queixam-se dos preços elevados destas apólices e do facto de nem todas as seguradoras mostrarem abertura à elaboração destas apólices. (questionário nº 611_05_CM)

há algumas questões como a questão por exemplo do seguro, ainda há pouco tempo, portanto nós informamos na entrevista com a entidade, porque também fazemos uma entrevista para tentarmos perceber as necessidades, o que é que eles precisam mesmo de voluntários, e para darmos informação sobre o programa, e sobre o enquadramento legal do programa, de qualquer forma o que nós notamos é que com o passar do tempo as pessoas vão-se esquecendo de alguns pormenores como a questão do seguro, há dias com uma entidade que está inscrita há vários anos nós fomos enquadrar um voluntário, e a pessoa só no dia é que se apercebeu que eu tinha dito “pronto, assegurem a questão do seguro obrigatório”, “então mas o seguro não são vocês que fazem?”, “não, tínhamos visto na entrevista que não, são vocês, é um encargo vosso”, e quase que isso colocava em questão aquela colocação, porque a senhora, a técnica teve de ir ver que custos é que isso implicava, e portanto notamos que se calhar fazia sentido, mas lá está, mais uma vez neste momento não é prioritário. (entrevista B_03_CM)

as entidades dizem que sim, OK, concordam com tudo, têm imensas necessidades, mas quando falamos do seguro acabou. O seguro para o voluntário. Os voluntários quando estão no exercício da sua precisam de estar segurados e tem que ser a entidade promotora. Eu sei que existem câmaras que deram a volta à questão e fizeram contacto com uma seguradora, mas os nossos serviços entendem que é muito complicado escolher uma seguradora em detrimento de outra. (...) é o problema dos seguros. Há muito interesse, há voluntários, o problema é que até há voluntários que querem. Mas as entidades também estão todas com a corda ao pescoço e por muito que nós dissermos que se fizerem um seguro de grupo para 6, 7 voluntários fica baratíssimo, e falamos à volta dos 10, 11 Euros ano, não é assim tão pesado para depois terem toda esta oferta de voluntariado, de cidadania. Mas mesmo assim tem sido muito complicado. (entrevista Q_09_CM)

temos o exemplo do seguro que é sempre um problema, quando são instituições pequenas, é sempre um problema convencê-los que têm que fazer um seguro, que o voluntário não pode estar lá sem um seguro e sem uma identificação, são poucas coisas que as entidades têm que assegurar e mesmo assim... [O seguro] muitas das vezes é um entrave, é a própria entidade é que tem que adquirir mais um seguro para o voluntário e muitas vezes é mais um encargo para entidades que não têm muito dinheiro e de pequena dimensão. (entrevista R_09_CM)

temos sempre a questão do seguro, que também já deve ter sido focado várias vezes, não é, eles querem receber voluntários mas pagar o seguro é um encargo muito grande, não é, nós não sabemos muito bem como é que fazemos, estamos agora a tentar resolver a situação mas não é fácil, é pelo dinheiro, a entidade não quer pagar esse encargo. (T_10_CM)

No entanto, alguns BLV contornam este problema socorrendo-se da sua entidade enquadradora (sobretudo autarquias), que se responsabiliza pelo pagamento destes seguros:

A nossa mensagem é sempre esta: nós temos efetivamente um seguro pronto e disponível. Sempre que as instituições não tiverem capacidade financeira para assegurar esta obrigação, não é por aí que não recebem os seus voluntários - nós asseguramos. Se depois...às vezes, basta um bocadinho de tempo para conseguirem explorar o mercado e verem se conseguem responder, se não, não conseguem, mantém-se o seguro connosco. Mas a mensagem é sempre esta, nós dizemos: “A responsabilidade é efetivamente vossa, cumprindo a legislação, não é? Mas não é por isso que vamos deixar e que vamos inviabilizar”. Nós temos instituições sem qualquer capacidade financeira e sabemos que aquela resposta é essencial e, às vezes, temos ali tudo pronto: o voluntário que encaixa tipo ouro sobre azul, a necessidade bem identificada, a resposta pronta a fluir, aquela resposta não há dúvida que vai fazer – e tem feito – uma grande diferença e, por esta situação, não vai avançar... (entrevista K_06_CM)

A resistência das organizações em se inscreverem para acolher voluntários é também atribuída por alguns entrevistados à relutância em integrar nas instituições pessoas externas. Tal pode ser explicado pelas características peculiares do terceiro sector em Portugal, nomeadamente o elevado grau de profissionalização e a relação com o Estado, simultaneamente de dependência financeira e substituição nas suas funções de providência (Santos 1990, Hespanha 1997, Delicado 2003), mas também pela generalizada escassez de recursos humanos nas instituições, tornando-se o acolhimento do voluntário uma tarefa adicional para trabalhadores já sobrecarregados.

poucas entidades promotoras de voluntariado, falta de motivação destas para integrar voluntários (desconfiança) (questionário nº 958_08_CM)

Acho que as entidades fecham-se muito no seu espaço, no seu casulo, não sei se também reagem ou têm receio que o voluntário seja alguém que está lá a olhar e vê e apercebe-se da realidade não é? Não sei. (entrevista S_09_CM)

Por vezes, as instituições também não estão muito abertas e preparadas para que venha uma pessoa de novo e “bem, vou aqui, trago ideias novas”, muitas delas, se calhar, não aceitam muito bem isso. Portanto, têm as suas ideias já muito próprias, muito enraizadas e é um bocadinho difícil chegar ali com ideias novas, não é? (entrevista A_02_CM)

Falta de entidades receptoras do voluntariado e tem a ver com as mentalidades porque ainda não está muito enraizado este espírito de voluntariado. E nas instituições, pelo menos nas do nosso concelho, nem todas estão preparadas para receber voluntários. Temos muitos voluntários, poucas entidades a quererem voluntários, e depois daquelas que querem é preciso o que falha, que se calhar é mesmo a falta de acompanhamento dos voluntários que colocamos lá. Deveriam valorizar o seu trabalho. Há a falta de valorização desse trabalho. É um bocado isso... (entrevista J_06_CM)

Alguns BLV procuraram contornar o problema da escassez de organizações promotoras incentivando o desenvolvimento de programas de voluntariado por parte da entidade

enquadradora. Isto sucede em 45 dos 57 BLV que responderam a esta questão no inquérito.

Quadro 14 Desenvolvimento de programas de voluntariado pela entidade enquadradora por características dos BLV

		Sim	Não
Entidade enquadradora (N = 57)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	39	12
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	6	0
Ano de criação (N = 57)	Até 2005	9	3
	2006-2008	26	6
	2009-2011	10	3
Número de voluntários inscritos (N = 53)	Até 60	8	3
	60 a 150 voluntários	16	6
	Mais de 150 voluntários	18	2
Número de organizações promotoras inscritas (N = 52)	Até 10	12	5
	11 a 30	12	4
	Mais de 30	17	2
Proporção de voluntários integrados (N = 42)	Até um terço	9	3
	Até 2 terços	10	2
	Mais de 2 terços	16	2

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

De acordo com os resultados do inquérito, a totalidade dos BLV enquadrados por organizações não-governamentais e a maioria dos enquadrados por câmaras municipais encontra-se nessa situação (Quadro 14). É mais comum a promoção de programas de voluntariado pela entidade enquadradora dos BLV criados depois de 2005 e onde há um maior número de voluntários inscritos, o que pode ser explicado pela tentativa da entidade enquadradora em dar resposta a estes voluntários. São também os BLV com um maior número de organizações promotoras inscritas aqueles cuja entidade enquadradora promove mais frequentemente programas de voluntariado. Por fim, a oferta destes programas pela entidade enquadradora pode também explicar a maior proporção de voluntários já integrados.

Através das entrevistas a coordenadores de BLV constata-se que algumas das entidades enquadradoras que ainda não têm programas de voluntariado pretendem vir a ter no futuro próximo:

a nossa intenção durante 2012 é transformarmo-nos também numa entidade promotora, não só enquadradora de voluntariado. Passarmos nós também a termos projetos de voluntariado. O nosso regulamento interno também tem explícito isso. (entrevista M_08_CM)

nós já fizemos uma proposta de projeto, nomeadamente nesta área que em termos de diagnóstico social percebemos que era uma área muito carenciada, tem a ver com o apoio a idosos não só numa situação de isolamento mas os próprios centros de dia que passam sem ter algumas actividades que seria importantes e o que nós tentámos fazer foi casar um projeto aqui da câmara com o voluntariado, que é o projeto Dar a Mão, que é precisamente fazer um trabalho de articulação entre as entidades, as juntas de freguesia e os voluntários, de sinalizar estas situações, avaliar as suas necessidades e em cada uma delas dar uma resposta com voluntários. (entrevista Q_09_CM)

A principal motivação para desenvolver programas de voluntariado próprios é de facto colmatar a escassez de procura por parte de organizações externas, sobretudo no caso dos BLV mais recentes:

mais de metade são promovidos pela Câmara, não deveria ser assim, eu sei... Se calhar ainda bem que a Câmara promove e tem as iniciativas, desde o início que sempre esperámos que surgissem mais associações com vontade de desenvolver programas de voluntariado, de qualquer forma, a Câmara tem promovido e estes exemplos que lhe dei, quase todos são actividades promovidas pela Câmara (entrevista R_09_CM)

nós este ano acabámos por fazer muito o voluntariado aqui mais dentro da Câmara, com actividades organizadas pela Câmara. Câmara é uma das entidades promotoras e dentro da Câmara há divisões também que se inscreveram (entrevista T_10_CM)

Porém, é também referida a motivação de integrar voluntários com limitações físicas ou psicológicas, sob um maior controlo dos técnicos do BLV

E o próprio Banco ser uma entidade promotora e ter projetos naquelas situações em que eu lhe digo nos encaminham pessoas com depressão. Nós conhecemos aqui uma pessoa esquizofrénica inscrita no Banco e nós temos essa consciência. Nós temos pessoas com paralisia cerebral. Eles ainda não estão integrados, mas nós achamos que em actividades adequadas... Por exemplo, este esquizofrénico tem consciência da incapacidade que tem, mas ele quer fazer voluntariado num canil municipal. Nós vamos dizer que não? Ele quer fazer voluntariado no canil municipal, ele não me diz que vai estar com o meu filho ou com o seu filho ou com a minha mãe. Porque é que eu lhe vou barrar a entrada ao voluntariado? Agora eu queria é ter respostas. Dizer-lhe: "Quer ir para o canil municipal? Sim senhor, vai fazer a formação inicial do voluntariado, nós vamos fazer-lhe um programa de voluntariado e vamos integrá-lo e vamos fazer-lhe acompanhamento." Nós temos um técnico porque todas as instituições têm um técnico

responsável. No caso do canil municipal ele é da dependência da câmara, do pelouro do ambiente, e tem que haver uma colega no pelouro que se responsabilize pelo número de voluntários que nós lá vamos integrar. E não há motivo para ele não ser integrado. (...) Nós próprios sermos promotores e eu penso que o caminho vai ser por aqui. Nós próprios termos capacidade de abarcar programas de voluntariado e dar respostas às pessoas quando não há instituições para as integrar e encaminhá-las e absorvê-las nós próprios. (entrevista M_08_CM)

E ainda os próprios benefícios para a entidade enquadradora, que passa a contar com mais recursos humanos para as suas actividades:

a Câmara também possa ser uma entidade promotora desse Banco Local e que não passe só por encaminhar os voluntários para instituições. Faz com que também esses voluntários estejam ligados a esse espaço solidário e apoiem a dinamização do mesmo. O Espaço Solidário tem a recolha de bens e entretanto depois os nossos voluntários trabalham nesse espaço também. Na organização, na distribuição e na ajuda a recolher. (...) Todos eles acabam por estar com programas de voluntariado porque estão ligados sempre ao Espaço Solidário. Todos eles manifestaram esse interesse e estão com esse programa. Acabam todos por estar integrados no Espaço Solidário para além dos que estão na instituição. Foi uma forma que arranjamos do Espaço funcionar. Sim. E também dinamizarmos o banco. (entrevista P_08_CM)

As entrevistas permitem também aprofundar o tipo de programas de voluntariado que é oferecido pelas entidades enquadradoras. A distinção mais saliente tem a ver com o tipo de entidade enquadradora: enquanto as organizações não-governamentais tendem a oferecer sobretudo programas no seu domínio de ação principal, o apoio social,

nós também temos os nossos voluntários aqui, na instituição, e o que é que acontece muito, a maior dinâmica que temos de voluntários, as pessoas vêm aqui porque querem ser voluntários aqui na [entidade enquadradora] (entrevista G_05_ONG)

temos um programa de voluntariado de proximidade que é um programa que desenvolvemos desde 2006 e que desenvolveu quatro núcleos de voluntariado na cidade de Évora e que presta apoio a pessoas, famílias e organizações por freguesias, são núcleos territorialmente definidos, por freguesia, onde os voluntários dessa freguesia prestam apoio nessa freguesia com a ajuda de organizações que trabalham ou que têm sede nessa freguesia, são núcleos (fisicamente próximos). Esses apoios podem ser a pessoas com deficiência, idosos, crianças, alfabetização, acções de animação, é um conjunto diversificado de intervenções que são necessárias para resolver problemas sociais dessa freguesia (entrevista F_05_ONG)

pessoas e voluntários que me fazem uma escala de 2ª a 6ª feira, em que todos os dias de manhã das 9 ao meio dia e meia, temos cerca de 3 ou 4 pessoas por cada manhã que fazem o preenchimento de credenciais e a entrega de géneros alimentares às famílias. Isto funciona de fora contínua durante o ano inteiro. Depois temos um outro projeto que

tem o nome de “uma mão que acolhe”. Nós uma das respostas sociais que temos é um refeitório social para situações de emergência como sem abrigo ou ex-reclusos, toxicodependentes, pessoa com problemas de alcoolismo, perturbações mentais, sem abrigo. E que todos os dias da semana, vêm almoçar à instituição entre o meio-dia e a uma hora. E vêm também de manhã tomar o pequeno-almoço. (...) tentamos ver se funcionava com voluntários. Eu entrevistei pessoas e fizemos grupos de 2 pessoas por cada dia entre o meio-dia e a uma. E então tem estado a funcionar lindamente. (...) Outro projeto que temos é o “Horizontes de Esperança” e é um grupo de voluntários que são visitantes de idosos do nosso serviço de apoio domiciliário. O projeto já tem um ano e tal e são grupos de 2 pessoas que fazem visitas semanalmente a casa dos utentes durante uma hora e meia ou duas horas. (entrevista H_06_ONG)

as autarquias tendem a proporcionar um leque mais diversificado de ofertas, do ambiente à educação, da protecção civil à cultura

Sim, por exemplo aqui a loja Ponto Já é através da divisão da juventude e desporto, também temos a divisão de ambiente inscrita, mas neste momento não temos nenhum voluntário lá, e uma das mais activas é a divisão da cultura, temos voluntários no museu, na biblioteca, a cultura tem voluntários, o ambiente é que não, o ambiente neste momento não tem. (entrevista B_03_CM)

O anterior executivo dava muita importância a acções cívicas. Aqueles voluntários que eram encaminhados para instituições não deixavam de ser contactados quando nós tínhamos alguma acção aqui no município. E ainda hoje é assim. Temos o voluntariado de proximidade e o voluntariado institucional que são contactados também para outro tipo de acções pontuais. Naquela altura fazíamos muita recolha daquelas tampas como o projeto “tampinhas”. Fazíamos acções de limpeza nas estradas. Trabalhávamos muito com a divisão de ambiente em acções de carácter ambiental e ecológico. (...) Também têm na área de conservação e restauro. Também é uma área de muito interesse de alguns voluntários que gostam de história e para as escavações também não é preciso grandes formações. A equipa desse gabinete tem facilidade em dar essa pequena formação e depois também é muito trabalho de terreno. O arquivo também. Há pessoas que têm algum interesse no arquivo, nos museus, exposições. Às vezes é mais para ajudar na supervisão. Já tive voluntários nestes programas. (entrevista E_04_CM)

O Banco de Recursos é um projeto muito feliz do município porque isto portanto quem o supervisiona é sempre o Vereador da Acção Social. (...) É uma acção do município onde estão voluntários. Neste momento estão 25 voluntários do Banco de Voluntariado. (...)No Banco de Recursos. Também há o curso português para emigrantes. O Guardiã da floresta que é da protecção civil. (entrevista J_06_CM)

São projetos ou na área da saúde, ou na área de promoção de voluntariado nos jovens, ou na área do desporto, ou na área da educação, portanto, todas as áreas estão...(...) Protecção civil também nos pediram voluntários. Portanto, aqui dentro da Câmara, a maior parte das áreas (entrevista N_08_CM)

Tal como os voluntários, também as organizações promotoras passam por um processo de avaliação de candidaturas, que, para além da apresentação do projeto de voluntariado, é geralmente baseado em entrevistas e visitas às suas instalações.

Se uma instituição nos liga a dizer que gostava de receber voluntários. Têm de vir cá, temos de conversar, então claro que nós temos todo o background do que é uma formação (...) Eles têm mesmo que perder algum tempo connosco. Faz-se uma reunião onde... porque é assim. Também é difícil. Porque hoje pede uma instituição, amanhã pede outra, depois quer dizer se nós vamos fazer uma por ano mas se há uma instituição que pede, fazemos no início do ano, mas que pede a meio do ano já não se lembram. Portanto, temos sempre de fazer esse trabalho muito individual. É um trabalho muito individual. (entrevista J_06_CM)

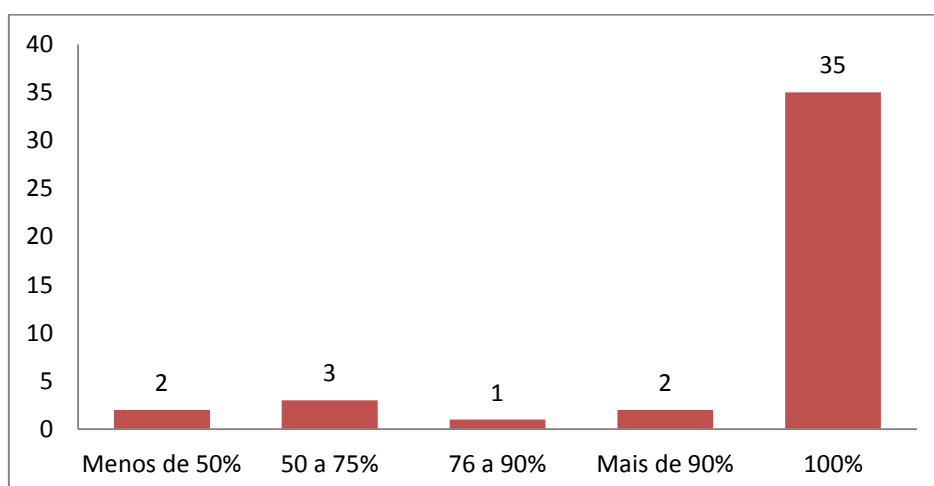
quem olha de fora muitas vezes acha que é contactar uma instituição e temos um programa de voluntariado à nossa espera, e não é assim. Aquela instituição teve que já ter trabalhado connosco, nós temos que a conhecer, ela tem que gostar de nos abrir as portas e estar à vontade connosco, quer dizer, as coisas...não é? E nós temos que também ter controlado quem é que vai para lá, porque a primeira coisa que acontecer de mal, quer dizer, estraga-nos o trabalho todo conseguido até agora...(entrevista N_08_CM)

as pessoas procuram o banco, e tal como nós fazemos questão de conhecer melhor o voluntário e de estimular a relação e a aproximação, o acompanhamento com as instituições - acreditamos também que o caminho tem que ser este - então, visitamos sempre a organização, tentamos conhecer o melhor possível o projeto, os técnicos, os beneficiários - quando possível - , o meio envolvente, tudo o que possa ajudar para até, depois, captarmos os voluntários (entrevista C_03_CM)

As entidades que têm desenvolvido estas actividades têm de apresentar, apesar de estarem inscritas, para cada actividade diferente que fazem têm de apresentar um projeto. E nesse projeto têm que explicar o que é que vão fazer, quais são os objectivos, em que é que isso promove a cidadania e o desenvolvimento local, quantos voluntários é que precisam, quais as suas características, os horários, as suas tarefas, etc. (Q_09_CM)

No que respeita à taxa de aprovação das candidaturas das organizações promotoras, são ainda mais elevadas que as dos voluntários. Em mais de três quartos dos BLV todas as candidaturas são aprovadas (Figura 8).

Figura 8 Taxa de aprovação das candidaturas de organizações promotoras



N = 43; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Quadro 15 Taxas médias de aprovação das candidaturas de voluntários por características dos BLV (%)

Entidade enquadradora (N = 43)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	93,8
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	93,2
Ano de criação (N = 43)	Até 2005	95,0
	2006-2008	95,0
	2009-2011	90,0
Recursos humanos (N = 42)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	95,0
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	92,2
Número de voluntários inscritos (N = 43)	Até 60	96,4
	60 a 150 voluntários	93,5
	Mais de 150 voluntários	92,2
Número de organizações promotoras inscritas (N = 43)	Até 10	94,2
	11 a 30	95,8
	Mais de 30	91,5
Proporção de voluntários integrados (N = 39)	Até um terço	95,5
	Até 2 terços	94,5
	Mais de 2 terços	90,6

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

As taxas médias de aprovação das organizações promotoras variam pouco (Quadro 15). Tendem a ser ligeiramente inferiores nos BLV mais recentes, nos que têm menos voluntários inscritos mas também nos que têm mais organizações inscritas, nos que têm taxas de integração dos voluntários acima dos dois terços.

As entrevistas aos coordenadores dos BLV permitem perceber as justificações para a rejeição de candidaturas de organizações promotoras. Entre as mais frequentes encontram-se a falta de amadurecimento do projeto de voluntariado

tal como não podemos enquadrar um voluntário que temos dúvidas, não é? - porque são situações sérias, muito sérias -, também não podemos lidar com uma instituição que também não inspire confiança para. (...) temos muita consideração, sabemos que as pessoas fazem um trabalho de grande mérito, só que eles, em termos de integração de voluntários, eles próprios nem sequer tinham uma noção muito clara do que é que queriam, quer dizer...que voluntariado é que queriam lá e que programa é que...que projetos é que iam ter para os voluntários e, portanto, as coisas ficam um bocadinho, quer dizer, então mas...lá e como é que é, vocês e aí? Qual é o objetivo do projeto? Às vezes, temos que dizer “então se calhar é melhor organizarem melhor as ideias” (entrevista C_03_CM)

O que é que eu sinto menos bom por parte das instituições e por falta de tempo? É o voluntariado “eu penso nisso depois”. “Eu preciso efetivamente de voluntários, mas isso é uma coisa secundária, acessória. Eu preciso que o voluntário venha, mas pensar nos direitos do voluntário, e responder aos direitos do voluntário, e responder a esta parte inerente à sua integração, eu penso nisso depois”. E isso é o suficiente para gorar a relação - para poder gorar - a relação do voluntário com a instituição, com aquele projeto, o que quer que seja... (entrevista K_06_CM)

e os fins lucrativos da pretensão de acolher voluntários

De instituições já ficámos com uma retida, em que não a promovemos. Porquê? Porque estavam a pedir voluntários para fazer actividades que depois vão lucrar com elas. Queriam professores de música e fomos à internet e vimos que aquilo estava...(...) É um serviço pago e para os seus associados. E entendemos que... (...) Entendemos que não se enquadrava, não divulgávamos, pronto (entrevista N_08_CM)

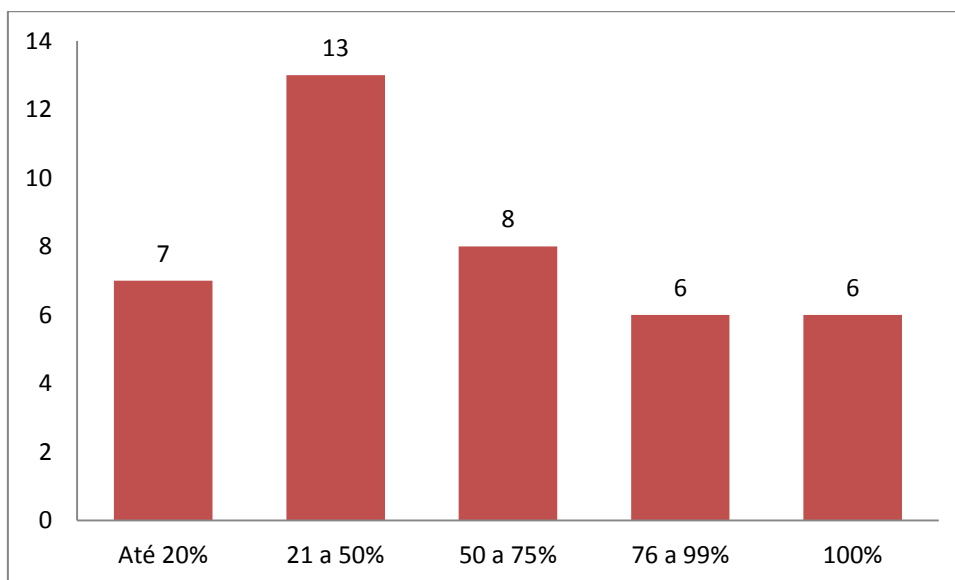
O que acontece é que, por exemplo, às vezes, elas querem pessoas para uma tarefa muito específica – sei lá. Lembro-me uma vez uma que queria quase um porteiro – pronto, e nós aí não podemos dar resposta, porque isso é um posto de trabalho. Ou outras, às vezes, que querem motoristas... ou uma auxiliar. Quase para cumprir a função...um horário de trabalho. E pronto, aí não podemos dar resposta, porque estaríamos a suprimir um posto de trabalho e vemos que não é isso que deve ser o voluntariado. (entrevista D_04_CM)

4.4 Integração dos voluntários

A inscrição de voluntários e organizações promotoras na bolsa de voluntariado é apenas a primeira etapa de funcionamento dos BLV. Crucial, mas também mais problemática, é a integração dos voluntários em programas de voluntariado nas organizações promotoras. De acordo com as directrizes do CNPV, cabe aos BLV fazer o encaminhamento dos voluntários, cruzando a informação sobre voluntários disponíveis e sobre solicitações das organizações, mediando o encontro entre voluntário e organização, preferencialmente através de uma reunião tripartida, e sensibilizando a partes para os aspectos formais, como a contratualização do programa de voluntariado (um documento que estabelece as funções, direitos e deveres dos voluntários), as obrigações das organizações promotoras (seguros de acidentes e doença, formação, certificação do trabalho voluntário) e a emissão do cartão de identificação do voluntário (a cargo do CNPV).

A partir do inquérito é possível fazer uma ideia da proporção de voluntários inscritos que estão já integrados em programas de voluntariado. Se em alguns BLV este valor atinge a totalidade dos voluntários inscritos, em perto de um terço dos casos não chega a metade (Figura 9).

Figura 9 Proporção de voluntários integrados em programas de voluntariado



N = 40; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Quadro 16 Proporção de voluntários integrados em programas de voluntariado por características dos BLV

		Até um terço	Até 2 terços	Mais de 2 terços
Entidade enquadradora (N = 42)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	10	11	17
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	2	1	1
Ano de criação (N = 42)	Até 2005	1	2	4
	2006-2008	6	7	12
	2009-2011	5	3	2
Recursos humanos (N = 41)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	8	4	10
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	4	7	8
Número de voluntários inscritos (N = 42)	Até 60	4	0	6
	60 a 150 voluntários	6	7	3
	Mais de 150 voluntários	2	5	9
Número de organizações promotoras inscritas (N = 42)	Até 10	7	5	4
	11 a 30	5	3	3
	Mais de 30	0	4	11

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Considerando as diferenças características dos BLV (Quadro 16), salienta-se a maior capacidade de dar resposta às solicitações por parte dos BLV enquadrados por autarquias e dos mais antigos. Os BLV com maior disponibilidade de recursos humanos e de maior dimensão em termos de voluntários e organizações inscritos parecem ter maior sucesso no encaminhamento dos voluntários.

No entanto, estes valores têm de ser interpretados com cautela. Por um lado, nem todos os BLV têm registos actualizados ou conseguem fazer a verificação da situação dos voluntários, quer a sua permanência na organização promotora, quer da manutenção da disponibilidade para fazer voluntariado

quando dizemos enquadrámos é encaminhámos. Pois, exactamente, encaminhamos. Porque nós, a pessoa passa por nós na entrevista... nós mandamos para a instituição...

nós mandamos para a instituição, mas nem sempre são enquadrados, ok? (...) Exactamente. A instituição tem sempre a última palavra a dizer. A nós pode-nos parecer que sim e a pessoa não se enquadrar na missão da instituição. Depois de uma entrevista com a instituição, pode achar que... Mas a própria instituição pode demorar a chamá-lo, o voluntário pode desistir no meio, portanto...há dados que nós aqui temos pouco controlo. (entrevista A_02_CM)

Eu não sei se as pessoas estão integradas ou se não estão integradas, se estão ainda disponíveis para serem voluntários ou não. Quando eu preciso de voluntários para a instituição, contacto as últimas que se inscreveram e que ainda não as contactei, e depois quando necessito vou fazendo mais um apanhado das outras que já se inscreveram há muito tempo e contacto-as novamente para tentar perceber se ainda querem ser voluntárias e se estão disponíveis ou não. Mas não tenho uma informação que possa dizer assim: estas pessoas já não querem ser e saem, ou estas pessoas ainda estão interessadas e continuam, ou estão integradas noutras instituições. (entrevista H_06_ONG)

Pode é haver pessoas que estão indisponíveis. Na altura inscreveram-se e já estão a fazer outras coisas, entretanto ficaram doentes. Por vários motivos ficaram indisponíveis. Quando as contactamos elas dizem-nos que já não podem. (entrevista J_06_CM)

Por outro lado, o trabalho de combinação dos perfis e encaminhamento do voluntário é muitas vezes moroso

nós, muitas vezes, temos que olhar alguns pormenores do próprio voluntário - por exemplo, este que a A. estava a falar - e depois ver naquela instituição, com determinada situação, como é que é o técnico que o vai acompanhar. Será que vamos ajudar ou não vamos? Estamos a fazer bem, não estamos? Será que é o mais apropriado? Porque nós tentamos acompanhar, só que depois já é o campo da instituição, não é? Mas ainda...pensamos, pensamos, reflectimos, ainda andamos à procura da resposta, porque isto são coisas muito sérias e não acho a gestão de voluntariado fácil. Especialmente se for uma gestão muito concentrada nos números, grandes números de enquadramentos, é complicado. (entrevista C_03_CM)

exige tempo e sensibilidade. Exige tempo, sensibilidade, exige que as pessoas tenham confiança em nós, exige que as instituições tenham confiança em nós e é um trabalho que se faz de...como é que eu hei-de dizer? Não é uma coisa automática, é uma coisa que se vai fazendo, que se vai construindo e vai crescendo. (...) as entrevistas...é claro que fazemos as entrevistas e tentamos cumprir com esse...caminho, mas nem sempre esse caminho é o mais possível, porque esse caminho é muito moroso – é isso que eu noto - esse caminho é muito moroso. O nosso processo é assim: a pessoa vem ter connosco, nós depois se tivermos um projeto para aquele perfil telefonamos à pessoa, a pessoa vem fazer a entrevista e vamos lá com a pessoa à instituição. Portanto, a pessoa conhece a instituição e faz todas as perguntas que quer fazer e a instituição também. Portanto, naquele dia, eles percebem se querem ou não, de facto, trabalhar. Por isso, quando as pessoas não querem, normalmente dizem-me logo: “Não era bem isto que eu

estava a pensar”, “Peço desculpa, pronto, depois havemos de ver outra coisa”.
(entrevista N_08_CM)

De acordo com as entrevistas aos coordenadores dos BLV, em muitos casos entre os voluntários inscritos encontram-se candidatos (voluntários e organizações) interessados em colaborações pontuais (recolha de alimentos, campanhas de limpeza de florestas ou espaços públicos, eventos desportivos ou culturais) e não na adesão a um programa de voluntariado com continuidade

Também, de facto, nesta bolsa, há pessoas que – muitas delas – não têm uma disponibilidade para fazer voluntariado regular, quer dizer: gostam de participar, gostam de ser activas, mas isso em eventos pontuais, quer dizer, que não se comprometam com tempo semanal ou mensal. (entrevista C_03_CM)

Por exemplo, esses que são colocados no grupo folclórico só acontece uma semana, depois ficam novamente disponíveis. Portanto, é que eu digo, disponível novamente, já trabalhou mas continua disponível. (J_06_CM)

Aquilo que nos vai ajudando a motivar estas pessoas é que o Banco tem agarrado no último ano actividades pontuais. Uma junta de freguesia que fez um acordo, um protocolo de cooperação, por exemplo com a Cruz Vermelha para fazer uma angariação de alimentos. Pediram-nos voluntários, nós encaminhamos voluntários, que durante um dia, por turnos, 2, 3 horas, foram com a Cruz Vermelha, devidamente identificados e com seguro de voluntário feito, fazer uma angariação de alimentos naquele horário. Então isto também vai dando alguma motivação. (entrevista M_08_CM)

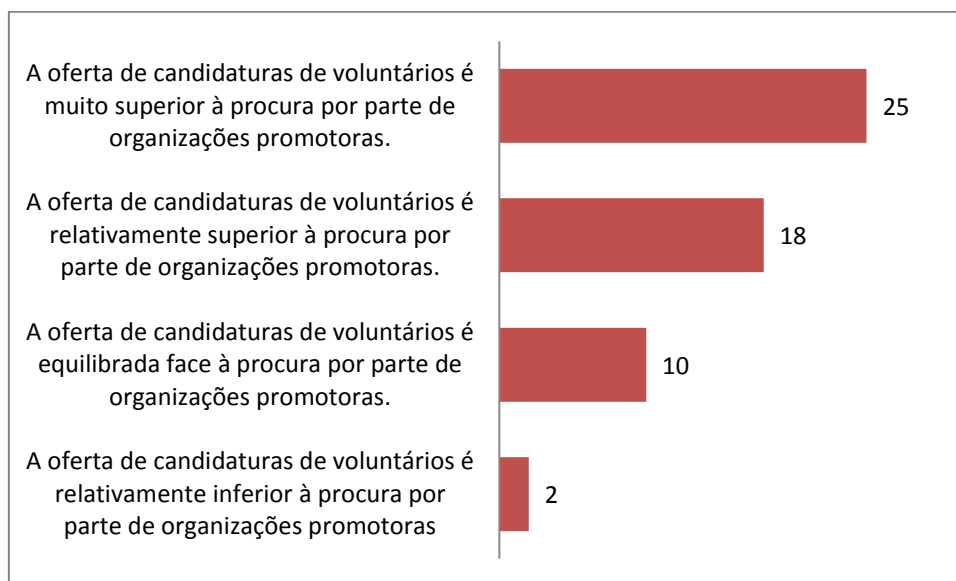
Porém, a maioria dos inquiridos e dos entrevistados afirma ter alguma dificuldade em conjugar a oferta com a procura de voluntariado, tanto em termos numéricos como de perfis. Como acima foi visto, em boa parte dos casos há dificuldades em angariar inscrições de organizações promotoras. Por outro lado, em muitos casos as organizações efetivamente inscritas pretendem um número reduzido de voluntários

a comparação entre o número de pessoas que temos inscritas e número de pessoas que temos colocadas... Há uma diferença muito grande. Ou seja, são muitas as inscritas mas muito poucas as colocadas. Por exemplo, há uma questão e eu penso que é bom, há uma instituição que nos diz assim “Nós não queremos cá mais que uma voluntária por dia.” Até mesmo por questões de confusão daquilo que é uma função do empregado, é importante que não hajam demasiados voluntários na instituição. As coisas confundem-se. E pode haver trapalhada, o que já tem acontecido, mais ou menos com uma voluntária nossa. E esta pretende que estejam poucos voluntários colocados no sítio, na mesma instituição. (...) Nas instituições ou 1 ou 2 [voluntários] apenas. Mais uns 20 voluntários integrados nas instituições. Se eu disser 20 é muito, como percebe há poucas instituições e querem poucas pessoas porque é complicado quando, por exemplo, suponhamos, se calhar uma instituição se tiver uma auxiliar e uma voluntária, vai o autocarro das crianças e vai uma auxiliar e vai uma voluntária. Mas se calhar se tiver

duas voluntárias, se calhar a auxiliar encosta-se vão as duas voluntárias o que pela lei é incorrecto. Há aqui questões legais que temos de salvaguardar. (entrevista L_07_ONG)

das 17 instituições, que é até é um número bastante engraçado, mas pedem-nos mais ou menos 2, 3 voluntários por instituição. Ou seja, temos muito mais procura por parte de voluntários do que oferta por parte de instituições promotoras de voluntariado. (entrevista M_08_CM)

Figura 10 Avaliação da relação entre oferta e procura de voluntários



N = 55; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Tendo sido pedido no inquérito que os respondentes avaliassem o equilíbrio entre oferta e procura de voluntariado no BLV (Figura 10), três quartos dos respondentes consideraram a oferta de voluntários superior à procura por parte de organizações promotoras (em 25 casos foi escolhida a opção “oferta muito superior à procura”). Menos de um quarto considerou haver equilíbrio apenas em 2 casos foi referido que a oferta era insuficiente para a procura.

Quadro 17 Avaliação da relação entre oferta e procura de voluntários (média*)

Entidade enquadradora (N = 55)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	1,82
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	1,67
Ano de criação (N = 55)	Até 2005	1,82
	2006-2008	1,81
	2009-2011	1,77
Recursos humanos (N = 52)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	1,87
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	1,76
Número de voluntários inscritos (N = 52)	Até 60	2,09
	60 a 150 voluntários	1,52
	Mais de 150 voluntários	1,90
Número de organizações promotoras inscritas (N = 52)	Até 10	1,75
	11 a 30	1,63
	Mais de 30	2,05
Proporção de voluntários integrados (N = 41)	Até um terço	1,50
	Até 2 terços	1,58
	Mais de 2 terços	2,47

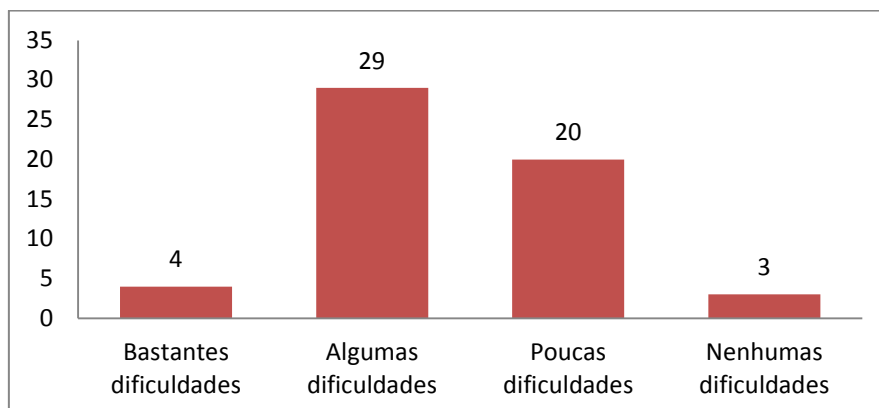
*Varia entre 1 “A oferta de voluntários é muito superior à procura” e 5 “A procura de voluntários é muito superior à oferta”.

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

As dificuldades em equilibrar oferta e procura parecem ser mais sentidas nos BLV mais recentes, enquadrados por organizações não-governamentais, com menor número de organizações promotoras inscritas, com taxas de integração dos voluntários mais baixas (Quadro 17).

Mas para além da questão numérica, as dificuldades de encaminhamento de voluntários também se fazem sentir ao nível da adequação do perfil dos voluntários inscritos às solicitações das organizações promotoras. De acordo com o inquérito, mais de metade dos BLV referiram sentir bastantes ou algumas dificuldades neste sentido (Figura 11).

Figura 11 Avaliação das dificuldades em combinar os perfis dos voluntários com as necessidades das organizações promotoras



N = 56; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Quadro 18 Avaliação das dificuldades em combinar os perfis dos voluntários com as necessidades das organizações promotoras (média*)

Entidade enquadradora (N = 55)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	3,38
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	3,50
Ano de criação (N = 55)	Até 2005	3,42
	2006-2008	3,41
	2009-2011	3,33
Recursos humanos (N = 52)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	3,25
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	3,48
Número de voluntários inscritos (N = 52)	Até 60	3,55
	60 a 150 voluntários	3,29
	Mais de 150 voluntários	3,40
Número de organizações promotoras inscritas (N = 52)	Até 10	3,41
	11 a 30	3,44
	Mais de 30	3,32
Proporção de voluntários integrados (N = 41)	Até um terço	3,33
	Até 2 terços	3,50
	Mais de 2 terços	3,44

*Varia entre 1 "Muitas dificuldades" e 5 "Nenhumas dificuldades".

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Esta dificuldade é especialmente sentida nos BLV mais recentes, enquadrados por autarquias, com menos recursos humanos e com um maior número de organizações promotoras inscritas (Quadro 18), o que se pode dever a uma dificuldade logística de gestão da informação. Nestes casos parece ser importante a utilização de um programa informático de gestão de bases de dados, como já existe num dos BLV entrevistados

esse registo é feito numa base de dados criada pelos nossos colegas da divisão de informática, essa base de dados, depois, faz o encontro de perfil entre os voluntários inscritos e os voluntários solicitados pelas instituições. Portanto, as instituições quando precisam de um voluntário, há uma ficha de projeto, um formulário, também muito parecido com este dos voluntários – com pontos comuns, naturalmente – em que a definição do perfil de voluntário necessário vai coincidir com os voluntários inscritos... (...) [A base faz] logo um encontro automático. Muito alargado, ainda não é fino, mas basta haver dois ou três pontos coincidentes e aquele voluntário já encaixa em determinado projeto. Então, insiro o projeto na base de dados e digo “voluntários para este projeto”. E nós temos, neste momento, - deixe-me cá ver – bastantes voluntários inscritos na base (...) Portanto, destes 353 voluntários, para cada projeto, em vez de me surgirem estes 353 surgem para aí 150, 200, o que quer que seja. Já é um trabalho mais simples. (entrevista K_06_CM)

e como é pretendido pelos coordenadores de outros BLV

Nós não temos um programa de gestão, portanto temos tudo feito em listagens de Excel e portanto, precisamos de...isso é vital. Já há vários meses que estamos a tentar...(...) uma das ferramentas importantes para o Banco é, de facto, uma gestão informática, em condições. E que nós consigamos ter essas informações, que é saber que instituições temos, que tipo de instituições, e quantos voluntários é que lá estão agora, e saber que voluntários é que temos e que querem ir para aquelas instituições...quer dizer, conseguirmos ter uma leitura... (entrevista C_03_CM)

Há uma necessidade que não conseguimos e desde o início que andamos a batalhar e não conseguimos. É conseguir uma base de dados que não seja só no papel. Nós temos as nossas no nosso computador. Temos uma em Access e vamos atualizando. Mas o que nós queríamos era mesmo uma base que fosse mais funcional e que funcionasse em rede. Mas neste momento ainda não conseguimos. Tentamos através dos procedimentos administrativos da Câmara só que não é um sistema funcional. Criar um programa próprio também custa muito dinheiro e então não foi possível ainda. (entrevista E_04_CM)

Esta dificuldade de articulação de perfis oferecidos e pretendidos faz-se a várias dimensões: por domínio, por qualificações dos voluntários, por disponibilidade de tempo ou mesmo localização geográfica.

Quadro 19 Oferta e procura de voluntários por domínios

	Voluntários (N=58)						Organizações promotoras (N=56)					
	Maioria	Bastantes	Alguns	Poucos	Nenhum	Média*	Maioria	Bastantes	Alguns	Poucos	Nenhum	Média*
Apoio e Solidariedade Social	41	15			2	1,40	47	9				1,16
Educação	5	25	15	9	4	2,69	5	14	20	9	8	3,02
Atividade Culturais e Recreativas	3	20	16	12	7	3,00	5	13	16	8	14	3,23
Saúde	5	14	22	8	9	3,03	3	7	16	13	17	3,61
Proteção de Património/Ambiente	3	11	21	13	9	3,29	1	4	12	15	24	4,04
Cultura		18	19	8	13	3,28	2	8	18	9	19	3,63
Desporto		9	28	11	10	3,38	1	4	14	13	24	3,98
Reabilitação/Reinserção social	2	8	15	9	24	3,78	1	3	6	14	32	4,30
Informação / Prevenção	1	4	16	16	21	3,90		4	3	11	38	4,48
Desenvolvimento da Vida Associativa/Economia Social		6	14	17	21	3,93		3	6	15	31	4,38
Justiça/apoio à vítima	2	5	11	14	26	3,98		1	5	13	37	4,54
Proteção Civil	2	3	8	23	22	4,03		2	6	15	33	4,41
Coop. para o Desenvolvimento	4	2	5	14	32	4,22		2	3	10	41	4,63
Defesa de Direitos de Minorias		6	9	8	35	4,24		2	7	7	40	4,52
Emprego e Formação Profissional		4	4	19	31	4,33		2	3	6	45	4,68
Desenvolvimento local		1	12	10	35	4,38	2	4	5	11	34	4,29
Ciência		5	6	9	38	4,40			2	7	47	4,82
Informática	1	1	5	18	33	4,43		3	5	13	35	4,46
Turismo	1		6	15	35	4,48	1	1	2	9	43	4,66
Direitos do cidadão		5	3	8	42	4,52	1	1	2	7	45	4,70
Defesa do Consumidor			2	19	36	4,62				8	47	4,98

Fonte: Inquérito a BLV, 2011; *Valor médio da escala de 1 – Muitos a 5 – Nenhum

Tendo-se perguntado no inquérito a distribuição das preferências dos voluntários e das organizações por domínios de atividade (Quadro 19), é possível constatar em primeiro lugar que há domínios onde praticamente todos os BLV atuam, como o apoio e solidariedade social e a educação e domínios onde a oferta e procura de voluntários é muito minoritária (emprego, direitos do cidadão, defesa do consumidor, ciência). Apesar de, à primeira vista, haver bastante coincidência entre oferta e procura, tanto nos domínios maioritários como minoritários, uma análise mais detalhada (comparando as médias formadas pela escala de 1 – Muitos a 5 – Nenhum) permite verificar que há uma ligeira sub-oferta de voluntários nos domínios de apoio e solidariedade social e desenvolvimento local e uma sobre-oferta de voluntários nos domínios de proteção do património e ambiente, desporto, saúde e informação/prevenção.

Quadro 20 Equilíbrio entre oferta e procura por domínios

	Oferta e procura equilibradas	Oferta superior à procura	Procura superior à oferta
Apoio e Solidariedade Social	44	9	3
Direitos do cidadão	44	9	3
Turismo	44	12	2
Ciência	40	15	1
Defesa do Consumidor	40	15	1
Informática	40	9	7
Defesa de Direitos de Grupos de Minorias	38	13	5
Cooperação para o Desenvolvimento	36	16	4
Desenvolvimento local	33	12	9
Emprego e Formação Profissional	33	20	3
Reabilitação/Reinserção social	31	21	4
Proteção Civil	31	21	4
Desenvolvimento da Vida Associativa/Economia Social	30	21	5
Justiça/apoio à vítima	30	23	3
Atividade Culturais e Recreativas	29	18	9
Saúde	29	24	3
Cultura	28	22	5
Educação	27	21	8
Informação / Prevenção	27	24	5
Proteção de Património / Ambiente /Animais / Florestas	26	29	1
Desporto	26	36	1

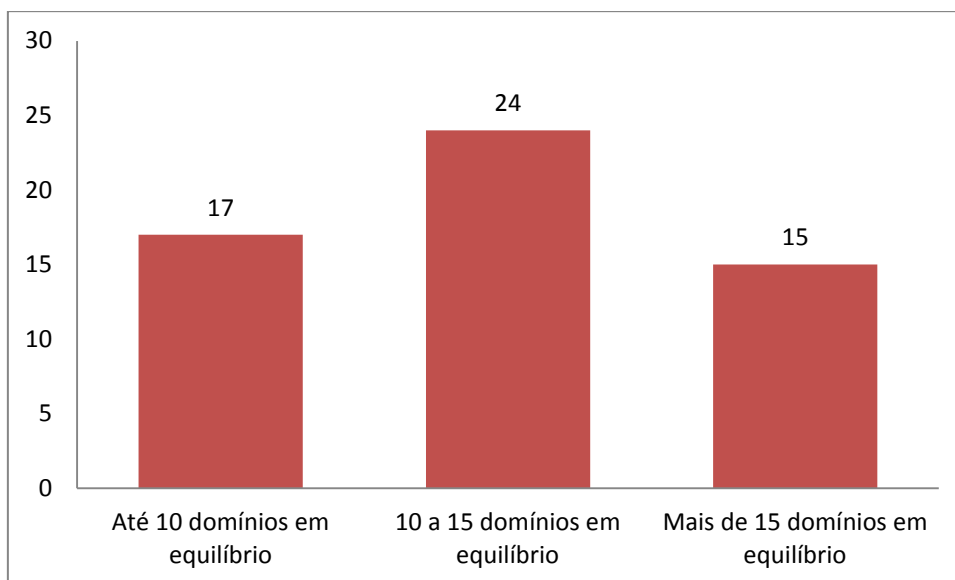
N = 56; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

A título de exemplo, há 15 BLV onde há voluntários interessados em atuar no domínio do ambiente e nenhuma organização que os solicite, 14 BLV sem procura de voluntários em atividades de desporto e voluntários disponíveis nesse domínio, 8 BLV com oferta de voluntários em saúde e nenhuma organização para os integrar.

Comparando as respostas de cada BLV inquirido (Quadro 20), verifica-se que os domínios onde há maior equilíbrio entre oferta e procura são o apoio e solidariedade social, o turismo e os direitos do cidadão. Nos domínios onde há mais casos de BLV onde a procura por parte das organizações promotoras excede a oferta por parte dos voluntários têm destaque o desenvolvimento local, as atividades culturais e recreativas e a educação. O número mais elevado de BLV com oferta superior à procura regista-se nos domínios do desporto, ambiente, saúde e informação/prevenção, como acima já verificado.

Estes cálculos permitem ainda aferir quais os BLV com mais dificuldade em encontrar o equilíbrio de interesses entre oferta e procura (através da contagem do número de domínios em que cada BLV atinge esse equilíbrio, do total de 21 domínios considerados). Verifica-se que quase um terço dos BLV não consegue fazer o encontro entre oferta e procura em mais de metade dos domínios (Figura 12).

Figura 12 Distribuição dos BLV por número de domínios em que há equilíbrio entre a oferta e a procura



N = 56; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Quadro 21 Número médio de domínios em que há equilíbrio entre a oferta e a procura por características dos BLV

Entidade enquadradora (N=56)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	12,2
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	12,3
Ano de criação (N=56)	Até 2005	14,1
	2006-2008	11,3
	2009-2011	12,7
Número de voluntários inscritos (N=52)	Até 60	13,8
	60 a 150 voluntários	10,7
	Mais de 150 voluntários	12,7
Número de organizações promotoras inscritas (N=52)	Até 10	11,8
	11 a 30	11,2
	Mais de 30	13,2
Proporção de voluntários integrados (N=42)	Até um terço	10,3
	Até 2 terços	12,2
	Mais de 2 terços	13,2

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

E apesar das diferenças não serem muito significativas, constata-se que são mais bem-sucedidos os BLV mais antigos, com um menor número de voluntários inscritos, com mais organizações promotoras inscritas e que conseguem atingir uma maior proporção de voluntários integrados em programas de voluntariado (Quadro 21).

As entrevistas corroboram as dificuldades de encontrar organizações promotoras em domínios onde há ofertas de voluntários

O problema não é combinar. É assim, como deve calcular, em trezentos e tal temos... de tudo! De tudo! Exato, há de tudo. Não temos é oferta. às vezes, não temos... Portanto, com mais oferta, com mais necessidades... Das entidades. Combinar-se-ia melhor. A nossa dificuldade é as ofertas. É realmente ter mais ofertas. Em várias áreas, porque bate quase tudo na mesma. Nós gostaríamos de diversificar mais as nossas áreas. (entrevista A_02_CM)

tenho muitas pessoas de outras áreas sociais, também, a quererem fazer apoio a pessoas sem-abrigo, e nós não temos nenhuma entidade para fazer esse apoio na XXX, vamos ter agora em princípio uma entidade que faz esse apoio, mas até agora não tínhamos. (...) a proteção civil, nós não temos serviço municipal de proteção civil inscrito

na bolsa, estamos neste momento a sensibilizá-los para a inscrição, o ano passado já houve essa sensibilização, mas eles como já têm grupos de voluntários que eles contactam diretamente com a comunidade e as pessoas vão, e depois fazem contratos sazonais para proteção da floresta, portanto, nunca tiveram necessidade de recorrer ao voluntariado. (...) temos até muitas pessoas interessadas no ambiente, eu diria que neste momento é um pouco por falta de iniciativa do serviço, no passado tivemos um conjunto de voluntários que iam Sábados de manhã, quase todos eles trabalhavam, portanto eram um grupo de 4 ou 5 pessoas, que iam limpar as praias, até durante o Inverno e tudo, de manhã, e o serviço de ambiente disponibilizava os sacos, bonés, luvas, combinaram com os voluntários pontos de recolha de lixo e na altura foi quantificado uma série de toneladas de lixo que eles conseguiram recolher. Entretanto deixámos de ver essa proatividade da parte do próprio serviço, tanto que agora a par com a proteção civil, que tem de se inscrever, estamos a tentar sensibilizar o ambiente para recuperar alguma coisa também destes projetos. (entrevista B_03_CM)

Isto também tem um bocadinho a ver com a estrutura orgânica da autarquia – desta e de outras - que é: o banco de voluntariado está aqui a ser dinamizado ou acompanhado pela parte dos assuntos sociais e as Câmaras têm a Educação, as atividades...uma série de unidades orgânicas, e como nós, do trabalho que fazemos ao longo dos anos, temos mais contacto direto com estas instituições que trabalham na área social, acabam por ser elas que mais nos pedem voluntários. Embora haja voluntários nas escolas, em atividades desportivas – já têm colaborado – mas há este contacto mais direto com estas entidades e por isso é que o perfil também vem muito nessa área, daquilo que nos é pedido.(entrevista D_04_CM)

tenho muita gente que quer ir para a cultura e há alguns, mas nós por exemplo, imagine não tenho um projeto de um museu, não tenho um projeto de uma atividade de uma entidade que meta um projeto a dizer “Nós precisávamos de voluntários para...” (entrevista S_09_CM)

ainda que o inverso também aconteça

o desporto é claramente um deles, temos várias entidades a pedirem-nos voluntários para desporto, normalmente são aquelas coletividades que tinham interesse em ter uma equipa de jovens a jogar futebol, ou ténis, ou futebol de salão, portanto alguém que fosse lá dinamizar uma equipa, sobretudo em meios mais rurais. É, mas desporto posso dizer assim para já que é uma área em que temos poucos voluntários, eu sei que identifiquei outra, a área de ensino já foi melhor, dantes havia muitos professores a voluntariar-se, agora nem tanto, é, precisamente, essa poderá ser uma outra área, o apoio ao estudo (entrevista B_03_CM)

Património, porque eu acho que as pessoas não sabem muito bem o que é por mais que nós expliquemos. Agora tivemos aí uma atividade que era necessário ser cerca de 8, 10 voluntários. Era uma atividade que iria ter alguma continuidade no tempo, que era para recuperar algumas obras de arte, estátuas do concelho. Era associada à cultura mas também ao património cultural. Era para trabalhar com um escultor na limpeza e na recuperação e inscreveram-se muito poucas pessoas. E depois nem foi avante. Nós

explicamos, nós tentamos explicar às pessoas o que é e que é interessante mas as pessoas não aparecem. (entrevista Q_09_CM)

Existem áreas mais difíceis, a área da pessoa com deficiência é uma área onde as pessoas têm alguma dificuldade em fazer voluntariado, têm algum receio de não saberem lidar com esses públicos (...) Temos, temos agora duas oportunidades de voluntariado abertas para trabalhar com esse públicos, a CerciXXX e a APCX – Associação de Paralisia Cerebral de XXX e penso que o nível de inscrições não é aquele que desejaríamos e para isso (entrevista F_05_ONG)

Alguns coordenadores de BLV afirmam procurar resolver este problema angariando diretamente organizações promotoras (como acima visto), estimulando a criação de programas de voluntariado pela entidade enquadradora (como também acima visto) ou procurando fazer ajustes nas expectativas dos voluntários

há muitos voluntários que vêm cá e que nos dizem “Quero trabalhar com crianças”. E a dado momento estão a trabalhar com idosos e estão felizes. Porque não temos pedidos naquele momento para crianças e nós tentamos... Num primeiro momento o voluntário vai sempre tipo à experiência, vai ver se se enquadra, se realmente é aquilo satisfaz as suas necessidades e se também corresponde às expectativas da instituição. (entrevista I_06_CM)

há pessoas que nós informamos que não há necessidade naquela área que a pessoa despertou interesse, mas há nesta e há nesta e nesta. Depois tentamos perceber com as pessoas se elas realmente têm interesse nalgumas das outras áreas e também se têm perfil para isso. (entrevista E_04_CM)

Tenta-se responder às motivações das pessoas mas nem sempre é possível. Ou seja, temos que adequar as necessidades, a procura à oferta. Temos de adequar a necessidade ao perfil de voluntário que temos. E o que o José Carlos dizia é verdade, quando as pessoas nos dizem: “Eu gostava de ir para um lar, gostava de fazer um trabalho com idosos, gostava disto ou daquilo” nem sempre se pode aceder a esse desejo. Porque essa pode não ser a necessidade do momento. Essa pode não ser a necessidade da instituição. (entrevista L_07_ONG)

Existem áreas mais difíceis, a área da pessoa com deficiência é uma área onde as pessoas têm alguma dificuldade em fazer voluntariado, têm algum receio de não saberem lidar com esses públicos (...) temos feito algumas ações de sensibilização de voluntários com essas habilitações, mais informais, mais pontuais, uma pequena ação de um dia, junto com esses públicos para os voluntários desmistificarem um pouco esse receio que têm e para poderem passar a fazer um voluntariado mais regular, mais comprometido portanto, fazemos pequenas ações de trabalho com esses públicos durante um dia, durante uma manhã, com voluntários que se inscrevem e a que convidamos para eles tomarem mais contacto com esses públicos e poderem depois fazer um voluntariado mais regular, durante um semestre, durante um ano. São estratégias que utilizamos para ir fazendo esse matching. (entrevista F_05_ONG)

O desencontro entre oferta e procura não ocorre apenas quanto aos domínios pretendidos por voluntários e organizações promotoras. Outras áreas de divergência são:

a) as formações pretendidas e oferecidas

Já tivemos uma necessidade que não conseguimos colmatar, já me ligou a Câmara Municipal, que precisava de alguém que fosse para ajudar a transportar uma senhora várias vezes por semana, e eu não tinha aqui ninguém com o perfil que eles pretendiam, não é, que eles quase pediam um bombeiro que fizesse, e realmente eu aqui não tinha, portanto esta situação acontece, não é, acontece. Não é em nenhuma área específica, foi uma coisa mais pontual. (...) nunca aparecem médicos voluntários, nunca aparecem enfermeiros voluntários, quer dizer, eram áreas que se calhar até, e eu sei que até em termos de ideais até são, acabam por ser muitas vezes preferidos, mas o que é certo é que não aparecem muito. (entrevista G_05_ONG)

estou a lembrar-me do Inovinter, que tem o projeto Escolhas, que precisa de pessoas para darem orientação escolar, nós não temos muitas pessoas, não temos assim um grande, com disponibilidade e com perfil para isso, às vezes são mais senhoras de 50 ou 60 anos, que têm mais tempo para isso mas depois não têm formação para este tipo de situação, ou psicólogos para não sei quê, pronto, também... às vezes é um bocadinho difícil. (entrevista T_10_CM)

Há algumas competências solicitadas pelas OP, relativamente ao perfil do voluntário sem resposta, por exemplo_ condução de autocarro de crianças; aulas de inglês, entre outras. (questionário nº 129_08_CM)

b) as disponibilidades de tempo dos voluntários e os horários solicitados pelas organizações

muitas vezes, o que acontece é as organizações têm horários de funcionamento, elas próprias, que podem coincidir com o horário de trabalho do voluntário; muitas situações de fim-de-semana - não há tantas como os voluntários desejariam. Porquê? Porque depois aqui também entra o horário de funcionamento dos técnicos, as associações também estão a passar situações difíceis, há muitos técnicos nas instituições, há menos...há poucos técnicos a assegurar os fim-de-semana em algumas – tipo centros de acolhimento – portanto, para acolher os voluntários e fazer o acompanhamento ficam com monitores ou com educadores, já não ficam com tantos educadores...portanto, aqui isto existe uma série de pormenores....(entrevista C_03_CM)

É uma das dificuldades que temos depois dos voluntários serem integrados na instituição. Ou porque a disponibilidade dos próprios voluntários é insuficiente para o trabalho que depois se faz na instituição (...) Há ali uma incompatibilidade da disponibilidade dos voluntários ou disponibilidade por parte da própria instituição. Muitas vezes tem a ver com incompatibilidades de horário que depois faz com que para a própria instituição também não seja suficiente o tempo que o voluntário passe lá. A instituição pede x tempo e a pessoa não tem esse tempo. (entrevista P_08_CM)

As pessoas que se inscrevem no BLVL, não têm disponibilidade em horário laboral, apenas pós-laboral, praticamente todas as instituições necessitam de voluntários em horário laboral. Por vezes o facto de ter que assinar o protocolo e assumir compromissos faz com que as pessoas desistam. (questionário nº 901_10_CM)

d) a localização onde o voluntário é pretendido, uma vez que apesar da lógica local dos BLV procurar evitar esses desencontros, o facto é que existem concelhos com grande área geográfica ou dispersão populacional ou com redes de transportes insuficientes

Uma dificuldade e não sei muito bem como colmatar é a necessidade de apoio nos transportes. Isto porque temos os voluntários muito concentrados aqui a nível da zona urbana e alguns deles até nem se importariam de ir para a zona rural. Mas não têm apoios nos transportes. E portanto é assim, há um ou outro que até tem disponibilidade financeira e não se importa de utilizar transporte próprio, mas há outros que não. (entrevista I_06_CM)

Existe oferta e às vezes a oferta que existe é para zonas que as pessoas têm tendência para ficar mais perto da sua zona de residência – o nosso concelho é muito grande, tem 200 mil pessoas e é enorme, tem 18 freguesias – e então, muitas vezes, as instituições querem, mas nós temos mais voluntários aqui na zona de XXX (entrevista N_08_CM)

Muitas vezes põem-se também algum problema que é o dos transportes. A maioria dos voluntários são daqui e as instituições que existem nas freguesias à volta do centro, as pessoas daqui para irem para uma freguesia que fica a 10 quilómetros, não vai utilizar o seu transporte e não é fácil ir fazer um trabalho fora do local onde vive. E não há transportes públicos. Para além de voluntário acarretar ainda uma despesa para o voluntário, também é uma dificuldade grande. (entrevista P_08_CM)

Um último entrave à integração dos voluntários em programas de voluntariado diz respeito a obstáculos legais, designadamente, uma vez mais, à questão da obrigatoriedade dos seguros, que dificulta ou impossibilita mesmo o encaminhamento de voluntários muito jovens ou muito idosos:

temos na nossa bolsa de voluntariado aí 30 pessoas que são alunos das escolas do concelho, que é uma das questões que sei que até está a ser discutida a nível superior e com a qual concordamos, que é o alargamento do seguro, que atualmente não permite que sejam menores de 18 anos e temos esse entrave, sempre que é um aluno da escola, de 15//16 anos, não podemos fazer um seguro para ele. (entrevista R_09_CM)

Em relação aos menores de 18 nós já conseguimos ultrapassar desde que tenha autorização do encarregado de educação. O seguro de responsabilidade civil, o seguro social. Se descontam para a segurança social, se não descontam, há também muita dúvidas nisso. (...) Há uma coisa que é caricata. Os seguros de responsabilidade civil, a partir dos 70 ou dos 72 anos, já não há seguro. Ninguém segura pessoas com mais de 70 anos. A pessoa já não é propriamente nova, está a fazer voluntariado e não tem seguro porque não há seguradora nenhuma que faça um seguro. Mas nós mesmo assim temos uma voluntária que não se importou com essa questão quando foi informada e é

daquelas voluntárias mais ativas que temos. A senhora tem disponibilidade e ela própria estabelece contactos com as entidades. Faz voluntariado em 3 lares do concelho. Também é voluntária de proximidade e vai a casa de uma senhora 1 hora ou 2 por semana para lhe fazer companhia um bocadinho e está nas ações pontuais. A senhora é super ativa mas não tem seguro. (entrevista E_04_CM)

4.5 Formação

A formação é uma das questões centrais nos BLV. Segundo a legislação da área (Lei 71/98), o acesso a programas de formação inicial e contínua constitui um dos direitos dos voluntários. As linhas orientadoras para os BLV (CNPV, s/d, p. 17) indicam a promoção de ações de formação como uma das funções dos BLV, para a qual poderão contar com o apoio técnico do CNPV, remetendo para as organizações promotoras a responsabilidade pela formação específica dos voluntários, o que está inclusivamente referido no modelo de programa de voluntariado fornecido (oitava cláusula).

Os dados do inquérito permitem avaliar até que ponto esta função está a ser cumprida. A maioria dos BLV (42 dos 56 inquiridos) afirma já ter feito ações de formação para os seus voluntários. Foram encontradas algumas variações segundo as características dos BLV (Quadro 22)

Quadro 22 Ações de formação para voluntários por características dos BLV

		Sim	Não
Entidade enquadradora (N = 56)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	37	13
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	5	1
Ano de criação (N = 56)	Até 2005	8	4
	2006-2008	27	5
	2009-2011	7	5
Recursos humanos (N = 52)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	17	5
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	22	8
Número de voluntários inscritos (N = 51)	Até 60	8	3
	60 a 150 voluntários	14	7
	Mais de 150 voluntários	17	2

Número de organizações promotoras inscritas (N = 51)	Até 10	11	5
	11 a 30	11	6
	Mais de 30	16	2
Proporção de voluntários integrados (N = 40)	Até um terço	5	6
	Até 2 terços	11	1
	Mais de 2 terços	14	3

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

As ações de formação são mais frequentes nos BLV enquadrados por organizações não-governamentais (apenas uma afirmou não o fazer), nos BLV criados entre 2006 e 2008, nos BLV com mais recursos humanos, nos BLV com maior número de voluntários e organizações inscritos e com uma maior proporção de voluntários integrados.

Quanto à proporção de voluntários abrangidos por estas ações de formação, as respostas são insuficientes para fazer estimativas, mas perto de um terço dos BLV que fizeram formação abrangeram todos os voluntários inscritos.

No que respeita à avaliação de eficácia destas ações de formação, as respostas dividem-se apenas entre muito eficazes (21 dos 40 BLV que as executaram) e relativamente eficazes (19).

Quadro 23 Avaliação da eficácia das ações de formação para voluntários (média*)

Entidade enquadradora (N = 55)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	1,46
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	1,60
Ano de criação (N = 55)	Até 2005	1,57
	2006-2008	1,42
	2009-2011	1,57
Recursos humanos (N = 52)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	1,56
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	1,48
Número de voluntários inscritos (N = 52)	Até 60	1,75
	60 a 150 voluntários	1,31
	Mais de 150 voluntários	1,53
Número de organizações promotoras inscritas (N = 52)	Até 10	1,55
	11 a 30	1,60
	Mais de 30	1,44

Proporção de voluntários integrados (N = 41)	Até um terço	2,00
	Até 2 terços	1,45
	Mais de 2 terços	1,50

*Varia entre 1 “Muito eficaz” e 4 “Nada eficaz”.

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

O menor otimismo sobre a eficácia da formação regista-se nos BLV enquadrados por organizações não-governamentais, nos que têm menos trabalhadores e nos que têm menos voluntários inscritos e integrados (Quadro 23).

Um dos coordenadores de BLV entrevistados referiu que a formação é usada como uma forma de seleção dos candidatos a voluntários, antecedendo mesmo a realização da entrevista individual:

A pessoa inscreve-se e a primeira coisa que fazemos é desafiá-la a fazer uma Ação de Capacitação de Voluntários – que é o que nós chamamos a Formação Inicial dos Voluntários. Quem não faz isto não faz mais nada connosco. Não passa, porque primeiro são fichas, não é? A maioria das pessoas, com tanta inscrição, eu conheço são fichas e nomes, não é? Não conheço as pessoas, porque não faz sentido, como não é feita uma entrevista antes, porque os recursos são tão poucos que eu não posso estar a entrevistar toda a gente – nem eu nem o colega, senão não fazemos mais nada, não é? Há muita coisa para fazer. Isto é uma forma de fazer uma triagem utilizando os recursos e rentabilizando ao máximo os recursos. (...) As pessoas que se inscreveram exclusivamente por impulso nem respondem a isto, portanto. Nós vamos sempre lançando desafios, sempre, até que nos digam: “Olhe, não queremos ter os nossos dados aí”, cancelamos, tudo bem, deixamos de lançar o desafio, mas a oportunidade mantém-se da nossa parte. (...) Quando as pessoas vêm fazer a formação, a formação funciona como filtro – o primeiro filtro já está: quem reage, reage, quem não reage é porque não valia a pena – e depois aí dá para perceber um bocadinho quem são as pessoas. Sou eu que dou a formação, tento sempre ter alguém comigo em sala – sempre que possível, a colega de psicologia - para me ajudar ali um bocadinho a perceber perfil, quem são as pessoas - enquanto uma lidera o grupo, a outra vai apanhando ali pequenos sinais. Trabalhamos muito a questão das motivações: “Porque é que quer fazer voluntariado”, o porquê do voluntariado agora, “o que é para si o voluntariado”, estamos em sintonia, não estamos em sintonia. Trabalhamos a questão do compromisso. Posso dizer que há muitas pessoas que chegam ao final da formação e dizem assim: “Ó C..., isto é muito para mim, é melhor ficar por aqui”. Ótimo. Não há mal nenhum chegar a esta conclusão, antes de assumir o compromisso direto com as populações. E fazemos este momento todo. Depois, partilhamos a legislação, partilhamos sempre, de forma mais anónima possível, situações que correram bem e menos bem que foram já partilhadas noutras formações – portanto, as formações acabam...quanto mais para a frente, mais enriquecidas – exatamente para que eles percebam cuidados, deveres, registos, atenções, alertas, ao máximo, para todos os níveis. (...) Mais uma triagem feita. A seguir

da formação, os voluntários começam a ter então conhecimento dos projetos que nós temos e reagem ou não reagem. (entrevista K_06_CM)

As entrevistas permitem identificar as principais barreiras à realização de ações de formação para voluntários, designadamente a falta de recursos próprios, financeiros ou humanos

seria bom que pudéssemos ter mais técnicos, até porque se queremos fazer formação, para fazer formação também para as instituições, obviamente que isto faria todo o sentido fazer. Queríamos ter um núcleo de formação, digamos, termos mesmo alguém – dois técnicos ou três – que tivessem só essa preocupação de fazer formação. (entrevista C_03_CM)

A formação nós não conseguimos ainda fazer. Este ano, de facto, foi um ano que nós estivemos muito para os eventos, virados para a divulgação. (entrevista N_08_CM)

Acções já nos candidatámos uma vez, já nos candidatámos a um programa comunitário que não foi aprovado, portanto, aí não fizemos [as acções de formação] (...) a formação inicial para o voluntário, pronto, realmente passa aqui por nós, depois vai... não, assim inicial mesmo, é mais aqui um contacto aqui interpessoal, um esclarecimento das práticas, faço um enquadramento da instituição, do perfil do voluntário, do regulamento, mas depois uma formação inicial propriamente dita não temos, não temos. (entrevista G_05_ONG)

não temos dinheiro para isso, pois isso era uma das coisas que nós gostávamos que a comissão desenvolvesse, porque quer dizer, criou-se aqui o Banco mas no fundo o orçamento que temos é diminuto, não é, é muito pequenino (entrevista T_10_CM)

mas em alguns casos é também referida a insuficiência do apoio proporcionado pelo CNPV

não termos formação. Porque a lei exige que os voluntários tenham uma formação. Também no protocolo do Conselho Nacional está escrito que é o Conselho Nacional que tem que promover essa primeira formação. Nós estamos fartos de pedir ofícios a pedir reuniões, já falamos pessoalmente inclusivamente com os elementos da presidência do Conselho. Já manifestamos várias vezes essa nossa grande dificuldade, que é muito comum e nós temos trabalhado inclusivamente com outros Bancos aqui da região. E pronto, não temos resposta. (entrevista Q_09_CM)

Formação foi uma lacuna. Este ano, nunca conseguimos. Fizemos várias tentativas com o Conselho Nacional, que viesse cá fazer uma formação com os voluntários e com os técnicos, nós e também aqui outras instituições, para que eles pudessem até ficar capacitados para fazerem eles a formação, ou nós, mas nunca se conseguiu. (entrevista D_04_CM)

A falta de recursos (pessoal próprio ou de apoio do CNPV) para assegurar as ações de formação é em alguns casos colmatada com o recurso a empresas especializadas (uma opção mais onerosa) ou a parcerias com outras entidades (a título gratuito)

Uma das dificuldades sentidas no BLV de XXX é a questão da formação geral e específica. Em virtude de a formação ser um requisito essencial para os novos voluntários, o mesmo implica a contratação de empresas exteriores e como tal um custo acrescido para a entidade enquadradora. (questionário nº 974_06_CM)

Contratamos sempre alguma entidade que dê formação. Agora temos protocolo com o Montepio e, a partir de agora, possivelmente será sempre o Montepio, o Gabinete de Responsabilidade Social que vai dar essa formação (entrevista A_02_CM)

A partir do momento em que conseguimos fazer essa parceria com a Fundação Eugénio de Almeida foi possível começarmos a fazer formações não só para voluntários mas também para entidades promotoras. (entrevista E_04_CM)

nós para dar formação aos nossos voluntários, porque isso é condição para a integração, fazíamos sempre protocolo com a CNPV, com o Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado. Muitas vezes era um bocadinho mais moroso vir uma formadora para dar formação aos voluntários para nós posteriormente fazermos a integração. Entretanto isso foi ultrapassado porque nós conseguimos fazer uma parceria local e agora conseguimos agilizar muito mais rapidamente com a formadora as turmas. (entrevista M_08_CM)

Por outro lado, verifica-se que alguns BLV fazem também algumas ações de formação específica e não apenas as de formação inicial a que estavam comprometidos, mas tal sucede sobretudo quanto a entidade enquadradora tem os seus próprios programas de voluntariado

Já fizemos um pouco de tudo, temos a formação organizada em três formas: a inicial que é sobre o que é o voluntariado, o enquadramento legal, ética, o B-A-BA do voluntariado, depois temos uma formação mais técnica, mais específica – o voluntariado e a infância, o voluntariado com idosos, voluntariado com pessoas com deficiência, técnicas de animação em instituições de idosos, um conjunto de competências muito técnicas para os voluntários poderem actuar de uma forma mais qualificada, suporte básico de vida para voluntários. (entrevista F_05_ONG)

também já fizemos formação para voluntários em serviço de apoio domiciliário. Isso foi detectado através da plataforma de serviço de apoio domiciliário, que é gerido aqui pela Câmara, que havia necessidade de voluntários. Mas estes voluntários tinham que ter alguma formação, porque eles vão fazer visitas e companhia às pessoas, no exterior - pessoas que são utentes do serviço de apoio domiciliário. Portanto, é dada uma formação antes de eles iniciarem. (entrevista A_02_CM)

nós fazemos formação inicial, aquela em que explicamos aos voluntários aquilo que também de certa forma, de uma forma mais ligeira é explicado também n entrevista,

direitos, deveres, o que é o voluntariado, o enquadramento legal que existe, como é que funciona a bolsa de voluntariado, portanto essa é a formação inicial. A formação continua eles gostam muito, porque é sobre trabalho em equipa, gestão de conflitos e relações interpessoais, mas eu transformo aquilo em dinâmicas de grupo, penas, e aí o objectivo não é tanto o de dar informação como a primeira é o de as pessoas se conhecerem, porque é uma das coisas que os voluntários reivindicam muito é que gostavam de saber quem é o voluntário que para além deles pratica o voluntariado, quem são as outras pessoas, onde é que elas estão, o que é que elas fazem, as dificuldades que sentem, e este é um espaço que eu procuro que seja um espaço de encontro entre voluntários. Depois a terceira fase, que será a formação específica de cada área, nem nós nos achamos competentes para a dar, e seria complicado estar a dar porque os voluntários têm áreas muito diferentes, então pedimos que sejam as próprias entidades a fazê-lo, nem que seja de uma forma informal. Nós só colaborámos na formação específica num caso, no hospital, e porquê, porque os hospital tem uma comissão organizadora do voluntariado lá dentro, que é o nosso interlocutor com a administração do hospital, e então fizemos a dada altura um curso de voluntariado em que estávamos todos, estavam portanto médicos, enfermeiros, técnicos de serviço social do hospital, estava eu, portanto, em três sessões com os voluntários, nas duas primeiras era eu que fazia então estas duas formações que costumo fazer, mas na presença das outras pessoas e dos voluntários, na terceira era o pessoal médico e de enfermagem e técnicos de serviço social a fazer já a formação específica, mas estivemos presentes todos nas sessões uns dos outros. (entrevista B_03_CM)

No entanto, em algumas entrevistas surge a ideia que, apesar do estipulado por lei, nem todos os voluntários têm uma efectiva necessidade da formação, segundo a natureza das funções desempenhadas ou a experiência do voluntário

não há nenhum voluntário nosso que comece alguma acção sem uma formação. Sim, sim, sim. Tem uma formação mínima. Tirando aqueles da parte administrativa ou qualquer coisa. (entrevista L_07_ONG)

Há pessoas que já vão muito à frente. Quer dizer, não vale a pena ir lá dizer à senhora que vá tirar uma formação em voluntariado. Se a senhora já tem anos e anos de voluntariado, eu vou aprender com essa senhora! Não é? Porque se formos tomar todos pela mesma bitola, acabamos por...pronto (entrevista N_08_CM)

Já as acções de formação dirigidas a organizações promotoras são ainda mais infrequentes. Apenas 21 dos 55 BLV que responderam a esta questão as executaram.

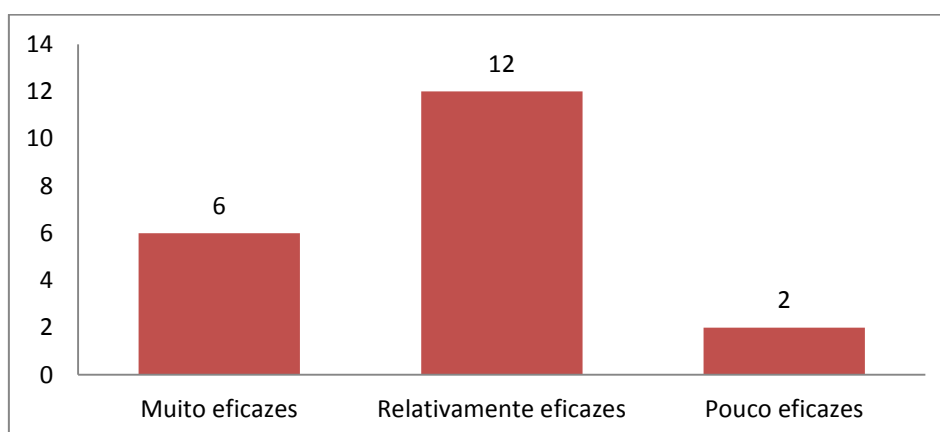
Quadro 24 Ações de formação para organizações promotoras por características dos BLV

		Sim	Não
Entidade enquadradora (N = 55)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	17	32
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	4	2
Ano de criação (N = 55)	Até 2005	6	6
	2006-2008	13	18
	2009-2011	2	10
Recursos humanos (N = 51)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	8	14
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	13	16
Número de voluntários inscritos (N = 51)	Até 60	2	9
	60 a 150 voluntários	5	16
	Mais de 150 voluntários	13	6
Número de organizações promotoras inscritas (N = 50)	Até 10	2	14
	11 a 30	4	12
	Mais de 30	14	4
Proporção de voluntários integrados (N = 40)	Até um terço	1	10
	Até 2 terços	5	7
	Mais de 2 terços	9	8

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

As ações de formação para organizações promotoras são mais frequentes nos BLV enquadrados por organizações não-governamentais, nos mais antigos, nos que têm mais trabalhadores disponíveis, nos que têm um maior número de voluntários e de organizações inscritos e nos que têm uma proporção de voluntários integrados mais elevada (Quadro 24), o que indicia que estas acções se justificam mais quando há “massa crítica” nos BLV (em termos de recursos humanos e inscrições) mas que também podem obter resultados ao nível do encaminhamento dos voluntários para programas de voluntariado.

Figura 13 Avaliação da eficácia das acções para organizações promotoras



N = 19; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

No entanto, a avaliação da eficácia destas ações de formação para organizações promotoras é menos positiva que a das ações de formação para voluntários (Figura 13), até porque algumas organizações que recebem formação acabam por não se inscrever no BLV ou não integrar voluntários (o que deduz do facto de o número de organizações abrangidas ser superior ao número de organizações inscritas em 4 dos BLV inquiridos).

Quadro 25 Avaliação da eficácia das ações de formação para organizações promotoras (média*)

Entidade enquadradora (N = 55)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	1,81
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	1,75
Ano de criação (N = 55)	Até 2005	1,50
	2006-2008	1,83
	2009-2011	2,50
Recursos humanos (N = 52)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	1,75
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	1,83
Número de voluntários inscritos (N = 52)	Até 60	2,00
	60 a 150 voluntários	1,80
	Mais de 150 voluntários	1,83

Número de organizações promotoras inscritas (N = 52)	Até 10	2,50
	11 a 30	1,50
	Mais de 30	1,69
Proporção de voluntários integrados (N = 41)	Até um terço	3,00
	Até 2 terços	1,80
	Mais de 2 terços	1,75

*Varia entre 1 “Muito eficaz” e 4 “Nada eficaz”.

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

A perceção de menor eficácia é mais acentuada nos BLV enquadrados por autarquias, mais recentes, com menos voluntários e menos organizações promotoras inscritas e com taxas mais baixas de integração dos voluntários.

Porém, vários entrevistados salientaram a importância de proporcionar formação aos técnicos e dirigentes das organizações promotoras, nomeadamente com o objetivo de os sensibilizar para os aspectos formais do acolhimento do voluntário, os ajudar a conceber programas de voluntariado e a colher as mais-valias do voluntariado

E tivemos pessoas que até nem estavam registadas e que se registaram depois. Sim. Entidades que manifestaram interesse e que se registaram depois. Mas é precisa mais. Para as entidades enquadradoras é precisa mais, porque eles têm que perceber o que é que é um voluntário na entidade. Não é um recurso humano. Principalmente com a escassez de recursos humanos que...e há aqui um compromisso, e há aqui um ajuste até da disponibilidade (entrevista A_02_CM)

Nós percebemos que as instituições precisam muito... A formação não pode estar só de um lado...de perceber o que é um programa de gestão de voluntariado, como é que integram o voluntário, como é que têm que se organizar e estruturar para acolherem... (entrevista C_03_CM)

é precisamente que as entidades promotoras de voluntariado criem os seus próprios programas de voluntariado e que o voluntariado nas instituições seja mais organizado. E então o objectivo dessa formação foi exactamente ajudar as entidades a saberem como se cria um programa de voluntariado. (entrevista E_04_CM)

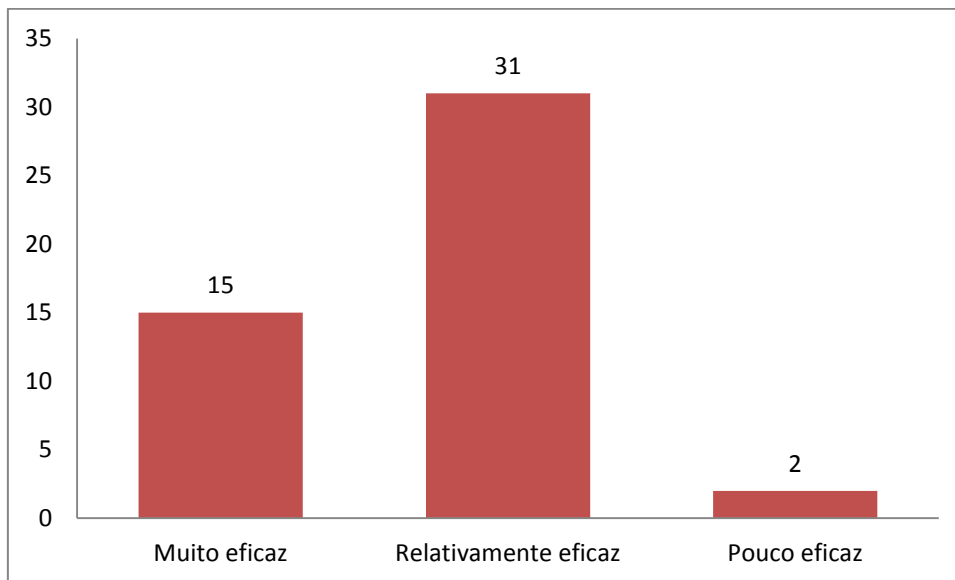
formamos as 15 instituições. Isto foi em Outubro de 2010. E entretanto ainda não voltamos a ter. O tema é lato, de como receber os voluntários, o acompanhamento que devem fazer, da avaliação que deve fazer, é uma chamada de atenção para determinados pontos. Foram 15, nós temos 17, 2 que na altura não puderam estar presentes. Foi o suficiente para todas elas começarem a fazer seguros para os voluntários, que é um ponto que para nós é importante. Para nós como Banco e estrutura, que vimos do CNPV, e que temos alguma legislação em consideração quando falamos com o voluntário, e realmente há situações que podem vir a ser desagradáveis se as instituições não cumprirem alguns requisitos (entrevista M_08_CM)

4.6 Acompanhamento dos voluntários e das organizações promotoras

Uma outra atividade estipulada pelas linhas orientadoras dos BLV é o acompanhamento e avaliação do grau de satisfação do voluntário e da organização promotora, uma vez iniciado o programa de voluntariado (CNPV, s/d, 17).

De acordo com os resultados do inquérito, praticamente todos os BLV (49 em 54 que responderam a esta questão) executam este acompanhamento. No entanto, apenas um terço considera que este acompanhamento é muito eficaz (Figura 14).

Figura 14 Avaliação da eficácia do acompanhamento dos voluntários após a integração na organização promotora



N = 48; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Quadro 26 Avaliação da eficácia do acompanhamento dos voluntários após a integração na organização promotora (média*)

Entidade enquadradora (N = 48)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	1,74
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	1,67
Ano de criação (N = 48)	Até 2005	1,91
	2006-2008	1,64
	2009-2011	1,78

Recursos humanos (N = 46)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	1,67
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	1,84
Número de voluntários inscritos (N = 45)	Até 60	1,82
	60 a 150 voluntários	1,76
	Mais de 150 voluntários	1,65
Número de organizações promotoras inscritas (N = 45)	Até 10	1,86
	11 a 30	1,80
	Mais de 30	1,63
Proporção de voluntários integrados (N = 36)	Até um terço	1,80
	Até 2 terços	1,70
	Mais de 2 terços	1,75

*Varia entre 1 “Muito eficaz” e 4 “Nada eficaz”.

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

A avaliação menos positiva da eficácia do acompanhamento dos voluntários é feita pelos BLV enquadrados por câmaras municipais, mais antigos, com mais recursos humanos e com menor número de inscrições de voluntários e organizações promotoras (Quadro 26).

Quanto às formas como este acompanhamento é feito, três modalidades principais são detectáveis. Alguns BLV recorrem a procedimentos mais formalizados e de periodicidade regular, como fichas ou inquéritos de acompanhamento/satisfação:

Após a integração do voluntário na organização promotora o acompanhamento é feito de dois modos, a saber: - Após 1 mês de integração do voluntário é enviada à entidade promotora uma ficha de avaliação através da qual se pretende obter informação relativa ao processo de integração do voluntário. - Após 1 mês do acolhimento do voluntário é enviada, igualmente, uma ficha de avaliação destinada a ser preenchida pelo voluntário para avaliar a sua perspectiva quanto ao processo de integração e acompanhamento por parte da entidade. (questionário nº 955_07_CM)

Através de avaliações periódicas do desempenho. Actualmente são feitas trimestralmente (questionário nº 361_06_CM)

Nós avaliamos ambas as partes, ou seja, nós enviamos um questionário para ambas as partes, no mesmo dia, pedindo a cada parte que avalie a outra, e avalie, é em coisas muito objectivas como “está satisfeito com o desempenho deste voluntário?”, “o que é que mudaria?”, “deu formação ao voluntário?”, e as mesmas perguntas depois para o voluntário “está satisfeito com a sua integração?”, “como é que é o seu relacionamento com a instituição?”, isto com perguntas tipo Likert, portanto, com várias opções, portanto “está satisfeito com o trabalho que faz?”, “como classifica o seu relacionamento com os utentes da instituição e com os funcionários da instituição?”,

“recebeu formação?”, “o que é que alteraria na prestação de voluntariado?”, este tipo de questões, e tentamos depois ter o feedback de ambas as partes, ou seja, algum coisa que não esteja bem, temos legitimidade para intervir. É suficiente esse tipo de avaliação, porque são respostas fechadas mas deixamos uma resposta aberta no final, e aí nós percebemos nessa resposta aberta, e já houve vezes que nós entrevistamos com base nessa resposta aberta, porque percebemos que é ali que a pessoa diz o que lhe vai na alma. (entrevista B_03_CM)

Outros BLV confiam em técnicas mais personalizadas, como telefonemas, correio eletrónico ou mesmo visitas, mas de regularidade mais variável (esta modalidade é a mais frequente):

Através de contacto directo/pessoal e/ou telefónico, falando tanto com os voluntários, como com os técnicos responsáveis pelo acompanhamento directo aos voluntários dentro das Instituições. (questionário nº 553_07_CM)

pelo contacto pessoal com o voluntário e com o interlocutor da instituição e visitas/observação da prática (questionário nº 197_06_CM)

Não temos um instrumento muito formalizado, muito estruturado sobre isso, mas tentámos, nem que seja por mail, só ...uma pergunta de como é que as coisas estão a correr...uma pergunta, sim. Geralmente é: se continua, ou não; se não continua, porquê; se continua, se mantém o mesmo número de horas, ou não, de colaboração - porque, muitas vezes, os voluntários começam com uma hora e depois vão dando mais um bocadinho; ou começam com um tipo de tarefa e depois já estão...(entrevista C_03_CM)

nós continuamos a acompanhar o voluntário. Assim, pontualmente fazemos visitas e mas portanto pontualmente fazemos contacto com os voluntários, com as instituições, e mesmo no local. (...) O e-mail, o telefone, as visitas. Os voluntários também vão passando por cá e de vez em quando na própria instituição. Porque no próprio contrato que têm, o voluntário faz um contrato com a instituição e nós depois ficamos com os contratos e vemos os dias e as horas em que eles lá estão, e as tarefas que lhes cabem, e nesses dias de vez em quando vamos fazer umas visitinhas. (entrevista I_06_CM)

Normalmente existe mas é um acompanhamento muito próximo. As pessoas vão falando, vão comunicando e é muito fácil pelo telefone perceber se as coisas estão a correr bem. (entrevista P_08_CM)

Uma terceira modalidade é a convocação de reuniões com grupos de voluntários

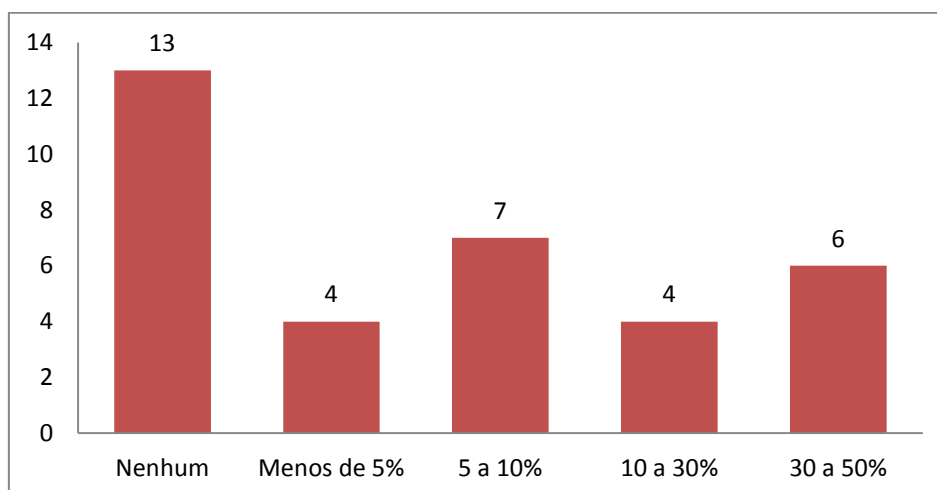
regularmente a gente também se encontra e até há uma reunião do BLV com o coordenador e todos os membros que andam espalhados no sentido do que é que está a acontecer. Se está a correr tudo bem, se não está a correr, quais é que são as falhar, quais é que são as dificuldades. Faz-se um relatório “No final aconteceu isto, isto e isto”? O voluntário em si aponta sempre esses pormenores, se correu bem, se não correu bem. Depois também nessa reunião o coordenador tira alguns apontamentos do que é que está a falhar mais, onde é que a gente tem de intervir mais. Mas não há uma acta

propriamente escrita. Há um registo dos dados e das intervenções. Mas a bem dizer, outra singularidade. Para além das reuniões com os voluntários que se fazem, também é importante referir isto. O facto de a porta estar aberta, os voluntários são convidados. Volto a dizer, isto é o XXX. Os voluntários são convidados a irem visitar a sede, o BLV, e irem dizendo como é que vai o seu voluntariado. (entrevista L_07_ONG)

regularmente fazemos um encontro que são os Desafios do Voluntariado que são encontros mensais onde temos um tema para debate, existe de alguma forma um momento formativo não formal e também um momento de auscultação dos problemas mas é uma coisa não formal, um encontro, temos cerca de 30 a 40 pessoas regularmente, depende dos temas, das alturas, das épocas, dos espaços, são encontros que decorrem nas várias associações parceira, não têm um espaço físico (fixo), permite que os voluntários conheçam hoje uma associação de trabalho com pessoas com deficiências, amanhã um de idosos, depois um de crianças, amanhã é na XXX porque também fazemos no nosso espaço (entrevista B_03_CM)

Verifica-se através do inquérito que as taxas de desistência dos voluntários são baixas (Figura 15), ainda que 23 dos 59 BLV inquiridos não tenham respondido a esta questão. Um terço dos BLV que responderam a esta questão afirmam não ter tido qualquer desistência e nenhum inquirido declarou taxas superiores a 50%.

Figura 15 Taxa de desistência dos voluntários integrados



N = 34; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Porém, há que referir que vários dos BLV submetidos a entrevista referiram não ter forma de contabilizar as desistências, uma vez que nem sempre os voluntários ou as organizações promotoras as reportam (e que o acompanhamento que é feito não é suficientemente sistemático e abrangente para fazer esta contagem):

às vezes alguns desses voluntários que foram colocados desistiram, foram para lá outros, ou então desistiram e nem nos comunicaram, o que também não é agradável, mas pronto. Às vezes nem comunicam à instituição, isto pode acontecer. Isso são as partes mais fracas da... porque estamos a lidar com pessoas e nem todas as pessoas têm muita sensibilidade. (entrevista J_06_CM)

[Temos] dificuldades no acompanhamento do processo após encaminhamento dos voluntários - de facto, a maioria das instituições acaba por não nos dar feedback relativamente ao encaminhamento efectuado. Os próprios voluntários com frequência não respondem relativamente a estas informações. (questionário nº 824_01_CM)

Entre os motivos principais para as desistências estão:

a) as mudanças na disponibilidade do voluntário (o motivo mais frequentemente referido)

Porque chegam à instituição...muitos deles, a indicação que temos é que chegam à instituição e a disponibilidade ou o horário que a instituição lhes propõe não é compatível com a disponibilidade que têm. Portanto, isso os faz desistir. Outros, porque entretanto arranjam emprego e cortam relações com a instituição. (entrevista A_02_CM)

Felizmente é raro. Mas uma vez por outra já tem acontecido. É normal. Às vezes acontece porque são pessoas em que entretanto surgiram alterações na sua vida. Ou foi um familiar que apareceu em casa porque morava no estrangeiro, isto é um exemplo. Temos muito estas situações e deve ser por esta zona ser turística. Pessoas que tiveram a sua vida lá fora e que a determinado momento têm de voltar. (entrevista E_04_CM)

Costuma acontecer, até por questões de inserção profissional no mercado de trabalho, por exemplo, é logo, arranjam emprego... por exemplo, até já temos um caso aqui no ano passado de uma voluntária que arranjou colocação aqui, começou como voluntária, arranjou colocação aqui e automaticamente pronto, deixou o programa de voluntariado. Grande parte das vezes é por causa de questões de emprego, não me parece que seja por desmotivação (entrevista G_05_ONG)

Grande parte são motivos pessoais que se compreendem: uma pessoa que está desempregada num momento e depois arranja um emprego, motivos de saúde, nasce um neto e vai prestar apoio à família portanto deixa de estar disponível. Ainda que queira e gostaria de continuar e que fica em aberto a possibilidade de fazê-lo. (entrevista J_06_CM)

b) o descontentamento com a actividade de voluntariado

há algumas situações em que isso aconteceu, de pessoas que não eram adequadas àquela função, mas regra geral quando isso acontece é o próprio voluntário que se apercebe e que desiste. E as entidades tendem a ser tolerantes com estas situações, que primeiro a pessoa faça outra situação, pronto, agora que estamos a falar lembrei-me de uma situação de uma pessoa idosa que pronto, que quer muito ser colocada numa

instituição com crianças, mas o que é certo é que depois acaba por não cumprir o programa de voluntariado, eu acho que ela pretende mais ter uma rede social de apoio do que propriamente fazer voluntariado, e a entidade acabou por se aperceber disso rapidamente, e perceber que aquela pessoa era mais um encargo do que uma ajuda, e de uma forma muito airosa tentou resolver o problema. (entrevista B_03_CM)

há uma área onde as desistências são enormes, que é área hospitalar...de desistência, que é facilmente compreensível também. Acho que é uma área em que os voluntários desistem mais. (entrevista C_03_CM)

c) as dificuldades na integração na organização promotora, designadamente o conflito entre trabalhadores remunerados e voluntários, muito referido na literatura da área (Vide Gaskins e Davis-Smith 1995, Fragnière 1992, Martin e Gago 2000, Moratalla 1996, Delicado et al 2002)

Por vezes existem algumas dificuldades na relação com os técnicos das organizações, a relação com o voluntário, existe alguma competição, alguma tensão, principalmente nas organizações que estão a colher pela primeira vez, depois aquilo começa a entrar ali no bom caminho. (...) como contactamos regularmente, conseguimos perceber e ajudar a ultrapassar isso. Esse talvez seja o principal problema, outras vezes, para além dessa tensão com os técnicos, é também eles não se sentirem parte efectiva do programa, da organização, sentem-se às vezes como mão-de-obra e nós tentamos sempre explicar às organizações que não é assim que devem ser tratados os voluntários, são parte integrante, ele devem ajudar a construir o projeto, são talvez os principais problemas. (entrevista F_05_ONG)

muitas vezes as coisas não correm muito bem nas instituições porque às vezes há pessoas que têm um certo receio de voluntariado. Ainda hoje. O voluntário é uma ameaça aos empregados. Se não é ameaça, é um funcionário como os outros e depois há confusões. (entrevista L_07_ONG)

Alguns BLV procuram mediar os conflitos entre voluntários e organizações promotoras, de forma a dar continuidade ao programa de voluntariado

há instituições que nós já vamos tendo alguma perceção e vamos percebendo que é normal que a relação ali não corra bem, porque há poucos cuidados ou, havendo muitos cuidados, depois há ali outras barreiras: seja linguística - quando estamos a trabalhar com instituições de emigrantes -, seja de organização ou metodologias de organização, culturas internas - que nós percebemos que com aquela cultura é difícil para um voluntário que se vá sentir confortável, embora possa acontecer e a verdade é que temos voluntários que se mantêm lá durante muito tempo e outros que nem por isso. Não nos surpreende que não se aguentem, também não nos surpreende que fiquem, depende de cada pessoa e da forma de estar. Agora, muitas vezes, eles não nos devolvem isso, nem voluntários, nem isso. No entanto, também já nos aconteceu uma voluntária vir aqui ter connosco e dizer: “Depois da formação” – porque ela começou a fazer voluntariado antes da formação – “Depois da formação, percebi que isto, isto e isto não está a ser respondido, tentei interagir com a instituição no sentido de solicitar e sugerir, não houve

espaço. Dê-me orientações, o que é que vamos fazer” e encontrei aqui uma metodologia comum, porque ela quer ficar ali. Ela não se sente bem com instituição mas, pelo público-alvo, para ela faz todo o sentido continuar. E este pedido de ajuda, este pedido de orientação é muito menor por parte dos voluntários, nestas situações, mas quando acontece, para nós é muito gratificante, como deve imaginar. É por isso que estamos cá. (entrevista K_06_CM)

É pouco frequente que os BLV tomem a iniciativa de retirar o voluntário da organização promotora, por incumprimento desta

já encontrámos aqui situações em que retirámos os voluntários das instituições porque vimos que o voluntário está a fazer tarefas que não foram previstas e que está a fazer as tarefas dos profissionais. Não é esse o papel. (...) tivemos algumas situações em que nesses contactos em que o voluntário nos vai dizendo o que está a fazer e nós “Não. O programa não era esse.” “Ai mas pediram-nos”. Nós depois vamos fazer umas visitinhas e vimos muitas vezes que o voluntário tem razão e não tem lógica nenhuma e já temos retirado voluntários. E dizemos à instituição que se é para se repetir a situação não se volta. (entrevista I_06_CM)

tal como é pouco comum que a solicitação da remoção ou substituição do voluntário parta da organização promotora:

Tenho organizações que já me telefonaram uma vez a dizer que a voluntária que lá estava não, não...pronto, não era aquilo que eles queriam e eu tive que gerir a situação da melhor maneira. Dizendo à voluntária e pronto (entrevista N_08_CM)

Um programa de voluntariado que tenha sido mesmo cessado, foi só um, entre os vários que têm sido celebrados, houve uma instituição que se incompatibilizou com o voluntário e o programa cessou (entrevista R_09_CM)

4.7 Divulgação/sensibilização

Sendo um dos objetivos dos BLV a sensibilização dos cidadãos e das organizações para o voluntariado, este estudo procurou também avaliar com que sistematicidade e de que forma estas actividades são desenvolvidas. Praticamente todos os BLV inquiridos (54 em 57 que responderam a esta questão) afirmam fazer ações de sensibilização.

Quanto aos formatos das ações de sensibilização, os inquiridos referiram sobretudo as palestras ou seminários (22 casos), as sessões em escolas (11 casos), a participação em exposições, feiras ou mostras (10), a distribuição de folhetos (7), as ações de rua (4), a divulgação online (4), comunicação social local (4) e a projeção de filmes sobre o voluntariado (1).

As entrevistas permitem verificar que a combinação de vários formatos é frequente:

inicialmente espalhámos o nosso material de divulgação por locais, bibliotecas, sociedades de espectáculos, etc., portanto locais centrais, com panfletos com a ficha de inscrição. Na altura a vereadora da altura também fez uma conferência de imprensa a anunciar o programa, fizemos depois passar o programa por todas as instituições de solidariedade social, colectividades, etc., do concelho, também solicitando à inscrição destas entidades na bolsa, para podermos colocar os voluntários, nas que já existiam e algumas que não tinham voluntários, nas IPSS, colectividades, pronto, que são entidades sem fins lucrativos que se enquadram na lei como entidades que podem receber voluntários. Pronto, e depois desde então como é que temos divulgado, desde reuniões da rede social, temos um boletim que sai regularmente, periodicamente, enviamos para todas as entidades que não só estão inscritas na bolsa e a todos os voluntários, mas também aquelas entidades que nunca aderiram à bolsa, numa forma de fazer passar a palavra, por exemplo às escolas, porque é um meio onde chegamos a professores e alunos, etc., e temos divulgado também através de seminários e outros eventos que temos organizado também com alguma periodicidade sobre o voluntariado. Quando temos usamos o boletim, e também há uns anos fiz e agora recentemente fui outra vez contactado, estive numa escola este mês e vou estar no próximo mês noutra escola a divulgar (entrevista B_03_CM)

temos uma página online com uma base de dados divulgada online, também estamos no Facebook, numa fase mais contemporânea. Anteriormente fizemos várias acções de divulgação junto das organizações com envio de mailing, fizemos várias acções de rua com distribuição de panfletos à população, aos empresários, comércio local, fizemos também fizemos e fazemos também algumas sessões de divulgação em estabelecimentos de ensino, autarquias. (...) fizemos, há alguns anos e temos feito de uma forma mais ou menos regular, campanhas nos media, jornais, rádios, colocação de outdoors pela cidade, de vez em quando fazemos uma campanha mais maciça de sensibilização para o voluntariado e de apresentação do nosso trabalho. (entrevista F_05_ONG)

Fizemos muita divulgação no início e continuamos a fazer. De várias maneiras. Internet, flyers, e-mail. Meios de comunicação social mas hoje quase já não é necessário. As pessoas todos os dias batem à porta para se inscreverem. (...) fizeram-se seminários, sessões de divulgação com as IPSS, fora do concelho também (...) Actualmente estamos presentes sempre que nos pedem em várias acções, palestras. Ainda agora para comemorar o Dia Internacional da Erradicação da Pobreza tipo um seminário ou uma sessão de sensibilização, eles tiveram dirigentes das IPSS e de outras entidades e houve uma intervenção do Banco de Voluntariado. Somos convidados, falamos, temos num powerpoint que vamos melhorando e que fazemos a apresentação. Isso é uma forma de divulgar. (entrevista J_06_CM)

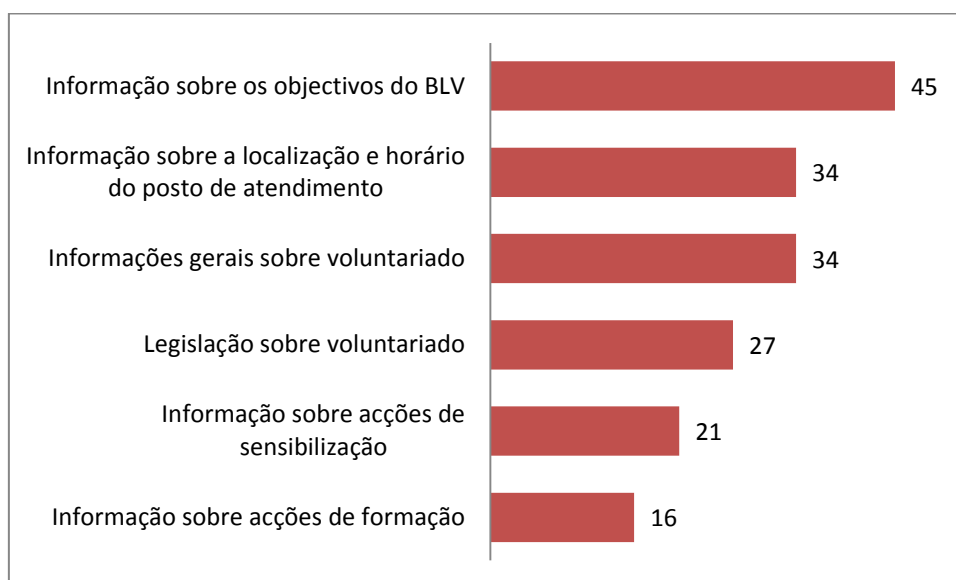
Damo-nos a conhecer através do site da CNPV, através do novo site, através de folhetos e flyers, através de apontamentos semanais na Rádio Voz XXX. Através de intervenções diversas, semanários que fazemos, press releases também. Há duas situações: uma são

os Seminários de Voluntariado e Saúde que o BLV promove e realiza na cidade e depois participações em acções organizadas por outras entidades, como por exemplo agora o encontro distrital de voluntariado de XXX. Participamos noutras iniciativas. E atendimento personalizado, também por aí. Temos no nosso BLV uma porta aberta para a rua principal da cidade e isso basta para que os cidadãos acedam aos serviços de uma forma individual, por iniciativa própria, e de uma forma personalizada e é fácil de chegar, está acessível aos cidadãos. (entrevista L_07_ONG)

nós divulgámos o banco, ao princípio, em termos dos próprios serviços também da Câmara - que têm contacto com várias instituições - e pessoalmente: íamos lá, fazíamos acções de sensibilização, explicávamos. Comprámos um stand – aqui temos um stand – e esse stand, pronto, é portátil e pode ser levado para qualquer lado aqui do nosso concelho ou então para qualquer evento, mesmo fora do concelho. Depois...e fomos crescendo. Depois tivemos uns panfletos, entretanto o dinheiro foi escasseando...e portanto, temos as tais camisolas - cada pessoa que se inscreve no nosso Banco recebe uma camisola e um cartão (...) Divulgamos também assim: através do cartão, da camisola, panfletos e agora fizemos um filme. Fizemos um filme com um hino (entrevista N_08_CM)

Como acima foi referido, a maioria dos BLV inquiridos (46 dos 59 BLV inquiridos) dispõe de uma página da internet, no qual é disponibilizada informação vária, quer sobre o BLV (objectivos, localização e horário do posto de atendimento, acções), quer sobre voluntariado, como legislação (Figura 16).

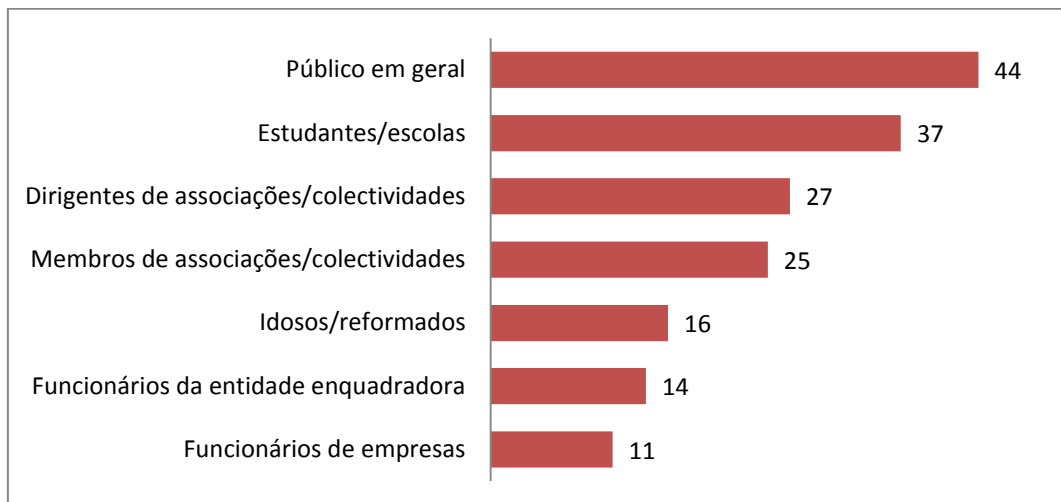
Figura 16 Informação disponibilizada na página da internet do BLV



N = 46; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

No que respeita aos públicos a que são dirigidos os esforços de sensibilização (Figura 17), predominam as ações destinadas ao público em geral, seguidas dos estudantes, dos membros e dirigentes das associações (potenciais organizações promotoras) e com menor destaque os idosos e os trabalhadores da entidade enquadradora e de empresas.

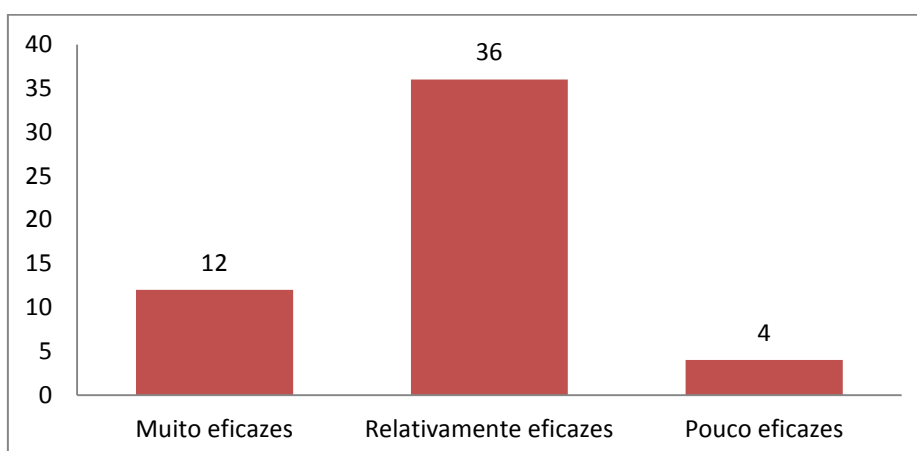
Figura 17 Públicos a que são dirigidas as acções de sensibilização



N = 54; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Tendo sido pedida uma avaliação da eficácia das ações de sensibilização, constata-se que a maioria dos coordenadores dos BLV as considera relativamente eficazes (Figura 18).

Figura 18 Avaliação da eficácia das ações de sensibilização



N = 52; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Quadro 27 Avaliação da eficácia das ações de sensibilização (média*)

Entidade enquadradora (N = 52)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	1,85
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	1,83
Ano de criação (N = 52)	Até 2005	2,00
	2006-2008	1,73
	2009-2011	2,00
Recursos humanos (N = 49)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	1,81
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	1,89
Número de voluntários inscritos (N = 49)	Até 60	1,91
	60 a 150 voluntários	1,89
	Mais de 150 voluntários	1,79
Número de organizações promotoras inscritas (N = 48)	Até 10	1,93
	11 a 30	1,94
	Mais de 30	1,67
Proporção de voluntários integrados (N = 38)	Até um terço	2,00
	Até 2 terços	1,67
	Mais de 2 terços	1,75

*Varia entre 1 “Muito eficaz” e 4 “Nada eficaz”.

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

O menor otimismo quanto ao sucesso destas diligências regista-se nos BLV mais antigos mas também nos mais recentes, nos que têm um menor número de voluntários e de organizações inscritos e uma menor proporção de voluntários integrados.

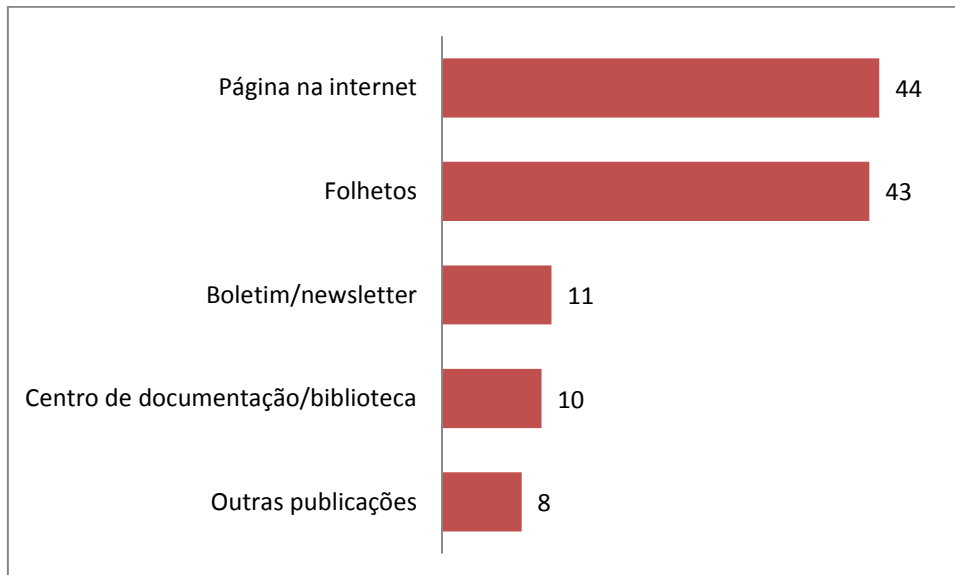
4.8 Informação sobre voluntariado

Por fim, uma última função que cabe aos BLV desempenhar é a criação de um acervo documental sobre a temática do voluntariado, de forma a cumprir o objetivo de disponibilizar ao público informação sobre o tema (CNPV, s/d, pp. 9,11).

A maioria dos BLV inquiridos (49 dos 53 que responderam a esta questão) afirma disponibilizar informação sobre voluntariado, ainda que apenas 10 disponham de um

centro de documentação (Figura 19). A forma mais comum de divulgar informação sobre voluntariado é através de folhetos e da página da internet.

Figura 19 Formas de disponibilização de informação sobre voluntariado



N = 49; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Alguns inquiridos mencionam ainda o atendimento personalizado, a realização de eventos, o correio eletrónico e as publicações da entidade enquadradora (boletins municipais, agendas culturais, faturas de serviços municipais).

As entrevistas corroboram a escassa existência de centros de documentação sobre voluntariado nos BLV, apesar de alguns afirmarem pretenderem criar um

Agora queríamos organizar, queríamos pôr um canto para nós, se alguém precisar, nós temos ali, podemos recomendar exactamente. Nós vamos tendo algumas coisas que adquirimos, compramos até para nós para formação, para estarmos atentos. Há um grande aliado, nós temos a Fundação Eugénio de Almeida em Portugal que vai lançando os cadernos informativos que remetem sempre para o Banco. Nós aproveitamos fazemos divulgação de algumas pranchas desses cadernos. (...) Agora vamos esperar que 2012 seja um ano promissor em termos de voluntariado. Queremos avançar com um centro de documentação. Nós avançamos. Temos uma biblioteca municipal que é fantástica, que realmente tem um espaço muito bom. A biblioteca tem umas excelentes instalações e tem perfeitamente espaço para criar ali um espaço dedicado ao voluntariado e que tivéssemos voluntários lá a trabalhar. (entrevista M_08_CM)

Os centros de documentação que existem dependem largamente da informação fornecida por fontes como o CNPV e outros organismos

Nós temos o nosso centro de documentação. Mas a informação vamos buscar essencialmente ao Centro de Apoio ao Voluntariado com quem estabelecemos parceria em 2006. Eles enviam-nos sempre informações todos os meses e nós tentamos fazer umas traduções daquilo que é o essencial e enviamos por mail. Também através da revista do Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado (entrevista E_04_CM)

ainda que uma das entidades enquadradoras se destaque pela produção própria de material, muitas vezes solicitado por outros BLV

Investimos muito nessa área, editamos um CD e um DVD sobre a nossa prática de voluntariado de proximidade, vem toda a componente formativa, de animação sociocultural, tem toda uma reflexão teórica sobre o voluntariado de proximidade e é dirigido às organizações que queiram implementar projetos de voluntariado de proximidade. (...) Editamos também uma colecção de cadernos de voluntariado, técnicos, dirigidos também às organizações, em parceria com a plataforma de voluntariado de Espanha, é uma colecção que eles têm, nós traduzimo-la e adaptámo-la e disponibilizámo-la gratuitamente às organizações. Estamos a fazer neste momento também um estudo de voluntariado, foram apresentados agora os resultados preliminares em Novembro (...) Para além disso, as várias formações e conferências que fazemos, os cursos que são leccionados nessas formações são também disponibilizados na nossa página na internet ou a pedido. (entrevista F_05_ONG)

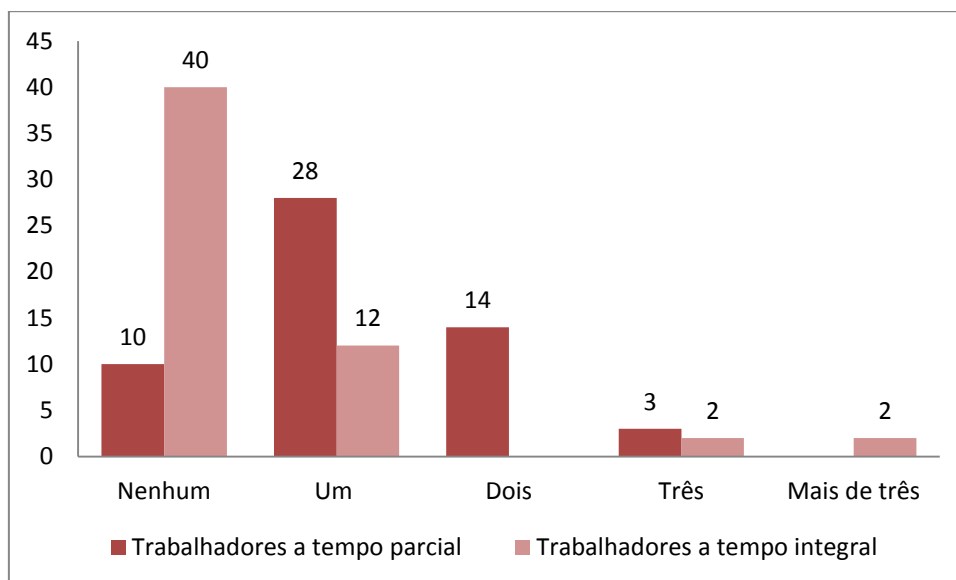
5. Recursos dos Bancos Locais de Voluntariado

A avaliação do funcionamento e do desempenho das atividades dos BLV tem necessariamente de tomar em conta os recursos de que dispõem, nomeadamente humanos e financeiros. Neste sentido, é também relevante analisar as relações com a entidade enquadradora, com o CNPV e com outros BLV, que podem proporcionar recursos e apoios suplementares.

5.1 Recursos humanos

Da análise dos recursos humanos dos BLV a partir do inquérito o dado mais relevante é a escassez de trabalhadores. Basta referir que 40 dos 56 BLV inquiridos que responderam a esta questão não têm qualquer trabalhador a tempo integral. Fazendo a equivalência a tempo integral (pela soma dos trabalhadores a tempo integral com os trabalhadores a tempo parcial, ponderados como 0,5), quase metade dos BLV (24) não chega a ter um trabalhador a tempo inteiro. Estes dados devem portanto ser tidos em atenção aquando de qualquer apreciação das atividades e desempenho dos BLV.

Figura 20 Recursos humanos dos BLV



N = 56; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Quadro 28 Recursos humanos por características dos BLV

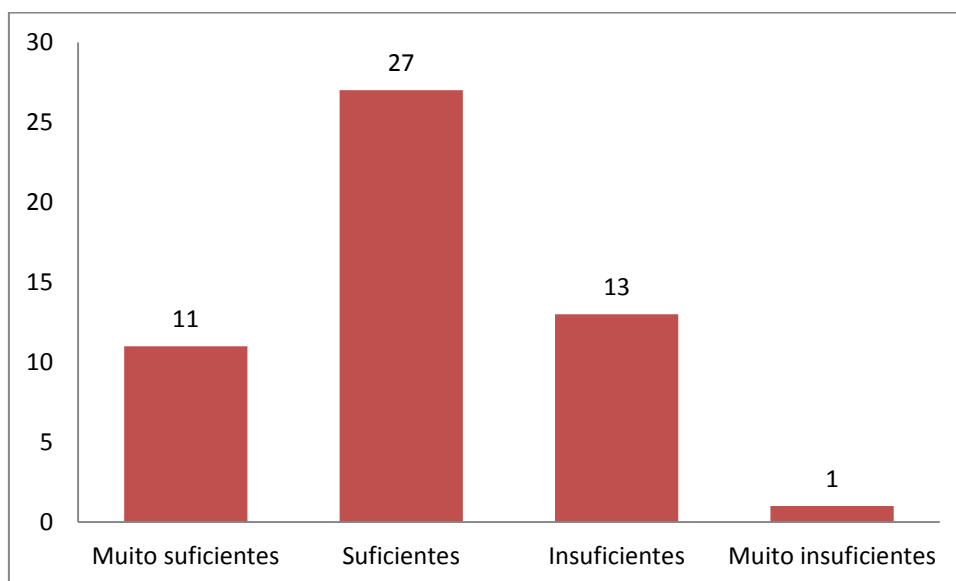
		Menos de um trabalhador a tempo inteiro	Mais de um trabalhador a tempo inteiro
Entidade enquadradora (N = 55)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	20	29
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	4	2
Ano de criação (N = 55)	Até 2005	3	9
	2006-2008	16	15
	2009-2011	5	7
Número de voluntários inscritos (N = 51)	Até 60	6	5
	60 a 150 voluntários	10	11
	Mais de 150 voluntários	8	11
Número de organizações promotoras inscritas (N = 52)	Até 10	9	8
	11 a 30	7	9
	Mais de 30	7	12
Proporção de voluntários integrados (N = 41)	Até um terço	8	4
	Até 2 terços	4	7
	Mais de 2 terços	10	8

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Os BLV enquadrados por autarquias tendem a dispor de mais recursos humanos que os enquadrados por organizações não-governamentais, assim como os BLV mais antigos, os que têm mais voluntários e mais organizações promotoras inscritos (Quadro 28). Porém, é de salientar que a maioria dos BLV com mais de dois terços dos seus voluntários integrados tem menos de um funcionário a tempo inteiro, pelo que o sucesso dos BLV em integrar os voluntários não parece depender da disponibilidade de recursos humanos.

No entanto, e apesar da notória escassez de recursos humanos, três quartos dos BLV inquiridos responderam que têm recursos humanos em número suficiente ou muito suficiente (Figura 21).

Figura 21 Avaliação da suficiência dos recursos humanos disponibilizados pela entidade enquadradora ao BLV



N = 52; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Quadro 29 Avaliação da suficiência dos recursos humanos disponibilizados pela entidade enquadradora ao BLV (média*)

Entidade enquadradora (N = 52)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	2,02
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	2,50
Ano de criação (N = 52)	Até 2005	2,10
	2006-2008	2,03
	2009-2011	2,17
Recursos humanos (N = 49)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	2,32
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	1,96
Número de voluntários inscritos (N = 49)	Até 60	2,00
	60 a 150 voluntários	2,00
	Mais de 150 voluntários	2,29
Número de organizações promotoras inscritas (N = 48)	Até 10	2,00
	11 a 30	2,19
	Mais de 30	2,25

Proporção de voluntários integrados (N = 38)	Até um terço	2,27
	Até 2 terços	2,09
	Mais de 2 terços	2,00

*Varia entre 1 “Muito suficientes” e 4 “Muito insuficientes”.

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

A maior insatisfação com a disponibilidade de recursos humanos regista-se nos BLV enquadrados por organizações não-governamentais, nos mais recentes, nos que têm mais voluntários e mais organizações promotoras inscritos, o que corresponde, por um lado, aos BLV que têm menos trabalhadores e, por outro, aos que têm um maior volume de trabalho (Quadro 28). A insuficiência de recursos também é apontada sobretudo pelos BLV que têm maior dificuldade em integrar os seus voluntários em programas de voluntariado.

No entanto, nas respostas às perguntas abertas do inquérito que incidiam sobre as dificuldades dos BLV a carência de recursos humanos é também frequentemente mencionada.

Insuficiência de recursos humanos e financeiros; Acumulação de funções por parte da atual equipa técnica (questionário nº 386_06_CM)

Falta de recursos humanos - o facto de só sermos duas técnicas afectas ao Banco a tempo parcial, e uma destas técnicas só dá uma manhã por semana no apoio a este projeto. (questionário nº 824_01_CM)

Falta de recursos humanos para existir uma maior dinamização do BLV (questionário nº 908_06_ONG)

É sobretudo no contexto de entrevista, e quando os técnicos do BLV refletem mais profundamente sobre o trabalho do BLV e o seu futuro, que os recursos humanos acabam por ser frequentemente identificados como insuficientes. O desejo de um aumento do dinamismo do BLV, com novos projetos, com uma ligação maior à comunidade, com um maior acompanhamento de voluntários colide sempre com o reconhecimento de que os recursos humanos são insuficientes. O sentimento de falta de tempo e a frustração que isso acarreta é frequentemente expresso em entrevista. A escassez de recursos humanos implica que muitos projetos e ideias para o BLV acabem por não ser concretizados

Até bastava nós as duas só para isto, porque nós conseguiríamos fazer a avaliação, o acompanhamento, conseguiríamos fazer uma série de coisas que queremos fazer e não temos tempo e que pensamos sempre: “Para o ano vamos fazer”. Este ano, 2011, para nós era um ano de expectativas, porque a gente achava que ia conseguir fazer uma série de coisas, tivemos o Ano Europeu, já houve coisas que não conseguimos fazer. Já estamos a pensar: “Para o ano”...2012, já estamos a pensar: “Queremos fazer o

acompanhamento, queremos arranjar mais instituições"... mas para o ano temos outra tarefa que já nos deram. (entrevista A_02_CM)

Sou só eu, a meio tempo. A meio tempo e dentro desse meio tempo muitas vezes tenho outras solicitações de outras áreas que me roubam um pouco o meio tempo que ainda tenho aqui com a bolsa de voluntariado. Não é suficiente, não é suficiente porque neste momento estou a ter realmente dificuldade, porque não é só entrevistar as tais 40 pessoas que tenho por entrevistar, é que depois, para além dessas 40 pessoas que eu entrevisto e que tenho de arranjar logo colocação a seguir para não desmotivarem, tenho uma série de outras pessoas que estão à espera, que já foram entrevistadas e que na altura não foram colocadas e estão ainda à espera, e eu acho que isso é terrível, porque depois as pessoas a dada altura algumas já me têm dito "então pronto, pelos vistos eu percebo que não há necessidade, porque não estou a ser colocada" (entrevista B_03_CM)

Por outro lado, a falta de trabalhadores também é um obstáculo à organização interna/planeamento e à reflexão sobre futuro. Este trabalho rotineiro é fundamental para a solidificação e crescimento sustentável dos BLV, mas ao ser menos interessante e motivador, e também invisível, acabando por ser relegado para segundo lugar. É notório que estes trabalhadores compensam a falta de recursos humanos com esforço extra e muita flexibilidade, com o empenho característico do trabalho por "amor à camisola". A ideia que emerge das entrevistas é que os BLV conseguem desempenhar tantas actividades porque os seus poucos trabalhadores são "ativistas do voluntariado". Se assim não fosse o normal funcionamento dos BLV seria muito prejudicado.

O que é que nós precisávamos? Precisávamos de pessoas com amor à camisola ... Porque nós somos de facto funcionários públicos, não é? Temos um ordenado, um horário e regras, não é?Ninguém nos pede para fazer mais do que fazemos, não é? E portanto, em termos de recursos, é complicado, às vezes, arranjar os recursos humanos adequados. Agora já estamos a arranjar os recursos humanos adequados, porque é preciso ter criatividade, é preciso ter muita capacidade humana, muita tolerância e muito sentido do próprio voluntariado, para que todos tenhamos esta ideia – a mesma ideia – e a possamos transmitir....E às vezes é complicado...não há, na função pública... (entrevista N_08_CM)

Nós agora vamos fazendo um bocadinho de tudo. Aqui toda a gente é polivalente...Dentro aqui do nosso grupinho temos conseguido. (entrevista I_06_CM)

No entanto, alguns dos entrevistados referem que perante a presente situação de crise e suas consequências sociais compreendem que as entidades enquadradoras não atribuam mais pessoal aos BLV

A C... [coordenadora do BLV] diz que [os recursos humanos] não [são suficientes], o Executivo diz que sim. O Executivo diz que sim, é isto que passa. Mas não chega, pronto. Porque são perspetivas diferentes. Uma coisa é muito certa e eu sou muito transparente

nisto: olhando para as urgências que a Divisão de Saúde e Ação Social tem, o Banco de Voluntariado está no fim da fila. Percebo perfeitamente isso, não me ponho minimamente em bicos de pés. Agora, depois há coisas que ficam para trás e vamos assumir que ficam. É esta a questão. Eu entendo: olhando para todos os núcleos que esta divisão tem, estando o quadro social neste momento como está em todo o nosso país, o acréscimo de pedidos e necessidades, a necessidade de esta divisão dar resposta para fora, de outra forma, não há qualquer dúvida que o voluntariado se não se fizer, se calhar faz-se de outra forma. Entendo isso perfeitamente. Quero eu com isto dizer que não estou pôr em causa a decisão do município. Porque...embora eu ache que através do voluntariado, se calhar, encontraríamos respostas que iam suavizar também isso. Pronto. É um pau de dois bicos, não é? (entrevista K_06_CM)

A nossa sorte é que vamos partilhando tarefas, fazemos reuniões de equipa para irmos definindo o que é que uma faz e o que é que a outra faz, porque não estamos nisto a tempo inteiro que seria o desejável. Eu sinto que ainda não se valoriza suficientemente o voluntariado. E depois com a crise é um recurso que não é entendido como social. Não há muitos recursos humanos afetos a essa área. Talvez no futuro. (entrevista E_04_CM)

nós estamos afetas a muitas áreas e torna-se um bocadinho difícil... aliás, isto foi mesmo batemos o pé e dissemos “não, uma vez por semana temos mesmo de trabalhar nisto”, porque senão as coisas iam ficando, na ação social há sempre coisas urgentes, o voluntariado não é urgente, quer dizer, é interessante, é necessário, faz bem, é preciso, mas não é urgente, não é? (entrevista T_10_CM)

Uma das estratégias de alguns BLV para colmatar esta fragilidade tem sido integrar outros trabalhadores da entidade enquadradora em algumas atividades do BLV ou mesmo voluntários:

Eu sou o coordenador do Banco mas tenho mil e uma funções inerentes à própria coordenação do Serviço de Ação Social e os restantes dois recursos humanos ligados ao sector de ação social também vão dando uma “perninha” no Banco (entrevista R_09_CM)

este ano, tivemos o apoio de duas colegas, que vieram juntar-se a nós, formando o grupo – que era o grupo do Ano Europeu do Voluntariado e da Cidadania Ativa – que em vez de dois elementos – nós as duas – vieram mais duas, passámos a quatro. Durante o decorrer deste ano, por causa do ano Europeu, tivemos imensas iniciativas e portanto... Sendo que as rotinas do Banco são asseguradas sempre por nós. Elas vieram juntara-se às comemorações. Tivemos várias iniciativas... (entrevista A_02_CM)

o técnico é responsável pelo BLV, sua gestão, implementação de atividades e plano anual de atividades, balanços, inquéritos, estatísticas e tudo isso mas, sempre que se desenvolve uma ação, diretamente ligada ao BLV, todos os técnicos do município estão disponíveis e a trabalhar para que as coisas aconteçam, um seminário de voluntariado, não é um técnico que o faz, é uma equipa de trabalho. (entrevista O_08_CM)

E tivemos um senhor aqui no próprio Banco Local de Voluntariado, quando eu não conseguia inserir as fichas que nos chegavam da nossa base de dados, veio um voluntário fazer esse trabalho. (entrevista K_06_CM)

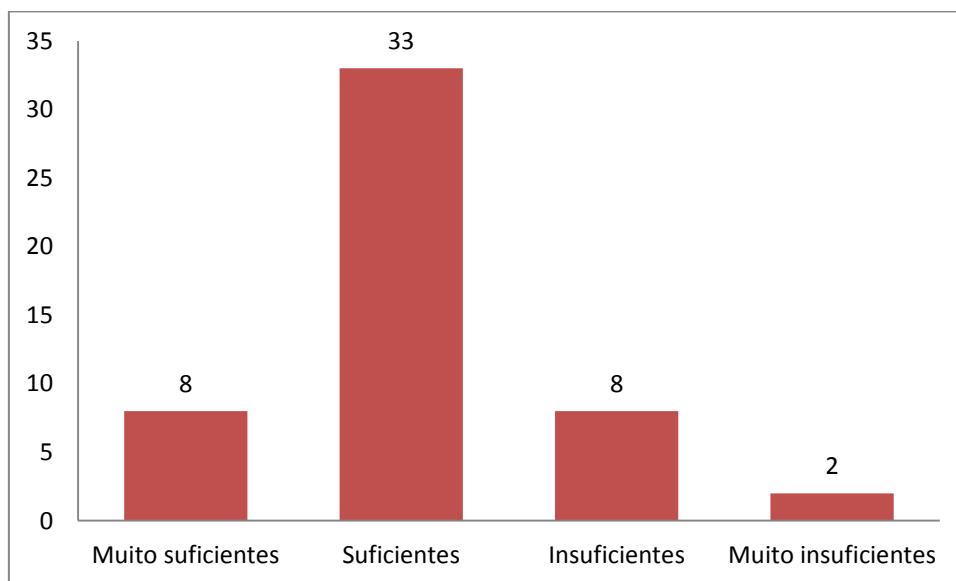
[os recursos humanos são] eu e voluntários. O Banco está assegurado as permanências com voluntários. (entrevista I_06_CM)

Nós não temos ninguém pago. São pessoas voluntárias que vão dar formação. Disponibilizam o seu tempo para darem formação. (...) Dispõe da E..., O..., F..., M..., a outra... Temos 5 voluntários que estão permanentemente no banco de voluntariado, num horário, fazem uma escala. Há sempre lá uma pessoa. E depois os técnicos são chamados para intervir quando necessário. Agendam-se as reuniões, as entrevistas e faz-se isso. (entrevista L_07_ONG)

5.2 Recursos financeiros

Relativamente aos recursos financeiros dos BLV, não foram formuladas questões específicas sobre os montantes atribuídos pelas entidades enquadradoras, tendo apenas sido pedida uma avaliação da sua suficiência. A maioria dos inquiridos considerou que os recursos financeiros de que dispõe são suficientes ou muito suficientes (Figura 22).

Figura 22 Avaliação dos recursos financeiros disponibilizados ao BLV pela entidade enquadradora



N = 51; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Quadro 30 Avaliação da suficiência dos recursos financeiros disponibilizados pela entidade enquadradora ao BLV (média*)

Entidade enquadradora (N = 51)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	2,02
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	2,50
Ano de criação (N = 51)	Até 2005	2,30
	2006-2008	2,07
	2009-2011	1,92
Recursos humanos (N = 48)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	2,18
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	2,08
Número de voluntários inscritos (N = 48)	Até 60	2,20
	60 a 150 voluntários	1,95
	Mais de 150 voluntários	2,18
Número de organizações promotoras inscritas (N = 47)	Até 10	2,13
	11 a 30	2,13
	Mais de 30	2,13
Proporção de voluntários integrados (N = 37)	Até um terço	2,18
	Até 2 terços	1,73
	Mais de 2 terços	2,20

*Varia entre 1 “Muito suficientes” e 4 “Muito insuficientes”.

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Verifica-se uma insatisfação maior com os recursos financeiros nos BLV enquadrados por organizações não-governamentais, nos mais antigos e nos que têm menos trabalhadores (Quadro 30). Por outro lado, apenas 4 dos BLV inquiridos referiram as dificuldades financeiras nas respostas abertas à questão sobre dificuldades, especificando que essas carências representam um obstáculo sobretudo para formação dos voluntários e desenvolvimento de projetos.

Porém, através das entrevistas verifica-se que a satisfação relativamente aos recursos financeiros existentes se deve ao facto de os BLV apostarem em atividades de baixo custo. É assumido que a contenção nos pedidos de apoio financeiro às Câmaras tem sido uma das estratégias para manter um bom relacionamento e evitar recusas.

um dos motivos do sucesso também deste programa é que é um programa barato, ou seja, nós tivemos de investir inicialmente apenas na divulgação, ainda estamos com os mesmos folhetos de há 10 anos (...) o boletim vai começar a ser mais barato agora

porque vamos transformá-lo em e-boletim, portanto vai passar a ser através da internet, (...) vamos imprimir nós, mas já não vai para uma gráfica, é um programa que é relativamente barato. (...) Não falta dinheiro, porque lá está, porque nós também não fazemos muitos gastos, e é exatamente por isso que este programa também tem sucesso e aceitação, porque senão, se implicasse outro tipo de gastos, seria mais complicado, porque a situação financeira da Câmara não é muito fácil. (...) Nós também temos o cuidado, nós equipa temos o cuidado de minimizar o impacto, porque já sabemos que é assim, que a Câmara está numa situação financeira muito difícil, temos um plano de saneamento financeiro neste momento a decorrer, portanto não podemos realmente fazer gastos, e nessa perspetiva já não pedimos mais do que aquilo que nós sabemos que será dado (entrevista B_03_CM)

É assim nós ao nível do querer, queremos sempre mais mas desenrascamo-nos. Tudo o que temos pedido, sabemos que há constrangimentos a nível nacional e internacional e essas coisas todas. Não pedimos nunca exageros. Pedimos os mínimos e temos visto satisfeitos os nossos pedidos. (entrevista J_06_CM)

Nós conseguimos fazer algumas coisas, também com muito esforço, muita carolice, e quase tudo a custo zero (entrevista C_03_CM)

Quando questionados em entrevista sobre a existência e/ou necessidade de uma estratégia de angariação de fundos as posturas são diferentes consoante a entidade enquadradora é uma organização não-governamental ou uma câmara municipal.

Os BLV em que a câmara municipal é a entidade enquadradora não têm estratégia de angariação de fundos, uma vez que existem obstáculos burocráticos a esse tipo de atividade e à gestão desses fundos.

O principal financiador do Banco é a Câmara. Não há outros financiadores. Nem tentamos sequer que haja. (entrevista E_04_CM)

Até porque se o Banco é da câmara é muito complicado aqui os fundos andarem a mexer-se, porque no protocolo está que é a câmara que assegura. (entrevista Q_09_CM)

tudo obedece a um...nós como funcionários da Câmara não podemos [angaria fundos externos]...temos que pensar que estas coisas são mais...pronto, exigem uma forma diferente (entrevista A_02_CM)

Não [procuramos financiamento externo], porque isso, pronto, depois tem a ver com a legislação e as entidades públicas, e pedir apoios e depois isso tem que ser... Tem que depois ser aprovado, e depois não se ter qualquer outro contacto com a entidade contratualizante e, pronto, é complicado. A Câmara estar a pedir gratuitamente...Porque é fácil através de uma entidade sem fins lucrativos que não seja pública, aí é fácil. Agora, uma entidade pública estar através da...é mais complicado, é. (entrevista D_04_CM)

Nos BLV enquadrados por organizações não-governamentais encontram-se duas situações distintas. Nos BLV mais dinâmicos existe a preocupação em desenvolver

projetos para obter financiamento, fazer parcerias e pensar as questões de financiamento mais a longo prazo; nos menos dinâmicos o financiamento vem da entidade enquadradora – via quotas, por exemplo – pelo que não são feitos esforços pelo BLV enquanto tal para angariar mais financiamento.

Temos conseguido desenvolver projetos comunitários que nos permitem financiar algumas destas atividades, no âmbito do voluntariado de proximidade tivemos uma iniciativa comunitária onde financiou um conjunto de atividades. Neste momento temos também um projeto transfronteiriço com a Cruz Vermelha Espanhola e Portuguesa, que também financia algumas atividades, temos conseguido fazer um equilíbrio meio por meio entre o investimento da ... [entidade enquadradora] e o financiamento de projetos comunitários. (...) Temos uma preocupação constante em desenvolver projetos que nos permitam financiar as actividades, neste momento estou a trabalhar num projeto internacional para financiar novas atividades, este projeto que está a decorrer termina daqui a um ano e meio, 2013 mas estamos já a trabalhar para o futuro e para garantir financiamentos portanto, temos essa preocupação constante e regular em arranjar financiamentos para fazermos mais e melhor (entrevista F_05_ONG)

É a instituição, é a XXX de XXX, é o único [financiador] (...) Não temos nenhuma estratégia de angariação de fundos, neste momento não, aquilo que nós vamos fazendo é aquilo que vai sendo promovido pela instituição, e vai sendo custeado pela instituição (entrevista G_05_ONG)

O valor das quotas dos associados da promotora que é a associação em 2011 é superior ao subsídio recebido do município (entrevista L_07_ONG)

Uma estratégia dos BLV para suprir a falta de recursos financeiros tem sido o recurso a apoios em géneros ou serviços, junto de parceiros mecenas

Já pedimos apoios a empresas para ações de voluntariado, como o AKI, essas coisas... (entrevista A_02_CM)

A nível para atividades que fazemos sim aí pedimos apoios. Para a manutenção do Banco não. Mas para atividades sim. Por exemplo, temos feito já há 3 anos, que estamos a fazer aí um encontro com idosos em que levamos os idosos à discoteca. E juntamos sempre 600-700 idosos. Portanto, a discoteca cede-nos gratuitamente o espaço e alguém para pôr a música. Temos sempre uma entidade que nos tem patrocinado o lanchinho. Outras, o transporte. Vamos pedindo. (entrevista I_06_CM)

Outros entrevistados reconhecem que seria interessante uma maior abordagem da comunidade envolvente para a sustentação financeira do trabalho do Banco

a Câmara é o principal e o único... também seria interessante envolver mais a comunidade, talvez as empresas, outras coisas, mas isso são coisas que vamos vendo com o tempo Ainda não houve nenhuma estratégia de angariação de fundo, ainda estamos no primeiro ano. (...) a Câmara dá todos os recursos que pode, se aqui alguém falha não é a Câmara, quer dizer, a comunidade, as organizações e as empresas podem

dar mais, mas aí também a falha ainda é nossa, porque também ainda não os estimulámos para isso (entrevista T_10_CM)

Para além dos recursos humanos e financeiros, as entidades enquadradoras podem proporcionar aos BLV outro tipo de recursos, como transportes, apoio informático, equipamento e material, instalações, serviços especializados de publicidade, design, etc. Nesta matéria as autarquias parecem dispor de mais recursos e mais diversificados para apoiar os BLV que enquadram

nas ações de capacitação é que há que fazer fotocópias, há que fazer alguma documentação, que é tudo feito com a prata da casa, portanto, são consumos residuais. Mais do que isto, temos encontrado soluções – inclusivamente esta história deste manual, que acabou por ser por nós emitido – é residual, o valor. Posso dizer-lhe que nós tivemos um gasto na ordem dos 700 euros, na emissão daquele documento, porque temos conseguido trabalhar com os recursos seja do próprio município, seja das instituições...é possível fazer assim, é possível fazer assim. (entrevista K_06_CM)

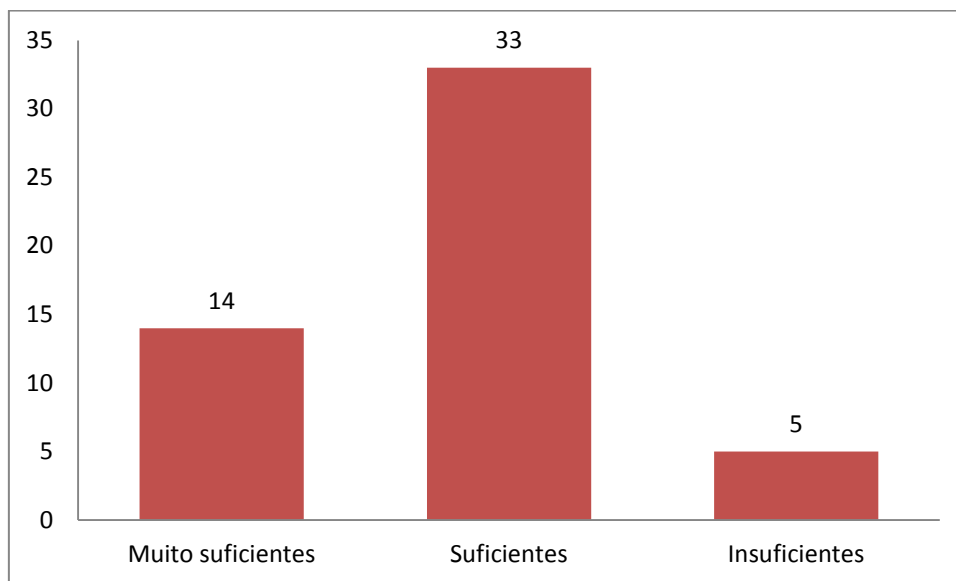
A Câmara dá-nos transporte quando é preciso ir entregar ou fazer uma recolha. É principalmente a Câmara. (entrevista P_08_CM)

Ali se calhar existem alguns custos, mas, muitas vezes, conseguimos fazer custos – não digo que sejam custo zero – mas são custos que vamos partilhar ou dividir com outros departamentos. Nomeadamente a parte informática, a parte de logística de impressão, design gráfico. Muitas vezes temos recursos, dentro da Câmara, que conseguimos mobilizar. (entrevista C_03_CM)

Em termos de instalações é instalações da Câmara. É no próprio edifício da Câmara. Temos por exemplo, as formações faz-se em salas de formação da própria autarquia. Sei lá por exemplo eu tanto sou capaz de fazer a formação numa sala de um auditório como sou capaz de fazer no Museu... Portanto utilizamos as instalações municipais para fazer a formação. E isso para mim não é contabilizado como custo porque nós não pagamos aluguer. As fotocópias retiram-se pronto do serviço que se faz a fotocópia. (entrevista S_09_CM)

De acordo com os resultados do inquérito, na esmagadora maioria dos casos os BLV mostram-se satisfeitos com a disponibilização destes recursos (Figura 23).

Figura 23 Avaliação da suficiência dos outros recursos proporcionados pela entidade enquadradora do BLV



N = 52; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Quadro 31 Avaliação da suficiência dos outros recursos disponibilizados pela entidade enquadradora ao BLV (média*)

Entidade enquadradora (N = 51)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	1,83
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	1,83
Ano de criação (N = 51)	Até 2005	1,90
	2006-2008	1,80
	2009-2011	1,83
Recursos humanos (N = 48)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	2,00
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	1,74
Número de voluntários inscritos (N = 48)	Até 60	1,91
	60 a 150 voluntários	1,67
	Mais de 150 voluntários	2,00
Número de organizações promotoras inscritas (N = 47)	Até 10	1,88
	11 a 30	1,88
	Mais de 30	1,88

Proporção de voluntários integrados (N = 37)	Até um terço	1,91
	Até 2 terços	1,73
	Mais de 2 terços	1,94

*Varia entre 1 “Muito suficientes” e 4 “Muito insuficientes”.

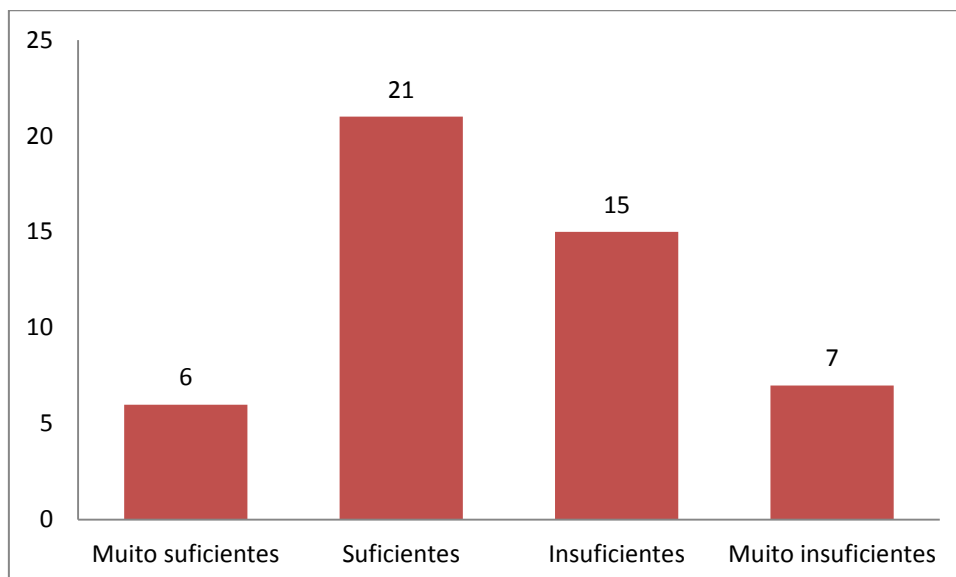
Fonte: Inquérito a BLV, 2011

A avaliação mais positiva é sobretudo feita pelos BLV mais recentes, com mais trabalhadores e com menos voluntários inscritos, não tendo sido encontradas diferenças quanto ao tipo de entidade enquadradora nem ao número de organizações promotoras inscritas (Quadro 31).

5.3 Relação com o CNPV

Uma outra fonte de recursos para os BLV é o CNPV, que é responsável pelo apoio técnico aos BLV, nomeadamente ao nível da formação. Assim, foi pedido no inquérito e nas entrevistas que fosse avaliada a suficiência desse apoio técnico e identificadas lacunas.

Figura 24 Avaliação da suficiência do apoio técnico proporcionado pelo CNPV ao BLV



N = 49; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Quadro 32 Avaliação da suficiência do apoio técnico proporcionado pelo CNPV ao BLV (média*)

Entidade enquadradora (N = 51)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	2,49
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	2,33
Ano de criação (N = 51)	Até 2005	1,89
	2006-2008	2,68
	2009-2011	2,42
Recursos humanos (N = 48)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	2,43
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	2,48
Número de voluntários inscritos (N = 48)	Até 60	2,09
	60 a 150 voluntários	2,45
	Mais de 150 voluntários	2,60
Número de organizações promotoras inscritas (N = 47)	Até 10	2,53
	11 a 30	2,56
	Mais de 30	2,43
Proporção de voluntários integrados (N = 37)	Até um terço	2,73
	Até 2 terços	2,40
	Mais de 2 terços	2,33

*Varia entre 1 “Muito suficientes” e 4 “Muito insuficientes”.

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

No que respeita ao apoio técnico proporcionado pelo CNPV, as opiniões dos BLV dividem-se: se um pouco mais de metade dos inquiridos (27) afirma que o apoio proporcionado pelo CNPV é suficiente ou muito suficiente, os restantes (22) classificam-no como insuficiente ou muito insuficiente (Figura 24). Através do Quadro 32 verifica-se que a insatisfação é maior nos BLV enquadrados por câmaras municipais, nos BLV criados entre 2006 e 2008, nos que têm mais voluntários inscritos mas um menor número de organizações promotoras e nos que têm maior dificuldade em integrar os voluntários em programas de voluntariado.

As respostas às perguntas abertas do inquérito e às entrevistas corroboram esta divisão de opiniões. Se alguns BLV salientam a celeridade e qualidade no apoio prestado pelo CNPV

Têm sido absolutamente prestáveis no esclarecimento de todas as dúvidas no apoio técnico, nas formações, têm estado sempre presentes e isso é valoroso mas também me parece que funciona com recursos humanos escassos e isso nota-se facilmente mas nunca nos tem sido negado nada e isso também é gratificante, não tenho nada a apontar. Em particular acho que, dentro do que era esperado, tem correspondido sem dúvida, não há nada a apontar, que no apoio técnico, resolução pontual de problemas. (entrevista R_09_CM)

existe uma boa relação entre o BLV e eles, qualquer coisa que a gente peça, precisamos em 2010 que estivesse cá alguém do CNPV e esteve cá a Dr.ª Elisa Borges. Na altura também foi necessário material promocional, foi enviado. Nessa última feira em que estivemos presentes, também foi necessário material e eles disponibilizaram e enviaram material portanto, também há uma boa relação entre o BLV e o CNPV. (entrevista O_08_CM)

O CNPV tem sido um parceiro fundamental...está sempre disponível para colaborar connosco e é um parceiro, só temos a agradecer o trabalho que temos tido com ele. (entrevista F_05_ONG)

O CNPV presta um apoio técnico suficiente ao nosso BLV, uma vez que quando foi solicitado o apoio ao CNPV, o mesmo respondeu as nossas necessidades e dificuldades (questionário nº 553_07_CM)

Sempre que solicitamos o apoio tivemos resposta do Conselho Nacional de Promoção do Voluntariado. (questionário nº 396_06_CM)

outros BLV queixam-se da falta de resposta atempada às suas solicitações, quer em termos das funções atribuídas ao CNPV, como a formação ou a emissão do cartão de voluntário, quer mesmo no esclarecimento de dúvidas

Todos os pedidos que fizemos, em termos de informações... Nada! Não temos feedback. Até hoje, não recebemos resposta. Eu pedi os cartões dos voluntários para os voluntários. Que estão...os municípios todos que estão a fazer voluntariado nos museus... Na Cultura, a começar em Janeiro, e ela pediu, em Maio, os cartões – mandou fotografias e tudo, nada. Mandeí documentos... até hoje. Jamais. A pedir urgência. A técnica que os acompanha nos museus está farta de nos chatear a cabeça e nós não conseguimos fazer nada – a Margarida está farta de insistir – já desistimos. Impossível! (...) Nós não temos relação com o Conselho. A verdade é essa ... Não temos feedback.... nós deixámos de contar com eles, no fundo.... Nós esquecemos que eles existem. (entrevista A_02_CM)

não termos formação. Porque a lei exige que os voluntários tenham uma formação. Também no protocolo do Conselho Nacional está escrito que é o Conselho Nacional que tem que promover essa primeira formação. Nós estamos fartos de pedir ofícios a pedir reuniões, já falamos pessoalmente inclusivamente com os elementos da presidência do Conselho. Já manifestamos várias vezes essa nossa grande dificuldade, que é muito

comum e nós temos trabalhado inclusivamente com outros bancos aqui da região. E pronto, não temos resposta. (...) Eu posso-lhe dizer as datas dos ofícios que nós fizemos que nem resposta têm. É triste.... Que nos dissessem: “Não temos vagar.” Não, não respondem. Nem sequer resposta temos.. E é muito difícil fazer omeletes sem ovos, mas estamos a trabalhar sem rede, não é? (entrevista Q_09_CM)

eu não sei o que é que o Concelho Nacional está a fazer. Eles mandam mensalmente, é bimensal, mandam-nos os panfletos mas é só. E assim vou vendo o que estão a fazer mas mostram-me sempre à posteriori. E entretanto é desagradável. Eu às vezes fico, se me convidassem eu até nem tinha tempo para ir, mas é desagradável ver que convidam outras entidades e a nós não nos ligam nenhuma. (entrevista I_06_CM)

Neste momento não há nada a melhorar porque não existe [apoio técnico]. O primeiro passo é haver. E mais, pelo menos este BLV nunca é informado de certos assuntos quando os outros o são. (...) Tem é falta de atenção (no mínimo simpatia) da parte do CNPV (questionário nº 677_06_ONG)

Falta de acompanhamento por parte do Conselho Nacional de Promoção do Voluntariado (questionário nº 371_08_CM)

Não se dispõe de dados suficientes para aprofundar as motivações de tais críticas. Porém, a falta de recursos humanos no próprio CNPV pode explicar que alguns BLV vejam as suas necessidades atendidas e outros não. Por isso muitas vezes as críticas são frequentemente matizadas e enquadradas, pelos próprios entrevistados, na reconhecida e visível escassez de recursos humanos do próprio CNPV. Ou seja, as exigências legítimas que os BLV fazem ao CNPV são de seguida atenuadas pelo reconhecimento de que este não tem condições para as cumprir. Mais uma vez a escassez de recursos funciona como motivo para a redução dos níveis de exigência.

a equipa - tanto quanto eu sei - a equipa do Conselho também é muito pequenina, portanto, para dar apoio técnico a todos os Bancos, coitados! É humanamente impossível, não é? (entrevista C_03_CM)

se eu me pusesse a refletir, se calhar havia aqui muitas questões que eles me podiam resolver – resolver no sentido...às vezes, dúvidas – mas, eu sinto que elas têm tão pouco tempo, tão pouco tempo, que eu confesso que sou que não as incomodo. Que elas são...se eu digo que um técnico a tempo inteiro e dois a meio tempo para Sintra não responde, 5 ou 6 técnicos para o país inteiro é muito complicado. (entrevista K_06_CM)

Tendo sido solicitadas sugestões quanto à melhor forma do CNPV suprir as necessidades dos BLV em termos de apoio técnico, duas áreas principais são mencionadas: a formação e a circulação de informação.

No que respeita à formação, os BLV sentem sobretudo necessidade de formação de formadores, ou seja, a formação de técnicos que deverão formar os voluntários. Se os primeiros BLV criados beneficiaram dessa formação (quando o número de BLV

existentes ainda era ajustado aos limitados recursos humanos do CNPV), os mais recentes já não tiveram essa oportunidade. Esta situação tem também como consequência um gasto de recursos financeiros com formação que poderia ser evitado.

eu recebi pelo Conselho Nacional de Promoção do Voluntariado, recebi formação, sou formador em formação de voluntários, creio que é assim, eles deram-nos essa formação, a todo o país, e fizeram também aqui no distrito de Coimbra e eu estive presente, e a partir daí comecei a dar formação aos voluntários (entrevista B_03_CM)

Eu tive a sorte de ter feito a ação de formação de formadores para voluntários, ainda em 2006 – exatamente - com eles, o que me deu uma grande autonomia. Portanto, eu estou muito confortável com a questão da legislação, estou muito confortável com todos estes conteúdos que devem ser partilhados com os voluntários (entrevista K_06_CM)

Primeiro gostava que o Conselho Nacional promovesse mais uma vez neste concelho uma formação de formadores a nível do voluntariado para que houvesse outras pessoas envolvidas. Isso é uma coisa que eu tenho solicitado muito ao Conselho. (entrevista H_2006_ONG)

Outra falha que eu também aponto é a questão de ainda hoje nós não termos formação. E isto sem estar a passar a batata quente para ninguém, mas aquando das reuniões para a constituição do Banco, foi nos dito pelo CNPV que entretanto fariam formação para os formadores de voluntariado, para os formadores dos bancos, e nós estamos à espera desse contacto desde 2008. Há programas, nós sabemos que há. E agora vamos provavelmente decidir pelo isso, que é sediado em Lisboa, que é creditado, dão uma formação de 14 horas, que provavelmente é muito pouco, são 2 dias. (entrevista M_08_CM)

através da preparação/formação inicial e continua de colaboradores e acompanhamento dos mesmos na dinamização dos Bancos Locais de Voluntariado, formação para formadores com maior regularidade (questionário nº 123_06_ONG)

Através de formação aos coordenadores dos BLVA, de modo a possibilitar aos mesmos facultar formação aos voluntários. (questionário nº 113_10_CM)

No que respeita à circulação de informação, alguns BLV consideram que o CNPV poderia ser mais ativo na divulgação de informação pertinente, através de correio eletrónico, do boletim e da realização de encontros entre técnicos de BLV, que permitam a partilha de experiências, o intercâmbio de informação, o conhecimento mútuo, beneficiando a aprendizagem e qualidade da interação entre eles.

Poderia haver uma concentração e que fosse mandada por exemplo uma newsletter como existe em outras situações. Ou a informação de um seminário, de um colóquio, qualquer coisa que nos informasse. Se eu quiser saber também vou à internet, pesquiso e vejo. Por vezes é a falta de tempo que nos faz isso. Mas se houvesse uma newsletter ou alguma coisa com notícias também seria mais facilitador para nós porque a nível

nacional existem inúmeras iniciativas e por vezes até encontros e às vezes quando tenho informação já aconteceu. (entrevista H_06_ONG)

pelo menos a minha expectativa era que fosse um polo dinamizador de atividades, de encontros, de formação, de partilha, e não é nada disso, não se passa nada, sei lá, este ano quantos e-mail é que recebemos deles com alguma coisa? Um ou dois, se calhar ... (entrevista T_10_CM)

Olhe, estas coisinhas que elas nos mandam [boletins], por exemplo, estas últimas: Março/Abril 2011. Nós estamos em Dezembro. Eu ponho aqui, que é para os voluntários na entrevista, alguns “Ai, que engraçado, posso levar?”, e eu digo: “Pode levar, pode, mas olhe que...”, já digo. Eles mandam para todos os bancos (...) [de] 3 em 3 meses. A última já deve ter saído. Vai sair agora em Dezembro. Mas a gente vai receber para o ano – Maio/Junho recebemos a última deste ano. E portanto, é assim um bocadinho que funciona. Para nós não...Não nos traz mais-valia. Até agora, não nos trouxe. (entrevista A_02_CM)

Acho que o Conselho precisava de organizar mais encontros de bancos. Têm acontecido alguns, mas não são muitos. (entrevista C_03_CM)

Em termos do Conselho Nacional, que nos dê acesso a toda, experiências positivas de outros bancos, achamos que o Conselho Nacional deve ser a entidade entre aspas coordenadora de uma rede de Bancos. (...) Se calhar em termos de melhoria o que eu diria era assim: fazer-se de dois em dois anos um congresso de Bancos de Voluntariado, seminários, onde por exemplo... Basta de 2 em 2 anos... Onde por exemplo se dessem testemunhos de boas práticas. Penso que seria bom. (entrevista S_09_CM)

O CNPV deveria (...) promover encontros entre Bancos Locais para partilha de experiências e avaliação dos obstáculos ao funcionamento dos mesmos. (questionário nº 955_07_CM)

A própria página da internet do CNPV é alvo de críticas e de sugestões de reformulação, no sentido de passar a incluir, por exemplo, informação atualizadas sobre as atividades do CNPV, atividades e iniciativas de outros BLV, documentação útil para as formações, investigação sobre voluntariado, etc. A página da internet poderia então funcionar mais como uma “comunidade de partilha”, sendo mais interativo, com histórias, casos de boas práticas, etc.

Disponibilizando, via internet, por exemplo, informação técnica regular sobre voluntariado, nomeadamente, sobre legislação e respetiva interpretação, iniciativas, sítios de interesse. (questionário nº 757_06_CM)

Não há um contacto regular. Acho que o site do CNPV está sempre desatualizado. A informação não tem estado atualizada. O site não é um site fácil de navegar, não é nada acessível. Eu vou buscar e vou beber informação a outros sítios. Nomeadamente aos espanhóis, que têm coisas fantásticas. (entrevista Q_09_CM)

Eles têm no site – às vezes vou lá à procura de algumas coisas – e...por exemplo, eles têm a lista dos Bancos a nível nacional, um ficheiro que está à parte... E depois têm aquela listagem, mas de facto, se tu procurares mais informação sobre os Bancos, não chegas lá de forma alguma, quer dizer. Não é uma partilha de experiências, de histórias, de bons casos, de boas práticas, de...no fundo, uma comunidade de partilha, não há. Fica tudo muito arrumadinho lá nas gavetinhas e a informação muito certinha, mas devia ser um site mais interativo, mais...que fosse mais visível tudo o que se faz, pronto. Eles têm lá a passar...vão sempre passando as notícias, etc., mas ainda assim, acho que podia ser um site mais interativo, com mais informação, mais rico. Onde todos nós pudéssemos sentir um bocado espelhados e também ir buscar mais coisas, mais informação, até mesmo em termos da própria formação – de haver coisas, em termos de formação, que estivessem lá disponíveis. Quer dizer, poderiam estar, porque não? (entrevista C_03_CM)

Uma outra proposta formulada pelo BLV é a descentralização do CNPV. Os custos de deslocação e conseqüente marginalização que isso acarreta para os BLV distantes de Lisboa poderiam ser superados com a criação de núcleos regionais do apoio técnico do CNPV ou com a organização de reuniões regulares por região.

Única ressalva que eu faço que é que entendo se o CNPV estivesse deslocado em termos geográficos, se não tivesse unicamente colocado em Lisboa, poderia ser mais proveitoso em termos de contacto mais próximo. Obviamente que nós por correio eletrónico ou por telefone falamos com as pessoas. Mas o que é que faria uma descentralização? Normalmente afectam-se mais recursos humanos....Se eles tivessem dois técnicos para o Porto, dois técnicos para Leiria, dois técnicos para Coimbra, seria completamente ultrapassado. É essa a única sugestão que eu faço. (entrevista M_08_CM)

Antes de mais, era importante haver aqui uma outra resposta do Conselho e que viesse presencialmente ou que fizesse por regiões, por NUTS, fazer aqui uma reunião com a NUT Médio Tejo e com as suas câmaras ou não, outras entidades. [As NUTS] são as novas unidades orgânicas, desde dois mil e tal, era os distritos. É a NUT Médio Tejo que reúne, é intermunicipal. No nosso caso são 11 municípios. Nem todos têm BLV, mas para não virem um de cada vez, fazer uma coisa central aqui em ..., Torres Novas, e fazermos estas reuniões e percebermos e até nos darem um apoio (entrevista Q_09_CM)

Uma última proposta que emerge das entrevistas a coordenadores dos BLV diz respeito ao papel que o CNPV pode exercer na agilização da legislação sobre voluntariado. É sugerido que questões como a obrigatoriedade dos seguros e dos subsídios, que hoje são de aplicação universal, possam ser flexibilizadas em determinadas modalidades de voluntariado

E também haver uma alteração da legislação. Nós estamos sempre a queixar-nos e as entidades também. Ainda no último encontro as entidades em geral queixavam-se da lei por causa da questão do seguro. Em relação aos maiores de 18 nós já conseguimos ultrapassar desde que tenha autorização do encarregado de educação. O seguro de responsabilidade civil, o seguro social. Se descontam para a segurança social, se não descontam, há também muita dúvidas nisso. O subsídio de transporte e alimentação.

Com a Câmara às vezes é um bocadinho complicado essa questão. E por isso o núcleo de voluntariado e proximidade concentra-se em 3 freguesias que são limítrofes aqui do concelho precisamente por causa dessas barreiras de acessos e não termos de despendere grandes valores relativamente a isso. Aí teria de ser o Conselho a fazer uma proposta de alteração da legislação. (entrevista E_04_CM).

é preciso também mexer na legislação, penso que está neste momento a ser mexida, pode ser necessária alguma simplificação e retirara algumas coisas que lá estão a mais, nomeadamente o seguro social do voluntariado, penso que não faz sentido. A legislação não é uma barreira, pode ser agilizada, pode ser mais simplificada, não precisamos ter uma legislação tão complexa e que depois não é aplicada na totalidade, pode ser simplificada para permitir de uma forma mais simples, as pessoas fazerem voluntariado. A questão dos seguros, existe alguma dificuldade com as instituições com a questão dos seguros, com a idade dos seguros, por exemplo, segundo a legislação, todos os voluntários têm que ter seguro, mas quando é um voluntariado pontual de meio dia ou quando é voluntariado de competências, que é uma pessoa que está a fazer uma página de internet em casa, será que faz sentido ter seguro? Não faz sentido ter seguro. Segundo a legislação neste momento, para ser voluntário tem que ter um seguro, portanto, poderá existir a agilização da legislação para enquadrar todo o tipo de voluntariado porque todo o tipo de voluntariado é útil e válido, quer o voluntariado empresarial, quer este de competências, quer o de direção. Penso que poderá ser agilizado para não excluir porque todo ele é importante e tem a sua validade. (entrevista F_05_ONG)

5.4 Relações entre Bancos Locais de Voluntariado

A promoção da interação entre BLV e partilha de experiências e conhecimento é unanimemente aplaudida mas ainda só parcialmente praticada. Tendo sido perguntado aos inquiridos se mantinham contactos com outros BLV, 39 dos 58 BLV responderam afirmativamente.

Quadro 33 Contactos com outros BLV por características dos BLV

		Sim	Não
Entidade enquadradora (N = 58)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	33	19
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	6	0
Ano de criação (N = 58)	Até 2005	8	5
	2006-2008	23	9
	2009-2011	8	5

Recursos humanos (N = 54)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	17	7
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	18	12
Número de voluntários inscritos (N = 53)	Até 60	8	3
	60 a 150 voluntários	13	9
	Mais de 150 voluntários	13	7
Número de organizações promotoras inscritas (N = 52)	Até 10	11	6
	11 a 30	13	3
	Mais de 30	11	8
Proporção de voluntários integrados (N = 42)	Até um terço	10	2
	Até 2 terços	9	3
	Mais de 2 terços	11	7

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Os contatos com outros BLV são mais comuns no caso dos BLV enquadrados por organizações não-governamentais, nos criados entre 2006 e 2008, nos que têm menos recursos humanos, nos de dimensão intermédia (em termos de voluntários e organizações promotoras inscritos) e nos que têm maior dificuldade em integrar os seus voluntários.

De acordo com as entrevistas, a proximidade geográfica é o fator que mais despoleta a colaboração entre BLV.

É muito caricato porque aqui nas proximidades nós vamos falando até porque está sempre relacionado com a rede social. Nós temos assente uma plataforma sobre a parceria que temos com os diversos municípios e vamos tendo conhecimento dos trabalhos um dos outros. Então conversas que vamos tendo: “Como é que vocês estão? O que é que vocês fazem? Como é que atuam nesta situação? Já lançaram este projeto, não lançaram?” Aqui é muito com Matosinhos e agora mais recentemente com Vila Nova de Gaia. (entrevista I_06_CM)

[temos contactos com] Vila Real de Stº António, Loulé. Em Vila Real eles para implementarem o banco e pouco tempo depois fizeram o mercado solidário e nós fomos lá com os nossos voluntários. E já combinamos em nós também fazermos um mercado. Com Loulé foi uma parceria mais recente e foi mais para este encontro especificamente. Também é um banco recente pelo aquilo que eu percebi. Acho que no Algarve, Tavira foi pioneira a nível de bancos locais porque só começaram agora a surgir. Faro também implementou agora no dia 5 de Dezembro. Silves também tem. Lagos. Convidamos Lagos e Silves mas é complicado porque é um bocadinho mais longe. (entrevista E_04_CM)

No entanto, existe também colaboração entre BLV mais distantes geograficamente, que consiste sobretudo em pedidos de ajuda ou de apoio técnico (por exemplo para formação) por parte de BLV recentes a BLV já com uma estrutura mais consolidada. O apoio entre BLV, não sendo generalizado, é uma prática mais comum entre BLV fora da área metropolitana de Lisboa.

temos sido solicitado um pouco por todo o país, no mês passado estive em Mesão Frio, antes tinha estado em Pombal, este ano já estive em Santa Maria da Feira, Covilhã, Cantanhede, também a fazer sensibilização, portanto alguns bancos de voluntariado, ou porque já têm um banco... acho que somos assim solicitados porque fomos um dos primeiros, porque por exemplo, há aqui vários fatores, porque fomos um dos primeiros e continuamos em funcionamento, porque o Conselho Nacional, eu sei por algumas pessoas que me contactam e dizem “o conselho nacional costuma dizer que vocês funcionam bem, então estamos a contactar-vos”, porque o nosso boletim é divulgado também junto de outros municípios que têm bancos de voluntariado (...) é basicamente para divulgação e partilha da nossa experiência, do nosso modo de funcionamento, ações em que nós somos convidados, mas em alguns casos ações essas que são ações de lançamento do próprio banco, portanto, ainda agora em Mesão Frio de certa forma foi uma ação de sensibilização para o voluntariado, mas há sítios que me convidam mesmo para o dia, por exemplo Arganil, nós estivemos no lançamento do banco como forma de estimular os voluntários deles, vendo um programa que já estava em funcionamento. Mas temos também, não da nossa parte, mas temos tido de outros bancos, por exemplo Arganil, Viana do Castelo, etc., bancos que nos telefonam com dúvidas concretas, “como é que vocês resolvem isto com que nós nos estamos a deparar agora?”, tem sido muito nessa base. (entrevista B_03_CM)

Como atrás visto, uma das carências sentidas pelos BLV é a realização de encontros que permitam a troca de informação e experiências. Em geral, a responsabilidade dessa iniciativa é atribuída ao CNPV, que já organizou alguns encontros a nível nacional. A nível regional já têm sido realizados outros encontros por iniciativa de um ou mais BLV com proximidade geográfica.

houve uma altura em que se faziam encontros regionais – Norte, Centro e Sul, mas acho que é muito importante poder-se trabalhar em rede, saber o que estamos a fazer, trocarmos ideias, impressões, ideias, erros, aprendizagens, acho que é importante existir de alguma forma uma rede. (entrevista F_05_ONG)

Eu sinto falta de conhecer outros coordenadores dos Bancos e discutirmos e falarmos e termos um fórum e sermos convidados. Pronto, o Conselho Nacional tem lá os conselheiros, mas podia também ter algo que fosse para os coordenadores dos Bancos, que faz sentido. Para discutirmos também localmente – eles pensam nacionalmente e nós localmente. (entrevista N_08_CM)

A formação é uma das áreas em que a cooperação entre BLV é apontada como mais útil, dada a escassez de profissionais e de recursos. Esta já é uma prática comum e

incentivada pelo CNPV, que dessa forma tenta encaminhar o trabalho de formação a que não conseguem responder:

os Bancos têm reclamado muito com o Conselho Nacional porque não têm formadores de Voluntariado e por norma sou eu e a minha equipa que vamos dar formação aos outros concelhos. Portanto, sempre que têm um grupinho para formação também nos chamam. (entrevista I_06_CM)

não existe muita formação estruturada e qualificada a nível nacional e solicitam muito, quer as regionais, quer de Norte a Sul do país, temos pedidos para ir dar formação de Norte a Sul do país, ...cada vez mais estamos a restringir-nos ao nosso espaço territorial ... não nos dispersamos muito porque não temos possibilidade de o fazer. (Por impossibilidade) física, técnica, recursos humanos, tempo. (entrevista F_05_ONG)

O BLV já fez formações de carácter geral em Mangualde e Vila Nova de Cerveira e também algumas sessões de esclarecimento que pediram em Vila Nova de Paiva, na semana cultural também nos pediram para lá irmos fazer uma sessão de sessão de esclarecimento. (entrevista O_08_CM)

Outras áreas de cooperação potenciais são, por exemplo, o intercâmbio de voluntários entre BLV geograficamente próximos, o apoio mútuo para a sua integração em organizações promotoras, a criação de uma base comum de documentação, e a coordenação conjunta de iniciativas de grande dimensão, como as que foram promovidas no âmbito do Ano Europeu do Voluntariado.

Eu acho que seria importante até para perceber por vezes a dinâmica que têm e que tipo de atividades é que são proporcionadas até puder haver um intercâmbio de voluntários de um sítio para o outro e tudo isso. (entrevista H_06_ONG)

Eu vejo vantagens quando a gente partilha metodologias, quando a gente pode partilhar inclusive formas, alguns que possam ter mais sucesso do que outros, e perceber formas de chegar por exemplo inclusive às instituições, pronto, sim. (entrevista S_09_CM)

Somos muito solicitados. No sentido de, quando são criados - bancos que estão em fase de criação - conhecerem a nossa metodologia, o que é que corre bem, o que é que corre menos bem, e nós partilhamos. Convido-os sempre para assistirem às nossas formações para perceberem um bocadinho do que é que estamos a falar. Somos muitas vezes desafiados para falar da nossa experiência, em encontros deles. (...) E faço sempre questão de levar um representante de uma instituição e de um voluntário, porque uma coisa é falar do Banco, outra coisa é o que é que acontece no concelho e nada melhor do que eles...E são estes os contactos que vamos tendo com outros bancos. E sempre que nos pedem apoio, tudo o que temos connosco...partilho os documentos da formação, de encontros, powerpoints que nós usamos para encontros, para recursos, o nosso manual de integração de voluntários...partilho sempre isso, porque eu acho que são ferramentas que podem ser facilitadoras para outros bancos e para outros voluntários. (entrevista K_06_CM)

Eu tive a sorte de ter ido a Lisboa assistir ao seminário. E então combinei com duas colegas com as quais houve bastante empatia, que foi com o Banco Local de Voluntariado de Loures e com o Banco de Voluntariado de Vila do Conde, com outros parceiros, porque encontramos lá outra colega do ISPA que estava também com voluntariado. E achamos que poderíamos aqui fazer uma coisa. Mas em termos de bancos foi os nossos 3. Criar uma base de documentação online para todos os bancos, de uma forma muito básica, muito rudimentar. Através até, salve a publicidade, do Google Docs, começar a disponibilizar porque nós temos os nossos correio eletrónicos, porque o CNPV os faculta, e entre nós já disponibilizámos os nossos instrumentos. Eu mandei as minhas fichas de inscrição de voluntários e organizações, o nosso prospeto, o nosso regulamento, tudo o que tínhamos no nosso guião de entrevista (porque nós não utilizamos exatamente aquele que o CNPV disponibiliza, fizemos umas adaptações de acordo com cada realidade, eu acho que devemos fazer), remiti tudo para Loures, Loures remeteu tudo para mim, remetemos tudo para Vila do Conde. E agora a ideia é começar a avançar isto. Sempre que os bancos tenham iniciativas de criar projetos, por exemplo, Loures tem um projeto anual de dar reconhecimento aos voluntários que naquele ano se empenharam especificamente em determinados projetos lançados pelas instituições. Nós não temos, isto é muito importante. Então vamos aprender com os outros. Vamos partilhar conhecimento e boas práticas. Será o princípio disto. (entrevista M_08_CM)

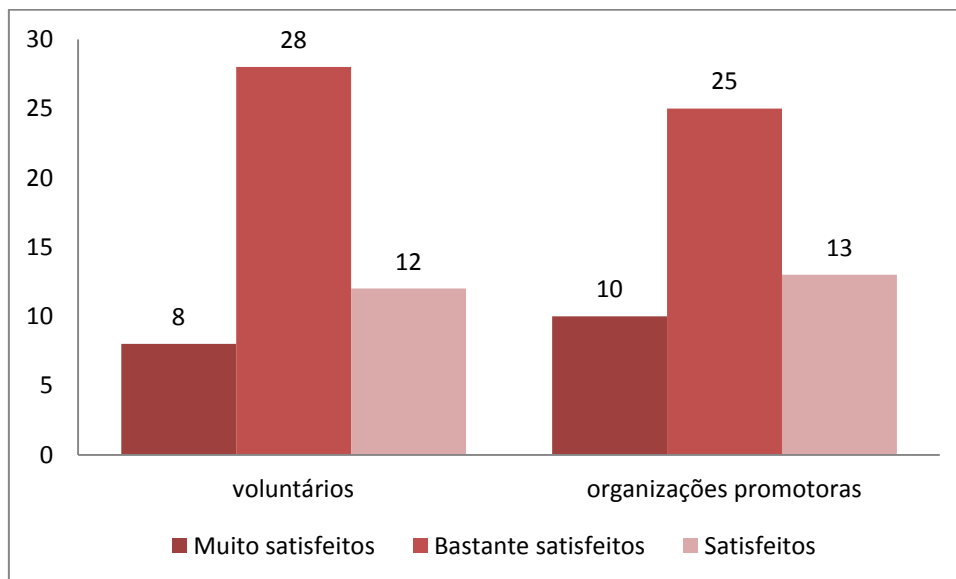
6. Impactos dos Bancos Locais de Voluntariado

Apesar de ser uma das dimensões de avaliação estipuladas no caderno de encargos deste estudo, os impactos que os BLV tiveram nas organizações, participantes envolvidos e comunidades locais só podem ser muito imperfeitamente medidos através da metodologia utilizada.

Seria necessário um estudo muito mais alongado, com trabalho de terreno junto dos voluntários, das organizações promotoras e, ainda, de outros agentes sociais dos concelhos de localização dos BLV para medir com algum rigor esses impactos.

Assim, o que aqui se pode dar conta são as perceções dos coordenadores dos BLV quanto a esses impactos, necessariamente influenciadas pelos seus interesses nesta matéria.

Figura 25 Avaliação da satisfação dos voluntários integrados e das organizações promotoras que os acolheram



N = 48; Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Verifica-se então que a avaliação dos níveis de satisfação dos voluntários e das organizações promotoras é genericamente elevada, residindo a maioria das respostas nas categorias bastante e muito satisfeitos (Figura 25).

Quadro 34 Avaliação da satisfação dos voluntários integrados e das organizações promotoras que os acolheram (média*)

		Voluntários	Organizações promotoras
Entidade enquadradora (N = 48)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	2,07	2,02
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	2,17	2,33
Ano de criação (N = 48)	Até 2005	2,27	2,36
	2006-2008	1,96	1,89
	2009-2011	2,22	2,22
Recursos humanos (N = 46)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	2,05	2,24
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	2,12	1,96
Número de voluntários inscritos (N = 46)	Até 60	1,91	2,09
	60 a 150 voluntários	2,29	2,24
	Mais de 150 voluntários	2,00	1,94
Número de organizações promotoras inscritas (N = 45)	Até 10	2,14	2,14
	11 a 30	2,20	2,20
	Mais de 30	1,88	1,88
Proporção de voluntários integrados (N = 36)	Até um terço	2,50	2,50
	Até 2 terços	2,10	1,90
	Mais de 2 terços	1,69	1,81

*Varia entre 1 “Muito satisfeitos” e 5 “Muito insatisfeitos”.

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

As variações na avaliação da satisfação dos voluntários e das organizações promotoras estão assinaladas no quadro 34. É feita uma avaliação mais positiva nos BLV enquadrados por autarquias, nos criados entre 2006 e 2008, nos que têm mais organizações promotoras inscritas e uma maior proporção de voluntários integrados.

As entrevistas corroboram os dados do inquérito, na medida em que é salientada a experiência positiva vivida pelos voluntários e pelas organizações promotoras:

com estes voluntários que aqui estão anualmente é feita uma avaliação de satisfação. Felizmente tem sido sempre positiva (entrevista G_05_IP)

Os níveis de satisfação, até agora – nós temos uma escala de 1 a 4 ascendente – e temos, a satisfação das instituições é 3,9 e dos voluntários é 3,8. (entrevista N_08_CM)

Aquilo que tem acontecido tem corrido muito bem. E quer os voluntários quer as entidades ficam satisfeitas. (entrevista Q_09_CM)

E a avaliação que foi feita no lanche que fizemos com os voluntários, foi extremamente positiva tendo em conta que nós temos voluntários aqui já há 3 anos e que se têm mantido. (entrevista H_06_IP)

O feedback das instituições que tivemos no encontro é que elas se sentem satisfeitas por terem voluntários nas suas instituições. (entrevista E_04_CM)

Tal como já assinalado (secção 4.6), a taxa de desistência dos voluntários tem sido baixa, sendo maioritariamente motivada por outras razões que não a insatisfação com a atividade de voluntariado.

No discurso dos coordenadores dos BLV são identificados outros vetores onde a existência do BLV tem provocado mudanças positivas, nomeadamente:

a) o aumento do número de indivíduos e organizações implicados no voluntariado

Cresce em número de voluntários e nós batemos às portas a perguntar se querem voluntários. Tem crescido o número de pedidos, e vai aumentar... Também tem crescido. (entrevista J_06_CM)

Há muita gente que já conhece o banco. Por exemplo, uma voluntária, ela já fez uma vez formação inicial de voluntariado mas quando ela tem conhecimento do que vamos fazer, ela coloca-nos no Facebook, por ela. Tipo: “Atenção que o Banco do Voluntariado vai fazer outra vez uma acção de formação de voluntariado. Temos esse impacto nas pessoas. Temos as instituições: “Então, como é que está a correr? Olhe, eu estou a pensar já reunir os meus técnicos, nós vamos até ao fim do ano apresentar-lhes um projeto.” Porque nós estamos sempre a pedir nas reuniões da rede social: “Nós temos voluntários com este perfil, o que é que acham, o que é que podem fazer, aproveitem, são excepcionais, são pessoas que se disponibilizam. Estamos também constantemente a motivar. (entrevista M_08_CM)

Eu acho que altera em termos de...é assim, eu acho que - e nós que entrevistamos sentimos isso – as pessoas não sabem onde se dirigir e aqui encontraram o ponto. As pessoas que já há anos que pensam que querem ser voluntários, fazer, mas não sabem bater à porta das entidades. Eu acho que as pessoas encontram aqui alguma segurança. Encontram o ponto, encontram as ofertas, o que é que há, o que é que não há e acho que um ponto de cruzamento entre as ofertas, acho que sim, que trouxe mais-valias ao concelho. E acho, sobretudo, que as pessoas estão mais informadas (A_02_CM)

b) as mais-valias para os beneficiários das actividades de voluntariado

o impacto que é mais óbvio, que é o impacto social, portanto nós quando temos pessoas, idosos, trabalhadores rurais, que nunca tinham ido à escola, nunca tinham aprendido a escrever, a ler, a contar, e que temos uma voluntária que hoje esta com 90 anos mas na altura tinha 80 anos, foi logo no início, que fez um projeto de alfabetização com essas pessoas, quando temos meninos de bairros sociais que recebem apoio ao estudo de voluntários nossos, e que graças a isso vão pela primeira vez ao Portugal dos Pequeninos, que é aqui ao lado, em Coimbra, (...) quando temos exemplos desses que se multiplicam ao longo dos anos, pessoas a dar apoio ao nível do serviço de quimioterapia do hospital, enfim, este tipo de impacto nem é quantificado, porque é incomensurável, não é, e esse nós sabemos que temos, ajudámos a XXX a tornar-se mais solidária (B_03_CM)

quantas pessoas beneficiaram da acção de quantos voluntários, quantas instituições, ao fim de cinco anos...quer dizer, nós não temos esse número. Podemos eventualmente...conseguir fazer esta estimativa, acho que tinha necessariamente...acho que já traduzia alguma coisa. (...) no fundo perceber como é que se...quer dizer, qual...se nós conseguíssemos converter o trabalho voluntário...se conseguíssemos, não...conseguíssemos, porque sabíamos o número de horas e o tipo de trabalho em factor dinheiro, não é? Pronto. O valor. (C_03_CM)

c) a mudança na perceção social do voluntariado

Que afinal não é a senhora caridosa que vai levar o leitinho quente ao idoso. Porque isso já não é voluntariado, é...tem outro nome. Eu acho que muda um bocadinho a visão que as pessoas têm do voluntariado. É a sensibilidade que eu tenho. Baseio-me exclusivamente no que oiço (A_02_CM)

o voluntariado deixou de ser uma coisa que as senhoras iam fazer ali ao hospital de vez em quando, que já existia antes da bolsa, para passar a ser uma coisa séria, organizada, estruturada, e as pessoas notam isso muito, e realmente há entidades, e ainda bem que o fazem porque as sensibilizamos também para esse sentido, que quando um município vai bater-lhes à porta e diz “quero ser voluntário aqui” dizem “ok, mas então vai dirigir-se primeiro à Câmara Municipal e inscreve-se na bolsa de voluntariado, porque é assim que as coisas devem ser. E portanto notamos que as pessoas começaram a olhar para o voluntariado com mais seriedade, com mais respeito, como uma coisa que não é feita quando lhes apetece, de uma avulsa, por caridade, mas sim com um determinado propósito, ou seja, hoje podemos dizer e creio que é consensual que é um dos desafios do voluntariado, que o voluntariado tem de caminhar no sentido da profissionalização, não quero com isto dizer que quero substituir postos de trabalho, não é isto, mas o que é feito tem de ser feito com o mesmo sentido ético e com o mesmo espírito de, enfim, como que um trabalho remunerado. (B_03_CM)

As entidades tinham muita sede de formação e às vezes não tinha mais voluntários porque também não sabiam como ter. Havia todos aqueles medos e as intenções das pessoas que aparecem de repente e pensavam que iria provocar uma desorganização no

trabalho. As pessoas sentiam-se abandonadas porque o trabalho voluntário não era orientado dentro das instituições. Não era feito aquele acolhimento e eram quase que encaradas como uma ameaça a determinados postos de trabalho. Eu acho que o BLV ajudou a desmistificar isso e que esses medos fossem quebrados. (entrevista E_04_CM)

No entanto, os BLV mais recentes reconhecem, também, as limitações que o seu curto tempo de vida tem sobre os impactos na comunidade

Eu sinceramente eu acho que o impacto não é assim uma coisa muito grande, até porque como lhe disse ele teve parado algum tempo, quase logo a seguir à sua criação. De qualquer das maneiras, grão a grão eu acho que as pessoas já ouvem falar. (...) E as pessoas já vão ouvindo falar. Agora se o impacto é aquele que nós gostaríamos, não, ainda não é. Até porque nós não nos sentimos seguros para fazer determinadas coisas porque temos imensas dúvidas. (Q_09_CM)

Ainda é novo, recente, jovem, há muito para fazer, se calhar não há ninguém no concelho que não conheça ou saiba que existe o que é um bom começo. O BLV não vive por si mas as actividades que desenvolve, eu sou suspeito, mas acho que têm corrido bastante bem e têm permitido chegar efectivamente à população (entrevista R_09_CM)

eu a sensação que tenho, e isto é a nível pessoal, não fizemos inquérito nenhum, nada disso, é que realmente as pessoas já começam a ouvir falar um pouco mais, precisamente por causa das actividades que penso que mais ou menos também já tenhas estado a falar delas, não é, pronto, o facto de participarmos em algumas actividades, de aparecermos com t-shirts, portanto as pessoas, as pessoas vão começando a ouvir falar nisso. Mas para já passa um bocado por aí, ainda está muito no início. Ainda está muito no início, mas nota-se que vai, pronto, por exemplo, de vez em quando vêm pessoas inscrever-se, portanto não foi uma fase de inscrição e acabou, não, as pessoas vêm porque conhecem pessoas, é boca-a-boca e vão aparecendo sempre inscrições, ainda agora apareceram duas, portanto nesse aspecto não está parado, é dinâmico, não é, mas claro que ainda está muito no início. (entrevista T_10_CM)

Em conclusão, a existência dos BLV terá então tido um impacto tanto quantitativo, no aumento do número de pessoas que fazem voluntariado e de organizações que acolhem voluntários, como qualitativo, mediante a maior regulação do trabalho voluntário e maior informação e sensibilização para os direitos dos voluntários, para a importância da formação e para o cumprimento da lei em termos de seguros de acidentes e doença.

Por fim, a um nível mais macro e exclusivamente quantitativo, poder-se-á dizer que o efeito dos BLV ainda não se faz sentir nas taxas de voluntariado a nível nacional. De acordo com o mais recente Estudo Europeu dos Valores (2008), a percentagem de portugueses que fazem trabalho voluntário numa organização (o que exclui inteiramente o voluntariado informal ou pontual) cifra-se em 14%, uma descida face aos valores de 1999 (16%) e 1990 (18%) (Delicado 2003).

7. Avaliação dos Bancos Locais de Voluntariado

De forma a corresponder aos objectivos específicos do estudo determinados pelo caderno de encargos, analisam-se a seguir alguns aspectos que sobressaem dos resultados obtidos. Estas apreciações têm uma natureza eminentemente exploratória, atendendo às limitações de recursos e metodológicas deste estudo.

7.1 Tipologia de Bancos Locais de Voluntariado

O caderno de encargos deste estudo determinava a identificação de uma tipologia de BLV. Procurou-se chegar a esta tipologia através de procedimentos de estatística multivariada (análise de correspondências múltiplas) mas o conjunto de variáveis não apresentava variância suficiente para esta análise.

Assim, procura-se aqui caracterizar as diferenças entre BLV de uma outra forma. Em primeiro lugar, foram identificados os BLV que executam todas as atividades que lhes estão atribuídas: a formação de voluntários e organizações promotoras, o acompanhamento dos voluntários após a sua integração em programas de voluntariado, a realização de ações de sensibilização, o atendimento ao público, a prestação de informação sobre voluntariado. Apenas 15 dos 59 BLV inquiridos desempenham todas estas atividades.

Quadro 35 Desempenho das atividades atribuídas por características dos BLV

		Todas	Algumas
Entidade enquadradora (N=59)	Pessoa coletiva de direito público (ex. câmara municipal)	11	42
	Pessoa coletiva de direito privado (ex. ONG, fundação, associação)	4	2
Ano de criação (N=59)	Até 2005	3	10
	2006-2008	11	22
	2009-2011	1	12
Apoio de redes locais na criação (N=57)	Sim	10	16
	Não	5	26

Número de voluntários inscritos (N=53)	Até 60	1	10
	60 a 150 voluntários	5	17
	Mais de 150 voluntários	9	11
Número de organizações promotoras inscritas (N=53)	Até 10	2	15
	11 a 30	3	14
	Mais de 30	9	10
Proporção de voluntários integrados (N=42)	Até um terço	1	11
	Até 2 terços	2	10
	Mais de 2 terços	7	11
Recursos humanos (N=55)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	6	18
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	9	22
Avaliação da suficiência dos recursos humanos (média*) (N=52)		2,27	2,00
Avaliação da suficiência dos recursos financeiros (média*) (N=51)		2,13	2,06
Avaliação da suficiência do apoio técnico do CNPV (média*) (N=49)		2,54	2,44

*Varia entre 1 “Muito suficientes” e 4 “Muito insuficientes”.

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Através do Quadro 35 é possível verificar que os BLV que exercem todas as atividades previstas são sobretudo os BLV enquadrados por organizações não-governamentais, os criados entre 2006 e 2008 e os que contaram com o apoio de redes locais na sua criação. A dimensão do BLV, em termos de número de voluntários e de organizações promotoras inscritas, também está positivamente associada ao desempenho das atividades, pelo que será necessária uma certa “massa-crítica” para os BLV funcionarem eficazmente. Os BLV com maior sucesso na integração de voluntários tendem também a exercer todas as atividades. No que respeita aos recursos humanos dos BLV, o pleno cumprimento das atividades está associado a uma maior disponibilidade de trabalhadores. São os BLV que desempenham todas as atividades que se mostram mais críticos dos recursos humanos e financeiros que lhes são atribuídos pela entidade enquadradora e do apoio técnico proporcionado pelo CNPV.

Constata-se então que as diferenças entre BLV se estruturam em torno de três eixos principais: as entidades enquadradoras (ver secção 7.2), o tempo de vida do BLV, os recursos que são postos à sua disposição. Estes eixos, por sua vez, condicionam o sucesso dos BLV, nomeadamente a execução das funções e atividades que lhes estão atribuídas.

Quadro 36 Atividades, recursos avaliação da suficiência dos recursos e do apoio do CNPV por ano de criação do BLV

		Até 2005	2006-2008	2009-2011
Número de voluntários inscritos (N=53)	Até 60	3	6	2
	60 a 150 voluntários	1	12	9
	Mais de 150 voluntários	5	13	2
Número de organizações promotoras inscritas (N=53)	Até 10	2	9	6
	11 a 30	2	11	4
	Mais de 30	6	12	1
Proporção de voluntários integrados (N=42)	Até um terço	1	6	5
	Até 2 terços	2	7	3
	Mais de 2 terços	4	12	2
Ações de formação para voluntários (N=56)	Sim	8	27	7
	Não	4	5	5
Ações de formação para organizações promotoras (N=55)	Sim	6	13	2
	Não	6	18	10
Acompanhamento dos voluntários (N=54)	Sim	11	29	9
	Não	1	1	3
Ações de sensibilização (N=57)	Sim	11	31	12
	Não	1	1	1
Atendimento ao público (N=59)	Sim	6	30	12
	Não	7	3	1

Disponibilização de informação (N=53)	Sim	10	28	11
	Não	2	1	1
Recursos humanos (N=55)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	3	16	5
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	9	15	7
Avaliação da suficiência dos recursos humanos (média*) (N=52)		2,10	2,03	2,17
Avaliação da suficiência dos recursos financeiros (média*) (N=51)		2,30	2,07	1,92
Avaliação da suficiência do apoio técnico do CNPV (média*) (N=49)		1,89	2,68	2,42

*Varia entre 1 “Muito suficientes” e 4 “Muito insuficientes”.

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

De acordo com o Quadro 36, os BLV mais antigos tendem a ter um maior volume de voluntários e de organizações promotoras inscritos e um maior sucesso na integração dos voluntários em programas de voluntariado. Também executam com maior frequência ações de formação para voluntários e organizações promotoras e o acompanhamento dos voluntários. Não há no entanto diferenças quanto à realização de ações de sensibilização ou a disponibilização de informação sobre voluntariado. E quanto à existência de um posto de atendimento ao público, é mais comum nos BLV mais recentes. No que respeita ao pessoal dos BLV, os BLV criados há mais tempo são os que têm um maior número de trabalhadores, mas são os mais recentes que estão mais descontentes com os recursos disponíveis. Os BLV criados entre 2006 e 2008 são os que estão mais satisfeitos com os recursos financeiros proporcionados pelas entidades enquadradoras mas mais insatisfeitos com o apoio técnico proporcionado pelo CNPV, uma vez que a sua criação coincide com o período de maior crescimento dos BLV sem que tenha havido um proporcional aumento dos recursos do CNPV.

Em termos gerais, poder-se-á dizer que os BLV mais recentes terão mais problemas em cumprir todos os requisitos pretendidos, uma vez que têm menos tempo de trabalho no terreno. Por outro lado, pode-se considerar que estes BLV mais recentes poderiam ser favorecidos pela experiência dos mais “antigos”. No entanto, dado que a comunicação entre BLV é uma das carências detetadas neste estudo, nem sempre esta experiência é transmitida.

As limitações devidas ao curto tempo de existência também são reconhecidas nas entrevistas:

Quando foi constituído [o BLV] houve uma divulgação, obviamente, mas depois disso dão-se pequenos passos e vai-se caminhando num caminho que ainda está no início, se tivermos em conta que 2009 é bastante recente (...) Ainda é novo, recente, jovem, há muito para fazer, se calhar não há ninguém no concelho que não conheça ou saiba que existe o que é um bom começo. O BLV não vive por si mas as atividade que desenvolve, eu sou suspeito, mas acho que têm corrido bastante bem e têm permitido chegar efetivamente à população e acho que, pelo menos três ou quatro dos projetos que temos no terreno, a começar pela Academia Sénior da ... e a acabar no ATL, passando pelas férias desportivas, pela iniciativas pontuais de solidariedade, pelas campanhas Pegada Solidária, Limpar Portugal, não teriam sido possíveis ou não teriam tido o mesmo sucesso se não fosse o banco de voluntariado ou seja, acho que tudo tem o seu tempo (entrevista R_09_CM)

nós do nosso lado temos interesse em fazer, em desenvolver atividades para o próximo ano, trabalhar mais na sensibilização, divulgação, tentar que venha formação, ou seja, nós estamos motivadas para, não é, agora, pronto, era preciso realmente haver mais tempo, pelo menos tempo, aqui nem é preciso dinheiro, estamos em crise mas não é preciso dinheiro, é preciso tempo (entrevista T_10_CM)

A carência de recursos, sobretudo humanos, é também um fator relevante para o relativo “insucesso” de alguns BLV (Quadro 37).

Quadro 37 Atividades e avaliação da suficiência dos recursos e do apoio do CNPV por recursos humanos do BLV

		Menos de um trabalhador a tempo inteiro	Mais de um trabalhador a tempo inteiro
Número de voluntários inscritos (N=51)	Até 60	6	5
	60 a 150 voluntários	10	11
	Mais de 150 voluntários	8	11
Número de organizações promotoras inscritas (N=52)	Até 10	9	8
	11 a 30	7	9
	Mais de 30	7	12
Proporção de voluntários integrados (N=41)	Até um terço	8	4
	Até 2 terços	4	7
	Mais de 2 terços	10	8

Ações de formação para voluntários (N=52)	Sim	17	22
	Não	5	8
Ações de formação para organizações promotoras (N=51)	Sim	8	13
	Não	14	16
Acompanhamento dos voluntários (N=50)	Sim	21	26
	Não	1	2
Ações de sensibilização (N=53)	Sim	23	28
	Não	1	1
Atendimento ao público (N=55)	Sim	19	26
	Não	5	5
Disponibilização de informação (N=49)	Sim	20	27
	Não	1	1
Avaliação da suficiência dos recursos humanos (média*) (N=49)		2,32	1,96
Avaliação da suficiência dos recursos financeiros (média*) (N=48)		2,18	2,08
Avaliação da suficiência do apoio técnico do CNPV (média*) (N=46)		2,43	2,48

*Varia entre 1 “Muito suficientes” e 4 “Muito insuficientes”.

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Os BLV com mais trabalhadores têm mais voluntários e organizações promotoras inscritos, integram uma maior proporção de voluntários, fazem mais frequentemente ações de formação para organizações promotoras e mantêm um posto de atendimento ao público. Estes BLV estão em média mais satisfeitos com os recursos humanos e financeiros que têm disponíveis, mas também ligeiramente mais descontentes com o apoio proporcionado pelo CNPV.

As entrevistas reforçam a noção que a disponibilidade de trabalhadores (não só em termos de número, mas sobretudo em tempo de dedicação ao BLV) é crucial para o bom desempenho do BLV. Tarefas como a angariação de inscrições de organizações

promotoras, o encaminhamento de voluntários e o seu acompanhamento posterior são muito intensivas em mão-de-obra, necessitam de uma atenção individualizada, que não pode ser mecanizada. Atividades como a formação necessitam ainda de pessoal devidamente qualificado, que não existe em todos os BLV.

nós até gostávamos de sermos as duas a fazermos de duas, porque isto há muita coisa para ser feita por duas. Mas era só mesmo... Isto fica sempre um trabalho incompleto. Era. Nós gostaríamos de fazer tanta coisa... Até bastava nós as duas só para isto, porque nós conseguiríamos fazer a avaliação, o acompanhamento, conseguiríamos fazer uma série de coisas que queremos fazer e não temos tempo e que pensamos sempre: “Para o ano vamos fazer”. (entrevista A_02_CM)

Se houvesse uma pessoa a tempo inteiro fazia jeito. Fazíamos coisas mais interessantes e conseguíamos mais... Em termos de acompanhamento até era melhor. (entrevista J_06_CM)

Mas é complicado, quando era só uma a tempo inteiro era complicado, era. Porque, de facto, é preciso, às vezes, ter muito amor à camisola e muita criatividade. Lá está: esses processos demoram muito. Esse acompanhamento é muito necessário para as pessoas, não é? A pessoa chega e ter que ter logo. (entrevista N_08_CM)

Somos nós as duas, uma vez por semana. Os recursos não são suficientes, claro que não, por isso é que tudo o que temos estado a falar que ainda não foi feito, pronto, o que é que falta... Falta mais gente, com mais gente mais... mais dinâmica o banco teria, não é, mas... Ou mais tempo da nossa parte, nós estamos afetas a muitas áreas e torna-se um bocadinho difícil... aliás, isto foi mesmo batemos o pé e dissemos “não, uma vez por semana temos mesmo de trabalhar nisto” (...) fizemos uma formação para técnicos porque o banco de Tavira nos convidou e nós aceitámos e fomos logo, mas gostávamos muito de fazer para voluntárias mas não temos, ou somos nós a fazê-lo, e eu e a minha colega achamos que ainda não estamos capacitadas para dar formação, acho que isto têm de ser pessoas que já trabalhem nisto há muito tempo e que tenham experiência (entrevista T_10_CM)

Esta escassez de recursos humanos, tanto por parte dos BLV mas também por parte do CNPV e entidades enquadradoras é ilustrativa da insuficiente importância que ainda se atribui ao voluntariado e tem, como consequência, uma eficácia inferior à desejada.

Por fim, a importância do contexto não pode ser descurada. O “sucesso” dos BLV no cumprimento das suas funções também depende das características do concelho em que estão inseridos: a dimensão da população residente, a dispersão geográfica, a existência de organizações não-governamentais que possam acolher voluntários.

7.2 Modelo de enquadramento e funcionamento dos Bancos Locais de Voluntariado

Um outro requisito do caderno de encargos deste estudo diz respeito ao modelo de enquadramento e funcionamento dos BLV. Interpretando este requisito como uma avaliação do enquadramento dos BLV em pessoas coletivas de direito público (maioritariamente câmaras municipais) ou em pessoas coletivas de direito privado (organizações não-governamentais), é necessário em primeiro lugar clarificar que uma tal comparação não é passível de ser feita com exatidão ou equidade, atendendo à significativa discrepância numérica dos dois tipos de BLV. De facto, existem 85 BLV enquadrados por autarquias em atividade e apenas 6 BLV enquadrados por organizações não-governamentais, o que se reflete no desequilíbrio das amostras: todos os BLV enquadrados por organizações não-governamentais responderam ao inquérito, quando apenas 53 dos BLV enquadrados por autarquias o fizeram. A escolha da amostra para as entrevistas foi propositadamente não proporcional. Caso contrário, em 20 entrevistas apenas uma seria realizada num BLV tutelado por organizações não-governamentais. Por outro, o tipo de organizações não-governamentais que enquadram BLV também é diversificado (Misericórdias, Fundações, Associações de Solidariedade Social, Cáritas), pelo que poderá haver diferenças substanciais entre estes BLV.

Podem no entanto salientar-se algumas das diferenças encontradas nas respostas ao inquérito por parte de BLV enquadrados por autarquias e BLV enquadrados por organizações não-governamentais (Quadro 38).

Quadro 38 Atividades, recursos avaliação da suficiência dos recursos e do apoio do CNPV por entidade enquadradora do BLV

		Câmara municipal	ONG
Número de voluntários inscritos (N=53)	Até 60	10	1
	60 a 150 voluntários	21	1
	Mais de 150 voluntários	17	3
Número de organizações promotoras inscritas (N=53)	Até 10	16	1
	11 a 30	14	3
	Mais de 30	17	2
Proporção de voluntários integrados (N=42)	Até um terço	10	2
	Até 2 terços	11	1
	Mais de 2 terços	17	1

Entidade enquadradora tem programas de voluntariado (N=57)	Sim	39	6
	Não	12	0
Apoio de redes locais na criação (N=57)	Sim	24	2
	Não	27	4
Ações de formação para voluntários (N=56)	Sim	37	5
	Não	13	1
Ações de formação para organizações promotoras (N=55)	Sim	17	4
	Não	32	2
Acompanhamento dos voluntários (N=54)	Sim	43	6
	Não	5	0
Ações de sensibilização (N=57)	Sim	48	6
	Não	3	0
Atendimento ao público (N=59)	Sim	42	6
	Não	11	0
Disponibilização de informação (N=53)	Sim	43	6
	Não	4	0
Recursos humanos (N=55)	Menos de um trabalhador a tempo inteiro	20	4
	Mais de um trabalhador a tempo inteiro	29	2
Avaliação da suficiência dos recursos humanos (média*) (N=52)		2,02	2,50
Avaliação da suficiência dos recursos financeiros (média*) (N=51)		2,02	2,50
Avaliação da suficiência do apoio técnico do CNPV (média*) (N=49)		2,49	2,33

Fonte: Inquérito a BLV, 2011

Os BLV enquadrados por organizações não-governamentais tendem a ter um maior número de voluntários inscritos mas um menor número de organizações promotoras e, por consequência, parecem ter mais dificuldade em integrar os seus voluntários em programas de voluntariado. Tal pode também estar associado à ausência de uma rede local no momento de criação da maioria destes BLV, ainda que em todos eles as entidades enquadradoras promovam programas de voluntariado. No entanto, desempenham com mais frequência outras atividades, como a formação, o acompanhamento dos voluntários, a sensibilização para o voluntariado, a disponibilização de informação e de atendimento ao público. Por outro lado, tendem a ter menos trabalhadores e a expressar menor satisfação com os recursos humanos e financeiros disponibilizados pela entidade enquadradora, mas maior satisfação com o apoio técnico proporcionado pelo CNPV.

Foram encontradas algumas vantagens em ter os BLV enquadrados por câmaras municipais, como a maior diversificação dos domínios para integração dos voluntários, quando a entidade enquadradora também age como organização promotora e os vários departamentos da autarquia (museus, arquivos, bibliotecas, serviços de protecção civil, ambiente, etc.) se mobilizam para acolher voluntariado (secção 4.2). Por outro lado, os próprios funcionários camarários podem ser sensibilizados para se tornarem voluntários e é incomparável o volume de funcionários numa autarquia com os trabalhadores de uma organização não-governamental. As câmaras municipais têm também uma estrutura alargada que permite dar apoio e fornecer recursos aos BLV em várias áreas (secção 5.2): transportes, comunicação e design, serviços informáticos, etc. Por fim, as câmaras municipais têm um estatuto e uma centralidade simbólica nas localidades (presidem, por exemplo, às redes sociais dos concelhos) que poderá beneficiar os seus BLV na angariação de voluntários e organizações promotoras.

Eu na altura fui para a rua e fui às instituições e marquei reuniões porta a porta. No próprio momento as pessoas decidiam inscrever-se. Também não é uma cidade muito grande e não é difícil. Principalmente porque também está a autarquia aqui por trás. A entidade enquadradora é a câmara. (entrevista E_04_CM)

nós acabamos por estar em várias estruturas e vamos tendo sempre feedback. Até mesmo de projetos que nos vão chegando. Até porque a câmara até tem um programa de apoio para o movimento associativo. Eles quanto mais não seja para se candidatarem ao programa de apoio, para receberem fundos, têm que dar a conhecer os projetos que fazem. Nos projetos há sempre uma avaliação e nós perguntamos: “E como é que está a correr? Vocês avançaram para este projeto com os nossos voluntários. Como é que está, como é que não está?” (entrevista M_08_CM)

usamos a Câmara enquanto órgão, o Sr. Presidente e os Srs. Vereadores para tentarem convencer as associações e as instituições. Neste momento temos nove instituições inscritas como Organizações Promotoras de Voluntariado mas num concelho que tem cerca de 160 associações e coletividades e afins, é pouco e, pior do que isso, as maiores

não estão, se calhar até recebem aquilo que as pessoas chamam voluntariado e se calhar até recebem pessoas lá que fazem voluntariado mas não o fazem utilizando este enquadramento do BLV, fazem voluntariado porque vão lá..., pronto, enfim. Eu pessoalmente, tecnicamente, acho insuficiente estas 9 associações mas também não podemos obrigar as instituições a acolher voluntários. (...) Se calhar ainda bem que a Câmara promove e tem as iniciativas, desde o início que sempre esperámos que surgissem mais associações com vontade de desenvolver programas de voluntariado, de qualquer forma, a Câmara tem promovido e estes exemplos que lhe dei, quase todos são atividades promovidas pela Câmara Municipal (entrevista R_09_CM)

O enquadramento por autarquias apresenta também algumas desvantagens. Os BLV estão maioritariamente integrados em departamentos de ação social, que são, por natureza e dada a presente situação de crise económica, muito exigentes em termos de recursos humanos e financeiros, pelo que não é geralmente dada prioridade às necessidades dos BLV (nem os seus coordenadores a pedem). Os BLV fazem em geral muito poucas pedidos de financiamento à câmara municipal, apostando em atividades a custo zero, mais exigentes à criatividade, e, necessariamente, menos ambiciosas, o que também pode inibir o “salto qualitativo” do trabalho destes BLV. Por outro lado, o enquadramento por câmaras municipais coloca também obstáculos burocráticos que travam por vezes a criatividade e iniciativa dos BLV (por exemplo, na angariação de financiamento) Por outro lado ainda, o apoio por parte das autarquias aos BLV está muitas vezes dependente de prioridades políticas e do “carinho” ou “ligação” das hierarquias camarárias pelo projeto do BLV, pelo que tende a oscilar à medida das mudanças no executivo, das alternâncias de poder, ou do desejo de protagonismo político.

o tipo de apoio é que continuem realmente a apostar no programa, é assim, até 2009 tivemos uma vereadora que tinha sido ela, ela costumava dizer que era a mãe da bolsa de voluntariado, porque foi a tal pessoa que foi a Oeiras, e portanto o programa era muito acarinhado por ela, nós sentíamos mesmo que era a menina dos olhos dela em termos de ação social, gostava muito do programa e acarinhava muito o programa, portanto realmente não podíamos pedir mais. Neste momento, a ligação de momento ainda não é a mesma porque este vereador está há menos tempo, não é a mesma, mas sinto que ele já percebeu a dimensão deste programa também, e está a pouco e pouco a entrar no espírito do programa. E o próprio Presidente da Câmara é muito sensível também à área da ação social e ao voluntariado (entrevista B_03_CM)

oscilamos também consoante as opções dos políticos de 4 em 4 anos, portanto o tal plano estratégico nem sempre se consegue...o nosso pode depois não conseguir daqui a dois anos, não é? O nosso a nível técnico, não é? Porque nós não somos políticos, não é? (entrevista C_03_CM)

os políticos vivem também um bocadinho em função da agenda mediática. Este ano, como se falava muito, estávamos constantemente a ser questionados - até pela comunicação social local -, várias vezes tivemos que dar respostas a pedidos de

informação. Até aos Órgãos, à Assembleia Municipal... mesmo à Assembleia Municipal, aos outros vereadores da oposição, questionarem, ao longo deste ano, várias vezes, o que é que Banco de Voluntariado anda a fazer, quais são os projetos, mas pronto. Acho que teve mais a ver com este ano. Mas é um projeto que se mantém, desde o seu início, e é para continuar e porque é um tema que politicamente dá-se importância a esta área social, e tudo o que tenha a ver com os municípios...e sem custos... (entrevista D_04_CM)

Ainda se propôs com o Banco de Oeiras - foi o ano passado, isto – ainda se propôs com o Banco de Oeiras pensarmos no ano Europeu juntos. Em conjunto. “O que é que vamos fazer? Estamos aqui lado a lado, o que é que vamos fazer?”. Mas a experiência é complicada com Câmaras. Cada um quer defender a sua quinta, não é? (entrevista A_02_CM)

Por outro lado, os BLV enquadrados por organizações não-governamentais podem beneficiar da maior agilidade burocrática, da liberdade na captação de recursos e da independência em face das prioridades e calendários do poder político que advêm desse estatuto, para além de, tal como as nas autarquias, poderem contar com os recursos e apoio dos outros serviços da instituição. Na maior parte dos casos, estas organizações não-governamentais já tinham experiência no acolhimento de voluntários, pelo que partem com vantagem neste domínio.

Como nós somos parceiros da rede social e temos um contacto de muita proximidade com a Câmara eles sugeriram que em vez da Câmara fossemos nós a ficar com essa bolsa de voluntariado, tendo em conta que já tínhamos algum trabalho nessa área e que somos uma instituição que também ao mesmo tempo é promotora em termos de acolher voluntários. (entrevista H_06_ONG)

Aqui em ... não havia nada, penso que na altura ainda se colocou a possibilidade de ser a Câmara, e pronto, e optou-se por ser, dado que a Câmara não tinha intenções de avançar com a proposta de criação do banco, então nós avançámos, até porque já tínhamos aqui uma dinâmica de voluntariado instalada, e então foi só uma questão de reorganizar um bocadinho este processo, pronto. A entidade enquadradora é a XXX de XXX (entrevista G_05_ONG)

O que parece ser realmente benéfico para a actuação dos BLV é a existência de redes locais que integrem tanto as autarquias como as organizações não-governamentais, pelo que não é de excluir que o modelo “ideal” de enquadramento dos BLV seja uma parceria entre a autarquia e uma organização não-governamental (o que já sucede formalmente num caso e informalmente em vários).

está perfeitamente integrado. Só que a entidade promotora e gestora é a Associação ... O município é o principal parceiro e foi como que a garantia para que a Associação fosse aceite como promotora e gestora do Banco. É tipo padrinho.(...) o município participa com infraestrutura, com o espaço, luz e água, e saneamento básico, é claro. Em género, em espécie. (entrevista L_07_ONG)

fazer agora nova divulgação, aliás, ainda há duas ou três semanas tive uma reunião com a Câmara Municipal em que também isso ficou acordado, porque também queriam saber em que ponto está o voluntariado, e as dinâmicas para ver se até podiam criar (...) na reunião que tive com a Câmara ficou combinado que se eles formalizarem outro projeto de voluntariado, que nós vamos ser a entidade, porque nós somos acreditados na formação, portanto nós vamos ser a entidade que vai promover a formação. Portanto, isto já ficou mais ou menos alinhavado, ainda não está nada formalizado, mas eu disponibilizei-me precisamente para a questão da, para a dinâmica da formação, para ver aqui, para juntarmos também aqui alguns recursos que é para não ficar muito dispendioso para nós, porque se eventualmente houver aqui formadores, mas como a Câmara por exemplo não é entidade acreditada e nós somos, nós aqui podemos promover a formação que acharmos necessária, de voluntários da Câmara, de Santo Tirso, porque podemos ter aqui um projeto que seja desenvolvido (...) para isso é preciso recursos, se calhar por isso é que eu também solicitei à Câmara Municipal que então nós assumimos, com a organização da formação, é uma experiência que eu também não tenho, mas, e depois a questão do financiamento, não é, desses recursos todos é que, pronto, se for realmente para fazer um contrato com um formador, quer dizer, isto envolve custos. (entrevista G_05_ONG)

7.3 Vantagens e desvantagens da uniformização de procedimentos

Apesar de todos os BLV se regerem pelas mesmas linhas orientadoras e utilizarem os modelos fornecidos pelo CNPV, o que na prática parece suceder é uma adaptação “local” dos procedimentos, conforme a conveniência (e as limitações) dos BLV. Como acima se viu, a maioria dos BLV não executa todas as atividades e funções que lhes estão atribuídas e, quando o fazem, encontram-se igualmente variações nas modalidades e técnicas empregues.

No entanto, dos resultados do trabalho de campo emergem “reivindicações” de uma maior uniformização, sobretudo no que respeita ao apoio técnico proporcionado pelo CNPV, sobretudo na formação de técnicos e de voluntários, na difusão de informação, na participação em eventos. Parece também haver vantagens em, senão uniformizar, pelo menos disponibilizar a todos os BLV informação sobre formas mais eficazes de conceber fichas de inscrição dos voluntários, de gerir os registos em bases de dados, de promover a adesão de organizações promotoras, de solucionar os problemas de contratualização dos seguros dos voluntários. Poder-se-ia também investir na uniformização do acesso a recursos partilhados, tais como escolas de formação por distrito/região, um repositório online de informação/documentação sobre voluntariado que obstasse a necessidade de centros de documentação individualizados, um fórum de discussão de acesso restrito a coordenadores e técnicos dos BLV para debaterem as suas dúvidas e partilharem as suas experiências, a realização regular de encontros nacionais e regionais de BLV para promover essa troca

de experiências de forma presencial e a concepção de um software único (adaptável a cada Banco) para a gestão de voluntários e entidades promotoras que facilitasse também a troca de informação entre BLV.

Por outro lado, há também reivindicações de “menor uniformização”, sobretudo no que diz respeito aos constrangimentos impostos pela legislação actual, considerada complexa e difícil de cumprir e que impõe obrigações, como a formação e os seguros, que em certas circunstâncias não fazem sentido (voluntariado pontual, voluntariado em tarefas administrativas, voluntários de idade avançada, voluntários cujo trabalho é desenvolvido no próprio domicílio, voluntários já experientes).

De qualquer forma, parece necessário realizar estudos adicionais para identificar (e propor soluções para remover) os entraves da adesão de indivíduos e organizações ao voluntariado, a única forma de assegurar um eficaz funcionamento dos BLV.

7.4 Boas práticas e recomendações

O trabalho desenvolvido permite, para além de uma apreciação geral do funcionamento e cumprimento das atividades e funções dos BLV, a identificação de algumas “boas práticas” e a formulação de recomendações para potencializar a sua atuação.

7.4.1 Boas práticas

No que respeita às “boas práticas”, elencamos aqui algumas formas de funcionamento já colocadas em prática por um ou mais BLV com resultados muito positivos e que poderão ser de interesse para a generalidade dos BLV (Tabela 1).

Tabela 1 Boas práticas identificadas nos BLV

	Práticas	Vantagens
Inscrição e seleção de voluntários	Inclusão de mais dados nas fichas de inscrição dos voluntários (ex. carta de condução, viatura própria, conhecimentos de línguas e informática, público-alvo com que pretende trabalhar)	Facilita o cruzamento de perfis oferecidos e pretendidos e a integração dos voluntários em programas de voluntariado
	Disponibilização de ficha de inscrição online na página da internet do BLV	Agiliza o processamento administrativo das inscrições, diminuindo o tempo de espera dos voluntários

	Disponibilização de informação sobre ofertas de voluntariado (organizações promotoras, programas de voluntariado) na página da internet do BLV	Suscita o interesse dos candidatos a voluntários
	Proporcionar formação sobre voluntariado antes da seleção dos candidatos através de entrevista individual	Permite filtrar candidaturas dos voluntários (auto-exclusão dos candidatos)
	Avaliação das candidaturas dos voluntários, nomeadamente entrevista individual, apenas após a identificação de uma organização promotora adequada ao perfil	Evita expectativas excessivas por parte dos voluntários e desmotivação dos candidatos já selecionados
	Angariação de voluntários em empresas ou na própria entidade enquadradora, através de programas de voluntariado da pessoa empregada (vulgarmente conhecido como voluntariado empresarial)	Aumenta o número de voluntários inscritos, sobretudo dos mais qualificados e com competências específicas
Inscrição e seleção de organizações promotoras	Inclusão de mais dados nas fichas de inscrição dos voluntários (ex. carta de condução, viatura própria, conhecimentos de línguas e informática, público-alvo com que pretende trabalhar)	Facilita o cruzamento de perfis oferecidos e pretendidos e a integração dos voluntários em programas de voluntariado
	Disponibilização de ficha de inscrição online na página da internet do BLV	Agiliza o processamento administrativo das inscrições, diminuindo o tempo de espera dos voluntários
	Divulgação do BLV através da rede social do concelho e das juntas de freguesia	Favorece a inscrição de organizações promotoras
	Contactos individualizados com potenciais organizações promotoras	Favorece a inscrição de organizações promotoras; facilita a integração de voluntários com perfis específicos
	Apoio da entidade enquadradora para contratualização de seguros, no caso de organizações promotoras com dificuldades financeiras	Favorece a inscrição de organizações promotoras, ao tornar menos onerosa a integração dos voluntários
	Desenvolvimento de programas de voluntariado pela entidade enquadradora	Integração de um maior número de voluntários, num leque de domínios mais alargado

Integração dos voluntários	Criação de programa informático para gerir inscrição de voluntários e organizações promotoras (identificação de coincidências nos perfis oferecidos e pretendidos)	Maior celeridade e eficiência na integração de voluntários
Formação	Formação dos técnicos do BLV em formação de voluntários	Maior regularidade e abrangência das ações de formação de voluntários e organizações promotoras, sem custos adicionais
	Formalização de parcerias com entidades do concelho (empresas ou organizações não governamentais) que proporcionem formação aos voluntários de forma gratuita	
	Cooperação com BLV de concelhos próximos em ações de formação	
Acompanhamento	Inquéritos periódicos a voluntários e organizações promotoras, via correio eletrónico	Monitorizar satisfação de voluntários e organizações promotoras, com custos baixos
Divulgação	Disponibilização de uma página da internet sobre o BLV	Divulgar o BLV e suas atividades, com custos baixos
	Newsletter eletrónica	
Informação sobre voluntariado	Disponibilização de informação sobre voluntariado (legislação, guias, materiais de formação) na página da internet do BLV	Proporcionar informação sobre voluntariado, com custos baixos
	Criação de uma base de documentação conjunta entre vários BLV	
Recursos humanos	Integração de voluntários nas tarefas do BLV	Colmatar necessidades pontuais de pessoal (ex. formação, inserção de registos em bases de dados, etc.)
	Vários trabalhadores a tempo parcial no BLV, em lugar de um único trabalhador a tempo inteiro	Permite repartir responsabilidades, combinar várias competências distintas e diminuir o desgaste dos técnicos
Recursos financeiros	Desenvolvimento de estratégias de angariação de fundos, tais como participação em projetos nacionais e internacionais em parceria	Maior disponibilidade de recursos financeiros para realizar as atividades do BLV

7.4.2 Recomendações

Com base nos resultados das entrevistas e inquérito, apresenta-se aqui um conjunto de recomendações que poderão beneficiar o funcionamento dos BLV e a atividade dos voluntários. Estas recomendações centram-se em duas questões fundamentais: a agilização e maior eficácia dos BLV e a partilha de recursos entre BLV e com o CNPV.

1. **Diagnóstico do voluntariado por concelho:** Uma vez que os BLV vêm frequentemente implantar-se em concelhos onde já existem instituições com tradição de voluntariado, seria vantajoso que a implantação de um BLV fosse antecedida de um diagnóstico do voluntariado do concelho e que se chegasse a um entendimento entre todos visando soluções de soma positiva. Uma gestão conjunta dos voluntários, salvaguardada a autonomia das instituições existentes, poderia ser do interesse comum.
2. **Articulação de esforços entre câmaras municipais e organizações não-governamentais.** Uma vez que não é possível determinar qual a modalidade de enquadramento dos BLV (por uma câmara municipal ou por uma organização não governamental) mais favorável, o que se constata é que a conjugação de esforços entre estes dois tipos de entidade é benéfica. A maior flexibilidade burocrática das organizações não-governamentais pode ser combinada com a maior disponibilidade de recursos (humanos e materiais) das autarquias para um funcionamento mais eficaz dos BLV.
3. **Renovação das fichas de inscrição de voluntários e entidades promotoras.** As fichas de inscrição para voluntários e organizações promotoras disponibilizadas pelos BLV seguem em larga medida o modelo fornecido pelo CNPV. No entanto, ao longo dos anos e fruto da experiência acumulada, alguns BLV foram adaptando as suas fichas de inscrição e inserindo novos elementos. Seria vantajoso o confronto dessas várias experiências, com a identificação dos benefícios da inserção de determinados dados dos voluntários e das organizações promotoras, de forma a criar uma nova ficha-modelo mais adaptada às circunstâncias atuais.
4. **Criação de um sistema informático de base de dados adaptado ao trabalho dos BLV.** A gestão manual das inscrições de voluntários e organizações promotoras é ineficiente e morosa. A disponibilização de um sistema informático de base de dados, alimentado automaticamente por inscrições online e que permitisse o cruzamento dos perfis oferecidos e pretendidos (como já existe em alguns BLV), poderia agilizar e tornar mais célere o processo de integração dos voluntários em programas de voluntariado, reduzindo a insatisfação e desistências dos candidatos e a pressão sobre os recursos humanos dos BLV. A existência de um sistema comum a todos os BLV, desde

que permitisse alguma adaptação às necessidades individuais, é muito menos onerosa que a criação de uma solução informática própria em cada BLV. Por outro lado, também poderia facilitar a troca de informação entre BLV (por exemplo, permitindo a integração de voluntários em concelhos próximos) e com o CNPV. O desenvolvimento de um tal sistema informático exigira, no entanto, a participação ativa dos BLV, de forma a informar os técnicos de informática responsáveis pelo novo programa das suas dificuldades e necessidades.

5. **Incentivo à criação de páginas de internet dos BLV.** As páginas da internet permitem, com um custo moderado, facilitar o cumprimento de múltiplas das funções dos BLV: angariar voluntários e organizações promotoras, facilitar a sua inscrição, divulgar oportunidades de voluntariado em organizações promotoras ou mesmo as características dos voluntários disponíveis, disseminar informação sobre voluntariado, publicitar ações de sensibilização e de formação. A disponibilização de um modelo comum (sugerido, não imposto) ou mesmo de uma plataforma de integração destas páginas poderiam ser soluções vantajosas. A própria página do CNPV deveria ser reformulada de forma a proporcionar recursos comuns, como por exemplo um centro de documentação virtual sobre voluntariado (não faz muito sentido que cada página da internet dos BLV contenha os diplomas legislativos relativos ao voluntariado, duplicando conteúdos já disponíveis online). No entanto, a página da internet não pode ser a única via de divulgação dos BLV, sob pena de exclusão das camadas da população sem acesso à internet.
6. **Articulação entre BLV de concelhos limítrofes para o intercâmbio de voluntários e organizações promotoras.** Ainda que a dispersão geográfica de alguns concelhos já coloque obstáculos à integração de voluntários, a partilha de informação entre BLV de concelhos limítrofes pode conduzir a uma mais fácil adequação de perfis de oferta e procura de voluntariado. Um residente de um concelho poderá assim ser encaminhado para um programa de voluntariado no domínio pretendido numa organização promotora no concelho vizinho.
7. **Formação de formadores para técnicos dos BLV.** Estando atribuído ao CNPV o apoio técnico na formação dos voluntários dos BLV, tal poderia ser mais facilmente atingido não através da formação direta dos voluntários mas sim da formação do pessoal dos BLV em formação de carácter geral em voluntariado. Um programa de formação de formadores regular, organizado por região, poderia colmatar a falta de recursos humanos do próprio CNPV para o desempenho desta tarefa. Os técnicos dos BLV, devidamente formados, encarregar-se-iam então da formação dos voluntários. Poderia ainda

promover-se uma maior integração regional da formação, através de parcerias entre BLV, criando-se “escolas” regionais de voluntariado.

8. **Campanhas nacionais de divulgação dos BLV** As estratégias de angariação de candidaturas de voluntários e organizações promotoras nos concelhos poderiam ser potencializadas através de uma campanha publicitária nacional, em *outdoors*, meios de comunicação social e via internet (por exemplo, através das redes sociais). Esta campanha não se destina a substituir, mas sim a complementar, os esforços locais e os contactos personalizados.
9. **Flexibilização da lei do voluntariado no que respeita à obrigatoriedade de seguro.** A exigência de contratação de uma apólice de seguro tem-se revelado como um sério obstáculo à integração de voluntários, sobretudo em atividades pontuais ou tarefas isentas de risco. A flexibilização desta medida, em face do tipo de trabalho efetuado pelo voluntário (tarefa e número de horas) bem como da idade do voluntário, deveria ser considerada, sem no entanto pôr em causa a proteção do voluntário em caso de acidente ou doença.
10. **Incremento da equipa de apoio técnico do CNPV.** Atendendo à dificuldade das entidades enquadradoras fazerem face a todas as necessidades dos BLV e ao conhecimento especializado detido pela equipa de apoio técnico do CNPV, seria vantajoso aumentar o número de técnicos na equipa e promover a sua descentralização, por exemplo através da criação de núcleos regionais. Estes núcleos poderiam contribuir para dinamizar várias iniciativas a nível regional, como programas de formação, campanhas de divulgação, centros de informação sobre voluntariado, articulação entre BLV geograficamente próximos e encontros de BLV.
11. **Dinamização da página da internet do CNPV** De forma a servir como veículo de informação privilegiado sobre o voluntariado, a página da internet do CNPV carece de atualização regular, do incremento da interatividade e da adição de mais conteúdos informativos. É também essencial disponibilizar os contactos atualizados dos BLV e, eventualmente, mais informação sobre cada um deles. Um fórum de discussão acessível apenas a coordenadores e técnicos dos BLV poderia fomentar a disseminação de boas práticas, facilitar o esclarecimento de dúvidas e o intercâmbio de informação.
12. **Promoção de Encontros Nacionais de BLV.** Também com o objetivo de disseminar informação e boas práticas, é desejável organizar encontros nacionais de BLV, com uma periodicidade regular, sob os auspícios do CNPV. Os encontros nacionais permitem reunir todos os coordenadores de BLV, fomentar o interconhecimento pessoal, discutir temas de interesse geral, apresentar casos de sucesso (e de insucesso), estudar esquemas de

cooperação, partilhar experiências. A coordenação do CNPV é muito importante para garantir a participação dos BLV mas também para recolher contributos para melhorar o apoio técnico disponibilizado. Estes encontros nacionais constituem igualmente uma boa forma de divulgar o voluntariado e aumentar a exposição nos meios de comunicação social.

8. Conclusões

Este estudo permitiu obter um retrato da situação dos BLV, nomeadamente no que respeita ao seu funcionamento, atividades desenvolvidas e funções desempenhadas.

Todos os BLV cumprem o requisito mínimo de ter uma bolsa de voluntariado e inscrições por parte de voluntários e de organizações promotoras. No entanto, o volume de voluntários e de organizações inscritos é muito variável e não reflete necessariamente a dimensão do concelho. Há BLV muito ativos na angariação de voluntários e de organizações promotoras e outros que fazem um menor esforço de recrutamento, concentrando esforços na integração e acompanhamento dos voluntários. Nem todos os BLV dispõem de um posto de atendimento ao público e mesmo nos casos em que este existe, o espaço é frequentemente partilhado com outros serviços da entidade enquadradora. A criação dos BLV com o apoio de uma rede local (como a rede social do conselho e as comissões sociais de freguesia) é importante para incentivar a inscrição de organizações promotoras e a integração de voluntários.

Existe um desfasamento generalizado entre a oferta e a procura de voluntariado. As candidaturas de voluntários tendem a ser em volume bastante superior às candidaturas de organizações promotoras, pelo que há bastantes dificuldades de integração dos voluntários. Este desfasamento é sobretudo numérico, mas também são sentidas dificuldades em termos de domínios de voluntariado, de formação dos voluntários e de disponibilidade de horários.

Alguns BLV procuram colmatar a escassez de organizações promotoras incentivando as suas entidades enquadradoras a desenvolver programas de voluntariado próprios. Por outro lado, enquanto as estratégias de angariação de voluntários tendem a ser mais genéricas (campanhas de sensibilização, participação em eventos, divulgação através dos meios de comunicação social ou da página da internet), as estratégias de angariação de organizações promotoras são mais individualizadas e dirigidas, através de reuniões, visitas às instituições ou pedidos diretos de integração de um voluntário com determinado perfil.

Todos os BLV seguem as normas de seleção de candidaturas de voluntários e organizações, nomeadamente a obrigatoriedade de uma entrevista individual. A taxa de rejeição de candidaturas é baixa, tanto no caso dos voluntários como das organizações promotoras, sendo muitas vezes feito um esforço de integração mesmo dos casos mais problemáticos.

A taxa de integração dos voluntários em programas de voluntariado é muito variável e depende não só da ação dos BLV mas também do que é pretendido pelos voluntários inscritos. Em alguns casos, os voluntários pretendem realizar voluntariado ocasional,

colaborando em ações pontuais, e não a participação num programa de voluntariado regular e continuado.

A maioria dos BLV, mas não todos, proporciona formação aos seus voluntários e uma proporção menor oferece formação também a organizações promotoras. As limitações ao nível da formação devem-se sobretudo à escassez de recursos humanos e financeiros para desempenhar esta atividade.

Na maioria dos casos é feito o acompanhamento dos voluntários, mas não de uma forma muito sistemática e formal. São feitos contactos ocasionais com voluntários e organizações e apenas em alguns casos realizados inquéritos de satisfação. Vários BLV afirmam não ser informados das desistências dos voluntários.

As ações de sensibilização são realizadas regularmente por quase todos os BLV. Poucos dispõem de um centro de documentação próprio mas quase todos os BLV disponibilizam informação sobre a temática do voluntariado.

Em termos de recursos, os BLV funcionam com grandes restrições em termos de pessoal e de financiamento, que são muitas vezes partilhados com outros serviços da entidade enquadradora. No entanto, as entidades enquadradoras proporcionam também outros tipos de recursos (apoio informático, transportes, serviços de design e reprografia) que são essenciais ao funcionamento dos BLV.

As tecnologias de informação são um recurso importante para os BLV. Uma página na internet informativa e que disponibilize fichas de preenchimento online permite, por um lado, agilizar a inscrição dos voluntários e de organizações promotora e, por outro, disponibilizar um acervo documental sobre a temática do voluntariado. Um bom suporte informático para a base de dados de voluntários e organizações possibilita o cruzamento de informação sobre perfis pretendidos e oferecidos, facilitando a integração de voluntários em programas de voluntariado.

O CNPV e os contactos entre BLV são também uma fonte de apoio para o funcionamento dos BLV, mas a troca de informação e a partilha de recursos deve ainda ser incrementada.

Por fim, foram identificadas algumas diferenças respeitantes à antiguidade dos BLV e às suas modalidades de enquadramento. Os BLV com mais anos de funcionamento tendem a ter um maior número de voluntários e de organizações promotoras inscritos, um maior sucesso na integração de voluntários e no desempenho das atividades que lhes estão atribuídas, nomeadamente a formação e o acompanhamento dos voluntários. Quanto ao enquadramento por autarquias ou por organizações não-governamentais, há vantagens e desvantagens em cada modalidade, pelo que as parcerias entre os dois tipos de instituição podem ser a solução mais vantajosa.

9. Bibliografia

BARUCH, Y, e B. Holtom (2008) “Survey response rate levels and trends in organizational research”, *Humans Relations*, 61(8) 1139-1160

CEV – the European Volunteer Centre (2009), *An enabling volunteering infrastructure in Europe : Situation – Trends – Outlook*, Bruxelas: CEV

DELICADO, A. (2003) A Solidariedade como Valor Social no Portugal Contemporâneo? In Jorge Vala, Manuel Villaverde Cabral e Alice Ramos (Eds.), *Valores Sociais: Mudanças e Contrastes em Portugal e na Europa* (pp. 199-256). Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais

DELICADO, A., A. N. Almeida e J. Ferrão (2002) *Caracterização do voluntariado em Portugal*, Lisboa: Comissão Nacional para o Ano Internacional do Voluntariado

DIX, S. (2009) Religious plurality within a catholic tradition: A study of the Portuguese capital, Lisbon, and a brief comparison with Mainland Portugal, *Religion*, Volume 39, Issue 2, Pages 182-193

DUGSTAD, L. (2008), “The history and dilemmas of Volunteer Centres in Norway.”, in *Volunteering Infrastructure & Civil Society Conference*, Rotterdam.

ELLIS, S. J. (2010), “Volunteer Centers : Changing Rationale and Roles.” *e-Volunteerism X*, no. 4: 1-9. <http://www.e-volunteerism.com/quarterly/10jul/10jul-voices.php>.

FRAGNIÈRE, J. P. (1992), “Pour le bénévolat”, *Documents CLEIRPPA*, nº 214, pp. 14-20.

GASKIN, K. e J. Davis-Smith (1995), *A new civic Europe: the extent and nature of volunteering in Europe*, Londres: The Volunteer Centre

HESPANHA, P. (coord) (1997), *O papel da sociedade na protecção social – dinâmicas locais e instituições particulares num sistema renovado de segurança social*, Coimbra: Centro de Estudos Sociais

HILGER, P. (2008), “A Case of Human Service Dominance: Volunteer Centres in Finland.” in *Volunteering Infrastructure & Civil Society Conference*, Rotterdam.

HOWLETT, S. (2008) "Lending a hand to lending a hand : The role and development of Volunteer Centres as infrastructure to develop volunteering." in *Volunteering Infrastructure & Civil Society Conference*, Rotterdam.

LARS, B. e S. Henriksen (2008), "Local Volunteer Centres in Denmark." in *Volunteering Infrastructure & Civil Society Conference*, Rotterdam.

MARTIN, M. I. M. e E. V. Gago, (2000), "Coexistencia de voluntariado y trabajo asalariado en las ONG de acción social", *Documentation Social*, nº 122, pp. 85-103

MORATALLA, A.D. (1996), "Voluntarios? No gracias. Clarificación ética de la acción voluntária", *Documentation Social*, nº 104, pp. 27-38

SANTOS, B.S. (1990), *O Estado e a sociedade em Portugal*, Porto: Afrontamento

SHEEHAM, K. (2001) "E-mail Survey Response Rates: A Review", *Journal of Computer-Mediated Communication*, 6(2); [Online] Disponível em; <http://jcmc.indiana.edu/vol6/issue2/sheehan.html>

TOMASKOVIC-DEVEY, D. et al (1994) "Organizational Survey Nonresponse", *Administrative Science Quarterly*, 39(3), pp. 439-457

Anexo 1

Questionário do inquérito

Bancos Locais de Voluntariado

Por solicitação do Conselho Nacional de Promoção do Voluntariado, o Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa está a proceder a um estudo sobre os Bancos Locais de Voluntariado (BLV), no qual se integra o presente inquérito.

Solicitamos a sua colaboração no preenchimento deste inquérito, que não deverá demorar mais de 15 minutos.

As respostas são anónimas e confidenciais e só serão tratadas pela equipa de investigação.

Em caso de dúvida no preenchimento, por favor contacte: ana.delicado@ics.ul.pt; 217804700.

A sua colaboração é muito importante para o sucesso deste estudo. Os resultados serão objecto de uma ampla divulgação pública, incluindo a todos os Bancos Locais de Voluntariado, contribuindo assim para o conhecimento mais aprofundado destas instituições, o que beneficiará o seu desenvolvimento e difusão das melhores práticas.

1. Em que ano foi criado o Banco Local de Voluntariado?

2. Qual é a entidade enquadradora do Banco Local de Voluntariado?

- Pessoa colectiva de direito público (ex. câmara municipal)
- Pessoa colectiva de direito privado (ex. organização não governamental, fundação, associação)
- Ambas

3. A criação do Banco Local de Voluntariado teve por base uma parceria entre várias entidades locais?

- Sim
- Não

4. Se sim, quais?

5. O Banco Local de Voluntariado tem contactos regulares com outros BLV?

- Sim
- Não

6. Se sim, quais?

Bancos Locais de Voluntariado

7. Quantos funcionários trabalham no Banco Local de Voluntariado?

A tempo parcial

A tempo integral

8. O Banco Local de Voluntariado tem um posto de atendimento aberto ao público?

- Sim
 Não

9. Com que regularidade é que o posto de atendimento está aberto ao público?

- Todos os dias úteis, de manhã e de tarde
 Todos os dias úteis, apenas de manhã ou de tarde
 Alguns dias por semana, de manhã e de tarde
 Alguns dias por semana, apenas de manhã ou de tarde
 Apenas um dia por semana, de manhã e de tarde
 Apenas um dia por semana, apenas de manhã ou de tarde

10. O Banco Local de Voluntariado dispõe de uma página na internet?

- Sim
 Não

Bancos Locais de Voluntariado

11. Que informação e serviços estão disponíveis na página de internet do Banco Local de Voluntariado?

- Informação sobre os objectivos do BLV
- Informação sobre a localização e horário do posto de atendimento
- Fiche de candidatura para voluntários/organizações promotoras para ser enviada por correio/e-mail
- Fiche de candidatura para voluntários/organizações promotoras online
- Informação sobre voluntários inscritos no BLV
- Informação sobre organizações promotoras inscritas no BLV
- Informações gerais sobre voluntariado
- Legislação sobre voluntariado
- Informação sobre acções de sensibilização
- Informação sobre acções de formação

Outro (especifique)

12. Por favor indique o número aproximado de:

Candidaturas de voluntários inscritos no BLV

Candidaturas de voluntários aprovadas

Candidaturas de organizações promotoras inscritas no BLV

Candidaturas de organizações promotoras aprovadas

Voluntários encaminhados para programas de voluntariado em organizações promotoras

Voluntários que desistiram do programa de voluntariado antes do prazo previsto

13. A entidade enquadradora do Banco Local de Voluntariado é também organização promotora (tem programas de voluntariado próprios)?

- Sim
- Não

14. Qual das seguintes frases mais se adequa à presente situação do Banco Local de Voluntariado?

- A oferta de candidaturas de voluntários é muito superior à procura por parte de organizações promotoras.
- A oferta de candidaturas de voluntários é relativamente superior à procura por parte de organizações promotoras.
- A oferta de candidaturas de voluntários é equilibrada face à procura por parte de organizações promotoras.
- A oferta de candidaturas de voluntários é relativamente inferior à procura por parte de organizações promotoras.
- A oferta de candidaturas de voluntários é muito inferior à procura por parte de organizações promotoras.

Bancos Locais de Voluntariado**15. Que áreas de intervenção são pretendidas pelos candidatos a voluntários inscritos no BLV?**

	Majoria	Bastantes	Alguma	Poucos	Nenhum	Não se aplica
Apoio e Solidariedade Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emprego e Formação Profissional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actividade Cultural e Recreativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Educação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ciência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cultura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informação / Prevenção	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Defesa de Direitos de Grupos de Minorias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protecção de Património / Ambiente (Animais / Florescer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reabilitação/Reinserção social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desporto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saúde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desenvolvimento de Vida Associativa/Economia Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Promoção do Voluntariado e da Solidariedade Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protecção Civil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Defesa do Consumidor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cooperação para o Desenvolvimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Turismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informática	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Direitos do cidadão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Justiça/apoio à vítima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desenvolvimento local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outro (especifique)	<input type="text"/>					

Bancos Locais de Voluntariado**16. Que áreas de intervenção são pretendidas pelas organizações promotoras inscritas no BLV?**

	Maioria	Bastantes	Alguma	Poucos	Nenhum	Não se aplica
Apoio e Solidariedade Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emprego e Formação Profissional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actividade Cultural e Recreativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Educação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ciência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cultura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informação / Prevenção	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Defesa de Direitos de Grupos de Minorias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protecção de Património / Ambiente (Animais / Florestas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reabilitação/Reinserção social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desporto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saúde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desenvolvimento de Vida Associativa/Económica Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Promocão do Voluntariado e da Solidariedade Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protecção Civil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Defesa do Consumidor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cooperação para o Desenvolvimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Turismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informática	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Direitos do cidadão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Justiça/apoio à vítima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desenvolvimento local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outro (especifique)	<input type="text"/>					

Bancos Locais de Voluntariado

17. Tem havido dificuldades em combinar o perfil dos voluntários com as necessidades das organizações promotoras?

- Muitas dificuldades
- Bastantes dificuldades
- Algumas dificuldades
- Poucas dificuldades
- Nenhunas dificuldades

18. Especifique essas dificuldades:

19. Que acções têm sido desenvolvidas para angariar candidaturas de voluntários?

20. Que acções têm sido desenvolvidas para angariar candidaturas de organizações promotoras?

21. O Banco Local de Voluntariado já fez acções de sensibilização para o voluntariado?

- Sim
- Não

22. De que forma foram feitas as acções de sensibilização para o voluntariado?

Bancos Locais de Voluntariado

23. A que públicos foram dirigidas essas acções de sensibilização?

- Estudantes/escolas
- Funcionários de empresas
- Membros de associações/colectividades
- Dirigentes de associações/colectividades
- Idosos/reformados
- Funcionários de entidade enquadradora
- Público em geral

Outro (especifique)

24. Como avalia essas acções de sensibilização?

- Muito eficazes
- Relativamente eficazes
- Pouco eficazes
- Nada eficazes

25. O Banco Local de Voluntariado já fez acções de formação para voluntários?

- Sim
- Não

26. Quantos voluntários foram abrangidos pelas acções de formação?

27. Como avalia essas acções de formação para voluntários?

- Muito eficazes
- Relativamente eficazes
- Pouco eficazes
- Nada eficazes

Bancos Locais de Voluntariado

28. O Banco Local de Voluntariado já fez acções de formação para organizações promotoras?

- Sim
 Não

29. Quantas organizações promotoras foram abrangidas pelas acções de formação?

30. Como avalia essas acções de formação para organizações promotoras?

- Muito eficazes
 Relativamente eficazes
 Pouco eficazes
 Nada eficazes

31. O Banco Local de Voluntariado disponibiliza informação sobre voluntariado?

- Sim
 Não

32. De que forma é disponibilizada a informação sobre voluntariado?

- Centro de documentação/biblioteca
 Página na Internet
 Folhetos
 Boletim/newsletter
 Outras publicações

Outro (especifique)

Bancos Locais de Voluntariado

33. É feito o acompanhamento dos voluntários após a sua integração na organização promotora?

- Sim
 Não

34. Como é que é feito esse acompanhamento dos voluntários após a integração na organização promotora?

35. Como avalia esse acompanhamento dos voluntários após a integração na organização promotora?

- Muito eficaz
 Relativamente eficaz
 Pouco eficaz
 Nada eficaz

36. De forma geral, como avalia o grau de satisfação dos voluntários integrados em programas de voluntariado através do Banco Local de Voluntariado?

- Muito satisfeitos
 Bastante satisfeitos
 Satisfeitos
 Pouco satisfeitos
 Nada satisfeitos

37. De forma geral, como avalia o grau de satisfação das organizações promotoras que acolheram voluntários através do Banco Local de Voluntariado?

- Muito satisfeitas
 Bastante satisfeitas
 Satisfeitas
 Pouco satisfeitas
 Nada satisfeitas

Bancos Locais de Voluntariado

38. Como avalia os recursos financeiros disponibilizados pela entidade enquadradora ao Banco Local de Voluntariado?

- Muito suficientes
- Suficientes
- Insuficientes
- Muito Insuficientes

39. Como avalia os recursos humanos disponibilizados pela entidade enquadradora ao Banco Local de Voluntariado?

- Muito suficientes
- Suficientes
- Insuficientes
- Muito Insuficientes

40. Como avalia os outros recursos (instalações, apoio técnico, etc.) disponibilizados pela entidade enquadradora ao Banco Local de Voluntariado?

- Muito suficientes
- Suficientes
- Insuficientes
- Muito Insuficientes

41. Como avalia o apoio técnico proporcionado pelo Conselho Nacional de Promoção do Voluntariado ao Banco Local de Voluntariado?

- Muito suficientes
- Suficientes
- Insuficientes
- Muito Insuficientes

42. Como é que o apoio técnico proporcionado pelo Conselho Nacional de Promoção do Voluntariado poderia ser melhorado?

43. Quais as principais dificuldades com que o Banco Local de Voluntariado se depara?

Anexo 2

Guião de entrevista

Guião de entrevista a coordenadores de Bancos Locais de Voluntariado (BLV)

1. Como foi criado o BLV? De quem partiu a iniciativa?
2. Com que objectivo foi criado o BLV?
3. Como tem sido feita a divulgação do BLV?
4. Quantos voluntários se inscreveram no BLV? Quantas candidaturas foram aceites?
5. Quantas organizações promotoras estão inscritas no BLV?
6. Quantos voluntários já foram colocados em programas de voluntariado?
7. O que é que tem sido feito para angariar candidaturas de voluntários? Que resultados acha que teve?
8. O que é que tem sido feito para angariar candidaturas de organizações promotoras? Que resultados acha que teve?
9. Tem havido dificuldades em combinar o perfil dos voluntários com as necessidades das organizações promotoras?
10. A entidade enquadradora desenvolve programas de voluntariado próprios? Se sim, quais? Quantos voluntários estão/estiveram envolvidos?
11. O BLV acompanha a formalização dos programas de voluntariado entre os voluntários e as organizações promotoras? De que forma?
12. Como é feito o acompanhamento e avaliação da satisfação dos voluntários e das organizações promotoras? Que resultados tem tido este acompanhamento e avaliação?
13. Quantos voluntário desistiram dos programas em que foram colocados?
14. O BLV já fez acções de formação para voluntários? Sobre que temas? Quantos voluntários foram abrangidos? Como avalia os resultados destas acções (suficientes/insuficientes, adequadas/desadequadas às necessidades)?
15. O BLV já fez acções de formação para organizações promotoras? Sobre que temas? Quantas organizações promotoras foram abrangidas? Como avalia os resultados destas acções (suficientes/insuficientes, adequadas/desadequadas às necessidades)?
16. O BLV já fez acções de sensibilização para o voluntariado? Se sim, de que forma? Quando? Dirigidas a que públicos? Como avalia os resultados destas acções (suficientes/insuficientes, adequadas/desadequadas às necessidades)?
17. O BLV disponibiliza informação sobre voluntariado? De que forma?
18. O BLV tem contactos com outros bancos de voluntariado? Quais? Que tipo de contactos?

19. Qual é o principal financiador do BLV? Há outros financiadores? Quais? Que estratégia de angariação de fundos tem o BLV?
20. De que recursos materiais (instalações, equipamento) dispõe o BLV? São suficientes? Porquê?
21. De que recursos humanos dispõe o BLV? São suficientes? Porquê?
22. Que outros apoios ou recursos é que o BLV necessita por parte da entidade enquadradora? E por parte do Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado? E por parte de outras entidades?
23. Quais são as principais dificuldades com que o BLV se confronta? Como acha que podiam ser resolvidas?
24. Que impacto é que acha que o BLV teve no concelho ...?
25. Como vê o futuro do BLV?

Dados do entrevistado:

Nome:

Cargo no BLV e na entidade enquadradora:

Nº de anos de trabalho no BLV:

Anexo 3

Caracterização da amostra do inquérito

Quadro A3.1 BLV por entidade enquadradora

Pessoa colectiva de direito público	53
Pessoa colectiva de direito privado	6

N = 59, Fonte: Inquérito aos BLV, 2011

Quadro A3.2 BLV por ano de criação

2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
1	1	1	2	3	5	14	6	13	9	3	1

N = 53, Fonte: Inquérito aos BLV, 2011

Quadro A3.3 BLV por ano de criação (intervalos)

Até 2005	13
2006-2008	33
2009-2011	13

N = 59, Fonte: Inquérito aos BLV, 2011

Quadro A3.4 Numero de voluntários inscritos nos BLV

Até 60	11
60 a 150 voluntários	22
Mais de 150 voluntários	20

N = 53, Fonte: Inquérito aos BLV, 2011

Quadro A3.5 Proporção de voluntários integrados em programas nos voluntários inscritos nos BLV

Até um terço	12
Até 2 terços	12
Mais de 2 terços	18

N = 42, Fonte: Inquérito aos BLV, 2011

Quadro A3.6 Número de organizações promotoras inscritas nos BLV

Até 10	17
11 a 30	17
Mais de 30	19

N = 53, Fonte: Inquérito aos BLV, 2011

Quadro A3.6 Recursos humanos dos BLV

Menos de um trabalhador a tempo inteiro	24
Mais de um trabalhador a tempo inteiro	31

N = 55, Fonte: Inquérito aos BLV, 2011