

VOLUNTARIADO EM PORTUGAL

CONTEXTOS, ATORES E PRÁTICAS

FUNDAÇÃO
EUGÉNIO
DE ALMEIDA

VOLUNTARIADO EM PORTUGAL

CONTEXTOS, ATORES E PRÁTICAS

ÍNDICE

8	NOTA DE ABERTURA
11	INTRODUÇÃO
15	OPÇÕES METODOLÓGICAS
29	I. O ESTADO DA ARTE DA INVESTIGAÇÃO E AÇÃO SOBRE O VOLUNTARIADO
29	Introdução
30	1. Voluntariado: abordagens conceptuais
32	2. A variedade dos enquadramentos
34	3. Motivações e valores para o voluntariado
34	3.1. Motivações para o voluntariado: do altruísmo ao individualismo
35	3.2. Os valores que movem o voluntário
37	3.3. O papel do capital social
39	4. Intervenção do voluntariado: áreas e grupos alvo
39	4.1. As áreas de intervenção
42	4.2. Os grupos-alvo
43	5. Gestão e formação do e para o voluntariado
45	6. Voluntariado e profissionalização
46	7. Voluntariado e emprego
47	8. Os protagonistas no voluntariado
47	8.1. O Estado
49	8.2. A Igreja
50	8.3. O terceiro setor
53	8.4. As empresas
56	Conclusão
59	II. VOLUNTARIADO EM NÚMEROS: A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL
59	Introdução
60	1. O desafio de mensurar o voluntariado
61	2. Portugal no contexto europeu
67	3. Participação no voluntariado: algumas análises internacionais
68	4. Participação no voluntariado: os olhares dos atores nacionais

70	5. Distribuição do voluntariado por áreas de intervenção
74	6. Conciliar a oferta e a procura – Portugal e a União Europeia
77	7. Valor económico do voluntariado
79	8. Projetos de medição do voluntariado
80	8.1. A valorização económica do voluntariado: perspetivas críticas, defensoras e promotoras
81	8.2. A metodologia para avaliar o valor do voluntariado
83	Conclusão

85 III. ENQUADRAMENTO NORMATIVO DO VOLUNTARIADO EM PORTUGAL E NO CONTEXTO EUROPEU

85	Introdução
86	1. A Lei de Bases do Voluntariado em Portugal
87	1.1. Princípios gerais
88	1.2. Conceitos, direitos e deveres
91	1.3. As limitações da regulação
91	1.3.1. Algumas limitações identificadas pelos atores nacionais
93	2. Enquadramento normativo no contexto europeu
94	2.1. Países com enquadramento normativo vs. Países sem enquadramento normativo
95	3. Portugal no contexto europeu
95	3.1. Portugal e a Europa do Sul
96	3.2. A Europa do Norte: os casos da Dinamarca, Holanda e Finlândia
98	3.3. Olhares dos atores sobre Portugal no contexto europeu
99	4. A relação entre o voluntariado e a lei
100	5. A Agenda Política de Voluntariado na Europa (P.A.V.E.)
102	Conclusão

105 IV. ENQUADRAMENTO ORGANIZACIONAL DO VOLUNTARIADO: A DIMENSÃO INTERNACIONAL DA INFRAESTRUTURA DO VOLUNTARIADO

105	Introdução
107	1. Caracterização de alguns protagonistas do voluntariado
107	1.1. Plataformas internacionais
115	1.2. Plataformas em alguns países europeus
116	1.2.1. O caso da Volunteering England, em Inglaterra
117	1.2.2. O caso da NOV, na Holanda
119	1.2.3. O caso da France Bénévolat, em França
121	1.2.4. O caso da SPES - Associazione Promozione e Solidarietà, em Itália
122	1.2.5. O caso da Plataforma del Voluntariado, em Espanha
125	1.2.6. O caso do ÖKA National Volunteer Centre, na Hungria
126	1.3. Os Centros e projetos de investigação
129	Conclusão

133 V. TRAJETÓRIA E DESAFIOS DO VOLUNTARIADO EM PORTUGAL

133	Introdução
134	1. O voluntariado no período pré-industrial
135	2. O voluntariado na era industrial
137	3. O voluntariado e o Estado-Providência
142	4. O voluntariado no período pós-industrial
142	4.1. Um novo contexto para o voluntariado
146	4.2. Os Anos do voluntariado
152	4.3. Os desafios do voluntariado em contexto de crise
156	Conclusão

159 ENQUADRAMENTO ORGANIZACIONAL DO VOLUNTARIADO: A DIMENSÃO NACIONAL DA INFRAESTRUTURA DO VOLUNTARIADO

159	Introdução
160	1. O Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado (CNPV)
163	2. As Plataformas representativas nacionais: confederação e federações
163	2.1. A Confederação Portuguesa do Voluntariado
166	2.2. A Federação Nacional do Voluntariado em Saúde
167	2.3. A Plataforma das Entidades de Voluntariado Missionário
168	2.4. A Plataforma Portuguesa das ONGD
170	3. Os Bancos Locais de Voluntariado e outras organizações de apoio ao voluntariado
170	3.1. Os Bancos Locais de Voluntariado (BLV)
177	3.2. Outras organizações de apoio ao voluntariado
179	4. As organizações de voluntários
180	4.1. Os Bombeiros Voluntários
182	4.2. A Cruz Vermelha Portuguesa
184	4.3. As Ligas no voluntariado em saúde
187	4.4. O Escotismo / Escutismo
189	Conclusão

193 VII. ÁREAS E NOVAS TENDÊNCIAS DO VOLUNTARIADO EM PORTUGAL

193	Introdução
194	1. Áreas de intervenção do voluntariado: conciliação entre o existente e as novas necessidades
194	1.1. Áreas de intervenção “tradicionais”
195	1.2. Necessidades de intervenção
198	2. O duplo sentido da ação
198	2.1. Voluntariado e envelhecimento ativo
200	2.2. Voluntariado jovem e cidadania
203	2.3. Voluntariado, emprego e exclusão social

208	3. Novos espaços de ação
208	3.1. O voluntariado empresarial
209	3.1.1. Voluntariado empresarial em Portugal
212	3.2. O voluntariado de competências
213	3.3. O Voluntariado de Proximidade
217	3.4. Voluntariado e novas tecnologias de informação e comunicação (NTIC)
220	3.5. Voluntariado transfronteiriço

227 VIII. PRÁTICAS E NECESSIDADES DE GESTÃO E CAPACITAÇÃO DO VOLUNTARIADO

227	Introdução
228	1. Gestão do voluntariado
230	1.1. Promoção e divulgação do voluntariado
233	1.2. Seleção e integração de voluntários
234	1.3. Acompanhamento e avaliação
237	1.4. Reconhecimento
238	2. Formação para o voluntariado
239	2.1. Destinatários da formação
239	2.1.1. Formação para voluntários
240	2.1.2. Formação para organizações
241	2.1.3. Bancos Locais de Voluntariado
242	2.2. Tipologias de formação
245	2.3. Necessidades formativas
245	2.3.1. Voluntários
246	2.3.2. Organizações
248	2.3.3. Bancos Locais de Voluntariado
251	3. Motivações para o voluntariado
252	3.1. Olhares dos atores sobre a motivação dos voluntários
255	Conclusão

257 IX. CONCLUSÕES

274	LISTA DE SIGLAS
278	ÍNDICE DE TABELAS
279	ÍNDICE DE GRÁFICOS E FIGURAS
281	BIBLIOGRAFIA
300	FICHA TÉCNICA

NOTA DE ABERTURA

Conforme tem sido reconhecido pelas organizações governamentais representativas dos países às mais diversas escalas - da ONU à União Europeia -, o Voluntariado desempenha um papel essencial no reforço da coesão social e económica, gerando capital social, promovendo a cidadania ativa, a solidariedade e uma forma de cultura que põe as pessoas em primeiro lugar.

Estudos realizados por entidades de referência na área social apontam para a existência de mais de 140 milhões de voluntários a nível mundial, estimando-se que existam, na Europa, mais de 100 milhões de pessoas envolvidas em atividades de voluntariado e ações solidárias.

Foi a pensar neste extraordinário tesouro de potencial humano e de esperança que as instâncias europeias declararam 2011 como o Ano Europeu do Voluntariado, tema que continuou na agenda de trabalho em 2012, o Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações e também neste Ano Europeu 2013, designado dos Cidadãos.

Reconhece-se assim, ao mais alto nível, que os voluntários incorporam e comunicam os valores que alicerçam a construção da Europa, como a solidariedade, a democracia, a liberdade e a igualdade, e os põem em prática todos os dias.

É o reconhecimento, também, do seu inestimável contributo para a coesão social, para o diálogo intergeracional e intercultural, para o bem-estar e o envolvimento ativo dos cidadãos, assim como para a promoção da União Europeia no mundo.

No caso de Portugal, o reconhecimento da importância de um Voluntariado qualificado tem vindo a crescer, sendo já significativo o número de instituições que, por todo o país, investem na valorização e qualificação dos voluntários, de forma integrada, continuada e consequente.

Entre elas se encontra a Fundação Eugénio de Almeida, cujo Projeto de Voluntariado constitui o pilar central da sua atuação no campo social. Trata-se de um instrumento ao serviço de um desígnio institucional que visa fortalecer a sociedade civil através de uma forma muito especial de cidadania ativa, tornando as pessoas protagonistas das transformações sociais, promovendo o seu compromisso e apoiando-as na busca de respostas a necessidades, problemas e interesses da comunidade.

Desde 2001 que a Fundação tem vindo a trabalhar neste sentido, na dupla perspetiva do desenvolvimento pessoal dos voluntários e do potencial de transformação social do Voluntariado.

A estratégia seguida passa pela qualificação dos voluntários e pela capacitação das instituições que dinamizam projetos de voluntariado; pelo trabalho em parceria com instituições nacionais e estrangeiras de referência; pelo desenvolvimento de projetos inovadores na perspetiva da investigação-ação; e, ainda, pela disseminação de resultados e de boas práticas.

O Banco de Voluntariado da Fundação, o programa anual de formação, as ações de sensibilização e divulgação junto da comunidade, os projetos de intervenção - como os Núcleos de Voluntariado de Proximidade -, e a Rede Transfronteiriça de Voluntariado, são a face mais visível e as marcas mais distintivas deste projeto que a Fundação quer que seja, cada vez mais, uma força mobilizadora, efetiva e eficaz, dos talentos de cada um ao serviço do bem de todos.

Perante a escassez de publicações sobre Voluntariado em Portugal, quer teóricas quer empíricas, a Fundação considera ser estratégica e pertinente a produção de informação estruturada e sistematizada sobre esta prática de cidadania, que garanta um conhecimento aprofundado da sua realidade específica e permita realizar um trabalho consequente e eficaz de promoção da cultura do Voluntariado.

Neste sentido, a Fundação Eugénio de Almeida desenvolveu a realização de um estudo sobre o Voluntariado em Portugal, que agora se publica.

Este trabalho de investigação, elaborado pelo CES – Centro de Estudos da Universidade de Coimbra, foi realizado no âmbito do projeto RTV – Rede Transfronteiriça de Voluntariado, financiado pelo POCTEP – Programa de Cooperação Transfronteiriça Portugal-Espanha e promovido pela Fundação Eugénio de Almeida em colaboração com a Cruz Roja Española - Comité Autónimo da Extremadura e com a Cruz Vermelha Portuguesa – Delegação de Évora.

Eduardo Pereira da Silva
Presidente do Conselho de Administração da Fundação Eugénio de Almeida

INTRODUÇÃO

É notória a importância do voluntariado nas sociedades modernas, tanto ao nível local como global. Ela foi marcada pela escolha do ano de 2001 como o Ano Internacional do Voluntariado e reforçada, em termos europeus, com a proclamação do ano de 2011 como o Ano Europeu das Atividades Voluntárias que Promovam uma Cidadania Ativa¹. Este Ano constituiu uma oportunidade única para a promoção do voluntariado na Europa. Esta iniciativa revelou-se extremamente oportuna, uma vez que o voluntariado pode contribuir para atenuar as tensões sociais e económicas que surgem em momentos de crise, como o que atravessamos, e contribuir para repensar o modo como se organizam as relações sociais e os valores dominantes nas sociedades. Por outro lado, este contexto coloca desafios à promoção e prática do voluntariado, quer em termos da capacidade individual e social para a ação voluntária, quer quanto à instrumentalização do voluntariado, podendo levar à sua perda de legitimidade social. A crise é, assim, um momento de preocupação como reconhecem as conclusões do Simpósio “*The future of volunteering: concepts, trends, visions*” organizado pelo Centro Europeu de Voluntariado, na medida em que “o esforço dos voluntários pode ser mal usado para compensar serviços que deviam, normalmente, ser desenvolvidos por pessoal remunerado”, tornando-se ainda mais importante “fornecer informação e comunicar sobre o voluntariado como uma resposta livremente escolhida dos cidadãos a assuntos que afetam as suas comunidades” (CEV, 2011, 11-12).

A relevância do voluntariado voltou a estar em evidência, desde os anos de 1970, aquando das transformações no Estado-Providência, no papel do Estado e do mercado e, sobretudo, nas formas de organização da sociedade. A mudança na estrutura demográfica da população (envelhecimento, imigração, etc.), a crescente heterogeneidade das necessidades das pessoas, o crescimento do nível de rendimento *per capita* e a promoção do princípio da subsidiariedade representaram alguns dos principais fatores que levaram a uma reconfiguração mais pluralista do Estado-Providência, desde finais de 1960, onde passaram a coexistir atores públicos e privados (com e sem fim de lucro) na prestação de serviços sociais, educativos, culturais, etc.

Por outro lado, já na década de 1990 começaram a evidenciar-se outras alterações nas formas de organização da gestão pública e das relações entre o Estado e o terceiro setor; na forma de produção e implementação de políticas sociais sob o duplo impulso de uma maior complexidade dos problemas sociais e maiores exigências de democratização e participação na governação societal; na relação dos cidadãos com os sistemas de bem-estar sob uma perspetiva de direitos e deveres e de corresponsabilização; na relação entre as empresas e a sociedade agora concebida em termos de responsabilidade social das empresas, etc.

O campo do voluntariado é também marcado pelo impacto das globalizações (económica, política e cultural), dos debates em torno do significado de trabalho e de emprego, da agenda da economia e sociedade do conhecimento, do papel das novas tecnologias da informação e da comunicação (NTIC) na criação de uma sociedade em rede, do agravamento da pobreza e da exclusão social, quer no interior das sociedades do Norte, quer no aprofundamento das desigualdades entre os países do Norte e do Sul e na emergência de novos riscos sociais, de saúde e ambientais. Todos estes desafios são perceptíveis nas dinâmicas, tendências, discursos e práticas do campo do voluntariado.

(1) Ao longo deste relatório usaremos também a designação Ano Europeu do Voluntariado como forma abreviada de nos referirmos a este ano.

Assim, o voluntariado passou a ser visto como uma expressão do dinamismo da sociedade civil, constituindo-se como espaço por excelência do exercício de uma cidadania ativa e participada – um espaço para ser cidadão e portador dos valores europeus de democracia, solidariedade e participação, como foi expresso pelos Estados membros do Conselho da Europa de Lisboa em março de 2000.

É, pois, inegável a relevância política atual do voluntariado, evidenciada, por um lado, pela importância que lhe foi atribuída não apenas no Ano Europeu do Voluntariado, mas também no anterior Ano Europeu da Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social (2010), no presente Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações (2012) e, certamente, no próximo Ano Europeu dos Cidadãos (2013). Em cada um destes momentos o voluntariado tem sido visto, respetivamente, como promotor da inclusão social, como elemento chave no envelhecimento ativo e na solidariedade intergeracional e será, com certeza, relevante como instrumento de promoção da cidadania. Esta sequência comemorativa resulta, por um lado, dos múltiplos significados do voluntariado e, por outro, do papel ativo dos atores sociais estatais e da sociedade civil na promoção destes significados bem como das redes e comunidades que, desde o local ao transnacional, se articulam em torno deste conceito.

Foi precisamente o papel de integração e coesão social que a Declaração de Bruxelas², aprovada pelo Centro Europeu de Voluntariado (CEV) na ponte entre o ano de 2010 e 2011, procurou reconhecer e intensificar. Este documento pretendeu dar continuidade ao trabalho efetuado no Ano Europeu do Combate à Pobreza e à Exclusão Social, articulando o esforço comum para a erradicação da pobreza e exclusão social com a promoção do voluntariado. Mais recentemente são os documentos do Parlamento Europeu e da Comissão Europeia sobre a promoção do voluntariado transfronteiriço que servem de ponte entre o Ano de 2011 e o Ano de 2013.

Foi amplo o impacto que deixaram as dinâmicas desenvolvidas no âmbito do Ano Europeu do Voluntariado, desde o nível mais micro das experiências e das atitudes individuais às instituições supranacionais governamentais e intergovernamentais ou da sociedade civil. Todavia, é evidente para os diversos atores sociais envolvidos que o esforço de promoção do voluntariado não termina aqui, havendo ainda muito caminho a percorrer no que diz respeito à criação de condições favoráveis à promoção do voluntariado. A Agenda Política para o Voluntariado na Europa (P.A.V.E.) elaborada na sequência do Ano Europeu do Voluntariado pela plataforma que esteve na base do impulso e na organização do Ano Europeu do Voluntariado, a *EYV2011 Alliance*, aponta algum desse caminho futuro³.

Em suma, o voluntariado é um fenómeno social muito complexo e interessante, implicando uma abordagem analítica que assuma o voluntariado não somente como um facto social, mas também como uma experiência que é ao mesmo tempo individual e coletiva.

A Fundação Eugénio de Almeida (FEA) tem vindo a construir, ao longo dos últimos anos, um amplo projeto de voluntariado que envolve múltiplas dimensões deste campo de atuação, a saber, banco de voluntariado, formação, informação e promoção, gestão do conhecimento, projetos de intervenção e voluntariado de proximidade. Este último foi considerado o melhor projeto, em Portugal, no âmbito da Iniciativa Comunitária EQUAL. A metodologia de trabalho, desenvolvida no seio do projeto, designada *Office box* do Voluntariado, tornou-se uma referência nacional. A FEA pretende, agora, aprofundar a sua atuação no campo do voluntariado no sentido de ser mais eficaz na sua missão de promoção do desenvolvimento humano pleno, integral e sustentável.

(2) A Declaração de Bruxelas resultou do colóquio "O voluntariado como meio de capacitação e inclusão social - Uma ponte entre o Ano Europeu de 2010 e 2011", realizado pelo CEV, em Bruxelas, no âmbito da Presidência Belga da União Europeia e serviu de guia ao Ano Europeu do Voluntariado.

(3) Policy Agenda on Volunteering in Europe P.A.V.E (EYV 2011 Alliance), 2011. <http://www.eyv2011.eu/resources-library/item/501-policy-agenda-on-volunteering-in-europe-pave-eyv-2011-alliance-2011>.

É no âmbito da ação da FEA, na área da gestão do conhecimento e numa perspetiva estratégica de atuação, que se enquadra o presente estudo, que teve como objetivo geral o diagnóstico da situação do voluntariado. Este diagnóstico, incide no enquadramento institucional, nas práticas e nas necessidades de promoção do voluntariado e, pretende contribuir para a formulação de propostas e recomendações com vista à conceção de uma orientação estratégica coerente, eficaz e amplificada na área do voluntariado, no respeito pela sua missão e espaço de atuação.

OPÇÕES METODOLÓGICAS

1. OBJETIVOS DE PESQUISA E MODELO DE ANÁLISE

Este estudo tem como objetivo geral proceder a um diagnóstico da situação do voluntariado ao nível do enquadramento institucional, das práticas e das suas necessidades de promoção com vista a permitir a formulação de propostas e recomendações para uma orientação estratégica coerente, eficaz e amplificada na área do voluntariado, no respeito pela missão e espaço de atuação da Fundação Eugénio de Almeida.

Para alcançar estes objetivos definiram-se instrumentos analíticos e indicadores, diversos, capazes de conciliar análise quantitativa e qualitativa. Foram construídos, também, instrumentos de recolha de informação e indicadores com vista à caracterização das práticas, dos perfis e necessidades das organizações, bem como dos projetos e equipas envolvidos na promoção e gestão do voluntariado.

A prossecução daquele objetivo é, todavia, condicionada pelo enquadramento geral do voluntariado em Portugal no que diz respeito às condições legais e institucionais para a sua promoção, às características e enquadramento das organizações nos sistemas de bem-estar e às motivações e expectativas dos voluntários, ou potenciais voluntários, sobre o seu papel. A insuficiente investigação nesta área, sobretudo de carácter qualitativo e abrangente, requer que se tenham em conta as características da sociedade portuguesa, bem como as suas especificidades em relação a países onde já existe um importante trabalho na área do voluntariado.

A mobilização em torno do voluntariado é, talvez, das mais amplas que até agora se observou quer no contexto da sociedade civil e do terceiro setor, quer das mais variadas estruturas governamentais e da administração pública, quer ainda das empresas. Esta mobilização estende-se, ainda, às mais diversas escalas, desde o nível micro dos voluntários ao nível macro das políticas, desde o local ao transnacional. É por isso que a sua compreensão requer uma abordagem abrangente que situe os diferentes atores e problemáticas quer no campo do voluntariado, quer no campo mais geral dos desafios, dos atores organizacionais e das estruturas das sociedades atuais. O voluntariado pode, assim, ser entendido a partir das políticas, das organizações e dos próprios voluntários.

No que diz respeito às políticas, o voluntariado tanto pode ser concebido a partir do papel do Estado, que garante um enquadramento jurídico e político, facilitador do voluntariado enquanto expressão da sociedade civil, como pode ser visto como instrumento de política pública, enquanto forma de colmatar as insuficiências dos apoios institucionais e familiares e de reforçar a coesão social, ou como forma de participação e de bem-estar pessoal. Cabe ao Estado a definição dos seus limites legais que, em Portugal, nos é dado pela Lei de Bases do Enquadramento Jurídico do Voluntariado (Lei n.º 71/98, de 3 de novembro) e pela sua regulamentação (Decreto-Lei n.º 389/99, de 30 de setembro). Nesta define-se o voluntariado da seguinte forma: “O voluntariado é uma atividade inerente ao exercício de cidadania que se traduz numa relação solidária para o próximo participando, de forma livre e organizada, na solução dos problemas que afetam a sociedade em geral (Preâmbulo do D.L. 398/99, de 30 de setembro).”

Relativamente à multiplicidade de organizações envolvidas no voluntariado, identificamos organizações de suporte, de primeiro grau, de voluntários ou de promoção do voluntariado, organizações federativas e plataformas, e ainda, no caso de organizações não dependentes do trabalho voluntário, complementares ao trabalho profissional e à atuação das instituições. A promoção do voluntariado, nestas organizações, faz-se com ações concretas voltadas para o seu reconhecimento e apoio. As estruturas de voluntariado existentes envolvem uma grande diversidade de grupos portadores de interesses, tais como a sociedade civil, as empresas, os governos locais, regionais, nacionais e a União Europeia (UE). Todos os Estados-Membros dispõem de Centros de voluntariado nacionais ou instituições de promoção aptas a suportar o voluntariado ao nível local. A necessidade de uma infraestrutura institucional comum, para favorecer a ação do voluntariado, é reconhecida em todos os países-membros da UE. Porém, as investigações têm demonstrado uma grande diversidade entre os estados em relação às definições, às disposições legais e às atividades de apoio, que dificultam a sua criação.

Por outro lado, ser voluntário constitui - antes de ser um fenómeno visível e de assumir uma dimensão pública - uma experiência pessoal e associativa. Trata-se, dito de outra forma, de uma experiência pessoal mas socialmente partilhada: seja com outros voluntários, seja com os beneficiários da ação (Ranci, 2006). A complexidade do voluntariado está, também, associada à necessidade que as organizações têm em conciliar uma oferta eficiente de serviços, às pessoas e à comunidade, e, simultaneamente, garantir a participação dos voluntários. Ou seja, trata-se de manter um equilíbrio entre a função participativa e a função de gestão, entre o económico e o social (Serapioni, 2012).

Assim, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar o estado da arte da investigação sobre o voluntariado, bem como do enquadramento legal e organizacional de promoção do voluntariado por organizações de nível europeu e em Portugal;
- b) Caracterizar qualitativamente o voluntariado na sociedade portuguesa e identificar as suas tendências futuras com impacto nesta área;
- c) Identificar e caracterizar boas práticas de promoção e gestão do voluntariado existentes em Portugal e na Europa;
- d) Diagnosticar necessidades formativas ao nível da promoção e mediação do voluntariado por parte dos vários tipos de bancos de voluntariado existentes em Portugal (equipas técnicas), bem como das instituições promotoras de voluntariado (dirigentes e equipa técnica);
- e) Caracterizar o perfil dos voluntários enquadrados em instituições públicas e organizações não lucrativas, bem como as suas necessidades e expectativas;

Este estudo incorporou os aspectos essenciais resultantes das reflexões teórico-metodológicas sobre a investigação participativa e manteve uma estrita relação com o contexto decisional (Patton, 2001), uma vez que o objectivo principal da análise foi o aprofundamento do conhecimento sobre as entidades promotoras de voluntariado e sobre os voluntários. Teve também por base pressupostos científicos e metodológicos da investigação social e utilizou todos os procedimentos e técnicas de recolha e análise da informação, normalmente utilizados no âmbito deste tipo de pesquisa. Do mesmo modo, procurou valorizar-se as necessidades, preocupações e assuntos levantados pelos diversos atores e grupos de interesse (Guba e Lincoln, 1994), adoptando-se uma abordagem participativa que procurou envolver os diferentes atores.

2. OPERACIONALIZAÇÃO DO CONCEITO DE VOLUNTARIADO

A análise do voluntariado é caracterizada por uma multidisciplinaridade de abordagens e perspectivas e pela forte relação entre os interesses de pesquisa e o relevante papel da promoção do voluntariado, tanto por parte das organizações, como por parte do Estado.

A origem da palavra voluntário vem do adjetivo latino “voluntarius” que, por sua vez, deriva da palavra “voluntas” ou “voluntatis”, cujo significado é a capacidade de escolha ou de decisão. Como adjetivo, foi encontrada a sua primeira utilização na língua portuguesa no século XV, com o significado de “espontâneo” (Cunha, 2001:828). Este é um dos principais elementos da definição de voluntariado, que compreende “um ato livre, gratuito e desinteressado oferecido às pessoas, às organizações, à comunidade ou à sociedade” (Paré e Wavroch, 2002:11) possuindo, portanto, três elementos principais: uma atividade livre; não remunerada; e que visa ajudar estranhos (Hardill e Baines, 2011).

A consideração do voluntariado enquanto forma de trabalho resulta da própria trajetória das sociedades modernas e da centralidade adquirida pelo trabalho. Anheier e Salamon (1999) referem que “o voluntariado é trabalho no sentido em que deve ser distinguido do lazer; e também por ser voluntário é diferente do trabalho remunerado”⁴. No caso do lazer, referem os autores, não é possível pagar a uma terceira pessoa para que esta o experiencie em nós, sem que com isso não percamos a experiência do lazer. No entanto é possível pagar a uma pessoa para desempenhar trabalho que um voluntário desempenha.

Sociologicamente é comum encontrarmos a distinção entre voluntariado e associativismo, embora não seja uma distinção de todo pacífica (Wilson, 2000). Anheier e Salamon (1999), por exemplo, distinguem participação de presença utilizando o argumento de que não seria possível pagar a uma pessoa para participar numa manifestação em lugar de outra, mas poder-se-ia pagar a alguém para organizar essa manifestação ou à organização que organiza essa manifestação. Esta definição implica, pois, a exclusão da definição de voluntariado “strictu sensu” um conjunto de atividades ligadas ao associativismo. Encontramos também esta distinção no trabalho de Onyx e Leonard (2002), que reforçam a ideia que a pertença a uma associação é diferente do voluntariado nessa associação.

Encontramos ainda a distinção entre voluntariado e ativismo (Wilson, 2000). Aqui o que está em causa são os objetivos da ação voluntária, na medida em que no caso do voluntariado se pretende a melhoria de problemas individuais, enquanto no caso do ativismo se pretende a mudança social. Todavia, como o contexto histórico pode implicar o movimento de um para outro papel, o autor argumenta não fazer sentido estudar os dois conceitos separadamente.

Para Taylor (2004), o trabalho voluntário existe num contínuo que vai desde a esfera formal ao trabalho doméstico não pago. Refere que existe uma visão sociológica excessivamente dicotómica do mundo do trabalho, usualmente “dividido” numa esfera pública (de emprego remunerado) e numa esfera privada (de trabalho não remunerado), onde não parece existir lugar para o campo do voluntariado⁵ – que subentende uma esfera pública não remunerada. A autora propõe, assim, um esquema geral de “organização social do trabalho” cujos indicadores que aferem a existência de trabalho remunerado, ou não remunerado, podem ser definidos pela instituição, pela comunidade ou até mesmo pela família.

(4) Essas atividades não mercantis são distinguidas tanto de ajuda mútua, como das formas de troca.

(5) De facto, o voluntariado desafia a própria visão que tende a reduzir o trabalho apenas ao trabalho remunerado que é inegavelmente dominante nas sociedades atuais.

TABELA 1: FORMAS DE TRABALHO

PAGO	PÚBLICO	Trabalho formal
		Emprego no setor público, privado e terceiro setor
		Atividade económica informal
PRIVADO	Trabalho na casa/na família	
NÃO PAGO	FORMAL	Trabalho formal não pago no setor público, privado e terceiro setor
		Trabalho informal não pago
	INFORMAL	Trabalho doméstico privado

Fonte: Taylor (2004).

A questão da remuneração é outra área menos clara que encontra em países como França uma clara linha de demarcação na distinção que se faz entre *Bénévolat* e *Volontariat*, a segunda associada a formas de trabalho voluntário que podem estar associadas a algum pagamento.

Uma outra distinção é entre **voluntariado formal e informal**, o primeiro levado a cabo em grupos ou organizações e o segundo realizado numa base interpessoal no contexto de relações de vizinhança e da dívida de tempo (Hardill e Baines, 2011). Encontramos também esta distinção em Parboteeah, Cullenb e Lim (2004), onde o voluntariado informal inclui comportamentos como, por exemplo, ajudar os vizinhos ou idosos, e o voluntariado formal se caracteriza por comportamentos semelhantes, mas enquadrados no âmbito de uma organização. Ou seja, na definição destes autores a formalidade e formalização do conceito de voluntariado está também associado ao carácter institucional do mesmo.

Como apontam Onyx e Leonard (2002), grande parte das análises restringe o conceito ao voluntariado formal, ou seja à participação numa organização de forma voluntária e não remunerada (Delicado *et al.*, 2002), não tendo em consideração as práticas de ajuda onde a relação interpessoal é dominante, ou seja o voluntariado informal. Na opinião das autoras deve constituir também como elemento definidor do voluntariado a ideia de que é um trabalho não remunerado, que contribui para o bem-estar de outros e da comunidade em geral – participação na vida cívica da comunidade. Já o “voluntariado informal” é entendido como aquele que tem lugar em termos do trabalho não remunerado de cuidados e vizinhança.

Para clarificar o que podemos entender por voluntariado informal identificamos, ainda, a distinção de Paine *et al.*, (2010) de três tipos de voluntariado: organizado, ação coletiva e ação individual. Distingue-se o voluntariado informal (ou individual) do **voluntariado de ação coletiva** pois este ocorre em comunidades de base, essas sim de carácter relativamente informal. Em Portugal, as Conferências Vicentinas são um exemplo deste tipo

de voluntariado. Também Acácio Catarino apresenta, partindo do critério da organização, uma distinção entre voluntariado informal (ou espontâneo) - que se divide em pontual e organizado - do voluntariado organizado – dividido em integrado (caso do voluntariado hospitalar) e não integrado (caso dos bombeiros voluntários e das Conferências Vicentinas) em organizações promotoras, como definido no art. 4.º da Lei n.º 71/98, de 3 de novembro (Catarino, 2004: 12).

A legislação portuguesa contempla apenas o voluntariado formal desenvolvido no âmbito de organizações, definindo-o como:

O conjunto de ações de interesse social e comunitárias realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projetos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e das comunidades desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas (Lei n.º 71/98, de 3 de novembro).

No contexto deste estudo preocupamo-nos sobretudo por seguir a designação legal, não deixando de ter em conta os limites destas conceções e a variedade de formas de voluntariado existentes, ou em emergência, na sociedade portuguesa.

No caso do voluntariado formal em organizações, surge ainda a distinção entre **voluntariado dirigente e não dirigente**, o primeiro relacionado com atividades de gestão das organizações e o segundo associado mais frequentemente ao trabalho no terreno (Delicado *et al.*, 2002). Catarino (2004:12), por sua vez, identifica uma tipologia tripartida a partir da natureza da responsabilidade do voluntário, consistindo em (1) voluntariado de direção institucional, (2) voluntariado de assessoria e estudo, (3) voluntariado operacional. O autor acrescenta que “este critério de classificação reveste-se de especial importância, dado o estatuto diferenciado de cada uma destas categorias de voluntários”. Neste trabalho seguimos a distinção entre voluntariado dirigente e não dirigente.

O enquadramento no seio de uma organização aparece, assim, como elemento estruturante no voluntariado formal (Soupourmas e Ironmonger, 2001). Catarino (2004:13) identifica **três tipos de organizações promotoras do voluntariado**: (1) organizações em que predomina o trabalho remunerado, incluindo o dos dirigentes institucionais (ex: entidades e organismos públicos); (2) organizações em que predomina o trabalho remunerado, mas em que os dirigentes institucionais são voluntários (ex. IPSS, misericórdias, associações, mutualidades e fundações); e (3) organizações em que o trabalho voluntário predomina em todos os níveis (ex: corporações de bombeiros). A propósito da classificação das organizações, este autor refere que em Portugal, o enquadramento jurídico do voluntariado não prevê que organizações com fins lucrativos possam ser entidades promotoras, embora não exclua, por completo, essa hipótese.

Em termos da regularidade do voluntariado, encontramos também algumas distinções: **voluntariado regular ou contínuo, ocasional e pontual**⁶. São frequentemente apontados como voluntários regulares os que desempenham atividades de voluntariado pelo menos uma vez por mês durante um período de pelo menos um ano. Os voluntários ocasionais desenvolvem atividades de regularidade inferior a um mês durante esse período. Os voluntários pontuais são os que desenvolveram uma atividade de voluntariado episódica nos últimos 12 meses. Rotolo (2003) associa também a periodicidade a determinados tipos de voluntariado. No que podemos designar de voluntariado ocasional, os voluntários envolvem-se em campanhas únicas como, recolhas de

(6) De referir que neste estudo e para uma melhor compreensão do tipo de envolvimento dos voluntários utilizou-se também a categoria de ‘envolvimento de longo prazo’. A introdução desta categoria teve como objetivo averiguar os limites temporais do trabalho voluntário realizado pelos inquiridos.

fundos e concertos de beneficência, geralmente organizados uma vez (ou várias) por ano. São, frequentemente, atividades pouco formalizadas e onde o acordo é sobretudo de natureza oral. Por outro lado, no designado voluntariado regular, o voluntariado é praticado em atividades de apoio de longo prazo, desempenhadas repetida e regularmente (por exemplo, três horas/semana). O compromisso de um voluntário, de carácter regular, com uma organização permite a esta contar com o seu trabalho. É frequente, nestes casos, a existência de um acordo formalizado entre a organização e o voluntário onde constam os compromissos, direitos e responsabilidades das partes, existindo algum investimento da organização em termos de preparação e formação inicial do voluntário. Uma terceira forma de compromisso identificada por Rotolo (2003), também de carácter regular, está associada ao desenvolvimento de trabalho a tempo inteiro, podendo decorrer ao longo de meses ou mesmo anos. Este tipo de voluntariado está frequentemente associado ao voluntariado internacional, que implica para a organização a preparação do voluntário e a responsabilidade pelos custos de viagem, alojamento, saúde, etc.

No que diz respeito às áreas de atividade do voluntariado, Catarino (2004:12) descreve a ação social, a saúde, educação, ciência e cultura, comportamento cívico, ambiente, defesa do consumidor, formação profissional, reinserção social, proteção civil, desenvolvimento da vida associativa, economia social e solidariedade social, como as principais áreas de atividade. Estas adequam-se, com algumas diferenças, às classificações internacionais aqui adotadas para efeitos de comparações internacionais (cf. Salamon e Sokolowaki, 2001).

Os informantes privilegiados, entrevistados no âmbito deste estudo, dão conta da existência de uma pluralidade de conceitos de voluntariado. Esta pluralidade é entendida como positiva, na medida em que contribui para o enriquecimento do voluntariado, permitindo que cada área de intervenção faça uma apropriação do conceito de acordo com as suas especificidades.

Essas visões acabam também por enriquecer esta esfera. Eu acho que deve haver uma ideia muito geral ou clarificada daquilo que pode ser voluntariado e que depois vai ser sempre apropriado por diferentes esferas, diferentes áreas, diferentes culturas, diferentes lógicas, porque qualquer uma dessas atividades tem diferentes princípios de ação e diferentes linhas de ação. Duvido que possa haver uma linha do voluntariado que consiga, digamos, abarcar todas essas esferas e definir todas essas esferas como igual. Portanto, penso que será muito mais razoável que exista uma clarificação do voluntariado de uma forma geral e que equilibre aqui entre a teoria e a prática e depois que essa mesma definição ou esse mesmo conceito de voluntariado possa ser apropriado por estas diferentes esferas, que irão ser sempre partes integrantes da sociedade mas que vão ser sempre um pouco diferentes entre si (BLV 9).

Fica claro, na análise das opiniões dos entrevistados, que há um conceito teórico e um conceito prático do voluntariado, sendo as práticas mais amplas que a definição teórica. Uma importante dimensão é o facto de associar o conceito de voluntariado a um conjunto de princípios ou ideias comuns como sejam a cidadania, a participação, a gratuidade e a inclusão social:

É um conceito de intervenção...e exercício de cidadania ativa. Uma das premissas é que tem que ser gratuito (I 5).

O voluntariado constitui uma poderosa escola de cidadania, que estimula o aparecimento de novas competências pessoais e profissionais, alarga horizontes e permite a criação de redes de entajuda solidária. O voluntariado é essencial como atitude cidadã, envolvida e responsável e é também um sinal da maturidade de um povo e da sua relação saudável com o poder público (I 9).

O voluntariado é uma estratégia para combater algumas das desigualdades, para promover o desenvolvimento local, para combater a exclusão social, ou neste caso, promover a inclusão social, promover uma consciência maior nas pessoas e criar laços de solidariedade (I 11).

O conceito de voluntariado surge, pois, associado à ideia de produção cultural e humana ou mesmo sinónimo de libertação, porque promove tipos diferentes de relações interpessoais que podem estar na base de uma sociedade mais justa (Pinto, 2001). Tem também vindo a ser considerado como uma dimensão fundamental da democracia e da cidadania ativa, na medida em que põe em prática valores como a solidariedade e a não discriminação e contribui para o desenvolvimento harmonioso das sociedades europeias. Tornou-se, deste modo, um elemento importante de progresso social e de coesão económica e uma expressão ativa da participação cívica (Bernaerts, 2011). Este papel de integração social e coesão económica está bastante vincado na Declaração de Bruxelas, aprovada pelo Centro Europeu de Voluntariado (CEV), no final de dezembro de 2010. Este documento serviu de guia ao Ano Europeu do Voluntariado e apresentou um conjunto de 43 medidas a serem desenvolvidas por políticos, organizações de voluntários e da sociedade civil, empresas e indivíduos.

Através da análise das reflexões realizadas em torno da evolução do conceito de voluntariado, constata-se que no atual contexto das sociedades modernas o voluntariado assume um papel preponderante, gerando capital humano e social, constituindo-se como uma via para a integração e o emprego, melhorando a coesão e a inclusão social e reforçando a solidariedade.

3. METODOLOGIA

A complexidade da temática em estudo e os objetivos propostos aconselharam o recurso a estratégias de recolha da informação assentes no pluralismo metodológico e na sua triangulação. Reconhecendo as vantagens e desvantagens das diversas abordagens metodológicas possíveis, foram adotadas e combinadas linhas de investigação qualitativa e quantitativa. A lógica da triangulação, como afirma Patton (1999:1192), baseia-se na premissa de que cada método permite descrever diversos aspetos da realidade empírica. Nesse sentido, uma multiplicidade de métodos de recolha de dados e de fontes de informações, assim como uma pluralidade de investigadores e analistas proporcionam “mais grãos para o moinho da pesquisa”. De facto, estudos que utilizam somente um único método de recolha de informações são mais vulneráveis que as investigações que se baseiam numa pluralidade de métodos e em que diversos tipos de dados são levantados e analisados.

O referencial metodológico e analítico adotado neste estudo permitiu compatibilizar uma abordagem macro e micro da problemática da promoção e gestão do voluntariado. Nesse sentido, foram analisados os agentes de promoção e dinamização do voluntariado que atuam ao nível europeu, nacional e local, bem como os atores interessados: organizações, pessoal dirigente e técnico e voluntários ao nível local.

MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLHA DAS INFORMAÇÕES

Para cumprir os objetivos do estudo foram utilizados os seguintes métodos e instrumentos de recolha das informações nos dois níveis de análise (europeu e nacional):

NÍVEL EUROPEU E INTERNACIONAL:

1. PESQUISA DOCUMENTAL E ANÁLISE DE DADOS

A operacionalização deste instrumento permitiu o levantamento e caracterização dos protagonistas ao nível europeu, recorrendo, fundamentalmente, a informação disponível na Internet, nomeadamente nas páginas do Centro Europeu de Voluntariado, da Associação Internacional para o Esforço Voluntário, da *United Nations Volunteers*, do *Institute for Volunteering Research*, entre outros. Os estudos e documentos reflexivos e prospetivos, produzidos por estas organizações e plataformas, foram também alvo de análise. Desta análise foi extraída importante informação quer sobre as tendências dominantes e emergentes do voluntariado, quer sobre os atores sociais mais relevantes neste campo.

Outra fonte de informação relevante, agora para a identificação das orientações políticas para o voluntariado, foram as páginas e documentos das instituições europeias. A página do Ano Europeu do Voluntariado e da plataforma da sociedade civil que esteve na sua base - *EYV2011 Alliance* - revelou-se outra importante fonte de informação, quer no que diz respeito à identificação da agenda deste Ano, quer à identificação e seleção dos atores sociais relevantes, quer, ainda, no que diz respeito às questões mais relevantes da promoção do voluntariado. A consulta das plataformas europeias permitiu também a identificação de um conjunto de plataformas e organizações nacionais, que foram posteriormente consultadas e selecionadas para análise, por serem consideradas bons exemplos na promoção do voluntariado.

No que diz respeito à análise do enquadramento normativo do voluntariado foram analisados alguns estudos comparativos, que permitiram identificar as principais diferenças e semelhanças nos diversos regimes jurídicos do voluntariado no contexto europeu.

2. ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS COM ESPECIALISTAS INTERNACIONAIS EUROPEUS

A utilização deste instrumento permitiu recolher informações e opiniões sobre algumas dimensões do voluntariado, de acordo com a visão de representantes de diferentes países europeus. Para a identificação destes especialistas contou-se com experiência e contactos internacionais da FEA. Para além de instituições da UE, como é o caso do Eurofound, foram auscultados diversos atores de organizações (públicas e privadas) e universidades, com trabalho relevante na área do voluntariado, de vários países europeus. Os temas abordados nas entrevistas, enviadas por correio eletrónico a especialistas e representantes do voluntariado de diferentes países europeus foram os seguintes: a) políticas de promoção do voluntariado da União Europeia; b) modelo de relação entre estado e organizações de voluntariado; c) áreas de intervenção e grupos alvo do voluntariado; d) áreas prioritária de investigação.

NÍVEL NACIONAL

1. PESQUISA DOCUMENTAL E ANÁLISE DE DADOS

Segundo Quivy e Campenhoudt (1998:194) os métodos de recompilação de documentos e dados existentes são, em geral, muito úteis na fase exploratória da maior parte das investigações em ciências sociais. Neste estudo, a análise documental representou uma preciosa fonte de informação para uma aproximação às diversas dimensões do voluntariado e uma compreensão dos diversos aspectos dessa realidade. A informação disponibilizada pelos informantes privilegiados e a pesquisa documental, permitiram identificar questões temáticas merecedoras

de maior profundidade nas entrevistas semi-estruturadas e nos questionários. Este instrumento possibilitou também o levantamento e caracterização dos protagonistas a nível nacional, bem como a seleção das entidades que foram, sucessivamente, estudadas em maior profundidade (nível nacional e local). Os *sites* de organizações promotoras do voluntariado, quer governamentais, como é o caso do Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado, quer da sociedade civil, como a Confederação Portuguesa do Voluntariado e de outras plataformas setoriais, forneceram importante informação para a caracterização da ação destas organizações e para a identificação das principais orientações e atores neste campo. Foi ainda feito o levantamento dos Bancos Locais de Voluntariado e das entidades promotoras de voluntariado no território nacional, usando os dados disponíveis nas diversas plataformas representativas do universo do voluntariado português.

A análise da principal legislação produzida em Portugal sobre o voluntariado, informação que consta na página eletrónica do Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado e que foi publicada em Diário da República, foi outro importante recurso documental utilizado.

2. ENTREVISTAS EXPLORATÓRIAS A ESPECIALISTAS

Nesta fase da investigação foi utilizada a estratégia de bola de neve (*snowball*) para identificar informantes-chave e especialistas. Por informante-chave entendemos aquelas pessoas (técnicos, especialistas, profissionais, representante institucional etc.) que possuem informações relevantes ou “privilegiadas” sobre o tema do voluntariado e que podiam, portanto, oferecer elementos circunstanciais e detalhados.

Foram, assim, realizadas algumas entrevistas em profundidade com informantes-chave, com o fim de obter uma primeira aproximação ao tema. De acordo com Taylor e Bogdan (1992:101), por entrevista em profundidade entende-se uma entrevista aberta, flexível e dinâmica, geralmente definida como “não dirigida, não estruturada e não padronizada”. Este tipo de entrevista seguiu o modelo de uma conversação entre iguais e não de um intercâmbio formal entre informante e pesquisador.

Este instrumento permitiu traçar o quadro analítico do enquadramento do voluntariado, em Portugal, do ponto de vista das entidades promotoras e, ainda, a identificação das organizações e das boas práticas existentes, complementando a informação recolhida a partir da análise documental.

3. ENTREVISTAS SEMI-DIRETIVAS

As entrevistas são, designadas, semi-diretivas porque não são inteiramente abertas e não apresentam uma grande quantidade de perguntas precisas. As perguntas são relativamente abertas e relacionadas com o tema previamente estabelecido, podendo ser adaptadas aos diferentes informantes e ao desenvolvimento da entrevista. O guião da entrevista, como ressaltam Taylor e Bogdan (1992:119), não é um protocolo estruturado, como no caso do questionário, mas é composto por uma lista de áreas gerais a serem cobertas por todos os entrevistados. Graças à sua flexibilidade, este tipo de interação permitiu recompilar os testemunhos e as interpretações dos interlocutores, respeitando a sua livre interpretação e os seus marcos de referência.

Este instrumento foi aplicado a responsáveis das entidades promotoras e a pessoal técnico e permitiu identificar e caracterizar as práticas, os projetos e as carências do voluntariado em Portugal, bem como as práticas bem sucedidas. Foram ouvidas, através destas entrevistas, organizações de voluntariado e bancos locais de voluntariado (BLV), com intervenção em áreas tão diversas como a saúde, a formação, a alimentação, a juventude, a promoção dos direitos, a cooperação e desenvolvimento, entre outras. Nas entrevistas com

as instituições enquadradoras foram abordados os seguintes temas: cultura e nível de participação no voluntariado, legislação, papel das entidades, bancos locais de voluntariado, formação, boas práticas, filosofias do voluntariado, áreas e grupos-alvo, voluntariado de proximidade e voluntariado e emprego. Nas entrevistas com os BLV foram analisadas os seguintes aspetos: descrição geral do processo de trabalho dos bancos; estratégias de promoção e divulgação do voluntariado; formação realizada pelos bancos; necessidades de formação dos técnicos; atividades de acompanhamento e avaliação; e descrição de boas práticas.

As entrevistas às organizações enquadradoras estão identificadas, ao longo do estudo, com o código: I 1 a I 17.

As entrevistas realizadas aos BLV estão identificadas, ao longo do estudo, com o código BLV.

4. GRAVAÇÕES DE CONGRESSOS, COLÓQUIOS E CONFERÊNCIAS SOBRE VOLUNTARIADO

Foram, de igual modo, recolhidas informações resultantes de outras fontes de informação primária. Entre as mais relevantes, importa salientar a recolha de apresentações e depoimentos em registo áudio decorrentes da participação da equipa em diversos colóquios e congressos, onde foram discutidas e abordadas, por especialistas nacionais, voluntários e representantes das organizações, temas relativos à área do voluntariado, nas suas diversas dimensões.

Falamos de congressos, conferências e colóquios que tiveram lugar em Portugal, nos anos de 2010 e 2011, e que envolveram um importante conjunto de organizações e reconhecidos especialistas nacionais e estrangeiros bem como alguns responsáveis políticos de Portugal e da UE.

Refira-se, ainda, a importância da participação da FEA nas fases mais relevantes do estudo, designadamente na adoção de uma metodologia de investigação baseada numa abordagem participativa e consensual, na disponibilização de informação e documentação relevantes, na disponibilização de dados, entre outros significativos aportes.

4. ESTRUTURA DO ESTUDO

O estudo encontra-se dividido em oito capítulos, para além das opções metodológicas e das conclusões. Estes capítulos estruturam-se em três momentos: o voluntariado em Portugal no contexto internacional, sobretudo europeu, e o voluntariado em Portugal, as suas práticas e desafios no contexto das novas tendências.

Na metodologia damos conta do referencial analítico e metodológico adotado, que permitiu compatibilizar uma abordagem macro e micro da problemática da promoção e gestão do voluntariado. No capítulo I, apresentamos o estado da arte, examinamos os estudos realizados sobre o voluntariado e apontamos as linhas de força da literatura, no que diz respeito aos debates e aos atores existentes e emergentes e ao seu significado no contexto das mudanças mais gerais, nas formas de organização do bem-estar e de articulação entre Estado, sociedade e mercado, as quais apontam tendências futuras que irão marcar o campo do voluntariado no sentido de uma maior complexidade. A análise da literatura vem confirmar uma multiplicidade de abordagens sobre esta temática, bem como um conjunto de diversos temas que passam pela discussão sobre a conceção de voluntariado, as motivações para o voluntariado, as áreas de intervenção, os grupos alvo da ação voluntária, políticas de promoção, gestão, formação e qualificação do voluntariado. Todos estes temas mostram que apesar de o voluntariado ser um fenómeno global, ele é também um fenómeno local, cujo desenvolvimento e fomento trazem consigo uma história e um contexto.

O capítulo II traça um retrato quantitativo do voluntariado em Portugal, tendo como comparação o contexto europeu e mais concretamente a Europa do Sul (Portugal, Itália, Espanha e Grécia). Esta tarefa não se revelou fácil, na medida em que nos deparamos com a falta de homogeneidade de métodos de recolha dos dados entre os países da União Europeia (UE), aspeto que limita e condiciona a análise comparativa sobre o voluntariado entre estes países. A interpretação dos dados quantitativos permite traçar um retrato comparativo das taxas de voluntariado e respetiva evolução, tipologias de voluntariado e de áreas de intervenção. Estes dados são confrontados com outros de natureza qualitativa resultantes da informação recolhida junto dos especialistas nacionais e estrangeiros e dos atores sociais envolvidos na promoção do voluntariado. Por fim, focam-se as iniciativas e os debates no sentido da mensuração do valor económico do voluntariado, considerando esta uma tendência futura forte, a integrar quer a análise quer a atuação no campo do voluntariado.

No capítulo III, caracterizamos o enquadramento normativo do voluntariado em Portugal, analisado no contexto dos países da União Europeia, identificando algumas diferenças e semelhanças. Partindo de alguns argumentos que defendem a existência de um enquadramento normativo como forma de promoção e participação no voluntariado, discutimos sobre a relação entre regulação e participação. Perante a diversidade de realidades, contextos e normas, no final deste capítulo apresentamos a Agenda Política do Voluntariado na Europa (P.A.V.E.) elaborada na sequência do Ano Europeu do Voluntariado, em 2011, e que tenderá a marcar a agenda da promoção do voluntariado nos próximos anos.

No capítulo IV abordamos o enquadramento organizacional do voluntariado em termos internacionais fazendo referência à infraestrutura do voluntariado, com destaque para algumas das mais importantes plataformas e organizações supranacionais e algumas das dinâmicas nacionais ao nível da estrutura organizativa do voluntariado. Esta infraestrutura do voluntariado tem vindo a ser evidenciada como um dos pilares da promoção do voluntariado em vários documentos estratégicos produzidos quer pela sociedade civil (P.A.V.E.), quer por alguns governos e instituições internacionais e europeias. Damos especial atenção à caracterização destas organizações de infraestrutura em termos das suas formas de organização e boas-práticas da promoção e gestão do voluntariado. Em termos gerais, estas práticas revelam que a construção multi-escalar de uma infraestrutura do voluntariado responde às grandes tendências que se verificam neste campo.

A partir do capítulo V focamos, sobretudo, o voluntariado na sociedade portuguesa, começando por tratar a história e evolução do voluntariado em Portugal, identificando os principais intervenientes e dando ênfase às novas tendências ao nível das alterações dos papéis dos diferentes setores do Estado, do mercado, da comunidade e do terceiro setor e das que marcaram a agenda recente do voluntariado. Sublinhamos o impacto dos Anos Internacional e Europeu do Voluntariado e das recentes iniciativas, quer ao nível da União Europeia quer ao nível do governo português, com impacto na promoção do voluntariado e tendo presentes os atuais desafios em contexto de crise.

No capítulo VI retomamos o enfoque na infraestrutura organizacional do voluntariado, desta vez tendo em conta o panorama nacional, dando conta da multiplicidade de organizações e da sua diversidade que, desde o nível local ao nível nacional, desde as mais antigas às mais recentes, desde as organizações de carácter público às da sociedade civil e do terceiro setor, constituem a base para a promoção e gestão do voluntariado em Portugal. Sendo impossível esgotar o campo, deixamos, sobretudo um retrato da enorme diversidade dos atores envolvidos na promoção do voluntariado e da variedade das suas práticas, tornando evidente que este é um campo que desafia as descrições de uma sociedade civil pouco mobilizada e sugerindo a ideia de que existe um grande potencial de constituição de um amplo setor do voluntariado em Portugal.

O capítulo VII aponta para as tendências do voluntariado quer ao nível das áreas de intervenção existentes, quer ao nível das novas tendências e necessidades, demonstrando-se que também persistem necessidades em áreas tradicionais. Em termos das tendências futuras focamos alguns dos temas mais proeminentes no voluntariado, em termos das práticas emergentes e da própria agenda do voluntariado, tanto nacionais, como em termos das políticas europeias. Referimo-nos especialmente à relação entre o voluntariado e o envelhecimento ativo, à agenda do voluntariado jovem e da sua relação com a promoção da cidadania e à discussão sobre a relação entre o voluntariado, a inclusão social e o emprego. Abordamos também novos espaços de ação como o voluntariado empresarial, o voluntariado de competências, o voluntariado de proximidade, a relação entre o voluntariado e as novas tecnologias e o voluntariado transfronteiriço. Identificamos casos exemplares neste domínio, procurando tornar evidentes as marcas do contexto português em relação às tendências mais gerais.

No capítulo VIII, dedicado à temática da gestão e capacitação do voluntariado, apresentamos algumas estratégias adotadas por organizações promotoras, no que diz respeito à promoção e divulgação do voluntariado, e que podem ser identificadas como boas práticas. Identificamos, de igual modo, as principais necessidades sentidas pelas organizações relativamente à gestão de voluntários, que passam fundamentalmente pela formação para o voluntariado. A formação apresenta-se, assim, como elemento fundamental para o reconhecimento dos voluntários e das organizações. Por fim, e perante a multiplicidade de motivações para o voluntariado, falamos sobre a necessidade de se conjugarem os objetivos e os modos de ser dos voluntários com os objetivos e filosofias das organizações promotoras.

Considerando a interdependência e influência das diferentes escalas analisadas, as conclusões (Capítulo IX) resumem os aspetos mais marcantes identificados no presente estudo, desde o papel da infraestrutura do voluntariado, passando pelas novas tendências até aos desafios e necessidades em termos de promoção e formação.

Considerando os resultados apresentados neste estudo, podemos afirmar que a investigação realizada contribuiu para um melhor conhecimento do voluntariado em Portugal, reforça o papel e a importância do voluntariado e aponta algumas oportunidades de atuação, que vão ao encontro da consolidação de uma cultura de voluntariado.



O ESTADO DA ARTE DA INVESTIGAÇÃO E AÇÃO SOBRE O VOLUNTARIADO

INTRODUÇÃO

O que é o voluntariado? Esta é a pergunta para a qual a resposta é algo complexa e diversificada. No caso do voluntariado e tratando-se de um fenómeno global, a sua multidimensionalidade está patente em diferentes práticas, conceptualizações e conceções. Encontramos definições oriundas dos diferentes enquadramentos jurídicos e normativos, de diversas instituições que operam no terreno, de centros de investigação, da pesquisa empírica, assim como definições estipuladas pelos diferentes organismos internacionais. Neste prisma, observa-se o carácter fluido, multidimensional e complexo do conceito.

A análise da literatura sobre o voluntariado apresenta um conjunto de diversos temas que vão além das discussões sobre a conceção de voluntariado. Em termos das principais linhas de pesquisa, temos, antes de mais, de subentender que a maior parte delas não constitui um corpo separado. Pelo contrário, a análise da literatura sobre o voluntariado incorpora a temática da interpenetração conceptual, da retórica de redes de inter-relacionamento, da convergência das intervenções multidisciplinares e da necessidade de se procurar a diversidade na transversalidade. Estas abordagens passam por reflexões sobre as motivações para o trabalho voluntário, as áreas de intervenção, os grupos alvo da ação voluntária, políticas de promoção, gestão, formação e qualificação do voluntariado. Todas elas apresentam diferentes perspetivas dos atores envolvidos e das realidades estudadas, mostrando que, apesar de ser um fenómeno global, o voluntariado é também um fenómeno local, uma vez que o seu desenvolvimento e fomento trazem consigo uma história e um contexto.

Ao longo deste capítulo procuramos dar conta dos diversos estudos e reflexões produzidos em torno do voluntariado. Para tal identificamos os principais temas, estudos e argumentos encontrados em abordagens quer teóricas, quer técnicas ou institucionais.

1. VOLUNTARIADO: ABORDAGENS CONCEPTUAIS

Para a conceptualização do voluntariado contribuem diferentes perspetivas. Em primeiro lugar, o enquadramento jurídico, diferente de país para país, que apresenta perspetivas diferenciadas sobre voluntariado, as suas competências e áreas de intervenção. Em segundo lugar, a análise empírica do fenómeno redonda em formas de conceptualização diferenciadas, contribuindo, de igual modo, para a delimitação do objeto de estudo. Por fim, encontramos a prática do voluntariado, o seu contexto histórico, organizacional, político e cultural, que contribui para a construção de um fenómeno entendido enquanto processo constantemente reinterpretado pelos diferentes atores envolvidos (indivíduos e organizações). A este nível, atores sociais, governamentais e não-governamentais de carácter supranacional têm tido um papel central na definição e redefinição do conceito de voluntariado contribuindo para fixar o seu sentido atual e orientar as diversas estratégias para a sua promoção.

No Ano Internacional dos Voluntários, em 2001, a *International Association for Volunteer Effort* adotou a Declaração Universal sobre o Voluntariado⁷, proclamada pelos voluntários reunidos no Congresso Mundial de Voluntariado em 1990, inspirada na Declaração Universal dos Direitos do Homem (1948) e na Convenção sobre os Direitos da Criança (1989). Aqui, define-se voluntariado como:

Decisão voluntária, apoiada em motivações e opções pessoais, baseada na participação ativa do cidadão na vida das comunidades que, por sua vez, contribui: para a melhoria da qualidade de vida, realização pessoal e uma maior solidariedade, para dar resposta aos principais desafios da sociedade, com vista a um mundo mais justo e pacífico, para um desenvolvimento económico e social mais equilibrado e para a criação de empregos e novas profissões, e enquadrado numa ação, ou num movimento organizado, no âmbito de uma associação.

A Associação das Organizações Voluntárias (AVSO) aponta a necessidade de se distinguir e clarificar o conceito de voluntariado do conceito de serviço voluntário. Relativamente ao primeiro conceito defende que deve ser entendido como uma prática que integra as noções de *volunteering*, *bénévolat* e *ehrenemant*, e que pode ser praticado de forma regular, ocasional, em *part-time* ou em *full-time*. Já a noção de serviço voluntário integra as atividades de carácter específico, realizadas a tempo inteiro e por um período de tempo determinado.

Na abordagem do Centro Europeu do Voluntariado (CEV), o voluntariado surge definido como uma atividade que ocorre em diferentes contextos, nos quais se incluem atividades de âmbito informal, como é o caso da ajuda aos vizinhos, e de âmbito formal, incluem as questões dos seguros por acidente, saúde e contra terceiros, assim como a formação e o reembolso. Nas conclusões do Simpósio “*The future of volunteering: concepts, trends, visions*” organizado pelo CEV, são identificados um conjunto de princípios nucleares do voluntariado, considerados invioláveis:

- . Livremente escolhido, não coagido, baseado na motivação pessoal;
- . Altruísta, para o benefício de outros (localmente ou a uma escala mais larga); atividade desenvolvida fora da família, num contexto organizado ou informal;
- . Não remunerado, ainda que com reembolsos de despesas associadas à atividade voluntária; fora das diretivas do pessoal remunerado e sem sanções por quebra de contratos ou obrigações acordadas;

(7) <http://www.iave.org/content/universal-declaration-volunteering>.

- . Orientado por valores, baseado em valores como a construção da paz, solidariedade, direitos humanos, desenvolvimento sustentável, democracia e prestação de contas;
- . Aberto a todos; inclusivo (CEV, 2011, 21).

Na Decisão do Conselho da União Europeia n.º 2010/37/CE, de 27 de novembro de 2009, que institui o ano de 2011 como o Ano Europeu das Atividades de Voluntariado que Promovam uma Cidadania Ativa⁸, reconhece-se a diversidade nacional em termos de noções, definições e tradições e lê-se, a propósito do significado de “atividades de voluntariado”:

Todos os tipos de atividade voluntária, formais, não formais ou informais, realizadas por vontade própria do interessado, por sua livre escolha e motivação e sem fins lucrativos. Beneficiam o voluntário a nível individual, as comunidades e a sociedade como um todo. Constituem igualmente um veículo para os indivíduos e a sociedade examinarem as necessidades e preocupações a nível humano, social, intergeracional ou ambiental, e são muitas vezes levadas a cabo em apoio de uma organização sem fins lucrativos ou de uma iniciativa da comunidade. As atividades de voluntariado não substituem as oportunidades de emprego profissional pago mas acrescentam valor à sociedade.

Esta definição é adotada noutros documentos como a Comunicação da Comissão Europeia sobre o reconhecimento e promoção do voluntariado transfronteiriço⁹ ou a *Policy Agenda for Volunteering in Europe* (P.A.V.E.), elaborada pela *EYV2011 Alliance*.

Também o Comité Económico e Social Europeu (2006¹⁰) entende o voluntariado baseado no princípio da livre vontade e iniciativa de cada um, não podendo existir nenhum carácter obrigatório. Destaca o seu aspeto não remunerado, a ausência de interesse financeiro, assim como a observância da assistência a pessoas que não integram o núcleo familiar do voluntário.

A Organização Internacional do Trabalho (OIT), por sua vez, apresenta uma definição de voluntariado focada na relação entre trabalho voluntário e trabalho remunerado. Esta organização define o voluntariado como:

Trabalho não remunerado e não obrigatório, no sentido em que os indivíduos despendem o seu tempo no âmbito de atividades realizadas na égide de uma organização, ou diretamente com os beneficiários, fora do seu espaço de residência (ILO, 2011).

Para a OIT o voluntariado obedece às seguintes dimensões: envolver trabalho; não ser remunerado; não ser obrigatório; poder ser realizado diretamente com os destinatários ou integrado numa organização; não integrar atividades não remuneradas cujos destinatários sejam os próprios familiares; poder ser realizado em diferentes tipos de organizações (nas quais se incluem organizações públicas, organizações não governamentais e empresas); e, por último, a observância da pluralidade de áreas de intervenção.

(8) Council Decision No 37/2010/EC on the European Year of Voluntary Activities Promoting Active Citizenship (2011) of 27 November 2009, OJ L 17, 22.1.2010, p. 43–49.

(9) Comissão Europeia, Communication From The Commission To The European Parliament, The Council, The European Economic And Social Committee And The Committee Of The Regions, Communication on EU Policies and Volunteering: Recognising and Promoting Crossborder Voluntary Activities in the EU, Brussels, 20.9.2011, COM(2011) 568 final.

(10) Opinion of 13 December 2006 ‘Voluntary activity: its role in European society and its impact’.

A partir das recomendações do Comité Económico e Social da Europa, a EAC-EA - Educational, Audiovisual, & Culture Executive Agency (2010) - aponta para a necessidade de se traçar a distinção entre três tipos de serviços: (1) serviço voluntário, que integra parte substancial das atividades de voluntariado e que se caracteriza pela existência de um período determinado, assim como por objetivos, conteúdos, tarefas, estrutura e enquadramento apropriado (no qual se inclui a proteção legal e social); (2) serviço à comunidade, habitualmente, gerido pelo Estado, principalmente na área social e/ou proteção civil; e (3) serviço cívico, entendido, na maior parte dos países, como alternativa ao serviço militar obrigatório.

Olhando para alguns dos estudos produzidos em Portugal sobre o voluntariado, Acácio Catarino (2004) destaca-se na abordagem das questões relativas às noções e classificações sobre o voluntariado, dando principal enfoque à gratuidade, ao aspeto pessoal e à solidariedade.

Não obstante as diferenças no entendimento do conceito de voluntariado, subsistem algumas linhas comuns que espelham os princípios comuns ao voluntariado: princípio da comunidade e do bem comum; princípio da cooperação; princípio da complementaridade; princípio da gratuidade e o princípio da formalização. Deste modo, entende-se como voluntariado uma atividade realizada em benefício da comunidade e do outro (excluindo os membros do núcleo familiar), enquadrada numa organização e em articulação direta com a comunidade. Esta atividade é caracterizada ainda, pela articulação entre as motivações individuais e o benefício coletivo, sendo realizada de forma não remunerada.

2. A VARIEDADE DOS ENQUADRAMENTOS

No que diz respeito às discussões sobre o voluntariado Hilger (cit. in Bos e Meijs, 2008) identifica quatro discursos sobre o envolvimento cívico: (1) discurso do bem-estar, que enfatiza “a relação entre estado e cidadão, discute o papel dos voluntários na provisão de serviços e que, provavelmente está mais avançado no campo da política social”; (2) discurso da democracia, que realça “o papel do envolvimento cívico, voluntariado e associações no moldar da conduta política da sociedade” a par com a participação em eleições; (3) discurso da economia, mais recente, que destaca “o impacto do trabalho voluntário e das associações na economia e no trabalho em particular. O trabalho não utilizado (voluntário) é mobilizado para responder ao problema do desemprego e da desintegração”; e, por fim, (4) discurso da comunidade, que salienta o “aprofundamento de relações de vizinhança e confiança próximas através do voluntariado e do envolvimento cívico”, que está presente nas discussões sobre capital social.

Comparando vários países europeus foi identificada a presença de diferentes tipos de discursos. Por exemplo, enquanto o discurso do bem-estar parece estar presente em todos os países em estudo - EUA, Dinamarca, Inglaterra, Finlândia, Alemanha, Itália, Holanda e Noruega -, os discursos da democracia e da economia estão presentes sobretudo em Inglaterra e na Holanda, países onde, aliás, encontramos os quatro tipos. Já o discurso da comunidade, para além da sua presença nos países nórdicos aparece também na Alemanha.

Uma outra forma de identificar esta diversidade é ter em conta os diferentes tipos de organizações de enquadramento dos voluntários. Essen (2008) identifica três áreas de abordagem que correspondem também a três tipos de organizações: (1) estudos sobre voluntariado geralmente associados à área das instituições não lucrativas; (2) estudos sobre o ativismo político; e (3) estudos sobre o associativismo da área do lazer (desportivas, geralmente).

Para Anheier e Salamon (1999) existem diferentes tradições relacionadas com o voluntariado. Por exemplo, no mundo anglo-saxónico é mais facilmente associado o setor das organizações entre o Estado, o mercado e o voluntariado. O termo *voluntary sector* exprime essa ênfase. Nesta tradição, a relação entre democracia e voluntariado é muito importante (na linha de Tocqueville) e as associações são vistas como protegendo a sociedade do Estado. Já na Alemanha, o voluntariado está associado a uma ideia de trabalho comunitário para o bem-comum, sendo os dirigentes, voluntários das organizações do terceiro setor (OTS), os protagonistas desta perspetiva.

As diferenças que têm vindo a ser apontadas à sociedade civil em termos internacionais não deixa, pois, de ter pontos de contacto com os discursos do voluntariado, quer porque ambos traduzem os aspetos socioeconómicos e a tradição política da organização dessas sociedades, quer porque existem pontos de coincidência entre as organizações do terceiro setor e o voluntariado. Na linha da teoria das origens sociais (Salamon *et al.*, 2000), que propõe a existência de regimes de terceiro setor articulando um papel específico do Estado e um lugar particular do terceiro setor no bem-estar, e numa proposta de Archambault (2009), é possível identificar cinco *clusters* do terceiro setor na Europa, onde os países se agrupam da seguinte forma:

- . O *cluster dos países corporativos* (França, Alemanha, Holanda e Bélgica) onde o terceiro setor possui uma relação de parceria com o Estado na provisão do bem-estar, predominando as atividades de fornecimento de serviços e o financiamento público, sendo o terceiro setor instrumento de política pública. No estudo comparativo sobre o voluntariado, Salamon and Sokolowski (2001) identificaram como típico deste modelo um peso importante do voluntariado nos serviços, mas encontram vários casos (Alemanha, a França e a Holanda) com peso nas atividades expressivas, relacionando-os com os movimentos sociais dos anos 60-70.
- . No *cluster dos países liberais*, do qual os EUA são o caso mais típico, o terceiro setor desempenha um relevante papel como complemento da insuficiente provisão pública, mas com fundos maioritariamente privados. No que se refere ao papel do voluntariado, Salamon e Sokolowsky (2001) argumentam que surge como uma forma de resposta à ausência de recursos. Dado o escasso apoio do Estado às organizações prestadoras de serviços, o desenvolvimento destas depende da capacidade de mobilizar o voluntariado.
- . No *cluster de países familistas*, da Europa do Sul, tanto o Estado como o terceiro setor são insuficientes no que se refere à provisão de bem-estar, sendo comparativamente mais reduzidos a dimensão do terceiro setor e o peso do voluntariado na força de trabalho. Os países da Europa do Sul são, a par com os do modelo liberal (abaixo), aqueles em que o voluntariado tem maior predominância nos serviços (Salamon and Sokolowski, 2001), mas os níveis de voluntariado divergem substancialmente. Nas discussões sobre o Estado-Providência, este grupo de países, costuma ser descrito como aquele onde as relações de família e de vizinhança - e sobretudo o trabalho informal da mulher nos cuidados - desempenham um importante papel, colmatando as lacunas do Estado.
- . No *cluster dos países sociais-democratas* (países nórdicos) existe uma predominância das atividades expressivas e do financiamento privado e, também, um elevado peso do voluntariado. É reconhecido que nestes países o terceiro setor desempenha um papel diferente. As organizações tendem a operar como monitoras, fazendo pressão sobre o governo para que assuma determinados serviços fundamentais, por elas iniciados e suportados. No que diz respeito às atividades expressivas elas incluem organizações de defesa de direitos e outras de advocacia e, na área cultural, organizações desportivas e recreativas. Os papéis desempenhados por este terceiro setor incluem voz, prestação de contas, peritagem, vanguarda e sociabilidade (*togetherness*) (Matthies 2006).

No *cluster dos países pós-comunistas*, é limitada a dimensão do terceiro setor, mas nota-se um peso relativamente importante das atividades expressivas e um financiamento internacional (governos, fundações e organizações intergovernamentais). Neste modelo, o voluntariado tem maior presença nos setores relacionados com a dimensão expressiva, designadamente na República Checa e na Eslováquia (Salamon e Sokolowski, 2001). Contudo, em alguns destes países, como é o caso da Polónia, existem conotações negativas associadas ao voluntariado. Estas conotações resultam de um passado de voluntariado forçado, para o bem-comum, associado aos regimes comunistas (CEV, 2011, 11).

3. MOTIVAÇÕES E VALORES PARA O VOLUNTARIADO

As motivações para a prática do voluntariado e os valores a ele associados, são um campo de análise frequente nos estudos sobre o voluntariado. Diversos são os estudos que apresentam tipologias para o voluntariado, associadas a determinadas motivações e valores, quer mais individualistas, quer mais altruístas.

3.1. MOTIVAÇÕES PARA O VOLUNTARIADO: DO ALTRUIÍSMO AO INDIVIDUALISMO

No âmbito dos estudos não europeus, Esmond e Dunlop (2004) desenvolveram um projeto de investigação sobre as motivações dos voluntários nas organizações, onde são abordados diferentes modelos motivacionais. Da mesma forma, Millette e Gagné (2008), partindo de um estudo realizado com 124 voluntários, trabalharam a questão das motivações correlacionando-as com as características do trabalho. Estas motivações são analisadas em termos de performance e comportamentos de cidadania. O estudo observa que as características do trabalho estão diretamente relacionadas com a motivação para a autonomia, satisfação e performance dos voluntários, servindo a autonomia como mediadora na relação entre as características do trabalho e a motivação para o mesmo.

Outra linha de orientação pode ser encontrada em Dekker e Broeck (2004), na linha dos trabalhos de Putnam e de Lane (indivíduo versus comunidade), que abordam a questão da felicidade. Nesta perspetiva o voluntariado encontra-se numa dimensão diferente da do Estado e da do mercado.

Estudos de carácter mais geral, como o de Ziemek (2003¹¹), apresentam um quadro conceptual que correlaciona modelos explicativos para o voluntariado e motivações gerais. Partindo do princípio que podem ser identificadas três principais teorias sobre a motivação dos voluntários, a autora observa que, não obstante a presença de diferentes níveis, quer de altruísmo, quer de egoísmo, a perceção de um maior ou menor investimento público condiciona as motivações individuais. Refere, por exemplo, que indivíduos que entendem existir um elevado nível de participação na esfera pública possuem motivações de carácter altruísta e ostentam, com mais incidência, motivações centradas no retorno. Por sua vez, o estudo realizado por Wilson (2000) salienta o papel do voluntariado, como agente da ação e como destinatário, referindo diversos efeitos positivos, como: a satisfação de vida; a autoestima; a saúde da pessoa; a realização educacional e ocupacional; a habilidade funcional e a mortalidade.

(11) Ziemek (2003) apresenta a seguinte tipologia: (1) modelo dos bens públicos – sendo a principal motivação o incremento de oferta dos bens públicos; (2) modelo do consumo privado – que ostenta como motivação a satisfação e a utilidade perante o ato de voluntariado; (3) modelo do altruísmo impuro – que sintetiza os dois modelos anteriores; (4) modelo de investimento – tendo como principal motivação a procura de experiência de trabalho e/ou ganhos de mercado.

Numa outra vertente, Janoski *et al.*, (1998) analisam as motivações para o voluntariado face a duas teorias: a perspetiva normativa, onde se assume que uma pessoa se torna voluntária através da incorporação de atitudes pró-sociais; e a perspetiva da prática social que incide sobre a importância das experiências na participação social. Nesta área das motivações há ainda a destacar o trabalho de Clary, Snyder e Ridge (1992) que apresenta um instrumento, o *Volunteer Function Inventory*, para medir as motivações, razões e opiniões dos voluntários face às instituições e face ao ser voluntário.

Leete (2006), colocando grande ênfase na noção de voluntariado, distingue este da obrigação moral, no que diz respeito às motivações. Distingue, assim, o voluntariado do imperativo moral ou de consciência e, a motivação intrínseca, relativa à satisfação com o voluntariado em si, da motivação extrínseca. Esta autora identifica, ainda, motivações instrumentais e psicológicas, como motivações externas, distinguindo-as entre altruístas e egoístas.

Em termos dos estudos que contemplam Portugal, apesar da escassez de bibliografia, destaca-se o trabalho desenvolvido por Souza *et al.*, (2003). Trata-se de um estudo comparativo entre Portugal e Brasil sobre as motivações dos voluntários que desenvolvem atividades em prol de doentes com cancro. Em termos metodológicos, os autores utilizam a escala desenvolvida por Clary, Snyder e Ridge (1992) e observaram similaridades entre os grupos de voluntárias: idades, grupo socioeconómico (classe média), experiência anterior (de amigos ou de familiares) com o cancro, etc., referindo não existirem diferenças significativas entre os dois países, mas sim diferentes padrões de comportamento.

Ainda em Portugal, a pesquisa de Marisa Ferreira *et al.*, (2008) ganha destaque ao procurar servir as expectativas das organizações não-governamentais (ONG) sobre o conhecimento dos aspetos motivacionais dos voluntários. Neste estudo é realizado o estado da arte sobre o voluntariado em Portugal, incidindo, particularmente, sobre o voluntariado formal e as motivações dos voluntários não dirigentes. O principal enfoque do estudo são as teorias motivacionais e da personalidade. A súpula das diversas motivações encontradas desemboca num quadro conceptual onde encontramos a seguinte determinação: altruísmo; pertença; ego e reconhecimento social; aprendizagem e desenvolvimento.

Por fim, encontramos a abordagem de Catarino (2004) que agrupa as motivações como: religiosas, laicas, centradas no imperativo do voluntariado, mistas ou indefinidas. Dentro das motivações laicas destaca o altruísmo, a filantropia, o humanitarismo e diversas militâncias (políticas, desportivas, etc.), enquanto nas motivações religiosas refere a caridade e a salvação.

3.2. OS VALORES QUE MOVEM O VOLUNTÁRIO

Associado ao individualismo e ao modo como se foi impondo sobre os valores da solidariedade, a abordagem de Yeung (2008) observou que, mesmo considerando o individualismo emergente, a prática do voluntariado inscreve-se na linha das escolhas individuais. Nesta perspetiva, os valores altruístas e solidários não são, necessariamente, conflituais com a liberdade de escolha, mas sim complementares. No seguimento das análises de teor mais individualista encontramos Purdam e Tranmer (2008) que analisam o voluntariado seguindo três orientações principais: a importância que os indivíduos atribuem a ajudar os outros; em que circunstâncias ajudam os outros; e a perceção da cultura local relativamente ao ajudar os outros. Também no âmbito do individualismo e das escolhas pessoais destaca-se o estudo de Hustinx (2008).

Em contraponto com o individualismo encontramos as abordagens centradas na solidariedade e na democracia. Desde logo, estudos que entendem que o setor do voluntariado assume duas funções principais: (1) democrática, na expressão da cidadania e da promoção de valores; e (2) diversidade, em termos de ações e de destinatários/envidados. Estas funções enquadram-se nestas abordagens, enquanto mecanismos de promoção e de participação (Ibsen e Boje, 2008).

Dentro dos estudos sobre a ação cívica, Jones (2006) aborda a questão das implicações da participação cívica nas atividades de voluntariado. Partindo do princípio que se tornam necessárias novas abordagens teóricas e utilizando a informação do *Survey of Giving and Volunteering* (Estados Unidos da América), este autor constata que na base de uma melhor promoção do voluntariado está a importância da comunidade e dos valores da ajuda. Da mesma forma, Porta (2008), tendo como objeto de estudo o Movimento pela Justiça Global, reflete sobre as diferenças e as inter-relações entre o que considera atividade voluntária e o movimento social ativista. Uma outra abordagem, conduzida por Dekker (2008), apresenta as circunstâncias que conduzem à prática do voluntariado e que encontram relação direta com o aprofundamento de valores cívicos e o exercício da cidadania.

A cidadania e a cultura democrática estão também presentes no estudo de Hoch (2008) sobre os contributos das associações de voluntariado. Este estudo dá conta que quem defende uma democracia de perfil liberal entende que as associações não devem ser tão próximas do Estado, podendo ser, inclusive, antagónicas. Em sentido inverso, quem defende uma visão social-democrata da democracia entende que deve existir uma cooperação entre as associações e o Estado. Assim sendo, embora refira a importância de uma cultura democrática, este autor observa a existência de uma certa ambiguidade no papel que é atribuído às associações de voluntários.

Dentro das abordagens que destacam o papel do Estado, Caldana e Figueiredo (2008) abordam o voluntariado enquanto mecanismo de democratização do Estado. Partindo de estudos de caso realizados a duas empresas e a duas ONG, os autores constataam que o voluntariado, embora de forma indireta, contribui para a criação de capital. Nesse sentido, sugerem que se deve investir numa lógica menos assistencialista e mais vocacionada para o fortalecimento da economia social e dos movimentos sociais. Ou seja, entendem que, mesmo integrado na ótica do capital, o voluntariado contribui para a criação de subjetividade. Por fim, referir a abordagem de Selli e Garrafa (2005) que aponta para a necessidade de romper com um modelo assistencialista de voluntariado, promovendo, inversamente, um tipo de voluntariado mais politizado ou, segundo a conceptualização das autoras, um voluntariado orgânico.

Relativamente à realidade portuguesa, Moura Ferreira (2007) aborda a questão da satisfação com a qualidade da democracia, onde o voluntariado surge enquadrado no âmbito da participação cívica. Em estudo posterior Moura Ferreira (2008) analisa a participação dos jovens portugueses em ações de associativismo voluntário, aqui entendido como um espaço de socialização cívica, política e cultural. A questão do voluntariado (social) surge, assim, aliada às pertencas associativas, sendo que a percentagem de jovens a ele associados é, comparativamente, menor. No entanto, o autor observa que:

Do ponto de vista das diferentes práticas de participação revelam-se sempre mais ativos, sendo as diferenças particularmente significativas no que respeita aos indicadores de envolvimento político (três vezes superior ao dos outros jovens associados) e, como seria de esperar, de ação comunitária nos últimos doze meses (quase sete vezes superior). Os jovens voluntários têm ainda níveis de participação mais elevados no domínio eleitoral, ainda que a diferença, neste caso, não seja comparável à que se verifica nos outros dois indicadores de participação (Moura Ferreira, 2008).

No mesmo sentido, refere que os jovens voluntários manifestam uma maior consciência cívica e de responsabilidade. Os jovens que praticam voluntariado (assim como os que participam em associações não desportivas) são os que mais obedecem (pertencem) a categorias tais como ensino superior ou classes burguesas.

Também nos documentos institucionais, que emanam da União Europeia, se encontra uma forte relação entre voluntariado, cidadania e democracia. Na maior parte destes documentos, quer se tratem de comunicações ou recomendações, o voluntariado é descrito como aspeto importante para a solidificação dos valores da cidadania e da democracia:

As atividades de voluntariado podem contribuir para o desenvolvimento da cidadania ativa, da democracia e da coesão social e, dessa forma, para a implementação dos valores e princípios básicos da União Europeia, em particular: solidariedade, desenvolvimento sustentável, dignidade humana, igualdade e subsidiariedade, promovendo assim a identidade europeia (UE, 2011:3).

A este propósito, refira-se que em 2006 o Comité Económico e Social Europeu, no âmbito do que a Estratégia de Lisboa definiu como desenvolvimento sustentável - incluindo a sustentabilidade ambiental, a solidariedade e a democracia - reconheceu o relevante papel desempenhado pelo voluntariado, particularmente em termos da promoção da coesão social, atividades no domínio do ambiente e reinserção de desempregados de longa duração.

3.3. O PAPEL DO CAPITAL SOCIAL

Relativamente a esta área, Onyx (2002) analisa a relação entre voluntariado e capital social – entendida como uma mais-valia para o desenvolvimento económico. Neste sentido, distingue voluntariado formal de voluntariado informal, integrando os dois numa matriz axiomática de relações – capital social/participação cívica/voluntariado informal/voluntariado formal. Partindo do princípio de que a literatura existente nem sempre operacionaliza a lógica de complexidade que opera entre voluntariado e capital social, traça as semelhanças, as diferenças e as redes de relacionamento entre os dois conceitos. No mesmo sentido, Timbrell (2007), aborda a relação entre voluntariado e capital social na linha dos trabalhos de Boix e Poisner (1998) e de Kearney (2003), procurando responder a três questões: “O voluntariado é um resultado do capital social ou o capital social é um pré-requisito do voluntariado (?); formas particulares de voluntariado originam formas particulares de capital social e vice-versa (?); essa relação é a mesma em todos os tipos de comunidades (?)”. Partindo de uma análise geográfica (comunidades escocesas) e admitindo não ter resposta para todas as questões, refere que a prática de voluntariado apresenta um efeito positivo no voluntariado em si mesmo. Estabelece ainda uma relação espacial, em termos de voluntariado e de capital social, tendo em conta a natureza da comunidade em análise. De acordo com o autor, os pressupostos da reciprocidade e da confiança manifestam-se com mais intensidade em comunidades menos privilegiadas relativamente a outras mais privilegiadas. Neste sentido, refere que os mesmos pressupostos incidem mais na natureza da comunidade do que no tipo de voluntariado, aspeto que não tem sido particularmente contemplado nas políticas públicas de promoção do setor.

Brown (2004), por sua vez, analisa a relação entre filantropia e comportamento filantrópico face ao capital social, entendendo não ser uma vertente particularmente estudada, e partindo de duas questões: “quais são as forças que influenciam os níveis de capital social (?), de que forma o capital social influencia os níveis de voluntariado e de donativos (?)”. A diferença desta abordagem face a abordagens anteriores prende-se com o facto de não incidir sobre níveis comunitários e regionais, mas em relação ao que entende como “micro-fundações”. Neste sentido, baseando-se em informação do *Social Community Benchmark*, observa que a noção que os indivíduos

apresentam relativamente ao capital social está diretamente relacionada com a sua pertença a determinada “rede”, aspeto que não traduz uma relação direta ao que entende por “norma”, mas que, por sua vez, não deixa de fomentar uma maior ou menor participação cívica dos indivíduos. Da mesma forma, quer o papel das “redes”, quer o papel das “normas”, contribuem para a acumulação de *stocks* de capital social, ao serem entendidos como “investimento” por parte dos indivíduos. Uma abordagem semelhante pode ser encontrada em Wang (2008) que, tal como Brown, relaciona o capital social com a importância das “redes sociais” e da “confiança social”. Neste caso, partindo de uma análise a organizações religiosas e não religiosas nos Estados Unidos, observa graus de participação diferenciados em termos de voluntariado e de donativos nos dois tipos de organizações. Por outro lado, relativamente a Portugal (2006:68), observa que “ (...) a utilidade do capital social não depende das características da rede ou dos laços, mas depende especificamente dos recursos em causa num determinado momento. Ou seja, como outros autores já sublinharam, determinado tipo de recursos relacionais são importantes em determinados contextos e por referência a um determinado objetivo e são ineficazes e prejudiciais relativamente a outros (Piselli, 2001:54)”.

O estudo internacional de van Oorschot (2006), sobre o capital social, toma como medidas do capital social a participação em organizações voluntárias (passiva e ativa), a sociabilidade, a confiança e o civismo. As conclusões são interessantes na medida em que não associa estas variáveis a diferentes países mas analisa as características dos países (como seja o nível de despesas social e a riqueza) e outras características culturais, demográficas e socioeconómicas da população. Estabelece uma correlação positiva entre a participação e a idade (mais avançada), o sexo masculino, o elevado nível de qualificações e, também, com os rendimentos e capital social mais elevados. Também parece existir uma correlação positiva entre elevados níveis de proteção social e capital social (nas variáveis confiança e participação em organizações voluntárias). Por outro lado, os níveis de capital social parecem ser mais reduzidos nos países com maior riqueza e com menores níveis de religiosidade.

A desagregação e as relações estabelecidas entre os diferentes indicadores, efetuadas neste estudo, permitem identificar outros aspetos:

- . Os católicos parecem ter menos capital social do que pessoas não religiosas em termos de: confiança; confiança nas outras pessoas; participação em organizações voluntárias e redes de amigos. Em contrapartida, tendem a ter mais capital familiar do que os Protestantes e os não religiosos. Em termos deste tipo de capital social são os países escandinavos que apresentam valores mais baixos.
- . Os países escandinavos têm mais dos restantes elementos do capital social, o que não resulta necessariamente da religião (predominantemente protestante).
- . O envolvimento político e a confiança nas instituições parecem ser, sobretudo, determinados por outras características do país onde se reside.
- . O envolvimento político - maior no Norte e Este da Europa - parece estar mais relacionado com o país do que com a sua riqueza e bem-estar. Aparece, ainda, negativamente associado, embora ligeiramente, ao predomínio da religião protestante. Porém, a confiança nas instituições já parece associada à riqueza e bem-estar dos países. A confiança em termos gerais aparece associada à riqueza do país, mas não à generosidade do modelo de bem-estar.

4. INTERVENÇÃO DO VOLUNTARIADO: ÁREAS E GRUPOS ALVO

4.1. AS ÁREAS DE INTERVENÇÃO

Quando olhamos para os estudos sobre o voluntariado constatamos que em termos de áreas de intervenção se destacam a cultura, a educação, a saúde e a exclusão. Como áreas emergentes, ou seja áreas que só recentemente começaram a receber os olhares atentos das ciências sociais, aparecem o desporto, o ambiente, o consumo sustentável, o racismo, a intergeracionalidade e as desigualdades de género.

Não sendo nosso objetivo debruçarmo-nos em detalhe sobre todas as áreas, procuraremos dar conta das principais abordagens e estudos de caso realizados em áreas específicas do voluntariado.

Embora continue presente em termos práticos (organizações, ações no terreno, etc.), o **voluntariado social** tem perdido alguma expressão na literatura especializada mais recente. Uma das razões apontadas prende-se com o desenvolvimento de novas temáticas e conceitos, nomeadamente: “voluntariado empresarial”; “voluntariado hospitalar”; “voluntariado universitário”; “gestão do voluntariado” ou, inclusive, o “voluntariado de proximidade”. De todo o modo, a temática do voluntariado social não deixa de estar presente em termos de áreas de intervenção (exclusão, saúde, imigração, etc.), e de grupos-alvo (idosos, jovens, minorias étnicas, etc.).

Considerando, no entanto, que esta temática está mais presente na praxis voluntária, encontram-se diversas organizações que focalizam a sua ação na importância do voluntariado social, tais como a REDE REVOS – Rede Europeia de Voluntariado Social. Por sua vez, a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima¹² (APAV) assume-se como uma organização de voluntariado social e, no seu portal, apresenta uma definição sobre este tipo de voluntariado: “Voluntariado social é o conjunto de ações de interesse que sejam realizadas de forma desinteressada e integrada no âmbito de instituições públicas ou privadas, ao serviço das pessoas e da comunidade, sem qualquer fim lucrativo”. Refere, também, o tipo de trabalho que o voluntário presta na APAV, assumindo duas orientações: voluntariado social para o atendimento à vítima e voluntariado social para outros serviços. Da mesma forma, outras instituições, como as Paróquias de Portugal¹³, também disponibilizam informação sobre ações e artigos de voluntariado social (assim como religioso). A importância do voluntariado social está também presente noutras organizações conotadas com a Igreja, como é o caso do Instituto São João de Deus¹⁴. Em termos representativos o voluntariado social aparece associado à identidade da generalidade das organizações que integram a Confederação Portuguesa do Voluntariado¹⁵.

Destacam-se ainda os estudos sobre a **perspetiva cultural**, não significando contudo que se refiram ao voluntariado cultural ou ao voluntariado desenvolvido no âmbito de instituições culturais, já que a dimensão cultural, mas também social, parece ser transversal às análises sobre o voluntariado¹⁶. Por outro lado, e no que se refere aos estudos de caso sobre o voluntariado e a cultura destacamos os trabalhos de Holmes (1999, 2004), Paine e Smith (2006), Edwards (2007), Graham (2007), onde se demonstra a importância do voluntariado nos museus e, num âmbito mais alargado, em todo o setor do turismo.

(12) <http://www.apav.pt/portal/>

(13) <http://www.paroquias.org/index.php>

(14) <http://www.isjd.pt/voluntariado/>

(15) <http://www.convoluntariado.pt/>

(16) A este propósito consultar o estudo *Volunteering in the European Union*, onde na dimensão social e cultural do voluntariado surgem elencadas as suas principais vertentes: inclusão social e emprego; educação e formação; cidadania ativa e desporto.

A União Europeia tem atribuído uma grande importância ao **desporto**, quer pelo facto de se tratar de um setor pouco estudado quer, ainda, por existirem muitos voluntários e organizações com voluntários a ele ligadas, realidade que, aliás, também se verifica em Portugal. A temática do voluntariado neste setor é também explorada por autores como Hope (2004), Holmes *et al.* (2007), Nichols (2006), Warrior (2007), Eley (2001), Souza (2005) e Nichols *et al.* (2004). Salienta-se que a temática do voluntariado no setor do desporto está, usualmente, associada à promoção da saúde e dos estilos de vida saudáveis, à capacitação das comunidades e à promoção da inclusão social.

Na área da **educação**, o destaque vai para os estudos de Malmersjo e Paine (2006) e Donahue e Russel (2009) que abordam a questão do voluntariado universitário, as representações sociais dos estudantes e a sua integração em ações para o desenvolvimento das comunidades locais. Por sua vez, Aranguren (2010) analisa a necessidade da valorização da educação não formal em associação com o voluntariado. Esta abordagem apresenta uma perspetiva na linha das orientações do Centro Europeu do Voluntariado que, numa das suas conferências em Itália (2006), discutiu as problemáticas do voluntariado associadas ao reconhecimento, à educação formal e não formal, às parcerias com escolas, universidades e empresas.

No campo da **saúde**, há que ter em atenção o trabalho de Teasdale (2004) sobre a realidade do voluntariado nos hospitais britânicos. Por sua vez, Jegerlmam e Grassman (2008) exploram o papel ativo da população idosa da Suécia na área da saúde, no âmbito do voluntariado e da ajuda informal, procurando traçar o perfil dos voluntários envolvidos nas ações. Neste estudo, apontam três perfis distintos de voluntários, destacando um grupo que designam como “*super helpers*”. No mesmo sentido, observam que, embora a Suécia possua um sistema de proteção social bastante eficaz, não existe nenhuma contradição relativamente ao facto de a população idosa ser bastante ativa em termos de voluntariado informal, destacando, igualmente, as vantagens apontadas no campo da saúde. Ainda nesta vertente, Konwerski e Nashman (2008) introduzem o conceito *philanthropy* (filantropia + terapia), associando-o ao efeito positivo da atividade voluntária, ao nível mental, espiritual e físico. Encaram a atividade de voluntariado num sentido mutualista, em que os efeitos se se repercutem tanto no indivíduo como na comunidade, e onde os programas de incorporação de voluntários assumem um papel fundamental. Numa outra vertente, autores como Handy e Srinivasan (2005) analisam a questão do voluntariado no setor da saúde, na ótica da necessidade de procura de voluntários por parte dos hospitais. Da mesma forma, o *National Centre for Volunteering* (2003) apresenta uma abordagem sobre voluntários com experiência na área da doença mental, não deixando de referir que muitas pessoas com doenças mentais eram, elas próprias, voluntárias. Por fim, uma nota para o trabalho de Bennet (2006), onde foram discutidas as perceções dos destinatários face ao trabalho desenvolvido pelos voluntários.

Relativamente à realidade portuguesa, Dora Gomes (2009), no âmbito da sua tese de mestrado, analisa a história do voluntariado hospitalar em Portugal e as relações que se estabelecem entre voluntários e trabalhadores em meio hospitalar. Já Serapioni *et al.*, (2011) exploram a participação da sociedade portuguesa no âmbito do voluntariado na saúde, atendendo às suas especificidades e similaridades com os outros países da Europa do Sul (Espanha e Itália), desenvolvendo uma análise comparativa face a outros domínios de voluntariado. Concluem que o ativismo social e a *advocacy* são essenciais para aumentar os níveis de participação, sendo necessário criar condições que permitam um maior envolvimento dos cidadãos nos processos de tomada de decisão do setor da saúde.

O **voluntariado internacional** tem como principal elemento diferenciador o facto de implicar a deslocação de pessoas entre diferentes países. Davis Smith, Ellis e Brewis (2005) consideram que este tipo de voluntariado tem elementos distintivos relacionados com a escala geográfica, a temporalidade, a função, a direção e o nível de

envolvimento dos governos. Trata-se também de um voluntariado exigente no que diz respeito à longa duração do envolvimento e, ocorrendo no estrangeiro, aos custos financeiros e às exigências em termos de preparação e formação e, em muitos casos, ao nível de conhecimentos técnicos exigidos (McBride e Lough, 2008). Trata-se, também, de uma área onde o peso das instituições e comunidades religiosas na mobilização e organização do voluntariado é muito importante (Sherraden, 2006). O voluntariado internacional é visto como forma de promover a paz global, de compreensão mútua internacional, de aumentar as competências interculturais (Lough, 2011) e, efetivamente, de melhorar a vida das pessoas, sobretudo do Sul global. As discussões mais recentes neste campo prendem-se com a análise do impacto deste tipo de voluntariado nos países, pessoas e organizações de acolhimento, particularmente quando se refere aos fluxos Norte-Sul (Butcher, 2005). Sherraden *et al.*, (2008) propõem um modelo conceptual para a investigação sobre o impacto do voluntariado internacional e usam um vasto conjunto de dimensões, considerando os atributos do programa de voluntariado, a capacidade individual e institucional e a ação voluntária.

As questões de **género** encontram-se presentes, por exemplo, no trabalho de Ingen e Meer (2008), que analisa as diferenças de género nas organizações de voluntários. Por sua vez, Franberg (2002) aborda a questão da feminidade traçando a importância histórica do trabalho desenvolvido pela Cruz Vermelha nas áreas da saúde e da ação social.

No âmbito do **racismo e das comunidades imigrantes**, Hines (2004) aborda as origens históricas da imigração britânica e as estratégias de integração/capacitação levadas a cabo pelas comunidades negras imigrantes. Esta mesma vertente, dirigida a grupos particularmente expostos à exclusão social, é também explorada por Teasdale (2008). A exclusão, transversal a grande parte dos estudos sobre o voluntariado, é rica em reflexões e abordagens. Encontramos, por exemplo, os trabalhos de Bowgett (2006), focados na integração de pessoas sem-abrigo, e Turley (1999), focados na pessoa com incapacidade cognitiva e na sua perceção do trabalho voluntário.

Quando o foco é a capacitação das comunidades (onde se incluem experiências como o voluntariado mútuo e os Bancos do Tempo) encontramos os trabalhos de Seyfang (2001) e de Warrior (2007). Por sua vez, Williams (2003) reflete sobre a importância do voluntariado informal na capacitação de comunidades pobres, naquilo que classifica como um quarto setor de intervenção.

A questão do voluntariado na **área ambiental**¹⁷ está presente em autores como Russel (2009) e Ockenden (2008) que analisam a sua origem histórica, em Inglaterra, e a sua implementação territorial. Outra dimensão pode ser encontrada em Reynolds (2000), que analisa o impacto do programa de combate à sedentarização, à capacitação das comunidades e ao seu envolvimento em ações de preservação do meio-ambiente. Embora numa outra vertente, Carroll e Harris (2000) trabalham a questão das autorrepresentações dos voluntários pertencentes à organização ambiental *Green Peace*.

Embora ainda pouco explorada aparece a questão do **consumo**. Uma das razões apontadas para a escassez de estudos prende-se com as dificuldades de definição do próprio conceito de consumo. Por exemplo, autores como Samu e Wymer (2010), no âmbito de um estudo sobre as perceções inerentes ao género, entendem a prática do voluntariado como uma forma de consumo simbólico, visto existirem graus de empatia e de ligação na escolha das áreas e organizações de voluntariado, assim como face ao tempo disponibilizado para as ações.

(17) Em termos programáticos, observa-se que a temática do ambiente está enquadrada nas recomendações do Comité Económico e Social Europeu (2006) no âmbito do que a Estratégia de Lisboa define enquanto desenvolvimento sustentável.

Do leque de estudos portugueses, e numa perspetiva conceptual diferente, o ISU (2008), integrado na Rede Nacional para o Consumo Sustentável, disponibiliza o Manual para o Voluntariado em Consumo Sustentável. Nesta ótica, o voluntariado surge interrelacionado com as questões da cooperação para o desenvolvimento e do comércio justo e, ainda, no entendimento do que se pressupõe ser um consumo responsável por parte dos voluntários e das organizações que a eles recorrem.

Por fim, e no campo de estudos sobre a importância da **intergeracionalidade**, autores como Granville (2000) analisam o papel dos voluntários idosos que prestam serviço em programas de promoção da relação intergeracional. Nesta linha, a par dos benefícios para as comunidades destinatárias, são destacados os benefícios para a saúde dos voluntários, assim como a contribuição para a desmistificação do estereótipo negativo relativamente aos voluntários idosos. Note-se que a importância do voluntariado para a promoção da intergeracionalidade constitui uma das recomendações do Conselho da União Europeia (2011).

4.2. OS GRUPOS-ALVO

Os grupos alvo do voluntariado, à semelhança das áreas de intervenção, aparecem em diversos estudos de caso, tanto a nível internacional como nacional. Encontramos algumas reflexões específicas sobre os jovens, as crianças e os idosos. Com menor incidência aparecem as mulheres, as famílias e os desempregados. Por fim, ainda com menos expressão, os estudos sobre imigrantes e minorias étnicas, refugiados e pessoas com deficiência. De referir ainda que algumas destas análises não apresentam os grupos como beneficiários/destinatários das ações de voluntariado, mas como agentes.

A importância das **novas gerações** é abordada nas mais recentes reflexões sobre o voluntariado, assumindo um papel preponderante no seu desenvolvimento. Neste sentido, um estudo do *Institute for Volunteering Research* denominado *Generation V: Young people speak out on volunteering* (2004) explora o conceito Geração-V, aplicado às novas gerações de voluntários jovens. Da mesma forma, e procurando avaliar a participação dos jovens em Inglaterra, Howlett e Ellis (2002) analisam o programa de voluntariado para jovens, o *Millennium Volunteers*, procurando respostas para as seguintes questões: “Como é que o voluntariado, atualmente, ganhou tanta relevância” (?); “De que forma o voluntariado passou a estar relacionado com as políticas de cidadania” (?); e “O voluntariado faz bons cidadãos”(?). Estas preocupações constam também dos trabalhos de Fridberg (2006), de Haski-Leventhal *et al.*, (2008) e de Fortier *et al.*, (2007), onde as motivações dos jovens voluntários, assim como os mecanismos utilizados para a captação deste grupo etário, assumem particular expressão. Constatamos, assim, que os estudos sobre os jovens são desenvolvidos em proximidade com as abordagens sobre as motivações.

Relativamente às crianças, entendidas como destinatárias das ações de voluntariado, destacam-se as abordagens de Mahood (2002) e de Scott (2006). Estas reflexões podem ser enquadradas dentro dos estudos sobre a importância das estruturas e das redes familiares, como incentivo ao voluntariado junto de crianças e jovens. Bekkers (2005) entende a importância da difusão dos valores associados ao voluntariado para a participação dos jovens e aborda a importância da família utilizando dados do *Netherlands Panel Survey* baseando-se em quatro pressupostos: (1) pais que foram voluntários quando os seus filhos eram pequenos promoveram os valores do voluntariado junto dos mesmos; (2) a intensidade da participação dos jovens em organizações não-governamentais contribui para o sentido atual da caridade e do voluntariado; (3) a participação dos pais e dos jovens em ações de voluntariado contribuem para a mobilização social e para a dinamização das redes; (4) a participação dos pais e dos jovens contribuem para a criação de capital social e para a promoção de valores pró-sociais.

De facto, observa-se a importância das estruturas e das redes familiares, nomeadamente como incentivo ao voluntariado junto de crianças e jovens. De todas as formas, há que compreender a importância desta faixa etária nas políticas e nos programas do Centro Europeu do Voluntariado, particularmente do Serviço Voluntário Europeu e do Programa Juventude em Ação.

O grupo dos **idosos**, que tem sido objeto de atenção por parte da UE¹⁸, é abordado na literatura na perspetiva dos benefícios da atividade do voluntariado (Lee *et al.*, 2008) e da participação pós vida ativa (Erlinghagen e Hank, 2006). Esta última perspetiva é apresentada em termos comparativos, entre a Europa do Norte, com elevadas taxas de participação, e os países mediterrâneos, onde a participação é substancialmente menor. De facto, constata-se que o voluntariado na terceira idade assume uma expressão cada vez maior, sendo explorado, sobretudo, na ótica da intergeracionalidade e do envelhecimento ativo. Nesta ótica, encontramos ainda os trabalhos de Smith e Gay (2005), Dingle (2001) e Stevens-Roseman (2006) que exploram a relação entre processos de recrutamento de voluntários idosos, participação e voluntariado de idosos para idosos.

No que se refere aos estudos produzidos sobre a realidade portuguesa, destaca-se um estudo encomendado pela Fundação Aga Khan para o Desenvolvimento (CEDRU, 2008), com o objetivo de conhecer a realidade da população sénior (+55 anos) em Portugal e onde é valorizada a importância do voluntariado no âmbito das organizações não lucrativas. O estudo de Delicado *et al.*, (2002), não sendo específico sobre o voluntariado na terceira idade, conclui que em Portugal os voluntários estão mais presentes na prestação de cuidados a idosos. Por fim, o estudo de Antunes (2002) desenvolve uma pesquisa relativa à incorporação de idosos nas ações de voluntariado.

Quando olhamos para os estudos sobre as questões de **género** e o voluntariado, encontramos diversas abordagens que vão desde a participação das mulheres no terceiro setor e o *empowermen* (Roper, 1994) a estudos específicos sobre a participação de estudantes universitárias (Doty e Silverthorne, 1975).

Os **imigrantes**¹⁹, abordados numa perspetiva da inclusão social e de minorias, aparecem contemplados em estudos centrados na análise da participação e do voluntariado como mecanismo de inclusão desta comunidade (Institute for Volunteering Research, 2003). Ainda dentro das análises sobre as minorias, surgem reflexões sobre os refugiados (Stopforth, 2001 e Clark, 2006) e a importância do voluntariado para a sua integração.

Numa tentativa de articulação entre voluntariado e empregabilidade encontramos algumas análises sobre os desempregados (Gay, 1998 e Nylund, 2000). Estas análises apresentam o voluntariado como uma possibilidade de integração dos **desempregados**, que permite a manutenção e o desenvolvimento da autoestima e ajuda a desenvolver o sentido de responsabilidade/integração face à comunidade. Dentro destas análises destacam-se ainda estudos que abordam a integração de **pessoas com incapacidade** (Corden, 2002).

5. GESTÃO E FORMAÇÃO DO E PARA O VOLUNTARIADO

Grande parte da literatura sobre o voluntariado incide na temática da gestão. A gestão do voluntariado é analisada na perspetiva da gestão de voluntários e de programas de voluntariado, tanto para o setor não lucrativo, como para os setores público e privado. Neste âmbito, encontramos diversas abordagens sobre gestão organizacional, onde se interligam as temáticas da capacitação (dos voluntários e das organizações), da comunicação, da formação, da organização, do *marketing*, dos donativos e fundos, da inovação, do recrutamento, da promoção e da competição. Porém, é a temática da formação a que adquire maior relevância.

(18) A este propósito: Aprendizagem ao longo da vida, Subprograma Grundtvig: GIVE – Grundtvig Initiative on Volunteering in Europe for seniors.

(19) Atente-se ao programa europeu INVOLVE que procura promover o voluntariado, de origem não nacional, enquanto veículo de integração de comunidades imigrantes. Entre os países integrantes do projeto encontravam-se a Holanda, a Hungria, a Alemanha, a Inglaterra, a Áustria, a Espanha e a França.

Neste contexto, importa referir que o interesse do setor do voluntariado pela necessidade de uma correta maximização e aproveitamento dos recursos está relacionado com os desafios da sustentabilidade, particularmente no atual cenário de escassez de recursos. Trata-se de uma perspetiva global, abordada por diversos autores em diferentes contextos geográficos. Por exemplo, Paul C. Light (2004) analisa o crescimento do setor não lucrativo nos Estados Unidos e a forma como este tem de lidar com a crise atual. Na mesma linha, Olga Sokanzká *et al.*, (2005) analisam a gestão de voluntários em organizações não lucrativas no contexto europeu.

Numa lógica de capacitação das organizações e dos voluntários, aparecem algumas reflexões sobre a formação para o voluntariado. Aranguren (2010), por exemplo, operacionaliza e analisa o que se pode entender como itinerários educativos, educação formal e não formal, percursos educativos e objetivos educativos, tudo isto na ótica da relação/distinção pessoa/trabalho. O interesse pela formação, no âmbito da valorização da educação “não formal”, assume uma expressão cada vez maior. De facto, estas mesmas orientações podem ser sistematizadas pelo próprio Centro Europeu do Voluntariado (CEV) patentes, por exemplo, num dos seus projetos, o projeto MOVE (CEV-MOVE, 2007). Neste sentido, entende que são boas práticas de gestão e enquadramento dos voluntários: maximizar competências; acreditação; reconhecimento e práticas de educação não formal e inter-relacionamento voluntariado/mundo empresarial. Outra das obras de referência nesta temática, “Buenas prácticas en la gestión del voluntariado” (2008), é da autoria da Obra Social “La Caixa”. Não se trata, no entanto, de uma perspetiva recente, mas de uma gradual consciencialização de que a formação teria de ser, forçosamente, uma das preocupações de todas as entidades que contactam com o voluntariado. Já em 1996, podemos encontrar “El voluntariado social - Plan de formación de animadores. Bloque 1: El hoy y ele mañana de la animación²⁰” que consistia num plano de formação para animadores (juvenis, de rua, socioculturais, etc.), elaborado por 50 autores, onde se dá enfoque ao papel do voluntariado no combate à exclusão social. Nesta compilação é trabalhada, particularmente, a questão da identidade do voluntariado, nomeadamente em termos de características, vantagens e desvantagens, assim como os objetivos da ação voluntária, os seus campos de intervenção, a sua relação com a “economia relacional” ou de “bem-estar”, assim como as suas perspetivas metodológicas.

Já o estudo de Brudney e Kellough (2000), centrado no setor público, conclui pela necessidade de definição de políticas de formação por parte das agências de recrutamento. Neste âmbito, partindo de dados provenientes de um estudo sobre a presença de voluntariado em agências governamentais, segue duas linhas de orientação: as razões da utilização dos voluntários e os benefícios da sua utilização. O estudo observa que mesmo sendo representativo o número de voluntários envolvidos, eles não conseguem fazer face às necessidades existentes, tornando-se necessária a adoção de políticas de formação por parte das agências de recrutamento. O papel das agências de recrutamento aparece também analisado numa lógica de fidelização e manutenção dos voluntários (Boezeman e Ellemers, 2008).

A par das abordagens sobre a capacitação das organizações encontramos análises que refletem sobre o seu financiamento, a sua relação com o Estado (Meer, 2006) e as temáticas da promoção e do *marketing* do voluntariado. Este conceito de *marketing* do voluntariado não deixa de ser reflexo de um cada vez maior interesse do mundo empresarial pelo voluntariado. Encontramos ainda, reflexões interessantes que apresentam uma nova noção associada ao voluntariado. Falamos de mercado do voluntariado ou mercado da filantropia (Hollari, 2002). Por fim, gostaríamos de referir que existem diversas reflexões em torno da competição entre organizações, tanto no que diz respeito à promoção do voluntariado como ao próprio recrutamento de voluntários (Melville *et al.*, 2002).

(20) Renes, Victor, Alfaro, Elena; Ricciardeli, Ofelia; Francia, Alfonso (Coord.) (1996). *El voluntariado social - Plan de formación de animadores*. Bloque 1: El hoy y ele mañana de la animación. Madrid: Editorial CCS.

No âmbito da União Europeia, e dos estudos institucionais (EAC-EA, 2010), importa destacar como o recrutamento e a informação são apresentados como desafios ao voluntariado.

Relativamente à realidade portuguesa, também a preocupação com a formação começa a manifestar-se aos mais diversos níveis. Por exemplo, o Observatório do Emprego e da Formação Profissional (2007) observa que, a identificação das necessidades de formação se manifesta de forma diferente em função dos respetivos papéis no seio das organizações. Nesta ótica, refere que os voluntários que ocupam órgãos sociais identificam necessidades de formação nas áreas do desenvolvimento pessoal, da contabilidade e fiscalidade, da gestão e administração, da informática e dos serviços sociais. Por sua vez, os voluntários regulares identificam apenas os serviços sociais e o desenvolvimento pessoal como necessidades de formação. Por último, os responsáveis pela coordenação de voluntários, indicam como áreas prioritárias a formação de formadores, o desenvolvimento pessoal e os serviços sociais.

Observamos, ainda, que a preocupação com a gestão e a formação não é exclusiva das organizações do terceiro setor. Também as empresas têm demonstrado, no âmbito do voluntariado empresarial, preocupações crescentes com estas temáticas (GRACE, 2006).

Numa outra perspetiva, mas relacionada com a gestão do voluntariado, Roque Amaro (2002), conclui pela necessidade de um maior investimento na formação, capacitação e *marketing* do voluntariado. Estudos mais recentes vêm reforçar esta necessidade (Pimenta, 2011) enquadrando-a nas políticas de gestão dos recursos humanos das organizações sem fins lucrativos.

6. VOLUNTARIADO E PROFISSIONALIZAÇÃO

Rotolo (2003) aborda a questão dos “históricos de trabalho”, dos membros das organizações de voluntariado. Refere, neste âmbito, que a um percurso mais estável em termos de trabalho corresponde uma participação mais duradoura nas organizações de voluntariado. Da mesma forma, analisa a problemática em termos de género, referindo que os históricos de trabalho afetam, globalmente, mais as mulheres do que os homens. Em termos gerais, a reestruturação do emprego, assim como a falta de estabilidade no mesmo, terão, segundo esta autora, um impacto negativo na participação cívica dos cidadãos.

Transversal às abordagens que relacionam o voluntariado com o mundo laboral, observa-se a temática da profissionalização. A este propósito atente-se ao trabalho de Lima (2006: 229), que apresenta como principal argumento a profissionalização como tendência inevitável das instituições do terceiro setor:

Isso se configura como um novo padrão de ação, no qual as instituições do terceiro setor estão deixando de viver apenas de caridade e se profissionalizando, um modo de procurar expandir seu atendimento e compor um ambiente de maior estabilidade para o público-alvo. Nesse sentido, ela se apropria da lógica de mercado, utilizando mecanismos utilitaristas como rentabilidade, eficiência e busca de resultados, na tentativa de «ter uma visão de empresa, por que se tiver de família, não anda» (...) Podemos entender isto como uma busca contínua por racionalização dos meios para a obtenção da eficácia nos fins. (...) A corrida da profissionalização e captação de recursos a leva a agregar a lógica do capital, transformando-se numa «empresa social», conforme propõe a nova lógica do voluntariado. (Lima 2006)

Apesar destas relações, a mesma autora conclui que o voluntariado não deixa de constituir um espaço híbrido, mas diferenciado relativamente ao Mercado e ao Estado. Neste sentido, baseando-se num estudo de caso com voluntários que trabalhavam com doentes com cancro, refere que, não obstante a lógica da racionalização, o voluntariado propicia abordagens centradas nas relações interpessoais e nas emoções, que acabam por influenciar os profissionais remunerados e a dinâmica da organização como um todo.

Numa outra vertente, Acácio Catarino (2004) chama a atenção para a importância, histórica, do voluntariado em relação à profissionalização, pela sua inegável capacidade para identificar necessidades e atividades que, embora inicialmente exercidas apenas por voluntários, acabaram por ser profissionalizadas devido à sua importância funcional. Da mesma forma, a profissionalização do setor constitui uma das recomendações da Educational, Audiovisual & Culture Executive Agency (EAC-EA).

7. VOLUNTARIADO E EMPREGO

A relação entre voluntariado e emprego aparece como um tema crítico e muito delicado, sobretudo neste período de aguda crise económica e financeira. O European Volunteer Centre (CEV,2007) dedicou uma Assembleia Geral a este tema: *Volunteering as a route (back) to employment*. O diretor do CEV, Markus Held, abriu a mesa redonda lançando as seguintes perguntas (CEV, 2007:19): (1) “O que faz, exatamente, com que o voluntariado se torne um caminho para o emprego? (2) Onde está a linha entre voluntariado como uma forma útil de aumentar a empregabilidade e o uso incorreto para propósitos que não deveria servir?”. Como resultado da Assembleia Geral foram apresentadas diversas boas práticas desenvolvidas nos diferentes países da UE que ressaltaram o importante papel que pode desempenhar o voluntariado, designadamente: contribuir para o aumento da autoestima; para a criação de redes de apoio às pessoas; para o desenvolvimento de capital social e para aprimorar o processo de orientação profissional. Porém, os resultados alertaram também para as frágeis fronteiras entre voluntariado, mercado de trabalho e o mau uso dos voluntários como uma forma obrigatória de emprego ou ainda como substituição do trabalho remunerado.

Ainda de acordo com a *Educational, Audiovisual & Culture Executive Agency* existe uma animada discussão sobre esta temática a nível europeu. Na Dinamarca, por exemplo, o risco da substituição é considerado como uma séria ameaça, já que a provisão de assistência social por parte do voluntariado tem sido identificada como uma estratégia para reorganizar o Estado-Providência e reduzir a despesa pública (GHK, 2010: 136). Na França, as atividades voluntárias são percebidas como substitutivas das funções previamente desenvolvidas pelo Estado, geralmente no setor social e da saúde (GHK, 2010: 136). As mesmas preocupações acerca da excessiva extensão do trabalho voluntário na prestação de serviços públicos foram registadas também no Reino Unido (GHK, 2010).

Estas controvérsias têm incentivado um útil e interessante debate em torno da definição do papel “complementar” a desenvolver pelas associações de voluntariado. Por outras palavras, os voluntários, ao contrário de substituírem os serviços públicos, devem ser portadores de competências específicas, habilidades e sensibilidades que o Estado e outros órgãos públicos não estão em condições de oferecer. Como apontam os resultados de uma investigação italiana, o voluntariado, mais que garantir serviços à comunidade, deverá “dar visibilidade aos sujeitos mais frágeis e condenados à obscuridade social e aumentar a qualidade relacional das prestações” (SPES-CENSIS, 2010:3).

Na Bélgica, por exemplo, os campos de ação dos serviços públicos e dos serviços das associações voluntárias têm sido claramente definidos. Na Suécia e Alemanha existe uma clara definição do papel que o setor do voluntariado poderá ter no âmbito do Estado-Providência. Este entendimento tem contribuído certamente para que o voluntariado não seja considerado uma ameaça. Como realça GHR (2010:137) “algumas fronteiras entre o voluntariado e os empregos precários e pouco remunerados não são tão claros”. De facto, apesar de não existirem muitas evidências empíricas em favor do “*job killer theory*” (GHK, 2010:137), nem sempre é fácil identificar as diferenças entre emprego precário e voluntariado. Na mesma linha inserem-se as análises de um grupo de investigadores britânicos que participaram, em 26 de maio de 2011, numa mesa redonda no âmbito do Institute for Volunteering Research (2011):

“Os presentes salientaram as tensões e complexidades existentes em redor do facto de os voluntários substituírem os funcionários pagos, indicando que isso levanta a questão do que é o voluntariado e se o voluntariado é oferecido - e visto - como uma forma de redução de custos ou com o objetivo de aumentar o valor.”

Esta inquietude foi também manifestada pelo Parlamento Europeu na Resolução, de 22 de abril de 2008, sobre a “Contribuição do voluntariado para a coesão económica e social”, que convidou os especialistas da Comissão Europeia a traçar uma “distinção mais clara entre organizações de voluntariado e ONG cujas atividades não são organizadas da mesma forma do voluntariado” e a suportar com determinação a “opinião que o voluntariado e as atividades de voluntariado não devem tomar o lugar do trabalho remunerado”. Recomenda-se, portanto, reitera o Parlamento Europeu (2008:3-4), que as “atividades de voluntariado (...) não sirvam para substituir os serviços públicos”.

Esta mesma preocupação tem sido exposta pela investigação sobre o voluntariado realizado na Região Lazio (Itália), em que se alerta para o “risco da armadilha do *deficit* de serviços”, que delega nos voluntários a prestação daquelas atividades que a rede de oferta formal, por várias razões, não consegue oferecer (SPES-CENSIS, 2010:3). Nesse prisma, o voluntariado torna-se titular de uma “função substitutiva” e não “integrativa” (SPES-CENSIS, 2010:3).

8. OS PROTAGONISTAS NO VOLUNTARIADO

Existe um vasto conjunto de atores e setores no voluntariado que se articulam entre si, redefinem as suas relações e promovem uma pluralidade de olhares sobre o voluntariado. Estes atores têm um papel direto, enquanto promotores do voluntariado, mas também atuam noutras dimensões da promoção do voluntariado. Ao mesmo tempo, é possível perspetivar o voluntariado a partir de diferentes racionalidades, do Estado, do mercado, da comunidade e do terceiro setor.

8.1. O ESTADO

O Estado, no voluntariado, atua de duas formas distintas. Uma através da regulação e capacitação e outra como promotor de oportunidades de voluntariado. No primeiro papel, o Estado cria as condições para o voluntariado, para voluntários e para organizações, determinando o seu âmbito de ação em termos legais, tendo um papel importante na infraestrutura do voluntariado. Esta intervenção pode ser dirigida à criação de condições sociais mais favoráveis ao exercício do voluntariado ou à promoção do mesmo. No segundo papel, mais recente, as instituições públicas surgem como promotoras de oportunidades de voluntariado.

A literatura tem abordado frequentemente a influência do tipo de Estado sobre a sociedade civil, em termos de participação, associativismo, terceiro setor e voluntariado. A discussão em torno do capital social com base em comparações internacionais sobre atitudes e valores (do European Social Survey e do *World Values Survey*) evidencia que os elevados níveis de voluntariado e associativismo estão presentes em Estados-Providência fortes (van Oorschot e Arts, 2005), o que põe em causa a ideia do “*crowding out effect*”. Já numa perspetiva que considera a cultura e as instituições políticas, Schofer e Fourcade-Gourinchas (2001), articulam as dimensões estatismo e corporativismo para estudar a relação entre Estado e sociedade a partir de indicadores do *World Values Survey*. Os resultados não divergem dos estudos sobre o “*crowding out effect*” na medida em que o estatismo não está, necessariamente, associado a elevados níveis de proteção social, mas sim a um aparelho de Estado altamente centralizado, autónomo, com uma elite burocrática bem desenvolvida e que desconfia e exerce supervisão administrativa sobre a sociedade. Os países da Europa do Sul possuem este tipo de Estado ao mesmo tempo que têm um baixo corporativismo, patente na dificuldade de organização e mobilização da sociedade. Especificamente sobre o contexto nacional, Franco *et al.*, (2008) conclui que o Estado tem um peso significativo quer na definição das políticas do terceiro setor, quer ao nível do seu financiamento.

Também Meer (2006) analisa o impacto das instituições do Estado enquanto elementos de promoção da participação cívica dos cidadãos em ações de voluntariado. O Estado desempenha um papel importante na promoção da participação cívica e no envolvimento dos cidadãos, atendendo à existência de uma esfera económica e pública considerada “segura” por parte dos mesmos. Neste sentido, o autor observa que os governos, ao assegurarem níveis elevados de segurança social e reforçarem os direitos civis, podem promover a participação cívica num nível mais generalizado.

O Estado pode, também, assumir a promoção do voluntariado como política pública e promover medidas específicas para a sua promoção, criando um enquadramento legal favorável, removendo obstáculos, criando agências governamentais, definindo estratégias e programas e financiando projetos ou organizações. A perceção da importância do voluntariado por parte dos Estados é visível nas orientações da União Europeia aos seus Estados-Membros, de que a celebração do Ano Europeu das Atividades Voluntárias que promovam uma Cidadania Ativa, em 2011, constituiu um exemplo. Nesta mesma orientação, o Comité Económico e Social Europeu (2006) apresenta recomendações aos Estados-Membros para que definam uma política comum para o voluntariado, que contemple a definição de uma Legislação Quadro, a comemoração do 5 de dezembro e a elaboração de uma carta europeia dos voluntários. Pode, ainda, enquadrar o voluntariado no contexto de outras políticas públicas, como tem vindo a fazer. Considere-se, por exemplo, o voluntariado de idosos como forma de promover o envelhecimento ativo, o voluntariado de pessoas desempregadas como forma de promover as suas competências profissionais e ligação ao mercado de trabalho, o voluntariado de públicos excluídos como forma de integração social desses mesmos públicos, o voluntariado de jovens nas campanhas de sensibilização contra os consumos noturnos excessivos como forma de chegar mais facilmente aos seus pares.

Em termos dos estudos científicos que contemplam a análise do papel do Estado no voluntariado, encontramos algumas abordagens que dão conta da ausência da definição de políticas públicas, referindo que o Estado apenas atua em termos da regulação jurídica do trabalho voluntário (Garcia *et al.*, 2005). Note-se que alguns destes estudos estabelecem comparações entre os diferentes países europeus e concluem pela existência de uma pluralidade de sistemas de regulação.

A outra forma de envolvimento do Estado no voluntariado é através do empenhamento direto na promoção de programas de voluntariado no setor público quer ao nível dos governos locais, quer ao nível dos serviços fornecidos por organismos da administração pública como é o caso dos serviços de saúde ou dos serviços sociais. Brudney (1999) descreve este tipo de voluntariado de acordo com 7 critérios: (1) a atividade voluntária é patrocinada e acolhida sob auspícios de uma agência governamental; (2) a atividade voluntária desenvolve-se em contexto organizacional; (3) os voluntários não recebem remuneração; (4) os voluntários têm direito ao reembolso de despesas; (5) o voluntariado é livre; (6) o voluntariado visa beneficiar os clientes das agências governamentais; (7) existe uma perspetiva de responsabilização dos cidadãos quer pela provisão de serviços quer pela manutenção da organização. Já em 1992 a percentagem de horas de voluntariado no setor público era de 25,3%, nos EUA, com uma forte ênfase na área da educação, nas escolas públicas (56,8%), seguida de assuntos internacionais, arte e cultura, lazer, ambiente, serviços sociais, saúde e juventude (21,5%).

Tschirhart (2003) refere que o voluntariado no governo local pode ser entendido como uma forma de participação, na medida em que os voluntários podem ser vistos como representantes do público ou, na medida em que coloque a própria representatividade dos voluntários na população em geral, podem ser vistos como uma forma de ligação entre o poder local e os cidadãos, permitindo a estes uma aprendizagem sobre questões relativas à governação e, como tal, uma melhor cidadania. Não deixam de existir vozes críticas que identificam alguns problemas na participação voluntária no setor público como: o temor da substituição do trabalho remunerado por trabalho voluntário; o modo como interfere na relação entre os profissionais e os clientes; e mesmo a interferência da ação governamental para uma esfera que cabe sobretudo à ação voluntária informal e no setor não lucrativo (Bandow, 1996).

8.2. A IGREJA

A par do Estado, a Igreja é apresentada como um dos atores mais interventivos no voluntariado, resultado do papel assumido pelas suas organizações e pela relação indissociável do voluntariado com os valores cristãos. A este propósito o Institute for Volunteering Research (2003) e Lukka e Locke (2000) concluem que o ambiente de entreatajuda, existente nas comunidades religiosas, condiciona a prática voluntária. Nesta mesma linha, Ruitter e De Graaf (2006) traçam a relação entre o contexto religioso de determinado país e a intervenção nesta área partindo de dados de 53 países, onde concluem que os indivíduos que mais frequentam a igreja apresentam um maior nível de participação no voluntariado. Da mesma forma, referem que em países não laicos as diferenças entre os que frequentam um culto religioso e os que não frequentam são menores – não deixando de subsistir uma maior propensão para o voluntariado em organizações seculares por parte dos “crentes assíduos” (referindo, da mesma forma, que este aspeto está mais presente nos católicos do que nos protestantes ou nos que não manifestam nenhuma crença religiosa). Seguindo a mesma perspetiva, Bekkers e Schuyt (2008) observam que os contributos para as organizações religiosas se baseiam, fundamentalmente, em valores de comunidade (religiosa), enquanto a participação nouro tipo de organizações está mais assente em valores como o altruísmo, a igualdade e a solidariedade.

Numa perspetiva histórica, Hughes (2002) analisa a importância do voluntariado caritativo da Igreja no Sul de Gales. Já o Instituto de Gestão Organizacional e Tecnologia Aplicada (2011) refere que a ideologia cristã da caridade e a institucionalização da Igreja contribuíram para o aparecimento do voluntariado (Hudson *apud* IGOTA).

Se tivermos em consideração a Doutrina Social da Igreja, formulada na encíclica *Rerum Novarum*, no pontificado do Papa Leão XIII, o voluntariado assume particular importância, nomeadamente em termos do princípio da subsidiariedade, entendendo que não deve ser o Estado mas a sociedade civil a ostentar o primado da intervenção social. Neste âmbito, as experiências de voluntariado constituem um exemplo onde a sociedade civil é considerada o lugar onde é sempre possível a recomposição de uma ética pública centrada na solidariedade, na colaboração concreta e no diálogo fraterno.

Relativamente à realidade portuguesa, os estudos apontam para a existência de uma inequívoca presença das organizações da Igreja quer no terceiro setor, quer especificamente no voluntariado, que determina a delimitação de um voluntariado de ideologia cristã patente na missão de organizações, como as Conferências Vicentinas. Os estudos realizados em Portugal procuram, assim, salientar a importância histórica do cristianismo para o voluntariado:

O voluntariado de todos os tempos sempre se tem revestido duma forte dimensão social, que, como é fácil perceber, resulta diretamente da prática da caridade como manifestação dum amor fraterno gratuito. Mas na Igreja não se tem limitado a essa dimensão. Sempre houve voluntários no anúncio do Evangelho; sempre houve voluntários na iniciação e aprofundamento da fé cristã. Toda a Igreja, em todos os tempos, foi Igreja de voluntários. Se alguma vez a profissão obscureceu a dedicação gratuita e a total entrega ao serviço da Boa Nova, nessa mesma hora a Igreja perdeu o seu significado e atraçou a sua vocação. O serviço da Igreja é voluntariado. (Episcopal Portuguesa, 2001:4)

Dentro dos estudos históricos, destacam-se os trabalhos de Roque Amaro (2002) e Acácio Catarino (2004), que valorizam o papel da Igreja na delimitação dos principais períodos históricos do voluntariado, nomeadamente no período pré-industrial, com a criação das Santas Casas da Misericórdia. Este papel da Igreja é reforçado também por Franco (2008), que aponta a tradição da participação da sociedade civil como herança da Igreja Católica.

As conclusões dos diferentes estudos vão no sentido de considerar o voluntariado em Portugal como reflexo de alianças existentes entre o Estado, a Igreja e as sucessivas elites económicas. Nesta perspetiva, não obstante a separação entre Estado e Igreja no séc. XIX com o advento das teorias iluministas e, posteriormente, com o secularismo e o republicanismo dos séc. XIX e XX (Lopes, 2007), a importância da Igreja/religião não deixou de estar consagrada nas Constituições de 1933 e de 1976. No mesmo sentido, a Doutrina Social da Igreja do séc. XIX e a importância que consagra ao voluntariado, no âmbito do princípio da subsidiariedade, contribuiu para o entendimento não só do voluntariado numa perspetiva religiosa, mas também para o entendimento do voluntariado português em si mesmo, nomeadamente de algumas das suas especificidades.

8.3. O TERCEIRO SETOR

Uma das mais importantes origens do voluntariado reside no que atualmente se designa de terceiro setor, genericamente descrito como o campo de organizações e relações sociais entre o Estado e o mercado (Ferreira, 2009). Assim sendo, muita literatura tende a analisar o voluntariado e a participação em organizações do terceiro setor sob conceitos comuns. Tocqueville tinha enfatizado o papel destas organizações como escolas de democracia e vários autores subsequentes seguiram esta linha, na perspetiva de que o envolvimento em associações desenvolveria a cidadania política e uma atitude cívica por efeito do processo de socialização no seio das associações, que incluiria o desenvolvimento de competências práticas através da participação nas suas atividades. Num estudo comparativo internacional Meer *et al.*, (2009b) confirmam a ideia de uma correlação positiva entre o envolvimento em associações e a ação política, mas não conseguem perceber qual

a relação de causalidade presente. Também encontram diferenças entre diversos tipos de organizações, com as organizações de interesse e ativistas mais associadas à cidadania política do que as organizações de lazer e não provam a tese de que o processo de socialização nas associações tenha qualquer impacto ao nível das competências políticas.

Todavia, a participação no terceiro setor é mais ampla do que o conceito de voluntariado e os diferentes tipos de organizações do terceiro setor têm relações diferentes com o voluntariado. Meer (2009) identifica vários tipos de participação nas organizações do terceiro setor (OTS): pertença enquanto membros de uma associação; participação ativa; voluntariado e donativos, associados a diferentes tipos de organização: organizações de lazer (que incidem sobre as necessidades de natureza lúdica), organizações de interesse (que incidem sobre as necessidades dos seus membros, como é o caso dos sindicatos) e organizações ativistas (que incidem sobre a *advocacy* e o interesse social). A doação de dinheiro é mais comum nas organizações ativistas, mas para o conjunto das organizações o tipo de participação é idêntico na ordem, pertença, participação ativa e voluntariado.

Por outro lado, as organizações do terceiro setor também podem ser classificadas de acordo com a sua relação com o voluntariado. Rotolo (2003), por exemplo, distingue entre organizações cujas operações dependem diretamente de voluntários e organizações onde profissionais empregados e voluntários desenvolvem atividades conjuntamente. Nas primeiras, ainda que existam profissionais, estes são em menor número quando comparados com os voluntários e é destes que dependem os objetivos das organizações. Isto significa que os voluntários detêm um poder substancial nas organizações. Este é o caso das organizações humanitárias ou das organizações ambientais cujas atividades consistem, em grande parte, em iniciativas e campanhas ecológicas. Em ambos os casos, trata-se de atividades ocasionais ou de atividades que não dependem do mesmo grupo de voluntários por um período longo de tempo. No segundo tipo de organizações, parte das atividades é desempenhada por voluntários e que, não sendo vitais para o funcionamento da organização, contribuem para uma melhoria dos serviços prestados – suplementam a organização. São disto exemplo as atividades nos setores da saúde e social. Os voluntários podem participar nas atividades de angariação de recursos, contacto com o público em atividades culturais ou de lazer ou mesmo apoio na contabilidade ou outras tarefas administrativas.

Outra forma de abordagem do voluntariado no terceiro setor é sob a perspetiva das múltiplas formas de trabalho presente nestas organizações, onde se inclui o trabalho voluntário. Assim, associada à temática do significado de trabalho e emprego, a literatura sobre o terceiro setor tem sido um espaço de valorização do trabalho para além do trabalho remunerado (Rifkin, 1996). A este nível, Leete (2006) discute as várias formas de trabalho, distinguindo como aspeto principal o facto de este não ser remunerado, mas tornando evidente que não se trata da única forma de trabalho não remunerado no terceiro setor.

A tradição das “voluntary organisations”, quer em Inglaterra, quer nos países nórdicos, está associada ao papel dos voluntários como base da organização. Esta tradição enquadra-se nas discussões sobre o carácter voluntário, tanto das organizações como da participação (ver Walzer, 2006), que é muitas vezes usado como forma de as distinguir do governo que, por norma, aparece associado a relações obrigatórias e de autoridade vertical sobre os cidadãos. Este não é o caso de Portugal, que em muitos aspetos se assemelha mais aos países da Europa Continental, onde a separação Estado/sociedade civil é mais marginal, dada a presença de relações corporativistas (Ferreira, 2006). Em todos os casos, porém, um dos elementos básicos das definições de terceiro setor ou de economia social prende-se com a ideia de que a pertença a estas organizações tem um carácter voluntário (Salamon e Anheier, 1992; Evers e Laville, 2004). Estas discussões estão mais presentes no campo da pertença às organizações e no papel dos seus órgãos dirigentes, regra geral compostos por voluntários, do que em outras formas de trabalho voluntário levado a cabo nas organizações ou nas organizações de voluntários.

Assim, a relevância do terceiro setor para o voluntariado em países como Portugal passa, não tanto pela construção da identidade do setor mas, antes, pelo suporte organizacional que o terceiro setor pode oferecer ao voluntariado.

As pessoas que são voluntários formais são também, provavelmente, voluntários informais numa variedade de contextos e também cidadãos ativos. Eles preocupam-se uns com os outros. Este cuidado generalizado pode ser resultante da sua própria predisposição mas é também, com certeza, fruto da presença de organizações formais que maximizam a oportunidade de desenvolvimento de relações próximas e multifacetadas e a extensão das redes sociais para além da família imediata (Onyx, 2002).

As comparações internacionais, permitidas pelo projeto da Universidade de Johns Hopkins (Salamon *et al.*, 2004; Franco *et al.*, 2008), mostram os distintos lugares que o terceiro setor ocupa em diferentes países e, dentro deste, o espaço ocupado pelo voluntariado (Ferreira, 2006). Nos Estados-Providência mais desenvolvidos as atividades de serviços (educação, saúde, serviços sociais, desenvolvimento local e habitação) possuem um maior financiamento público e profissionalização, enquanto as atividades expressivas (organizações culturais, desportivas, recreativas e de advocacia ou militância) recolhem mais fundos privados. Já nos Estados-Providência onde o mercado ou a debilidade do Estado são dominantes, apesar do significativo peso dos serviços, as organizações dependem de fundos privados para financiamento de serviços de bem-estar, especialmente em pagamentos dos utilizadores, e também do trabalho voluntário. Por outro lado, em termos gerais, o voluntariado tem um peso superior, no total da força de trabalho, nos países onde as atividades expressivas têm um impacto mais relevante. No caso dos países do Sul da Europa, onde o terceiro setor é comparativamente mais fraco, existe uma forte pressão para a profissionalização que também se prende com o papel destas organizações na provisão pública²¹. Franco *et al.*, (2008) destacam os principais aspetos do setor não lucrativo em Portugal: (1) uma força económica significativa; (2) “a par de Espanha” em termos de peso do setor não lucrativo; (3) predominância dos serviços sociais; (4) “receitas próprias e apoio do Governo são as principais fontes de fundos”; (5) o voluntariado é apenas a 3.^a fonte de recursos, muito inferior à média da União Europeia.

De acordo com os dados da Conta Satélite das instituições sem fins lucrativos - 2006, do INE (2011), as organizações prestadoras de serviços sociais eram 13,7% do total das organizações sem fins lucrativos (OSFL), mas significavam 53,0% do total dos postos de trabalho do setor. As organizações de saúde representavam 1,4% do total, e 9,1% em termos de emprego. O setor da cultura e recreio, com um peso de 50,3% no total das organizações detinha apenas 8,5% dos postos de trabalho.

A forte presença das mulheres no mercado de trabalho em Portugal reforça a pressão para a provisão de serviços sociais de apoio à família, ao mesmo tempo que é também fonte de emprego qualificado. O peso da presença do terceiro setor nos serviços sociais reforça esta tendência ao mesmo tempo que contribui para perceber os baixos níveis de voluntariado.

Em Portugal, a chegada tardia do conceito de terceiro setor e a falta de uma perspetiva mais abrangente tem associado o terceiro setor sobretudo ao fornecimento de serviços sociais em contratualização com o Estado. Tendo esta área como referência, é notória a debilidade do voluntariado em Portugal, na medida em que a existência destas organizações, de fornecimento de serviços sociais de natureza quase pública, levou a um forte investimento na profissionalização dos serviços. O carácter fragmentado e a natureza muitas vezes informal da ação coletiva poderão, também, ter contribuído para a invisibilidade de outras formas de organização do terceiro setor (Hespanha *et al.*, 2000).

(21) Por exemplo, no caso português, a regulação do setor fornecedor de serviços de ação social é no sentido de fazer depender a celebração de acordos de cooperação da existência de profissionais.

Um estudo encomendado pela Fundação Aga Khan para o Desenvolvimento (CEDRU, 2008) destaca a importância do voluntariado no âmbito das organizações não lucrativas. Refere o crescimento deste setor, estimando-se ser exercido por 1,6 milhões de pessoas²², assim como a importância da criação dos Bancos de Voluntariado (criados em 2006, contando, em final de 2007, com 5.000 inscritos e 447 entidades participantes). Neste âmbito, citando dados do “Estudo de caracterização do voluntariado em Portugal” (Delicado *et al.*, 2002), os voluntários estão mais presentes na prestação de cuidados a idosos, nomeadamente: voluntariado hospitalar, ONG para o desenvolvimento, centros paroquiais/organizações religiosas, associações de solidariedade social, misericórdias, cooperativas e fundações de solidariedade social. Refere, no entanto, que, embora seja incipiente o voluntariado nas organizações do terceiro setor, nas organizações religiosas a realidade é algo diferente, nomeadamente em termos de “voluntariado de execução”, destacando que estas organizações funcionam como “elementos integradores da comunidade”. Para a ausência, generalizada, de voluntários nas organizações do terceiro setor, o estudo aponta as seguintes razões: especificidade das tarefas (que requerem trabalhadores especializados), disponibilidade financeira para contratar profissionais, “apreciações negativas sobre o voluntariado (disponibilidade irregular; menos capacitado; potencial gerador de insegurança junto do beneficiário; potencial conflituosidade com o staff profissional)”. Nesta ótica, verifica-se uma “avaliação dual” do desempenho do voluntário: embora seja um “recurso importante para suprimir insuficiências várias, com vantagens comparativas relevantes (custo, motivação, adaptabilidades, valores)”, não deixa de ser um “recurso com função supletiva, com défices de desempenho, cuja «ativação» reflete a condição financeira das instituições” (Delicado *et al.*, 2002: 146).

8.4. AS EMPRESAS

A participação das empresas no voluntariado tem sido feita por via da filantropia empresarial, traduzida no apoio a programas de promoção e a organizações de voluntariado. Todavia, esta é outra das áreas em grande transformação no que diz respeito às fronteiras entre o mercado, o Estado e a comunidade, trazidas pelo conceito de responsabilidade social das empresas e também assinaladas pelas reflexões que dão conta da necessidade de se medir economicamente o valor do voluntariado.

A União Europeia (2006) chama a atenção para a necessidade de uma maior participação das empresas e das políticas de responsabilidade social naquilo que pode ser entendido como uma noção alargada de mercado, onde se interpenetram os mercados social e económico:

Os empregadores e os empresários também desempenham um papel crucial na promoção do voluntariado. Por um lado, os seus empregados e o seu pessoal especializado adquirem através do voluntariado fora da empresa competências sociais que estimulam a sua criatividade, aumentam a sua motivação para o trabalho e reforçam a sua ligação com a empresa onde trabalham. Por outro lado, as empresas estão cada vez mais conscientes da sua responsabilidade social. As parcerias de utilidade recíproca entre as organizações de voluntários, os municípios, o Estado e as empresas contribuem para o agrupamento das capacidades existentes no terreno e para a construção da coletividade. Graças ao diálogo entre parceiros sociais, à aprendizagem recíproca e aos acordos coletivos, será mais fácil o reconhecimento e o apoio do voluntariado, enquanto parte da responsabilidade social (UE, 2006:51).

(22) Dados do Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado (CNPV).

As questões da responsabilidade social das empresas e do voluntariado empresarial são analisadas do ponto de vista das práticas organizacionais (GRACE, 2006 e OSA/FEA, 2008) que permitam um envolvimento direto entre a empresa e a comunidade (Dionísio, 2010 e Azevedo, 2007). Nestas abordagens, o voluntariado empresarial é descrito como fazendo a simbiose perfeita entre mercado e comunidade. A sua emergência prende-se com a necessidade de uma maior ligação com a comunidade, assim como o reconhecimento da insuficiência das ações de filantropia e donativos, tornando-se necessária a existência de um novo paradigma de trabalho (Santos, 2010).

Em Portugal, o interesse pelo tema está a emergir, assistindo-se a um aumento do número de empresas envolvidas em projetos sociais e iniciativas de apoio que revertem a favor do bem-estar da comunidade. Os modelos que têm sido adotados no nosso país são inspirados pelos modelos americanos e dos países nórdicos onde o envolvimento social faz parte integrante da atividade regular das empresas. Segundo GRACE (2006: 6),

Portugal tem desenvolvido um importante trabalho no âmbito da responsabilidade social das empresas, com um número crescente de organizações que promovem o envolvimento social, pese embora as muitas fragilidades sociais e económicas ainda existentes.

Alguns dados europeus sobre responsabilidade social das empresas dão conta que Portugal se encontra entre os países da UE com os níveis mais baixos de desenvolvimento da formação e educação e com as taxas mais elevadas de sinistralidade no trabalho, nomeadamente no que diz respeito às taxas de incidência que se reportam à qualidade das condições de trabalho e à probabilidade de ocorrência de um acidente de trabalho. Estes indicadores, relacionados com a dimensão interna da responsabilidade social das empresas e com as características do mercado de trabalho português, constituído maioritariamente por pequenas e médias empresas, apontam para que Portugal tenha que encetar um maior esforço em termos de responsabilidade social do que os outros países europeus. Apesar desta posição mais frágil, quando comparada com a média europeia, encontramos algumas empresas em Portugal que oferecem serviços de alimentação, apoio aos estudantes e até infantários para os filhos dos trabalhadores. Verifica-se, de igual modo, a existência de grupos desportivos e recreativos constituídos por trabalhadores que contam com o apoio das empresas. Porém, parece ainda existir um longo caminho que as empresas portuguesas terão que percorrer em direção a uma verdadeira intervenção social.

É dentro das ações de responsabilidade social que surge o *voluntariado empresarial*, enquanto espaço privilegiado de participação e ação na comunidade. Surge associado à necessidade de uma maior ligação entre empresa e comunidade e, perante a insuficiência das ações de filantropia e donativos, assume-se como um novo “paradigma de trabalho”. Pretende contribuir para a capacitação das comunidades locais, de uma forma integrada (Santos, 2008), e para estimular o contributo das empresas para um desenvolvimento mais equitativo, participado e sustentável, que estimule/incentive os colaboradores para o trabalho voluntário. Trata-se de uma forma de participação das empresas na sociedade e na comunidade onde se inserem, contribuindo para uma maior equidade e coesão, despertando a consciência social dos funcionários e viabilizando projetos que promovam o desenvolvimento socioeconómico. Porque não há economia sem sociedade, nem sociedade sem economia. De acordo com Serrão,

A responsabilidade social das empresas e o envolvimento destas em iniciativas sociais de apoio à comunidade, nomeadamente através da promoção e desenvolvimento de ações de voluntariado, tem-se tornado um eixo do desenvolvimento das sociedades modernas (2001: 54).

Associado à progressiva consciencialização de responsabilidade social por parte das empresas e instituições, públicas e privadas, estas passaram a ser responsáveis pela promoção de um leque alargado de projetos no domínio do voluntariado empresarial (GRACE, 2006:8).

Por outro lado, sintoma do crescente cruzamento de fronteiras, encontram-se abordagens que relacionam economia e voluntariado e, ainda, análises sobre o valor económico do voluntariado. A necessidade de medir o contributo económico do voluntariado é, cada vez mais, assumida na literatura, não obstante a falta de consenso relativamente a esta matéria. Encontramos opiniões contra a associação do voluntariado aos aspetos económicos, já que podem conduzir a uma formalização e instrumentalização do voluntariado (CEV, 2008) e, por outro lado, opiniões favoráveis a esta associação, cujos principais argumentos se baseiam na possibilidade de olhar para o voluntariado como um todo, permitindo a criação de um indicador estatístico capaz de traçar um retrato fidedigno da realidade do voluntariado, possibilitando uma melhor definição de políticas públicas e um maior grau de transparência do setor (ILO, 2011).

No âmbito do *European Volunteer Measurement Project*, que tem por base o *Manual on the Measurement of Volunteer Work*, da OIT, está em curso a mensuração do valor económico do voluntariado em vários países, onde se inclui Portugal. Aqui, este trabalho está a ser desenvolvido no âmbito do Instituto Nacional de Estatística (INE) na sequência da implementação da Conta Satélite do Setor Não Lucrativo (INE, 2011), sendo previsível que esteja implementado em 2013²³. Nesta linha, Sardinha (2011) inspirou-se neste mesmo manual para abordar a questão das motivações individuais face ao valor económico do voluntariado.

(23) <http://evmp.eu/2012/06/26/phase-1-wrap-up-conference-2/>

CONCLUSÃO

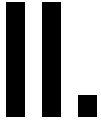
A literatura sobre o voluntariado, particularmente a produzida na última década, tem privilegiado a necessidade de incremento deste setor, nomeadamente no sentido de o tornar mais atrativo para as organizações que pretendem ter voluntários e para os indivíduos que desejam ser voluntários. Embora nem sempre se consiga definir de uma forma homogênea o conceito de voluntariado, os pressupostos comuns (não remunerado, gratuito, desinteressado, em benefício da comunidade) contribuem para a delimitação de todo um quadro que é partilhado pela generalidade dos investigadores e das organizações promotoras. Compreendemos que o voluntariado incorpora uma prática e uma teoria nem sempre coincidentes, mas onde os olhares dos países, dos investigadores, das organizações e dos próprios voluntários contribuem para a apreensão de um fenómeno mutável, caracterizado por diversos graus de complexidade e de heterogeneidade. Partindo da reflexão de Hustinx e Lammertyn (2000), a apreensão e dinamização do fenómeno do voluntariado passa pela conjugação entre o clássico e o moderno, com vista à construção de um voluntariado reflexivo.

A prática do voluntariado é condicionada por um conjunto de valores e motivações, onde parece existir uma clara orientação do voluntariado no sentido da democracia e da cidadania, não obstante o individualismo crescente nas sociedades contemporâneas. Por sua vez, a incorporação e disseminação desses valores implica uma ação pensada e concertada, onde a gestão e a formação dos voluntários e das organizações promotoras de voluntariado assumem um papel importante. A qualificação do voluntariado acaba por ser um reflexo da dinamização e do maior interesse gerado por este setor, cuja especificidade é conseguir abranger não só o domínio público, mas também o contexto não lucrativo e empresarial. Assiste-se, neste momento, à incorporação de uma visão economicista, que coloca a necessidade de aferir o valor económico do voluntariado como prioritária.

Apesar destas abordagens mais recentes, o interesse pelo setor do voluntariado não pode ser considerado novo. Pelo contrário, existe todo um percurso histórico em que diversos atores institucionais (mas também individuais) ocuparam um papel essencial na delimitação das políticas que enquadram o voluntariado. Na sequência ou como consequência dessa mesma história, constata-se o papel determinante do Estado e da Igreja, entendida enquanto instituição, pertença, crença e valores, no desenvolvimento e incremento do setor do voluntariado. Do mesmo modo, assistimos à emergência das empresas como um novo ator do voluntariado. Embora existam diferenças assinaláveis entre o trabalho de voluntariado e o trabalho remunerado os dois mundos acabam por se interpenetrar, denotando-se, atualmente, uma retórica e uma prática focada na relação entre o voluntariado e a empregabilidade.

No que se refere à realidade da investigação portuguesa, observa-se que ainda se encontra numa fase embrionária, não existindo uma linha de investigação claramente direcionada para a temática do voluntariado como objeto principal de estudo. A inexistência desta linha de investigação, particularmente patente nos centros de investigação e nas universidades, determina que a maior parte dos estudos seja de âmbito generalista, orientados para a quantificação (n.º de voluntários, n.º de organizações promotoras) e onde o grau de reflexão acaba por ser menor. Pelo que a sociedade portuguesa continua a deparar-se com a falta de dados sobre o setor do voluntariado. Por outro lado, verifica-se uma ausência de um trabalho de pesquisa, realizado de forma contínua, que permita, inclusive, aferir se a investigação contribuiu para a delimitação de políticas públicas, ou setoriais e para o desenvolvimento do setor. Em termos gerais, observa-se que o estudo do voluntariado em

Portugal se tem caracterizado por uma lógica avulsa, fragmentada, que acaba por se refletir num diminuto grau de interesse relativamente a esta área de estudos. Autonomizar esta área, dotá-la de uma lógica de continuidade, fomentando o trabalho em parceria (universidades, centros de investigação, atores do setor público e das organizações do setor não lucrativo), inventariar esse trabalho e aferir os seus resultados em termos de políticas públicas para a dinamização do setor, seriam contributos essenciais para a dinamização do voluntariado.



VOLUNTARIADO EM NÚMEROS: A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL

INTRODUÇÃO

Este capítulo traça o panorama geral do voluntariado em Portugal, nos países da Europa do Sul e na União Europeia (UE) e chama a atenção para as diversas abordagens, metodologias e indicadores utilizados para definir, descrever e quantificar o trabalho voluntário. Em termos europeus, embora as estimativas apontem para uma participação de 24%, subsistem realidades algo diferentes – altas taxas de participação nos países do Norte da Europa e menor nível de envolvimento nos países da Europa do Sul e do Este. Comparativamente com outros países europeus, o voluntariado português caracteriza-se por uma baixa participação, revelando similaridades com outros países da Europa do Sul, nomeadamente Espanha, Itália e Grécia. Contrariamente à tendência internacional, que tem registado um aumento de participação, sobretudo do voluntariado ocasional, em Portugal constata-se, atendendo aos dados disponíveis, que nos últimos dez anos o nível de participação se manteve estável.

Serão apresentados e analisados os resultados das principais investigações realizadas sobre a participação dos europeus nas atividades de voluntariado, com o objetivo de desenvolver uma análise da posição de Portugal no contexto europeu. Esta análise focará as diferentes tipologias de voluntariado: formal, informal e de proximidade. Na segunda parte, reportaremos as perceções e a perspetiva de análise dos informantes chave entrevistados sobre a dimensão quantitativa do fenómeno do voluntariado e, em seguida, procuramos dar conta da distribuição do voluntariado por áreas de intervenção, quer na UE, quer ao nível dos países da Europa do Sul (Portugal, Espanha, Itália). Finalmente, o capítulo dedicará uma especial atenção ao debate sobre a medição do contributo económico do voluntariado, dando voz tanto às opiniões favoráveis à avaliação económica, como às opiniões que se opõem. Por fim, serão examinados os diversos métodos de medição económica do voluntariado e apresentadas as recomendações da Organização Internacional do Trabalho (OIT) para os serviços estatísticos dos Estados-Membros da UE.

1. O DESAFIO DE MENSURAR O VOLUNTARIADO

Traçar um retrato do voluntariado europeu não é uma tarefa simples. Existem poucos estudos que oferecem um panorama adequado deste importante fenómeno social e há uma ampla variação de dados internacionais oriundos de diferentes fontes de informação e métodos de recolha dos dados. É preciso considerar, também, as diferentes formas de voluntariado que se podem encontrar nos diversos países da UE. Algumas estão incluídas nos estudos nacionais e internacionais e outras formas (geralmente o voluntariado informal) não são registadas. Na Itália, por exemplo, temos dados sobre o voluntariado que variam entre 8% e 26% da população, segundo as diversas fontes disponíveis. Este problema é típico de todos os países da Europa do Sul (Portugal, Itália, Espanha e Grécia).

Estamos, portanto, perante um problema quer conceptual (não há ainda uma definição comum e partilhada das práticas e formas de voluntariado), quer metodológico: a falta de uma homogeneidade de métodos entre os países da UE; de fontes de dados; de instrumentos de recolha; de indicadores, etc. A insuficiência de dados e a não homogeneidade metodológica limita, sem dúvida, a possibilidade de desenvolver estudos comparativos sobre o voluntariado entre os Estados-Membros da UE e, indiretamente, dificultam a identificação de boas-práticas e a elaboração de políticas favoráveis ao voluntariado (Comissão Europeia, 2011).

Neste estudo utilizamos uma ampla variedade de fontes para recolher a maior quantidade de informação possível sobre o voluntariado na Europa. De facto, no decorrer do processo de recolha, observamos a existência de significativas discrepâncias entre as diferentes fontes de dados. Os estudos nacionais, por exemplo, utilizam diferentes metodologias e objetivos bem como diversos tamanhos de amostragem. Por exemplo, os dados portugueses incluem apenas o número de voluntários enquadrados nas organizações e no caso da Grécia, na ausência de inquéritos nacionais, os dados são resultados de estimativas baseadas no número de voluntários que atuam na esfera formal (GHK, 2010). Por isso, como recomendam vários especialistas, os dados e análises estatísticas sobre as características e os níveis de voluntariado devem ser vistos apenas como resultados indicativos e divulgados com algumas precauções e, quando possível, deveriam ser analisados junto com outras fontes de informação. Recomenda-se, nas palavras utilizadas pelos metodólogos de investigação, a adoção de estratégias de triangulação quer das fontes de informação, quer dos métodos de recolha dos dados. De facto, somente a Suécia e a Holanda aparecem nas primeiras posições seja nos estudos nacionais, seja nos dados publicados pelo Eurobarómetro e por outras fontes internacionais (GHK, 2010). Outros países com altos índices de voluntariado são a Áustria, o Reino Unido e a Eslováquia. Países identificados com baixos níveis de voluntariado quer pelas investigações nacionais, quer pelas agências de investigação internacionais, são: Bulgária, Lituânia, Polónia, Portugal, Roménia e Espanha (GHK, 2010).

TABELA 2.1: PARTICIPAÇÃO EM ATIVIDADES DE VOLUNTARIADO NA UE

Muito Alto (> 40% dos adultos)	Áustria, Holanda, Suécia e Reino Unido
Alto (30 - 39% dos adultos)	Dinamarca, Alemanha, Finlândia e Luxemburgo
Médio Alto (20 - 29% dos adultos)	Estónia, França, Letónia
Relativamente Baixo (10 - 19% dos adultos)	Bélgica, Chipre, República Checa, Irlanda, Malta, Polónia, Portugal, Eslováquia, Roménia, Eslovénia e Espanha
Baixa (< 10% dos adultos)	Bulgária, Grécia e Lituânia

Fonte: GHK - Volunteering in the European Union. Final Report. 17/2/2010.

2. PORTUGAL NO CONTEXTO EUROPEU

De acordo com vários autores, nas últimas duas décadas assistiu-se, a nível internacional, a um aumento do número de voluntários e de organizações promotoras do voluntariado. Na Europa regista-se um aumento significativo dos recursos ocasionais, ou seja das pessoas envolvidas em atividade de curta duração, mas não se regista um correspondente aumento de pessoas envolvidas em trabalho voluntário de longa duração. Hoje, de acordo com Frisanco (2009), os recursos humanos que participam com regularidade e permanência, em atividades de voluntariado, são insuficientes e menos disponíveis e, ao mesmo tempo, as organizações de voluntariado são mais complexas e mais exigentes. Esta situação descrita pelo autor aplica-se, sem dúvida, ao caso português.

De forma geral, também na Europa houve um progressivo aumento de voluntários (sobretudo ocasionais), embora de forma não homogênea entre os Estados-Membros da UE (cf. Tabela 2.2). Entre os fatores que explicam o aumento de voluntários é importante mencionar os seguintes: incremento de iniciativas de promoção do voluntariado; aumento da sensibilidade pelos problemas ambientais e sociais; aumento do número de organizações de voluntariado; aumento crescente de atividades que requerem voluntários de curta duração; aumento crescente de voluntários necessários para suportar as prestações de serviços públicos; e valorização das pessoas idosas como sujeitos ativos do voluntariado e não somente como beneficiários.

TABELA 2.2: TENDÊNCIA NO NÚMERO DE VOLUNTÁRIOS NOS PAÍSES DA UNIÃO EUROPEIA NA ÚLTIMA DÉCADA

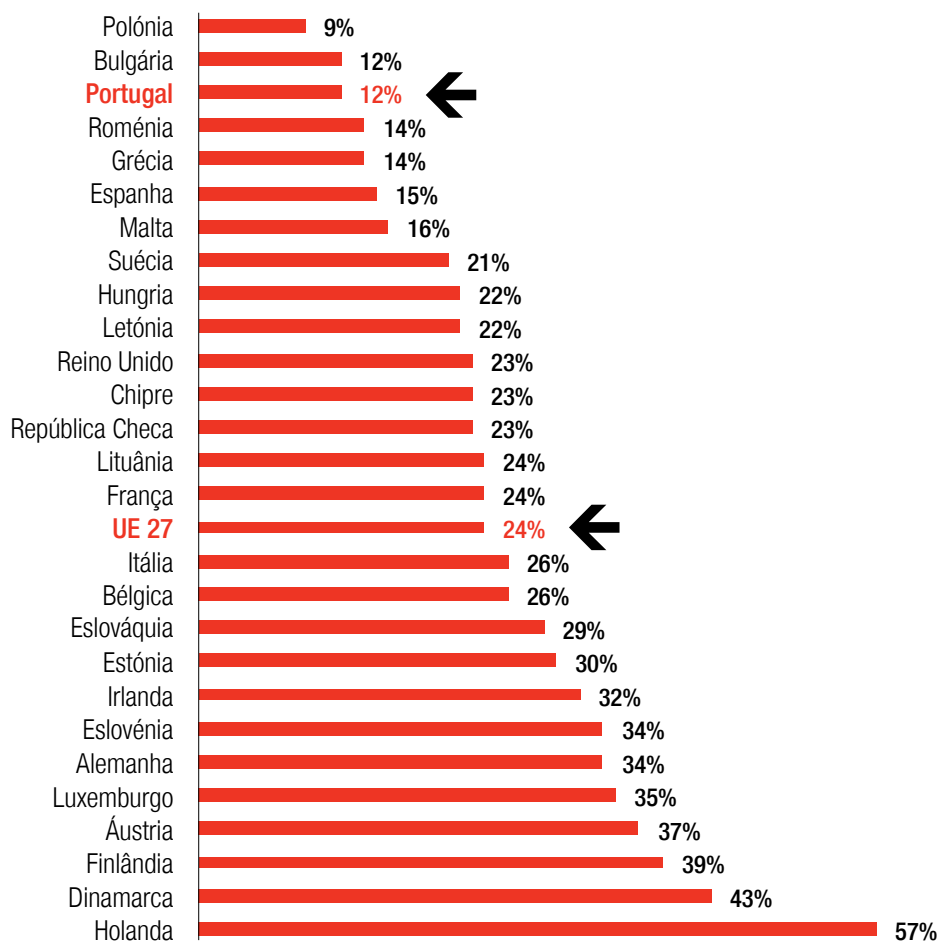
Aumento	Áustria, Bélgica, República Checa, Dinamarca, França, Grécia, Itália, Luxemburgo, Polónia, Espanha.
Leve aumento	Estónia, Finlândia, Alemanha, Hungria, Roménia, Eslovénia
Estável	Bulgária, Irlanda, Letónia, Lituânia, Malta, Holanda, Suécia
Diminuição	Eslováquia
Não claro/Não comparável	Chipre, Portugal, Reino Unido

Fonte: GHK - Volunteering in the European Union. Final Report. 17/2/2010.

Para delinear o estado da arte do voluntariado português na sua dimensão quantitativa e analisar a situação nacional no contexto europeu e mais concretamente dos Países da Europa do Sul, utilizámos tanto os dados das instituições de pesquisa europeias: Eurobarómetro (EB), European Values Study (EVS), European Social Survey (ESS) e Educational, Audiovisual & Culture Executive (GHK), como os dados publicados pelas instituições académicas e organizações de voluntariado dos Estados-Membros da UE.

De acordo com os dados da Educacional, Audiovisual & Culture Executive Agency (GHK, 2010:7), em 2010 cerca de 92-94 milhões de cidadãos da UE desenvolviam atividades de voluntariado, ou seja cerca de 22-23% da população acima de 15 anos. Estes dados estão muito próximos dos resultados do último inquérito do Eurobarómetro (European Parliament, 2011:2), que nos meses de abril e maio de 2011 entrevistou 26.825 europeus com mais de 15 anos, dos quais 6.462 (correspondente ao 24%) declararam desenvolver atividades de voluntariado de forma **regular** ou **ocasional**. Obviamente a participação dos europeus varia consideravelmente entre os Estados-Membros, como se pode observar no Gráfico 2.1. Os países da Europa do Norte, como já referido, apresentam os maiores índices de participação.

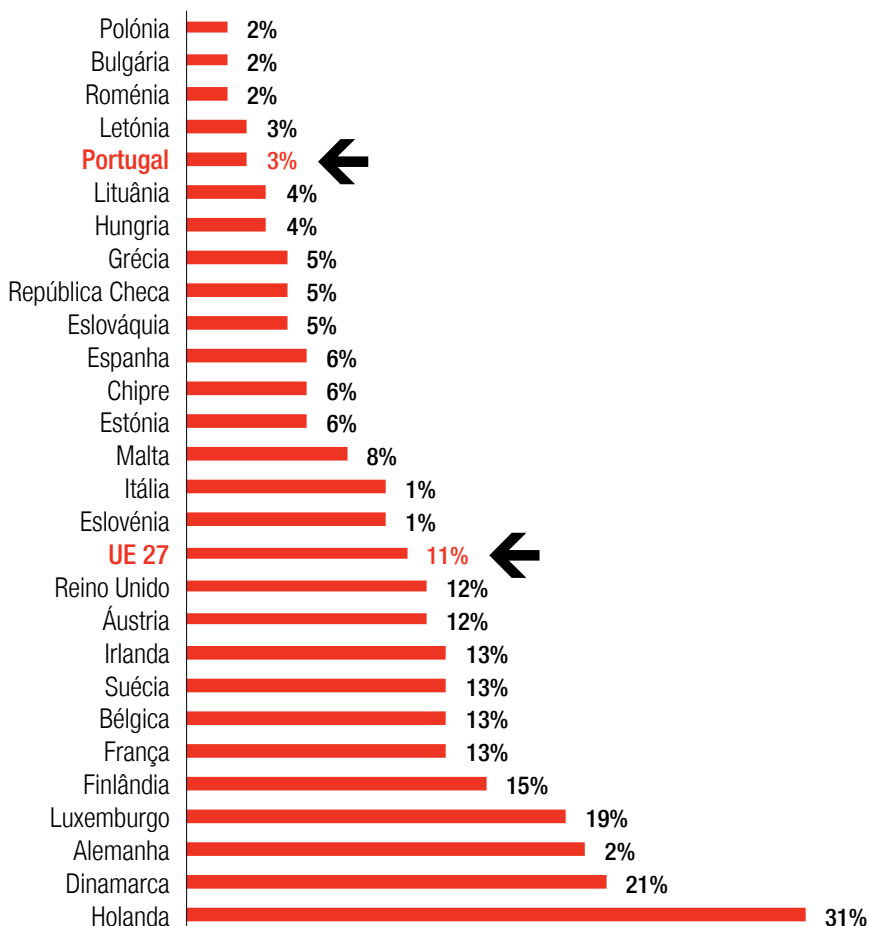
GRÁFICO 2.1: EUROPEUS QUE DESENVOLVEM ATIVIDADES DE VOLUNTARIADO DE FORMA REGULAR OU OCASIONAL (%)



Fonte: Eurobarómetro/ Parlamento Europeu 75.2, 2011.

A variação dos indicadores de participação é ainda mais acentuada se analisarmos os dados do Eurobarómetro referentes ao trabalho voluntário desenvolvido de forma regular (Gráfico 2.2). Tanto os países da Europa do Sul como os países da Europa do Este registam os valores de participação mais baixos (todos abaixo de 10%) quando comparados com os países da Europa Continental e do Norte.

GRÁFICO 2.2: EUROPEUS QUE DESENVOLVEM ATIVIDADES DE VOLUNTARIADO DE FORMA REGULAR (%)



Fonte: Eurobarómetro/ Parlamento Europeu 75.2, 2011.

Em relação a Portugal, após um decréscimo inicial, na década de 1990, do número de pessoas envolvidas nas atividades de voluntariado, nos últimos 10 anos observa-se uma situação estável, como evidenciam todos os dados publicados neste arco temporal.

TABELA 2.3: PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE PORTUGUESA NO VOLUNTARIADO

1990	1999	2002	2007	2011
19%	16%	13%	12%	12%

Fonte: Eurobarómetro, 2007; 2011; Delicado, 2002; Vala e Villaverde Cabral, 1999.

O diferencial entre os países da Europa do Sul e do Oeste, por um lado, e os países da Europa do Norte e escandinavos, por outro, não muda se tomarmos como referência de análise os dados do European Social Survey (ESS), de 2006. De facto, embora o ESS utilize uma diferente metodologia de recolha das informações e outros critérios de análise dos dados, observa-se igualmente um baixo nível de participação da sociedade portuguesa no trabalho voluntário. Somente 2,9% da população portuguesa realizou alguma atividade de voluntariado (formal, ou seja enquadrado numa organização) pelo menos uma vez por mês, no último ano antes do inquérito, contra 14,4% da Alemanha; 12,5% da Áustria; 10,7% da Holanda; 9,8% da Dinamarca e 8,1% do Reino Unido.

Os dados do ESS são interessantes porque permitem conhecer a intensidade do trabalho voluntário realizado no último ano (uma vez por semana, por mês, a cada três meses, a cada seis meses, etc.), e ao mesmo tempo classificar as diferentes formas de voluntariado: a) formal ou participação no trabalho de organizações de voluntariado ou de beneficência; b) informal ou seja o nível de ajuda a outros (excluindo familiares, trabalho em organizações de voluntariado); c) de proximidade, ou seja, ajudar ou participar em atividades organizadas a nível local (cf. Tabelas 2.4; 2.5 e 2.6).

TABELA 2.4: PARTICIPAÇÃO NO TRABALHO DE ORGANIZAÇÕES VOLUNTÁRIAS OU DE BENEFICÊNCIA - NOS ÚLTIMOS 12 MESES - (VOLUNTARIADO FORMAL)

PAÍSES	UMA VEZ POR SEMANA	UMA VEZ POR MÊS	UMA VEZ A CADA TRÊS MESES	UMA VEZ A CADA SEIS MESES	COM MENOS FREQUÊNCIA	NUNCA	TOTAL
Holanda	17,6%	10,7%	5,3%	4,8%	9,5%	52,1%	100%
Alemanha	12,6%	14,4%	6,1%	3,0%	9,7%	54,2%	100%
França	11,7%	8,1%	4,1%	4,2%	6,0%	65,9%	100%
Áustria	11,1%	12,5%	6,3%	5,8%	19,4%	44,8%	100%
Dinamarca	10,2%	9,8%	6,0%	5,6%	11,5%	56,9%	100%
R.U.	9,1%	8,1%	5,3%	6,5%	11,1%	59,9%	100%
Suécia	5,8%	5,9%	4,3%	3,4%	12,1%	68,4%	100%
Espanha	2,5%	8,7%	4,8%	5,9%	17,6%	60,5%	100%
Portugal	2,5%	2,9%	3,7%	8,6%	16,5%	65,8%	100%
Hungria	1,5%	2,3%	1,5%	2,8%	8,9%	83,0%	100%
Polónia	0,8%	1,5%	1,6%	3,2%	6,6%	86,4%	100%

Fonte: Elaboração dos autores a partir dos dados do European Social Survey, 2006.

TABELA 2.5: NÍVEL DE AJUDA A OUTROS, EXCETO FAMILIARES, TRABALHO EM ORGANIZAÇÕES DE VOLUNTARIADO - NOS ÚLTIMOS 12 MESES - (VOLUNTARIADO INFORMAL)

PAÍSES	UMA VEZ POR SEMANA	UMA VEZ POR MÊS	UMA VEZ A CADA TRÊS MESES	UMA VEZ A CADA SEIS MESES	COM MENOS FREQUÊNCIA	NUNCA	TOTAL
Holanda	16,0%	20,2%	11,6%	5,5%	5,5%	32,6%	100%
Alemanha	26,2%	29,5%	9,3%	4,3%	4,3%	18,8%	100%
Áustria	20,3%	23,7%	11,4%	8,6%	8,6%	16,0%	100%
França	17,3%	21,3%	10,8%	7,8%	7,8%	29,9%	100%
Dinamarca	21,1%	33,5%	14,7%	7,1%	7,1%	12,5%	100%
RU	16,1%	17,8%	11,5%	8,1%	8,1%	34,3%	100%
Suécia	23,7%	28,1%	9,4%	4,2%	4,2%	12,9%	100%
Espanha	6,6%	15,2%	10,0%	8,9%	8,9%	37,8%	100%
Portugal	3,4%	6,1%	5,4%	8,3%	8,3%	61,6%	100%
Hungria	7,7%	9,7%	5,6%	6,9%	6,9%	51,0%	100%
Polónia	7,5%	12,5%	9,2%	9,6%	9,6%	47,9%	100%

Fonte: Elaboração dos autores a partir dos dados do European Social Survey, 2006.

TABELA 2.6: AJUDAR OU PARTICIPAR EM ATIVIDADES ORGANIZADAS A NÍVEL LOCAL - NOS ÚLTIMOS 12 MESES - (VOLUNTARIADO DE PROXIMIDADE)

PAÍSES	UMA VEZ POR SEMANA	UMA VEZ POR MÊS	UMA VEZ A CADA TRÊS MESES	UMA VEZ A CADA SEIS MESES	COM MENOS FREQUÊNCIA	NUNCA	TOTAL
Áustria	8,5%	14,7%	10,0%	8,3%	23,9%	34,6%	100%
R.U.	8,0%	10,0%	11,1%	8,9%	12,1%	50,1%	100%
França	6,0%	8,8%	11,9%	11,1%	10,4%	51,9%	100%
Dinamarca	5,5%	10,9%	15,5%	14,4%	18,8%	35,0%	100%
Holanda	2,7%	5,5%	7,2%	9,1%	14,4%	61,2%	100%
Espanha	2,6%	6,9%	9,1%	10,7%	22,4%	48,3%	100%
Suécia	2,4%	6,2%	7,9%	11,3%	19,2%	52,9%	100%
Alemanha	2,3%	8,7%	10,9%	9,6%	19,5%	49,1%	100%
Hungria	2,1%	3,4%	2,4%	4,5%	13,3%	74,3%	100%
Portugal	1,4%	2,2%	2,7%	6,7%	16,0%	71,0%	100%
Polónia	1,3%	3,0%	3,1%	6,7%	12,1%	73,8%	100%

Fonte: Elaboração dos autores a partir dos dados do European Social Survey, 2006.

Em relação ao voluntariado definido como informal (Tabela 2.5), pode-se observar que os dados do ESS não corroboram as argumentações muito correntes nos países da Europa do Sul, segundo as quais os países com uma baixa taxa de participação de voluntariado formal possuem uma elevada taxa de voluntariado informal. Ao contrário, os dados da Tabela 2.5 - mas também outros estudos (Plagnol e Huppert, 2010) - mostram que existe uma relação positiva entre voluntariado formal e informal. De facto, países como Holanda, Alemanha, França, Dinamarca, Reino Unido e Suécia apresentam valores muito mais altos que Portugal, Espanha, Hungria e Polónia²⁴, sendo de realçar que nestes países a percentagem de voluntariado informal é mais do dobro das atividades formais. Contudo, é necessária uma análise atenta e prudente, porque nem sempre é fácil demarcar e mensurar as diferentes tipologias de voluntariado.

Observando a Tabela 2.6, verifica-se que a entreeajuda comunitária ou voluntariado de proximidade não consegue compensar o baixo nível de voluntariado formal, já que no caso de Portugal, por exemplo, este tipo de atividade envolve apenas 2,2% da população.

Apresentamos, finalmente, os dados do “The World Giving Index” recolhidos pela *Charities Aid Foundation*, uma organização internacional sem fim lucrativos, sediada no Reino Unido. Esta pesquisa abrangeu 150.000 pessoas de 153 países e baseou-se na seguinte pergunta: “fez algumas das seguintes ações no último mês: (1) doou dinheiro para uma instituição de caridade; (2) fez voluntariado para uma organização; (3) ajudou um estranho ou alguém que não conhecia e que precisava de ajuda”. Os Estados Unidos aparecem, em lugar cimeiro, como o país mais caritativo do mundo e o Canadá surge no segundo lugar. Na tabela abaixo (Tabela 2.7) apresentamos os resultados de 19 países da Europa (do Sul e do Oeste) verificando-se que os países da Europa do Sul continuam a ocupar as últimas posições, nos três diferentes indicadores utilizados na pesquisa da *Charities Aid Foundation*.

(24) Nesta classificação não aparecem os dados de Itália porque não foi contemplada no inquérito do European Social Survey, tanto no ano 2006 como no ano 2008.

TABELA 2.7: ÍNDICE DE DOAÇÃO MUNDIAL DE 2010 - CHARITIES AID FOUNDATION

POSICIONAMENTO NO ÍNDICE DE DOAÇÃO MUNDIAL	PONTUAÇÃO NO ÍNDICE DE DOAÇÃO MUNDIAL	% DE DINHEIRO DOADO	% DE TEMPO DE VOLUNTARIADO	% DE AJUDA A UM DESCONHECIDO	
Irlanda	2	59	75	38	65
Reino Unido	5	57	79	28	63
Holanda	6	54	75	37	51
Islândia	14	47	67	26	47
Dinamarca	15	46	64	24	49
Malta	19	45	64	25	44
Finlândia	21	44	49	30	52
Luxemburgo	21	44	55	29	47
Suiça	21	44	54	28	49
Alemanha	26	43	49	26	55
Austria	29	43	50	27	51
Noruega	32	42	43	38	45
Suécia	40	39	54	11	52
Belgica	54	35	42	26	38
France	80	31	28	27	38
Espanha	83	30	24	18	49
Italia	104	26	33	14	32
Portugal	127	22	21	10	34
Grécia	151	13	7	3	28

Fonte: Charities Aid Foundatin, 2011.

3. PARTICIPAÇÃO NO VOLUNTARIADO: ALGUMAS ANÁLISES INTERNACIONAIS

O tema do voluntariado e participação cívica tem sido objeto, nas últimas duas décadas, de um intenso debate entre os cientistas sociais, preocupados com a diminuição da participação dos cidadãos na vida política dos países economicamente avançados (Parry *et al.*, 1992; Putnam 1993; 2000; Crouch, 1998; 2003; van Deth *et al.*, 2007). Nesta linha insere-se, também, o estudo de Salamon e Skolowsky (2001:1) cujos resultados “afastam o mito popular do declínio da participação cívica” nas sociedades economicamente avançadas e demonstram que o voluntariado tem aumentado e não diminuído. O que ressalta deste estudo é que o voluntariado, e a participação cívica em geral, não é um ato espontâneo ou mágico, mas o resultado de políticas sociais que são dependentes, em cada país, do desenvolvimento institucional (Sivesind e Selle, 2009). Significativos investimentos sociais do Estado são associados a uma maior presença de voluntários e não o contrário (Wallace e Pichler, 2009).

Os resultados das investigações realizadas por Salamon e Skolowsky (2001) e por Sivesind e Selle (2009) contradizem a teoria que aponta para uma relação adversa entre a quantidade de gastos sociais efetuados pelos estados (incluindo os gastos para empregados que fornecem os serviços sociais) e o nível de voluntariado. Ou seja, os autores desmentem a “crowding out effect”, argumentação segundo a qual a baixa intensidade de voluntariado depende do alto nível de envolvimento do Estado na provisão de serviços sociais. Ao contrário, enfatizam os autores, a vitalidade e a força do voluntariado estão correlacionadas com o tamanho dos investimentos sociais do Estado. Nesse sentido, elevados investimentos em *welfare* estão associados a altos níveis de voluntariado, como é o caso dos países escandinavos, não corroborando, assim, a hipótese do *crowding out* que afirma que a expansão do Estado-Providência em áreas de responsabilidade das comunidades, empurra para fora os voluntários. A dimensão (tamanho) do terceiro setor é outro “informador” do número de voluntários num determinado país (Salamon e Sokolowsky, 2001). Sendo assim, os países com um amplo setor sem fins lucrativos, como acontece com os países da Europa Continental e Escandinava, tendem a ter um número maior de voluntários.

4. PARTICIPAÇÃO NO VOLUNTARIADO: OS OLHARES DOS ATORES NACIONAIS

Como temos observado no decorrer da nossa análise quantitativa, em Portugal a participação da sociedade nas atividades de voluntariado é pouco expressiva, sobretudo se comparada com os países da Europa Continental e do Norte. Nesse sentido, é interessante realçar a coincidência entre os dados estatísticos levantados e as opiniões e representações dos informantes envolvidos na nossa investigação. De facto, a maioria dos entrevistados (informantes-chave, representantes das organizações, dos bancos de voluntariado, especialistas, etc.) assinalaram a incipiente e insuficiente participação dos portugueses no trabalho voluntário, reportando argumentações e exemplos provenientes da própria experiência institucional e associativa. Para explicar a baixa participação em comparação com os países europeus, os informantes assinalam diversos fatores, tais como: a insuficiente prática de entreaajuda e experiência de participação, as condições estruturais, a pouca visibilidade da ação voluntária, a falta de formação nas escolas e universidades, a solidariedade limitada a problemas específicos e pontuais e o não reconhecimento de algumas formas de ajuda que em outros países são rotuladas como voluntariado. Eis, alguns extratos das entrevistas:

As pessoas vão participando, mas parecem não ter muito tempo para disponibilizar em prol de outras pessoas. Não temos muito essa ideia de participação, parece que ainda não existe uma mentalidade virada para a entreaajuda (I 4).

Lá fora as pessoas são muito mais habituadas a serem voluntários. Começam a ser voluntários desde criança, nas escolas... aqui é algo que também deve mudar (I 7).

Acho que apesar de algumas iniciativas, as condições estruturais que levam a que os portugueses se voluntariem pouco e as instituições queiram pouco voluntários mantêm-se. Não creio que tenha mudado alguma coisa nesta década” (I 10).

Não podemos dizer que a sociedade portuguesa é muito participativa. Costumo dizer que a solidariedade é crescente quanto mais longe for o problema. Se a televisão passar uma grande catástrofe na China, as pessoas não param de telefonar a querer apoiar. A participação nórdica é completamente diferente (I 5).

A nossa percentagem de voluntários na população é inferior à média... Podemos afirmar que o nosso voluntariado organizado é, em termos quantitativos, inferior ao da generalidade dos países da União Europeia (I 1);

Há muita falta de informação... e não é fácil tornar estas questões visíveis nos jornais e na televisão (I 13);

Há muitas atividades que não chamamos de voluntariado mas na verdade é voluntariado (I 12).

Porém, todos os informantes apontam para um processo de mudança em curso e de crescimento do voluntariado no país. As pessoas mostram maior sensibilidade e consciência acerca da importância do voluntariado e mais disponibilidade para se envolverem nas organizações e para ajudarem os outros. Provavelmente, como observam alguns entrevistados, a representação que os *media* e a opinião pública têm sobre a participação da sociedade portuguesa no trabalho voluntário é mais pessimista do que a realidade. Contudo, como já tem sido ressaltado pela literatura internacional, as pessoas que participam com regularidade e permanência são menos disponíveis das que se empenham em atividades de curta duração:

Acho que vai haver uma mudança da sociedade e as pessoas vão achar o voluntariado algo de natural. Esta mudança já começou. As pessoas começam a ter uma visão e um olhar mais para o outro. Cada vez mais as pessoas se inscrevem e estão disponíveis para ajudar (I 3).

Acho que apesar dos números, o nosso tecido associativo é muito bom, cada vez maior. Eu vejo as organizações a crescer (I 11).

Acho que 2001 foi um marco muito importante, aumentaram as atividades de voluntariado e a consciência melhorou. Não somos uma sociedade muito participativa, mas somos mais participativos do aquilo que achamos que somos (I 12).

Cada vez mais posso dizer que mais pessoas se inscreveram no concelho e mais pessoas querem participar. Acho que estamos mais participativos a nível do voluntariado (I 6).

Existem boas experiências de voluntariado em Portugal e de entidades que o praticam de forma adequada. No entanto, notamos que é mais fácil encontrar pessoas disponíveis para participarem pontualmente em ações do que para assumir responsabilidades perenes (I 9).

A sociedade portuguesa é uma sociedade participativa e solidária apesar de não termos essa ideia de nós mesmos (I 2).

Alguns informantes têm enfatizado a relação entre voluntariado e cidadania, alertando sobre os riscos de uma instrumentalização da participação quando a ação voluntária não se configure na perspectiva de uma cultura de cidadania:

Existe uma cultura de participação, não existe uma cultura de cidadania, muitas vezes as pessoas participam com objetivos que não são os objetivos de cidadania, ou seja da solidariedade. Muitas vezes participo porque não tenho nada para fazer, para não ficar parado, ou muitas vezes participo porque quero fazer o curriculum (I 10).

Desde pequenino que se aprendem e se incutem este espírito de cidadania e de voluntariado (I 7).

Finalmente, é interessante realçar as opiniões de dois entrevistados que analisam os défices de participação, chamando a atenção para as carências organizacionais e para a responsabilidade das organizações de voluntariado, sublinhando as implicações que estas lacunas acarretam para o bom desenvolvimento do voluntariado, ao dificultarem a integração dos voluntários nas organizações:

Os portugueses são muito solidários e temos histórias de grande solidariedade, mas improvisamos com muita facilidade e corremos o risco de sermos desorganizados. Eu penso que o grande salto que pode ser dado é na organização do voluntariado (I 5).

Resumindo, podemos dizer que há oferta insuficiente mas que não há suficiente consciência dessa insuficiência. Clarificando melhor esta afirmação, acontece que muitas instituições, diria claramente a maioria, não estão preparadas para integrar os voluntários (I 1).

5. DISTRIBUIÇÃO DO VOLUNTARIADO POR ÁREAS DE INTERVENÇÃO

No estudo realizado por Salamon e Sokolowsky (2001) em 24 Países²⁵, foram identificadas duas áreas relativamente às quais se tendem a concentrar as atividades desenvolvidas pelos voluntários: a) cultura, lazer, advocacia e interesse profissional – que os autores agregam na dimensão “papel expressivo do terceiro setor”; b) educação, saúde, serviços sociais e desenvolvimento económico – agregadas na dimensão de “papel de serviço”. Os autores identificam ainda uma ligação entre as diversas combinações dos dois papéis (expressivo e serviços) e os quatro regimes de Estado Social presentes nos 24 países: “estadista”, “liberal”, “social-democrata” e “corporativista”. Em termos práticos, observam que nos países social-democratas (Suécia e Finlândia), o voluntariado encontra-se muito desenvolvido, estando a maior parte das atividades concentradas na categoria “expressiva”, em particular na área da cultura e lazer. Relativamente aos outros países, o voluntariado tende a concentrar-se na área dos serviços, embora existam diferenças entre os três regimes: o voluntariado tende a ser alto nos países com regime liberal, moderado nos países com regime corporativista e baixo nos países com regime estatista.

Podemos observar a distribuição de alguns países, pelas duas grandes áreas de intervenção, nas tabelas seguintes (Tabelas 2.8 e 2.9).

TABELA 2.8: PREDOMINÂNCIA DA DIMENSÃO EXPRESSIVA, DO VOLUNTARIADO (%)

PAÍSES	DIMENSÃO EXPRESSIVA (cultura, lazer, advocacia e interesse profissional)	DIMENSÃO SERVIÇOS (educação, saúde, serviços sociais e desenvolvimento económico)
Suécia	82	14
Finlândia	78	21
França	64	32
Alemanha	57	22
Holanda	52	46

Fonte: Elaboração dos autores a partir dos dados de: Salamon e Sokolowsky, 2001; Franco *et al.*, Johns Hopkins University, 2005; SPES, 2009.

Encontramos neste grupo, países da Europa Central e países escandinavos, onde, em termos gerais, existe um elevado nível de participação em ações de voluntariado.

(25) Neste estudo foram envolvidos os seguintes 24 países: Áustria, Bélgica, Finlândia, França, Alemanha, Itália, Irlanda, Holanda, Espanha, Suécia e Reino Unido (Europa Ocidental); República Checa, Hungria, Roménia e Eslováquia (Europa do Este); Argentina, Brasil, Colômbia, México e Perú (América Latina); Austrália, Israel, Japão e Estados Unidos (Outros países industrializados).

TABELA 2.9: PREDOMINÂNCIA DA DIMENSÃO SERVIÇOS, DO VOLUNTARIADO (%)

PAÍSES	DIMENSÃO EXPRESSIVA (cultura, lazer, advocacia e interesse profissional)	DIMENSÃO SERVIÇOS (educação, saúde, serviços sociais e desenvolvimento económico)
Portugal	25	56
Espanha	42	54
Itália	36	62
Roménia	32	60
Irlanda	29	66

Fonte: Elaboração dos autores a partir dos dados de: Salomon e Sokolowsky, 2001; Franco *et al.*, Johns Hopkins University, 2005; SPES, 2009.

Neste grupo, encontramos, maioritariamente, países cujo nível de voluntariado é considerado menor, ou que possuem similaridades - históricas, políticas, sociais - distintivas, como acontece com os países da Europa do Sul (Itália, Portugal e Espanha).

Uma distribuição global por áreas de intervenção é apresentada na Tabela 2.10, que resume os resultados da investigação de Salomon e Sokolosky (2001) relativos a 24 países (cf. nota 25), sendo que Portugal não faz parte do elenco de países estudados por estes autores. Ainda assim, como se pode observar, os serviços sociais e a cultura representam as áreas que mais absorvem o trabalho dos voluntários no âmbito dos 24 países.

TABELA 2.10: DISTRIBUIÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS POR SETOR DE INTERVENÇÃO (%)

SETOR	%
Serviços sociais	31,1
Cultura	26,7
Saúde	7,8
Desenvolvimento	7,2
Educação	6,8
Profissional	5,7
Cívico/Advocacia	5,3
Ambiente	3,6
Fundações	1,6
Internacional	1,6

Fonte: Salomon and Sokolowsky, 2001.

Na tabela seguinte (Tabela 2.11) são apresentados os dados dos voluntários espanhóis, italianos e portugueses empenhados nos diferentes setores. É preciso assinalar a escassez e a grande variabilidade de dados, em particular nos países da Europa do Sul, sobre a distribuição dos voluntários nas diversas áreas de intervenção. Por esta razão, no caso de Portugal, reportamos diferentes dados e diferentes fontes de informação, de forma a poder oferecer um panorama um pouco mais abrangente.

TABELA 2.11: DISTRIBUIÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS POR SETORES EM TRÊS PAÍSES DA EUROPA DO SUL (%)

SETORES	ESPAÑHA	ITÁLIA	PORTUGAL (2009)	PORTUGAL (2010)
Serviço social	31,8	27,0	45,0	36,0
Cultura e lazer	11,8	14,6	29,0	12,0
Saúde	12,2	28,0	5,1	
Desenvolvimento e moradia	11,2		3,0	
Advocacia	3,4		1,7	
Educação e investigação	25,1		1,0	3,0
Proteção civil		9,6		
Meio ambiente		4,4	15,0	
Desporto	2,0			
Solidariedade religiosa				7,0
Profissional e sindical				8,0
Outros setores	4,5			32,0

Fonte: Elaboração dos autores a partir dos dados de: GHK, 2010; SPES, 2009.

Os dados do European Values Survey (EVS) permitem, igualmente, estimar, embora de forma indireta, a distribuição dos voluntários nas diferentes tipologias de organizações. Este estudo centra-se no trabalho não remunerado (e não no trabalho voluntário) efetuado nas diferentes organizações de 47 países da Europa (Tabela 2.12), referindo-se à percentagem de pessoas inquiridas que afirma ter realizado trabalho não remunerado, e que representam 39,9% da amostra. O estudo inclui também o trabalho não remunerado realizado no âmbito das organizações sindicais, dos partidos e grupos políticos e das associações profissionais, que a presente investigação não considera como atividade de voluntariado.

TABELA 2.12: TRABALHO NÃO REMUNERADO DESENVOLVIDO NAS ORGANIZAÇÕES DE 47 ESTADOS DA EUROPA (%)

Ação Social	3,2
Religiosas	4,5
Atividades Culturais	4,3
Comunidades Locais	1,8
Direitos Humanos	1,3
Ambiente	2,1
Trabalho Juvenil	2,6
Desporto e Lazer	5,9
Mulheres	1,6
Movimento Pacifista	0,7
Saúde	2,0
Outros Grupos	3,2
Sindicatos	2,4
Partidos e Grupos Políticos	2,4
Associações Profissionais	1,9

Fonte: European Values Study, 2008.

Na Tabela 2.13 são reportados os resultados relativos a 11 países europeus (os mesmos países apresentados no estudo do European Social Survey), que representam todas as regiões da UE: Continental (3), Escandinava (2), do Sul (3) e do Este (2).

A nível europeu, as organizações de Desporto e Lazer, Religiosas, Atividades Culturais e de Ação Social são as que envolvem o número mais consistente de voluntários. A situação portuguesa não está longe da média dos países europeus, destacando-se, como organizações que integram o maior número de voluntários, as organizações Religiosas, as de Desporto e Lazer e de Atividades Culturais.

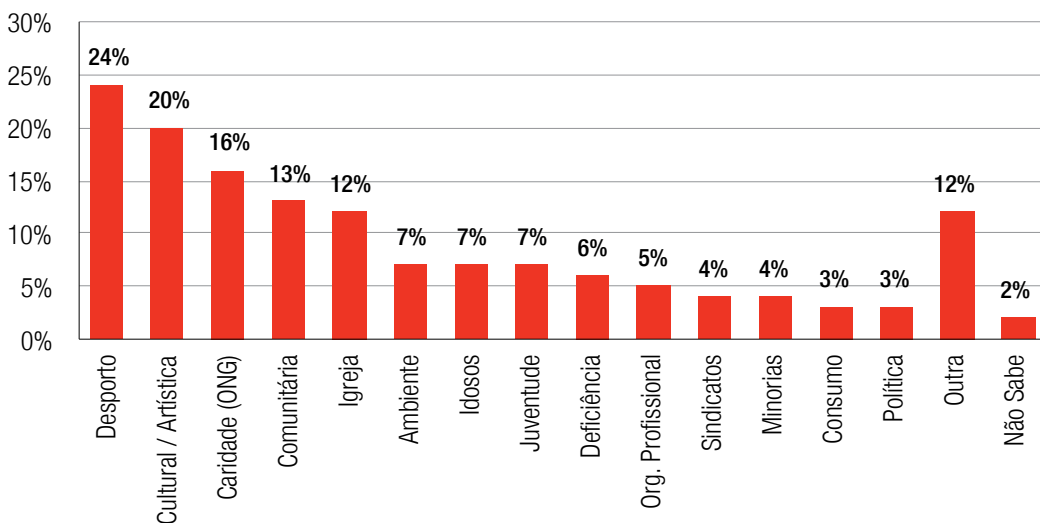
TABELA 2.13: TRABALHO NÃO REMUNERADO DESENVOLVIDO EM DIFERENTES ORGANIZAÇÕES (%)

ORGANIZAÇÕES	PORTUGAL	ESPAÑA	ITÁLIA	ALEMANHA	SUÉCIA	R.U.	HUNGRIA	DINAMARCA	FRANÇA	HOLANDA	POLÓNIA
Ação Social	2,8	1,4	2,8	2,3	5,6	2,7	0,7	5,9	4,7	13,1	0,8
Religiosas	3,9	3,5	7,4	3,6	5,5	6,3	2,2	4,2	2,6	12,8	2,5
Atividades Culturais	3,0	2,2	5,1	3,0	6,2	3,2	2,6	6,4	4,9	12,6	0,5
Comunidades Locais	2,8	0,5	1,8	0,2	1,9	1,4	0,7	3,8	1,8	4,6	0,1
Direitos Humanos	1,8	1,1	1,8	0,3	3,5	0,9	0,0	1,8	0,7	4,4	0,1
Ambiente	2,2	0,5	1,6	1,2	2,6	1,7	0,7	2,3	1,1	5,9	0,3
Trabalho Juvenil	2,6	0,7	4,5	1,9	3,5	3,3	1,3	6,2	0,7	6,0	1,0
Desporto e Lazer	3,0	1,7	4,7	7,9	11,1	3,6	2,9	14,8	6,7	14,1	1,3
Mulheres	2,1	0,9	0,2	2,0	2,1	1,2	0,5	1,3	0,2	2,8	0,4
Movimento Pacifista	1,9	0,1	0,6	0,1	1,2	0,4	0,1	0,1	0,1	1,2	0,1
Saúde	2,2	1,1	2,4	1,5	1,9	3,1	0,7	2,5	1,2	9,4	0,1
Outros Grupos	3,9	0,9	3,2	4,0	8,0	4,7	1,8	5,3	5,3	7,3	1,5
Sindicatos	2,4	0,7	1,4	1,2	2,2	0,3	0,7	3,8	1,7	3,1	1,0
Partido / Grupo Político	2,0	1,1	1,7	1,1	2,4	0,5	0,3	2,7	1,3	2,8	0,2
Associações Profissionais	2,0	0,4	1,1	1,1	1,9	0,8	0,8	2,7	1,2	3,7	0,8

Fonte: European Values Study, 2008.

6. CONCILIAR A OFERTA E A PROCURA – PORTUGAL E A UNIÃO EUROPEIA

Analisando os dados do Eurobarómetro (2011) relativamente à distribuição dos voluntários da União Europeia (27 países) pelas organizações, constatamos que as três áreas de intervenção que mais se destacam são o desporto (24%), a área cultural/artística (20%) e a caridade (16%).

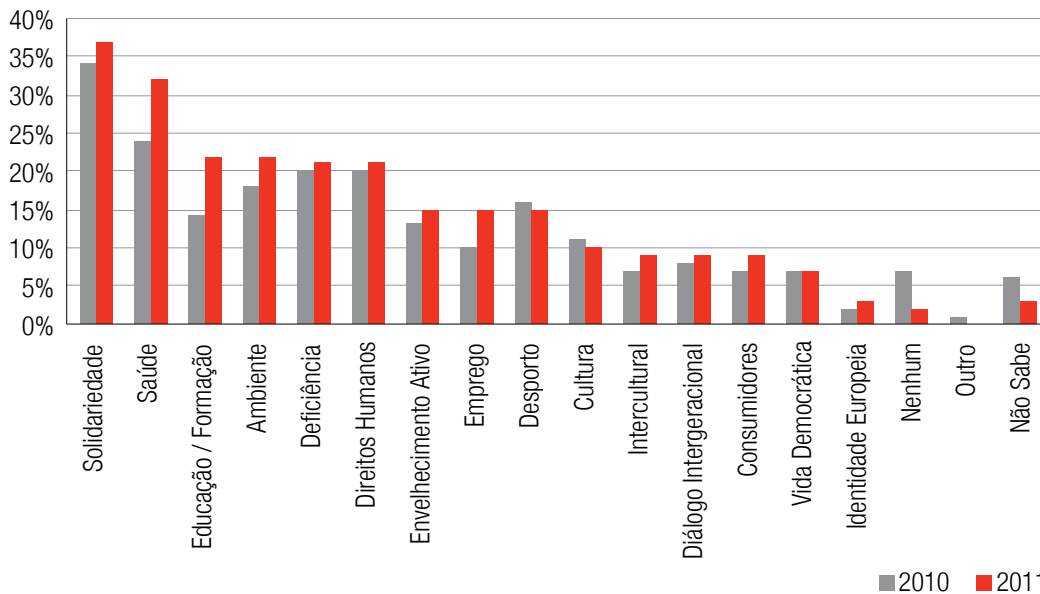
GRÁFICO 2.3: DISTRIBUIÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS POR TIPO DE ORGANIZAÇÃO/ÁREAS DE INTERVENÇÃO (%)

Fonte: Eurobarómetro, 2011.

As duas primeiras áreas (Desporto e Cultura), no que aos resultados diz respeito, apresentam um valor médio muito próximo do verificado em Portugal na, anteriormente designada, dimensão expressiva do voluntariado. O Eurobarómetro apresenta, relativamente aos resultados, uma conclusão interessante ao dizer que as áreas de atividade onde os voluntários se integram não correspondem às áreas onde se entende serem necessários mais voluntários.

A leitura dos dados apresentados no Gráfico 2.4, mostra que a área onde se entende serem mais necessários os voluntários é a da solidariedade, registando, inclusive, esta necessidade, um ligeiro aumento de 2010 para 2011 (+3%). A área da saúde, a segunda mais indicada, também revela a mesma tendência crescente (+8%). Contudo, não obstante serem as áreas onde existem mais voluntários, em termos de média europeia, tanto o desporto como a cultura registam valores, de necessidades de voluntariado, muito mais reduzidos, contrariando, de algum modo, a conclusão anteriormente aludida. Estas áreas apresentam, ainda, uma diminuição das necessidades de voluntariado, entre 2010 e 2011, de cerca de 1%. Embora pareça ser um valor pouco expressivo, são as únicas áreas de intervenção que diminuem face aos indicadores considerados. Na análise destes indicadores observa-se, ainda, que existe uma clara tendência para o reforço da solidariedade.

GRÁFICO 2.4: ÁREAS ONDE SE ENTENDE SER MAIS NECESSÁRIO O VOLUNTARIADO (UE 27) (%)



Fonte: Eurobarómetro, 2011.

Para os informantes internacionais, existe uma clara orientação para a necessidade do voluntariado ser entendido enquanto mecanismo promotor de desenvolvimento e de capacitação das comunidades.

O voluntariado deveria ser um elemento de suporte para o desenvolvimento ambiental e social das comunidades. É difícil definir uma determinada área, mas poderia ser: inclusão social, cuidado, atividades desportivas e culturais, ambiente, trabalho juvenil, etc.. (Associação Juventude e Cultura, Turquia).

Cuidado para crianças e idosos, jovens e pessoas idosas em risco de exclusão social (...), pessoas que vivem em pobreza (incluindo as crianças), pessoas socialmente excluídas, grupos vulneráveis, como migrantes, pessoas com deficiências e grupo étnicos. (Eurofund – União Europeia).

Traçando uma linha de comparação face à literatura internacional sobre as áreas de intervenção, observa-se que esta tem privilegiado as temáticas da exclusão social, saúde, educação e cultura. No entanto, áreas como o desporto, racismo e integração, género, ambiente, consumo e diversidade também se começam a afirmar. Neste âmbito, há que considerar o papel preponderante dos mecanismos de promoção da UE, destacando-se o papel do Comité Económico e Social Europeu. Porém, nem sempre as linhas programáticas encontram correspondências na prática, nomeadamente quando existem três níveis a conciliar: políticas públicas, organizações promotoras e voluntários. Da mesma forma, há que conciliar as orientações da UE com as dos Estados-Membros, considerando que as definições das áreas de intervenção e das necessidades estão particularmente ligadas às realidades locais:

As políticas da UE podem afetar, efetivamente, apenas através das políticas nacionais. Acredito que muito ainda tem que ser feito para responder às necessidades económicas e socioculturais de países particulares, sobretudo em áreas como a liderança, a construção de capacidades locais, etc.. (Universidade de Varsóvia, Polónia).

7. VALOR ECONÓMICO DO VOLUNTARIADO

“Devemos medir o valor económico do voluntariado?” Esta é a pergunta que domina as conclusões do relatório final do encontro “Colocar o voluntariado no mapa económico da Europa”, organizado pelo European Volunteer Centre (CEV), em Liubiana a 18 de abril de 2008. Trata-se de uma questão crucial, e em nosso entender, bem longe de ser resolvida dentro e fora do mundo do voluntariado e da comunidade académica. O mesmo relatório do CEV dá destaque às argumentações contrárias à avaliação económica do voluntariado e reconhece que a medição financeira do voluntariado deve ser acompanhada e integrada com indicadores e métodos capazes de avaliar a contribuição do voluntariado para a “coesão social, a integração, a inclusão social, a participação ativa, a saúde, o desenvolvimento pessoal, a promoção do capital social e o empoderamento, etc.” (CEV, 2008: 7). Ou seja, é necessário - enfatiza o CEV - desenvolver uma metodologia e instrumentos que tornem visíveis os impactos da filosofia e dos princípios inspiradores do voluntariado. No meio deste debate, nos últimos anos, vários atores internacionais se juntaram às posições a favor da importância do valor económico do voluntariado (ONU, UE, OCDE, etc.). Assim, a OIT em colaboração com o Centro de Estudos para a Sociedade Civil da Johns Hopkins University elaboraram um Manual para mensurar o trabalho voluntário.

A Johns Hopkins tem realizado várias investigações comparadas com o objetivo de promover e experimentar uma metodologia para a medição do valor económico do voluntariado. Por exemplo, os resultados de um estudo efetuado em 37 países evidenciaram que o voluntariado gera 400 biliões de dólares, o que representa 1% do Produto Interno Bruto (PIB) dos 37 países (CEV, 2008). Porém, em alguns países a medição económica do voluntariado ainda não é aceite, embora exista um crescente consenso acerca da importância deste tipo de avaliação (GHK, 2010).

Existem, obviamente, diversas barreiras para a implementação da avaliação económica: falta de dados estatísticos; insuficiente conhecimento sobre o valor económico do voluntariado; excessiva variabilidade dos dados recolhidos pelos diferentes institutos nacionais de estatística; relutância de alguns países em aceitar esta atividade; dificuldades encontradas noutros países, tais como a República Checa, a Estónia, a Grécia e a Polónia, entre outros, nos quais nunca foi aplicado este tipo de análise (GHK, 2010). Mesmo nos países onde a estimativa económica foi já realizada, nem sempre há um consenso sobre o valor do voluntariado. Na França, por exemplo, o trabalho voluntário é estimado entre 10 e 15 biliões de euros (GHK, 2010). Por outro lado, é também necessário considerar as dificuldades em identificar o número de voluntários nos países onde existe uma consistente parcela de voluntariado informal – como são os casos de Portugal, Itália e Espanha.

TABELA 2.14: TRABALHO VOLUNTÁRIO E VALOR ECONÓMICO DO VOLUNTARIADO COMO PROPORÇÃO DO PIB – NOS PAÍSES DA UE

SETORES	ANO	VOLUNTARIADO EM FTE*	VALOR DO TRABALHO VOLUNTÁRIO COMO PERCENTUAL DO PIB
Áustria	2006	331.663	4,75
Holanda	2008	480.637	3,50
Suécia	2008	280.062	3,14
Finlândia	2005	128.395	2,72
Dinamarca	2003	110.041	2,61
Reino Unido	2007	1.004.228	2,26
Alemanha	2008	1.211.474	1,95
Irlanda	2006	78.367	1,79
França	2005	935.000	1,65
Luxemburgo	2001	9.537	1,59
Espanha	2005	591.017	1,33
Bélgica	2001	84.903	1,08
Portugal	2002	67.342	0,66
Malta	2004	1.891	0,50
Lituânia	2002	15.673	0,43
Eslovénia	2004	7.125	0,42
Bulgária	2002	38.710	0,37
República Checa	2007	41.304	0,28
Hungria	2007	24.600	0,25
Roménia	1997	49.417	0,15
Itália	2006	80.600	0,11
Grécia	2008	7.323	0,06
Polónia	1998	20.473	0,06
Eslováquia	2007	1.156	0,02
Chipre		s/d	s/d
Estónia		s/d	s/d
Letónia		s/d	s/d

Fonte: Educacional, Audiovisual & Culture Executive Agency (2010). Volunteering in the European Union. Final Report. * FTE = Full Time Equivalent.
 Calculo baseado em 44 semanas de trabalho anual.

Na tabela 2.14 são apresentados os dados referentes à quantidade de trabalho voluntário e o valor económico do voluntariado em proporção do PIB de cada país da UE. Podemos observar que o valor económico produzido pelos voluntários nos países da Europa do Sul e do Este é bastante reduzido. À exceção de Espanha (com 1,33% do PIB) em todos os outros países está abaixo de 1%. Destacamos, contudo, a posição de Portugal que, com 0,66% do PIB, se encontra acima de muito outros países da Europa do Sul e do Este, ainda que o ano de referência não seja o mesmo para todos os países nem tenhamos informação sobre eventuais evoluções ou recuos.

As reservas e as críticas à aferição do valor do voluntariado são alimentadas pela preocupação, já manifestada em vários países da UE, que o voluntariado possa ocupar e substituir o trabalho remunerado. De facto, como também assinala o Educational, Audiovisual & Culture Executive Agency (GHK, 2010: 136), o risco da substituição dos serviços remunerados é percebido como um problema real e objeto de debate a nível nacional em diferentes países, tais como a França, a Dinamarca, a Bélgica, o Reino Unido, a Irlanda e a Holanda. Este problema é ainda mais acentuado neste período de grande crise económica e financeira que tem empurrado, muitos países, para cortes nos serviços públicos.

8. PROJETOS DE MEDIÇÃO DO VOLUNTARIADO

Como referido no ponto anterior, o debate sobre a importância social e económica do voluntariado tem-se intensificado nos últimos anos, também como resultado da crescente atenção que a UE tem reservado a este tema. De facto, quer a resolução do Parlamento Europeu de 22 de abril de 2008 (sobre a contribuição do voluntariado para a coesão económica e social), quer a decisão do Conselho da Europa de 27 de novembro de 2009 (Ano Europeu das Atividades Voluntárias que Promovam uma Cidadania Ativa – 2011) representam dois momentos fundamentais para reconsiderar o papel económico e social do voluntariado. Nesse sentido, os documentos citados contribuem para reforçar a ideia de um voluntariado não somente capaz de intervir em situações de emergência, mas também como um ator indispensável para responder aos desafios que enfrentam os governos nacionais.

Além das várias funções e benefícios atribuídos ao voluntariado (capacidade de identificar e responder às diversas necessidades sociais do território, desenvolver uma efetiva ação de controlo da exclusão social, ser parceiro na definição e implementação de políticas sociais, promover a cidadania e a participação, etc.), importa assinalar também a quantidade de horas de trabalho gratuito - prestado pelos voluntários e pelas organizações de voluntariado - que permitem obter uma substancial poupança na produção de serviços públicos essenciais nas diversas áreas, tais como: saúde; assistência social; proteção do ambiente e dos bens culturais; promoção da cultura e do desenvolvimento humano, etc.

É, então, nesta perspetiva de análise virada para a valorização dos benefícios económicos e sociais do voluntariado que se insere a proposta para aferir quantitativamente o valor do trabalho voluntário na Europa e no mundo.

Sem dúvida, o primeiro passo nesta direção foi a emissão, em 2003, por parte da Divisão de Estatística das Nações Unidas, de um Manual sobre as Instituições Sem Fins Lucrativos no âmbito do Sistema das Contas Nacionais. Este manual, desenvolvido com a colaboração do *Center for Civil Society* da Johns Hopkins University, recomendava aos governos a inclusão do valor do trabalho voluntário nas “contas satélite” das Instituições Sem Fins Lucrativos (International Labour Office, 2011). Esta primeira etapa tem representado, na opinião de

Salamon *et al.*, (2012:2), uma estratégia “custo-efetiva para gerar dados fiáveis e comparáveis” em relação ao tamanho, à composição e ao papel económico das Instituições Sem Fins Lucrativos a nível mundial. Como parte deste processo, realçam os autores, os institutos de estatística são incentivados também a estimar as dimensões e o valor do voluntariado (Salamon *et al.*, 2012:2).

Com o mesmo objetivo, em 2011, a OIT elaborou, em colaboração com a *United Nations Volunteers*, o *Center for Civil Society Studies* da *Johns Hopkins University* e um grupo de peritos internacionais, um manual dirigido aos institutos nacionais de estatística, no sentido de os orientar no processo de mensuração do valor do trabalho voluntário (Internacional Labor Office, 2011). Na opinião de Barbetta *et al.*, (2011), este projeto requer um importante esforço na medida em que até ao momento tanto as análises estatísticas como as económicas tinham-se limitado à quantificação das horas trabalhadas pelos voluntários enquadrados nas organizações. O novo desafio é, passar da contagem das horas de trabalho gratuito realizado pelos voluntários à mensuração do valor económico do referido trabalho. Isso significa, ter em consideração duas importantes questões críticas: (1) os diferenciais de produtividade entre os voluntários; e (2) a evolução de produtividade que pode manifestar-se no decorrer do tempo (Barbetta *et al.*, 2011).

Este manual, na opinião da SPES (2012), representa o primeiro método, reconhecido a nível internacional, para recolher dados oficiais sobre o tamanho e o valor do voluntariado. Há, portanto, uma grande expectativa sobre o facto de este projeto gerar dados comparáveis (inclusive do número dos voluntários) entre países e sobre a sua aplicabilidade, mais ou menos fácil, à maioria dos países do mundo.

8.1. A VALORIZAÇÃO ECONÓMICA DO VOLUNTARIADO: PERSPETIVAS CRÍTICAS, DEFENSORAS E PROMOTORAS

Existe obviamente, como foi já observado, um intenso debate e muitas resistências, dentro do mundo do voluntariado, para o reconhecimento da importância da análise económica do trabalho voluntário. Tais posições enfatizam o papel social do voluntariado baseado no conceito de gratuidade e solidariedade e portador de um valor próprio que não necessita ser ulteriormente avaliado. Como reporta o relatório final da Conferência de Liubliana do Centro Europeu de Voluntariado (CEV, 2008:6), “Associar o voluntariado com o trabalho não remunerado pode ser perigoso e enganador”, na medida em que pode configurar o risco “do voluntariado substituir o trabalho remunerado”. (idem: 26)

Nesse sentido, voluntariado significa ir além do horizonte económico, como única chave de leitura da ação humana e do desenvolvimento da sociedade (Polini, 2010). A qualidade humana e relacional das atividades desenvolvidas pelos voluntários representa o valor mais importante e dificilmente mensurável. Estabelecer o valor económico do trabalho voluntário, em euros ou em pontos percentuais do PIB, implica sem dúvida uma mudança substancial, já que o PIB não é o melhor indicador para avaliar o voluntariado cuja maior preocupação é a centralidade da pessoa, das relações interpessoais e da comunidade. De facto, o PIB - como já tinha alertado o economista Amartya Sen (1985), inspirador do Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (UNDP, 1990) - é útil para analisar o rendimento nacional, mas não consegue dar conta das políticas centradas nas pessoas e na comunidade. Nesse sentido, o IDH é considerado mais adaptado do que PIB para apreender os níveis de saúde, a educação e o rendimento da população.

Além das críticas e resistências observadas, importa também destacar o consenso e apoio em favor da mensuração económica do valor do voluntariado, sobretudo por parte das organizações internacionais, tais como as Nações Unidas e a UE. Vários são os argumentos apresentados para recomendar a apreciação económica do trabalho voluntário (CEV, 2008; ILO, 2011): (1) os indicadores económicos ajudam as organizações do

terceiro setor e a opinião pública a reconhecer a importância do voluntariado; (2) os dados económicos podem incentivar as políticas governamentais em favor do voluntariado; (3) a mensuração pode aperfeiçoar a gestão, a transparência e a responsabilidade do voluntariado; (4) o trabalho voluntário representa uma considerável força tanto em termos de pessoas envolvidas como de valor económico produzido; (5) a importância de demonstrar o valor do voluntariado e do seu impacto nas comunidades locais e na população.

Cabe realçar, de igual modo, o importante papel desempenhado pelo Centro de Estudos Comparativos sobre a Sociedade Civil da Universidade Johns Hopkins na promoção da avaliação económica do voluntariado. Nesse sentido, tem sido determinante a experiência de investigação deste Centro no fomento de estudos sobre a contribuição económica do setor sem fins lucrativos, quer nos Estados Unidos, quer em outros países do mundo (Salomon *et al.*, 2004; Anheier e Salomon, 1999; Salomon e Sokolowski, 2001). Iniciado em 1989, em 13 países, este projeto, continua a expandir-se tendo superado os 40 países em 2001, e envolve atualmente centenas de investigadores, de 46 países, nos cinco continentes.

As pesquisas da Universidade Johns Hopkins estimaram que as organizações da sociedade civil movimentam cerca de três triliões de dólares em todo o mundo, o que corresponde a 5,1% do PIB nos 35 países considerados na investigação. Estas organizações representariam a sétima maior economia do mundo, com uma força de trabalho de aproximadamente 40 milhões de trabalhadores a tempo inteiro (Salomon *et al.*, 2003 apud Polini, 2010).

8.2. A METODOLOGIA PARA AVALIAR O VALOR DO VOLUNTARIADO

Como advertem diversos autores, a valorização económica do voluntariado é um processo de análise bastante complexo e que apresenta diversas dificuldades. Existem vários métodos possíveis para o cálculo do valor económico do voluntariado, dependendo dos critérios e das hipóteses de análise adotadas.

O Manual da OIT (ILO, 2011), para a obtenção de um retrato adequado da dimensão económica do voluntariado, recomenda cinco variáveis-chave: (1) número de voluntários; (2) número de horas de voluntariado prestadas; (3) tipo de atividade desenvolvida; (4) âmbito institucional em que foi realizado o trabalho voluntário; (5) setor de atividade do voluntariado.

Os principais estudos até agora realizados fazem referência a duas categorias de métodos:

- **Métodos diretos**, que estimam o valor económico dos *outputs*, ou seja, dos bens e serviços gerados pelo voluntariado. Este valor é definido a partir dos preços de bens e serviços, equivalentes, levantados no mercado. Trata-se de uma operação que apresenta várias dificuldades, na medida em que os bens e serviços não são homogéneos entre eles e nem sempre são avaliáveis dada sua natureza imaterial. Neste prisma, Barbeta *et al.*, (2011:20-21), apresentam um interessante exemplo na área do acompanhamento dos idosos. Neste caso, realçam os autores, não é suficiente considerar o transporte, deveriam ser incluídos também outros aspetos relacionais e intangíveis, como a capacidade de escuta, a relação de confiança, etc. Sem dúvida, os métodos diretos são mais difíceis de serem aplicados na estimativa do valor económico do voluntariado.
- **Métodos indiretos**, que desenvolvem uma avaliação monetária dos fatores produtivos ou *inputs*, ou seja, do trabalho prestado gratuitamente pelos voluntários. Entre eles importa diferenciar os métodos baseados “nos custos de substituição” (*replacement cost approach*) e os baseados no

“custo de oportunidade” (*opportunity cost approach*) (International Labor Office, 2011). No caso do “custo de oportunidade”, o valor do trabalho voluntário é calculado adotando como parâmetro de referência a remuneração horária que o voluntário ganharia se desenvolvesse a mesma atividade de forma remunerada (Polini, 2010). Na opinião de Barbetta *et al.*, (2011: 22), este procedimento, embora metodologicamente correto, é, na prática, pouco utilizado por apresentar diversas limitações: (1) a mesma atividade de voluntariado, por exemplo, poderia ser avaliada diferentemente dependendo da posição profissional do voluntário: “um gestor ou um operador de um *call center*” (2) este método não considera as competências informais adquiridas pelo voluntário fora do mercado do trabalho; (3) no caso de o voluntário ser estudante, idoso ou desempregado não recebe uma remuneração, logo o ‘custo oportunidade’ é igual a zero.

No caso do ‘custo de substituição’ a remuneração do trabalho voluntário é estimada considerando o custo que uma instituição sem fins lucrativos deveria suportar para substituir o trabalho voluntário (Polini, 2010). O limite deste método - aponta Barbetta *et al.*, (2011:23) - é a total comparabilidade entre tarefas desenvolvidas pelo voluntário e tarefas realizadas pelas pessoas remuneradas.

Entre os dois métodos o Manual da OIT recomenda o “custo de substituição” como sendo considerado o mais adequado para responder ao objetivo de estimar o valor económico do voluntariado.

Finalmente, importa também mencionar o método VIVA (*Volunteer Investment and Value Audit – Investimento do Voluntário e Auditoria ao Valor*) que foi desenvolvido no Reino Unido no final dos anos 90 e que visa correlacionar os produtos ou *outputs* do voluntariado (exemplo, o tempo dedicado ao voluntariado) com os *inputs* ou fatores produtivos: os recursos utilizados para recrutar, formar e acompanhar o trabalho voluntário. O VIVA quantifica o investimento financeiro que as organizações fazem com os seus voluntários, contabilizando todas as despesas, desde o pessoal de gestão, os custos com gastos de publicidade e de recrutamento, a formação, as viagens, os seguros, a administração, os suprimentos e outras despesas (Gaskin, 1999). Dito de outro modo, este método desmente a opinião comum que acredita que o voluntariado não gere custos para as organizações. Contudo, na realidade, para que o empenho dos voluntários seja eficaz é importante promover uma série de ações coordenadas entre elas. Para obter o índice VIVA é preciso dividir o valor produzido pelo investimento efetuado. Este índice informa-nos sobre a produtividade ou o retorno económico gerado pelo trabalho voluntário. Como realça Gaskin (2011), por cada libra investida em voluntários há um retorno de x libras no valor do trabalho dos voluntários. Num estudo realizado em Itália (CNEL-ISTAT, 2011) resultou que o índice VIVA é igual a 11,8, o que significa que por cada euro investido com voluntariado há um retorno de cerca de 12 euros.

Vários países no mundo já se comprometeram a implementar o Manual da OIT, cuja utilização é ainda opcional. A OIT autorizou o *Center for Civil Society Studies* a disseminar, oferecer assistência técnica, promover campanhas no sentido de garantir o uso efetivo do Manual e criar um mecanismo para análise e divulgação dos resultados. Entre os países não europeus interessados na implementação deste Manual encontram-se já a Argentina, o Bangladesh, o Brasil e a África do Sul.

Na Europa, o *Center for Civil Society Studies* da Johns Hopkins conjuntamente com o CEV e a SPES (Associazione Promozione e Solidarietà, da Região Lazio, Itália) lançaram um Projeto Europeu de Mensuração do Voluntariado (EVMP), no ano 2011, para convencer os institutos nacionais de estatística a adotar o manual e a seguir as suas orientações. No âmbito deste projeto o Manual já foi implementado na Polónia, Hungria e Noruega, estando ainda em curso em Itália, Portugal e Montenegro²⁶.

(26) http://evmp.eu/wp-content/uploads/Progress_ENGLISH_4.2012.pdf.

CONCLUSÃO

Relativamente à aferição de dados quantitativos sobre o voluntariado, a par da ausência de uma definição “comum” à generalidade dos países, subsistem métodos de recolha de informação bastante diferenciados, pelo que, os especialistas apontam para a necessidade de “triangulação” dos resultados. Apesar desta ausência de uniformização de definições e métodos, assiste-se a um crescimento do setor do voluntariado na Europa. As iniciativas de promoção do voluntariado, uma maior sensibilidade para com os problemas ambientais e sociais, o aumento do número de organizações promotoras do voluntariado e o debate em torno do envelhecimento ativo são algumas das razões apontadas para o incremento deste setor.

Particularizando a situação portuguesa, e atendendo aos indicadores disponíveis, constata-se que nos últimos 10 anos o nível de participação se manteve estável. Considerando que desde os anos de 1990 até o início de 2000 se assistia a um decréscimo de participação nas atividades de voluntariado, podemos questionar se a “estabilização” dos níveis de participação constitui um aspeto positivo ou negativo. Ou seja, se os programas de promoção, os Anos Internacional e Europeu do Voluntariado de 2001 e 2011, respetivamente, assim como o enquadramento jurídico entretanto publicado, contribuíram para atenuar o cenário de decréscimo ou se, no sentido inverso, não obstante a implementação dos programas e das iniciativas, os níveis de participação não aumentaram. Esta é, de facto, uma das questões essenciais.

De todas as formas, constata-se que, comparando as diversas tipologias de voluntariado (formal, informal e de proximidade), os níveis de participação portuguesa são tendencialmente reduzidos nas três vertentes e substancialmente diminutos quando comparados com os países do norte e do centro da Europa. Os dados também nos revelam que os países que possuem elevados níveis de participação em termos formais apresentam também maiores níveis de participação no voluntariado informal e de proximidade. Da mesma forma, os níveis de participação estão diretamente relacionados com os níveis de esforço das entidades públicas e com o dinamismo das políticas de maximização/promoção do voluntariado. O investimento público e a dimensão do terceiro setor são apontados como os principais mecanismos de alavancagem nos países cujos níveis de participação são menores.

No caso português, outros fatores que explicam os baixos níveis de participação prendem-se com uma prática deficitária em termos de entreatajuda, com a pouca visibilidade das ações de voluntariado, com a ausência de formação e educação nas escolas e universidades, com o predomínio das ações (de voluntariado) pontuais face às regulares, assim como o não reconhecimento de algumas formas de participação social consideradas como voluntariado noutros contextos geográficos. Relativamente às áreas de intervenção, assiste-se a uma maior concentração no setor dos serviços em detrimento da participação nas áreas culturais, aspeto partilhado pelos outros países do sul da Europa, realidade bastante diferente dos países do norte e centro europeus.

A questão do valor económico do voluntariado também traduz um dos principais debates a nível europeu. Na verdade, trazer para a discussão o valor e o papel do voluntariado no plano económico é uma tarefa nem sempre fácil e que pode gerar resistências culturais e dificuldades metodológicas. No entanto, para enfatizar os benefícios sociais gerados pelo voluntariado foi recentemente recomendada a realização de estimativas quantitativas do valor do trabalho voluntário. Neste sentido a OIT elaborou um manual para a medição económica do voluntariado. No entanto, embora esse debate esteja também presente na realidade portuguesa, as principais problemáticas prendem-se com o incremento dos níveis de participação e com a capacitação dos voluntários e das organizações.



ENQUADRAMENTO NORMATIVO DO VOLUNTARIADO EM PORTUGAL E NO CONTEXTO EUROPEU

INTRODUÇÃO

O voluntariado, inspirado na Declaração Universal dos Direitos do Homem de 1948 e na Convenção sobre os Direitos da Criança de 1989, constitui um instrumento de desenvolvimento social, cultural, ambiental e económico, num mundo em transformação constante, que se rege pelo princípio de que todas as pessoas têm direito à liberdade de reunião e associação pacífica (Pinto, 2001). Numa tentativa de uniformizar o conceito de voluntariado surge um conjunto de propostas, emanadas da União Europeia e de outras instituições internacionais²⁷, que procuram a regulação do voluntariado e a criação de condições propícias à sua promoção. Diversos documentos e tratados internacionais apresentam definições de voluntariado. Estas aparecem como modelos tipo a serem adaptados, de acordo com os contextos específicos de cada sociedade. A sua regulação deverá ter em consideração as práticas e tradições de cada país. Deste modo, os Estados nacionais e o direito aparecem como espaços privilegiados para a regulação do voluntariado.

Através da criação de legislação específica os Estados nacionais procuram definir um conceito de voluntariado e dar-lhe reconhecimento jurídico, ao garantirem um conjunto de direitos e deveres aos voluntários e às organizações. A este propósito importa referir que no âmbito da Declaração de Bruxelas fica claro o papel que a lei pode desempenhar na criação de condições favoráveis ao desenvolvimento da ação voluntária, já que uma das medidas propostas passa pela criação de um ambiente jurídico para a participação ativa das pessoas em situação de pobreza. De acordo com as Conclusões do Conselho de Emprego, Política Social, Saúde e Consumidores, de 3 outubro de 2011, as atividades de voluntariado devem estar sujeitas à legislação em vigor, de forma a garantir o Estado de direito e o pleno respeito pela integridade do indivíduo. Por outro lado, os países devem proceder à revisão da legislação de forma a promoverem o voluntariado (Hadzi-Miceva, 2007), definindo políticas claras, que tenham em consideração as tradições locais de voluntariado.

Neste capítulo pretendemos caracterizar o enquadramento normativo do voluntariado em Portugal, analisado no contexto dos países da União Europeia, identificando algumas diferenças e semelhanças. Apoiados no argumento que sustenta o enquadramento legal como forma de promoção do voluntariado procuramos apresentar os principais argumentos sobre a relação entre regulação e participação.

Por fim, é apresentada, ainda que de forma breve, a Agenda Política para o Voluntariado na Europa (P.A.V.E.), documento que fornece um conjunto de recomendações para um quadro político mais eficiente em termos da promoção e apoio do voluntariado, procurando colmatar algumas das lacunas identificadas em termos das diferentes realidades nacionais (ver no final deste Capítulo).

(27) A este propósito atente-se à Carta Europeia para os Voluntários e a Declaração sobre o Voluntariado, aprovadas no Congresso Mundial de Paris, em 1990 e ainda ao *Manual on the Measurement of Volunteer Work* da OIT.

1. A LEI DE BASES DO VOLUNTARIADO EM PORTUGAL

Em Portugal encontramos diversos diplomas que reconhecem a importância do voluntariado. A título de exemplo veja-se o preâmbulo do art.º 176.º do Decreto-Lei n.º 35108, de 7 de novembro de 1945 (já revogado), que reorganizou os serviços de assistência social:

Com o fim de aproveitar as boas vontades das pessoas que se proponham colaborar devotamente na prestação da assistência num voluntariado de serviço social, podem as comissões municipais e paroquiais agrupar a si pessoas que assegurem um auxílio útil na realização dos seus fins (...). As direções dos institutos, instituições e estabelecimentos poderão aceitar a colaboração de pessoas idóneas que voluntária e gratuitamente se ofereçam para prestar uma ou mais horas diárias de serviço social, auxiliando-as na prestação da assistência a seu cargo (Preâmbulo, Decreto-Lei n.º 35108, de 7 de novembro de 1945).

Encontramos outros diplomas, ainda em vigor, que contêm disposições aplicáveis ao voluntariado. Apesar de não ser objetivo deste capítulo analisar exaustivamente todos os diplomas, são de ressaltar alguns que antecederam a aprovação da legislação específica sobre o voluntariado, em 1998. Estes mostram claramente a preocupação do Estado com o trabalho voluntário, como é o caso do Decreto-Lei n.º 168/93, de 11 de maio, que veio definir o enquadramento dos projetos de solidariedade, de natureza social ou cultural, e reconhecer o regime aplicável aos Jovens Voluntários para a Solidariedade (JVS). Tinha por objetivo estimular o desenvolvimento de ações de voluntariado e contribuir para a formação integral dos jovens. Foi regulamentado pela Portaria n.º 685/93, de 22 de julho, que aprovou o regulamento de execução do voluntariado jovem para a solidariedade.

DECRETO-LEI 168/93, DE 11 DE MAIO

O voluntariado é, por excelência, uma via para a realização do homem e para a formação do cidadão. Com efeito, as muitas dezenas de missões e ações concretas que se têm realizado entre jovens e organizações de juventude, em diversos campos de ação, demonstram as enormes oportunidades existentes, a latitude de intervenção real e a vontade e motivação das partes interessadas. Existe, assim, espaço privilegiado para o voluntariado que importa apoiar, estimulando a participação dos jovens em ações que contribuam para o desenvolvimento e formação integral e fomentando o aparecimento de projetos, de natureza social ou cultural, que tenham incidência nas comunidades do território nacional.

Também relacionado com o voluntariado jovem, o Decreto-Lei n.º 205/93, de 14 de junho, define o enquadramento de projetos de cooperação para o desenvolvimento referentes a missões ou ações específicas a estabelecer com os países africanos de língua oficial portuguesa. Este diploma procurou enquadrar os projetos promovidos por organizações não-governamentais, que visassem a execução de ações ou missões de cooperação envolvendo jovens voluntários, com idades compreendidas entre os 18 e os 30 anos. Foi regulamentado pela Portaria 686/93, de 22 de julho, que estabeleceu as normas técnicas de execução dos programas e aprovou o regulamento de execução do voluntariado jovem para a cooperação.

DECRETO-LEI 205/93, DE 14 DE JUNHO

A diversidade das áreas que se oferecem à cooperação e a natureza das tarefas que podem ser desempenhadas constituem um campo de participação privilegiado para a concretização de ações de voluntariado juvenil, caracterizadas por elevado altruísmo e generosidade dos jovens, que importa apoiar e valorizar. Por outro lado, há que ter presente o importante papel que as organizações não governamentais para o desenvolvimento e diversas entidades privadas de fins não lucrativos têm assumido na cooperação.

Em 1998, é publicada a Lei n.º 71/98, de 3 de novembro, que procede ao enquadramento jurídico do voluntariado. Esta lei surge num momento de reconhecimento público do trabalho voluntário e teve como objetivo a promoção e garantia a todos os cidadãos do direito a participar em atividades voluntárias, procurando definir os princípios mínimos legais, segundo os quais o voluntariado deve ser desenvolvido. Reconhece a ação voluntária como instrumento básico para a promoção da participação de todos os cidadãos na sociedade e a liberdade e flexibilidade inerente às atividades voluntárias. A sua regulamentação surge pelo Decreto-Lei n.º 389/99, de 30 de setembro.

A partir desta data todos os voluntários e todas as organizações promotoras passam a estar abrangidas por esta regulamentação, mesmo no caso em que sobre o exercício do seu voluntariado já recaíssem disposições legais – desde que não contrariem as da Lei continuam em vigor até serem alteradas ou revogadas. Esta Lei veio também dar resposta aos anseios de muitos voluntários que reclamavam desde 1987²⁸ a publicação de um texto legislativo que definisse os deveres e direitos dos voluntários, como refere a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) no seu *site*, a regulação do voluntariado “procurou no espaço da liberdade e espontaneidade que caracteriza e define o voluntariado, ir ao encontro das necessidades sentidas pelos voluntários e pelas entidades que enquadram a sua ação”²⁹.

1.1. PRINCÍPIOS GERAIS

A Lei 71/98, de 3 de novembro, regulamentada pelo Decreto-Lei 389/99, de 30 de setembro, também designada por Lei de Bases do Voluntariado, vem definir o que é ser voluntário e explicar quais os princípios do voluntariado, assumindo este um *status* de formalidade, legalidade e maior visibilidade. Consagra os direitos e os deveres do voluntário e detalha o conteúdo de um programa de voluntariado. Esta lei contempla uma aceção ampla de voluntariado, apesar de não serem abrangidos por este enquadramento as ações que, embora desinteressadas, tenham carácter isolado e esporádico ou sejam determinadas por razões familiares, de amizade ou de boa vizinhança (Carneiro, 2011:9).

O trabalho voluntário passa, assim, a ser entendido como uma atividade pessoal, ao serviço de outrem e do bem comum. Caracteriza-se pelos princípios da gratuitidade, da solidariedade, da liberdade, da responsabilidade, da cidadania e proximidade:

O voluntariado é uma atividade inerente ao exercício de cidadania que se traduz numa relação solidária para o próximo participando, de forma livre e organizada, na solução dos problemas que afetam a sociedade em geral (Preâmbulo do Decreto-Lei 398/99, de 30 de setembro).

(28) Ano em que se realizou em Lisboa o I Congresso Europeu de Voluntariado.

(29) <http://www.apav.pt/voluntariado.html>, acedida em julho de 2012.

Encontramos, também, na base do enquadramento do voluntariado, o princípio da subsidiariedade, assumido politicamente, em especial na Lei de Bases da Segurança Social (Lei n.º4/07, de 16 de janeiro) e na legislação sobre a Rede Social (Resolução do Conselho de Ministros n.º 197/97, de 18 de novembro e o Decreto-Lei n.º 115/06, de 14 de junho). Porém, a consagração e consolidação dos direitos sociais deu uma nova aplicação a este princípio, na medida em que o garante dos direitos sociais permitiu aos indivíduos aumentarem os meios de soluções dos seus problemas, tornando-se desnecessários, pelo menos teórica e politicamente, a ajuda assistencialista. Neste sentido, cabe ao voluntariado apoiar a pessoa no acesso às prestações sociais até à superação das suas carências.

1.2. CONCEITOS, DIREITOS E DEVERES

A Lei 71/98, de 3 de novembro, apresenta três definições fundamentais: voluntariado (art.º 2.º); voluntário (art.º 3.º) e organizações promotoras (art.º 4.º).

O *voluntariado* é uma decisão espontânea, voluntária, apoiada em motivações e opções pessoais. É um compromisso para com a comunidade tornando o indivíduo mais ativo e participativo na sociedade, ao mesmo tempo que contribui para dar resposta aos principais desafios sociais com vista a um mundo mais equitativo e mais justo e, em consequência, para a promoção de um desenvolvimento social e económico mais equilibrado, nomeadamente no que respeita à criação de emprego e de novas profissões.

LEI 71/98, DE 3 DE NOVEMBRO

ARTIGO 2.º

VOLUNTARIADO

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

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

O *voluntário* é alguém fisicamente capaz de desempenhar as tarefas que lhe forem distribuídas, deve ser emocionalmente equilibrado nos objetivos da sua ação, mantendo o espírito de serviço e entusiasmo (Pinto, 2001). É alguém que deseja participar, que dá o seu tempo, a sua competência e o seu saber sem receber nada em troca.

LEI 71/98, DE 3 DE NOVEMBRO

ARTIGO 3.º

VOLUNTARIADO

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

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

Estas duas definições procuram mostrar o voluntariado como um aspeto intrínseco das sociedades modernas, onde se manifesta o desejo de participar. Contudo, o voluntariado deve ser feito em conjunto com todos os elementos do processo social. Não chega a boa vontade, é necessário um enquadramento nas estruturas existentes. Assim sendo, os voluntários são encaminhados para projetos que permitam a realização das suas tarefas.

De acordo com a presente lei, as organizações que podem recrutar e coordenar voluntários, enquadradas no n.º1, do art.º 4.º, têm que desenvolver atividades de interesse social para a comunidade. Estas atividades podem ser desenvolvidas nas seguintes áreas: ação social; educação; ciência e cultura; património e ambiente; direitos do consumidor; cooperação para o desenvolvimento; emprego e formação profissional; reinserção social; proteção civil; associativismo; economia social; promoção do voluntariado e solidariedade social, entre outras. Esta não é uma lista exaustiva, como lembra Acácio Catarino (2004), estando aberta a outros domínios de intervenção.

LEI 71/98, DE 3 DE NOVEMBRO

ARTIGO 4.º

ORGANIZAÇÕES PROMOTORAS

1 – Para efeitos da presente lei, consideram-se organizações promotoras as entidades públicas da administração central, regional ou local ou outras pessoas coletivas de direito público ou privado, legalmente constituídas, que reúnam condições para integrar voluntários e coordenar o exercício da sua atividade, que devem ser definidas nos termos do artigo 11.º

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

Sendo o voluntariado um compromisso entre voluntário e instituição é importante que esta relação tenha por base num conjunto de direito e deveres. Estes norteiam a intervenção responsável e participativa na sociedade e surgem do reconhecimento, por parte dos governos, do recurso valioso que constituem os voluntários, quer como complemento da ação das instituições, quer como instrumento para a cidadania.

LEI 71/98, DE 3 DE NOVEMBRO

ARTIGO 8.º

DEVERES DO VOLUNTÁRIO

São deveres do voluntário:

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

O exercício destes direitos e deveres deve ser ajustado às especificidades da própria instituição, da sua base orientadora e dos próprios regulamentos internos. Deste modo, cabe às instituições a elaboração de estatutos adequados ao exercício da gestão do trabalho voluntário (Neves, 2010:33).

LEI 71/98, DE 3 DE NOVEMBRO

ARTIGO 7.º

DIREITOS DO VOLUNTÁRIO

1 – São direitos do voluntário:

- a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;
- b) Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
- c) Enquadrar-se no regime do seguro social voluntário, no caso de não estar abrangido por um regime obrigatório de segurança social;
- d) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
- e) Faltar justificadamente, se empregado, quando convocado pela organização promotora, nomeadamente por motivo do cumprimento de missões urgentes, em situações de emergência, calamidade pública ou equiparadas;

- f) Receber as indemnizações, subsídios e pensões, bem como outras regalias legalmente definidas, em caso de acidente ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário;
- g) Estabelecer com a entidade que colabora um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
- h) Ser ouvido na preparação das decisões da organização promotora que afetem o desenvolvimento do trabalho voluntário;
- i) Beneficiar, na qualidade de voluntário, de um regime especial de utilização de transportes públicos, nas condições estabelecidas na legislação aplicável;
- j) Ser reembolsado das importâncias despendidas no exercício de uma atividade programada pela organização promotora, desde que inadiváveis e devidamente justificadas, dentro dos limites eventualmente estabelecidos pela mesma entidade.

1.3. AS LIMITAÇÕES DA REGULAÇÃO

A regulamentação do voluntariado apresenta um conjunto de princípios e conceções e revela-se uma tarefa complexa, ao ter que reconhecer a multiplicidade de formas que o voluntariado pode assumir. As opiniões sobre a regulamentação parecem ser contraditórias. Enquanto no caso português a regulamentação é apontada como impulso para a promoção e reconhecimento da ação voluntária, alguns peritos argumentam que um enquadramento legal desfavorável pode originar obstáculos ao voluntariado, na medida em que, por exemplo, não se podem regular todas as formas de voluntariado sem cair no risco de uma lei demasiado restritiva e que iniba o seu desenvolvimento.

No caso português, a Lei n.º 71/98, de 3 de novembro, apenas se aplica ao voluntariado formal. Ao contrário do que sucede com a definição das Nações Unidas, que procura uma conceção abrangente, as definições de voluntariado e de voluntário presentes na lei portuguesa têm um alcance restritivo, já que o legislador desvalorizou a lógica da proximidade, reduzindo o voluntariado à integração em organizações. Esta situação vai contra algumas das recomendações encontradas na literatura, que sugerem, em primeiro lugar, que a lei não pode desencorajar as iniciativas espontâneas e, em segundo, tem que ir ao encontro das práticas sociais (Hadzi-Miceva, 2007). Neste sentido, a lei portuguesa pode funcionar como uma barreira ao desenvolvimento das atividades de voluntariado.

1.3.1. Algumas limitações identificadas pelos atores nacionais

Os atores nacionais entrevistados apontam algumas limitações e contradições presentes na legislação nacional sobre o voluntariado. Apesar de considerarem que a legislação é clara e está a ser cumprida, reforçam o facto de esta excluir do voluntariado as ações de carácter esporádico e de base familiar e de boa vizinhança:

O número dois exclui, para efeitos da Lei, o voluntariado de carácter isolado e esporádico ou então determinadas relações familiares, de amizade e de boa vizinhança, portanto no fundo aquele voluntariado básico que existe, de entreatajuda, e que continua a ser necessário por mais desenvolvidos que estejamos, é excluído. É claro que só exclui para efeitos de consideração na Lei, mas mereceria um atendimento mais adequado (l 1).

Esta exclusão condiciona a definição da participação e a separação clara entre participação formal e informal. Deste modo, e como referem alguns entrevistados, a realidade do voluntariado em Portugal tem que ser analisada tendo em atenção esta dualidade entre as práticas formais - reconhecidas e enquadradas pela lei - e as práticas informais presentes numa cultura de solidariedade baseada nas relações de entreajuda familiar e de vizinhança:

Há distinção entre voluntariado informal e voluntariado formal ou organizado. No que se refere ao voluntariado informal eu direi que ele se encontra generalizado por toda a parte, às vezes só se manifesta em situações de emergência, mas muitas outras vezes manifesta-se em situações de necessidades continuadas (I 1).

Há dois dinamismos que são muito notórios no exercício do voluntariado em Portugal que é aquilo que nós chamamos o voluntariado formal e o voluntariado informal (I 8).

Para alguns dos entrevistados a existência desta dualidade é entendida como um dinamismo, já que a participação informal deve ser encarada de forma positiva, na medida em que “as pessoas são bastante disponíveis, sempre que solicitadas para ações conjunturais resultantes, geralmente, de determinadas ocorrências que envolvam o próximo. Isso vê-se, por exemplo, no número de voluntários que o Banco Alimentar consegue reunir” (I 8). Contudo, esta realidade é também reveladora da inexistência de uma cultura de voluntariado em Portugal. “Há efetivamente uma capacidade de serviço do povo português, mas que não tem, realmente, aquela capacidade de criar compromisso como era desejável nas ações de voluntariado mais estruturado” (I 8).

Por outro lado, estas práticas de carácter mais informal não têm um reconhecimento, nomeadamente, estatístico, em termos do voluntariado. Este aspeto, já analisado no Capítulo II, é apresentado como uma das razões que podem explicar as baixas taxas de participação, devendo por isso ser reconhecido que “O voluntariado informal é importante e acho que os grupos informais pelo menos deveriam ser reconhecidos” (I 11), porque esta característica de informalidade “cria dificuldades no reconhecimento da realidade da prática do voluntariado em Portugal” (I 8).

Uma outra limitação apontada reside na própria definição do conceito de voluntariado e de voluntário, onde não está claramente explícito o princípio da gratuidade:

Na noção de voluntário, artigo terceiro, número um, não aparece a palavra-chave que é a gratuidade. De facto não faz efetivamente sentido que isso não apareça porque no fundo é o que distingue o voluntário do profissional remunerado (I 1).

Também no que diz respeito aos direitos e deveres do voluntário é referido que não há necessidade para tal consagração explícita:

O capítulo terceiro, direitos e deveres do voluntário... repugna muito ao voluntário tradicional. Porque o voluntário tradicional nunca pôs a hipótese de ter direitos, entende que tem deveres e entende sobretudo que é corresponsável e o ser corresponsável significa uma postura de direitos e deveres (I 1).

A desadequação entre a lei e a realidade social é uma outra limitação apontada. Para alguns entrevistados parece existir, por um lado, uma certa descoincidência entre o está regulado e a prática concreta do voluntariado:

Convém ter esta distinção, uma coisa é ser voluntário, outra coisa é o ser voluntário que reúne todas as condições previstas na Lei (I 1).

Em Portugal, a legislação é linda, é perfeita é detalhada mas depois na prática nada disso se passa assim (I 10).

A Lei estipula determinado enquadramento que depois, quando se verifica em termos práticos, pode não ter aquele enquadramento na sua totalidade ao ser executado daquela forma específica, e as pessoas ou as organizações vão sempre arranjando formas ou maneiras de enquadrar voluntários, mas não exatamente como está estipulado na Lei (...) se calhar, deve ser encontrado um meio-termo. Perceber qual é a dinâmica execução/prática em várias esferas do voluntariado no nosso país (I 6).

Por outro lado, a lei parece ser uma forma de burocratizar as práticas do voluntariado:

A impressão com que eu fiquei é que aquilo era uma burocratização do voluntariado que fazia muito pouco para o promover, que eram medidas, no sentido de haver seguros, de haver... (I 10).

Há ainda quem aponte que a regulamentação da lei foi bastante tardia:

A regulamentação das leis leva um tempo infinito e quando surgem já está quase desvirtuado o conteúdo da lei. E, portanto, também no voluntariado tivemos uma lei, mas depois levou muito tempo a ser regulamentada (I 8).

Lembramos que a Lei de Bases do Voluntariado foi publicada em 1998 e regulamentada um ano depois, em 1999. Por sua vez, outros entrevistados referem que a lei se encontra completamente desatualizada, não sendo clara e coerente, já que a “maior parte das medidas que a Lei procura implementar não estão a ser aplicadas” (I 11). Perante esta desatualização propõem uma atualização da legislação, por forma a contemplar novas áreas do voluntariado, nomeadamente “o promovido pelo setor empresarial e agilizada ao nível da aplicação do cartão de voluntário” (I 9).

Em resumo, verifica-se que não existe uma unanimidade relativamente ao papel da legislação sobre o voluntariado. Se por um lado, a lei é apresentada como fundamental no reconhecimento e promoção do voluntariado, por outro, ela exclui práticas mais informais e revela alguma desadequação com a realidade.

2. ENQUADRAMENTO NORMATIVO NO CONTEXTO EUROPEU

O voluntariado enquanto dimensão do setor social tem estado, historicamente, ligado às associações populares e cooperativas, estruturando-se em torno de algumas organizações: cooperativas, mutualidades, associações e mais recentemente fundações (GHK, 2010). Na realidade da União Europeia encontramos diferentes tradições na área do voluntariado que se traduzem no desenvolvimento de diferentes realidades e práticas voluntárias. Para alguns autores, estas diferenças nacionais ficam a dever-se, em primeiro lugar, aos entendimentos distintos sobre voluntariado - diferenças nas definições e nas atitudes perante o voluntariado - e, em segundo lugar, ao papel do Estado – enquadramento legal, políticas públicas e a existência, ou não, de parcerias entre ONG e Estado (Angermann e Sittermann, 2010: 2).

Atendendo apenas ao enquadramento normativo do voluntariado, constatamos a existência de uma diversidade de regulamentos e leis onde são apresentadas perspetivas diferenciadas de voluntariado. No contexto europeu, as diferenças identificadas dizem respeito, sobretudo, aos objetivos, aos tipos de voluntariado e organizações e à relação, destas, com os voluntários. Encontramos, desde logo, países que têm uma legislação específica sobre o voluntariado e países sem qualquer tipo de norma, onde as práticas de voluntariado se regem por dispositivos jurídicos gerais.

2.1. PAÍSES COM ENQUADRAMENTO NORMATIVO VS. PAÍSES SEM ENQUADRAMENTO NORMATIVO

A principal diferença encontrada no contexto europeu prende-se, então, com a existência ou não de enquadramento normativo específico para o voluntariado. Deste modo, verifica-se a existência de:

- . Estados-Membros com legislação específica implementada (República Checa, Bélgica; Chipre; Hungria; Itália; Lituânia; Luxemburgo; Malta; Polónia; Roménia; Espanha e Portugal;
- . Estado-membros que não possuem legislação específica, mas onde o voluntariado é regulado por normas gerais (Áustria, Dinamarca, Estónia, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Irlanda, Lituânia, Holanda e Eslováquia);
- . Estados membros que estão em fase de implementação de legislação específica

TABELA 3.1: ENQUADRAMENTO LEGAL DO VOLUNTARIADO NA UNIÃO EUROPEIA

	ENQUADRAMENTO DO VOLUNTARIADO	ENQUADRAMENTO DO VOLUNTÁRIO
Áustria	Lei geral	Não
Bélgica	Lei específica	Sim
Bulgária	Lei em implementação	Não
Chipre	Lei específica	Sim
República Checa	Lei específica	Sim
Dinamarca	Lei geral	Não
Estónia	Lei geral	Não
Finlândia	Lei geral	Não
França	Lei geral	Não
Alemanha	Lei geral	Não
Grécia	Lei geral	Não
Hungria	Lei específica	Sim
Irlanda	Lei geral	Não
Itália	Lei específica	Não
Letónia	Lei específica	N/A
Lituânia	Lei geral	Não
Luxemburgo	Lei específica	Não
Malta	Lei específica	Não
Holanda	Lei geral	Não
Polónia	Lei específica	Sim
Portugal	Lei específica	Sim
Roménia	Lei específica	Sim
Eslováquia	Lei geral	Não
Eslovénia	Lei em implementação	Não
Espanha	Lei específica	Sim
Suécia	Lei geral	Não
Reino Unido	Lei geral	Não

Esta realidade vai ao encontro da diversidade de argumentos presentes na literatura e que dão suporte, ou não, à regulação do voluntariado através da legislação. Os argumentos a favor sustentam que o voluntariado promove a participação na vida social, ajuda a criar redes sociais e sentido de responsabilidade para a resolução dos problemas comunitários e, merece, por isso, ter um reconhecimento jurídico e social. Os argumentos contra referem que um enquadramento legal desfavorável pode originar diversos obstáculos à prática do voluntariado, porque para além de ser perigoso regular todas as formas de voluntariado - transformando-se a lei num instrumento restritivo, não permitindo o aparecimento de novas formas de voluntariado - a regulação pode conduzir ao controlo da ação em vez da sua promoção. Por outras palavras, se uma lei for demasiado formal e específica pode impedir o desenvolvimento de novas formas e práticas de voluntariado, continuando a alimentar a clivagem entre o formal e o informal – como já tinha sido apontado pelos entrevistados relativamente à realidade portuguesa.

3. PORTUGAL NO CONTEXTO EUROPEU

3.1. PORTUGAL E A EUROPA DO SUL

A macrorregião da Europa do Sul, composta por Portugal, Espanha, Itália e Grécia, apesar de apresentar algumas características comuns em termos da realidade do voluntariado, que passam pelos baixos níveis de participação e pela concentração do voluntariado na área dos serviços (Salamon e Sokolowsky, 2001), apresenta também algumas diferenças significativas, tanto no plano das definições e do enquadramento legal, como no papel desenvolvido pelos voluntários nas respetivas organizações. Desde logo, na Grécia as atividades de voluntariado não são reconhecidas oficialmente e tampouco existe um enquadramento legal do voluntariado e das organizações de voluntariado, ao contrário do que acontece em Portugal, Itália e Espanha.

Em **Portugal**, como apresentado no ponto 1 deste capítulo, a regulação do voluntariado tem por objetivo a promoção e reconhecimento social do voluntariado. A Lei apresenta definições de voluntariado, de voluntário e de organizações promotoras e estabelece os princípios gerais do voluntariado, identificando os direitos e deveres dos voluntários. O enquadramento português é considerado como apropriado, flexível e compreensível (CEV, 2005), contudo deixa de fora todas as atividades realizadas de forma isolada ou esporádica com base em relações familiares e de amizade.

Em **Itália**, a Lei n.º 266/1991, de 11 de agosto, apresenta os princípios e critérios que regulam a relação entre organismos públicos e organizações de voluntários. O termo voluntariado refere-se a todas as atividades, formais ou informais, a tempo integral ou *part-time*. Inclui tanto o voluntariado informal - por exemplo a ajuda entre vizinhos -, como o voluntariado realizado no âmbito de organizações do terceiro setor. Pode ocorrer somente um dia ou durante todo o ano nas diferentes áreas. A lei coloca ênfase no facto das atividades de voluntariado terem que ser realizadas “exclusivamente com finalidade de solidariedade”:

Todas as atividades realizadas de forma pessoal, espontânea e gratuita, por meio das organizações das quais o voluntariado faz parte, sem fim de lucro, tampouco indireto, e essencialmente por fim de solidariedade (art.º 2.º, Lei n.º 266/1991, de 11 de agosto).

Define, de igual modo, organizações de voluntários como as que foram criadas livremente para desenvolver atividades previstas na lei:

As organizações desenvolvem atividades de voluntariado por meio de estrutura própria ou, nas formas e nos modos previstos pela lei, no âmbito de estruturas públicas ou por meio de convénio com elas (n.º 5, art.º 5, Lei n.º 266/1991, de 11 de agosto).

A lei concede, ainda, proteção e direitos aos voluntários através da imposição de um conjunto de deveres às organizações de voluntários, incluindo o dever de assegurar a assistência na doença aos seus membros e um seguro de responsabilidade contra terceiros, distinguindo voluntariado da relação de emprego. Contudo, o enquadramento normativo não se centra diretamente no indivíduo como voluntário, mas antes na definição das atividades voluntárias, na regulação do trabalho voluntário e da sua relação com o Estado. De um modo geral, este quadro legal é considerado favorável ao voluntariado. Porém, parece existir uma falta de conhecimento por parte das organizações sobre as questões legais e administrativas relativas ao enquadramento de voluntários (CEV, 2003a:8).

Em **Espanha**, a lei do trabalho voluntário - Lei n.º 6/1996, de 15 de janeiro - define que o voluntariado deve ser desenvolvido no seio de um projeto concreto ou programa, dentro de uma organização pública ou privada legalmente constituída e sem fins lucrativos. Deste modo, o voluntariado desenvolvido de forma isolada, individual, com carácter esporádico, motivado por relações familiares ou de amizade e fora das organizações do terceiro setor não é considerado como sendo voluntariado. As atividades desenvolvidas devem ser de interesse geral e incidir nas áreas do apoio social, educação, cultura, ciência, desporto, saúde, desenvolvimento económico, proteção ambiental, entre outras (de Luna, 2001). Para além desta Lei geral, algumas das províncias autónomas desenvolveram as suas próprias regulações sobre o voluntariado, que visam a sua descentralização, permitindo um serviço tão próximo quanto possível das comunidades, passando a Lei n.º 6/1996, de 15 de janeiro, a aplicar-se apenas ao nível nacional ou a programas inter-regionais e em áreas da exclusiva jurisdição do Estado.

A lei espanhola é considerada um importante instrumento de regulação da relação entre voluntários e organizações, porém algumas análises referem que ela falha quando não reconhece ou facilita o voluntariado transnacional (CEV, 2003b: 9).

No caso da **Grécia**, como já referido, não existe qualquer enquadramento normativo do voluntariado, tampouco das organizações e dos voluntários, sendo estes abstratamente definidos e registados em alguns ministérios. Não existe uma estratégia oficial do governo ou um apoio para os voluntários e para as organizações. De acordo com o SPES (2009) há uma total ausência de apoio institucional às organizações de voluntariado e a inexistência de um quadro legal de suporte e promoção do voluntariado é vista como uma limitação.

Em jeito de síntese, podemos afirmar que as principais diferenças em termos de regulação jurídica do voluntariado prendem-se com a definição do papel do voluntário e com as características das organizações promotoras de voluntariado. Em Itália, estas organizações, são privadas, enquanto em Espanha e Portugal podem ser públicas ou privadas.

3.2. A EUROPA DO NORTE: OS CASOS DA DINAMARCA, HOLANDA E FINLÂNDIA

Os países que compõem a designada Europa do Norte, como sejam a Dinamarca, a Holanda e a Finlândia, por exemplo, apresentam percentagens elevadas de participação no voluntariado, como demonstrado no Capítulo II. Para além desta característica, estes países não têm um enquadramento normativo específico sobre o voluntariado. Segundo o GHK (2010) são as tradições e os contextos de cada país que ajudam a compreender estas especificidades e não tanto a existência, ou ausência, de um quadro legal. De facto, a existência de um enquadramento normativo específico revela-se mais importante em países cuja cultura não tem implícito o voluntariado como princípio (Hadzi-Miceva, 2007).

No caso da **Dinamarca**, apesar de não existir uma legislação específica que defina voluntariado e organizações de voluntários, existem diversas regras e normas que estabelecem alguns requisitos para as organizações de voluntários, como são o caso das regras que tornam elegíveis as organizações nas candidaturas a fundos públicos. Por outro lado, a Constituição da Dinamarca tem consagrado o direito de associação e o Pacto para o Serviço Social, de 1998, define a obrigação das autoridades locais apoiarem e cooperarem com as organizações voluntárias que trabalham na área social. Do mesmo modo, o Pacto para a Educação Popular, de 2000, obriga as autoridades locais a apoiarem organizações, voluntárias e não voluntárias, que trabalham na área da educação popular. Perante esta ausência de regulação também os voluntários não possuem qualquer *status* jurídico, estando sujeitos às mesmas regras dos trabalhadores remunerados no que diz respeito ao pagamento de despesas e seguros associados à prática de voluntariado.

A definição de voluntariado aparece em 2001 num documento publicado pelo Ministério dos Assuntos Sociais. O voluntariado é, então, definido como o trabalho realizado de forma livre, sem uso de força física, coerção legal ou pressão financeira, não remunerado - apesar de contemplado o pagamento de despesas -, realizado fora do círculo familiar, para o benefício de outros e formalmente organizado – nomeadamente em associações. Esta definição ressalva ainda que as ações de ajuda espontânea não são consideradas como voluntariado.

Na **Holanda**, à semelhança da Dinamarca, também não existe um regime jurídico específico que regule voluntariado e que defina o estatuto jurídico do voluntário. O voluntariado é definido, pelo Ministério da Saúde, Bem-estar e Desporto, como o trabalho realizado em qualquer contexto organizado, de forma livre e gratuita e a favor da comunidade. Esta definição foi estabelecida em 1973 e mantém-se válida até hoje.

Apesar da não existência de uma legislação específica, o voluntariado é um tema relevante em termos da agenda política. Em 2007, com o Pacto de Apoio Social foi criada uma política ao nível local para o desenvolvimento e financiamento do voluntariado, cabendo aos municípios a obrigação legal de apoio aos voluntários.

Existem, porém, alguns aspetos relacionados com o trabalho voluntário que apresentam cobertura jurídica, como sejam: as questões relacionadas com os benefícios para a segurança social; as despesas associadas a impostos e a situação dos desempregados que realizam voluntariado (GHK, 2010). Verifica-se também que os voluntários estão legalmente protegidos contra os riscos para a sua saúde, mas não contra os riscos para a sua segurança, por exemplo, no caso de acidente.

Por fim, referir que não existem disposições jurídicas que regulem a atividade das organizações que enquadram voluntários, bem como os seus direitos e deveres. Contudo, estas organizações assinaram a Declaração Universal do Voluntariado que estabelece o valor social do voluntariado e os direitos e deveres dos voluntários, estando assim esta questão salvaguardada. Perante a inexistência de regulação sobre as organizações que enquadram voluntários, as organizações privadas, incluindo as empresas, definem as suas próprias regras no que diz respeito ao voluntariado, não podendo, contudo, forçar os seus trabalhadores a desenvolver trabalho voluntário, dentro ou fora do horário de trabalho.

Na **Finlândia**, perante a ausência de legislação específica sobre o voluntariado, encontramos diversas definições e conceções. Apesar desta diversidade, parece existir um consenso em torno do entendimento do voluntariado enquanto atividade gratuita, realizada de livre vontade, em benefício do outro e da comunidade e enquadrada numa organização (GHK, 2010). Sendo comum descrever o voluntariado como uma atividade que contempla a esfera formal e informal da atividade cívica, o voluntariado organizado é, no entanto, diferenciado das atividades informais.

Não existe um organismo público que regule e tutele a atividade do voluntariado, contudo vários são os ministérios que apoiam a prática do voluntariado dentro das suas responsabilidades e financiam as organizações do terceiro setor. Encontram-se também diversas leis que apresentam algum enquadramento, contudo os voluntários não têm estatuto jurídico e são tratados como trabalhadores remunerados (GHK, 2010).

As organizações que enquadram os voluntários não têm a obrigação de informar as autoridades públicas, no entanto as organizações com fim público estão isentas do pagamento de impostos. Na prática, estas organizações têm os seus voluntários cobertos por seguro e procedem ao reembolso das despesas associadas ao trabalho voluntário – mas, algumas das regras relativas ao reembolso das despesas variam de acordo com as práticas de cada setor e organização. Por fim, referir que algumas das organizações com fins lucrativos possuem práticas e formas de promoção do voluntariado, como é o caso da Nokia.

Em resumo, constatamos que a não existência de uma legislação específica sobre o voluntariado não inibe o seu desenvolvimento nem condiciona a participação. Nos casos da Dinamarca, da Holanda e da Finlândia, não existe uma relação direta entre o dinamismo do setor do voluntariado e a existência de uma proteção jurídica para voluntários e organizações, porque, como podemos verificar, em nenhum destes países estão salvaguardados quaisquer tipo de direitos ou deveres para voluntários ou organizações.

3.3. OLHARES DOS ATORES SOBRE PORTUGAL NO CONTEXTO EUROPEU

Sobre a análise de Portugal no contexto da Europa, as posições dos nossos entrevistados apontam para o facto de estarmos perante culturas e contextos diferentes. Para além da legislação ser distinta, temos também diferentes culturas de participação e voluntariado que poderão ser determinantes na definição de um contexto para o voluntariado:

Eu não conheço a legislação do voluntariado desses países, para dizer se as pessoas nesses países fazem voluntariado há mais tempo, por causa da legislação ou por causa da prática das instituições, ou seja porque existem iniciativas locais que levam as pessoas a desenvolver ações de voluntariado (I 7).

É uma realidade bastante diferente. Nesses países que refere, do conhecimento que tenho de alguns contactos que vou fazendo, apercebo-me que há uma cultura diferente relativamente ao voluntariado. É um pouco ao contrário daquilo que tentei descrever sobre a situação em Portugal. Aí vejo que há um empenhamento maior e o voluntariado não se reduz às preocupações do país em que se desenvolve, mas tem uma perspetiva mais universalista. Este tipo de voluntariado está a nascer agora em Portugal (I 8).

Atendendo apenas ao contexto da Europa do Sul, e apesar de diversos estudos caracterizarem estes países como apresentando taxas de participação de voluntariado muito baixas (cf. capítulo II), são apontados alguns dinamismos nomeadamente em Espanha e Itália. Os entrevistados caracterizam estes dinamismos, que passam pela capacidade de organização, mobilização e formação dos voluntários, como bons exemplos:

Vejo com muito interesse os dinamismos de voluntariado aqui da nossa vizinha Espanha. Admira-me muito a sua capacidade de organização, de mobilização e a disponibilidade, dos voluntários, para a formação. De tal forma que se desenvolveu em Espanha uma capacidade e um dinamismo muito grande da formação. Também me parece que em Itália a realidade é muito parecida, embora com uma cultura muito própria. E em termos da organização está também muito bem executada (I 8).

Também o peso das redes de solidariedade familiar, caracterizado como voluntariado familiar, característica muito própria das sociedades do Sul da Europa, é apresentado como uma particularidade que distingue os países do Sul dos países do Norte da Europa:

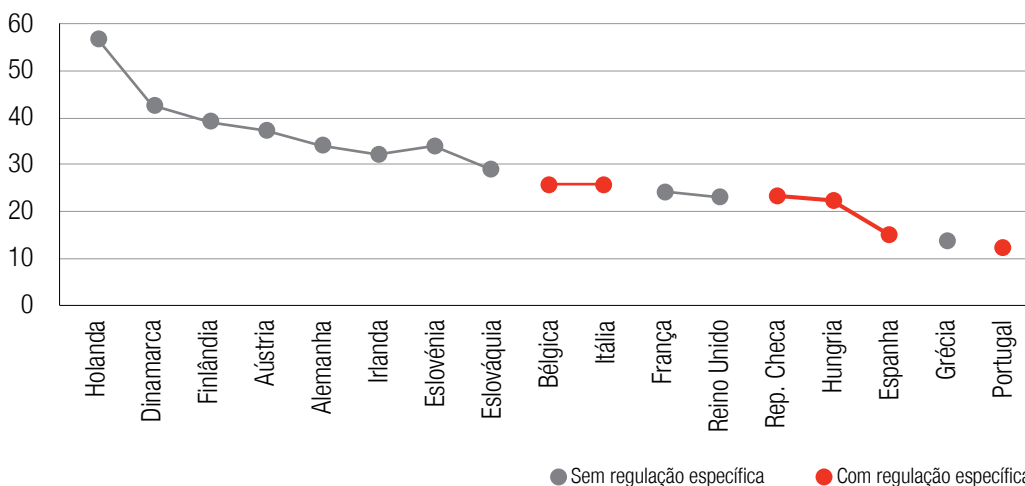
Os países do Sul, incluindo Portugal, têm uma rede de solidariedade familiar muito forte que sustenta as pessoas em tempo de crise. Os pais ajudam os filhos e os filhos ajudam os pais idosos, em casa ou proporcionando-lhes serviços. É uma forma de voluntariado familiar, que não é reconhecido, que não é medido nos inquéritos mas que existe e que provavelmente é mais forte em Portugal do que nos outros países (I 10).

Esta opinião vai ao encontro dos resultados de alguns estudos realizados em Portugal (Hespanha *et al.*, 2000 e Nunes, 1995), que analisam as respostas e práticas de ajuda das organizações da sociedade civil e a rede de suporte informal (as famílias), onde se concluiu que apesar das diversas limitações, fragilidades e precariedades a rede de solidariedade familiar é, por vezes, o único apoio das famílias com menos recursos económicos.

4. A RELAÇÃO ENTRE O VOLUNTARIADO E A LEI

A realidade europeia relativa à existência, ou não, de legislação específica sobre o voluntariado transporta-nos para a discussão sobre a regulação e o voluntariado. Enquanto alguns autores referem que a regulação do voluntariado promove a participação na vida social, ajudando a criar redes locais, sentido de responsabilidade para a resolução dos problemas comunitários e qualidade de vida (Wallace e Pichler, 2009), merecendo para tal o reconhecimento jurídico e social, as análises estatísticas mostram que parece não existir relação entre a existência de uma legislação e os níveis de participação. Como se pode verificar pela análise dos dados apresentados no Gráfico 3.1, os países que não têm uma regulação específica são os que apresentam as taxas mais elevadas de participação.

GRÁFICO 3.1: RELAÇÃO ENTRE OS NÍVEIS DE PARTICIPAÇÃO NO VOLUNTARIADO E A REGULAÇÃO, 2010 (%)



Fonte: Comissão Europeia – DG-EAC, 2010.

Esta realidade parece dar validade aos argumentos contra a regulação do voluntariado, acima referidos, e reforçar os fundamentos que sustentam que o alcance legal do voluntariado nos remete para uma análise formal deste fenómeno. Por sua vez, o caso da Grécia e da Suécia, que ao apresentarem valores de participação em atividades de voluntariado muito abaixo da média europeia (Eurobarómetro, 2011) e ao não possuírem legislação específica sobre o voluntariado vêm reforçar a inexistência de relação entre regulação e participação.

O CASO DA SUÉCIA

O voluntariado é entendido como uma forma de educação formal, e os voluntários são classificados como estudantes que realizam um estágio. Não existe nenhuma legislação específica que regule o voluntariado. Isto significa que na prática os direitos dos voluntários baseiam-se em práticas existentes e na jurisprudência, uma vez que não existem acordos entre o governo e as organizações. As organizações criam as suas próprias políticas e definem as suas normas de atuação.

Apesar da falta de reconhecimento do governo, o setor do voluntariado ainda é considerado como um complemento aos serviços públicos, atuando principalmente nas áreas do desporto, educação e cultura, estando a sua atuação limitada aos cuidados de saúde e áreas de serviços sociais.

Deste modo, parece que a participação depende mais da cultura de cada contexto do que da existência de um enquadramento normativo. Porém, alguns estudos (Hadzi-Miceva, 2007) sugerem que os países devem, sempre que necessário, rever a legislação e criar novas normas (no caso dos países sem uma legislação específica) ou autonomizar as normas constantes nas leis comuns, de forma a promover o voluntariado, proteger os voluntários e remover alguns constrangimentos.

5. A AGENDA POLÍTICA DE VOLUNTARIADO NA EUROPA (P.A.V.E.)

O AEV-2011 teve como resultado a definição de uma Agenda Política para o Voluntariado na Europa (P.A.V.E.), que vem estabelecer um conjunto de recomendações no sentido da promoção e apoio dos voluntários, do voluntariado e das organizações promotoras. Estas recomendações são dirigidas a todos os intervenientes no voluntariado - instituições europeias, governos nacionais, parceiros sociais e sociedade civil - e a sua elaboração contou com a participação de mais de 100 peritos em voluntariado.

Partindo da premissa que o voluntariado é um meio de promoção da cidadania ativa e contribui para o crescimento económico e social e perante os desafios impostos pelo cenário de crise económica, onde os estados se veem confrontados como um conjunto de necessidades sociais para as quais não têm resposta, o voluntariado apresenta-se como um desafio e uma das expressões mais visíveis da solidariedade, promovendo e facilitando a inclusão social. As recomendações propostas pela P.A.V.E. passam, deste modo, pela definição de novas políticas, pela valorização da qualidade do voluntariado, pela definição de um enquadramento legal favorável, pela criação de infraestruturas, pelo desenvolvimento de ferramentas de reconhecimento do voluntariado, pela medição do valor do voluntariado (seja para os indivíduos, comunidades ou valor económico) e pelo reconhecimento do voluntariado empresarial como parte integrante do voluntariado.

Em termos das *recomendações políticas* destaca-se o papel dos intervenientes no desenvolvimento de um ambiente favorável ao voluntariado, designadamente o financiamento das organizações que enquadram voluntários, a identificação de guias e modelos de boas práticas, o reconhecimento dos direitos e deveres dos voluntários e a capacitação das organizações para a promoção da qualidade do voluntariado.

No que diz respeito à *qualidade do voluntariado*, tendo em conta os diferentes entendimentos, práticas e políticas presentes nos diversos Estados-Membros da União Europeia, foi definido um modelo de qualidade do voluntariado - *Wheel of Quality* - que conjuga as oportunidades de voluntariado, a gestão do voluntariado, o impacto do trabalho voluntário e os elementos facilitadores do voluntariado. Este modelo permite identificar a qualidade do voluntariado pelo impacto positivo produzido nas sociedades.

Como constatamos nos pontos anteriores, na União Europeia existem diversos *quadros legais* relativos ao voluntariado. Deste modo a P.A.V.E. recomenda que seja adotada uma Carta Europeia dos Direitos dos Voluntários que defina (1) voluntariado, voluntários e organizações promotoras; (2) direitos dos voluntários; (3) deveres dos voluntários; (4) direitos e deveres das organizações e (5) responsabilidades das autoridades públicas.

As *infraestruturas para o voluntariado*, entendidas como a combinação de estruturas organizacionais e mecanismos de suporte que proporcionam o desenvolvimento de um ambiente favorável ao voluntariado, são apresentadas como fundamentais para o desenvolvimento futuro do voluntariado na Europa. Deste modo, a P.A.V.E. recomenda que estas infraestruturas tenham apoio quer europeu, quer nacional. Este apoio passa pela criação de uma infraestrutura ao nível europeu - Instituto Europeu para o Conhecimento do Voluntariado - que será responsável pela recolha de boas práticas, pela análise de dados estatísticos sobre o impacto do voluntariado, pela investigação sobre necessidades e mais-valias do voluntariado e pela disponibilização de informação sobre as oportunidades de financiamento.

O *reconhecimento do voluntariado* é um processo que passa pelo reconhecimento do trabalho dos voluntários e das suas motivações. O apoio e reconhecimento do voluntariado ajuda os voluntários a compreenderem o seu papel e as suas responsabilidades, quando assumem o compromisso com o voluntariado. Neste sentido, a P.A.V.E. recomenda que seja desenvolvida uma cultura de reconhecimento do voluntariado tanto a nível europeu como a nível nacional. As formas de reconhecimento podem passar por um simples obrigado; um postal de aniversário; um convívio ou até mesmo a atribuição de certificados.

O *valor do voluntariado* tem repercussões no indivíduo, na comunidade, na sociedade em geral e na economia. Neste sentido, são feitas recomendações a todos os intervenientes para criarem mecanismos que permitam medir o valor do voluntariado a todos os níveis, ou seja não só em termos de capacitação individual, de capital social, mas também em termos económicos.

Por fim, e no que diz respeito ao *voluntariado empresarial*, fenómeno em franca expansão na Europa, a P.A.V.E. recomenda que seja parte integrante da responsabilidade social das empresas, para que a sua atividade tenha um impacto positivo nas comunidades onde estão inseridas, promovendo o investimento e o desenvolvimento sustentável.

Estas recomendações mostram a importância do voluntariado nas sociedades atuais e lançam um conjunto de desafios aos Estados nacionais, às organizações e à sociedade civil no sentido da promoção do voluntariado como uma atividade social de valor acrescentado.

CONCLUSÃO

Na União Europeia encontramos diversas realidades em termos do voluntariado. As diferenças verificadas devem-se essencialmente a entendimentos distintos sobre a noção de voluntariado, ao enquadramento legal, à existência de políticas públicas e às atitudes perante o voluntariado. Constatamos que não existe em termos europeus uma abordagem uniforme sobre a regulação. Segundo o relatório *Volunteering in the European Union* “na maioria dos estados membros da União Europeia não existe um quadro legal específico para o voluntariado, embora existam em alguns casos políticas estabelecidas de suporte ao desenvolvimento do voluntariado” (GHK, 2010: 55). De facto, verificamos que existem países com enquadramento normativo específico, outros sem qualquer tipo de enquadramento e, por fim, países que estão a iniciar a definição de um quadro legal.

Em Portugal, embora a Lei de Bases do Voluntariado assuma um papel essencial, em termos de clarificação de direitos e deveres dos voluntários e organizações e de promoção e reconhecimento social do voluntariado, são-lhe apontadas carências várias, devidas ao carácter complexo do próprio voluntariado e ao seu diversificado campo de aplicação (formal/informal, organizado/espontâneo, redes de vizinhança, etc.), originando dificuldades na própria regulação. Neste sentido, alguns atores entendem que a Lei acaba por ser demasiado excludente, não refletindo suficientemente a pluralidade do voluntariado em Portugal.

A existência (ou não) de um enquadramento legal constitui, assim, um dos principais focos de tensão. Se entre os argumentos a favor se encontra a necessidade de estabelecer direitos e deveres (contribuindo pra uma maior formalização), nos argumentos contra, destaca-se a visão de que a regulação não contempla a pluralidade de práticas e de conceções (particularmente das práticas informais), podendo, pelo contrário, contribuir para desencorajar a própria prática do voluntariado.

Analisando as similaridades da macrorregião da Europa do Sul (Portugal, Espanha, Itália e Grécia) constata-se que enquanto os três primeiros países possuem um enquadramento legal definido, no caso grego não existe nenhum enquadramento jurídico. No entanto, os principais traços partilhados prendem-se com os baixos níveis de participação e com a concentração das atividades de voluntariado no setor dos serviços sociais. No sentido inverso, são os países da Europa do Norte que apresentam maiores níveis de participação, não obstante a inexistência de legislação específica para o setor do voluntariado. Ou seja, parece não existir nenhuma relação entre os níveis de participação no voluntariado e a existência de um enquadramento jurídico específico.

Perante esta diversidade e decorrente do AEV, um grupo de peritos procurou criar um conjunto de recomendações aos estados membros da União Europeia que têm por objetivo o reconhecimento e a promoção do valor social do voluntariado. Estas recomendações são apresentadas como uma Agenda Política para o Voluntariado na Europa (P.A.V.E.) e procuram contribuir, em primeiro lugar, para a criação de um ambiente favorável ao voluntariado e, em segundo lugar, para a harmonização das diferentes práticas e políticas presentes no contexto europeu.

IV.

ENQUADRAMENTO ORGANIZACIONAL DO VOLUNTARIADO:

A DIMENSÃO INTERNACIONAL DA INFRAESTRUTURA DO VOLUNTARIADO

INTRODUÇÃO

As diversas transformações que afetam o voluntariado têm levado a uma crescente proliferação de estruturas dedicadas, exclusivamente, à sua promoção, multiplicando-se os centros, os bancos, as plataformas e as redes. Sendo certo que não podemos ignorar o papel que as organizações de voluntários desde sempre desempenharam na promoção e organização do voluntariado, verificamos que esta tendência para a generalização de estruturas de segundo nível é acompanhada pelo aparecimento de novos setores e novas formas de voluntariado, sobretudo, de caráter mais individualizado e pontual. A par disto, coloca-se, também, a relevância crescente que os discursos do associativismo e da participação têm vindo a adquirir em contexto de alteração das formas de distribuição dos direitos e responsabilidades nos Estados-Providência.

Há ainda que ter presente as diferenças nacionais, apontadas por alguns autores, como é o caso de Rotolo (2003) que identifica, um velho modelo comunal europeu, onde os voluntários se encontram de forma espontânea, com base em interesses comuns, e, onde a presença de boas relações interpessoais têm um papel fundamental. Este modelo aponta, ainda, o bom ajustamento entre os voluntários e as organizações, no que diz respeito aos seus objetivos e missão. Segundo o autor, trata-se de um modelo pouco exigente, em termos de gestão, na medida em que assenta nas relações face-a-face entre o pessoal das organizações e os voluntários. O problema surge quando se verifica um aumento da dimensão desta comunidade e as relações face-a-face se tornam mais difíceis. Já nos Estados Unidos, refere o autor, é mais comum um modelo gestor do voluntariado, onde os centros de voluntariado, profissionalizados, oferecem oportunidades de voluntariado aos cidadãos, assumindo, neste caso, a gestão dos voluntários uma maior importância para a organização. Esta distinção, todavia, perde sentido, quando, hoje, se assiste a um investimento crescente na infraestrutura de apoio à gestão do voluntariado nos países europeus.

O papel crescente do Estado na promoção do voluntariado tem impulsionado a infraestrutura do voluntariado, quer ao nível de enquadramento legal específico e de leis que promovem o voluntariado, quer ao nível do apoio e criação de organizações dedicadas ao voluntariado. A definição da *United Nations Volunteers* para a

infraestrutura para o voluntariado é a de “sistemas, mecanismos e instrumentos necessários para assegurar um ambiente onde o voluntariado possa florescer” (UNV, s/d). Segundo as orientações desta instituição, o desenvolvimento de uma infraestrutura de voluntariado implica:

- 1) Atingir um entendimento comum sobre o voluntariado e uma apreciação partilhada do seu valor, através de ações como: diálogo e discussão pública, investigação e documentação e disseminação da informação;
- 2) Estabelecer e alimentar um ambiente capacitante, através de: um quadro político e regulatório favorável, o reconhecimento e a promoção do voluntariado para o desenvolvimento nacional e o compromisso das lideranças, do governo, da sociedade civil e das empresas e fazedores de opinião no voluntariado;
- 3) Adotar uma diversidade de abordagens para mobilizar e facilitar o voluntariado, incluindo quer a mobilização de vários grupos sociais e áreas de voluntariado, quer o desenvolvimento de capacidades de gestão do voluntariado através de aprendizagem mútua e formação contínua;
- 4) Garantir financiamento sustentável com base numa gestão eficiente de recursos, no impacto do voluntariado, na capacidade de garantir financiamento de longo prazo e na mobilização de recursos através de parcerias.

Também o *Manifesto pelo Voluntariado na Europa* (2006), elaborado pelo CEV defende o estabelecimento, em todos os países, de centros de voluntariado e organizações de apoio e promoção. Estas fazem parte da infraestrutura de voluntariado que inclui, de forma mais ampla, não só estes centros e outras organizações, mas também regulação, mecanismos de financiamento, comunicação e apoio político.

Ainda que num simpósio europeu dedicado ao tema³⁰ se tenha preferido manter uma definição flexível do que significa uma infraestrutura do voluntariado, Cees van den Bos propôs, no painel de abertura, a seguinte definição de infraestrutura de voluntariado:

As organizações fornecem infraestrutura para promover, estimular e desenvolver o voluntariado em geral, a três níveis: apoio aos voluntários – oferecer aos indivíduos oportunidades apropriadas; apoio na gestão – ajudar organizações a tornar o voluntariado atrativo; e apoio à comunidade – adquirir reconhecimento público, fornecer pré-condições favoráveis e criar um clima convidativo (UNV, s/d).

Bos e Meijs referem-se à importância crescente do que designam de “Infrastructure Organisations”, destinadas à promoção do voluntariado, incluindo, nestas infraestruturas, organizações como os bancos de voluntariado, os centros de voluntariado, os centros de serviços voluntários e as agências de desenvolvimento. São organizações que fornecem infraestrutura para promover, estimular e desenvolver voluntariado em geral e sobretudo localmente através de:

- . Apoio ao voluntariado: contactando ou combinando indivíduos, que querem fazer voluntariado, com organizações que necessitam do esforço voluntário.
- . Apoio à gestão: consultoria e apoio a organizações na adoção de metodologias, atrativas, para o envolvimento de potenciais voluntários.
- . Apoio à comunidade: criando condições, para a prática do voluntariado, e apoiando iniciativas que privilegiem o esforço voluntário e o envolvimento dos cidadãos na comunidade, em termos gerais (Bos e Meijs, 2008).

(30) An enabling volunteering infrastructure in Europe: Situation - Trends - Outlook”, organizado pelo European Volunteer Centre (CEV) em Malmo, em outubro de 2009.

Os centros de voluntariado (*volunteer centers*) são organizações especializadas na promoção e apoio do voluntariado assim como na cooperação. Esta cooperação é feita a diversos níveis, designadamente meios de comunicação, municípios e autoridades estatais e tem como principal objetivo a promoção do voluntariado. O aparecimento destes centros parece estar associado, por um lado, a um contexto de diminuição do número de voluntários nas formas mais tradicionais de voluntariado, e, por outro, à crescente atenção, por parte do Estado, do papel que a sociedade civil pode desempenhar na partilha de responsabilidades pelo bem-estar coletivo. É neste contexto, que desde os anos 1970, governos e sociedade civil colaboram no sentido de promover o voluntariado, levando ao investimento em infraestruturas de apoio. Não admira, por isso, que um estudo europeu sobre estas estruturas (Bos e Meijs, 2008) assinala o crescente apoio financeiro estatal, sobretudo do poder local. Apenas Itália parece ser exceção, com o financiamento a ser assegurado por empresas. Em termos de governação, encontramos alguns centros independentes e outros associados a departamentos municipais ou das agências estatais de proteção social. Estas infraestruturas podem, ainda, ter vários âmbitos geográficos de atuação, nacional, supra e infranacional. As organizações locais estão frequentemente afiliadas em organizações de âmbito nacional e estas em organizações internacionais. Regra geral são as organizações locais que desenvolvem atividades de contacto direto com voluntários e organizações. Entre as suas atividades conta-se:

- . Desenvolvimento de projetos sociais;
- . Colaboração com organizações não lucrativas;
- . Criação de bases de dados de voluntários ou potenciais voluntários;
- . Criação de bases de dados de organizações interessadas em receber voluntários;
- . Promoção de articulação entre os voluntários e as organizações;
- . Formação e informação sobre o voluntariado;
- . Atividades de promoção do voluntariado;
- . Investigação e encontros de reflexão sobre o voluntariado.

1. CARACTERIZAÇÃO DE ALGUNS PROTAGONISTAS DO VOLUNTARIADO

Interessa ter presente alguns dos protagonistas e as suas formas de atuação no voluntariado, ao nível internacional. Sendo a nossa ênfase especialmente europeia, importa também ter presente o impacto que outras estruturas internacionais têm nesta área.

1.1. PLATAFORMAS INTERNACIONAIS³¹

São várias as plataformas europeias que estão envolvidas na promoção do voluntariado, sejam elas representantes de organizações de voluntários ou de organizações com voluntários. A plataforma criada para a promoção do Ano Europeu do Voluntariado, a *EVY2011 Alliance* é exemplificativa desta diversidade. Esta plataforma, composta por 39 membros, entre as redes europeias envolvidas na promoção do voluntariado, representando cerca de 2.000 organizações, foi constituída em 2007 com o objetivo de promover, fazer lóbi, organizar e implementar o Ano Europeu do Voluntariado, o único ano Europeu que partiu da iniciativa da sociedade civil. Na sequência deste Ano a *EVY2011 Alliance* produziu a Agenda Política de Voluntariado na Europa (P.A.V.E.), a que já demos destaque no Capítulo III.

(31) Para a recolha de informação relativa a este ponto, contámos com a colaboração de Beatriz Caitana, estudante do Doutoramento de Sociologia da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.

Da *EVY2011 Alliance* fazem parte representantes de organizações de voluntariado genéricas como o *European Volunteer Centre*, ou de áreas específicas de trabalho voluntário como:

- . Alliance of European Voluntary Service Organisations
- . Conservation Volunteers Alliance – CVA,
- . International Cultural Youth Exchange – ICYE
- . Association of Voluntary Service Organisations – AVSO

Ou ainda, plataformas de organizações ligadas às empresas e ao setor público ou pretendendo estabelecer ligações entre estas e o terceiro setor e a sociedade civil como:

- . CSR Europe (Corporate Social Responsibility Europe)
- . ENGAGE (International Campaign at Business in the Community)
- . The Association of Local Democracy Agencies – ALDA.

Encontramos organizações de voluntários como a *Red Cross - UE Office* ou a *The European Federation of Food Banks - FEBA* - e também um vasto número de plataformas de organizações do terceiro setor que, não dependendo do trabalho voluntário, trabalham com voluntários, como é o caso das organizações com forte intervenção nos serviços sociais:

- . European Council for Non-Profit Organizations – CEDAG
- . Euclid Network – EN
- . European Social Action Network – ESAN
- . SOLIDAR
- . Social Platform

Organizações de origem religiosa atuando nos serviços sociais:

- . Eurodiaconia
- . Caritas Europa
- . Johanniter International

Ou, ainda, plataformas de organizações que atuam nas áreas expressivas, como:

- . European Non-Governmental Sports Organisation – ENGSO
- . International Sport and Culture Association – ISCA
- . European Youth Forum – YFJ

E as organizações de escuteiros:

- . International Scout and Guide Fellowship – ISGF
- . The World Association of Girl Guides and Girl Scouts – WAGGGS
- . The World Organization of the Scout Movement – WOSM.

Encontramos, ainda, redes de advocacia organizadas em torno de temáticas específicas, como:

- . European Anti-Poverty Network – EAPN
- . Confederation of Family Organisations in the European Union – COFACE
- . AGE Platform Europe
- . Mental Health Europe – MHE
- . The International Planned Parenthood Federation European Network – IPPF EN

Esta lista de organizações, de segundo grau, de nível europeu, sendo longa, não é exaustiva mas ilustra bem a diversidade e o tipo de organizações envolvidas na promoção do voluntariado, tanto a nível internacional como nacional. Muitas destas organizações (não sendo de voluntários ou exclusivamente dedicadas à sua promoção, mas sim OTS prestadoras de serviços), demonstraram o seu interesse pelo voluntariado ao aderirem à *EVY2011 Alliance*, o que vem mostrar não só a abrangência mas também a relevância do voluntariado na sociedade atual.

Vale a pena caracterizar, ainda que brevemente, algumas destas plataformas supranacionais quer pelo seu caráter generalista quer pelos papéis que desempenham e atividades que desenvolvem, enquanto infraestrutura do voluntariado de dimensão supranacional.

É incontornável referirmo-nos, em primeiro lugar, ao **Centro Europeu de Voluntariado – CEV** (*European Volunteer Centre*) pelo papel que tem tido na promoção do voluntariado, na Europa. É uma rede europeia que reúne cerca de 100 centros nacionais, regionais e agências de apoio ao voluntariado, localizadas na Europa. Trata-se de uma rede que tem por objetivos promover o voluntariado através de *advocay*, partilha de conhecimentos, capacitação e formação. Pretende-se com estes mecanismos, estruturar formas de aproximação entre os voluntários e as organizações que procuram voluntários.

O CEV assume como missão a “criação de um ambiente político, social e económico que facilite a realização do potencial do voluntariado na Europa, servindo também como canal para levar as prioridades coletivas e as preocupações das organizações e dos seus membros para as instituições da União Europeia e do Conselho da Europa”.

Esta rede encontra-se estruturada de acordo com os objetivos estratégicos, organizados em quatro grandes linhas norteadoras:

- . Partilha de conhecimentos, com o intuito de servir como fonte de pesquisa sobre financiamento e práticas de voluntariado na Europa;
- . Parcerias e rede, em que o CEV procura desenvolver parcerias e alianças, com as principais partes interessadas nos diferentes setores, com a finalidade de promover o reconhecimento do voluntariado como expressão de cidadania ativa na Europa;
- . Política e *advocacy*, em que procura atuar como ponte entre as organizações voluntárias e o trabalho das instituições europeias contribuindo para o desenvolvimento de políticas de promoção e apoio ao voluntariado;
- . Formação e capacitação, direcionando os seus esforços para a promoção da inovação e boas práticas no campo do apoio e reforço do voluntariado, participação e cidadania ativa por meio de intercâmbios, diálogo estruturado e construção de redes.

No âmbito da partilha de conhecimento, encontra-se disponível no *site* do CEV, um conjunto de publicações sobre a temática do voluntariado, bem como outras publicações resultantes de simpósios e conferências e, ainda, os relatórios anuais da organização. Podemos, também, encontrar informação específica sobre fundos e oportunidades no âmbito da UE. Existe ainda, um eixo específico denominado “*Volunteering Infrastructure in Europe*” que aborda questões sobre estrutura física, mecanismos de suporte, recursos humanos, conhecimento, pesquisa e financiamento sustentável, disponível para o suporte de voluntários e organizações voluntárias, em 29 países europeus. O CEV produz, também, *newsletters* com periodicidade mensal.

No que diz respeito às ações de parceria e rede, o CEV realiza assembleias gerais, semestrais, uma das quais em Cascais – Portugal, no mês de outubro de 2012, com o título: “*We’re in this together? – Volunteering and age friendly societies*”. Em relação às ações desenvolvidas no âmbito do eixo ‘política e *advocacy*’, o CEV atua com foco em políticas prioritárias, nomeadamente: o desenvolvimento da sociedade civil em países candidatos à UE, a mobilidade transfronteiriça do voluntário, a responsabilidade social e o voluntariado, a plataforma europeia de voluntariado, o voluntariado europeu de ajuda humanitária, o Ano Europeu em 2013, o reconhecimento da aprendizagem, a abordagem baseada em direitos e o valor do voluntariado e estágios.

O CEV teve um papel ativo e relevante na conquista de 2011 como o Ano Europeu do Voluntariado, tendo feito parte da plataforma *EVY2011 Alliance*. Em Portugal, o Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado integra o quadro de membros do CEV desde 2007.

A Assembleia Geral do CEV de 2009³² propôs, como funções das agências de voluntariado enquanto parte da infraestrutura de apoio ao voluntariado, os seguintes papéis:

- . Intermediação entre potenciais voluntários e entidades interessadas;
- . Campanhas, eventos e outras atividades de promoção (*marketing*);
- . Desenvolvimento e troca de experiências sobre boas práticas;
- . Lóbi e pressão junto dos atores públicos para melhoria do apoio às entidades de voluntariado;
- . Dinamização de redes de colaboração e coordenação entre as organizações atuantes na área do voluntariado e entre estas e a administração pública.

A **Association of Voluntary Service Organisations** (AVSO³³), anteriormente designada como “*Steering Group of Voluntary Service Organisations*”, surgiu em Bona, em dezembro de 1989, durante a conferência sobre serviço voluntário de longa duração. É uma associação de organizações de serviço do voluntário, cujos objetivos principais são “obter o reconhecimento do voluntariado a nível europeu e ampliar a cooperação e intercâmbio entre as organizações membros”. As suas atividades baseiam-se em três eixos: (1) lóbi e *advocacy*, (2) serviços de apoio aos membros e (3) pesquisa.

Desde 1996, está registada, sob a jurisprudência da lei belga, como uma organização internacional não-governamental sem fins lucrativos, cuja finalidade é promover o serviço voluntário a nível europeu. A sede e escritório em Bruxelas representam a possibilidade de ponte entre as organizações membros e o Parlamento Europeu, a Comissão Europeia e outras instituições da UE.

(32) CEV General Assembly Conference, 2009.

(33) <http://www.avso.org/index.htm>

Distingue-se por ser uma plataforma europeia de organizações sem fins lucrativos que atuam na oferta de oportunidades de voluntariado de longa duração e a tempo inteiro no âmbito nacional e/ou internacional. A AVSO direciona os seus esforços para alcançar “o reconhecimento do serviço voluntário como uma importante ferramenta para a mudança social, com valores de uma educação não formal, e sua relevância no combate à discriminação e ao racismo, construção da paz e da solidariedade através de programas inclusivos de serviço voluntário, que contribuem para a coesão social e o envelhecimento ativo”.

As organizações que integram a plataforma AVSO cooperam na gestão de projetos e programas. Atualmente, 24 organizações locais e nacionais de envio e acolhimento de voluntários, e/ou redes internacionais, integram o quadro de membros da plataforma. Como requisito central, é exigido, para associar-se à rede AVSO, o envolvimento direto das organizações no serviço ou promoção do voluntariado.

A AVSO desenvolve ações de lóbi, a nível europeu, contra as barreiras ao voluntariado de longa duração, e preocupa-se com formas de voluntariado como o programa de Serviço Voluntário Europeu. Outra prioridade da plataforma refere-se à livre circulação e mobilidade de pessoas na UE. Para a associação, a inexistência de estatuto jurídico para voluntários, em muitos países, impede a mobilidade e o reconhecimento por parte das autoridades estatais, constituindo, também, uma das barreiras para a consolidação de um modelo de voluntariado de serviços a nível transnacional.

Do ponto de vista político, tem desenvolvido iniciativas que conduziram a importantes avanços na mobilidade dos voluntários na UE, como: a assinatura por parte do Parlamento Europeu e da Comissão de um texto final de recomendações sobre a mobilidade e o Plano de Ação para a Mobilidade, lançado pelo governo francês. A plataforma também incorpora contributos para o tema da ação jovem e do papel que o serviço voluntário de longa duração poder ter para os objetivos da política de juventude³⁴.

A **Rede Europeia de Voluntariado Social** designada como programa europeu REVOS, foi criada em 2005, para responder à escassez de recursos para organizações sociais (ONG) a nível europeu. Trata-se de uma rede que permite às entidades da administração pública atuarem em conjunto com organizações sem fins lucrativos, funcionando como referência para a partilha de boas práticas no voluntariado social. Em suma, este programa disponibiliza ferramentas e metodologias adequadas às administrações públicas centrais e regionais para o trabalho cooperativo entre estas e as organizações sociais.

Ainda que o programa tenha terminado a sua atividade em 2006, permanece o portal, criado na vigência do programa, que constitui um ponto de encontro, virtual, para pessoas e entidades, quer sejam de natureza privada sem fins lucrativos ou da administração pública.

Através da plataforma virtual do programa, diferentes associados são mobilizados para a disseminação de informações de modo a potencializar o intercâmbio de políticas públicas ao serviço das organizações sociais. A plataforma virtual também facilita a aproximação e o desenvolvimento de trabalho conjunto entre as organizações sem fins lucrativos e as entidades públicas.

(34) White Paper on Youth Policy, novembro de 2001.

A rede REVOS é composta por um consórcio de 16 organizações parceiras, de 9 países da União Europeia (Espanha, Portugal, França, Inglaterra, Itália, Grécia, Irlanda, Finlândia, Polónia), que integram a plataforma virtual. Ao reunir as experiências de diversos países o programa pretende “assimilar cada experiência concreta para criar uma linha comum de voluntariado social”. O programa também propicia o intercâmbio de técnicos e voluntários, e a promoção do voluntariado internacional.

O programa REVOS, teve como públicos-alvo as administrações públicas, nomeadamente as administrações regionais e locais, responsáveis pela coordenação e gestão do voluntariado social, as entidades sem fins lucrativos, sobretudo aquelas ancoradas no voluntariado, as universidades que desenvolvam programas de voluntariado no espaço académico e por fim, as entidades privadas, com interesse no desenvolvimento do programas de responsabilidade social empresarial, e na participação e apoio a organizações sem fins lucrativos.

De entre os serviços disponibilizados pelo programa REVOS, destaca-se a plataforma virtual que é:

- . Uma plataforma de trabalho para a cooperação e coordenação entre parceiros. Segundo informações identificadas, o portal REVOS é também utilizado pelas administrações regionais no trabalho com as entidades sem fins lucrativos, com atividades e prestação de serviços de âmbito social local;
- . Um portal e uma rede aberta para colaborações externas, tendo os membros do projeto REVOS como supervisores;
- . Um espaço virtual que promove estudos setoriais sobre voluntariado a nível local, regional e europeu;
- . Uma plataforma assente na organização de intercâmbios entre técnicos e voluntários de diversos países; e
- . Uma rede comprometida na organização de atividades e intercâmbios de voluntariado social.

O portal é composto por diversas áreas que permitem acesso a materiais, informações e participação ativa em fóruns virtuais, e inscrição na rede do programa. As áreas do portal estão identificadas como ferramentas informativas (destinada a divulgação de financiamentos e oportunidades de apoio); legislação (utilizado para a difusão dos principais instrumentos legislativos relacionados com o tema do voluntariado no âmbito da União Europeia); bibliografia (espaço direcionado para a divulgação de referências bibliográficas sobre voluntariado social e temas relacionados); e uma área de destaque para os eventos e notícias correntes. Há ainda um conjunto de ferramentas participativas, como caixa de sugestões, fórum de discussão, pesquisas e inquéritos sobre voluntariado, e uma secção denominada de tradução solidária. Disponibiliza, ainda, outras ferramentas de pesquisa como o diretório de organizações (que permite fazer cadastro de organizações, visualizar o banco de voluntários e aceder a lista de organizações locais parceiras e membros da rede) e uma área destinada a pesquisas a partir de palavras - chave e espaço para *downloads* de materiais.

Finalmente, em Portugal, a entidade parceira do projeto é a AMAL – Grande Área Metropolitana do Algarve e a Câmara Municipal de Faro. A rede pretende alargar o programa a outros países da União Europeia, com a participação de outras entidades e administrações europeias.

A **Associação Internacional para o Esforço Voluntário** (*International Association for Volunteer Effort - IAVE*³⁵) é uma associação que se desenvolveu no âmbito de uma rede global de voluntários, organizações voluntárias, representantes nacionais e centros de voluntariado. Trata-se de uma organização enquadrada juridicamente como entidade não lucrativa e cujo objetivo é atuar na promoção, no fortalecimento e no desenvolvimento do voluntariado numa perspetiva global.

A IAVE nasceu em 1970, por iniciativa de um grupo de voluntários de diferentes regiões do mundo, como forma de “ligação entre países e culturas”. Mais tarde ampliou seus objetivos de atuação e centrou-se em ações nacionais e internacionais, com entidades públicas e privadas, na promoção do voluntariado. Atualmente, a associação agrega uma rede global de voluntariado, composta por organizações e voluntários, de cerca de 70 países, na sua maioria de países em desenvolvimento.

Em relação à sua estrutura de funcionamento e organização, a IAVE é coordenada por um conselho internacional, constituído por presidência, pelo conselho e vice-presidente; representantes regionais eleitos entre os membros de cada região e um número de membros designados para áreas específicas e especializadas. As reuniões do conselho são anuais, sendo nomeado um comité executivo para resolução de questões relativas às finanças e negócios. Outras comissões e grupos de trabalho são igualmente estabelecidos para a organização das ações da instituição.

Do ponto de vista formal e jurídico, a associação IAVE está registada, nos Estados Unidos, como instituição não lucrativa, com Estatuto Social. Este estatuto estabelece os princípios e os procedimentos da organização. A associação mantém relações protocolares com organismos das Nações Unidas, nomeadamente o *status* consultivo especial no ECOSOC, o *status* de associado do departamento de informação pública da ONU, além de atividades desempenhadas com os Voluntários das Nações Unidas, através de acordos e memorandos.

Também apoia o desenvolvimento de centros nacionais e locais de voluntariado, tendo publicado um diretório de centros de voluntariado a nível nacional. Mantém uma plataforma de representantes nacionais para a promoção das atividades e das oportunidades, dirigidas aos membros locais da associação. A estes, cabe promover a IAVE como “uma organização líder para o voluntariado; representar a IAVE nos países de origem; atuar como um ponto de contato entre a IAVE e os seus membros; desenvolver formas adequadas de adesão e expansão da associação nos seus países; e estimular a participação ativa nas conferências regionais e mundiais da organização”.

No conjunto de iniciativas da associação encontra-se também o *Global Corporate Volunteer Council* (GCVC), uma rede internacional de líderes de programas de voluntariado empresarial. Esta iniciativa orienta os seus esforços para a divulgação de boas práticas, bem como para a sensibilização sobre o impacto do envolvimento dos funcionários em benefício das comunidades no mundo. O GCVC é, também, um espaço direcionado para o incentivo à criação de parcerias entre empresas, governos e organizações não-governamentais. Como parte do GCVC existe o *Global Corporate Volunteer Research Project*, que tem por finalidade “criar novos conhecimentos para ajudar as empresas, a nível global, a ampliarem e fortalecerem os seus programas de voluntariado corporativo ao redor do mundo; bem como as empresas e os parceiros do setor não lucrativo a fortalecerem o voluntariado empresarial”. Deste projeto, resultou o relatório “Empresas Globais e o Voluntariado no Mundo” que permite fundamentar, aprofundar e monitorar o desenvolvimento do voluntariado empresarial em todas as regiões do mundo e, também, apresentar práticas das empresas no desenvolvimento das suas atividades de voluntariado a nível global³⁶.

(35) <http://www.iave.org/content/about-iave> e <http://www.gcvcresearch.org/v1/>

(36) <http://www.gcvcresearch.org/v1/>

Não sendo uma plataforma representativa é, no entanto, de assinalar o programa das Nações Unidas **Voluntários das Nações Unidas** (*United Nations Volunteers*) que pretende contribuir para a paz e para o desenvolvimento através do voluntariado. Está sediado em Bona e tem unidades de campo em 86 países, quer próprias quer através das delegações do PNUD. Na sua missão, o Programa afirma: “o voluntariado traz benefícios quer para a sociedade em geral quer para o voluntário individual. Faz importantes contributos tanto económica como socialmente. Contribui para uma sociedade mais coesa ao construir a confiança e a reciprocidade entre os cidadãos”³⁷.

O UNV tem tido um papel muito influente por todo o mundo na agenda da promoção do voluntariado, sendo disso exemplo o Ano Internacional dos Voluntários, promulgado em 2001. Publicou, em 2011, um importante relatório sobre o estado do voluntariado no mundo onde aponta o alcance do voluntariado, as novas tendências para o século XXI e o modo como pode ser promovido³⁸. O relatório começa por constatar a universalidade do voluntariado, apontando depois o seu contributo económico (em termos das suas medidas) e social (em termos do contributo para a sustentabilidade, a inclusão social, a paz, as situações de desastre e o bem-estar).

Entre as atividades regulares do programa conta-se a advocacia em favor do voluntariado, a inclusão do voluntariado nos planos de desenvolvimento e a mobilização de voluntários. Neste último aspeto, o programa mobiliza 7.700 voluntários das Nações Unidas que ajudam a organizar eleições locais e apoiam os projetos de manutenção da paz.

A **World Volunteer Web** (WVW) é uma plataforma *online*, implementada em dezembro de 2002, a partir do programa Voluntários das Nações Unidas (VNU), em parceria com outras organizações³⁹. Assume-se como um portal de apoio a comunidades de voluntários, servindo como um centro global de informação e recursos ligados ao voluntariado. Tem por missão/objetivo disponibilizar, para a comunidade global de voluntários, um ambiente virtual de referência para informação e recursos sobre todas as formas de voluntariado no mundo; fornecer à comunidade de voluntários ferramentas e recursos para a partilha de informações, conhecimento e atuação em rede; e estimular a participação de outros interessados do setor do voluntariado para parcerias e promoção do voluntariado através de uma abordagem voluntária e colaborativa.

O *website* é uma ferramenta de apoio ao voluntariado, com potencial para ser utilizado em campanhas, *advocacy* e atividades em rede. Descreve-se como um canal que possibilita a toda a comunidade conhecer, partilhar recursos e coordenar atividades de mobilização da ação voluntária em prol dos Objetivos de Desenvolvimento do Milénio (ODM). A plataforma virtual reúne cerca de 20.000 organizações e indivíduos, contribuindo para a articulação de parcerias entre os voluntários em diferentes continentes. Tornou-se também, o ponto focal global para o Dia Internacional do Voluntário, celebrado no dia 05 de dezembro⁴⁰.

(37) Comissão das Comunidades Europeias, Livro Branco Da Comissão Europeia um Novo Impulso à Juventude Europeia, Bruxelas, 21.11.2001 COM (2001) 681 final.

(38) O relatório pode ser consultado *online* em <http://www.unv.org/about-us/swvr/report.html>

(39) Segundo informações do *website* da WVW, são parceiras as seguintes organizações: CIVICUS, World Alliance for Citizen Participation, Inter-American Development Bank (IDB), International Association for Volunteer Effort (IAVE), International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC), Merrill Associates, Millennium Campaign, OneWorld.net, Portal do Voluntário.

(40) O Dia Internacional dos Voluntários para o Desenvolvimento Económico e Social (IVD) foi adotado pela Assembleia Geral das Nações Unidas através da Resolução A/RES/40/212 de 17 de dezembro de 1985. Desde então, os governos, o sistema das Nações Unidas e organizações da sociedade civil, voluntários ao redor do mundo, têm aderido e celebrado o Dia em 5 de dezembro.

Quanto aos recursos disponibilizados pela plataforma, destaca-se a existência de uma secção de artigos sobre voluntariado, nomeadamente aspetos gerais como, por exemplo, começar uma atividade voluntária; uma secção dedicada a artigos sobre administração de atividades de voluntariado; e outra secção sobre o apoio a ações de voluntariado. Ainda no âmbito dos recursos, o *website* disponibiliza, publicações e relatórios de investigação sobre temáticas relacionadas com o voluntariado. No que diz respeito a ferramentas interativas, podemos encontrar uma galeria de fotos e vídeos.

Considerando que a sua atuação assenta no trabalho em rede e na partilha de conhecimento, o WWW destinou uma subpágina a cada país parceiro com o objetivo de divulgar as ações de voluntariado, publicações e/ou outras informações relevantes. Os conteúdos disponibilizados, neste espaço, nem sempre atualizados, permitem, no entanto, dar a conhecer a realidade do voluntariado numa perspetiva global.

O *website* organiza, ainda, secções sobre conteúdos relacionados com o voluntariado. Os temas estão distribuídos em *advocacy*, voluntariado empresarial, infraestrutura, gestão, política, pesquisa, voluntariado sénior, voluntariado nas férias, voluntariado para o desenvolvimento e jovens voluntários. Assumindo o voluntariado como um tema transversal na sociedade, o WWW disponibiliza um conjunto de secções interrelacionadas com as questões do voluntariado, como: género, crianças, pobreza, ambiente, entre outros.

Finalmente, os vários espaços criados pelo *website* procuram estimular a participação das pessoas e das organizações comprometidas com o voluntariado. Para tanto, as secções do portal, divulgam correios eletrónicos para o envio de matérias, além de um guião de orientação para a submissão e envio de conteúdos, constituindo um mecanismo de estímulo à participação e comunicação virtual e ativa de entidades e voluntários.

1.2. PLATAFORMAS EM ALGUNS PAÍSES EUROPEUS

A diversidade das conceções sobre o significado de infraestrutura de voluntariado e do conteúdo desta infraestrutura é grande, como mostra a publicação do CEV, *Volunteer Infrastructure in Europe*, de 2012. O que é certo, porém, é que em todos os países se verifica uma tendência para o desenvolvimento desta infraestrutura, nalguns casos mais sistemática, noutros, como é o caso português, mais incipiente.

Num estudo, sobre oito países, Bos e Meijs (2008) identificam a presença de um conjunto de papéis típicos da infraestrutura de voluntariado (Penberthy e Forster, 2004), como sejam *brokerage* ou intermediação, *marketing*, desenvolvimento de boas práticas, resposta política e campanhas e, ainda, desenvolvimento estratégico do voluntariado. De acordo com aqueles autores, o *brokerage* ou intermediação, entre a oferta e a procura de voluntariado, está presente na generalidade dos países estudados, com exceção de Itália, sendo que na Noruega e na Finlândia é o único papel desempenhado pelas organizações. Na Dinamarca também não estão presentes os papéis de *marketing*, desenvolvimento de boas práticas e desenvolvimento estratégico. Na América não estão presentes o desenvolvimento de boas práticas e as atividades de intervenção política e campanhas. Na Inglaterra, na Holanda e na Alemanha todos os papéis estão presentes.

Importa salientar, neste ponto, a presença de plataformas tanto em países com forte tradição de voluntariado como em países onde o voluntariado é um fenómeno recente. Indicamos, assim, a título exemplificativo, algumas destas plataformas e do seu contexto, remetendo para o relatório publicado pelo Centro Europeu de Voluntariado, em 2012, para informação mais detalhada.

1.2.1. O caso da Volunteering England, em Inglaterra

A Inglaterra é um dos países onde o conceito de ação voluntária se encontra mais enraizado, estando presente nas próprias descrições do setor voluntário. As transformações neste setor, no sentido de uma maior aproximação ao fornecimento de serviços sociais e à contratualização com o Estado, têm sido motivo de importantes debates. A crescente distinção entre o setor voluntário e comunitário (voluntary and community sector) e a atuação na promoção do voluntariado terá contribuído para a afirmação de uma infraestrutura do voluntariado específica, a par de uma importante infraestrutura de apoio às organizações voluntárias, os *Center for Voluntary Council*, criados localmente na década de 1970, para fortalecer o diálogo entre o terceiro setor e o poder local. Muitos dos centros de promoção do voluntariado, os *Volunteer Centers*, encontram-se ligados a estes Centros mas a sua ação, em termos gerais, extravasa o campo das OTS, devido a políticas específicas de promoção do voluntariado. Em 2004 existiam 324 Centros de Voluntariado, prestadores de serviços diversos, designadamente, colocação de voluntários em oportunidades de voluntariado, capacitação das organizações no que diz respeito a boas práticas para o envolvimento de voluntários e contactos com o poder local para a criação de condições de apoio ao voluntariado. Destes, 57% pertenciam a CVSs e 40% eram organizações autónomas (Howlett, 2008).

A ideia de que o voluntariado é uma forma de reforçar o envolvimento dos cidadãos está presente desde finais da década de 1960 e tem como exemplo o envolvimento dos cidadãos em serviços públicos como os hospitais e os serviços sociais. O relatório da Comissão Aves (1966-1969) marcou a história da promoção do voluntariado em Inglaterra, recomendando a criação de uma agência nacional para a promoção do voluntariado, a criação de uma unidade de promoção do voluntariado dentro do governo (*Voluntary Services Unit, no Home Office*), a profissionalização da coordenação do voluntariado e a criação de uma rede de bancos de voluntariado, estendendo a rede existente de 23 destes bancos. O relatório *Building on Success* (Penberthy e Forster, 2004) tornou-se o quadro estratégico, para um período de 10 anos, da infraestrutura do voluntariado. Este relatório apresenta uma descrição das 6 principais funções desta infraestrutura, procurando eliminar as duplicações e preencher lacunas e identifica padrões de qualidade e de financiamento sustentável (Howlett, 2008). Os papéis desta infraestrutura foram identificados como:

- . “Corretagem” (*brokerage*) – combinando os voluntários com as oportunidades existentes;
- . *Marketing* – para elevar o perfil do voluntariado;
- . Desenvolvimento de boas práticas nas organizações – formação e acreditação de voluntários, gestores de voluntariado e organizações;
- . Desenvolvimento de oportunidades de voluntariado – trabalho em parceria;
- . Resposta política e campanhas – divulgação de propostas e políticas com impacto no voluntariado, desenvolvimento de campanhas de sensibilização para o voluntariado e para a criação de um ambiente favorável ao voluntariado;
- . Desenvolvimento estratégico do voluntariado – envolvimento, ativo, nas redes e ligação entre as estratégias locais com a agenda e os agentes do voluntariado.

Em 2004 foi criada a *Volunteering England*, a agência nacional para o desenvolvimento do voluntariado a partir da fusão do *Consortium on Opportunities for Volunteering, National Center for Volunteering* e *Volunteer Development England* e na qual se fundiu, em 2007, a *Student Volunteering England*. Ao lado desta estrutura existe uma estrutura representativa de organizações de promoção do voluntariado, a *England Volunteer Development Council*. O *Volunteering England* oferece um programa de certificação de qualidade a partir do qual os bancos de voluntariado se qualificam como centros e lhes permite usar uma imagem de marca nacional.

Em 2008, a *Commission on the Future of Volunteering* traduz, também, uma aposta pública na promoção do voluntariado.

A **Volunteering England** é uma organização de caridade (*charity*) que tem por objetivo central “apoiar e celebrar o voluntariado em toda a sua diversidade”. Ao atuar entre e com os setores público, privado e voluntário, a entidade apresenta um conjunto de objetivos estratégicos que orientam o desenvolvimento das suas atividades. São eles: “transformar atitudes e comportamentos dos indivíduos e instituições de voluntariado; defender a diversidade do voluntariado e remover as barreiras que limitam o envolvimento; estabelecer as condições com as quais o voluntariado pode avançar para garantir a legislação e regulamentos de apoio ao voluntariado; criar uma melhor experiência de voluntariado, promovendo liderança de excelência e infraestrutura robusta; ligar milhões de voluntários através da associação, e dar voz às suas preocupações, interesses e realizações”.

O trabalho desempenhado por esta entidade articula as vertentes políticas, inovação, boas práticas e gestão de programas, no envolvimento de voluntários. É composta por organizações associadas, oriundas do setor público, privado, voluntário e comunitário, em particular instituições de caridade, educação superior, fundações, entidades de artes, organizações desportivas, centros de voluntariado e projetos comunitários locais.

A entidade oferece recursos e serviços, criados para apoiar todos os que trabalham com voluntariado, como por exemplo o *Employer Supported Volunteering Resource Hub* (ESV). Trata-se de um programa de voluntariado para funcionários, que envolve empregador e funcionários para ação voluntária, em entidades da comunidade. É uma estratégia de benefício para funcionários e empregadores, para a comunidade local e constitui, ainda, um estímulo ao voluntariado empresarial.

A *Volunteering England* disponibiliza, também, um banco de boas práticas, uma secção dirigida à identificação de fundos, bem como uma secção específica sobre o voluntariado na área da saúde e cuidados sociais. O portal ainda divulga um conjunto de publicações sobre o voluntariado, boas práticas e políticas.

Ainda no que diz respeito aos recursos, a entidade disponibiliza um portal de gestão de voluntários. Este espaço virtual tem por objetivo a gestão das pessoas que são voluntárias e coloca à disposição, de voluntários e organizações, uma variedade de informações sobre oportunidades de formação, suporte e desenvolvimento.

As pessoas interessadas em ações de voluntariado podem, ainda, encontrar no *website* da organização um conjunto de plataformas com oportunidades de voluntariado. Conteúdos sobre a natureza e aspetos gerais do voluntariado, nomeadamente aspetos gerais da atividade, onde, como e porquê, estão também disponíveis na plataforma.

1.2.2. O caso da NOV, na Holanda

A Holanda é o país europeu onde o peso do voluntariado é maior, pelo que se torna interessante perceber o modo como se organiza a sua infraestrutura de voluntariado. Desde os anos 1990, o governo tem investido na promoção do voluntariado como recurso e instrumento de política social na perspetiva da ativação de pessoas desempregadas. Após o Ano Internacional dos Voluntários, foi criada uma Comissão para a Política de Voluntariado pelo Ministério da Saúde, Bem-Estar e Desporto com vista ao desenvolvimento de uma política de voluntariado ao nível local. Foram, também, criados dois fundos, um para o financiamento de iniciativas dos governos locais (financiados a 50%) e outro para o desenvolvimento de voluntariado jovem. Refira-se, no entanto, que a criação deste fundo foi acompanhada de cortes no financiamento às organizações nacionais de juventude. Para além destas medidas, foi ainda constituído um grupo de contacto interdepartamental

para coordenação de políticas, leis e regulamentação do voluntariado. Refira-se, ainda, que embora cada departamento governamental tenha uma política própria de voluntariado, cabe ao Ministério da Saúde, Bem-Estar e Desporto fazer a sua coordenação (CEV, 2007).

Os centros de voluntariado (cerca de 300) oferecem apoio aos voluntários, às organizações e à sociedade. Este apoio assume formas tão diversas como mediação, informação, aconselhamento, promoção, conhecimento, infraestrutura e promoção interesses especiais. São financiados, sobretudo, pelo governo local e apresentam estruturas e dimensões muito variadas, de tal forma que podemos encontrar centros com 20 trabalhadores remunerados e outros que desenvolvem a sua actividade apenas com recurso a pessoal voluntário. Alguns destes centros fazem parte dos serviços municipais (CEV, 2012). As suas principais atividades são: o apoio a voluntários individuais (gestão da oferta e da procura), o apoio a organizações (consultoria e apoio a organizações com voluntários) e o apoio à sociedade (apoio ou criação de iniciativas promovendo novas formas de voluntariado ou envolvimento dos cidadãos na comunidade).

A infraestrutura nacional desenvolve: *brokerage*, *marketing*, desenvolvimento de boas práticas, desenvolvimento de oportunidades de voluntariado, participação política e campanhas, desenvolvimento estratégico do voluntariado e apoio logístico a organizações de voluntariado.

O *MOVISIE*⁴¹, *Netherlands Centre for Social Development*, é o instituto de conhecimento e consultoria para o setor, recolhendo e difundido boas-práticas (desenvolvendo metodologias, nomeadamente através de projetos experimentais em parceria sobre novas formas de voluntariado), projetos orientados para as necessidades das organizações de apoio e promoção do voluntariado, oferecendo aconselhamento, formação e apoio. Tem uma base de dados que visa apoiar, com evidência científica, a prática de trabalho social e comunitário e divulga informação e conhecimento a todas as escalas da infraestrutura de voluntariado na Holanda.

A **Association of Dutch Voluntary Effort Organisations** (NOV) é a única associação nacional especializada no apoio ao voluntariado, filiando 350 organizações, das quais algumas são organizações de voluntariado, de âmbito nacional e regional, outras organizações de apoio e coordenação (como os centros de voluntariado) e outras ainda, federações desportivas. Os seus objetivos incluem:

- . Servir os interesses do setor do voluntariado, funcionando como porta-voz do trabalho voluntário e especialista no diálogo com o Estado e os partidos políticos;
- . Servir de intermediário entre os seus membros, criando redes e facilitando a interação entre as organizações com vista à troca de conhecimento, experiências e projetos conjuntos;
- . Apoiar o setor do voluntariado visando o reconhecimento público do trabalho voluntário e estimulando iniciativas inovadoras.

As suas origens remontam a 1994. Quando, em 2003, se alia à Fundação para a Gestão do Voluntariado, para o desenvolvimento de atividades conjuntas, dão origem ao CIVIQ. Por sua vez, em 2007, este virá a integrar o grupo das organizações que se irão fundir para dar lugar ao *MOVISIE*. No entanto, as atividades de representação e lóbi ao nível das políticas local, federal e nacional do NOV continuam a justificar e a assegurar a sua independência em relação ao *MOVISIE*.

(41) Existente desde 2007 em resultado da fusão de várias organizações como: CIVIQ, the Dutch Volunteering Centre, Kenniscentrum Lesbisch and Homo-emancipatiebeleid (Information Center about Gay and Lesbian Emancipation Policy), Landelijk Centrum Opbouwwerk (Rural Center of Advancement Work), TransAct, X-S2, Information network center of social policy e departments of Dutch Institute of Care and Welfare.

Nas suas atividades de lóbi, junto de governos e partidos, o NOV reclama: mais espaço para as iniciativas dos cidadãos; menos regras para voluntários; seguro voluntário; melhores serviços de formação e apoio adequado. A defesa de uma simplificação do quadro regulador do voluntariado na Holanda resulta de um relatório feito em parceria com o Ministério do Interior sobre os problemas experienciados pelos voluntários ao nível da regulação local.

Destaque-se o papel do NOV, enquanto facilitador, na criação de uma rede nacional de centros de voluntariado (NOVI), em 2008, para troca de conhecimento, desenvolvimento de uma visão comum sobre o voluntariado, apoio ao voluntariado e, também, questões de qualidade e promoção da imagem do voluntariado. Dinamiza ainda outras redes, designadamente, uma Rede de Jovens (organizações de jovens ou que trabalham com jovens), a Rede de Interculturalidade, a Rede de Qualidade nas organizações de voluntários e uma Rede de Cuidados de Saúde, das organizações de voluntariado na saúde.

1.2.3. O caso da France Bénévolat, em França

Em França existe uma clara distinção entre Bénévolat e *Volontariat*, estando sobretudo em causa a natureza remunerada do trabalho voluntário. *Volontariat* diz respeito a formas de trabalho que implicam o envolvimento altruísta mas estão associadas a um pagamento ou benefício em géneros. *Bénévolat* diz respeito ao trabalho voluntário resultante de atividades altruístas onde não existe remuneração. Segundo o CEV (2012) existem 70.000 pessoas na primeira situação e 18 milhões na segunda. A tradição do voluntariado em França está muito associada ao militantismo no seio de associações, existindo uma ausência de políticas e quadros legais especificamente dedicados ao voluntariado. Assim, a infraestrutura do voluntariado em França é baseada sobretudo nas associações e suas confederações (*Conseil National de la Vie Associative e Conference Permanente des Coordinations Associatives*), estas sim bem regulamentadas e reguladas e com uma imagem positiva na opinião pública. Todavia, é provável que o interesse pela promoção do voluntariado cresça à medida que se acentua a tendência para uma diminuição das transferências do Estado para as associações a par com a tendência internacional de valorização e promoção do voluntariado (Dansac *et al.*, 2011). Por outro lado, como em muitos outros países europeus, o Estado vê no voluntariado uma forma de política pública, por exemplo, para a inserção dos jovens desempregados traduzido, por exemplo, na criação do Serviço Cívico Voluntário, criado em 2006 em alternativa ao serviço militar (voluntariado remunerado). Por outro lado, parece ser também recente a chegada às organizações francesas da cultura de gestão do voluntariado, de influência anglo-saxónica, o que cria alguma fricção com a tradição do associativismo (Dansac *et al.*, 2011).

As organizações de voluntários, em França, centram-se sobretudo em atividades de desporto, cuidados de saúde, primeiros socorros e assistência médica. Na sequência do AEV estas organizações lançaram, nas escolas, um programa de sensibilização para o voluntariado.

No que diz respeito à infraestrutura específica de voluntariado, houve uma tentativa de promover centros de voluntariado, nos anos 1970, que parece não ter sido bem-sucedida (CEV, 2012). Todavia, existe um conjunto de entidades e plataformas orientadas para o voluntariado como a *France Benevolat, Espace Benevolat*, uma estrutura de centros de voluntariado sedeada em Paris, e a *Fondation du Benevolat*, que fornece seguros para voluntários.

A **France Bénévolat** é uma associação reconhecida como organização de utilidade pública criada, em 2003, a partir da fusão de duas organizações com intervenção na área da ajuda à ação comunitária e do voluntariado, o *Planète Solidarité* e o *Conseil National du Volontariat*. A **France Bénévolat** é um centro nacional de voluntariado que inclui 300 centros regionais e tem como objetivos centrais, “ajudar a encontrar uma missão voluntária correspondente aos desejos individuais, o desenvolvimento de estudos sobre o voluntariado e o acompanhamento das associações de voluntariado, através de formação na área da gestão de recursos humanos e, também, na promoção do voluntário”.

A associação fundamenta as suas ações na missão de orientação, acompanhamento e valorização do voluntariado. A área de orientação, dirige-se a voluntários e organizações. O trabalho desenvolvido com os voluntários, tem por objetivo a sua orientação na definição dos aspetos importantes e prioritários na ação voluntária, como motivação, disponibilidade e conhecimentos. Quanto às organizações, a associação, orienta-as na procura dos perfis adequados para os seus projetos e atividades.

No que diz respeito ao acompanhamento, a associação procura ajudar as organizações no acolhimento, inspiração e promoção dos voluntários. Considerando, e de acordo com vários estudos, a falta de reconhecimento como uma das principais causas de desmotivação dos voluntários, este trabalho da associação é fundamental. A associação oferece, ainda, nesta missão de acompanhamento, ajuda e aconselhamento personalizado no processo de seleção dos voluntários e, também, formação em gestão do voluntariado.

Quanto à promoção do voluntariado, a associação tem por premissa “promover e desenvolver o voluntariado para o público em geral, líderes de opinião e instituições”. Esta ação está orientada para atividades de sensibilização do público (como por exemplo participação em eventos públicos) e para a realização de estudos e pesquisas que permitam conhecer a evolução e o desenvolvimento do voluntariado.

Na plataforma virtual da associação existe uma ferramenta de busca e pesquisa das organizações, segmentadas por áreas de atuação, que pode ser consultada quer pelos voluntários, quer pelas organizações membros. Além disso, encontra-se disponível, um espaço para inscrição das associações e outro para a inscrição dos voluntários, o que permite constituir um banco de dados com informações relevantes e, sobretudo, como ponte entre os voluntários e as organizações. As organizações, ao cadastrarem-se na plataforma virtual da associação, podem divulgar oportunidades de voluntariado e receber solicitações de atividades voluntárias. Os voluntários, por sua vez, ao cadastrarem-se no *website*, podem aceder a uma área pessoal que possibilita gerir o contacto com as associações que lhe interessam, aceder a divulgação de chamadas na rede de voluntários e testemunhar a sua experiência como voluntário.

Os centros regionais são organizações autónomas que desempenham atividades idênticas, estando articuladas com a organização nacional que também lhes oferece apoio e orientação.

O *Passeport du Bénévole* é uma ferramenta desenvolvida por esta organização para o reconhecimento das capacidades e competências adquiridas através do voluntariado. Esta ferramenta pretende motivar os potenciais voluntários e também o reconhecimento do trabalho voluntário pela sociedade em geral. Associado a isto a **France Bénévolat** desenvolve também formação em Gestão de Recursos Humanos.

1.2.4. O caso da SPES - Associazione Promozione e Solidarietà, em Itália

A Itália é um dos países onde, apesar de não existir tradição de voluntariado, se tem verificado um interessante dinamismo no que se refere à infraestrutura do voluntariado⁴². Existem 78 *centri di servizio per il volontariato* (CSVs) regionais e provinciais, envolvendo 13.000 OTS na sua governação, das quais 8.000 são organizações voluntárias. Estes centros encontram-se nacionalmente representados no CSVnet, criado em 2003, que fornece aconselhamento e disponibiliza uma plataforma de troca de boas práticas, inovações e formação (CEV, 2012).

Estes centros foram criados, pelo governo, em 1991 sendo financiados por fundações bancárias às quais a lei obriga que 1/5 dos seus rendimentos seja canalizado para estes centros. Os centros são criados por um *Comitato di gestione* com duração de 2 anos, composto por representantes de organizações do terceiro setor da região, o Ministério do Trabalho e dos Assuntos Sociais, das autoridades locais da Região e das fundações bancárias. Depois de criados são, maioritariamente, geridos por organizações, de segundo grau, do terceiro setor das áreas de atuação do voluntariado. Em 2005 havia 77 centros, com uma organização regional, que geriam 346 estruturas locais, como filiais e comités. Os centros fornecem os seguintes serviços: implementação de atividades para promoção da solidariedade e da participação cívica; aconselhamento especializado em temas como a constituição de organizações voluntárias, gestão, prestação de contas e organização de eventos; organização de programas de formação; recolha e disponibilização de informação e documentação útil para as organizações voluntárias e para quem esteja interessado no movimento do voluntariado. Alguns fornecem ainda outros serviços, designadamente relações com os meios de comunicação, apoio organizacional e logístico ou desenvolvimento de projetos de intervenção em parceria. Podem ainda usar os seus fundos para financiar projetos de organizações (Palma e Paganin, 2002).

Os centros de voluntariado trabalham com as empresas procurando envolvê-las no financiamento de projetos das organizações de voluntariado, no patrocínio de organizações locais e no voluntariado empresarial.

Existem outras organizações de âmbito nacional como a ConVol (*Conferenza Permanente Presidenti di Associazioni e Federazioni Nazionali di Volontariato*), com 14 organizações voluntárias e federações nacionais, tendo como principal papel a intervenção na esfera política. Com esta intervenção pretende motivar o desenvolvimento de legislação em assuntos sociais e em questões relativas a grupos desfavorecidos, sensibilizar para questões de pobreza e exclusão e assegurar o envolvimento do setor voluntário nas questões de justiça social, qualidade de vida e desenvolvimento do bem comum e, naturalmente, a promoção do voluntariado. Esta associação coorganizou uma Assembleia Nacional do Voluntariado Italiano em 2010 e um “Manifesto para o Voluntariado na Europa”.

O organismo público específico é o Observatório Nacional sobre o Voluntariado, que inclui representantes de organizações e federações de voluntariado, especialistas e representantes sindicais. Este Observatório realiza inquéritos às organizações, promove a investigação, aprova projetos experimentais de intervenção para emergências sociais, supervisiona a implementação das normas, apoia a formação, publica um boletim informativo e outras iniciativas de divulgação (CEV, 2012).

(42) Só a título de exemplo, uma lei de 2008 procurou promover o voluntariado de funcionários públicos com um bônus de reforma para os funcionários pré-reformados que exerçam voluntariado em OTS.

A **Associazione Promozione e Solidarieta** (SPES⁴³) nasceu em 1997, a partir da iniciativa de sete organizações, com o objetivo de promover, desenvolver e apoiar organizações voluntárias que trabalham na região de Lazio. Com sede em Roma, a associação tem por objetivo “incentivar o crescimento e disseminação das atividades de solidariedade e voluntariado na região de Lazio, através da oferta de serviços gratuitos na área do voluntariado”.

As áreas de atuação são definidas de acordo com a legislação vigente, que estabelece como diretrizes: “o desenvolvimento de instrumentos e iniciativas para o crescimento da cultura da solidariedade, a promoção de novas iniciativas de voluntariado e o fortalecimento das já existentes; a apresentação de aconselhamento e assistência especializada e ferramentas para a concepção, lançamento e execução de atividades específicas; a implementação de iniciativas para a formação e qualificação de membros das organizações voluntárias; a disponibilização de informações, notícias, documentação e dados sobre as atividades de voluntariado a nível local e nacional”.

A partir da filosofia de funcionamento dos *Centri di Servizio per il Volontariato del Lazio*, o SPES procura fortalecer os recursos já existentes, utilizando como estratégia a atuação em rede de modo a partilhar as experiências entre os grupos e associações. Deste modo, o portal www.voluntariato.lazio.it é o espaço virtual de interação e fortalecimento da sua rede nacional. O trabalho em rede representa um importante contributo para o enriquecimento das experiências das organizações que a integram (rede de agências *Sportelli e di Casi del Volontariato*) através da partilha de informações.

O SPES disponibiliza serviços gratuitos às organizações voluntárias, designadamente: “apoio na implementação de projetos de Serviço Cívico; orientação e apoio na gestão contabilística, fiscal e administrativa; orientação para a divulgação de projetos a nível local, nacional e europeu”.

O SPES caracteriza-se, sobretudo, como um ponto de referência, articulação e integração de pessoas, projetos e organizações orientados para o voluntariado. Segundo informações disponíveis no seu *website*, a associação conta com 25 organizações na sua rede de associados e disponibiliza, também, um banco de associações de Lazio, composto por 1930 organizações. Este banco está disponível na plataforma *online* que fornece aos voluntários e associações um canal com informações sobre formação, centro de documentação e legislação sobre voluntariado e terceiro setor. Encontra-se também disponível, no website, um conjunto de informações e publicações sobre voluntariado na Europa, organizados por países. O SPES é membro do Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) e do Centro Europeu de Voluntariado (CEV).

1.2.5. O caso da Plataforma del Voluntariado, em Espanha

A caracterização da infraestrutura do voluntariado em Espanha é uma tarefa difícil, pela complexidade da organização administrativa neste país (CEV, 2012).

A promoção do voluntariado pelo Estado, a nível nacional, passa pela própria existência, no âmbito de Ministério da Saúde, Serviços Sociais e Igualdade, de uma subdireção para as OTS e o voluntariado, de um corpo consultivo de OTS de ação social e, ainda, de um Instituto para a promoção do voluntariado jovem que gere o Serviço Voluntário Europeu. Para além disto, outros ministérios têm a seu cargo outras áreas do voluntariado como sejam o voluntariado da proteção civil sob tutela do Ministério do Interior ou o Ministério da Agricultura, Ambiente e Pescas responsável pelo voluntariado ambiental, etc. Esta lógica reproduz-se depois ao nível regional (CEV, 2012). Em 1996 foi aprovada a Lei do Voluntariado em Espanha, a que se seguiram três Planos Nacionais

(43) <http://www.spes.lazio.it/>

do Voluntariado nos períodos 1997-2000, 2001-2004 e 2005-2009 e, em 2010, uma Estratégia Estatal do Voluntariado para 2010-2014. O primeiro Plano teve como objetivo principal desenvolver planos em conjunto com as autoridades autonómicas. A nova estratégia inclui a sensibilização, o apoio à formação dos voluntários e das organizações, a coordenação entre as entidades (que trabalham com o voluntariado) e o Estado e, o estudo sobre novas tendências no voluntariado⁴⁴.

No que diz respeito à infraestrutura organizacional do voluntariado, e para além da *Plataforma del Voluntariado de España* a que nos referiremos adiante, existem plataformas regionais ou organizações que cumprem esse papel de articulação e cujas funções os transformam em verdadeiros centros de recursos para o voluntariado, desenvolvendo atividades de promoção, consultadoria, formação, investigação e advocacia.

Para além desta, conta-se, ainda, com a mais tradicional infraestrutura das organizações do terceiro setor, seja ao nível das organizações de voluntários seja ao nível das organizações de serviços sociais, cada vez mais articuladas entre si. A este título, é particularmente interessante a criação da Plataforma do Terceiro Setor Espanhol, que integra várias confederações e plataformas, designadamente, a Plataforma das ONG de Ação Social, a Plataforma do Voluntariado, a Rede Europeia Anti Pobreza em Espanha, os Representantes Espanhóis das Pessoas com Deficiência, a Cruz Vermelha Espanhola, a Cáritas e a ONCE (*Organización Nacional de Ciegos Españoles*). Esta rede pretende ser um mecanismo de coordenação para defender as OTS, o Estado-Providência, os direitos sociais e melhorar a parceria com o setor público em prol das pessoas em situação de desvantagem (CVS, 2012). Esta capacidade de articulação parece marcar uma alteração na tradição de fragmentação e isolamento das organizações do terceiro setor espanhol.

Um outro ator importante na promoção do terceiro setor e do voluntariado são as “obras sociais” que os bancos de poupança são obrigados, legalmente, a disponibilizar. Estas obras traduzem-se, frequentemente, no financiamento da promoção do voluntariado. Um bom exemplo do contributo destas entidades é a obra “*Buenas prácticas en la gestión del voluntariado*” publicada pela *La Caixa*, em 2008.

Comparando o caso espanhol e o português, Xosé Antón, especialista espanhol, refere na sua entrevista:

Por la experiencia que tengo en impartir formación en ambas realidades, diría que hay un tronco común bastante semejante pues al fin y al cabo son sociedades vecinas, pero existe una serie de especificidades propias en cada caso. En Portugal es destacado el voluntariado en torno a los bomberos o está presente el voluntariado empresarial, que en España no es así. En sentido contrario, en España existe una variedad de entidades de voluntariado mayor en lo tocante a ámbitos de actuación, lo que no percibo tanto en Portugal.

En todo caso, en ambos casos existe una falta de cultura del voluntariado importante y, lo que es más importante, no existe mecanismos estructurados de educación en la cultura de la solidaridad desde tempranas edades.

(44) <http://europa.eu/volunteering/es/content/estrategia-estatal-del-voluntariado-2010-2014>

A *Plataforma de Voluntariado de España* (PVE⁴⁵) é uma organização não-governamental de utilidade pública que coordena a promoção e difusão do voluntariado e a ação solidária em Espanha. Foi criada em 1986, com o propósito de “impulsionar o voluntariado, promover o compromisso e a participação social e sensibilizar para a cidadania”. Mais tarde, tornou-se uma referência da coordenação e sistematização da ação voluntária.

Atualmente, a rede desta Plataforma é composta por 78 organizações de âmbito regional e local, incluindo plataformas regionais e provinciais e “entidades únicas” como a Cruz Vermelha, a Cáritas ou a ONCE, representando cerca de 900 mil pessoas voluntárias em todo o país.

A PVE assume como missão, “tornar visível, impulsionar e promover a ação voluntária organizada, consolidando e fortalecendo a suas entidades, representando no âmbito do voluntariado tanto o terceiro setor como também os demais atores sociais”. As suas ações são dirigidas para a “participação na elaboração de políticas e programas de voluntariado, defesa dos interesses e da independência das ONG que integram a rede PEV, e atuação como porta-voz em fóruns nacionais e internacionais do terceiro setor”. Neste contexto elaborou, em 2000, um Código de Ética para o voluntariado e para as organizações de voluntariado.

Através da plataforma virtual da PVE é possível aceder a um conjunto de materiais informativos, dirigidos aos interessados em fazer voluntariado, permitindo, ainda, a estes, a inscrição em ações de voluntariado. As informações estão organizadas em três ferramentas distintas: o guia do voluntariado – um manual com respostas a dúvidas dos voluntários; um mapa de voluntariado – diretório com todas as organizações inscritas na plataforma, que permite pesquisar as entidades por área geográfica de localização; e um motor de busca de voluntariado – uma ferramenta com todas as oportunidades de voluntariado, oferecidas pelas ONG, classificadas de acordo com âmbito de atuação e a localização.

A PVE oferece um conjunto de serviços, destinados às pessoas voluntárias e às entidades voluntárias. Serviço de assessoria sobre voluntariado, para a orientação inicial das pessoas interessadas em desenvolver uma atividade de voluntariado; serviço de “Mapa do Voluntariado”, um mapa virtual que permite identificar as organizações que trabalham com voluntariado e estimular o trabalho em rede; serviço de consultadoria em formação, direcionado para a construção de processos de acompanhamento e sistematização de práticas, inovação e apoio à melhoria das estratégias de formação das organizações membros da plataforma.

A PVE disponibiliza, ainda: (1) serviços de consultadoria em gestão de organizações, focalizado na partilha do conhecimento gerado nas organizações e nas respetivas formas de gestão adotadas; (2) serviço de publicação web, com o intuito de partilhar o conhecimento gerado nas organizações (sobre comunicação e uso de tecnologias de informação e comunicação) e ainda, formação e acompanhamento dos progressos na comunicação das entidades e das plataformas.

Por fim, podemos, ainda, encontrar na plataforma uma área de documentos e publicações, destinada à partilha de conhecimentos gerados pelo setor, relacionados com o voluntariado.

A plataforma coordena o Observatório do Voluntariado, que pretende, através da partilha de informações, responder às necessidades do terceiro setor, de uma forma geral, e do voluntariado em particular. Trata-se de um projeto que canaliza esforços para dar “visibilidade ao papel das pessoas voluntárias, promover publicações periódicas e construir análises e reflexões”. Pretende, ainda, divulgar a realidade do voluntariado, analisando as implicações que este tem na sociedade e no terceiro setor, e dar visibilidade ao seu percurso e às perspetivas de evolução.

(45) <http://www.plataformavoluntariado.org/>

Através do observatório, a plataforma difunde informações sobre comunicação, congressos, jornadas e outras atividades relacionadas com o voluntariado e a participação social.

A PVE integra o Centro Europeu do Voluntariado (CEV) e a *International Association for Volunteer Effort* (IAVE).

1.2.6. O caso do ÖKA National Volunteer Centre, na Hungria

Dos países que mais recentemente aderiram à UE, com distintas tradições políticas e limitado desenvolvimento do terceiro setor, destacamos o caso da Hungria. Aqui, as organizações do terceiro setor eram, fundamentalmente, dependentes do trabalho voluntário, atingindo este entre 81% e 92% do total da sua força de trabalho. Também na Hungria o governo viu o voluntariado como uma oportunidade para os jovens desempregados encontrarem ocupação e promoverem a sua empregabilidade. Criou, por isso, entre 2005 e 2010, um programa de voluntariado para integração de jovens em ONGs ou instituições públicas, durante um período de 10 meses.

O **Centro Nacional de Voluntariado Húngaro**⁴⁶ (*Onkentes Kozpont Alapitvány* - OKA), localizado em Budapeste, nasceu em setembro de 2000 como organização não-governamental. O seu principal papel é a gestão da rede de 10 centros de voluntariado regionais sendo, também, a entidade promotora do programa de voluntariado jovem.

O OKA pretende apoiar o voluntariado com informações, aconselhamento e formação, disseminando uma cultura de voluntariado e a sua integração no ambiente social de indivíduos, organizações sociais, instituições e empresas. Trata-se de uma organização de suporte aos voluntários e às organizações que realizam voluntariado.

O Centro deu um importante contributo na construção da Lei do Voluntariado na Hungria. Foi responsável por coordenar, junto com outros especialistas, as discussões iniciais. O OKA utilizou como estratégia inicial, identificar as leis com impacto sobre o voluntariado e adequá-las ao setor do voluntariado. Em seguida, iniciou um amplo processo de participação pública, das organizações e governo, na construção de uma lei dirigida às necessidades do setor do voluntariado.

Em relação à estrutura de atuação da entidade, a OKA está organizada a partir de um conjunto de programas. O programa *Starter*, para a criação de infraestrutura e promoção do voluntariado a nível nacional; o programa de formação, direcionado para a formação de formadores nas organizações voluntárias; o programa de voluntariado sénior, para o reconhecimento e estímulo para o voluntariado de pessoas com mais de 50 anos na Hungria; programa *Idea*, que tem como público-alvo jovens com idades entre 18 e 26 anos à procura de emprego, procurando estimular o conhecimento e a aprendizagem a partir de ações de voluntariado de longa duração; o programa voluntariado institucional, para o fortalecimento e contributos do voluntariado na vida profissional, por meio da integração de voluntários em instituições sociais; o programa Leonardo de investigação, específico para a identificação, análise e avaliação das atividades voluntárias; um programa para serviços à comunidade e por fim, uma área dedicada à manutenção das relações com os ministérios, com o objetivo de garantir a aplicação da legislação e, simultaneamente, fomentar a criação de apoios, adequados à realidade do voluntariado na Hungria.

Outro serviço prestado pela OKA diz respeito à formação dos voluntários. A OKA tem vindo a desenvolver programas de formação, em conjunto com as organizações, de modo a oferecer informações e acompanhamento ao trabalho dos voluntários.

(46) <http://www.oka.hu/> e <http://www.csr360gpn.org/partners/profile/oka-volunteer-association-foundation/>

Em 2004, a OKA começou a trabalhar num programa de formação, lançado pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros, com o “intuito de ajudar organizações e indivíduos no desenvolvimento das capacidades e competências dos voluntários envolvidos em atividades com organizações públicas e da sociedade civil”. Trata-se de um programa de formação de formadores que utiliza ferramentas da educação não formal para o alcance das metas estabelecidas.

A OKA, para além da criação de um banco de dados de organizações, faz a intermediação entre os voluntários e as organizações voluntárias, isto é, entre a oferta e a procura de voluntariado.

A organização disponibiliza, ainda, na sua plataforma virtual, a pesquisa de organizações voluntárias, bem como um conjunto de publicações sobre as estratégias de desenvolvimento do voluntariado na Hungria e sobre os programas de voluntariado empresarial.

O programa *Önindító (Self Starter)*, financiado pela UE desde 2009, pretende apoiar a criação de centros de voluntariado e estabelecer “pontos de voluntariado” em cidades mais pequenas, vilas e zonas rurais, orientados para a gestão da oferta e da procura de voluntariado. Enquanto o OKA oferece programas de capacitação em cidades fora da capital, os centros de voluntariado têm como funções: fornecer informação sobre voluntariado, consultadoria, organizar a oferta e procura de voluntariado, formação e capacitação, *advocacy* e lóbi, promoção e reconhecimento do voluntariado.

Com a expansão do voluntariado na Hungria, as empresas passaram a reconhecer o potencial dos programas de voluntariado empresarial e a oportunidade dos trabalhadores desenvolverem atividades voluntárias em benefício da comunidade. Têm, por isso, recorrido à OKA para aquisição de competências e conhecimentos específicos que lhes permitam a implementação de programas de voluntariado empresarial.

1.3. OS CENTROS E PROJETOS DE INVESTIGAÇÃO

A investigação, no domínio do voluntariado, tem vindo a assumir um papel de relevo na infraestrutura do voluntariado. Esta relevância não está apenas associada à valorização do conhecimento nas sociedades atuais mas também, a alterações no domínio do voluntariado, sobretudo, no que diz respeito ao reconhecimento da importância da qualificação do trabalho voluntário. Como vimos, anteriormente, são várias as plataformas e políticas governamentais que apostam numa base científica forte, quer para as políticas de promoção e gestão do voluntariado quer para a formação e qualificação dos voluntários e das organizações.

A proliferação, recente, do interesse pelo voluntariado, associado ao impacto dos Anos Internacional e Europeu e ao papel crescente dos Estados, tem levado a um fortalecimento da investigação e a um aumento do interesse da investigação académica sobre o voluntariado. Como assinalado anteriormente, muitas plataformas e instituições de promoção do voluntariado apostam, fortemente, na produção e/ou difusão do conhecimento como elemento relevante na promoção do voluntariado. Têm surgido, também, projetos específicos de investigação levados a cabo por organizações de voluntariado e por organizações académicas, isolada ou conjuntamente, de que é exemplo o, já referido, estudo sobre o valor económico do voluntariado resultante da parceria entre a Universidade de Johns Hopkins e a OIT.

A título demonstrativo queremos aqui referir um dos mais destacados centros de investigação, especializados em voluntariado, sediado em Inglaterra. O *Institute for Volunteering Research*, resulta da colaboração entre a plataforma *Volunteering England* e duas instituições de ensino superior, o *Birbeck College* da Universidade

de Londres e a Universidade de Northumbria. O Centro possui 6 investigadores, 6 investigadores associados, um conselho consultivo (composto por alguns dos mais importantes académicos do Reino Unido na área da investigação sobre o terceiro setor e o voluntariado), bem como responsáveis de pesquisa e outros técnicos de organizações do setor.

A investigação desenvolvida neste Centro procura incorporar a política e a prática, de acordo com a tradição da *evidence-based policy* da Grã-Bretanha. Os resultados desta investigação são disseminados em artigos, conferências e numa *newsletter*. Alimentam, ainda, um Evidence Bank⁴⁷ constituindo um repositório de relatórios e avaliações, de acesso livre. O Centro oferece serviços de consultoria em avaliação de programas de voluntariado, avaliação de impacto, inquéritos sobre voluntariado, investigação-ação e investigação participativa, revisão da literatura e de evidência empírica, aconselhamento e orientação sobre investigação e avaliação de voluntariado.

A lista de projetos de investigação em curso neste Centro, que vale a pena aqui reproduzir, dá-nos uma noção da diversidade da sua investigação e evidenciam o contributo que a investigação pode ter na infraestrutura do voluntariado:

- . Avaliação da implementação de um programa de voluntariado dos EUA em Londres, financiado pela *City Year London*;
- . Avaliação da implementação-piloto de um programa de voluntariado jovem internacional - o International Citizen Service - lançado pelo governo, financiado pelo *Department for International Development* (DfID);
- . Em conjunto com o *Third Setor Research Centre and Institute of Applied Social Studies* da Universidade de Birmingham e a *Volunteer Development Scotland* (VDS), avaliação do impacto do programa *vlnspired*, que atribui bolsas de £500 para jovens dos 14-25 anos para criarem projetos de ação social na Inglaterra e Escócia, envolvendo voluntários (*vlnspired Cashpoint*);
- . Avaliação de impacto das formas de voluntariado ambiental, financiado pelo *Department for Environment, Food and Rural Affairs* (Defra);
- . Avaliação de impacto de um centro de voluntariado, *Three Rivers Volunteer Centre*;
- . Projeto de Investigação europeu visando desenvolver ferramentas de avaliação e cursos de formação multilinguísticos, inovadores, para fortalecer as competências dos voluntários e gestores de voluntários (REVEAL), financiado pela Comissão Europeia;
- . Um projeto de investigação em parceria com associações de estudantes para conhecer a história e prática do voluntariado estudantil;
- . Um projeto de investigação sobre o apoio disponível às pequenas organizações de voluntariado no setor da saúde e cuidados sociais e outro sobre o voluntariado na saúde, financiados pelo *Department of Health*;
- . Projeto de investigação sobre o papel que o voluntariado pode ter no apoio a comunidades afetadas pela recessão e cortes nas despesas públicas, associado a um financiamento atribuído a *Volunteering England* e a 15 centros de voluntariado para o apoio a comunidades afetadas pela recessão através do voluntariado, financiado pelo *Big Lottery Fund*.

(47) <http://www.ivr.org.uk/ivr-evidence-bank>

Além destes projetos, o Centro também organiza encontros e conferências em vários locais do RU, alguns dos quais em parceria, destinados quer à comunidade científica quer às organizações, permitindo o acesso às comunicações e apresentações no seu *website*. Orientado para os *policy makers* e os atores sociais, publica *thinkpieces* sobre temas de atualidade e interesse para a prática do voluntariado.

Um exemplo, de outra natureza, que cabe aqui mencionar por ser exemplificativo de uma nova relação que se desenha entre a promoção do voluntariado e a academia, é o projeto VALUE – *Volunteering & Lifelong Learning in Universities in Europe*, financiado no âmbito do Programa da Comissão Europeia sobre a Aprendizagem ao Longo da Vida do Grundtvig. Trata-se de um projeto, concluído em 2011, que teve o objetivo explícito de estimular a cooperação entre as universidades e o setor do voluntariado, para disponibilizar oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para voluntários e pessoal das organizações envolvido no voluntariado. É uma Rede que inclui 20 organizações (universitárias e do setor do voluntariado) de 13 países europeus, com o objetivo de partilhar ideias e modelos de colaboração.

Como resultados do projeto, foram elaborados relatórios nacionais sobre as relações entre as universidades e o TS na área da Aprendizagem ao Longo da Vida, com exemplos de boas práticas, análise dos resultados ou potencialidades futuras e estudos de caso/reflexões em torno de 4 áreas temáticas, designadamente, empregabilidade, voluntariado de pessoas idosas, cidadania e diálogo intercultural.

CONCLUSÃO

Sem escamotear as diferenças em maturidade e cultura, é inegável que os diferentes países europeus têm vindo a convergir no aprofundamento das políticas de promoção do voluntariado, e que, na maioria destes, estas políticas se prendem com alterações nos Estados-Providência e nas relações entre Estado, mercado e sociedade. O campo do voluntariado tem vindo a ser objeto de políticas públicas o que levou, também, a uma intervenção mais estruturada, dos governos, ao nível da legislação, do financiamento e da criação de instrumentos capacitadores. Tanto nos países de mais débil tradição de voluntariado como naqueles onde esta é mais forte, o Estado tem sido um importante protagonista na promoção da infraestruturas do voluntariado no seu sentido mais lato. Também não é de menosprezar o papel que as Nações Unidas, primeiro, e a União Europeia, depois, tiveram no sentido de estimular e impulsionar ações mais consequentes de promoção do voluntariado. Os Anos dedicados ao voluntariado mobilizaram um conjunto de atores, impulsionaram o surgimento de outros e generalizaram modelos de atuação de escala europeia e internacional. No terreno existe já uma vasta e diversa rede de atores da sociedade civil, relativamente consolidada, que tem vindo a desempenhar um papel central no impulso e manutenção desta dinâmica.

A presença de uma infraestruturas do voluntariado que articula a ação pública, privada e não lucrativa é sinal das transformações no campo do voluntariado em termos globais. As estratégias de desenvolvimento desta infraestruturas em torno de um conjunto de objetivos e estratégias idênticas evidenciam estas mesmas transformações.

Neste capítulo focalizámos esta infraestruturas, percebendo a presença de modelos gerais de promoção do voluntariado no que diz respeito aos atores envolvidos, objetivos e atuações. Assinalámos a presença em alguns países, e o surgimento em outros, de uma infraestruturas organizacional que articula os níveis local, regional, nacional, europeu e internacional. Observámos a presença de atores tradicionais de atuação no voluntariado, como as organizações de voluntários, o crescente interesse das organizações do terceiro setor pelo alargamento da sua ação através da promoção do voluntariado, o envolvimento de organismos da administração central e local na promoção direta do voluntariado e, ainda, das empresas, no âmbito do voluntariado empresarial. Observámos, também, a presença de um novo tipo de organizações especificamente dedicadas à promoção do voluntariado, desde os centros de voluntariado locais às organizações federadoras e confederadoras da atuação no voluntariado, bem como organismos, projetos e centros de investigação especializados no voluntariado. Muitas destas organizações de apoio constituem-se como um novo espaço de encontro entre atores e práticas que, tradicionalmente, não se cruzavam no domínio do voluntariado como é o caso das organizações do terceiro setor, da administração pública e das empresas.

Em termos de promoção do voluntariado, desenha-se um modelo que, incluindo esta rede de organizações articulada em diversas escalas, inclui três papéis principais:

- a) Apoio ao voluntariado: criação de bases de dados e serviços de mediação entre voluntários e organizações de acolhimento; informação e formação de voluntários; atuação na esfera política e na esfera pública para a promoção de políticas que criem condições mais favoráveis ao desenvolvimento da ação voluntária; campanhas de promoção/marketing para a valorização pública da imagem do voluntário, do voluntariado e do valor do trabalho voluntário; sensibilização para a qualidade e as competências desenvolvidas no trabalho voluntário.

- b)** Apoio às organizações (OTS, administração pública e empresas): formação; consultoria e capacitação para o desenvolvimento de boas práticas de acolhimento, gestão e fidelização de voluntários; troca de experiências e aprendizagem, através de redes e plataformas; organização de encontros, entre organizações de voluntariado, poderes públicos e empresas.
- c)** Apoio à comunidade: promoção do voluntariado; desenvolvimento de iniciativas que alarguem as oportunidades de voluntariado, promovam a inovação ou respondam às necessidades da comunidade, através do envolvimento dos cidadãos na sua resolução; constituição de parcerias, entre organizações e outros atores sociais, para o desenvolvimento de projetos e iniciativas locais.

A consolidação deste modelo de atuação tem sido o resultado, por um lado, da influência de alguns modelos nacionais mais amadurecidos como é o caso do modelo inglês (Penberthy e Forster, 2004) - para o que contribui também o facto de Inglaterra ser um importante centro produtor de conhecimento - e, por outro, do papel que as organizações e plataformas como o Centro Europeu de Voluntariado ou a *United Nations Volunteers* têm tido na divulgação da importância destas redes organizacionais e da aprendizagem conjunta dos modelos de ação.

Isto não quer dizer que não existam diferenças nacionais associadas às diferentes tradições de voluntariado e de terceiro setor em diferentes países. Podemos perceber que as organizações de promoção do voluntariado estão mais estruturadas nos países com elevados níveis de voluntariado em atividades de serviços, como em Inglaterra e na Holanda, do que em países onde o voluntariado tem uma importante dimensão expressiva e associativa, como é o caso da França (e, poderíamos também dizer, dos países nórdicos).

É também evidente que nos países onde o terceiro setor é mais débil, e conseqüentemente o voluntariado, que a criação da infraestrutura do voluntariado é mais recente. A este nível, não deixa de ser relevante o dinamismo demonstrado na Itália e na Espanha onde têm coincidido políticas de promoção do voluntariado com a criação de uma importante infraestrutura. Também é visível que, na União Europeia, se começam a dar passos para uma maior visibilidade do voluntariado nas políticas europeias e para uma articulação com as estratégias nacionais.

V.

TRAJETÓRIA E DESAFIOS DO VOLUNTARIADO EM PORTUGAL

INTRODUÇÃO

O voluntariado é um fenómeno complexo e global. Sempre existiu, seja de forma mais dispersa ou mais organizada. A sua prática “varia claramente de país para país, dependendo esta, em larga medida, de um forte apoio do Estado e do quão robustas e organizadas são as instituições no terreno” (Pinto, 2011: 15), mas o seu valor e importância são hoje um facto reconhecido e promovido.

No passado, o voluntariado foi frequentemente visto de forma isolada em relação a um contexto social e cultural mais amplo. Todavia, o voluntariado é muito mais do que, simplesmente, a dádiva de tempo para algum objetivo particular. De facto, como fenómeno cultural e económico, o voluntariado é parte do modo como as sociedades estão organizadas, como distribuem responsabilidades sociais e do envolvimento e participação que esperam dos cidadãos (Anheier e Salamon, 1999: 1).

No período dourado do Estado-Providência, referem Anheier e Salamon, o voluntariado era visto como tendo um papel marginal, como suplemento ao trabalho dos profissionais. “Como as coisas mudaram”, exclamam os autores (1999: 2).

A história do voluntariado confunde-se com a própria história das ações dos indivíduos em relação aos seus semelhantes. Alguns autores, como Hudson (1999) avaliam essa história do ponto de vista de um setor dedicado a causas sociais e ao desejo humano de ajudar outras pessoas, sem exigência de benefícios pessoais, o que caracteriza o terceiro setor. Outro autor, Kisnerman (1983), associa o voluntariado ao “trabalho social” e à caridade e considera que foi fortemente marcado pela presença do cristianismo.

Para identificar os antecedentes sociais do voluntariado é necessário considerar como marco de referência da ação social o altruísmo, inserido numa lógica social ampla: a dádiva. Desta forma, e dentro da tradição histórica e cultural ocidental, a ação social foi inspirada pela caridade cristã. Por sua vez, a caridade cristã, como valor ético edificado sobre certas crenças e normas religiosas, suscita historicamente um tipo concreto de assistência social, a beneficência, que aparece associada a determinadas regras institucionais (Castel, 1999).

A ação social de carácter altruísta, apresenta-se como uma constante ao longo da história da humanidade (Casado, 1999). Segundo este autor, sempre que existe uma comunidade surgem, no seu seio, formas de entreatajuda, entre indivíduos de igual condição social e, simultaneamente, doações redistributivas, de entidades várias, que se destinam a sujeitos de inferior condição.

Acompanhando a transformação das sociedades, o voluntariado foi ao longo dos tempos adquirindo novos contornos e significados. Apesar da literatura existente em Portugal ser reduzida, como refere Gomes (2007), comparativamente a outros países da Europa, é possível traçar uma evolução histórica do voluntariado em Portugal. De acordo com Roque Amaro (2002), a evolução do voluntariado deve ser concebida tendo em conta quatro períodos principais: (1) pré-industrial; (2) “era industrial”; (3) Estado-Providência; e (4) período pós-industrial.

Alguns autores, como Acácio Catarino (2004), referem que a origem histórica do trabalho voluntário organizado está intimamente ligada à formação de uma consciência comunitária, ora proporcionada por razões sociais, ora instigada por razões religiosas. De facto, em Portugal, o trabalho voluntário tem uma longa história, desempenhando um papel fundamental na prevenção e solução de muitos problemas. Convém recordar, a este propósito, que as suas raízes precederam o Estado Moderno e até a própria formação da nacionalidade. Um olhar mais atento sobre a evolução do voluntariado em Portugal permite identificar alguns atores chave no seu desenvolvimento: Igreja, Sociedade Civil e Estado. Estes são os três grandes intervenientes que partilham a responsabilidade pela expansão do voluntariado em Portugal. Como nos dá conta Franco *et al.*,

A história portuguesa do voluntariado fica marcada pela presença, em primeiro lugar, da Igreja Católica, em segundo pela longa tradição das mutualidades, a longa história da ditadura e por fim o desenvolvimento, nas décadas mais recentes, do Estado-Providência (2005: 27).

Para uma melhor compreensão da dimensão deste fenómeno, da sua contextualização e evolução histórica, procuramos traçar ao longo deste capítulo, ainda que de forma não exaustiva, um retrato do voluntariado em Portugal, identificando os principais atores, intervenientes e problemáticas que, até ao presente, influenciaram o campo do voluntariado em Portugal.

1. O VOLUNTARIADO NO PERÍODO PRÉ-INDUSTRIAL

No *período pré-industrial*, Amaro defende que a principal característica do voluntariado é o facto de não ter de “conviver/concorrer” com o trabalho remunerado. Porém, neste período, o trabalho voluntário enquanto conceito e categoria com reconhecimento social era inexistente.

“Não quer dizer que o tipo de ações, tarefas e serviços atualmente atribuíveis ao voluntariado, não se encontrem, factual e objetivamente, em vários momentos e sociedades que estão incluídas neste período, mas tão-somente que não há, por enquanto, uma evidência do seu reconhecimento e valorização social generalizada” (Amaro, 2002: 15).

O aparecimento do voluntariado em Portugal é descrito como estando ligado às formas de assistência, primordialmente familiares e de iniciativa particular, influenciadas por valores e princípios cristãos. De facto, desde cedo, a Igreja Católica em Portugal desempenhou funções de carácter assistencial voluntário.

De entre os autores que identificam o início do voluntariado com a atuação da igreja o destaque vai para o estudo de Hudson (1999). Para este autor, as ações de caridade coincidem com o crescimento das organizações religiosas. Os ensinamentos judeus promoviam a ideia de que os pobres tinham direitos e que os ricos tinham deveres. As primeiras igrejas cristãs criaram fundos para apoio às viúvas, órfãos, enfermos, pobres, deficientes e prisioneiros e esperavam que os fiéis levassem donativos voluntariamente (Hudson, 1999:2).⁴⁸

(48) Também no mundo islâmico, a filantropia foi usada para montar grandes hospitais. Exemplos remotos de fundos de miséria também partiram do islamismo, quando pacientes indigentes recebiam cinco peças de ouro assim que recebessem alta (Hudson, 1999:2).

O voluntariado é uma questão muito antiga. Antiquíssima em Portugal. Muito antes do marco que define esta ação legal que são misericórdias. Mas já existia antes, com as confrarias. Este dinamismo é muito antigo. (l 8)

Em Portugal, o voluntariado aparece associado à implementação das misericórdias e, fortemente, caracterizado por uma base caritativa e essencialmente assistencialista. Esta associação entre o voluntariado e o assistencialismo é assinalada por Abreu (2008) que refere que em Portugal o voluntariado surge primeiro dentro da família e influenciado, fortemente, pelos valores cristãos. De facto, até à criação das Santas Casas da Misericórdia, as necessidades da população portuguesa, em matéria de assistência, eram colmatadas por diversas instituições (Albergarias, Hospitais, Leprosarias e Mercearias) e iniciativas, tanto de carácter religioso como militar e até corporativo. Devido à inexistência de um sistema de segurança social, este tipo de iniciativas eram incentivadas com o propósito de encorajar todas as pessoas a ajudar os mais pobres e carenciados.

Com o surgimento, no séc. XV, por ordem da Rainha D. Leonor, das Santas Casas da Misericórdia⁴⁹, orientadas pelas ordens religiosas, parece surgir também o primeiro esboço de um sistema de proteção social, onde o voluntariado tem a sua grande explosão. Inspiradas noutras instituições nacionais e estrangeiras, os seus objetivos ultrapassavam tudo o que tinha sido feito até então no domínio da assistência social, procurando ir além de meros hospitais e cumprindo a totalidade das obras de misericórdia (Fonseca, 1995).

O percurso de voluntariado em Portugal é marcado pelo catolicismo não é? Muito pelo trabalho que a Igreja e as misericórdias foram fazendo ao longo dos anos. Tem essa conotação e tem esse histórico. Inevitavelmente grande parte do trabalho que se faz hoje está associada ao trabalho, ao trabalho social que a Igreja faz (l 11).

2. O VOLUNTARIADO NA ERA INDUSTRIAL

No período correspondente à *era industrial*, que se caracterizou pela organização do trabalho e pela necessidade de ajuda e de solidariedade organizadas com recurso ao voluntariado, este ganha um estatuto de gratuidade, mas é desvalorizado em comparação com o mercado de trabalho, assistindo-se a uma “hegemonização do modelo mercantil das relações de trabalho” (Amaro, 2002:16).

O período de consolidação das sociedades capitalistas ocidentais e as transformações das sociedades europeias, explicam o aparecimento dos movimentos de trabalhadores, do associativismo operário, dos sindicatos, das associações mutualistas e das cooperativas. Estas alterações trazem consigo novas formas de organização e, conseqüentemente, a necessidade de criação de novas respostas para os novos problemas e as novas aspirações, desta, também, nova sociedade.

A chegada da revolução industrial no séc. XIX marca a viragem no desenvolvimento do voluntariado em Portugal. Por um lado, com a institucionalização dos serviços sociais e a profissionalização dos mesmos, assiste-se ao fim da “economia social” baseada exclusivamente na caridade cristã. Por outro lado, perante o novo contexto económico e laboral e a inexistência de instituições de ajuda a pessoas carenciadas, surgem as Associações de Socorro Mútuo. Estas associações procuravam solucionar alguns dos riscos sociais dos trabalhadores, nas mais diversas áreas. Aparecem, nesta altura, os Bombeiros Voluntários, enquanto associação humanitária, as Mutualidades Agrícolas, os sindicatos, as associações comerciais, as cooperativas e mais tarde, já em finais do

(49) A primeira Misericórdia criada em Portugal foi a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa em 1498, sob o mandato da então regente, Rainha D. Leonor. Rapidamente se difundiram a todo o País e pelo mundo fora. De referir que a primeira Misericórdia nasceu em Itália, mais precisamente em Florença, no ano de 1244.

séc. XIX, surge o movimento sindical. A encíclica *Rerum Novarum* (1891) propõe a implantação do movimento social católico através da instituição de obras pias, da criação de associações de mocidade católica e de associações protetoras de operários e da intervenção social dos patrões. Neste contexto, assiste-se em Portugal à criação dos Círculos Católicos Operários (CCO), integrando trabalhadores e patrões, colocando-se como intermediários entre o Estado e o indivíduo, defendendo a ordem corporativa, o dever do patrão em assegurar salário e assistência aos seus trabalhadores, a caridade exercida pelas “autoridades sociais” - elites que deviam enquadrar moralmente todos os grupos sociais e em especial o operariado - e a recusa da intervenção do Estado (Martins, 1999: 22-23).

Amaro (2002) chama a atenção para o facto de, nessa altura, estarmos perante uma sociedade que se organizava em torno das relações de trabalho, assentes numa lógica de mercado, no qual a compra e venda de força de trabalho eram fatores primordiais. Assistiu-se, também, nesta altura, a um processo de transformação no mercado social que originou a profissionalização das relações sociais, através da especialização das competências e da divisão técnica do trabalho. Estas características da organização do trabalho, assentes no princípio da profissionalização, contribuíram para uma desvalorização do voluntariado.

Chanial e Laville (2005: 59) argumentam que, desde finais do séc. XIX e no decurso do séc. XX, se verificou uma “domesticação através do direito” das iniciativas dos movimentos de trabalhadores, que passou pela sua fragmentação com vista à sua inserção no sistema económico, nomeadamente com a criação dos estatutos separados de cooperativas, mutualidades e associações. Com estes estatutos jurídicos, estas iniciativas integraram o modelo de desenvolvimento económico e social baseado na separação entre Estado e mercado.

De facto, a afirmação do Estado moderno passa pela assunção crescente do seu papel como expressão do interesse geral e da responsabilidade pelo bem-estar, o que cria em Portugal, como em outros países, tensões com as organizações religiosas que ocupam esta mesma área de intervenção. Tanto durante a monarquia constitucional como durante a 1ª República o anticlericalismo e o centralismo do Estado conflituam com o campo da beneficência, maioritariamente privado, nas mãos de organizações religiosas e de ‘senhoras da alta sociedade’ (Maia, 1985: 21).

As perturbações políticas, acentuadas com a implementação da República, em 1910, culminam com o início de um novo regime político em 1926. O golpe de estado de 1917 exprime a situação de crise interna e externa (num contexto de agravamento da situação social pela I Guerra Mundial e das tensões políticas internas) e o governo de Sidónio Pais procura o apaziguamento das relações entre o Estado e a Igreja. Para isso implanta um programa de medidas assistenciais e previdenciais, com a criação dos bairros operários, das sopas económicas, das cantinas escolares e das caixas de crédito. A sociedade também se mobiliza, seja por grupos de mulheres católicas, na assistência a crianças, feridos e mutilados de guerra, doentes atingidos pelas epidemias de tifo e pneumónica, seja por grupos de mulheres maçons e movimentos feministas defendendo a assistência pelo trabalho, em alternativa à esmola, e a educação para a fraternidade com os mais fracos e os animais (Martins, 1999). É também neste período que se reserva às misericórdias o dever de assistência e a prestação de contas perante o Estado, bem como o papel de federadoras dos organismos de assistência locais que recebem auxílio financeiro do Estado.

Catarino (2004) refere que em Portugal, com a revolução industrial, no séc. XIX, surge um novo tipo de voluntariado de origem associativa e sindical. No entanto, com o Estado Novo o voluntariado perde a sua importância e assiste-se a uma profissionalização do trabalho social, uma vez que o Estado passa a ser entendido como o ator privilegiado para a resolução dos problemas sociais.

O regime ditatorial que caracterizou Portugal entre 1926 e 1974 (Estado Novo) ostracizou o voluntariado de base associativa ou procurou integrá-lo nas estruturas associativas do regime, como é o caso da Mocidade Portuguesa. Apesar deste declínio, mantiveram-se, durante este período, algumas formas de voluntariado, muito associadas às práticas de origem medieval. Como referido por Catarino (2004), o voluntariado de origem medieval, com algumas atualizações, foi de alguma forma favorecido apesar dos condicionalismos impostos pelo regime. Estes condicionalismos tiveram essencialmente como origem o papel do Estado tido como “omnipotente e como solução para todos os problemas sociais”, mas também a emergência do estado social, a criação de um sistema de segurança social e o aumento do trabalho social remunerado. Deste modo, durante este período o voluntariado era quase exclusivamente de carácter social.

Durante este regime a relação entre o Estado e a sociedade também se modificou, tendo o Estado recuado em muitas das suas responsabilidades públicas, delegando-as em organismos corporativos ou nas organizações religiosas e reprimindo as formas de associativismo que haviam florescido no período anterior. Segundo Silva Leal (1998), o poder político gere então, deliberadamente, uma conceção dúbia de assistência, não distinguindo entre o que seria a assistência pública, tendo inerente uma conceção de direitos, e a assistência fornecida pelas instituições particulares.

Porém, se por um lado o Estado delega nas instituições particulares a responsabilidade pela assistência, por outro lado, exerce um fortíssimo controlo e intervenção sobre as mesmas, integrando-as enquanto pessoas coletivas de utilidade pública administrativa no setor público administrativo. Este controlo estendia-se para além das suas atividades, já que a forma de eleição dos membros dos corpos gerentes das instituições particulares de assistência subsidiadas pelo Estado estava sujeita ao regime de eleições das juntas de freguesia, segundo o qual os candidatos a membros dos corpos gerentes deviam sujeitar as suas candidaturas à homologação prévia dos governadores civis (Decreto-Lei n.º 31666, de 22 de novembro de 1941).

O Estado Novo fica para a história do voluntariado em Portugal como o momento que marcou a interrupção do seu desenvolvimento (SPES, 2009), estando as organizações da sociedade civil confinadas novamente a atividades de assistência social e com fortes restrições à sua liberdade. Como referido no recente relatório da Comissão Europeia (2011) sobre o voluntariado em Portugal, umas das consequências do regime ditatorial e da proibição do direito de reunião e associação foi a existência de um setor da sociedade civil bastante mais reduzido, quando comparado com o dos países do norte da Europa. Este regime resultou no declínio das organizações não lucrativas. As organizações portuguesas da sociedade civil operaram, assim, sob os constrangimentos de um regime social paternalista, realizando uma aliança estreita entre a Igreja, o Estado e as elites rurais” (Alonso, 2010).

3. O VOLUNTARIADO E O ESTADO-PROVIDÊNCIA

Com o aparecimento do Estado-Providência nos países capitalistas, após a segunda Guerra Mundial, assistiu-se à consagração de um conjunto de direitos sociais - os designados direitos de terceira geração - que reconhecem a importância de um conjunto de bens e serviços fundamentais, como sejam: a saúde, a educação e o emprego, entre outros. Para Amaro (2002), o reconhecimento destes direitos conferiu ao Estado um papel primordial na sua satisfação, através da constituição do Estado-Providência, que trouxe profundas transformações para o voluntariado. Desde logo, este é remetido para a sociedade civil e identificado como oposição ou complemento ao Estado.

Perante a ação do Estado-Providência, o voluntariado começou por ser redefinido como desajustado e profundamente insuficiente para dar conta da escala das novas necessidades sociais. A um certo descrédito, face à eficácia da sua intervenção, juntou-se a animosidade ou pelo menos a desconfiança de uma ordem e um Estado Social secularizados, sendo visto como um vestígio de uma nova ordem paternalista e assistencialista, cuja atuação caritativa era quase sempre motivada pela religião (Amaro, 2002: 18).

Deste modo, o voluntariado passa a ser reconhecido como uma forma de atuação complementar à intervenção estatal, com uma ação menos relevante e remetido para a esfera das relações familiares, de vizinhança e comunitárias da sociedade civil.

Nos anos 1960-1970 assiste-se, nos países ocidentais democráticos, a uma reemergência do espaço da sociedade civil. Esta reemergência aparece associada, simultaneamente, a várias dinâmicas, como sejam, os novos movimentos sociais, a crítica às lógicas produtivistas (uniformizadoras e burocratizantes) do Estado-Providência e a um conjunto de inovações sociais, que Santos (1994) interpretou como significando uma reemergência do pilar da emancipação em detrimento do pilar da regulação. Esta reemergência persiste até hoje no referencial discursivo e normativo destas organizações, incluindo a ênfase nos direitos, na cidadania, na liberdade, na democracia e na participação.

O marco para esta transformação no que se refere à trajetória do voluntariado e da relação entre o Estado e a sociedade dá-se, não tanto após o pós-II Guerra que marca o início dos 30 anos gloriosos na Europa, a despeito das tentativas modernizadoras da tecnocracia do Estado em Portugal, mas sim com a *Revolução de 1974*, que pôs fim aos anos de ditadura e restabeleceu as liberdades de expressão e associação.

Após a Revolução de 1974 verifica-se a explosão dos movimentos sociais e, como Santos (1994) apontou, a eclosão simultânea dos velhos e novos movimentos sociais, visando a satisfação das aspirações materiais e não materiais: comissões de trabalhadores e comissões de moradores, clínicas e creches populares, cooperativas nos mais variados setores de atividade, dinamização cultural, reforma agrária, participação na gestão de serviços públicos, etc. Uma parte importante da expressão deste movimento social é a pressão sobre o Estado no sentido deste assumir as características dos Estados modernos europeus de responsabilidade pelo bem-estar geral, associado a uma profunda aspiração e prática de democratização de todas as esferas e setores, tanto mais ambicionada quanto maior o peso da herança autoritária que a precedeu.

Catarino (2004) refere que no pós-25 de Abril de 1974, à semelhança do que aconteceu com outras esferas, assistiu-se a uma renovação da conceção de voluntariado, passando este a ser perspectivado como uma forma de exercício de cidadania, que se traduzia numa relação solidária e livre, abandonando-se, assim, a ideologia assistencialista, passando a adotar-se a solidariedade como a principal base do voluntariado. Ao mesmo tempo, e associadas à prática do voluntariado, surgem conceções de voluntariado como: promoção da participação; contribuição para o desenvolvimento humano e transformação da realidade social.

O voluntariado (re)surge, pois, marcado pelas ideologias da democracia e participação. No período pós revolucionário surgem as primeiras organizações não-governamentais (ONG) para o desenvolvimento e, lentamente, o Estado foi reconhecendo a importância da sua relação com a sociedade civil. O período pós-*Revolução* é marcado pela presença de uma pluralidade de perspetivas, algumas das quais em tensão. Um dos entrevistados estabelece aqui o marco da história do voluntariado em Portugal.

Para se perceber bem a evolução que o voluntariado teve em Portugal temos de falar do antes e do pós 25 de Abril. Antes do 25 de Abril nós tínhamos um voluntariado de oposição ao próprio regime [...] Depois, a seguir ao 25 de Abril houve um período conturbado que foi o da negação deste tipo de voluntariado. Mas não foi uma negação pela positiva. Foi uma negação pela negativa, foi destruir tudo aquilo que havia... E o que veio a criar-se no chamado período revolucionário, o PREC, foram novas formas de voluntariado, foi aí que surgiram as associações de moradores, aí renova-se o movimento sindical, por exemplo, e muitas outras... aí nascem as preocupações do voluntariado mais ligado ao desenvolvimento sócio-local. Começa já aí também no âmbito da cultura, começam a surgir vários tipos de voluntariado não só ligados ao social e à saúde (l 8).

Estas novas perspetivas, práticas e organizações surgem então lado a lado com as organizações e práticas existentes, na medida em que a dinâmica voluntária associada à Igreja e aos seus fiéis se mantém. D. Carlos de Azevedo assinala esta linha de continuidade,

A evolução histórica do voluntariado constitui a página mais humana da história. É um tecido de incontáveis e pequenas histórias, maravilhosas, inserido na história da caridade e da solidariedade. A história da caridade nunca é definitiva. Tece-se continuamente, com novos fios, com a espontaneidade do gratuito, a liberdade do desapego, mas permanece idêntica às suas próprias raízes (Intervenção de D. Carlos de Azevedo, Évora, 02 de dezembro de 2010).

O que se seguiu parece também caracterizar o destino da maioria destas Revoluções no sentido em que a concretização das aspirações ficou muito aquém das esperanças. Em primeiro lugar, verifica-se a “domesticação através do direito” dos movimentos sociais. Surgiam já em 1975 problemas relacionados com a institucionalização destes movimentos, no que diz respeito ao seu reconhecimento legal no âmbito de quadros legais herdados do Estado Novo. Em Hespanha *et al.*, (2000), identifica-se uma paralisia no que se refere à institucionalização das iniciativas populares, valorizadas pelo discurso político mas não acolhidas pelas instituições públicas.

Esta questão da institucionalização das lutas e dos próprios movimentos é crucial para a compreensão deste período e das razões porque o movimento social acabou por revelar tão pouca eficácia no que se refere às transformações almejadas. Segundo Boaventura de Sousa Santos (1990: 33), no que se refere à definição dos objetivos das lutas, a ação das forças políticas no sentido de “manipular e desvirtuar os movimentos populares” contribuía para alguma perda de força do movimento. Quanto à efetivação das reivindicações, no que mantinham de “genuína espontaneidade”, os movimentos confrontavam-se com a incapacidade de uma eficaz inovação legislativa no contexto de uma paralisia do Estado (1990: 33).

Se bem que o direito de livre associação tivesse sido logo reconhecido em novembro revogando-se o controle administrativo das associações (Decreto Lei n.º 594/74, de 7 de novembro), na área das instituições particulares de assistência manteve-se o regime de tutela administrativa até 1979. Mas a solução encontrada no primeiro estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), em 1979, era também muito problemática na medida em que, ao integrar as IPSS no novo e universal Sistema de Segurança Social, recuperava os fantasmas do controle estatal do período anterior, mesmo que o modelo subjacente fosse radicalmente diferente.

A Lei Orgânica da Segurança Social (Decreto-Lei n.º 549/77, de 31 de dezembro) deixa adivinhar esse modelo: criava órgãos de participação a nível central e local cujas atribuições eram de participação na própria definição das políticas, objetivos e avaliação da sua execução. Estes órgãos de participação eram compostos por um leque muito amplo de atores: associações sindicais e outras organizações de trabalhadores; autarquias; comunidades locais; instituições privadas de solidariedade social e outros *stakeholders* do sistema de segurança social.

A crise social entre dois modelos de sociedade, que se desencadeou durante a revolução, teve o seu desenlace na opção pelo modelo europeu ocidental de social-democracia em alternativa ao modelo socialista (Santos, 1999), que parte do movimento político popular reivindicava. Porém, o contexto em que se inicia a criação de um Estado-Providência moderno (pacto social, burocracia, despesas sociais) é de crise e crítica desse mesmo Estado-Providência por toda a Europa, e mesmo que muitas das iniciativas populares incorporassem já os elementos dessa crítica, esta dava-se na ausência da capacidade (e vontade) do Estado em criar espaço para a sustentabilidade destas iniciativas.

A década de 1980 é, em Portugal, marcada pelo paradoxo do desenvolvimento do Estado-Providência e da sua crise simultânea, no esforço por expurgar elementos do modelo social democrático baseado numa conceção geral de cidadania - e não uma que depende do trabalho - e uma conceção liberal da relação entre Estado e sociedade civil como separados e opostos. A reconstrução da sociedade civil dá-se neste período, com um conjunto vasto de legislação em várias áreas e definindo estatutos legais. Este foi um momento legislativo muito profícuo e determinante, enformado por um discurso que assume uma demarcação e até oposição entre Estado e sociedade civil, dominando a ideia de autonomia das instituições: as casas do povo são consideradas pessoas coletivas de utilidade pública; estabelece-se o novo regime jurídico das associações de socorros mútuos; é publicado o Código Cooperativo; são estudados e publicados os primeiros diplomas que regem os acordos de cooperação entre o Estado e as IPSS; definem-se as condições de licenciamento e exercício das atividades dos equipamentos com fins lucrativos; e revê-se o Estatuto das IPSS com uma maior demarcação da fronteira entre o Estado e as organizações. Não era, por isso, uma relação típica dos países de modelo liberal que emergia, mas uma mistura entre elementos liberais e elementos corporativos resultantes do desenvolvimento paradoxal do Estado-Providência português (Ferreira, 2005).

É indiscutível que a adesão à Comunidade Económica Europeia (CEE) permitiu sustentar o desenvolvimento de um Estado-Providência à imagem dos Estados-Providência europeus, permitindo que a inserção neste espaço reforçasse a referência ao modelo social europeu, não só como horizonte de expectativas mas também, com o impacto regulador desta adesão, nos quadros legais e institucionais nacionais, nos referenciais teóricos das comunidades epistémicas e no afluxo dos fundos de coesão enquanto elemento de uma política social europeia. O Método Aberto de Coordenação, como instrumento de harmonização das políticas europeias, teve um impacto importante na área do emprego e da exclusão social, levando à elaboração de Planos Nacionais em áreas como o emprego e a inclusão social.

Foi também criado um interlocutor, muitas vezes alternativo, das organizações da sociedade civil. Considere-se, por exemplo, o impacto que os fundos estruturais tiveram na emergência das organizações de desenvolvimento local sob a égide do Programa LEADER, ou o impacto, mais difuso, dos múltiplos programas europeus que financiaram projetos de organizações da sociedade civil nas mais variadas áreas e as colocaram em contacto com conceitos, práticas, modelos e organizações do espaço europeu.

No entanto, a construção incompleta do Estado-Providência português alimentou as tensões latentes entre Estado, Igreja e sociedade civil, sobretudo no domínio da intervenção social, uma relação, descrita por alguns autores (cf. Gomes, 2007 e Reis, 2010) como tensa ou castradora da autonomia das organizações. Esta é uma tensão que resulta não só da nossa trajetória histórica e da natureza fragmentada da sociedade civil portuguesa mas, também, das próprias limitações do Estado-Providência português cuja escassez de recursos o torna dependente das organizações do terceiro setor, criando fortes pressões para o isomorfismo institucional entre estas organizações e os serviços públicos (DiMaggio e Powell 1983). Acácio Catarino aponta-nos esta tensão em torno das diferentes conceções da relação entre Estado e sociedade civil em Portugal.

A ideologia política em si mesma não tem constituído fator de divisão, o que constitui fator de divisão são maneiras diferentes de interpretar, sobretudo, o papel do Estado. Uns entendem que o Estado deve ser mais implantado, dar mais dinheiro, outros entendem que talvez não, etc., portanto a ideologia, por enquanto, segundo a minha observação, não tem sido um fator que dificulta o entendimento. Agora, tendo isto em conta, temos de reconhecer que há identidades muito fortes e essas identidades muito fortes, se não forem compreendidas com as outras partes podem constituir problema (entrevista Acácio Catarino).

Não se trata, de resto, de uma especificidade portuguesa dado que em muitos países e em diferentes momentos a tensão Estado/sociedade civil é reeditada.

No caso do voluntariado, e sobretudo nos dias de hoje, a crescente penetração do Estado neste campo, enquanto política pública, suscita discussões relativamente à independência da sociedade civil e às formas de colaboração entre o Estado e a sociedade civil. Adam Jagiello-Rusilowski, da *Faculty of Social Sciences* da Universidade de Gdansk refere, por exemplo, que o modelo ideal de relacionamento entre o Estado e as organizações se deve sustentar na confiança e que a “administração não deve olhar para ONG como clientes (ou beneficiários de financiamento) nem deve tentar usá-las instrumentalmente para realizar o trabalho “sujo” que compete à administração”. Afirma que os representantes do setor devem ser reconhecidos como voz na política e ter presença nos espaços de decisão acerca de financiamentos de uma forma transparente, ao mesmo tempo que também devem ser responsabilizados perante as suas bases em relação às escolhas que fazem relativamente ao uso de recursos, à ética e à dinâmica da mudança social” (entrevista Adam Jagiello-Rusilowski).

Também Blendi Dibra, presidente da associação *Intelektualet e rinj Shprese* refere que o Estado deve reconhecer as organizações do terceiro setor enquanto parceiros, a par de uma clara divisão de tarefas e responsabilidades, bem como dar um maior reconhecimento ao papel dos voluntários. Referindo-se ao Reino Unido, Nick Ockenden, do *Institute for Volunteering Research*, refere-se a uma das mais tradicionais discussões sobre o terceiro setor, neste país, referindo que algumas organizações são independentes do Estado e não recebem financiamento fazendo questão de se manter afastadas do governo, enquanto outras dependem de financiamento governamental. O respeito por estas duas posições por parte das OTS não deve obviar, porém, segundo refere, que o Estado não apoie estas organizações.

Reportando-se à enorme variedade de relações, quer no campo do voluntariado quer nos níveis de governo, em Espanha, Vicente Ballesteros Alarcon, Professor da Universidade de Granada, refere:

Las relaciones entre las organizaciones de voluntariado y las diferentes administraciones públicas son muy diversas, variadas y plurales en función del momento, la actividad y el programa que se lleve a cabo. Así mismo dependen del substrato ideológico que tenga cada organización y cada administración.

Como refere este especialista, dependendo das áreas de intervenção, tanto podemos encontrar relações independentes, como de complementaridade ou até de substituição. É inegável também a presença de situações de subordinação, sobretudo quando o orçamento das OTS depende de forma esmagadora de financiamento do Estado.

En general podríamos decir de forma crítica que existen unas relaciones de subordinación. La mayoría de las organizaciones dependen económicamente (70% del presupuesto) de la política de subvenciones de las administraciones públicas. Así muchas de ellas dependen de los criterios políticos, ideológicos y del análisis de prioridades que hagan las diferentes administraciones en la política de subvenciones (entrevista Vicente Ballesteros Alarcon).

Trata-se, de facto, de um tema que atravessa os diferentes países, entre a dependência financeira e a aspiração por autonomia, por um lado, e a necessidade de aplicar critérios de prestação de contas pública aos financiamentos públicos, por outro. Klara Foti, da *Eurofond* refere este outro lado da moeda dizendo que “o Estado deve fornecer financiamento de confiança e permanente a organizações que provaram a sua eficiência e eficácia no fornecimento de serviços úteis e/ou organizações novas que têm uma ideia clara e onde existe uma procura para os seus serviços. Ao mesmo tempo, é necessário haver uma monitorização constante e uma avaliação das suas atividades”.

4. O VOLUNTARIADO NO PERÍODO PÓS-INDUSTRIAL

A partir de meados da década de 1990, a nova gestão pública, o estado capacitador, a governação em vez do governo e a responsabilidade social são novos conceitos que exprimem transformações nas fronteiras entre Estado, mercado e sociedade. Ao mesmo tempo, dentro das fronteiras de cada um destes setores surge uma maior diversidade em torno de conceitos como os de economia social e solidária, governação e democracia participativa ou o conceito de capital social. As descrições que surgem nos estudos sobre este setor evidenciam também esta hibridização como característica estrutural do setor, dadas as suas relações com os pilares Estado, mercado e comunidade.

4.1. UM NOVO CONTEXTO PARA O VOLUNTARIADO

No que diz respeito à sociedade civil ou ao terceiro setor em Portugal, evidencia-se, entre meados de 1990 e a primeira década do século XXI, um crescimento em número de organizações intrinsecamente ligado às possibilidades criadas pelos programas europeus e pela política da Terceira Via, com substancial investimento em áreas e subsectores que correspondem às novas perspetivas sobre a partilha de responsabilidades pelo bem-estar entre Estado e sociedade. Por todo o mundo, e também em Portugal, este terceiro setor cresceu numericamente e foi sendo reconhecido, simultaneamente, como fonte de emprego e empreendedorismo, capaz de gerar riqueza, promotor da cidadania e da capacitação, e parceiro do Estado na governação.

Estamos perante o chamado *período pós-industrial*, no qual o voluntariado sofreu uma grande transformação, motivada pelo elevado crescimento e também pelo seu reconhecimento. Nas sociedades contemporâneas, como resultado da expansão das desigualdades sociais, aumentam as necessidades de apoio social, não só à escala local e nacional, mas também à escala mundial. Deste modo, o voluntariado passa a ser encarado como:

Um fenómeno socialmente necessário, tendo a sua razão de ser não apenas nas motivações, sacrifícios e disponibilidades exclusivamente individuais, como sucedia nos restantes períodos, mas também uma necessidade social que faz dele um fenómeno estrutural, uma das forças sociais das sociedades atuais (Amaro, 2002:19).

A estratégia de *mainstreaming* do voluntariado, levada a cabo por um conjunto amplo de atores sociais, e o contexto de reconfiguração do Estado-Providência leva a que, cada vez mais, o voluntariado seja visto como política pública, inserido nas estratégias de luta contra a pobreza e exclusão, envelhecimento ativo, luta contra o desemprego e promoção da cidadania, entre outras.

A viragem para o chamado Estado de Investimento Social associada à crise do emprego levou, desde finais da década de 90, a uma reorientação das prioridades políticas, quer em termos dos Estados nacionais quer em termos europeus, para o investimento em áreas como a prestação de serviços sociais, educação e promoção do emprego. No quadro de uma partilha de responsabilidades, este investimento foi canalizado para o desenvolvimento de serviços, de organizações do terceiro setor e economia social e, mais recentemente, para o setor lucrativo. Esta evolução da relação entre o Estado e o terceiro setor, no fornecimento de serviços sociais, foi marcada por uma crescente distinção entre as organizações prestadoras e os serviços prestados. Estes serviços foram sendo, sucessivamente, alvo de regulação e definição de critérios qualidade, aplicáveis tanto a organizações do terceiro setor como a empresas prestadoras de serviços sociais. Isto aconteceu, também, no contexto da, chamada, nova gestão pública que trouxe para a administração pública formas de governação típicas das empresas, impulsionando, também, por esta via, a alteração das relações entre as OTS e o Estado (Ferreira, 2010). A recente aposta das organizações na certificação da qualidade dos serviços - na sequência das iniciativas europeias ao nível dos Serviços Sociais de Interesse Geral - mostra esta transformação e, também, a tomada de consciência de que estas áreas estão cada vez mais sujeitas à livre concorrência no mercado europeu.

Uma outra alteração que tem impacto no contexto do voluntariado é a chamada viragem do “governo para a governação e a meta governação”. Em Portugal, como noutros países desenvolvidos, o Estado passou a recorrer, cada vez mais a parcerias. Estas permitiram, por um lado, a partilha de responsabilidades entre a sociedade civil e o Estado, e, por outro, a mudança da escala de intervenção social, do nacional para o local (Ferreira, 2011). Daqui resulta o aumento do número e variedade de atores envolvidos na governação do bem-estar. O exemplo emblemático em Portugal é a criação do programa nacional Rede Social - como projeto-piloto em 1997 e estendida a todo o país em 2001 -, de âmbito geralmente municipal, cujo objetivo é a coordenação da ação das organizações locais, públicas e do terceiro setor, na luta contra a pobreza e a exclusão social⁵⁰. No âmbito da Rede Social os parceiros devem elaborar um diagnóstico dos problemas (o Diagnóstico Social), definir os objetivos e as prioridades (Plano de Desenvolvimento Social) e desenhar as estratégias de ação que levarão a cabo (Plano de Ação).

(50) Outro exemplo de uma política nacional de parcerias é o caso da Agenda 21 Local, do âmbito do desenvolvimento local.

Estas Redes Sociais são frequentemente coordenadas pelo município em conjunto com um conselho executivo composto por alguns membros das organizações parceiras, tendo como órgão de decisão máximo o plenário de todas as organizações (Conselho Local de Ação Social). Estão organizados em rede estruturando-se em grupos temáticos, responsáveis pelas áreas definidas no Diagnóstico e Plano de Desenvolvimento Social e coordenados pelas próprias organizações, devendo ainda, segundo o enquadramento legal, desenvolver Comissões Sociais de Freguesia, que são igualmente redes de parceiros locais geralmente coordenados pelo presidente da junta. A Rede Social, nos seus múltiplos espaços e momentos, tornou-se uma plataforma para o encontro das organizações locais, públicas e do terceiro setor, ocupando um espaço então inexistente, facilitando a troca de experiências, o desenho de projetos conjuntos entre as organizações e, criando ao Estado, um novo espaço de diálogo e articulação com o terceiro setor, de nível local, e mais abrangente. É no contexto destas Redes que se desenvolve parte da infraestrutura local do voluntariado em Portugal.

Na fronteira entre a economia, a sociedade e o Estado também não podemos deixar de assinalar o surgimento da responsabilidade social das empresas. Perante uma sociedade cada vez mais dual, onde o individualismo se apresenta como tendência atual (Dionísio, 2010), e uma crise do Estado-Providência, que se revela incapaz de dar resposta a todos os problemas sociais, as empresas aparecem como novos atores na promoção da cidadania. Este papel tem sido desenvolvido através das políticas de responsabilidade social, onde as empresas tiram partido das suas competências e das dos seus trabalhadores e as colocam ao serviço da comunidade. Confrontadas com os desafios de uma sociedade globalizada e mais competitiva, as empresas compreendem que não basta o retorno financeiro para garantir a sustentabilidade dos seus negócios e que a adoção de estratégias de responsabilidade social, valorizando o trabalho em parceria, pode revestir-se de um valor económico direto. Deste modo, a responsabilidade social das empresas é definida:

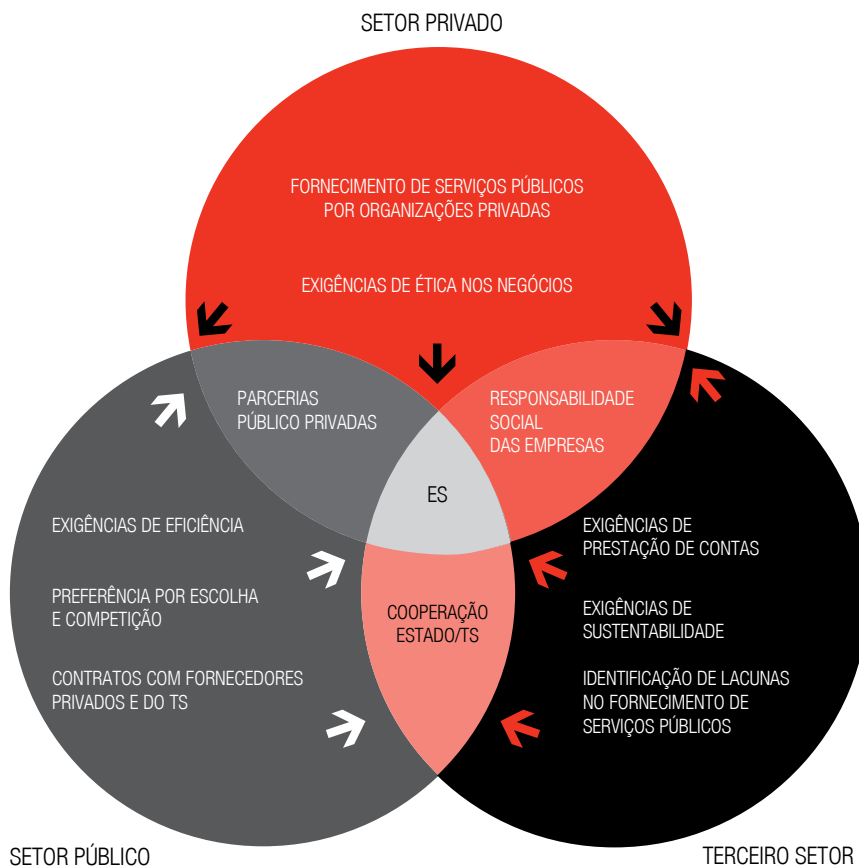
Como a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais (Instituto Ethos, 2007).

Adotando esta filosofia, a empresa procura maximizar o seu impacto positivo sobre a comunidade onde está inserida e minimizar os impactos negativos. A responsabilidade social das empresas assume, geralmente, duas dimensões: interna e externa. A dimensão interna que compreende, por exemplo, políticas de recrutamento não discriminatórias, acesso à formação, conciliação entre a vida familiar e a vida profissional, segurança, higiene e saúde no trabalho, etc. Já a dimensão externa compreende a cooperação com a comunidade onde a empresa está instalada e pode estar associada ao apoio a práticas ambientalmente responsáveis, ao mecenato ou mesmo à ajuda humanitária.

A natureza da relação entre o Estado-Providência e os cidadãos também muda. Associada à ideia do Estado Capacitador e do Estado de Investimento Social está, também, a ideia de que os cidadãos não têm só direitos mas também responsabilidades e que é papel do Estado garantir as condições para que os indivíduos e as comunidades sejam protagonistas da resolução dos seus próprios problemas. É nesta linha que se orienta também a viragem das chamadas “políticas passivas” de benefícios sociais para “políticas ativas”, sobretudo de emprego e inclusão social. O exemplo paradigmático, em Portugal, é o caso do Rendimento Social de Inserção, um direito que inclui a condição do beneficiário desenvolver um esforço ativo para a sua inserção social e profissional, através de um Contrato de Inserção assinado entre o beneficiário e o Núcleo Local de Inserção (também este uma parceria local).

No culminar da viragem do chamado Estado-Providência keynesiano para um tipo de Estado schumpeteriano (Jessop, 2002) ou Estado de Investimento Social, verifica-se um enfoque na responsabilização individual e comunitária pela resolução dos problemas sociais. Mais recentemente destacaram-se os conceitos de empreendedorismo social e de inovação social. Este novo paradigma vem associado à relevância, que hoje se atribui, às competências empreendedoras dos indivíduos ou das organizações e à sua capacidade intrínseca para gerar mudança social. Aliás, não é só o terceiro setor que deve ser protagonista do empreendedorismo (empreendedorismo social). Também os indivíduos em exclusão (micro empreendedorismo), os políticos, os governantes e os funcionários públicos, devem ser empreendedores políticos e institucionais inovando o setor público.

De forma mais geral, o conceito de empreendedorismo social é também ele expressão da crescente hibridização das relações entre o Estado, o mercado e a sociedade, bem ilustradas na proposta gráfica de Wolk (2007), que coloca o empreendedorismo social no centro destas transformações.



Traduzido a partir de Wolk, 2007.

Este é o contexto em que se verificam transformações no campo do voluntariado o qual, podemos dizer, é um movimento que exprime também as transformações do Estado-Providência e das relações Estado/mercado/comunidade. Tal como já foi referido, no Capítulo I, verificam-se alterações ao nível do envolvimento dos atores sociais no voluntariado, com reconfiguração de papéis e um cruzamento de fronteiras no que diz respeito às áreas típicas de atuação. O Estado tem vindo a desempenhar um papel que não é apenas de mecanismo de regulação mas também de agente de capacitação e mesmo de parceiro diretamente envolvido no voluntariado. Este papel é levado a cabo através do acolhimento de voluntários ou em parcerias com organizações de voluntariado, na dinamização de programas e projetos. O espaço onde convergem estas novas dinâmicas, tendências, fronteiras e cruzamentos, encontra-se na chamada infraestrutura do voluntariado, também ela híbrida, contendo um forte movimento de organização, coordenação e autorregulação do voluntariado e mesmo de dinamização da agenda política para o voluntariado (veja-se a *EYV2011 Alliance* e a *Policy Agenda for Volunteering in Europe* – P.A.V.E.), com um forte protagonismo da sociedade civil.

4.2. OS ANOS DO VOLUNTARIADO

Acácio Catarino (2004, 2007a; 2007b) identifica quatro fatores que estão na base da generalização e da intensificação do voluntariado no pós-25 de Abril. O primeiro prende-se como o aparecimento de um “voluntariado revolucionário” de carácter político, sindical e cultural, que emergiu logo após a revolução e que tinha por objetivo a transformação da sociedade e a redução das desigualdades sociais. O segundo fator está relacionado com a “renovação e substituição parcial do voluntariado tradicional”. Esta mudança levou à criação das IPSS que vieram dar um novo impulso às organizações sociais, alargando a sua ação às áreas da saúde, educação e formação, mas conduziu, de igual modo, ao aumento do número de profissionais pagos, levando a que na maioria dos casos os únicos voluntários neste tipo de organizações sejam os membros dos órgãos sociais. O terceiro fator responsável pela intensificação do voluntariado prende-se com o aparecimento de “novas áreas de voluntariado”, relacionadas com as temáticas dos direitos humanos, da cooperação para o desenvolvimento, do ambiente, dos direitos dos animais, entre outras. Com a instituição do ano de 2001 como o Ano Internacional do Voluntário (AIV), assistiu-se a uma “aproximação das diferentes áreas” do voluntariado, que de acordo com Catarino (2004 e 2007a) constitui o quarto fator de intensificação do voluntariado.

Em Portugal, o Estado assume um novo papel, a partir de 1995, ano em que o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social inicia os trabalhos de preparação da legislação específica sobre o voluntariado, aprovada em 1998 – Lei n.º 71/98, de 3 de novembro. Esta Lei veio estabelecer as bases do enquadramento jurídico do voluntariado, colocando limites e definições em esferas como o voluntariado, o voluntário, as organizações promotoras, os direitos e deveres, a relação entre o voluntário e a organização promotora, etc. (Delicado, 2002). Em 1999 é criado o Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado, através do Decreto-Lei n.º 389/99, de 30 de setembro, integrado por diversas áreas do Estado e por organizações do terceiro setor e organizações de voluntários, estabelecendo-se como mecanismo coordenador e facilitador das atividades de promoção do voluntariado.

O reconhecimento jurídico e a constituição do CNPV surgem como um novo impulso para a promoção e divulgação do voluntariado, que culminou com a aprovação em 2001, no decorrer da comemoração do AIV, do “Plano Nacional de Promoção e Divulgação do Voluntariado”. Para Acácio Catarino (2004), deste documento emergem duas linhas de ação estratégica – motivação (visibilidade e renovação) e orientação das atividades (expansão e aprofundamento).

O ano de 2001 é, aliás, no entender dos entrevistados, o momento de viragem na evolução e expansão do voluntariado. O AIV contribuiu para o reconhecimento social do voluntariado e para um maior conhecimento desta realidade:

No ano 2001, que foi o Ano Internacional dos Voluntários, presidido pela Sra. D. Maria José Rita, deram-se passos largos em relação ao voluntariado. O voluntariado passou assim a ser considerado uma atividade mais séria. Antes falava-se de voluntariado de forma genérica e nas chamadas revistas cor-de-rosa. Em 2001 a própria comunicação social começou a dar uma cobertura diferente ao tema. Produziram-se estudos promovidos por universidades, houve grupos que se interessaram pelo voluntariado a sério... em 2001, e há várias publicações, produzidas a partir dos estudos feitos nesse ano (l 5).

No ano 2001, quando as Nações Unidas declararam Ano Internacional de Voluntariado deu-se um passo muito importante em Portugal. A comissão que foi encarregada de dinamizar essas atividades tinha sido criada nesse ano e apenas para ações comemorativas, mas quis participar efetivamente e criaram-se dinamismos muito interessantes (l 8).

No Plano Nacional de Ação para a Inclusão (2003-2005) foi incluído como meta para a promoção do voluntariado, a criação de Bancos Locais de Voluntariado em todos os concelhos, sendo o CNPV responsável pela sua promoção.

Apesar desta intensificação foram vários os autores que consideraram ser insuficiente a ação do Estado na promoção do voluntariado. Martín *et al.* (2005:13) referia, em 2005: "a partir de 2002 nenhuma medida concreta para o desenvolvimento do movimento voluntário foi tomada. (...) O período de 2002 até à atualidade marca um evidente retrocesso no desenvolvimento de medidas ativas de promoção do movimento voluntário." Também Catarino, em 2007, considerava que o voluntariado em Portugal estava numa fase de "impasse", uma vez que continuava a ser visto como algo do passado e sem reconhecimento, quando comparado com o trabalho remunerado (Catarino 2007a).

O ano de 2011 veio, sem dúvida, trazer um renovado interesse no voluntariado em Portugal, com a proclamação do Ano Europeu das Atividades de Voluntariado que Promovam uma Cidadania Ativa, pelo Conselho de Ministros da União Europeia. Este Ano visou:

Incentivar e apoiar, nomeadamente através do intercâmbio de experiências e de boas práticas, os esforços desenvolvidos pela Comunidade, pelos Estados-Membros e pelas autoridades locais e regionais, tendo em vista criar condições na sociedade civil propícias ao voluntariado na União Europeia (UE) e aumentar a visibilidade das atividades de voluntariado na UE ⁵¹.

Este objetivo geral foi operacionalizado em quatro objetivos específicos orientados para as instituições europeias, os Estados-Membros, as organizações promotoras do voluntariado, os próprios voluntários e a sociedade em geral, a saber: (1) criar um ambiente propício ao voluntariado na UE; (2) dar meios às organizações que promovem o voluntariado para melhorar a qualidade das suas atividades; (3) reconhecer o trabalho voluntário e (4) sensibilizar as pessoas para o valor e a importância do voluntariado.

(51) Decisão do Conselho de 27 de Novembro de 2009, relativa ao Ano Europeu das Atividades de Voluntariado que Promovam uma Cidadania Ativa (2011) (2010/37/CE).

Em Portugal, a coordenação financeira e logística do Ano ficou a cargo do CNPV, presidido por Elza Chambel, tendo também sido criada para este Ano uma Comissão Nacional de Acompanhamento, presidida pela jornalista Fernanda Freitas e incluindo 51 entidades. Esta comissão, muito abrangente, incluiu representantes de ministérios, governos regionais e locais, institutos e outros órgãos públicos, das várias confederações do terceiro setor, da sociedade civil e do mundo associativo e do voluntariado em Portugal, de várias confederações sindicais e de confederações empresariais e a Rede de Responsabilidade Social. O papel desta Comissão foi, sobretudo, a produção de contributos para o programa do AEV e o acompanhamento das suas atividades. A mobilização das entidades, para o envolvimento em iniciativas locais, foi outro desafio lançado a esta Comissão e às entidades ali representadas (Resolução do Conselho de Ministros n.º 61/2010, de 25 de Agosto de 2010).

O Ano foi lançado com uma iniciativa europeia em todos os países da UE, a *European Tour of Volunteering* (Volta Europeia do Voluntariado) sob forma de feira do voluntariado. Esta iniciativa que inclui reuniões, debates, conferências e oficinas, teve o seu ponto alto em Lisboa tendo sido, posteriormente, reproduzida em muitas outras localidades, a partir da iniciativa das entidades e organizações locais, agora, na forma de mostras de voluntariado. Para além disso foi realizado um elevado número de atividades, algumas de carácter europeu, e lançadas várias iniciativas por entidades nacionais promotoras do voluntariado, fazendo confluir uma grande diversidade de atores sociais para um mesmo objetivo: a promoção do voluntariado. Vale a pena mencionar algumas atividades para dar conta desta diversidade e do impacto deste Ano na sensibilização para o voluntariado. Foram organizadas conferências internacionais⁵² e numerosos encontros locais entre entidades promotoras. Foram financiados três projetos emblemáticos do AEV com o objetivo de desenvolver abordagens inovadoras com vista à construção de parcerias de longo prazo entre organizações da sociedade civil⁵³. Também foram realizados documentários com testemunhos de voluntários e colocados em páginas da Internet, nomeadamente na página do AEV-2011⁵⁴, ou transmitidos em programas de televisão⁵⁵. Foram, ainda, atribuídos prémios tanto a organizações como a voluntários. Por exemplo, a Fundação *Manuel António da Mota* dedicou a 2.ª edição (2011) do seu prémio anual ao voluntariado, premiando organizações promotoras de voluntariado que se destacaram nesta área, tendo-se associado à TSF para a divulgação do prémio e das iniciativas⁵⁶. Também a Confederação Portuguesa do Voluntariado lançou o prémio anual destinado a reconhecer voluntários, o “Troféu Português do Voluntariado”. Foram realizados espetáculos de solidariedade sobre o tema, múltiplas atividades nas escolas, levadas a cabo inúmeras iniciativas locais de voluntariado ambiental, foi dedicada uma edição da Lotaria ao voluntariado e realizada uma marcha do voluntariado nas marchas populares de Lisboa. Destacamos, ainda, a iniciativa da Fundação EDP, chamada “Parte de Nós”, para a recuperação de 12 hospitais públicos envolvendo 1.400 voluntários e 50 empresas, entre outras.

Em suma, é inegável que o AEV foi altamente visível e mobilizador, tendo renovado a dinâmica que havia sido criada em torno do AIV e contribuindo para uma maior sensibilização em relação ao voluntariado o que, aliás, nos foi frequentemente confirmado no contacto com pessoas e entidades envolvidas na promoção do voluntariado.

Todavia, se o Ano Europeu reconheceu e criou mais sensibilidade social para o voluntariado e criou ou fortaleceu laços entre diversas organizações, acentuou algumas debilidades e teve fraca expressão ao nível legislativo e governamental. No primeiro caso realçamos que, como nos foi dito por vários entrevistados, o sucesso do Ano

(52) Por exemplo, o Seminário Europeu “A identidade cultural do Voluntariado no Mediterrâneo”, na Fundação Calouste Gulbenkian.

(53) Foram: o projeto Volunteerbook, uma rede social para voluntários, lançado pela Entrajuda, um projeto de voluntariado no meio prisional organizado pela Cruz Vermelha Portuguesa e um projeto de distribuição de refeições a sem-abrigo em Lisboa promovido pela Fundação Bonfim.

(54) http://www.aev2011.eu/eu_ja_faco_a_diferenca

(55) <http://www.rtp.pt/programa/episodios/tv/p24130>.

(56) Rubrica “Portugal Voluntário” em http://www.tsf.pt/Programas/programa.aspx?content_id=1833268&audio_id=2164223.

ao gerar interesse pelo voluntariado, quer por pessoas quer por organizações, não foi totalmente acompanhado pela necessária educação dos atores do voluntariado, de forma a conciliar as expectativas e motivações para a prática do voluntariado com as práticas e necessidades das organizações que acolhem voluntários.

No ano passado, sendo o Ano Europeu, tivemos muitos inscritos, mas depois nas entrevistas já não querem ser voluntários (BLV 3).

Temos poucas instituições e temos bastantes voluntários, mas poucos estão integrados, não temos muitas áreas e muitas instituições. Estamos tentando incentivar...no ano passado foi relativamente fácil porque era o ano do voluntariado. Este ano não é simples. Acho que as organizações perceberam que ter voluntários, implica enquadrá-los, ter um seguro. Implica algum trabalho. Neste momento que as entidades têm pouco dinheiro e poucos recursos (BLV 5).

Também não é certo que se tenha criado capacidade institucional e organizacional para dar continuidade à promoção do voluntariado, com a mesma relevância que teve no seu Ano Europeu, e que o atual contexto de crise profunda não venha a colocar em causa todo o esforço desenvolvido e o potencial criado. O esforço de investimento das organizações para a sua capacitação em gestão do voluntariado colide, neste momento de crise, com a necessidade de resposta ao agravamento dos problemas sociais e com os cortes na despesa pública, relegando para segundo plano aquele tipo de preocupações.

O governo anunciou um Plano Nacional de Voluntariado em maio de 2012⁵⁷. De acordo com algumas informações apuradas, este Plano irá responder a limitações identificadas no atual enquadramento legal do voluntariado, nomeadamente ao nível das limitações ao voluntariado empresarial, ou das limitações do seguro social voluntário, aplicável, neste momento, apenas a voluntários maiores de 18 anos, prevendo-se a sua aplicação a partir dos 16 anos. Segundo algumas declarações, prevê-se uma aposta na promoção do voluntariado empresarial e na administração pública, numa perspetiva de responsabilidade social⁵⁸. Por outro lado, também se perspetiva uma aposta na promoção do voluntariado nas escolas que, conforme informações avançadas, poderá refletir-se nos certificados escolares “para efeitos de valorização escolar e cívica” e pela certificação das próprias escolas através de um “selo de escola solidária”⁵⁹. O desenvolvimento de uma cultura de voluntariado nas escolas não é uma questão nova, tendo sido objeto de uma publicação, *Voluntariado no Currículo do Ensino Secundário*, editado pela Comissão Nacional para o Ano Internacional dos Voluntários (CNAIV), sobre o contributo da Educação para a formação e motivação dos jovens para o voluntariado.

Por outro lado, o CNPV foi extinto e fundido num mega-conselho, o Conselho Nacional para as Políticas de Solidariedade, Voluntariado, Família, Reabilitação e Segurança Social (DL n.º 126/2011, de 29 de dezembro, art.º 18.º) não se sabendo, ainda, quais as atribuições que transitam do CNPV para o novo órgão nem se existirá um investimento em recursos públicos para a promoção do voluntariado.

Um outro sinal pouco positivo refere-se à associação que tem vindo a ser feita, nomeadamente pelos meios de comunicação social, entre voluntariado e a nova medida anunciada pelo governo de impor aos beneficiários do Rendimento Social de Inserção o desenvolvimento de um determinado número de horas de trabalho socialmente útil.

(57) <http://www.portugal.gov.pt/pt/os-ministerios/ministerio-da-solidariedade-e-seguranca-social/mantenha-se-atualizado/20120530-msss-plano-nacional-voluntariado.aspx>; <http://www.portugal.gov.pt/pt/os-ministerios/ministerio-da-solidariedade-e-seguranca-social/mantenha-se-atualizado/20120530-msss-plano-nacional-voluntariado.aspx>

(58) <http://www.portugal.gov.pt/pt/mantenha-se-atualizado/20120316-pm-bioetica.aspx>

(59) <http://www.portugal.gov.pt/pt/mantenha-se-atualizado/20120316-pm-bioetica.aspx>

Independentemente do mérito desta medida, o facto de se tratar de trabalho obrigatório exclui-o do conceito de voluntariado, ao contrariar a definição de trabalho voluntário. Numa sociedade onde não existe tradição de voluntariado e há ainda muita pedagogia a fazer neste campo, a associação entre esta forma de trabalho e o voluntariado pode fazer regredir os ganhos do AEV-2011 criando mais desafios à atuação das organizações de infraestrutura do voluntariado na educação para o voluntariado.

Noutros países europeus, os especialistas entrevistados parecem revelar, também, uma certa decepção com os resultados do AEV-2011. De acordo com as suas afirmações, este Ano Europeu, demonstrou capacidade na promoção da imagem do voluntariado e na sensibilização do público mas não conseguiu mudar, de forma substancial, o panorama do voluntariado. Adam Jagiello-Rusilowski, da Universidade de Gdansk, aponta como um dos principais efeitos positivos do AEV na Polónia o *marketing*, a sensibilização e a promoção de imagens positivas relativamente ao voluntariado, bem como a difusão da necessidade das boas práticas entre os Estados-Membros e outros *stakeholders*, visão igualmente defendida/partilhada pelos especialistas portugueses.

Já Mehmet Burak Baydar, do *Gaziantep Genclik ve Kultur Dernegi*, uma Associação de Juventude e Cultura da Turquia refere, por exemplo, que o AEV não trouxe nada de significativo às atividades, não trouxe nada em termos de inovação e não acrescentou nada ao setor. Blendi Dibra, da Associação *Intelektualet e rinj, Shprese* (IRSH) refere que, ainda que as políticas de promoção do voluntariado tenham contribuído para o desenvolvimento do setor, elas não foram acompanhadas por políticas regionais e nacionais.

Por outro lado, em países onde o voluntariado tem uma imagem positiva na sociedade, como Inglaterra, encontramos testemunhos como o de Nick Ockenden, do *Institute for Volunteering Research*, para quem "o potencial do Ano Europeu do Voluntariado em Inglaterra foi minimizado pela política de cortes no financiamento público das organizações do terceiro setor".

O reconhecimento e apoio ao setor do voluntariado jogam-se, também, ou sobretudo, ao nível da União Europeia. A questão do papel da UE na promoção do voluntariado não é pacífica, tal como não têm sido pacíficas outras iniciativas de criação de instrumentos reguladores, ao nível europeu, na área do terceiro setor (veja-se o caso dos debates sobre os estatutos europeus das associações, das mutualidades e das cooperativas). Xosé Antón, Assessor da *Conselheria de Cultura e Deporte da Xunta de Galicia*, não considera que se deva desenvolver uma política de voluntariado comum para os 27 Estados-Membros: "não tenho muito claro o que pode ser feito dado que a articulação da solidariedade e da participação nos diferentes Estados-Membros varia significativamente". Refere, ainda, que faz mais sentido uma harmonização dos princípios da participação do voluntariado na sociedade e a promoção de políticas ativas de voluntariado - através da participação voluntária e do associativismo - de forma conjunta à semelhança do que se faz nas políticas de emprego.

Da mesma forma que ao nível das instituições europeias não se pode falar ainda de centralidade e coerência política – com exceção da relevância atribuída ao Serviço Voluntário Europeu, há que reconhecer, como refere Xosé Antón, que as políticas de voluntariado da UE são débeis, quando comparadas com outras políticas de carácter económico, debilidade esta que tem vindo a acentuar-se com a crescente secundarização das políticas sociais e de cidadania.

Na verdade, o investimento financeiro da UE na área do voluntariado é pouco significativo, verificando-se, sobretudo, na promoção do voluntariado quando ligado a grandes redes europeias e, ocasional e indiretamente, a programas de voluntariado. Um exemplo deste fraco investimento é o orçamento destinado ao Ano Europeu do Voluntariado considerado, por muitos, diminuto, para uma celebração que envolve, diretamente, 100 milhões de europeus.

Todavia, um exemplo da possibilidade de harmonização, de que falava Xosé Antón, é o reconhecimento de competências adquiridas através do voluntariado. A possibilidade deste reconhecimento, ainda em discussão, iniciou-se na *Conference on Mutual recognition skills and competences gained through Volunteering: An European Debate*, organizada conjuntamente pelo CEV, o Comité Económico e Social e a Comissão Europeia, em 2007, prevendo a sua integração no *Europass*, segundo a Comunicação da UE adiante referida.

Um conjunto de resoluções, relatórios e comunicações emanados, recentemente, das instituições europeias são um sinal positivo para a construção de uma estratégia de apoio ao vasto “setor” do voluntariado. Considera-se, no entanto, que ainda não se trata de uma estratégia única e coerente que dê ao voluntariado a centralidade que tem vindo a ser reivindicada por muitas das organizações e plataformas do setor. É sintomático que à volta de iniciativas sobre o voluntariado transfronteiriço, se tenham alinhado várias destas instituições com perspetivas mais amplas sobre o apoio ao voluntariado ao nível da UE e dos Estados-Membros, mostrando que existe uma forte pressão da sociedade civil para trazer o voluntariado para o centro da agenda política europeia.

A Comunicação da Comissão sobre as *Políticas da UE e o Voluntariado: Reconhecer e Promover as Atividades de Voluntariado Transfronteiras na UE* (COM (2011) 568 final) é um bom exemplo da dispersão das políticas europeias de promoção do voluntariado, em áreas diversas como expressão da cidadania europeia, na luta contra a pobreza e exclusão, na aprendizagem formal e não informal, mobilidade jovem, promoção do desporto e na ajuda humanitária e ao desenvolvimento. Esta Comunicação recomenda aos Estados-Membros a definição de quadros legais, em contextos onde a tradição e cultura do voluntariado é reduzida, o fomento à investigação e a adoção do Manual da OIT sobre o valor económico do voluntariado, o reconhecimento das qualificações e competências e a eliminação dos obstáculos ao voluntariado em geral e ao voluntariado transfronteiriço.

Muito mais ampla é a Resolução do Parlamento Europeu sobre este mesmo tema, abrindo um vasto campo de perspetivas, orientações, atores, princípios, temas e problemáticas, indo bem mais além quer das questões específicas do voluntariado transfronteiriço quer da Comunicação da Comissão. Na verdade, esta Resolução pode ser entendida como as bases para o desenvolvimento de uma política europeia de voluntariado, desenhada no quadro do Método Aberto de Coordenação (MAC) que foi usado nas áreas do emprego e políticas sociais e se encontra relativamente estagnado. Esta orientação é indiciada, por exemplo, na recomendação aos Estados-Membros para o estabelecimento de metas nacionais para o voluntariado e o estabelecimento de relatórios, monitorização e avaliação das ações de voluntariado – metodologia típica do MAC. Aliás, o apoio, quer pelo Parlamento quer pela Comissão, que tem vindo a ser dado ao estabelecimento do Manual da OIT para a mensuração do valor do voluntariado é um exemplo de formas “soft” de coordenação de políticas à escala europeia, tal como a proposta do Parlamento de incorporação no *European Qualifications Framework* de um quadro de qualificações para formadores em voluntariado.

Esta Resolução, onde é evidente a presença das aspirações do amplo leque de atores da sociedade civil, que constituem a infraestrutura do voluntariado, abrange e alarga os temas da Comunicação da Comissão. Contém recomendações relativas ao voluntariado de idosos, ao voluntariado de jovens com deficiência e de pessoas de minorias étnicas, no sentido da eliminação das barreiras ao voluntariado destes grupos. Contém, ainda, outras recomendações no que às barreiras ao voluntariado diz respeito, designadamente ao voluntariado transfronteiriço e à entrada de cidadãos de países terceiros no território europeu – evidenciando o quanto a temática do voluntariado está encastrada no modelo social europeu e nos elementos da construção europeia. Enfatiza, ainda, também, o papel do voluntariado no desporto, na proteção ambiental, na inclusão social, na democracia e cidadania, o voluntariado empresarial, entre outras formas.

O Parlamento apela aos Estados-Membros, e aos vários atores governamentais e da sociedade civil, para a implementação de melhorias nas condições de funcionamento das organizações. De entre as propostas de melhoria, identificadas pelo parlamento, destacam-se: a criação de uma infraestrutura de formação e capacitação, que contribua para a melhoria da qualidade do voluntariado, dos voluntários e da gestão do voluntariado; e a aposta na melhoria das redes de informação sobre oportunidades e boas práticas de voluntariado. Recomenda, ainda, a criação de um portal europeu, em colaboração com as redes e plataformas do voluntariado, que disponibilize informação sobre boas práticas, voluntariado transfronteiriço, dificuldades e soluções, bem como uma rede transfronteiriça de organizações, com pontos de contacto nacionais, através da coordenação das organizações existentes para facilitar a troca de boas práticas e experiências. Também apela à Comissão para a criação de um *European Volunteer Centre Development Fund* visando o desenvolvimento da infraestrutura do voluntariado. Uma vez mais, estes mecanismos poderão ter um papel importante na governação “soft” do voluntariado à escala europeia.

A Resolução incide também na área das organizações do terceiro setor e de promoção do voluntariado. Apela aos governos e à UE que assegurem um financiamento adequado e estável bem como incentivos fiscais às organizações de voluntariado. Sugere ainda a criação, pela Comissão, de um mecanismo que permita aos Estados-Membros implementarem um regime mais favorável de IVA a estas organizações, a clarificação da diferença entre financiamento às associações e ajuda estatal e retoma a recomendação para a criação do Estatuto Europeu das Associações como forma de ultrapassar barreiras às atividades de voluntariado transfronteiriças.

Não sendo evidente que as 71 recomendações desta Resolução do Parlamento Europeu venham a ser adotadas, no todo ou em parte, é, todavia, um sinal muito claro da relevância que o voluntariado e a sua infraestrutura adquiriram. É também um sinal evidente da capacidade das organizações da sociedade civil para fazer avançar esta agenda, constituindo-se como guião e ponto de referência para o desenho de estratégias de promoção do voluntariado desde o nível local ao nível europeu, tanto no Estado como na sociedade civil.

O Parlamento Europeu manifesta no entanto a sua preocupação, face ao actual momento de crise, relativamente à promoção do trabalho voluntário como alternativa ou substituto do trabalho regular remunerado. Refere ainda que a existência de trabalho voluntário não pode ser “alibi” para os governos no incumprimento das suas obrigações sociais, designadamente na área dos cuidados onde o trabalho voluntário tem particular expressão. Outra preocupação do Parlamento prende-se com a promoção do voluntariado como requisito obrigatório para o desenvolvimento de competências, facto que colocaria em causa a “natureza fundamental” do voluntariado. Também o P.A.V.E., elaborado na sequência do Ano Europeu do Voluntariado pela plataforma europeia de organizações de voluntariado que dinamizou o AEV-2011, expressa estas mesmas preocupações.

4.3. OS DESAFIOS DO VOLUNTARIADO EM CONTEXTO DE CRISE

As preocupações expressas ao nível europeu têm um significado ainda mais agudo em Portugal, não só porque se trata de um dos países europeus em situação mais problemática, mas também porque parte de bases mais frágeis que as dos países com Estados-Providência desenvolvidos ou com uma cultura de voluntariado consolidada.

É inegável que Portugal vinha, ao longo das últimas décadas, a fazer um esforço de convergência em direção ao modelo social europeu e aos níveis de bem-estar na Europa. Apesar disso, Portugal continua a ser um dos países onde são mais profundas as desigualdades de rendimentos e mais ineficazes as políticas de minimização dessas desigualdades, colocando-nos, em 2009, como o 7º país mais desigualitário da Europa, após a Grécia,

Bulgária, Roménia, Letónia, Espanha e Lituânia. No célebre estudo internacional de Wilkinson e Pickett (2009), *Income Inequality and Social Dysfunction*, que mostra a relação entre desigualdade e problemas sociais e de saúde, nos países da OCDE, só os EUA superam Portugal neste índice de “mal-estar” e na desigualdade de rendimentos. Este índice inclui indicadores como confiança, saúde mental, esperança de vida, mortalidade infantil, obesidade, desempenho educativo, gravidez na adolescência, homicídios, criminalidade e mobilidade social.

Um estudo recente, publicado nos Working Papers do FMI (Kumhof e Ranciére, 2010), chega à conclusão que, também em Portugal, a existência de profundas desigualdades de rendimento acentuam as tendências de crise, constituindo-se como um impedimento ao desenvolvimento económico por gerarem sobreendividamento.

No que diz respeito às perspetivas futuras, os dados do estudo do *Social Situation Observatory* (Callan *et al.*, 2011), sobre o impacto das medidas de austeridade até junho de 2011 em Portugal, Espanha, Grécia, Inglaterra, Irlanda e Eslováquia, não são positivos. Conclui, aquele estudo, que Portugal é o país onde se verifica uma maior desigualdade no impacto destas medidas, atingindo sobretudo os grupos sociais mais pobres, com uma quebra de 6% nos rendimentos disponíveis, quando comparados com os mais ricos onde a quebra dos rendimentos é de cerca de 3%. Perspectiva-se, por isso, um aprofundamento das desigualdades sociais que nos desviam da convergência com o modelo social europeu que marcou Portugal desde 1974. Perante isto, e tendo presentes os estudos sobre o capital social que relacionam elevados níveis de proteção social e de segurança social com elevados níveis de participação cívica e de voluntariado (Oorschot e Arts; 2005; Van der Meer, 2006), tanto formal como informal (Plagnol 2009), adivinham-se fortes pressões para um desvirtuamento do voluntariado. Uma área em que esta pressão é mais evidente é a relação entre voluntariado e emprego. Num contexto em que o desemprego atinge níveis intoleráveis e se verifica uma retração nas políticas sociais, as necessidades não satisfeitas aumentam exponencialmente.

Os informantes-chave entrevistados no âmbito deste estudo referem três aspetos críticos da relação entre voluntariado e emprego: (1) o risco do voluntariado substituir o trabalho profissional; (2) as tensões e relações conflituais que podem verificar-se dentro das organizações; (3) e a definição de voluntariado de atividades que na prática não são gratuitas e de livre escolha da pessoa.

Em relação ao primeiro ponto, os informantes alertam para o risco do voluntariado poder ocupar espaços profissionais, áreas de competências ou tarefas dos trabalhadores remunerados, sobretudo em tempos de crise económica (entrevista BLV). Indicadores que podem evidenciar este tipo de situação problemática podem ser, na opinião dos informantes, o excessivo número de horas trabalhadas pelos voluntários ou a utilização do trabalho voluntário para cobrir constantemente tarefas estruturantes da organização.

Quando as vagas começam a ser muitas e os técnicos passam a ser poucos, preocupa-me que as instituições possam aproveitar-se. Não se pode utilizar um voluntário e a suas capacidades como se fosse uma pessoa empregada (...) Preocupa-me quando um voluntário está a trabalhar mais horas do que algum trabalhador de boa vontade (I 15).

É fundamental que as organizações não contem com os voluntários para a resposta a tarefas estruturantes da organização (I 9).

De facto, muitas vezes não é fácil definir a fronteira entre competência de trabalho profissional e competência do trabalho voluntário, ou seja, entre o que são serviços que têm de ser assegurados por trabalhadores remunerados e as atividades complementares a esses mesmos serviços.

Há agora um projeto que eles têm, uma Loja Social, que funciona à base de voluntários. A questão é, poderiam lá estar profissionais? Poderiam, sim poderiam, mas a questão é, se não estivesse aberta neste momento específico, deste contexto político, cultural e económico, provavelmente não existiria este projeto, se não fosse aberto pelos voluntários. Está aberto, porque está aberto com os voluntários daquele conselho, que naqueles dias abrem as portas, embora com orientações técnicas mas são eles que estão lá, a atender as famílias, a dobrar a roupa, etc. (I 6).

Eugénio da Fonseca, Presidente da Confederação Portuguesa de Voluntariado, aborda esta mesma questão, chamando a atenção para a confusão entre o trabalho assalariado e trabalho voluntário. Na opinião de Fonseca (Queirogas e André, 2011:33), “Cada um faz o que tem a fazer na lógica da complementaridade, ou seja, não se substituem postos de trabalho por trabalho voluntário. Se isso acontece, para além de injusto, é uma ilegalidade”. Elsa Chambel, Presidente do Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado, apoia a perspetiva de análise de Fonseca e, ao mesmo tempo, advoga um recíproco respeito entre profissionais e voluntários: “O voluntariado não é para substituir o profissional, mas também não é para ser contra o profissional, tem que ser enquadrado no programa e obedecer ao programa” (Queirogas e André, 2011:33).

Relativamente às tensões e dificuldade de relação entre trabalhadores e voluntários, os entrevistados apresentam e analisam quer as suas experiências diretas nas organizações, quer os aspetos que mais podem propiciar situações conflituais e de confusão de papéis.

Lembro que havia alguns problemas, alguma tensão entre os voluntários que faziam visita aos hospitais e os profissionais, havia uma certa indefinição de papéis. Lembro outra situação em que também havia uma tensão porque as pessoas queriam fazer voluntariado com a criancinha e não queriam fazer voluntariado com base de dados (I 10).

A valorização e o reconhecimento formal do trabalho voluntário por parte das organizações poderiam contribuir, na opinião de um informante, para reduzir o grau de tensão e fricção entre os diferentes atores.

Se há duas pessoas que estão a desempenhar tarefas semelhantes, e uma está a ser remunerada e outra não, é óbvio que vai causar conflitos e até mesmo problemas de motivação. Para evitar essa situação, tem que haver, também no voluntariado, algum reconhecimento, quer seja um diploma, um certificado, etc. (I 14).

Relativamente ao uso incorreto do voluntariado - ou seja, compreender e incluir neste âmbito as atividades que não refletem o espírito e a filosofia autêntica do voluntariado - várias posições críticas foram expressadas pelos informantes chave, destacando-se a importância de não associar o voluntariado com estágios não remunerados (I 17) ou com atividades de voluntariado remuneradas e não livremente escolhidas pelas pessoas.

Obrigar as pessoas a fazer voluntariado parece-me a pior solução possível, quando o que se deveria fazer é proporcionar trabalho remunerado. O voluntariado, por definição, é de iniciativa própria, a partir do momento em que é constrangido passa a ser o quê? (I 10).

Surge também a ideia de que o voluntariado não pode ser uma estratégia de acesso ao emprego por parte de desempregados.

Aqui há qualquer coisa que não é desejável, não é desejável que um desempregado pratique voluntariado como via de acesso ao emprego. Embora nós respeitemos o desempregado que se dispõe a trabalhar como voluntário para ter acesso ao emprego (I 1).

No atual contexto de crise e com os debates que têm surgido sobre o futuro do Estado-Providência poderemos estar perante uma mudança radical de paradigma, cujos contornos são ainda indefinidos. A crise global vem pôr em causa o que Crouch designou de keynesianismo privado, um regime que marcou os últimos anos e que permitiu manter o consumo de massas, típico do Estado-Providência em contexto de retração salarial, através do endividamento das famílias e organizações (Crouch 2008; Crouch 2009). Poderemos, pois, estar perante uma mudança radical de paradigma que coloca de um lado a crescente escassez de empregos e do outro o emprego como principal mecanismo de inclusão social.

Diversos autores têm olhado para a natureza complexa da crise global apontando a presença e interação de várias crises, incluindo a financeira, a fiscal, a económica, a política e a social. Gough (2010), entre outros, chama também a atenção para a crise ambiental e para os efeitos das catástrofes ecológicas na pressão exercida sobre os mecanismos de proteção social do Estado-Providência. Para este autor, estamos agora perante a necessidade de uma segunda desmercadorização, desta vez não apenas da dependência das pessoas em relação ao salário e ao mercado mas da dependência das próprias formas de proteção social em relação ao funcionamento da economia e da dinâmica de crescimento económico, incluindo o esgotamento dos recursos naturais. Segundo o autor, esta desmercadorização poderá passar pela redução das horas de trabalho, a redução do consumismo e da ampliação do que o autor chama de “core economy”, ou seja recursos não monetários presentes no dia-a-dia de cada indivíduo. É evidente que o voluntariado poderá aqui ocupar um lugar muito importante juntamente com outros conceitos como os de economia social e solidária.

CONCLUSÃO

A descrição da trajetória do voluntariado e do seu contexto organizacional e societal quer no âmbito das sociedades mais avançadas quer no contexto português evidenciam a transformação de concepções e fundamentos a partir dos quais se foi estruturando o voluntariado, constituindo-se como estratos que hoje se multiplicam na interpretação do significado do voluntariado. Esta trajetória inclui um primeiro momento, pré-industrial, pré-capitalista, e pré-moderno, associado às formas de intervenção das sociedades estratificadas com estruturas sociais rígidas e claramente definidas, onde cabia aos estratos superiores a minimização das condições de privação dos estratos mais desfavorecidos, imbuídos de um espírito de caridade cristã. As Igrejas desempenharam aqui um papel fundamental na minimização das profundas diferenças e na difusão de um espírito de solidariedade e humanismo. É inegável que o Estado moderno veio usurpar este espaço de atuação das organizações de caridade e, em muitos países, esta transferência de poder não ocorreu sem algumas tensões. Por outro lado, a Revolução Industrial veio também evidenciar aquilo que Salamon descreveu como “voluntary failure”, ou seja a incapacidade da ação voluntária para colmatar todas as necessidades emergentes (Salamon, 1987). Se num primeiro momento a resposta a estas necessidades surgiu a partir da própria sociedade, através das múltiplas formas de organização de base operária mutualista ou filantrópica, o Estado-nação industrial reivindicou, sucessivamente, a coordenação desta ação no campo do bem-estar.

Como vários autores reconhecem, a expansão da intervenção do Estado, que culmina no Estado-Providência, privilegia um modelo centrado nas relações laborais e nos direitos associados ao trabalho, onde a cidadania é alcançada através do estatuto de trabalhador. A centralidade desta relação está também associada à centralidade dos pilares do Estado e do mercado enquanto mecanismos de regulação exclusivos. É nos anos 1960 que se dá o que Santos designa de reemergência do pilar da comunidade, assinalado pelo surgimento de novos movimentos sociais e pelas formas organizacionais que virão a fazer emergir o que hoje se conhece por economia social e terceiro setor (Ferreira, 2009). O voluntariado ganha assim novos significados enquanto associativismo e participação e as temáticas expandem-se para além da ação social e caritativa para muitas das temáticas levantadas pelos novos movimentos sociais.

No contexto da crise do Estado-Providência e da viragem para o neoliberalismo, nos anos 1980, muitas iniciativas sociais são instrumentalizadas e incorporadas no duplo movimento de um Estado que procura partilhar com o terceiro setor e a economia social a resolução dos problemas do desemprego (sobretudo na Europa Continental) e de um terceiro setor que se afirma mostrando o seu papel no emprego. O voluntariado, por outro lado, passou a ser associado ao emprego e, conseqüentemente, às tensões criadas num contexto de crescente escassez de emprego.

Em meados da década de 1990, uma nova ideia de Estado e das suas relações com o mercado e com a comunidade fazem emergir uma nova paisagem, mais híbrida, de um estado capacitador que partilha a governação com atores não estatais, uma sociedade civil mais ativa e plural, uma economia mais responsável e cidadãos detentores de direitos e responsabilidades. O contexto, mais recente, da crise(s) global traz novos desafios à sustentabilidade deste modelo, criando uma tensão entre uma perspetiva de voluntariado que está na confluência de uma nova relação entre Estado, mercado e sociedade e uma forte pressão para a instrumentalização do voluntariado para colmatar as lacunas criadas pela erosão do Estado-Providência, utilizando-o, nomeadamente, em substituição do emprego e das responsabilidades públicas que as conclusões do AIV-2011 exprimem.

Segundo alguns autores, em contextos de crise sistémica as tendências latentes nos sistemas sociais podem ser ativadas, rompendo a rigidez das trajetórias destes sistemas. Tendo em conta as múltiplas tendências presentes na sociedade portuguesa (Ferreira, 2005) podemos identificar duas vias possíveis. Uma via que aprofunda uma mudança no sentido de um regime neoliberal, com a privatização das relações sociais, a residualização do Estado e a mercadorização de tudo. Outra, baseada em inovações sociais e institucionais que passam pelo reforço da governação local, designadamente, democratização da esfera pública, solidariedades sociais alargadas e responsabilidade social empresarial. Muitas das dinâmicas que apontam neste último sentido tornaram-se evidentes, no voluntariado português, ao longo do AEV-2011: novas formas de mobilização da sociedade portuguesa; melhoria da capacidade de articulação entre uma grande diversidade de atores da infraestrutura do voluntariado; consciencialização da sociedade para o voluntariado e rearticulação das dimensões e valores comunitários da sociedade providência com o voluntariado de proximidade e, ainda, o envolvimento das empresas no voluntariado, através do apoio a projetos e do voluntariado empresarial.

É, por isso, inegável que o voluntariado ganhou um novo significado e uma nova importância nas sociedades atuais, quer na UE e nos Estados-Membros, quer na sociedade portuguesa. O voluntariado já não se associa apenas às organizações do terceiro setor ou da sociedade civil, as quais, sendo ainda a sua principal base organizacional, no que diz respeito ao voluntariado formal, já não são o único campo de expressão do voluntariado. Hoje, encontramos um conjunto muito mais amplo de lógicas e de atores que se articulam na construção deste novo campo, que tem como um dos seus principais suportes institucionais a chamada infraestrutura do voluntariado, à qual damos grande relevância neste estudo.

O voluntariado está, indubitavelmente, colocado no centro das grandes questões que se colocam ao futuro das sociedades.

VI.

ENQUADRAMENTO ORGANIZACIONAL DO VOLUNTARIADO:

A DIMENSÃO NACIONAL DA INFRAESTRUTURA DO VOLUNTARIADO

INTRODUÇÃO

No Capítulo IV referimo-nos à infraestrutura do voluntariado existente ao nível europeu, com alguma referência ao contexto internacional na componente organizacional desta infraestrutura. Cabe agora focalizar a infraestrutura existente em Portugal, identificando não apenas os novos atores mas também aqueles que desenvolvem esta atividade há mais tempo. O Capítulo II evidenciou que em termos do contexto internacional e europeu, Portugal ocupa uma posição relativamente débil no que toca aos números de pessoas envolvidas no voluntariado. Portugal aparece lado a lado com países como a Bélgica, Chipre, República Checa, Irlanda, Malta, Polónia, Eslováquia, Roménia, Eslovénia e Espanha. Somos, na verdade, um dos países com mais baixos níveis de voluntariado e a actual estagnação do número de voluntários não indicia uma mudança desta situação. Vários fatores contribuem para este fenómeno: o diagnóstico de uma sociedade civil fraca, com dificuldades de mobilização, organização e autonomia; cidadãos que preferem a participação na esfera das relações familiares em detrimento da esfera pública; um terceiro setor fortemente orientado para o fornecimento de serviços sociais de apoio à família, que requerem elevados níveis de profissionalização e, ainda, práticas de voluntariado, informal, que escapa às estatísticas.

O desenvolvimento de uma infraestrutura do voluntariado (no sentido amplo de centros de voluntariado e outras organizações), de regulação, de mecanismos de financiamento, de comunicação e apoio político têm sido apontados pelas plataformas europeias e pelos documentos de instituições da UE como um mecanismo central para a promoção do voluntariado, particularmente nos países onde este é mais débil. A este propósito, o Capítulo III, focado no enquadramento normativo do voluntariado, numa perspetiva comparada, evidenciou que desde meados da década de 1990 tem existido algum dinamismo na produção de leis enquadradoras do voluntariado. Todavia, como o capítulo bem evidencia, os quadros legais do voluntariado são também considerados desajustados por muitos atores sociais, nomeadamente no que diz respeito à capacidade de enquadrar formas de voluntariado de carácter mais informal e esporádico. Também aqui se assinala uma fraca cultura de voluntariado, que a legislação não ajuda a promover, e alguma incapacidade para traduzir as características da sociedade e do Estado-Providência em Portugal (Andreotti *et al.*, 2001).

Na sequência da perspetiva comparativa que seguimos nos últimos dois capítulos cabe agora desenhar um retrato da infraestrutura organizacional do voluntariado em Portugal. Neste desenho estão presentes as novas formas de intervenção (como as plataformas nacionais de organizações promotoras de voluntariado), as organizações de apoio ao voluntariado e os bancos de voluntariado e, também, as organizações de voluntários estabelecidas há mais tempo na sociedade portuguesa. Ao longo deste Capítulo identificamos exemplos destas estruturas numa perspetiva que não visa esgotar a riqueza deste campo, ainda tão mal conhecido, mas sim privilegiar a variedade de práticas, as boas práticas e os setores que têm vindo a ter um papel estruturante da ação voluntária em Portugal.

1. O CONSELHO NACIONAL PARA A PROMOÇÃO DO VOLUNTARIADO (CNPV)

Em 1999 foi criado o CNPV, através do Decreto-Lei n.º 389/99, de 30 de setembro, que esteve envolvido nas atividades do Ano Internacional do Voluntariado, em 2001.

Trata-se de um organismo público, na dependência do Ministro do Trabalho e da Solidariedade, onde estão representadas as entidades públicas ou privadas com intervenção nos diversos domínios de atividade do voluntariado⁶⁰, nomeadamente 11 representantes de Ministérios e Secretarias de Estado, 2 representantes dos Governos Regionais, 2 representantes do poder local, 6 representantes de organismos federativos do terceiro setor (Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade – CNIS, União das Misericórdias, União das Mutualidades, Cruz Vermelha Portuguesa, Liga dos Bombeiros Portugueses, Plataforma Portuguesa das ONGD) e duas comissões constituídas no âmbito do CNPV, a Comissão para o Voluntariado no Domínio da Saúde⁶¹ e a Comissão Para o Voluntariado no Domínio da Justiça⁶². Tem, também, 3 membros com estatuto de observadores: a Fundação PT, através do programa “Mão na Mão”, na ótica da Responsabilidade Social; a REAPN (Rede Europeia Anti Pobreza/Portugal) e a Confederação Portuguesa de Voluntariado.

Para uma organização ser membro deste Conselho, a sua adesão terá de ser validada por deliberação do CNPV e aprovada pelo ministério da tutela. Pertencer ao CNPV continua a ser um símbolo de prestígio para as organizações, que encontram neste órgão um espaço privilegiado de reflexão sobre o voluntariado.

É ao CNPV que compete desenvolver as ações destinadas à promoção, coordenação e qualificação do voluntariado. Como nos referem alguns dos entrevistados a intervenção do CNPV é orientada por 3 eixos principais: coordenação, promoção e qualificação. Mas, de acordo com vários testemunhos, a sua intervenção vai para além destas orientações:

O Conselho não se limita a fazer a promoção do voluntariado. Ele tem razões de existir se for para criar condições facilitadoras da prática do voluntariado e da motivação para o voluntariado. E essa criação de condições é pôr à disposição da sociedade civil organizada, através das suas organizações, os mecanismos que facilitem o exercício do voluntariado (l 8).

(60) A sua composição e funcionamento foram definidos através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 50/2000, de 20 de abril.

(61) Da Comissão para o Voluntariado no Domínio da Saúde fazem parte a Associação de Voluntariado do Hospital de São João, a CVP, a Federação das Associações de Doadores de Sangue, a Federação Portuguesa para a Deficiência Mental, o Instituto São João de Deus, a Liga dos Bombeiros Portugueses, a Liga Portuguesa Contra o Cancro, a União das Mutualidades, a União das Misericórdias, a Plataforma Saúde em Diálogo e a Pastoral da Saúde. O coordenador desta Comissão Mosenhor Victor Feytor Pinto é também coordenador da Pastoral da Saúde. In http://www.voluntariado.pt/preview_pag.asp?r=1079&t=Sa%FAde. Ver também *blog* desta Comissão <http://www.voluntariadoensaude.blogspot.pt/>

(62) Da Comissão Para o Voluntariado no Domínio da Justiça fazem parte, para além de um representante deste ministério, a Fraternidade das Instituições de Apoio a Reclusos, a Associação de Apoio à Vítima, a Associação “O Companheiro”, a SCML, a Caritas, a União das Misericórdias, a CVP, a Confederação Portuguesa de Voluntariado, a CNIS e a Associação Vale de Açor, sendo coordenada pela APAV.

Assim sendo, o CNPV tem como principal responsabilidade a efetivação dos direitos dos voluntários, “designadamente no que respeita à cobertura de responsabilidade civil das organizações promotoras, em caso de acidente ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário e à emissão e controlo do cartão de identificação do voluntário” (preâmbulo, Decreto-Lei n.º 389/99, de 30 de setembro). As suas competências são reforçadas na análise efectuada por Ana Delicado, que afirma que as mesmas:

Compreendem a emissão do cartão de voluntário, a promoção de estudos de caracterização do voluntariado, a negociação coletiva de itens como o seguro dos voluntários e a bonificação dos transportes públicos, o acompanhamento da implementação das leis em vigor, a divulgação e sensibilização do público para o voluntariado (Delicado *et al.*, 2002: 38).

De forma geral, compete ao CNPV, por um lado, apoiar as organizações promotoras e dinamizar as ações de formação, bem como outros programas que contribuam para uma melhor qualidade e eficácia do trabalho voluntário e, por outro, desenvolver um conjunto de medidas que fomentem a promoção e divulgação do voluntariado, bem como um melhor conhecimento através da investigação. A sua existência e competências são descritas por alguns dos entrevistados como factos positivos:

A existência de um Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado, que é um espaço de diálogo e cooperação entre o setor público e as organizações de voluntariado, de facto pode trazer muitas vantagens (I 1).

Em termos internacionais, o CNPV tem ligações privilegiadas com o Serviço Voluntário Europeu (SEV), particularmente nas Assembleias da Primavera e do Outono, onde está representado pela Presidente e pelos conselheiros.

O CVPN produziu um *Guia do Voluntário* onde disponibiliza informação para os voluntários, designadamente sobre a sua relação com os destinatários e organizações. A produção deste guia é baseada nos aspetos do enquadramento legal e nos princípios da *Declaração Universal do Voluntariado*. O Guia encontra-se disponível para *download* no *site* do CNPV, a par de outra informação e documentação útil relativa ao enquadramento legal do voluntariado.

O *website* do CNPV disponibiliza, também, informação sobre projetos de voluntariado e tem uma base de dados *online* de organizações promotoras de voluntariado, organizada por concelho, tipos de atividade e população-alvo, e com os contactos das organizações. Disponibiliza, ainda, uma secção dedicada ao voluntariado internacional, com informações e ligações às principais entidades públicas e privadas envolvidas na promoção e organização deste tipo de voluntariado. Funciona também como plataforma de divulgação e interconhecimento de organizações, voluntários e sociedade em geral.

No âmbito das atividades de formação, o CNPV editou, em 2005, um *Manual de Formação em Voluntariado – Manual do Formador*, no qual baseou as ações de formação que co-organizou com bancos de voluntariado e organizações promotoras. Promoveu, ainda, ações de formação de formadores em todos os concelhos do país e criou uma base de formadores, capaz de responder a todas as solicitações.

Produziu também, entre 2002 e 2011, o Boletim Informativo – *Voluntariado, Hoje*, com divulgação de informação sobre as atividades do CNPV (e de organizações promotoras do voluntariado), entrevistas e artigos de protagonistas do voluntariado e informação útil sobre legislação, formação, etc. Os dois últimos números foram dedicados às atividades do Ano Europeu das Atividades de Voluntariado que Promovam uma Cidadania Ativa, no qual o CNPV teve responsabilidades de acompanhamento e coordenação⁶³.

Alguns entrevistados apontaram como fraqueza do CNPV, o limitado número de pessoas para apoio técnico, enquanto outras organizações de voluntariado referem não terem ainda desenvolvido qualquer tipo de sinergia com este, vendo-o sobretudo no âmbito da criação dos BLV e mesmo aqui, funcionando mais como entidade reguladora do que de promoção e apoio. Confirmando esta ideia sobre o papel do CNPV, Pedro Cruz, da Plataforma Portuguesa das ONGD (PPONGD) refere, por exemplo, que se trata de uma estrutura útil e válida, nomeadamente no que diz respeito ao esclarecimento sobre questões legais. No âmbito do estudo sobre o voluntariado, Ana Delicado, por exemplo, refere ter tido contato com a perceção das organizações relativamente a esta instituição referindo que nem estas nem os voluntários lhe atribuem grande significado, tratando-se sobretudo de uma estrutura de supervisão como muitas outras existentes.

Um técnico de BLV refere, porém, a escassez da formação oferecida pelo CNPV face às necessidades existentes e perspetivando a necessidade de uma oferta contínua de formação. Outros entrevistados, como Eugénio Fonseca, são de opinião de que o CNPV deveria estender a sua ação à proposta de medidas legislativas e medidas de cooperação que permitam à sociedade civil desenvolver ações de promoção do voluntariado.

Com a reorganização do Governo e a nova Lei Orgânica do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social o CNPV foi fundido com outras entidades, tendo as suas competências sido agregadas num novo órgão consultivo, o Conselho Nacional para as Políticas de Solidariedade, Voluntariado, Família, Reabilitação e Segurança Social, o qual “tem por missão coadjuvar o membro do Governo responsável pela área da solidariedade e da segurança social na definição e execução das diversas políticas a prosseguir no âmbito do respetivo ministério” (DL n.º 126/2011, de 29 de dezembro, art.º 18.º). Todavia, à data da elaboração deste estudo, não se conheciam ainda as competências do novo Conselho na área do voluntariado, não sendo por isso claras as mudanças em termos das competências e estrutura do CNPV.

A questão mais polémica relativamente ao CNPV prende-se com a sua composição, tendo o surgimento da CPV resultado, parcialmente, desta questão. Alguns dos entrevistados referem-se à composição do CNPV como sendo uma extensão do Estado com pouca representação da sociedade civil. Mencionam, ainda, questões relativas à exclusão de entidades federativas da ação voluntária, desde a sua constituição:

A composição do Conselho é discutida porque ela é excessivamente estatal. Ela é na sua maior parte composta por organismos públicos. Depois lá tem quatro ou cinco setores da sociedade civil, mais representativos, e é problemático porque exclui muitas outras (l 8).

Seja como for, parece ser unânime que a criação e atuação do CNPV colocaram o voluntariado na agenda política, como nunca havia acontecido. De acordo com Elza Chambel, presidente do CNPV:

(63) <http://sitio.dgidc.min-edu.pt/cidadania/Documents/RCMAEV2010.pdf>

A grande marca do CNPV foi a criação e dinamização dos Bancos Locais de Voluntariado (BLV). Os primeiros surgiram em 2002, hoje temos mais de noventa implementados no terreno e 35 em formação. São estruturas de nível concelhio que trabalham em parceria com as instituições de solidariedade do conselho, com as ONG, com a educação, saúde, etc. (Entrevista ao *Jornal de Notícias*, 28-03-2011).

2. AS PLATAFORMAS REPRESENTATIVAS NACIONAIS: CONFEDERAÇÃO E FEDERAÇÕES

As plataformas de organizações de voluntariado em Portugal distinguem-se entre plataformas especializadas (em determinadas áreas) e plataformas genéricas. São compostas por organizações da sociedade civil e têm um papel representativo deste setor, perante o Estado e perante a sociedade. Para além disso, desenvolvem muitos outros papéis relevantes que podemos enquadrar nos papéis típicos da infraestrutura do voluntariado designadamente, o fortalecimento de laços e identidade entre as organizações e entre estas e as suas congéneres internacionais, a disseminação de boas práticas e aprendizagem mútua, o *marketing* e promoção da imagem do voluntariado perante a sociedade, o diálogo e pressão junto do poder político com vista a ultrapassar limitações à prática, a gestão e promoção do voluntariado.

Apresentamos de seguida a estrutura de cúpula, confederadora da representação do voluntariado, a Confederação Portuguesa do Voluntariado, e algumas estruturas federadoras setoriais, agregando as organizações de voluntariado e estruturando-se como infraestrutura de voluntariado ao nível do tipo de serviços que oferecem. Caracterizamos três destas federações com o objetivo de ilustrar o seu papel e dar conta da variedade de organizações e práticas de voluntariado na sociedade portuguesa.

2.1. A CONFEDERAÇÃO PORTUGUESA DO VOLUNTARIADO

A Confederação Portuguesa do Voluntariado (CPV) é uma estrutura relativamente recente, tendo sido constituída em janeiro de 2007. No anúncio da sua constituição, publicado em Diário da República, a 31 de maio, pode ler-se:

A Confederação Portuguesa do Voluntariado tem por objeto representar os voluntários de Portugal, preservar e atualizar a identidade do voluntariado, cooperar com as organizações federadas na criação, desenvolvimento e qualificação das organizações de voluntariado, na qualificação dos voluntários e do respetivo trabalho e no melhor enquadramento dos voluntários nas diferentes organizações promotoras, atuar na cooperação entre as organizações de voluntariado, e entre estas e outras entidades, intensificar o papel do voluntariado na sociedade portuguesa, recolher, tratar e difundir informações sobre o voluntariado, promover a realização de estudos sobre o voluntariado e efetuar avaliações periódicas da situação e do papel do voluntariado (Anúncio n.º 3170/2007, de 31 de maio).

A definição de voluntariado pela Confederação é ampla, bem como a das organizações que a ela se podem associar. Na carta-convite para adesão à CPV, de 12 de março de 2012⁶⁴ lê-se:

Fazemos notar que se consideram como Voluntárias todas as pessoas que, gratuitamente, realizam atividades ao serviço de outrem e do bem comum; tais atividades podem ser de direção, de assessoria, de formação, de execução ou quaisquer outras. Por este motivo, também se consideram organizações de Voluntariado aquelas em que predomina o trabalho profissional remunerado.

(64) <http://www.box.com/s/8dce1881ada66e9ab6ea>

Assim sendo, a composição da Confederação é heterogénea, na linha, aliás, de plataformas idênticas em outros países. São membros da Confederação, federações e organizações de voluntariado como a Cruz Vermelha, a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, o Instituto São João de Deus, a Liga dos Bombeiros Portugueses, a Federação Nacional de Voluntariado em Saúde, a Plataforma Saúde em Diálogo, a Fundação Evangelização e Culturas e, ainda, a Federação das Associações de Dadores de Sangue e a Rede de Universidades da Terceira Idade. Todas estas estruturas são, ou representam, organizações onde o trabalho voluntário é dominante. De realçar ainda as organizações representativas de organizações onde a ação voluntária e o associativismo nas chamadas áreas expressivas e de defesa de direitos são dominantes, como é o caso da Confederação Nacional das Associações de Pais, a Confederação Portuguesa das Coletividades de Cultura, Recreio e Desporto, a Federação de Campismo e Montanhismo de Portugal, a Associação dos Escoteiros de Portugal e o Corpo Nacional de Escutas. No domínio do voluntariado, enquanto instituição de apoio ao voluntariado, também é associado o Instituto de Solidariedade e Cooperação Universitária.

Já ao nível das organizações onde predomina o trabalho remunerado temos presentes representantes como a Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Local (ANIMAR), a CNIS, a União das Misericórdias Portuguesas, a Caritas Portuguesa e as Irmãs Hospitaleiras do Sagrado Coração de Jesus.

Como pudemos constatar, a sua criação teve como finalidade a representação dos voluntários e das organizações, independentemente dos seus domínios de atividade. A sua constituição é caracterizada como um contributo para a afirmação social do voluntariado. Não sendo exaustiva em termos da representação das entidades envolvidas com o voluntariado em Portugal, a CPV é, todavia, expressiva no que diz respeito à sua abrangência, ultrapassando as definições presentes no enquadramento legal do voluntariado e mesmo os indicadores para a sua mensuração.

Como refere um dos entrevistados, a CPV procura integrar a generalidade das instituições de voluntariado e contribuir para a criação de uma identidade do voluntariado:

A Confederação Portuguesa do Voluntariado ainda não integra todas as instituições de voluntários mas, a breve trecho, poderá integrá-las. Deste modo, nós teríamos na Confederação uma estrutura representativa de todos os voluntários, teríamos também uma estrutura de identidade do próprio voluntariado a partir dos voluntários e não a partir do Estado. Com a CPV temos a questão da identidade e da identidade e a questão da representação dos voluntários que antes de facto não existia (l 1).

De facto, como refere, em entrevista, Eugénio da Fonseca, presidente da CPV, a criação desta plataforma está ligada a uma certa consciência das limitações do Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado enquanto estrutura federadora de organizações. Adianta, ainda, que esta consciência tinha já dado azo, aquando da criação do CNPV, à constituição de um Conselho Alargado (relativamente informal e com funções consultivas) e onde surge a ideia da criação da CPV, como organização que parte exclusivamente da iniciativa da sociedade civil. A carta convite para adesão à CPV alude igualmente à natureza diferenciada do CNPV, visto como espaço de cooperação com o setor público e não como estrutura representativa e de reforço de identidade do setor⁶⁵.

(65) <https://www.box.com/s/8dce1881ada66e9ab6ea>

Assim, a CPV tem como objetivos específicos: (1) representar os voluntários de Portugal; (2) preservar e atualizar a identidade do voluntariado; (3) cooperar com as organizações federadas; (4) atuar na cooperação entre as organizações de voluntariado e entre estas e outras entidades; e (5) intensificar o papel do voluntariado na sociedade portuguesa, entre outros.

As atividades da exclusiva responsabilidade da CNP são limitadas, o que se justifica também pela sua recente criação, sendo que muitas são desenvolvidas em cooperação com as associadas. De qualquer modo, refira-se a respeito do último objetivo, a criação do Troféu *Português do Voluntariado* que pretende homenagear o trabalho dos voluntários numa das seguintes áreas: ação cívica, ação social, ciência e cultura, cooperação para o desenvolvimento, defesa do consumidor, defesa do património e do ambiente, desenvolvimento da vida associativa e da economia social, direitos humanos, educação, emprego e formação profissional, proteção civil, reinserção social e saúde⁶⁶. No que diz respeito à representação, subsiste alguma dificuldade de afirmação e reconhecimento por parte do Estado, para quem o papel da CNV não é claro, o que limita este seu objectivo primeiro.

A CPV integra uma variedade significativa de organizações do terceiro setor. No entanto, muitas destas organizações ainda não conhecem ou não manifestam interesse por aquela estrutura representativa, conforme podemos constatar nas entrevistas realizadas. A PPONGD refere, por exemplo, que foram convidados para integrar a Confederação mas não o fizeram e refere não conhecer bem a CPV. Por outro lado, entre a data da entrevista e a da elaboração deste relatório, esta organização, que à altura referia conhecer mal o trabalho da Confederação, passou a integrar esta estrutura representativa. Estamos portanto perante uma estrutura relativamente nova que está ainda em processo de consolidação. Eugénio Fonseca diagnostica entre as organizações a falta de uma cultura de rede mas também a posição ambígua da CPV face ao CNPV, o que faz com que as organizações aguardem uma clarificação.

Fica assim patente a fragmentação da sociedade civil portuguesa, ilustrada com uma organização entrevistada que refere não ter necessidade de estar confederada visto possuir redes de relação com os ministérios. Trata-se de uma cultura corporativista que tem ajudado a manter a sociedade civil pouco estruturada e segmentada em torno de interesses setoriais com níveis diferenciados de acesso ao Estado⁶⁷.

Apesar das suas fraquezas a CPV é um embrião de uma ampla estrutura que emerge da sociedade civil, com potencial para criar uma identidade da ação voluntária na sociedade portuguesa e um parceiro para o diálogo com o Estado. Esta abrangência é reconhecida pela própria CPV que enfatiza a plataforma de diálogo criada na Confederação, num contexto de atomização da sociedade civil.

Acho que é apenas uma questão de diálogo, por isso quanto tivermos a plataforma de diálogo que é a Confederação, conseguiremos chegar a esse consenso. Não temos conseguido lá chegar porque andamos atomizados. Na Confederação nós temos pluralidade: desde as coletividades de recreio e cultura, que estão muito marcadas pela presença do Partido Comunista. A ANIMAR, por exemplo, também tem várias sensibilidades no seu seio... portanto, profissionais temos a Cáritas, o Instituto São João de Deus, os escuteiros... e o resto é tudo uma grande pluralidade. E aí temos uma base de encontro (entrevista CPV).

(66) O voluntário vencedor será representante de Portugal no Troféu Europeu do Voluntariado.

(67) Outro exemplo desta característica é o facto de até hoje não ter sido criada uma plataforma de todas as organizações do terceiro setor/sociedade civil a partir da iniciativa destas organizações, ao contrário do que tem vindo a suceder na maioria dos países (Ferreira, 2008).

O CNPV e a CPV podem ser vistos como duas instituições nacionais de promoção do voluntariado, a primeira com carácter estatal orientada para o fortalecimento de pontes entre as organizações, os voluntários e a administração pública e a segunda com carácter representativo e de fortalecimento de laços e identidade entre organizações e entre voluntários. Alguns entrevistados entendem que as duas entidades não são conflituantes, sendo disso exemplo o facto de a CPV fazer parte do grupo de observadores do CNPV.

De facto, tal como referido pela maioria dos entrevistados, as duas organizações têm trabalho em conjunto e de forma complementar:

São mesmo complementares por natureza! Claro que hoje em dia algumas entidades têm tido alguma dificuldade em aceitar a Confederação, admitindo que ela vem duplicar o Conselho, ora de facto não é nada disso, por uma razão óbvia, não faz sentido que seja um organismo do Estado a representar os voluntários. Quando não houvesse outras razões temos esta! (I 1).

Parece ser a questão da representação dos voluntários e da identidade do voluntariado o único aspeto de tensão entre o CNPV e a CPV, pelo menos segundo a opinião de alguns dos entrevistados, que entendem que o voluntariado não deve estar sobre o controlo político do Estado. Esta tensão é notada na posição da própria CPV, que nos refere que as instituições têm uma identidade e não deviam estar a ser galvanizadas pelo poder público, embora sintam que têm mais vantagens ao serem representadas por uma instituição de domínio público (entrevista CPV).

2.2. A FEDERAÇÃO NACIONAL DO VOLUNTARIADO EM SAÚDE

A FNVS é uma das estruturas representativas setoriais que integram a CPV. Trata-se de uma organização sem fins lucrativos, criada em 2007, representativa de Ligas, Associações de Voluntários, Amigos de Hospitais, Centros de Saúde e outras Unidades de Saúde, bem como Associações Hospitalares, tendo como objetivos principais a promoção dos valores e da identidade do voluntariado de saúde, a representação e a defesa dos interesses das organizações, na relação entre estas e as organizações da administração pública e poder local, e promover o voluntariado em saúde na mobilização de voluntários e melhoria dos serviços aos utentes⁶⁸.

Em 2011 a FNVS criou a Agência Portuguesa para o Voluntariado em Saúde (APVS) alargando o papel da FNVS, de promoção do voluntariado, para a oferta de um conjunto de serviços próprios das organizações de infraestrutura. Esta Agência, com base na Internet, na página da FNVS, apoia tanto as organizações promotoras como os cidadãos interessados em desenvolver atividades de voluntariado na área da saúde, alargando assim o âmbito de atuação da FNVS quer em termos dos seus públicos quer em termos das suas atividades. A APVS tem como finalidades:

- a) Promover o encontro entre a oferta e a procura de voluntariado;
- b) Sensibilizar os cidadãos e as organizações para o voluntariado;
- c) Divulgar projetos e oportunidades de voluntariado;
- d) Contribuir para o aprofundamento do conhecimento do voluntariado.

(68) <http://www.voluntariadoemsaude.org/pages.aspx?pg=estatutos>

De acordo com os estatutos da APVS, os voluntários são associados complementares da FNVS tendo os direitos e deveres definidos pela FNVS e de acordo com a Lei do Voluntariado. Por outro lado, existe ainda o estatuto de Beneficiário da APVS, para aqueles que não podem ser associados, voluntários ou colaboradores da FNVS. Estes Beneficiários beneficiam em condições mais vantajosas nos serviços e eventos promovidos pela FNVS.

Esta Agência mantém uma base de dados de candidatos a voluntários e de entidades promotoras de voluntariado, fazendo a mediação entre a oferta e a procura. A candidatura dos potenciais voluntários faz-se através do preenchimento de uma ficha na Internet que inclui informação biográfica e sobre as disponibilidades e áreas de interesse, bem como a possibilidade de escolha da entidade preferencial para o desenvolvimento das atividades voluntárias, entre as organizações promotoras inscritas na base de dados, associadas efetivas da FNVS.

Entre as iniciativas da APVS destacamos: o incentivo à celebração de acordos entre voluntários, entidades promotoras e FNVS; os acordos de voluntariado entre o voluntário e a entidade promotora; a emissão do cartão de identificação do voluntário; a supervisão do processo de acolhimento e integração do voluntário na organização promotora, bem como a sua avaliação e verificação do cumprimento das normas legais; e a mediação de conflitos, em articulação com Departamento Jurídico da FNVS que conta com a colaboração voluntária de juristas, membros ou amigos da Federação.

A APVS desenvolve, ainda, ações de informação e de formação para os voluntários e para as organizações. No âmbito da formação de voluntários a FNVS/APVS tem uma bolsa de formadores, voluntários, para formação das organizações filiadas e outras. Outro dos produtos oferecidos pela FNVS são os seguros de acidentes pessoais para voluntários, para dirigentes associativos e para beneficiários de ações de voluntariado, em condições mais favoráveis.

De acordo com os seus estatutos, são também atribuições desta Agência promover a criação de um Centro de Documentação, eletrónico, sobre voluntariado, bem como produzir e apresentar ao CNPV, relatórios periódicos de progresso e outros dados de natureza estatística⁶⁹.

2.3. A PLATAFORMA DAS ENTIDADES DE VOLUNTARIADO MISSIONÁRIO

A Plataforma das Entidades de Voluntariado Missionário é coordenada pela Fundação Fé e Cooperação, desde 2002, uma ONGD portuguesa católica que atua nas áreas da Educação para o Desenvolvimento, Advocacia Social e Cooperação para o Desenvolvimento em países de língua oficial portuguesa. Esta Fundação, também designada Evangelização e Culturas, integra a CPV e também a PPONGD a que nos referiremos abaixo.

O voluntariado missionário é um tipo de voluntariado com uma identidade forte, fundamentado na motivação cristã e num conjunto de valores associados ao princípio da dádiva cristã.

O voluntariado missionário tem uma matriz religiosa, cristã, quer a nível da génese de cada grupo ou entidade, da formação oferecida aos candidatos, quer ainda no que respeita aos parceiros com os quais os voluntários trabalham no terreno, que são sobretudo missionários religiosos membros de congregações religiosas. (FEC/CIPAF, 2011: 9).

(69) <http://www.voluntariadoemsaude.org/pages.aspx?pg=pagina2>

O voluntariado missionário surgiu em Portugal em 1988 a partir de dois movimentos católicos, Leigos para o Desenvolvimento e Jovens Sem Fronteiras, no seio de uma experiência de voluntariado de dois anos em São Tomé e Príncipe e na Guiné-Bissau. Desde então, cerca de 4.000 pessoas fizeram voluntariado missionário em países lusófonos. De acordo com um inquérito realizado pela Fundação Evangelização e Culturas (FEC), entre 2005 e 2010 houve um crescimento do número de pessoas em voluntariado relativamente a períodos anteriores. De acordo com este estudo, quando os voluntários regressam das missões no estrangeiro continuam as suas atividades em território nacional desenvolvendo laços com comunidades migrantes dos países onde trabalharam. Por norma, os voluntários regressam a estes países quer para voluntariado quer para cooperação.

Esta Plataforma que, conforme refere o *website*, procura promover a partilha de experiências e desenvolver uma formação conjunta, agrega mais de 61 organizações de voluntariado missionário entre as quais se encontram grupos universitários de ação social, movimentos ligados a congregações religiosas, grupos missionários diocesanos, paróquias e organizações não-governamentais ligadas à Igreja Católica.

Funciona, também, como organização de infraestrutura do voluntariado desenvolvendo um conjunto de atividades como:

- . Formação para o voluntariado missionário através do Plano Anual de Formação de Voluntários que, segundo o plano de 2009-2010, se organiza em sessões de dois dias subordinadas a diversos temas;
- . Organização de atividades para partilha de experiências, de que é exemplo o Dia do Voluntariado Missionário;
- . Divulgação dos trabalhos e iniciativas das organizações⁷⁰;
- . Promoção de interesses comuns e reforço do papel das entidades, enquanto representante das organizações de voluntariado missionário na Comissão de Acompanhamento ao Ano Europeu do Voluntariado, CNPV e CPV;
- . Promoção de ações de divulgação e comunicação, nomeadamente junto dos meios de comunicação social;
- . Conceção, produção e distribuição de materiais de *merchandising* social.

2.4. A PLATAFORMA PORTUGUESA DAS ONGD

A Plataforma Portuguesa das ONGD nasceu em 1985 de um grupo de ONG que desenvolviam atividades na área da cooperação. Atualmente representa as 69 organizações não-governamentais de desenvolvimento, tendo como interlocutores principais o Instituto Português de Apoio ao Desenvolvimento, a Secretaria de Estado dos Negócios Estrangeiros, o Centro Norte-Sul do Conselho da Europa, a Comissão Europeia e integra a Confederação Europeia das Organizações de Desenvolvimento (CONCORD).

As atividades das ONGD desenvolvem-se em dois espaços geográficos distintos, como nos refere Pedro Cruz, da Plataforma Portuguesa das ONGD, entrevistado no âmbito deste estudo. No estrangeiro, com os projetos de cooperação para o desenvolvimento, e em Portugal, com os projetos de educação para o desenvolvimento. As ONGD acolhem voluntários tanto para o voluntariado internacional como para o voluntariado no território nacional.

(70) http://www.fecong.org/vm_noticias_list.asp

A missão principal da PPONGD não é a promoção do voluntariado mas sim, mais genericamente, “contribuir para melhorar e potenciar o trabalho, a nível político, legislativo e social, promovendo as boas práticas das ONGD Portuguesas, que trabalham para um mundo mais justo e equitativo junto dos Países em Desenvolvimento em áreas como a Cooperação, a Educação e a Comunicação para o Desenvolvimento bem como a Ajuda Humanitária e de Emergência⁷¹”. Todavia, na medida em que o voluntariado é fundamental para algumas das suas associadas, a Plataforma constituiu, em 2005, um grupo de trabalho dedicado ao tema dos recursos humanos e voluntariado (Grupo de Trabalho de Recursos Humanos para a Cooperação), do qual fazem parte 7 ONGD que dependem, em larga escala, do trabalho dos voluntários (Associação Saúde em Português, Equipa D’África, Fundação Fé e Cooperação, Instituto de Solidariedade Universitária, Médicos do Mundo, Obra Missionária de Ação Social/Leigos da Boa Nova e Sol sem Fronteiras).

A partir deste grupo, a PPONGD, tem desenvolvido algumas atividades características da infraestrutura do voluntariado, como a representação do voluntariado internacional no CNPV, a mediação entre a oferta e a procura de voluntários (a partir do *website* onde se encontra uma secção das organizações que recebem voluntários, quer nacionais quer internacionais) e a publicitação das oportunidades de voluntariado. A Plataforma faz, ainda, sensibilização, esclarecimentos e formação para o voluntariado⁷².

Todas as semanas recebemos muitos telefonemas de pessoas que querem participar em projetos de voluntariado. Nós encaminhamos essas pessoas para as organizações mas temos sempre algumas coisas que lhes dizemos à partida, que têm exatamente a ver com a preparação e o conhecimento que as pessoas devem ter quer das organizações com quem vão trabalhar, quer dos países onde querem ir, para as pessoas não saírem daqui sem conhecer minimamente o que vão encontrar (entrevista PPONGD).

Este enquadramento inicial por parte da Plataforma não dispensa a formação específica dada pelas organizações que enquadram os voluntários, cuja duração varia entre seis meses e dois anos, antes destes partirem para o terreno.

A PPONGD desenvolve, também, atividades ao nível da advocacia, como é o caso da negociação do estatuto para os voluntários internacionais de modo a facilitar o seu acesso aos países onde pretendem desenvolver acções de voluntariado.

Por outro lado, publicou, em 2009, um Guia para todos os que ambicionam realizar trabalho de Cooperação, seja ao nível do voluntariado, seja ao nível do trabalho remunerado. Este Guia clarifica os principais conceitos, responsabilidades, direitos e deveres dos voluntários e organizações e contém, ainda, informação de carácter prático.

De realçar, ainda, que a PPONGD elaborou um Código de Conduta do Voluntariado para a Cooperação subscrito pelas organizações que integram o grupo de voluntariado da Plataforma e aberto à adesão de outras organizações. Este código de conduta apresenta um conjunto de deveres, quer para as organizações promotoras quer para as organizações voluntárias, e de valores base que devem ser partilhados pelos seus subscritores. Entre estes valores constam a gratuidade do voluntariado, a preocupação com a qualidade e o profissionalismo.

(71) <http://www.plataformaongd.pt/site.aspx?info=plataforma/oquefazemos>

(72) Em 2011 realizou a 27.ª edição do seu curso de Formação Geral para o Voluntariado.

De acordo com a cultura tradicional de voluntariado tem sido recorrente a sua associação a expressões como, por exemplo: Caridade, Solidariedade, Bondade, Espírito de Sacrifício, Gratuidade, Religião, Altruísmo. No entanto, não parece ser tão imediata a associação entre Voluntariado e conceitos como: Responsabilidade, Profissionalismo, Compromisso, Direitos, Deveres... O atual desafio do voluntariado é precisamente a integração destas novas ideias nos conceitos tradicionais e naquilo que estes têm de positivo e de universal.” (ficha formativa nº 5, Plataforma Portuguesa das ONGD)⁷³.

Refira-se, ainda, o envolvimento da Plataforma na promoção de um voluntariado assente na profissionalização das organizações em detrimento daquelas que trabalham exclusivamente com voluntários.

Há alguns casos em que efetivamente, em períodos mais curtos, médicos, professores, vão trabalhar para os países em regime de voluntariado, mas essa realidade é cada vez mais rara, ou seja, cada vez mais as pessoas e vão enquadradas e são remuneradas para trabalhar para estas organizações (entrevista PPONGD).

3. OS BANCOS LOCAIS DE VOLUNTARIADO E OUTRAS ORGANIZAÇÕES DE APOIO AO VOLUNTARIADO

Resultado das recentes transformações no campo do voluntariado surgiram diversas organizações de apoio que não faziam parte do panorama tradicional do voluntariado em Portugal e em muitos países europeus. Estas novas organizações, como nos foi dado ver no Capítulo IV, têm sido apontadas como uma componente fundamental da infraestrutura do voluntariado. Falamos de estruturas que se dedicam especificamente ao apoio ao voluntariado, que facilitam a relação entre voluntários e organizações, que promovem a sua capacitação e, não menos importante, que promovem o diálogo entre os diversos atores e as diferentes formas/visões (mais novas ou mais tradicionais) de voluntariado. Referimo-nos, em primeiro lugar, aos Bancos Locais de Voluntariado e, em segundo lugar, a outras organizações de apoio. As suas origens são também diversas, se nalguns casos resultam da iniciativa da sociedade civil, noutros, resultam do impulso do Estado, fazendo parte da sua política de promoção do voluntariado.

3.1. OS BANCOS LOCAIS DE VOLUNTARIADO (BLV)

A criação dos Bancos Locais de Voluntariado (BLV) constituiu uma meta do Plano Nacional de Ação para a Inclusão (2003-2005), que definiu como uma das suas prioridades a promoção do voluntariado. São também o resultado da dinâmica do Ano Internacional dos Voluntários em 2001 e do diagnóstico da necessidade de mecanismos que fizessem a “ponte” entre voluntários e organizações. Deste modo, foram criados BLV por todo o território nacional, um em cada concelho (com exceções para concelhos de maiores dimensões como Lisboa e Porto). Tal como refere Maria Elisa Borges, Coordenadora Técnica do CNPV,

Os Bancos Locais de Voluntariado surgiram em Portugal em 2001 e representam uma plataforma de encontro entre quem quer ser voluntário e as organizações que os pretendem integrar. Quando se deu conta que a nível local faltava encontrar uma forma flexível e acessível de fazer este encontro de vontades, foram criadas estas estruturas que de um modo geral têm funcionado bem, tendo em conta que este tipo de organização tem de ser suportada por uma entidade enquadradora – de direito público ou privado. (entrevista ao *Correio do Ribatejo*, 17 dezembro 2010).

(73) Citado in PPONGD, Guia de Recursos Humanos para a Cooperação, Grupo de Trabalho da Plataforma Portuguesa das ONGD, Dezembro de 2009 (<http://www.plataformaongd.pt/conteudos/File/CentroDocumentacao/guia.pdf>)

As entidades que podem constituir BLV (entidades enquadradoras) são pessoas coletivas de direito público, de âmbito central, regional ou local, ou de direito privado, sendo apontadas como exemplo as Câmaras Municipais, as Fundações, as Santas Casas da Misericórdia, as IPSS, entre outros. A criação dos bancos implica que as entidades reúnam meios próprios ao nível técnico, financeiro e logístico que permita assegurar o funcionamento destas estruturas, cabendo ao CNPV a aferição desta capacidade. O peso destas condições/requisitos afasta algumas OTS da instalação de BLV ficando, por norma, instalados nos municípios.

Surgiram assim bancos de voluntariado em diversas localidades. Uns contaram com o apoio das Câmaras Municipais em articulação com as Redes Sociais e outros surgiram por iniciativa das organizações do terceiro setor. De acordo com a listagem do CNPV⁷⁴ até finais de 2011 tinham sido constituídos ou estavam em implementação 141 BLV, dos quais 129 eram enquadrados por Câmaras Municipais e 12 por outras entidades, especialmente Misericórdias, Associações, Cáritas e Fundações. O primeiro BLV de certa forma atípico, no que se refere ao panorama geral, foi criado na Madeira sob a designação de “Casa do Voluntário” e o seu âmbito geográfico abrange toda a Ilha.

TABELA 6.1: N.º DE BANCOS LOCAIS DE VOLUNTARIADO, POR DISTRITO E ENTIDADE ENQUADRADORA (BANCOS CONSTITUÍDOS E EM CONSTITUIÇÃO, 2011)

	TOTAL	CÂMARA	OUTRA
Portalegre	4	1	Misericórdias, Cáritas
Aveiro	11	10	Associação
Porto	13	12	Misericórdia
Beja	3	2	Cáritas
Braga	11	11	
Bragança	3	3	
Castelo Branco	5	5	
Coimbra	9	9	
Évora	1	0	Fundação
Faro	7	7	
Guarda	7	7	
Leiria	10	10	
Lisboa	16	15	Junta Freguesia
Santarém	12	11	Associação
Setúbal	3	3	
Viana do Castelo	7	7	
Vila Real	6	6	
Viseu	11	10	Misericórdia
Açores	1	0	Associação
Madeira	1	0	Associação
Totais	141	129	12

Fonte: elaborado a partir de dados do CNPV.

(74) http://www.voluntariado.pt/preview_documentos.asp?r=1852&m=XLS

Para facilitar a sua constituição o CNPV publicou, em 2004, um Guião para a implementação dos Bancos Locais de Voluntariado. O Guião define como principais objetivos dos BLV: (1) acolher candidaturas de pessoas interessadas em fazer voluntariado, bem como receber solicitações de voluntários por parte de entidades promotoras; (2) proceder ao encaminhamento de voluntários para entidades promotoras de voluntariado; (3) acompanhar a inserção dos voluntários nas organizações para onde foram encaminhados; (4) disponibilizar ao público informações sobre voluntariado; e (5) organizar ações de formação inicial para os voluntários.

Para constituir um BLV, é necessário que a entidade enquadradora⁷⁵ dê conhecimento prévio da sua intenção ao CNPV, que fará o acompanhamento técnico global do processo de constituição, em virtude de o Conselho, nos termos da legislação em vigor, ser a entidade que tem competência para desenvolver as ações indispensáveis à promoção, coordenação, e qualificação do voluntariado. A partir daí os Bancos de Voluntariado devem enviar ao Conselho um relatório anual sobre o número de voluntários inscritos, instituições, encaminhamentos, assim como eventos.

Apesar de ser reconhecido aos BLV liberdade no desempenho das suas atividades, é obrigatório que, antes de iniciarem as suas atividades, as entidades que os acolhem assinem um Protocolo de Cooperação com o CNPV. Este protocolo prevê o desenvolvimento e organização do voluntariado, cabendo ao CNPV, enquanto entidade com competência para desenvolver as ações indispensáveis à promoção, coordenação, e qualificação do Voluntariado, o acompanhamento técnico global do processo de constituição dos BLV, função que lhe foi atribuída por lei.

De um modo geral, o papel do CNPV, no processo de implementação dos BLV, consiste na prestação de informações de natureza variada, na procura de articulação entre diversas iniciativas, no acompanhamento técnico global do BLV e na disponibilização de materiais informativos e formativos editados pelo CNPV. Os BLV, por seu lado, assumem o compromisso de utilizar e difundir os suportes de informação normalizados pelo CNPV e apresentar relatórios periódicos de funcionamento.

Estas estruturas descentralizadas e de base local tiveram e têm como objetivo facilitar a promoção do voluntariado e ser o ponto de encontro entre indivíduos que desejam fazer voluntariado e as organizações que necessitam de voluntários (Rocha, 2006). Os BLV são, então, um espaço de encontro entre as pessoas que expressam a sua disponibilidade e vontade para serem voluntárias e as entidades promotoras de voluntariado, dependendo da existência de vontade local, por parte de potenciais entidades enquadradoras, para que estes sejam constituídos.

No entanto, o facto de funcionarem tão próximo do poder local é apresentado com um aspeto menos positivo da sua constituição:

Vejo os Bancos como expressão da sociedade civil, na sua execução, sempre que possível a sua composição deve ser plurinstitucional [...] A maior parte deles está encostada à autarquia. Para funcionarem a autarquia disponibilizou um ou dois técnicos que mantêm o gabinete, um ou dois técnicos são assalariados. No fim de contas são pessoas que têm que fazer bom trabalho para defender o seu posto. E depois a dificuldade que tenho é compreender se amanhã mudando a orientação da autarquia, mudando a presidência... se isso não põe em risco a própria existência do Banco (l 8).

(75) As entidades que podem constituir um BLV (entidades enquadradoras) devem ser pessoas coletivas de direito público (âmbito central, regional ou local) ou de direito privado, como por exemplo, Câmaras Municipais, Fundações, Santas Casas da Misericórdia, IPSS, entre outros.

Outros entrevistados salientam a necessidade de se conhecer melhor o trabalho desenvolvidos pelos BLV e até mesmo a necessidade da sua existência em determinada localidade.

Nós temos um pouco a impressão que eles têm vindo a aumentar, vão sendo criados em vários concelhos só que também ficamos sem ter bem a noção se existem realmente necessidades locais que estejam a ser respondidas, se os bancos estão a ser realmente operacionais... e se a constituição dos mesmos bancos locais de voluntariado já permitiu uma estrutura de rede nacional de troca/partilha de conhecimentos ao nível de todo o país (l 1).

O CNPV produziu um Manual de Formação e facultou formação a cada um dos novos Bancos constituídos. Entre as temáticas abordadas encontra-se o enquadramento jurídico do voluntariado, motivações dos voluntários, trabalho em equipa, relações interpessoais, etc. Neste âmbito, a formação na realidade dos BLV não constitui, apenas, uma necessidade, mas também uma mais-valia na obtenção de competências para os voluntários e para as organizações.

A mais-valia destas estruturas são sem dúvida a aferição do perfil do voluntário, a adequação deste perfil aos projetos a desenvolver pelas organizações e a formação geral ministrada aos voluntários pelo BLV. (Responsável do Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado, *Colóquio Voluntariado no distrito de Coimbra*, 9 de maio de 2011).

Os Bancos Locais de Voluntariado adotaram o “modelo geral” da formação para o voluntariado, definido pela CNPV, verificando-se, no entanto, alguma dificuldade na resposta às necessidades concretas das organizações.

Nós temos formação de formadores em voluntariado, pelo Conselho Nacional, em Coimbra, já há alguns anos. No entanto, já antes nós tínhamos esta preocupação. Nós Banco achamos que devemos estar na formação em termos de formação inicial (...), direitos e deveres do voluntariado, enfim, o que é que as pessoas podem esperar do voluntariado, será uma formação mais genérica. Na formação contínua organizamos dinâmicas de grupo que favorecem conhecimento entre os voluntários e em termos de coesão, abordamos questões como os relacionamentos interpessoais, gestão de conflitos, trabalho em equipa. Com as entidades, se houver um técnico responsável pelo projeto, será a pessoa mais indicada para dar essa formação mais específica, sem prejuízo de se poder convidar alguém que tenha conhecimento na área”. (Responsável por um Banco Local de Voluntariado (4), *Colóquio Voluntariado no distrito de Coimbra*, 9 de maio de 2011).

Também nos é referido, em entrevista, que os BLV deveriam ter também a responsabilidade de promoção da formação e qualificação (de voluntários e organizações), assim como o levantamento de necessidades sociais locais de intervenção:

Os bancos devem promover a formação dos voluntários e até a qualificação das suas próprias organizações (l 1).

Mas as questões da formação não se colocam apenas aos voluntários e às organizações. A capacidade de gestão de BLV também deve ser alvo de uma reflexão, conforme nos refere o responsável de um destes Bancos:

Há uma necessidade que é transversal a todas as organizações, incluindo os bancos de voluntariado, que é a necessidade de formação específica sobre a gestão do banco de voluntariado, com tudo o que isso implica. Não existe esta formação, sendo o BLV uma coisa nova e toda a formação a ser procurada em Espanha. Penso que será importante essa questão da gestão dos BLV que não é a mesma coisa da gestão de projeto de voluntariado, a gestão de projeto de voluntariado será uma coisa para as organizações (BLV 2).

Encontramos ainda quem defenda que os BLV devem ter uma atitude mais pró-ativa na comunidade, designadamente na realização de diagnósticos de necessidades e desenvolvimento de projetos de voluntariado, para além do apoio aos voluntários e às organizações, que caracterizam a ação da infraestrutura do voluntariado, como vimos no Capítulo IV.

Depois há uma outra missão que ainda seria porventura mais importante que todas as outras, sobretudo no domínio social, que é o banco contribuir para o conhecimento de necessidades sociais não atendidas e depois suscitar uma oferta de voluntariado que seja articulada. Tendo isto em conta, eu acho que vale a pena assumir os aspetos mais positivos dos bancos e tentar enriquece-los com estas linhas de ação (I 1).

Embora os Bancos Locais de Voluntariado sejam importantes para a formação de voluntários e organizações, existem outras entidades que desempenham as mesmas funções, pelo que, por vezes, as organizações recorrem a outras entidades formativas ou integram os voluntários sem terem os Bancos como entidades mediadoras. Por outro lado, as necessidades de formação interna dos Bancos de Voluntariado são, por norma, colmatadas com recurso a outras entidades formadoras acreditadas.

A formação aparece, ainda, e cada vez mais, associada à estruturação dos programas de voluntariado, de acordo com o testemunho de diversos interlocutores.

O nosso trabalho, quer no contacto com os voluntários, quer no contacto com as organizações, é sempre muito forte no sentido de os sensibilizar para receberem formação na área. Achamos que para qualquer organização o projeto de voluntariado não é uma coisa que implique um grande investimento em termos orçamentais, mas implica conhecimento, nomeadamente dos procedimentos. Também as organizações, fazendo parte deste Banco e deste *mailing*, vão receber constantemente informação sobre ações de formação, conferências e outras iniciativas que achamos que os qualifiquem para acolher... de forma cada vez mais conveniente os voluntários (*Workshop* inicial com a FEA, Évora, 23 de novembro de 2010).

Um aspeto apontado relativamente ao trabalho dos BLV é a inexistência de um trabalho em rede, ou seja, de uma relação inter-bancos dentro da mesma área geográfica. Apesar de constituir um dos objetivos iniciais da sua criação, esta articulação ainda não existe.

Apesar de existirem reservas quanto ao funcionamento e papel dos BLV, estes são apontados como um fator de desenvolvimento local do voluntariado:

A criação dos Bancos Locais de Voluntariado trouxe bastante dinamismo a nível local, em termos de reforço local do voluntariado. Acho que o voluntariado como promotor de desenvolvimento local tem um potencial tremendo (I 11).

As entrevistas realizadas a um conjunto de Bancos, de várias regiões do país, permitem clarificar aspetos relativos à sua natureza, enquadramento e formas de organização. A falta de pessoal é um dos problemas identificados pela generalidade dos Bancos, mesmo naqueles que foram criados na dependência de câmaras municipais. Esta falta de pessoal condiciona, de forma determinante, as atividades dos Bancos designadamente os processos de selecção, acompanhamento e formação dos voluntários e organizações bem como a promoção de oportunidades de voluntariado e de dinamização de outras atividades e boas práticas. Verifica-se, ainda, alguma semelhança entre os Bancos no que diz respeito às qualificações dos técnicos, na maioria dos casos, pessoas licenciadas em psicologia e em serviço social.

Todos estes Bancos tiveram uma forte adesão de voluntários. Contudo, a sua integração revelou-se um processo difícil, quer pelo fato de muitos desistirem precocemente quer, ainda, por dificuldades de enquadramento nas organizações.

Os projetos de voluntariado não são uma competência dos BVL mas o facto de estarem associados a organizações como as Câmaras e outras entidades com capacidade organizacional, tem impulsionado o desenvolvimento deste tipo de projetos tanto isoladamente como em parceria. Regista-se, ainda, o desenvolvimento de projetos de voluntariado esporádicos por serem mais fáceis de gerir (organização de campanhas, festivais, etc.) do que os projetos de voluntariado sistemático integrado em organizações. Estes são, sobretudo, desenvolvidos por BVL que se encontram integrados em organizações com maior capacidade de gestão, como é o caso do Banco da Amadora:

A experiência com a escola é uma atividade pontual e não podemos dar continuidade a este tipo de atividade porque nós como Banco temos que intermediar e não podemos promover. Deveriam ser outras organizações a dar continuidade e tornar mais sistemáticas as atividades pontuais. No ano passado por exemplo organizámos uma atividade na Câmara de Amadora e conseguimos sensibilizar os empregados da Câmara e qualificámos também um espaço exterior de uma unidade de toxicodependentes. Estas eram atividades para os funcionários da Câmara. Quando surgem algumas propostas estamos sempre abertos para colaborar, mas em termos de promoção, promovemos mais a nível de comunidade e com os *workshops*, mas não podemos promover atividades.

Também há que ter presente o contexto de criação dos BLV que, ao nível local, ficaram associados às Redes Sociais. Quando estas parcerias são dinâmicas, podem ser mobilizadoras e mobilizadas para o desenvolvimento de projetos interorganizacionais de voluntariado, permitindo assim responder às expectativas dos voluntários quando se inscrevem nos Bancos. Assim, o trabalho na Rede pode permitir colmatar uma lacuna identificada na criação dos BLV que foi a exclusiva focalização no voluntário. Um dos Bancos entrevistados refere:

O banco não trabalha em rede com as instituições. O banco simplesmente apoia as instituições que precisam de voluntários ou que querem apresentar um projeto de voluntariado. Não estamos em rede porque foi mal pensado. Optou-se divulgar para os voluntários em vez de alargar para as instituições. Fizemos o contrário. E agora temos que fazer a procura das instituições. Foi muito mais rápido entrar em contacto com os voluntários (BLV 5).

Assim, na perspetiva do funcionamento dos Bancos (contexto das entidades enquadradoras, parcerias e enquadramento legal) apresentamos, na tabela seguinte, alguns dos BLV entrevistados, tendo como referência a sua dinâmica e presença de boas práticas. Esta tabela identifica, ainda, a presença dos três tipos de actividades associadas à infraestrutura do voluntariado.

TABELA 6.2: ATIVIDADES DOS BANCOS LOCAIS DE VOLUNTARIADO

	APOIO AO VOLUNTARIADO	APOIO ÀS ORGANIZAÇÕES	APOIO À COMUNIDADE
Amadora (Câmara)	Divulgação, sensibilização, entrevista, teste psicológico, 1.ª reunião com voluntário e org., inquérito de satisfação; Semana anual de encontro entre voluntários e organizações; Dia do voluntariado e diploma de mérito.	Reunião de avaliação com técnicos das orgs; Opiniões das organizações em relação ao trabalho do voluntário; Formação sobre gestão de voluntariado dirigido a técnicos e responsáveis de voluntariado.	Atividade de sensibilização junto a escolas secundárias; parceria pontual com organizações na realização de atividades de voluntariado.
Cascais (Câmara)	<i>Site</i> para registo de voluntários, entrevista e colocação do perfil <i>online</i> que as organizações promotoras registadas podem consultar e entrar em contacto direto com os voluntários.	Formação para dirigentes de entidades sobre mais-valia de enquadrar voluntários; Formação para gestores de voluntariado; Procura de projetos de voluntariado de organizações sociais, saúde, culturais e desportivas.	Projetos da Câmara, museus, proteção civil, etc. Voluntariado de funcionários da Câmara; Premio Escola-Voluntário para escolas com projetos de voluntariado.
Matosinhos (Câmara)	Processo de seleção e integração de vol.; Cada voluntário é acompanhado e avaliado mensalmente; <i>Workshops</i> sobre gestão de conflitos para voluntários e gestores de voluntariado.	Espaço de interação e de troca de experiências entre voluntários e gestores de voluntariado; Captação de organizações promotoras.	Projeto de voluntariado de proximidade em parceria; Bolsa de voluntariado empresarial; Projetos de voluntariado da Câmara.
Beja (Cáritas)	Inscrição <i>online</i> , análise do perfil, entrevista, integração em projeto; Formação aos voluntários.	Formação geral a organizações e dirigentes sobre voluntariado em educação, ambiental, saúde e de proximidade, etc.	Apoio a implantação de núcleos de voluntariado de proximidade nos concelhos.
Entroncamento (Assoc.)	Contacto direto dos voluntariados interessados, entrevista, avaliação psicológica, colocação; Formadores são voluntários.	Acompanhamento e avaliação na área da educação.	Ações de divulgação e promoção, conferências, rádio, festas e presença em eventos; Colocação e acompanham. de voluntários nas escolas.
S.M.Feira (Câmara)	Entrevista ao voluntário, oferta das opções, contacto com a organização, 1.ª entrevista com a organização.; Sessão de informação sobre direitos e deveres e enquadramento no projeto específico.	Apoio às organizações no enquadramento e seguro; trabalho no âmbito da Rede Social; Atividades de formação e <i>workshops</i> inseridas num evento bienal para as atividades sociais; Prémio de melhor projeto de voluntariado.	Atividades sazonais em parceria; Proj. sensibilização para o voluntariado junto de jovens e idosos em parceria; promoção de proj. Intervenção comunitária nas escolas; projeto de voluntariado de proximidade.
Cantanhede (Câmara)	Inscrição na base de dados, entrevista, avaliação de perfil, reunião entre organização e voluntário; Questionário anual de satisfação/ avaliação aos voluntários.	Questionário anual de avaliação às organizações; Formação não específica s/ vol. no âmbito da Rede Social.	Projetos da Câmara (Curso de Português para Imigrantes, Banco de Recursos, eventos); Sessões temáticas do Banco abertas à comunidade; Atividades sazonais de várias entidades.
Coimbra (Câmara)	Contactos voluntários, entrevista p/ identif. perfil, contacto com org. promotora; Acompanhamento do voluntário.	Trabalho na Rede Social para chegar junto das organizações; organizações sobretudo sociais.	Projetos Câmara (Apoio aos Sem Abrigo, voluntariado de proximidade); Participação em feiras de voluntariado e palestras.

Nas actividades de apoio ao voluntariado, principal função dos BLV, de acordo com o seu enquadramento, verifica-se uma grande semelhança nos procedimentos tanto na divulgação como no acolhimento, selecção, colocação e acompanhamento dos voluntários. Consta-se, ainda, que são as actividades de apoio às organizações e às comunidades que permitem ultrapassar algumas das dificuldades sentidas no apoio ao voluntariado designadamente, o trabalho com as organizações para a identificação de oportunidades de voluntariado e sua capacidade de enquadramento e manutenção de voluntários. Por outro lado, as actividades de apoio à comunidade estão associadas a actividades paralelas, desenvolvidas pelas organizações enquadradoras, que são potenciadas pelos Bancos. Em suma, torna-se evidente a complementaridade entre estes três tipos de actividades da infraestrutura do voluntariado.

3.2. OUTRAS ORGANIZAÇÕES DE APOIO AO VOLUNTARIADO

Prossequindo a caracterização da infraestrutura do voluntariado, mostramos agora um conjunto de organizações de apoio ao voluntariado que, não sendo BLV, têm um papel de intermediação entre voluntários e organizações, podendo incluir entre as suas actividades bolsas de voluntariado. Estas organizações são aqui referidas, a título exemplificativo, com o objetivo de ilustrar o modo como as suas actividades se enquadram na infraestrutura do voluntariado. Falamos de organizações que se enquadram nas novas tendências do voluntariado e que conseguem dar resposta a necessidades não satisfeitas no âmbito de outras organizações. Identificamos aqui a Entrajuda, a Pista Mágica e o Instituto de Solidariedade e Cooperação Universitária.

A **Entrajuda** é uma organização não-governamental, com estatuto de IPSS, que tem como objetivo central fortalecer as entidades de solidariedade social na organização e gestão de suas actividades, através da intermediação entre as organizações e potenciais apoiantes. Trata-se de uma organização de apoio às instituições sociais, comprometida com a oferta de recursos e instrumentos ligados à gestão e organização, necessários à melhoria do desempenho e dos processos nas organizações sociais, tornando-as mais eficientes e eficazes. A génese da organização está associada ao modelo de atuação do Banco Alimentar contra a Fome de Lisboa e da perceção das fragilidades das organizações, com as quais o Banco trabalhava, pois “as instituições, para prestarem um melhor serviço aos seus utentes, necessitam de muito mais que a receção de alimentos” (entrevista Entrajuda). Inspira-se, todavia, na mesma lógica dos Bancos, na intermediação entre “quem dá e quem precisa receber”.

A Entrajuda faz este trabalho sempre numa lógica de pontes, não o faz diretamente, vai buscar esses apoios a outras entidades que estão disponíveis para o prestar... Poderão ser empresas ou poderão ser os voluntários, e daí aparece essa cadeia, podemos ir buscar bens, podemos ir buscar serviços [...] há voluntários que chegam aqui e que vão desenvolver, por exemplo, uma ação de formação; ou podemos ir a uma empresa que vem aqui desenvolver um projeto solidário para ajudar uma instituição (entrevista Entrajuda).

Criada em 2004 e reconhecida como entidade de utilidade pública, em 2005, funciona como catalisador de apoios para as organizações de solidariedade social. Pretende com estes apoios capacitar as organizações, procurando nas empresas e nos voluntários as capacidades e conhecimentos necessários para a resolução dos problemas e necessidades das entidades. Utiliza como estratégia a mobilização e a aproximação entre empresas, pessoas (voluntários) e organizações, com vista à disponibilização, por parte destes, de conhecimentos, experiências, produtos e serviços.

Como instrumento, a organização, utiliza a chamada Escada da Solidariedade. Esta Escada é constituída por um conjunto de etapas que as instituições deverão percorrer para alcançar os seus objetivos nomeadamente, o diagnóstico dos problemas e necessidades, a definição de soluções, a mobilização de parceiros, a mobilização de voluntários, a implementação de soluções, e a avaliação de impactos e desempenhos. A Entrajuda preocupa-se, também, com a produção de conhecimento na área do voluntariado. Um exemplo da sua atividade na área da investigação é a colaboração com a Universidade Católica Portuguesa na realização de um estudo sobre a caracterização dos voluntários que colaboram com IPSS⁷⁶. A Entrejuda é responsável, ainda, pela coordenação de uma Bolsa de Voluntariado *online* (<http://www.bolsadovoluntariado.pt/>).

A **Escola de Voluntariado da Pista Mágica** é um projeto criado para responder às necessidades de aquisição de competências de voluntários e profissionais das organizações de voluntariado. Trata-se de uma organização de direito privado sem fins lucrativos, de âmbito nacional e de cooperação e educação para o desenvolvimento, com estatuto de organização não-governamental para o desenvolvimento (ONGD).

Para além do propósito central de construção de capacidades para o voluntariado, a Pista Mágica também oferece cursos e *workshops* de formação, ações de educação através do projeto Mudar o Mundo, consultorias temáticas, auditoria em gestão de voluntariado, palestras sobre voluntariado, e biblioteca especializada em voluntariado. A organização assume o voluntariado, a capacitação e a transparência como valores inspiradores das suas atividades. Entende o voluntariado “como uma forma de estar na vida”, a capacitação “como um espaço de aprendizagem e construção de competências” e a transparência “como valor presente a todos os níveis da organização”.

No conjunto das áreas de intervenção a organização identifica os cursos de gestão de voluntariado, o voluntariado internacional e os *workshops* de capacitação de organizações de base, como marca da sua diferença. Ao nível da formação para a gestão do voluntariado, a organização disponibiliza formação a câmaras municipais, bancos de voluntariado, organizações sem fins lucrativos e empresas, bem como consultoria com apoio direto a profissionais e instituições. Também desenvolve atividades de auditoria à gestão:

Criamos agora um serviço de auditoria em gestão de voluntariado, isto é, as organizações que fazem gestão de voluntariado que queiram saber como é que estão a fazer o seu trabalho, nós fazemos também esse serviço. Já fazemos consultoria, a maior parte dela é feita também na área da gestão de voluntariado (entrevista Pista Mágica).

Além destas atividades a Pista Mágica também desenvolve ações de cariz humanitário e campanhas de promoção do voluntariado.

O **Instituto de Solidariedade e Cooperação Universitária** (ISU) nasceu em 1989 como associação juvenil recebendo, em 1991, a designação de Organização Não Governamental para o Desenvolvimento (ONGD). O ISU tem sede em Lisboa e delegações localizadas na região norte, centro e sul de Portugal, instaladas em instituições universitárias, que cooperam no desenvolvimento das suas atividades (Viana do Castelo, Gaia, Viseu e Faro). Os objetivos da sua ação são “fomentar a comunicação e a solidariedade multicultural; proporcionar uma aprendizagem experiencial e a capacitação individual, em contextos diversificados e multiculturais; e promover o exercício da cidadania ativa e uma intervenção cívica solidária”.

(76) As conclusões deste estudo estão disponíveis em http://www.entrajuda.pt/pdf/Voluntariado%20em%20Portugal_Jan%202011.pdf

O voluntariado é uma estratégia fundamental, mas é também um objetivo por si, ou seja, o voluntariado para nós é apostar no crescimento pessoal de alguém, é fazer com que, através do voluntariado, essa pessoa possa mudar o seu comportamento, ser uma pessoa melhor. Temos ferramentas e instrumentos para conseguir atuar, em qualquer circunstância... num contexto cultural que seja diferente, em situações sociais que sejam diferentes, em situações económicas que sejam diferentes, portanto está é um bocadinho a nossa filosofia... e como acreditamos que o voluntariado é essa estratégia mas também é esse o objetivo por si, temos alguns projetos que são só direcionados para o voluntariado e que combinam o voluntariado com outras vertentes aqui, nomeadamente, com a cooperação e com a educação para o desenvolvimento (entrevista ISU).

Desenvolve a sua ação em torno de temas como o voluntariado, a cooperação, a educação para o desenvolvimento e a exclusão social. Define-se, ainda, como um espaço de voluntariado e um projeto de educação para o desenvolvimento, tendo os jovens universitários e pré-universitários como público prioritário.

Os serviços disponibilizados pelo ISU estão organizados em dois eixos de intervenção: (1) ações de consultoria, para as organizações, em áreas como a gestão do voluntariado, gestão de equipas e mediação para a empregabilidade; e (2) ações de formação, baseadas no método ativo de aprendizagem, em voluntariado, gestão de programas, consumo responsável e dinâmicas de grupo. Tem, ainda, um Gabinete de Cooperação, para apoio a estudantes africanos, um Centro de Formação para o Voluntariado e o espaço Alta de Lisboa onde desenvolve atividades de inserção social.

Reflexo da sua preocupação de conciliação entre voluntariado e educação publicou, em colaboração com a Rede Nacional de Consumo Responsável, um *Manual para o Voluntariado em Consumo Responsável*.

Esta organização realiza, ainda, actividades de informação sobre programas e sobre voluntariado; elabora projetos e candidaturas na área da Cooperação e Educação para o Desenvolvimento; e realiza ações e cursos de formação em diversas áreas temáticas.

A ISU distingue-se, de outras organizações congéneres, pela diversidade de projetos de intervenção desenvolvidos, assentes na multiculturalidade e solidariedade e em princípios como a cooperação, a tolerância e a ajuda mútua.

4. AS ORGANIZAÇÕES DE VOLUNTÁRIOS

Não podemos deixar de referir aquela que é a infraestrutura de voluntariado mais antiga e uma das mais sólidas, isto é, as próprias organizações de voluntários. As associações de voluntários estão contempladas na legislação, sendo, por exemplo, uma das formas de organização coberta pelo estatuto de IPSS. Nas organizações de voluntários a gestão do voluntariado está intimamente ligada à gestão da organização pois estes são a peça chave do seu funcionamento. Nestas organizações o número de trabalhadores remunerados é muito baixo e limita-se a assegurar tarefas de gestão do voluntariado e de administração corrente. Incluem-se aqui as Ligas dos Amigos, o Banco Alimentar, os Bombeiros Voluntários, a Cruz Vermelha, entre muitas outras que não poderemos esgotar aqui.

Muitas destas estruturas são bastante antigas e as suas funções são fundamentais para sociedade, quer pela ausência de alternativas e particularidades dos serviços que prestam, quer pela natureza da relação entre o Estado e a sociedade civil, em Portugal. Referimos aqui algumas destas organizações como forma de dar conta da heterogeneidade e extensão deste campo. Muitas destas organizações estão também federadas em estruturas de 2.º grau, como a CPV e a CNPV, mas as suas particularidades e história justificam aqui uma abordagem mais ampla.

4.1. OS BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS

As Associações Humanitárias de Bombeiros Voluntários são pessoas coletivas de direito privado e utilidade pública, onde encontramos voluntários (Corpos de Bombeiros) e pessoal remunerado. Os voluntários são mobilizados para o combate a fogos ou situações de emergência, enquanto os remunerados desenvolvem outros serviços típicos das associações de bombeiros como o transporte de doentes e condução de ambulâncias. Em situação de incêndio todos os bombeiros, mesmo os remunerados, são mobilizados como bombeiros voluntários, tal como acontece com os bombeiros voluntários que trabalham em outras organizações.

Os Sapadores de Lisboa e os Municipais são todos remunerados. De todo o modo, os bombeiros que são voluntários, que dão o nome aos Bombeiros Voluntários, são voluntários. Porque estão disponíveis sempre que lhes é pedido, que é a missão que está dentro daquilo que é o seu quadro de compromisso e a sua formação, etc. Tem regulamentos em ética, em valores, e estão sempre disponíveis. E, aqui, ajudar aquilo que é na sua prática, o combate a incêndios e depois as restantes atividades para as quais são chamados. [...] os Bombeiros não recebem dinheiro nenhum, porque quando em situações extremas, como acontece, é a população lhes dá de comer, que lhes dá o que é necessário. Por outro lado, a Associação desse Corpo de Bombeiros, como é o caso de Évora, de 73 voluntários retirou 29, que são os que auferem vencimento para desenvolverem uma atividade que já não é de natureza voluntária (Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Évora).

Segundo refere Arnaldo Cruz trata-se de um exemplo notável de voluntariado no sentido em que é um serviço de carácter vital, em termos de proteção das populações, e está quase exclusivamente nas mãos de pessoas voluntárias. Os bombeiros voluntários são a “espinha dorsal” do sistema de proteção civil, cumprindo mais de 90% das missões de proteção civil e fazendo-o de forma profissional na medida em têm formação técnica específica (cit. Amaro, 2009).

É um voluntariado quase profissional. Tem muita formação. Se aparecer uma pessoa lá na Central a dizer que quer ser bombeiro voluntário, pode dizer “sim senhor, pode vir para aqui acompanhar”, mas também não pode ir a todas as ações porque há ações de risco. Portanto, eles dão conta do nome e da pretensão e, na oportunidade anual, são feitos cursos. São cursos de 350 horas... é um curso inicial, tem que ter um curso inicial, de 350 horas em que ele se integra no serviço de bombeiro (Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Évora).

Em 1931 nasce a Liga dos Bombeiros Portugueses (LBP), a “confederação das associações e corpos de bombeiros de qualquer natureza, voluntárias ou profissionais, que, estando legalmente constituídas e em efetiva atividade, obedeçam aos requisitos da lei geral e dos Estatutos da Liga dos Bombeiros Portugueses e se proponham realizar os fins neles preconizados”⁷⁷. Esta liga agrega atualmente 473 associações e corpos de bombeiros dos quais 92% são voluntários, cerca de 5% municipais, 2% privados e os restantes sapadores.

(77) http://www.lbp.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=27

A LBP gere o Fundo de Proteção Social do Bombeiro (FPSB), instrumento através do qual a Liga promove e completa a proteção social dos bombeiros e dos seus familiares. A LBP tem uma estrutura destinada aos jovens bombeiros, a Juvebombeiro, uma sociedade mediadora de seguros, a Securifénix, que procura as melhores coberturas e ofertas para as Associações / Corpos de Bombeiros e a Contabilifénix, uma empresa participada pela Liga dos Bombeiros Portugueses, especializada na contabilidade das Associações Humanitárias de Bombeiros. A Liga produz, também, o jornal *Bombeiros de Portugal* com edição em papel e *online* (<http://www.bombeirosdeportugal.pt/>).

A Escola Nacional de Bombeiros⁷⁸ foi criada em 1995, pela LBP e pela ANPC - Autoridade Nacional de Proteção Civil - como entidade privada sem fins lucrativos, centralizando a formação técnica dos bombeiros portugueses. A Escola está sediada em Sintra e tem dois centros de formação, um localizado na Lousã e outro em S. João da Madeira. Tem, também, uma rede nacional de formadores externos credenciados e, mais recentemente, Unidades Locais de Formação. A Escola está certificada para o Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências Escolares (RVCC Escolar) para os bombeiros. Para além da formação dos bombeiros, a Escola desenvolve ações de formação abertas ao público em áreas como a autoproteção, entre outras. A realização de estudos, a investigação aplicada, a produção de materiais pedagógicos e a oferta de serviços são outras das atividades levadas a cabo pela Escola.

A formação dos bombeiros é de caráter técnico permitindo aprender a lidar com um conjunto de situações e de equipamentos, mas é pensada, também, numa perspetiva de carreira.

Depois de ter o curso, é chamado, porque há uma emergência, é chamado, num cenário, há 7 ou 8 bombeiros. E isto é um serviço hierárquico. Há um bombeiro de 1.^a, o bombeiro inicial que tem o apoio de terceira, segunda, primeira, chefe, subchefe e comando. Recentemente foi criada uma nova nomenclatura dos cursos, os oficiais de bombeiro. Até 1993 não existia curso de proteção civil e comando oficiais de bombeiros. Agora já há essa carreira também. Portanto, eles iniciam-se no curso e depois do curso são bombeiros de 3.^a, depois para passarem a bombeiro de 2.^a já têm outro tipo de curso, mas... sempre com uma grande carga horária... (Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Évora).

Dois grandes temas associados a esta área do voluntariado são a profissionalização e a formação. Mendes *et al.* (2008) trabalham a questão dos bombeiros voluntários portugueses relacionando as temáticas da profissionalização e do voluntariado. Neste sentido, questionam as motivações (geralmente associadas à solidariedade), as expectativas, assim como as dificuldades sentidas pelos bombeiros voluntários. Destas, destacam-se a falta de apoio/compreensão das entidades patronais e a insatisfação face à lei existente – O Estatuto Social do Bombeiro (Decreto-Lei n.º 297/2000). Na ótica da relação entre voluntariado e profissionalização, o estudo observa que a maior parte dos inquiridos se mostra bastante favorável à profissionalização devido a fatores de “vocaçãõ”, “segurança e estabilidade profissionais” e “aumento da qualidade dos serviços prestados” - referindo (inclusive) que se “tornariam” profissionais caso fosse possível.

O Estado fez recentemente um esforço para assegurar uma base de profissionais remunerados. Ao mesmo tempo, com a evolução das áreas de atividades das associações de bombeiros voluntários, estas passaram a contar também com um corpo de pessoal remunerado. Estas alterações são consequência, por um lado, das dificuldades ao nível da organização da proteção civil, da gravidade dos incêndios, particularmente no ano de 2003, e da constatação da crescente dificuldade de mobilização dos voluntários em horário laboral, quer para acorrer a situações de emergência quer para a realização de ações de formação (LBP, 2003).

(78) http://www.enb.pt/enb_inst/index.php

4.2. A CRUZ VERMELHA PORTUGUESA

A Cruz Vermelha Portuguesa integra a maior organização humanitária do mundo, constituída pelo movimento cruz vermelha e pelo crescente vermelho.

De acordo com os seus estatutos, a Cruz Vermelha é:

Uma instituição humanitária não-governamental, de carácter voluntário e de interesse público, que desenvolve a sua atividade devidamente apoiada pelo Estado, no respeito pelo Direito Internacional Humanitário, pelos Estatutos do Movimento Internacional e pela Constituição da Federação da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho...Uma pessoa coletiva de direito privado e de utilidade pública administrativa, sem fins lucrativos, com plena capacidade jurídica para a prossecução dos seus fins.⁷⁹

Foi fundada em 1865 com o nome de “Comissão Provisória para Socorros a Feridos e Doentes em Tempo de Guerra”. As suas áreas de atuação são muito diversas, sendo as missões humanitárias, quer nacionais quer internacionais, o núcleo da sua missão. Atua em situações de fome, guerra, catástrofes naturais e outras situações de miséria, para além de situações de emergência como desastres, epidemias, alterações da ordem pública e calamidades de todo o tipo. Os seus públicos-alvo são constituídos pela população mais desfavorecida como idosos, dependentes, crianças, vítimas de violência doméstica, pobres, imigrantes, sem abrigo, toxicodependentes, reclusos, pessoas com deficiência, entre outros.

A sua atuação em território nacional é também muito diversificada. Para além de serviços que respondem a valências típicas da Segurança Social, a Cruz Vermelha Portuguesa dinamiza e assegura outro tipo de serviços designadamente empresas de inserção e ações de promoção do empreendedorismo feminino. Gere, ainda, o Rendimento Social de Inserção e a linha nacional de emergência social. Na área da saúde a sua ação encontra-se ligada a postos de socorro, a serviços clínicos, à teleassistência e ainda a projetos e ações de formação em áreas como a prevenção e preparação para a emergência, socorrismo, educação para a saúde, entre outras. A sua intervenção na área da formação estende-se também a outras áreas como formação e empreendedorismo, ensino profissional, cooperação internacional e difusão do direito internacional humanitário.

Esta diversidade de ações é explicada por Dulce Moura, entrevistada no âmbito deste estudo:

É um conceito de intervenção, é o conceito como o nosso fundador, o Henry Dunant. Ele não ia para guerra nenhuma, ele só passou ali porque ia em negócios, ele podia ter passado como os outros, mas ele disse: “não, eu tenho de intervir”. É como nós vemos uma coisa com que não concordamos e é assim... Agora isto tem peso e medida. Nós não podemos substituir-nos ao Estado nem podemos substituir-nos às instituições que já estejam a atuar no terreno, mas, se vemos que as coisas não estão a funcionar devemos alertar e encaminhar as pessoas, porque parte do problema das pessoas, além da iliteracia, da dificuldade, é porque elas não têm voz, não sabem que têm direitos e não sabem aceder a esses direitos. Eu acho que toda esta postura é cidadania. Voluntariado é exercício de cidadania ativa e, se isso for estimulado, eu acho que isto funciona muito melhor (entrevista CVP).

(79) Estatutos da CVP, <http://www.cruzvermelha.pt/images/stories/pdf/estatutos-cvp.pdf>

A sua estrutura organizacional inclui uma direção nacional e um presidente nacional, serviços centrais, serviços autónomos, cerca de 193 delegações locais que têm a sua própria direção e extensões de delegações locais. Entre os serviços autónomos inclui-se: Escola de Socorrismo, Escola Superior de Saúde da CVP, Hospital da Cruz Vermelha, Escola Superior de Enfermagem da CVP, Escola Profissional Tasso de Figueiredo e Serviço Cartão CVP. Existem também 6 plataformas nacionais de emergência no Continente, nos Açores e na Madeira que atuam em situações de emergência social e humanitária, assistência social e médico/sanitária, articulando-se com outras entidades como a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC), o Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM), os demais agentes de proteção civil, as autarquias, instituições e organizações de apoio social, organizações não-governamentais e empresas públicas e privadas.

Tem 50.000 membros, 40.000 membros beneficiários e 10.000 voluntários, sendo o voluntariado um dos 7 princípios fundamentais do movimento internacional: “A Cruz Vermelha é uma instituição de socorro voluntária e desinteressada”. Podemos ler no seu *website* a propósito deste princípio:

O Movimento é uma organização que funciona à base de voluntários.

Se o Movimento não reconhecer o valor do Voluntariado corre o risco de se burocratizar, perdendo o contacto com uma fonte vital de motivação, inspiração e iniciativa, e cortando as raízes que mantêm o seu contacto com as necessidades humanas e que permitem atendê-las.

O Voluntariado é uma fonte de economia. Imagine quanto sofrimento teria de ser negligenciado pela falta de meios, se o trabalho feito pelos voluntários fosse pago. Muitas vezes, é suficiente contar com uma equipa de apoio motivada e relativamente pequena, com o mínimo de recursos financeiros para que os voluntários possam prestar serviços à comunidade, cujo custo nunca poderia ser sustentado nem pela Sociedade Nacional, nem pelo Estado⁸⁰.

Os voluntários desenvolvem atividades internacionais de emergência na sequência de conflitos armados, de desastres naturais e outras situações de emergência em situações de paz. A nível nacional, para além das atividades de emergência e socorro, o apoio social a grupos desfavorecidos, a angariação de fundos, a sensibilização e educação são também atividades levadas a cabo por voluntários da CVP.

O voluntariado na CVP implica um conjunto de direitos e deveres que incluem, entre outros, conhecer e aderir aos Princípios Fundamentais da Cruz Vermelha, ao Código de Ética, à filosofia do Voluntariado Cruz Vermelha/Crescente Vermelho, e às quatro Convenções de Genebra e seus Protocolos Adicionais, relativos à proteção de pessoas em tempo de guerra.

Os voluntários da CVP, que geralmente se dirigem de forma espontânea a esta organização, são avaliados e encaminhados para Formação Institucional. Esta formação pretende despertar e orientar os voluntários para a filosofia e forma de atuação da CVP e, ainda, para conceitos como desenvolvimento, voluntariado, trabalho em equipa, gestão do conflito, relacionamento interpessoal, entre outras temáticas imprescindíveis ao bom desempenho dos voluntários. De resto, existe um grande cuidado na seleção e colocação dos voluntários, conforme nos adianta a CPV:

(80) <http://www.cruzvermelha.pt/principios-fundamentais/381-analise-do-principio-fundamental-voluntariado.html>

Porque às vezes temos é uma sala cheia de gente: “ah, tenho duzentos voluntários, trezentos voluntários, é o sucesso!” Não, se calhar é melhor ter dez muito bons do que cento e oitenta ali a marcar passo. Também sou às vezes criticada nesse sentido... poucos mas selecionados e bons mas deixo algumas pessoas de fora. Dizem assim “mas está a excluir e o voluntariado é inclusão”. Ah pois é, então nós temos que ter atividades. Isso é que é o grande desafio: Porque, quando um psiquiatra nos encaminha uma pessoa para fazer voluntariado, como sendo uma terapia, o que é que nós fazemos? Escorraçamos essa pessoa ou vamos apoiá-la e vai fazer voluntariado e depois vai fazer um estrago danado porque ela não está boa para si quanto mais para ajudar os outros? As instituições devem ter respostas ou articular entre si respostas, nem que sejam grupos de autoajuda (entrevista CVP).

Quer o contacto dos voluntários quer a sua formação e seleção passa-se de forma descentralizada, ao nível dos serviços e das delegações⁸¹. Uma perspetiva qualificante do voluntariado é sublinhada:

Há correntes que defendem que gerir voluntariado não implica investimento porque às vezes o voluntariado é visto como mão-de-obra barata. Não pode ser! O voluntariado é qualificante! Ele traz uma mais-valia, e a sua gestão exige qualidade, porque se nós minimizamos o voluntariado, não tiramos dele o potencial que ele tem para nos dar (entrevista CVP).

A CVP tem um programa específico de voluntariado para jovens, que dinamiza nas suas delegações. A Juventude Cruz Vermelha é um programa de voluntariado jovem especialmente orientado para o trabalho nas escolas e nas comunidades, orientado para a prevenção de comportamentos de risco, através da educação informal e entre pares, potenciando o desenvolvimento pessoal, educacional, social e cultural dos jovens, beneficiários ou voluntários. A Escola da Juventude, organizada anualmente pela CVP a nível nacional, é uma oportunidade de encontro e formação dos jovens voluntários.

A CVP criou a RIPS – Rede de Informação e Partilha de Saberes, de carácter relativamente informal, com o objetivo de promover a partilha de conhecimentos, aptidões e competências entre todos os colaboradores da CVP (funcionários e voluntários), resultantes das suas intervenções quer a nível nacional como internacional.

4.3. AS LIGAS NO VOLUNTARIADO EM SAÚDE

As Ligas são outra forma de organização associativa baseadas na ação voluntária. Interessa aqui analisar aquelas que estão ligadas ao voluntariado na área da saúde como as Ligas dos Amigos dos Hospitais (no âmbito do voluntariado hospitalar) ou a Liga Portuguesa Contra o Cancro. As primeiras são estruturas descentralizadas e resultam da organização espontânea de pessoas que pretendem humanizar os serviços dos hospitais de forma a melhorar o estado psíquico e espiritual do doente. Esta forte ênfase na humanização do hospital é assinalada em Osswald *et al.*, (1985), onde também se assinala a ideia de que o voluntariado complementa a atuação dos profissionais de saúde. Eis um exemplo da emergência deste tipo de organização:

Este movimento da Liga surgiu precisamente porque quando se observava que as pessoas que iam para as consultas externas começavam a estar lá a partir das 6 horas da manhã, independentemente do estado do tempo, faça chuva, faça sol, e lá estavam e vinham... pessoas de toda a proveniência da nossa região e sobretudo do distrito de Évora, que é vasto, que é grande, e as pessoas vinham para ali marcar presença. Muitos traziam recursos alimentares para comer qualquer coisa, outros

(81) Um estudo de mestrado sobre a gestão de voluntariado na Delegação da CVP no Porto – avaliando as etapas do recrutamento e seleção, integração, desenvolvimento e reconhecimento – evidencia não só algumas deficiências locais mas, sobretudo o facto de que não existe uma estratégia coordenada de gestão do voluntariado na CVP de acordo com estas etapas (Neves, 2010).

nem isso traziam. Muita gente ali à espera que os encaminhem para as consultas, para os percursos do hospital. E isto estava a ser observado pelo nosso grupo social, pelos nossos assistentes sociais e sobretudo pela nossa diretora do serviço social, pessoas sensíveis a esses problemas e não só, também algumas enfermeiras preocupadas com isto. Começámos, então, a pensar oferecer serviços de encaminhamento de equipa quer para respostas alimentares no meio da manhã, na altura também não havia recursos que os doentes pudessem ir a uma máquina, ou ir a um bar, não havia nada disto em termos de apoio [...] E, então, começou a surgir espontaneamente um grupo, primeiro de 3 pessoas em 1994, depois passaram a 7, 8 pessoas, que começaram a oferecer um serviço diário no período da manhã. Era um número de voluntários que se iam agregando e esse... ia crescendo o número e iam fazendo a cobertura das manhãs. E iam oferecendo os pequenos-almoços complementares, uma sandes, um chá, umas bebidas quentes, umas bolachas [...] e encaminhando os velhotes para a radiologia, para as análises clínicas. [...] Precisamente porque havia alguns doentes internados com alguma dificuldade de movimentação e de autonomia física, começamos a distribuí-los pelos voluntários que iam surgindo. Todas elas, de uma certa forma motivadas pelo humanismo... (Liga dos Amigos do Hospital de Évora)

O excerto da entrevista ilustra bem a organização voluntária em função de necessidades sentidas, neste caso nos serviços públicos. Ao longo do tempo estas Ligas começam a desenvolver um conjunto de atividades complementares como, por exemplo, o encaminhamento de estudantes em estágio para os hospitais ou trabalho de apoio a projetos de escolas, no âmbito da formação cívica.

Também damos apoio às escolas, sobre cidadania e sobre voluntariado. Quando os professores nos apresentam um projeto, discutimos a sua operacionalização e como já temos alguma organização no hospital, no voluntariado, com coordenadoras de várias áreas, em harmonia com a proposta deles, nós pomos as nossas coordenadoras a acompanhá-los, quer nas visitas, quer no desenvolvimento dos projetos (Liga dos Amigos do Hospital de Évora).

O processo de formação dos voluntários segue também procedimentos desenvolvidos nestas organizações, incluindo o recrutamento, seleção, formação e reconhecimento. A formação centra-se na aprendizagem acompanhada e *in situ*.

Uma vez iniciado o seu processo de voluntariado, temos um estágio, um período de três meses, para perceberem se aquele papel que estão a desempenhar é do seu agrado. Por outro lado, é preciso também que nós saibamos se estão a assumir o seu papel com responsabilidade. Portanto, damos sempre um período de integração. E é sempre com o acompanhamento de um elemento mais experimentado. Decorrido esse tempo, nós então reconhecemos que tem aptidões e que dá garantias para ser voluntário. E então há a assinatura de um documento. Nós damos-lhe um outro nome, não é o compromisso, mas é o contacto, entre o voluntário e a direção da Liga. Onde o voluntário se compromete a desempenhar aquele papel, de acordo com uma determinada ficha de atribuições. Essa ficha de atribuições é que define o projeto. Onde está garantido o seguro, onde está garantido uma série de regalias, onde está a atribuição da data, onde está a atribuição do cartão que personaliza o voluntário.

[...] E também fazemos a entrega da bata, a entrega do cartão, a entrega do compromisso, o juramento dos dez mandamentos do voluntariado (Liga dos Amigos do Hospital de Évora).

A Federação Nacional de Voluntariado em Saúde é o organismo agregador de várias ligas desta área, o que, aliás, se evidencia pelo número de Ligas que surgem entre as organizações que os voluntários podem assinalar para o desempenho do trabalho voluntário.

O voluntariado hospitalar é também a área de intervenção da **Liga Portuguesa de Luta Contra o Cancro**, muito em particular no que diz respeito ao acompanhamento do doente oncológico e da sua família. Porém, para além deste, a Liga também desenvolve outras atividades baseadas no voluntariado como sejam as campanhas de promoção de hábitos de vida saudáveis e de prevenção do cancro, o peditório nacional, entre outros. A Liga Portuguesa Contra o Cancro é uma organização não-governamental (ONG), declarada de Utilidade Pública, que promove a prevenção primária e secundária do cancro, o apoio social e a humanização da assistência ao doente oncológico e a formação e investigação em oncologia⁸².

A Liga teve o seu embrião numa Comissão nascida em 1931 ligada ao Instituto Português de Oncologia tendo como objetivos a prevenção do cancro e a da promoção da saúde. Em 1941 foi fundada a Liga Portuguesa Contra o Cancro por proposta do responsável do Instituto, o Doutor Francisco Gentil, incluindo entre as suas atividades a angariação de fundos para financiamento do tratamento do cancro, orientando-se depois para as atividades de prevenção (ex. Programa Nacional de Rastreio de Cancro da Mama) e o financiamento da investigação.

A Liga organiza-se numa Direção Nacional e 5 Núcleos Regionais com autonomia administrativa e financeira, os quais podem criar Grupos de Apoio, dentro da sua área geográfica. São estes Núcleos que recebem os voluntários, os selecionam e os acolhem. A descrição das atividades do Núcleo em Évora não é substancialmente distinta das da Liga e a motivação de minimizar o sofrimento de pessoas que se encontram em vulnerabilidade e sofrimento é também idêntica:

Damos apoio ao doente e à família. Começamos por dar, de manhã, o pequeno-almoço aos doentes que fizeram as análises e que vão fazer quimioterapia. Entretanto, a família fica cá fora e nós temos que, moralmente ajudar porque sabem que uma família com um doente oncológico, o doente sofre muitíssimo. Sofre o que está cá fora e o que está lá dentro. Portanto, uma das nossas bases é colocarmo-nos no lugar do doente. Para sentir o que ele está a sentir, ao ver-nos lá... a bandeira que nós promovemos é essa (Liga Portuguesa Contra o Cancro-Núcleo de Évora).

O processo de seleção e formação destes voluntários é muito rigoroso, não só pelo tipo de motivações como pelo tipo de situações com que lidam:

E preenchem um papel, dizem o que é que querem, nós tentamos perceber o que os motiva. Queremos que as pessoas quando lá vão para serem voluntárias deixem as outras coisas lá fora e vão só para dentro para o nosso serviço (Liga Portuguesa Contra o Cancro-Núcleo de Évora).

(82) <http://www.ligacontracancro.pt/gca/index.php?id=31>

A formação processa-se, sobretudo, dentro da organização e é direcionada para aspetos ligados aos doentes e às doenças. A Liga conta, para este efeito, com a colaboração de profissionais de saúde, designadamente médicos, enfermeiros e psicólogos. A formação prática, dos voluntários, tem a duração de um ano e são sempre acompanhados por um voluntário da Liga. Este período constitui, também, um teste para o próprio voluntário. Terminado o processo de formação o voluntário é então integrado na Liga, através de uma cerimónia solene que decorre frequentemente na sede nacional, que marca a sua entrada, a assinatura de um compromisso, a entrega da bata e do emblema de voluntário da Liga.

4.4. O ESCOTISMO / ESCUTISMO

O escutismo ou escotismo é um movimento internacional que tem diferentes subdivisões em Portugal, representadas nas suas associações. A Associação dos Escoteiros de Portugal (AEP), o Corpo Nacional de Escutas (CNE), e a Associação Guias de Portugal (AGP), reconhecidas pelas organizações internacionais reguladoras, entre outras.

A AEP foi criada em Portugal em 1913, fortemente influenciada pelo movimento inglês, pelo contexto nacional da Primeira República e pelo destaque, dado à época, à formação dos cidadãos.

O escutismo católico, associando à filosofia de Baden Powell elementos da doutrina social da Igreja, surge num contexto de animação da mocidade católica com o Corpo de Scouts Católicos Portugueses (CSCP), nascido em 1923, rebatizado Corpo Nacional de Scouts (CNS) em 1925. Estes movimentos foram fortemente reprimidos durante o Estado Novo, que tentou integrá-los numa única associação nacionalista, a Mocidade Portuguesa. Em 1928 o CNS e a AEP constituíram a Federação Escutista de Portugal como condição para o reconhecimento pela Organização Mundial do Movimento Escutista, (WOSM). Segundo o recenseamento mundial, em Portugal existiam 75.359 escuteiros em dezembro de 2010⁸³.

A Associação de Escoteiros de Portugal agrega, atualmente, 13 mil jovens, em 135 unidades locais, sendo de natureza interconfessional e plural. Independente relativamente a estruturas religiosas, de acordo com os seus estatutos, tem como missão educar os jovens para o desempenho de um papel ativo na sociedade. Define-se, também, como um espaço de voluntariado para jovens e adultos, sendo os seus dirigentes “adultos voluntários, muitos deles jovens, que através da sua ação e do seu exemplo atuam como facilitadores no desenvolvimento dos mais jovens”. A Associação também promove a formação dos seus voluntários com vista ao seu desenvolvimento pessoal.

O Corpo Nacional de Escutas – Escutismo Católico Português tem mais de 1.000 agrupamentos por todo o país. De acordo com um estudo encomendado pelo Corpo Nacional de Escutas o número de escuteiros do CNE, em 2006, era 67.921, verificando-se um crescimento regular até 2000, ano a partir do qual começa a sofrer uma estagnação. A organização interna estrutura-se por secções, em função da idade e da experiência. O percurso, nesta organização, começa com os lobitos (a categoria mais jovem – 23,8%), seguem-se os exploradores (26,9%), os pioneiros (19,6%), os caminheiros (12,1%) e, por fim, os dirigentes (17,7%).

(83) <http://scout.org/en/content/download/22261/199900/file/Census.pdf>

O nosso voluntariado tem duas vertentes. Temos a vertente adulta, em que os adultos trabalham diretamente com crianças. Depois tem a parte de voluntariado em conjunto, em cada secção colaboramos com várias entidades, tais como o Banco Alimentar e... realizamos diferentes atividades como o Limpar Portugal. E depois desenvolvemos dentro das nossas secções, o voluntariado, o tema voluntariado com as crianças, nomeadamente desempenhando várias atividades (Agrupamento de Escuteiros n.º37 de Bacelo).

No escutismo, quando falamos de voluntariado falamos sobretudo no trabalho dos dirigentes e do seu papel na orientação dos grupos de jovens. O CNE disponibiliza formação específica aos seus dirigentes, de modo a capacitá-los para o desenvolvimento de atividades com as crianças e jovens.

Qualquer pessoa pode ser dirigente... além de sermos voluntários temos que realizar cursos. Qualquer dirigente que esteja à frente de uma secção, portanto, que esteja a trabalhar com miúdos tem ser formado... Mas nós temos os cursos de iniciação pedagógica e os cursos de aperfeiçoamento pedagógico. Arranjar adultos voluntários no nosso movimento... é muito complicado, porque nem todas as pessoas... estão dispostas a dedicar tanto tempo, porque é sábados, domingos... as nossas férias são dedicadas aos miúdos, torna-se complicado (Agrupamento de Escuteiros n.º37 de Bacelo).

As atividades de voluntariado desenvolvidas pelas crianças (no Banco Alimentar, na Cruz Vermelha, na Cáritas, nos Bombeiros, etc.) fazem parte da componente educativa do escutismo e dos valores a transmitir aos escuteiros, ao longo da sua trajetória na organização.

CONCLUSÃO

Neste capítulo mostrámos a diversidade da infraestrutura do voluntariado em Portugal desde o nível local ao nacional, desde as formas organizacionais mais antigas às formas mais novas – resultantes de dinâmicas nacionais e internacionais quer ao nível da organização e promoção do voluntariado quer ao nível das novas tendências na ação voluntária.

Esta descrição foi feita tendo como pano de fundo um diagnóstico relativo à fraqueza e fragmentação da sociedade civil e aos baixos níveis de voluntariado na sociedade portuguesa, patente nas estatísticas.

No que diz respeito às novas dinâmicas é evidente a importância do Ano Internacional do Voluntariado na mobilização dos atores sociais nacionais e no entendimento, por parte destes, que o voluntariado é uno independentemente da história e da longevidade das organizações que o promovem. O Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado, criado em 1999, pouco antes do Ano Internacional, expressa bem a nova dinâmica que se impôs no campo do voluntariado, em consonância com as tendências internacionais. Por outro lado, registamos também, nesta dinâmica, o aparecimento dos Bancos de Voluntariado. A criação destes Bancos, sem tradição em Portugal, é o resultado do trabalho conjunto entre Estado e Sociedade Civil e mostra a importância do voluntariado enquanto objecto e instrumento de política pública. A criação dos BLV como meta do Plano de Ação para a Inclusão (2003-2005) e a sua integração, a nível local, nas Redes Sociais, na alçada dos municípios, trouxeram o voluntariado para o palco das relações entre o Estado e a Sociedade Civil e consequentemente para a governação com partilha de responsabilidades.

Outra das novas tendências ao nível da infraestrutura do voluntariado é o surgimento de organizações especializadas na promoção do voluntariado que desempenham, sobretudo, um papel de intermediação entre voluntários, organizações e sociedade. Apresentámos aqui três destas organizações, de âmbitos e filosofias variáveis mas com desígnios comuns. São disso exemplo, a aposta na área da formação (do voluntariado e da gestão do voluntariado), a sensibilização e *marketing* do voluntariado, a informação e investigação, entre outras atividades típicas da infraestrutura do voluntariado. Verificamos também que estas estruturas estão ligadas a novos movimentos do voluntariado como é o caso do voluntariado empresarial. Aliás, quer estas organizações de promoção do voluntariado quer os BLV têm contribuído para o desenvolvimento de novas formas e novas áreas de voluntariado e para o envolvimento de novos atores. Os BVL, e as suas entidades enquadradoras, são sistematicamente abordados para o desenvolvimento de projetos de intervenção social que permitam alargar as oportunidades de voluntariado e consequentemente dar resposta às inúmeras solicitações de integração de novos voluntários.

É certo, também, que a diversidade de formas de ação voluntária ultrapassa os limites, quer legais quer políticos, que a cada momento são definidos na governação deste campo. Pudemos ver isso no Capítulo III, no facto do CNPV ter estado na tutela do Ministério do Trabalho e da Segurança Social e dos BLV estarem fortemente vinculados às metas do Plano de Ação para a Inclusão e às Redes Sociais.

Como o campo do voluntariado é muito vasto, existem algumas áreas e organizações excluídas deste processo, o que é típico da própria dinâmica social (Ferreira, 2008). A criação da Confederação Portuguesa do Voluntariado é, de facto, ilustrativa disto. O seu aparecimento resulta da constatação das limitações do CNPV para responder às necessidades de representação da diversidade de atores e campos de atuação. A organização desta Confederação, enquanto representação da unidade do terceiro setor/sociedade civil, é um facto notável em Portugal, apesar de se identificarem alguns constrangimentos estruturais e organizativos.

Em termos da infraestrutura do voluntariado destacámos também algumas federações setoriais. O voluntariado da área da saúde tem tido a capacidade para se estruturar, de uma forma sólida, a partir das várias formas e estruturas de voluntariado que lhe dão suporte. Trata-se de uma área muito interessante não só pela diversidade e antiguidade das formas de atuação mas também pela capacidade de organização, em termos federativos, e criação de infraestruturas de promoção do voluntariado na saúde. O voluntariado internacional é outra área bem consolidada. Envolve um importante número de voluntários e organizações, sobretudo ONGD, e apresenta uma forte capacidade organizativa e uma boa infraestrutura do voluntariado. Neste campo assinalámos, também, um outro setor de grande peso - o voluntariado missionário - que merece destaque pelas suas especificidades e consolidação na sociedade portuguesa.

No que diz respeito às áreas e organizações já bem estabelecidas na sociedade portuguesa, ilustrámos aqui algumas destas estruturas e apontámos as suas filosofias e formas de organização bem como o seu papel na sensibilização, recrutamento, e formação dos voluntários e, também, na resposta às necessidades da comunidade através da ação voluntária.

Apesar destas infraestruturas não deixam de ser surpreendentes os dados sobre a evolução das taxas de voluntariado, reproduzidos no Capítulo II, que mostram uma redução da participação da sociedade no voluntariado, até 1999, e desde então uma estagnação destes números. Os dados do European Social Survey mostram que os níveis de voluntariado, quer formal quer informal, são baixos e que o voluntariado é, maioritariamente, ocasional. A infraestrutura do voluntariado - incluindo aqui a ação do Estado - não foi ainda capaz de criar as condições quer para a alteração da cultura da sociedade portuguesa em relação ao voluntariado quer para a capacitação das organizações na alteração desta cultura.

Várias organizações referiram que o AEV-2011 suscitou um maior interesse por parte de potenciais voluntários e organizações promotoras, ainda que, como também nos referem, nem sempre os novos interessados pelo voluntariado compreendam o seu significado, exigindo um importante trabalho pedagógico por parte das organizações desta infraestrutura.

No ano passado, sendo o Ano Europeu, tivemos muitos inscritos, mas depois nas entrevistas já não querem ser voluntários. Obviamente, nós temos que salvaguardar os beneficiários, temos que conhecer as pessoas porque temos que integrá-las. (BLV 3).

O Ano Europeu do Voluntariado foi, também, um momento muito importante para a infraestrutura do voluntariado. Promoveu inúmeros encontros entre as diversas organizações, nomeadamente ao nível dos BLV, e o debate em torno das suas debilidades. Estes encontros mostraram a necessidade de troca de experiências, boas práticas e aprendizagem mutua e conseqüentemente do fortalecimento das redes entre organizações da infraestrutura do voluntariado.

Os encontros de bancos são muito importantes. Foi o ano passado o Ano Europeu do Voluntariado, houve muitas coisas. A formação dos técnicos do banco é fundamental, para as entrevistas, o acompanhamento, etc. [...]. Falta a formação de base e precisamos de encontros com os bancos. Este ano fizemos um encontro que foi muito útil, onde trazemos vários projetos de voluntariado, foi muito interessante. Foi a primeira vez que fizemos este tipo de encontro (BLV 4).

O actual momento de crise pode ser uma oportunidade para a alteração da cultura de voluntariado mas é também um grande desafio. Vários BLV alertam para os perigos de uma valorização errada do voluntariado, desviando-o da sua missão de solidariedade, participação cívica e de promoção de uma sociedade mais responsável e participativa. Este perigo é tanto maior quanto mais fracos forem a sociedade civil e o Estado-Providência, que actualmente se encontram em crise.

Surgem, por isso, a este nível, novos desafios à promoção do voluntariado por parte das organizações, designadamente do seu papel pedagógico e da necessidade de resposta a novas expectativas e necessidades. Estes desafios são particularmente importantes, num contexto em que o desemprego pode ser um fator motivador para o voluntariado:

Temos muita gente que quer ser voluntário porque está desempregado e não quer estar em casa, ao contrário do que se pensa, o voluntário é uma pessoa ativa. Mas neste período temos um voluntariado um pouco diferente, o voluntariado é uma forma de se manter ocupado e fazer C.V.. Mas é gente com formação académica, até muito específica e que pode ser uma mais-valia. Ou seja, não estão no voluntariado pelas razões conceptuais do próprio voluntariado, então o nosso trabalho duplica (BLV 1).

Aquele perigo está também presente nas organizações que não têm prática de acolhimento a voluntários e que, por isso, desconhecem as especificidades do trabalho voluntário.

É importante que as organizações percebam que um voluntário pode ser útil para uma organização e não pode ser considerado mão-de-obra gratuita, mas deve ser considerado uma mais-valia. Às vezes temos este problema. Há uma tentativa de colmatar as necessidades, considerando este período de crise, com voluntariado, estágios, etc.. Temos que trabalhar com as instituições para dizer o que é ser voluntário, (...) (BLV 3).

Acredito que as instituições já sabem que o voluntariado não um recurso mais, é uma mais-valia para um projeto que existiria e acho que as instituições estão mais informadas e nós bancos queremos dar mais formação às entidades, como estratégia para promover e sensibilizar as instituições para o voluntariado. Não precisamos fazer mais divulgação, precisamos dotar as instituições para receber mais voluntários. Este ano há poucos pedidos (BLV 5).

Em resumo, é importante não só ter em conta e responder às novas dinâmicas do voluntariado em termos de atividades, áreas, motivações e filosofias mas também promover uma cultura de voluntariado que permita a constituição de uma identidade comum comportando a diversidade e o potencial que as organizações de infraestrutura do voluntariado, novas e velhas, oferecem na construção desta resposta.

VII.

ÁREAS E NOVAS TENDÊNCIAS DO VOLUNTARIADO EM PORTUGAL

INTRODUÇÃO

Existe um consenso sobre o reconhecimento social do papel do voluntariado nas sociedades atuais. Entendido como um setor dinâmico, cuja atividade, complementar à atuação das instituições, públicas e privadas, potencia a participação dos indivíduos na sociedade e nas comunidades onde estão inseridos e representa um valor acrescido à ação das organizações. Deste modo, assume-se como uma expressão da solidariedade social e um instrumento para a construção da paz, da justiça no mundo (ONU, 2003) e da integração social. Aparece, também, associado à participação cívica e ao aprofundamento da democracia, onde o envolvimento e mobilização dos indivíduos são fundamentais para um maior comprometimento das organizações com a comunidade.

Para além das dimensões da solidariedade e da participação encontramos análises que têm procurado demonstrar o significado económico do voluntariado (ILO, 2011), e a relação entre voluntariado e economia⁸⁴. O voluntariado não é apenas enriquecedor para o indivíduo, ele é também uma valiosa expressão do compromisso cívico e uma forma potencial de adquirir competências e reforçar a empregabilidade.

Neste capítulo, procuraremos dar conta das discussões sobre o papel e a atuação do voluntariado, apontando as suas tendências tanto ao nível das áreas de intervenção, como das novas necessidades. No que diz respeito às tendências futuras são focadas algumas práticas emergentes de voluntariado, tanto nacionais como europeias, que refletem a agenda política para o voluntariado. Destacamos em particular a relação entre voluntariado e envelhecimento ativo, voluntariado jovem e a cidadania, voluntariado e inclusão social. Abordamos, de igual modo, novos espaços de atuação como o voluntariado empresarial, o voluntariado de competências, o voluntariado de proximidade, a relação entre voluntariado e novas tecnologias e o voluntariado transfronteiriço. Ao longo deste capítulo, procuramos, ainda, identificar casos demonstrativos do contexto português em relação às tendências mais gerais.

(84) Este era um dos objetivos do Ano Europeu do Voluntariado: contribuir para uma maior sensibilização para o valor do voluntariado na sociedade e na economia.

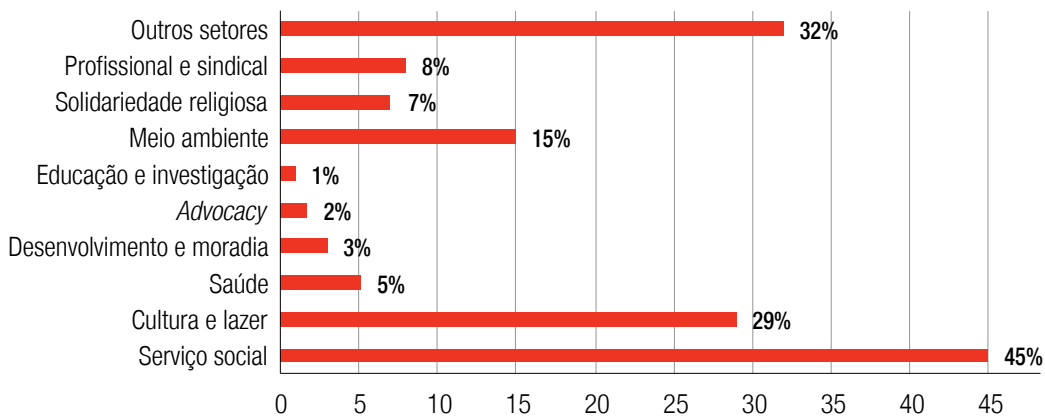
1. ÁREAS DE INTERVENÇÃO DO VOLUNTARIADO: CONCILIAÇÃO ENTRE O EXISTENTE E AS NOVAS NECESSIDADES

1.1. ÁREAS DE INTERVENÇÃO “TRADICIONAIS”

A intervenção do voluntariado na sociedade portuguesa sempre esteve fortemente ancorada numa perspetiva de intervenção social direta, especificamente na área social. Esta realidade encontra ancoragem na história da sociedade portuguesa e na sua articulação com o voluntariado, nomeadamente na importância da constituição *oficial* das misericórdias no séc. XV, ou na constituição no séc. XIX, da primeira companhia de bombeiros voluntários – a Companhia de Voluntários Bombeiros de Lisboa. Não obstante a industrialização do séc. XIX e o surgimento de novas tipologias de voluntariado, de origem cooperativa, mutualista e político-sindical, a intervenção no terreno sempre esteve substancialmente orientada para a vertente social. É esta especificidade, partilhada com os outros países do Sul da Europa, nomeadamente com a Espanha e com a Itália, que reflete a concentração das principais áreas de intervenção do voluntariado português.

No âmbito da tipologia de Salomon e Sokolovsky (2001) estamos perante uma clara distribuição dos voluntários na área social, em detrimento da área cultural. O voluntariado na área social, ou dos serviços, engloba as áreas da educação, saúde, serviços sociais e desenvolvimento económico. O voluntariado na área cultural abrange as áreas da cultura, lazer, *advocacy* e interesse profissional. Outros estudos (SPES, 2009; Franco *et al.*, 2005) mostram que o voluntariado em Portugal se concentra na área dos serviços sociais, seguindo-se a cultura e lazer, o ambiente e a solidariedade religiosa. Áreas da educação e saúde apresentam, por sua vez, valores pouco expressivos no que diz respeito à distribuição de voluntários.

GRÁFICO 7.1: DISTRIBUIÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS EM PORTUGAL POR ÁREAS DE INTERVENÇÃO (%)



Fonte: Elaborado a partir de GHK, 2010; SPES, 2009; Franco *et al.*, 2005.

Contudo, estas abordagens não contemplam o voluntariado de proteção civil, uma realidade bastante representativa da sociedade portuguesa, onde os bombeiros voluntários constituem em muitos municípios as únicas estruturas da proteção civil, e o voluntariado na área do desporto e lazer, que incorpora parte substancial do mundo associativo português que, como refere um dos nossos entrevistados, parecem ser “realidades de voluntariado mais ou menos esquecidas” (I 1).

Esta ausência não se expressa apenas na dificuldade em determinar o número de voluntários e de organizações promotoras do voluntariado em Portugal. Ela prende-se com as discussões sobre o que constitui ou não o voluntariado, e condicionam uma visão mais específica do setor e das suas principais áreas de intervenção. Por outro lado, o objeto de intervenção das organizações onde os voluntários desenvolvem as suas atividades não corresponde, necessariamente, à área de intervenção onde os voluntários prestam o seu serviço. Por exemplo, uma organização pode ter como objeto de intervenção a educação e formação e seus os voluntários desenvolverem atividades específicas com crianças, jovens e/ou idosos em situação de exclusão social. Esta multidimensionalidade das áreas e dos grupos-alvo impossibilita a concentração num único objeto de intervenção facilmente determinável. Da mesma forma, condiciona a fragmentação das respostas e das considerações. No entanto, existem certas tendências que podem ser aferidas a partir da leitura de indicadores quantitativos e qualitativos, embora a delimitação das áreas de intervenção esteja diretamente relacionada com a atividade das organizações.

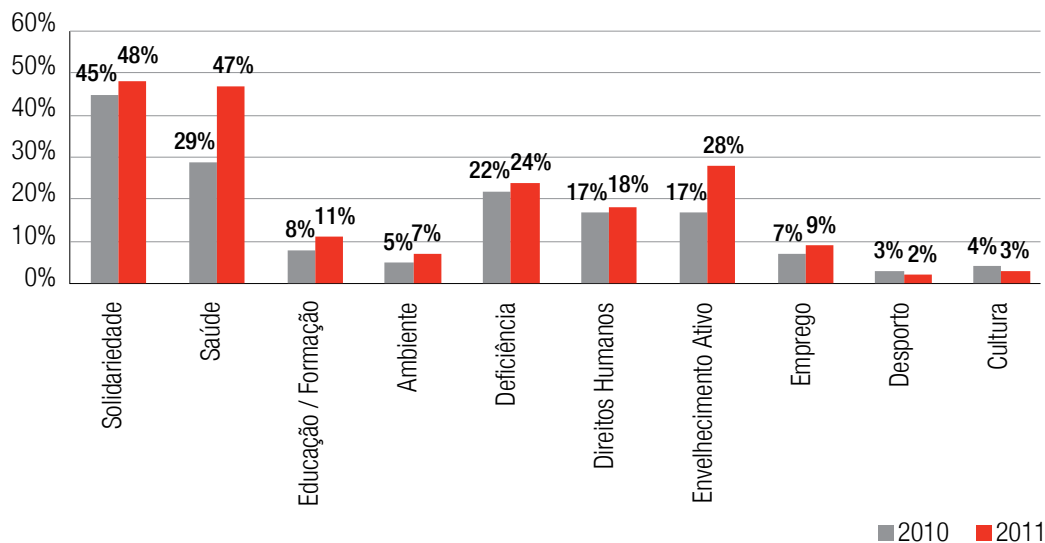
1.2. NECESSIDADES DE INTERVENÇÃO

Como já demos conta no Capítulo II, parece existir uma certa disparidade entre as áreas de intervenção do voluntariado em termos europeus, com um forte enfoque nas áreas da cultura e do desporto, e as necessidades de intervenção. De acordo como alguns dos informantes chave existe um conjunto de áreas que devem ser consideradas como prioritárias. Desde logo, a terceira idade, a juventude, a exclusão social, e a educação para o voluntariado:

- . Em primeiro lugar crianças e pessoas idosas em risco de exclusão social (Eurofund – União Europeia);
- . Aqueles em risco de exclusão social, incluindo os desempregado de longa duração e os jovens (Institute for Volunteering Research, Londres);
- . Suportar as comunidades locais e treinar os jovens (Universidade de Varsóvia, Polónia);
- . Os jovens. É importante intervir nas escolas e introduzir o voluntariado no curriculum escolar (Parlamento Juvenil da Albânia, Albânia);
- . É difícil definir uma determinada área, mas poderá ser inclusão social, cuidado, atividades desportivas e culturais, ambiente e trabalho juvenil (Associação Juventude e Cultura, Turquia).

Em Portugal as áreas da solidariedade, saúde, envelhecimento ativo e deficiência são apresentadas como as áreas onde há um défice de voluntariado (Eurobarómetro, 2011).

GRÁFICO 7.2: ÁREAS ONDE SE ENTENDE SER MAIS NECESSÁRIO O VOLUNTARIADO – PORTUGAL, (%)



Fonte: Eurobarómetro, 2011.

Também os entrevistados apontam a necessidade do voluntariado em Portugal ser desenvolvido em áreas que vão além do assistencialismo:

Convém termos em conta que além desse [voluntariado social] há o voluntariado cultural, há o voluntariado do ambiente, há o voluntariado do desenvolvimento, etc., etc. Aliás, o alvo por excelência são as situações de maior carência mas a partir daí viria todo um processo de ação que chegaria à própria intervenção política. Enquanto esta dinâmica não for introduzida nós corremos o risco do voluntariado estar ainda no campo assistencial (I 9).

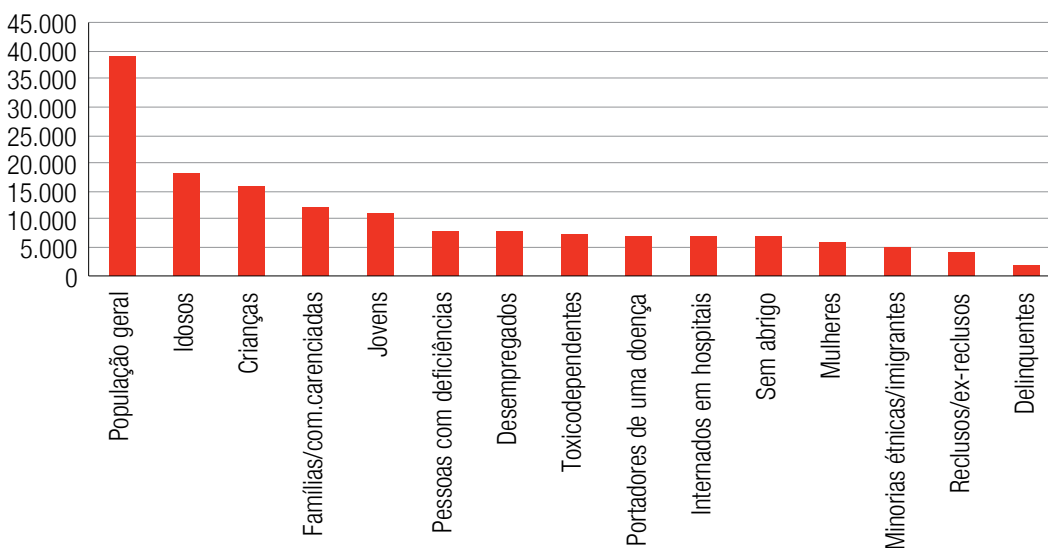
Tanto os informantes internacionais como os nacionais entendem a necessidade de uma perspetiva plural e multidimensional do voluntariado que responda às problemáticas e às especificidades das comunidades locais. Da mesma forma, observa-se que seria expectável que o voluntariado não se restringisse à sua dimensão funcional, mas que promovesse o debate e o surgimento de novas questões.

O voluntariado deve efetivamente atuar a partir da base e, atuando a partir da base, deve ter a preocupação de dar toda a prioridade às situações de maior carência, sejam idosos, sejam crianças (...). Portanto, atuaríamos exatamente nas situações mais graves em cada localidade, sempre com quatro preocupações. A primeira preocupação: dar ou proporcionar a resposta possível, mesmo que seja provisória. A segunda preocupação: fazer a mediação junto de entidades competentes, seja públicas ou privadas. A terceira preocupação: promover, a nível local, intermédio e nacional, a discussão sobre estes problemas com vista às respetivas soluções, e a quarta: fazer intervenção política ou sociopolítica, para que sejam adotadas as medidas que se tornem necessárias (I 1).

A inevitável questão prende-se com a existência, ou não, de graus de coincidência entre as necessidades aferidas pela opinião pública e as necessidades de oferta e de procura identificadas por parte de organizações promotoras e de voluntários. Traçar esse cenário implica uma análise que possa, simultaneamente, conciliar as áreas de intervenção com os grupos-alvo do voluntariado. De facto, existe uma clara tendência para a agregação destas duas dimensões, não obstante a existência de diferenças de perceção. Num certo sentido, poderíamos advogar que enquanto as áreas de intervenção estão mais adstritas à natureza do objeto de intervenção das organizações, os grupos-alvo permitem, por seu lado, uma maior especificação desse objeto. No entanto, também aqui se torna necessária a apreensão de uma lógica integrada que vá ao encontro dos diversos entendimentos sobre o voluntariado. Só nesse sentido se torna possível uma conjugação de interesses entre as áreas de intervenção e os grupos-alvo.

Considerando o estudo de Ana Delicado *et al.*, (2002), em 2001, em termos da distribuição dos voluntários pelas organizações que agiam sobre os seguintes grupos-alvo, constatamos uma clara incidência em termos de organizações que atuam sobre a população geral, seguindo-se os idosos, crianças e famílias carenciadas, aspeto que corrobora os indicadores apontados em termos de áreas de intervenção. Note-se que neste caso não é possível determinar se essa intervenção será de âmbito social, cultural ou outra. Contudo, a diversidade de grupos-alvo não deixa de subentender a necessidade de uma lógica plural e integrada.

GRÁFICO 7.3: DISTRIBUIÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS NAS ORGANIZAÇÕES PELOS PRINCIPAIS TIPOS DE BENEFICIÁRIOS (N)



Fonte: Inquérito de Caracterização do Voluntariado, ICS-UL, 2001.

2. O DUPLO SENTIDO DA AÇÃO

O voluntário é alguém que contribui com o seu tempo para ajudar outros sem esperar pagamento ou outro benefício material para si mesmo. Em todo o caso, isto não significa que o voluntariado não tenha consequências para o voluntário. Atualmente acredita-se que o trabalho voluntário possa ser tão benéfico para quem o pratica como para aqueles a quem esse trabalho se dirige (Wilson & Musick, 2000).

Alguns estudos apontam para efeitos benéficos da prática do voluntariado em áreas tão diversas quanto a saúde física, mental, bem-estar psicológico, domínio emocional e interpessoal, cidadania e bem-estar, entre outras (Konwerski & Nashman, 2008). De acordo com estes autores as oportunidades de voluntariado permitem ao indivíduo a integração num grupo ou comunidade, fortalecendo as redes e contactos social e o aprofundando do sentido de identidade. Por sua vez, a experiência de ajuda ao outro conduz a um sentido de maior autorrealização, confiança e autoestima (particularmente entre os voluntários idosos). Além disso, o voluntariado imprime mudanças na vida de quem o pratica ao nível da forma como os indivíduos se pensam a si mesmos e de como se relacionam com os outros.

No mesmo sentido, a Comissão Europeia (2011) vem reforçar o papel do voluntariado nas sociedades atuais, constituindo-se como uma via para a integração e o emprego, melhorando a coesão e a inclusão social, bem como a compreensão mútua além-fronteiras, reforçando a solidariedade e gerando capital humano e social. Nesta perspetiva de integração e inclusão e atendendo aos benefícios e efeitos positivos do voluntariado, tanto ao nível da comunidade como o nível individual, o voluntariado passa a assumir um duplo sentido, onde os beneficiários passam também a ser entendidos como agentes do voluntariado. É possível identificar pelo menos três campos onde este duplo sentido é bastante vincado: o envelhecimento ativo e o voluntariado sénior; o voluntariado jovem e a educação para a cidadania; e por fim a exclusão social e empregabilidade.

2.1. VOLUNTARIADO E ENVELHECIMENTO ATIVO

Perante uma sociedade europeia extremamente envelhecida, o idoso surge como “um novo sujeito coletivo” (Garcia Roca, 1994), deixando de ser apenas objeto da assistência social, mas também instrumento dessa assistência (Ehlers *et al.*, 2011).

O voluntariado sénior transforma-se num desafio num momento em que a população em idade de reforma tem vindo a aumentar. Com a saída do mercado de trabalho os idosos são desafiados e sentem necessidade de criar novas relações sociais fora do trabalho. Neste sentido, o voluntariado permite manter uma ocupação e, em alguns casos, uma nova perspetiva de vida (Ehlers *et al.*, 2011: 31), um sentimento de utilidade e confiança. Este sentimento de utilidade é reforçado pela ONU (2003) que refere que os idosos que realizam voluntariado comprometem-se socialmente, utilizam os seus conhecimentos, conservam e desenvolvem um sentimento de utilidade, além de preservarem a sua autonomia. Alguns países também têm vindo a promover medidas específicas orientadas para a promoção do voluntariado de idosos, como por exemplo, a Alemanha, que criou centros de voluntariado para pessoas idosas numa perspetiva de aproveitar o seu potencial e os interesses destas pessoas ajudando-as na transição da vida ativa para a reforma. Estes centros são mais de 250, sendo 80% deles pertencentes e financiados pelo poder local.

O trabalho voluntário realizado por idosos é entendido como um modo particular de envelhecimento ativo, na medida em que esta contribuição é originada por um percurso de experiências de vida, conhecimentos e competências que são colocadas à disposição de outras gerações. De igual modo, o trabalho voluntário

contribui para que o idoso “melhore a sua autoimagem e estima, traz reconhecimento e combate o isolamento e a depressão” (Senhoras, 2003: 13). A questão do isolamento é reforçada pela abordagem de Gonzalez (2000) que refere que a integração numa estrutura de voluntariado formal permite ao idoso a manutenção de relações interpessoais, diminuindo o isolamento e o impacto negativo que este tem na sua saúde.

O trabalho voluntário tem também efeitos diretos na saúde. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2005), o voluntariado é um elemento importante na manutenção do bem-estar e da qualidade de vida na velhice, transformando-se numa ferramenta de envelhecimento ativo e saudável.

Deste modo, o facto de o Ano Europeu do Envelhecimento Ativo suceder ao Ano Europeu do Voluntariado é uma oportunidade para estreitar formalmente a ligação entre as duas áreas. Existe, de facto, uma clara relação entre os dois mundos, assim como a perspetiva clara de que o voluntariado contribui para a mitigação das problemáticas resultantes do envelhecimento demográfico. Isto mesmo é reconhecido na decisão do Parlamento Europeu e do Conselho sobre o Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre as Gerações e pela Resolução da Assembleia da República Portuguesa “Por um Envelhecimento Ativo”.

ANO EUROPEU DO ENVELHECIMENTO ATIVO E DA SOLIDARIEDADE ENTRE AS GERAÇÕES

Sucessivos Conselhos Europeus reconheceram a necessidade de os modelos sociais europeus terem em conta os efeitos do envelhecimento demográfico. Uma resposta fundamental a esta rápida mudança na pirâmide etária consiste em promover a criação de uma cultura de envelhecimento ativo ao longo da vida, garantindo assim que a população com perto de sessenta anos ou mais, em rápido crescimento, que, em geral, é mais saudável e mais instruída do que a de qualquer outro grupo etário precedente do mesmo tipo, tenha boas oportunidades de emprego e de participação ativa na vida social e familiar, nomeadamente através de atividades de voluntariado, da aprendizagem ao longo da vida, da expressão cultural e do desporto.

Decisão n.º 940/2011/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 14 de setembro de 2011 sobre o Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre as Gerações (2012).

Das cinco recomendações ao Governo, no domínio do envelhecimento ativo, por parte da Assembleia da República⁸⁵ constam duas relativas à sua articulação com o voluntariado. Uma na perspetiva de encontrar no voluntariado de proximidade a capacidade de resposta a problemas sociais com os quais se deparam as pessoas idosas e outra, apontando o voluntariado sénior e o relacionamento intergeracional como forma de valorizar o envelhecimento ativo.

- 3 – Incentive o voluntariado de vizinhança, coordenado pelos concelhos locais de ação social e em estreita articulação com as forças de segurança e os serviços da segurança social, com o fim de identificar pessoas idosas em situação de isolamento, abandono e violência, e encaminhar para a rede social ou comissões sociais de freguesia que devem providenciar, tendo em consideração a vontade e autonomia da pessoa idosa, as respostas adequadas junto das entidades competentes.

(85) Resolução da Assembleia da República n.º 61/2012, Por um envelhecimento ativo, D.R. n.º 87, Série I de 2012-05-04.

- 4 – Valorize o envelhecimento ativo, nomeadamente com o voluntariado sénior, potenciando o relacionamento intergeracional através da troca de experiências, da passagem de testemunho cultural e assegurando um combate efetivo ao isolamento da pessoa idosa e favorecendo a sua saúde física e mental.

Nesta perspetiva, o trabalho voluntário transforma-se numa forma de ajuda mútua onde os idosos que o realizam assessoram outras pessoas ao mesmo tempo que se sentem úteis e inseridos na sociedade. Deste modo, saber aproveitar o potencial do idoso por meio do trabalho voluntário é também uma ferramenta de exercício da cidadania.

No campo do envelhecimento ativo em Portugal, destaca-se o papel desempenhado pelas universidades seniores que são “a resposta socioeducativa, que visa criar e dinamizar regularmente atividades sociais, culturais, educacionais e de convívio, preferencialmente para e pelos maiores de 50 anos”⁸⁶. São organizações que vão ao encontro de pelo menos dois elementos da agenda do envelhecimento ativo, a saber, a aprendizagem ao longo da vida e o voluntariado. As Universidades da Terceira Idade (UTI) portuguesas seguem o modelo inglês, organizações sem fins lucrativos, onde os professores são voluntários e não possuem certificação formal. Segundo dados de um estudo sobre os cerca de 4.000 professores das 190 universidades seniores existentes em Portugal, 82% dos professores são voluntários, 51% estão empregados, 45% são reformados e 4% estão desempregados. As Universidades são frequentadas por 30.000 alunos, maioritariamente mulheres entre os 60 e 70 anos (Jacob, 2012). A Associação Rede de Universidades da Terceira Idade (RUTIS) foi um dos membros da Comissão Nacional de Acompanhamento do AEV-2011 em Portugal.

A Universidade Sénior de Évora, que entrevistámos no âmbito deste estudo, foi criada em 2005 e tem 234 alunos. Para além das atividades de educação informal com 34 disciplinas das mais variadas áreas e interesses, possui também um grupo musical (Tuna da Universidade Sénior de Évora), um grupo de teatro e publica um jornal. Para além disso organiza visitas de estudo e visitas a exposições, trabalho conjunto com outras instituições, voluntariado, exposições, etc.

Tal como acontece nas demais UTI os voluntários são estudantes, trabalhadores e aposentados, com predomínio das mulheres, mas parece existir uma maior prevalência de voluntários mais jovens (a média de idades ronda os 35 anos) com formação superior. Conforme nos refere Maria de Jesus Florindo (Universidade Sénior de Évora) não há dificuldades de recrutamento de voluntários, sendo este recrutamento feito em função das áreas de interesse dos estudantes, existindo também uma relação de continuidade entre os voluntários e a USE. Esta forma de voluntariado oferece oportunidades a pessoas que, pretendendo dar algo à sociedade, preferem um envolvimento emocional menos profundo com os beneficiários, sendo também uma oportunidade de ganhar competências profissionais sobretudo para estudantes e recém-formados.

2.2. VOLUNTARIADO JOVEM E CIDADANIA

Para Santos (2002: 97) “o voluntariado jovem integra jovens entre os 18 e os 30 anos”. Em Portugal cabe ao Instituto Português da Juventude a definição, execução e avaliação de projetos de voluntariado jovem em diversas áreas, como sejam o apoio a idosos, a crianças e o desporto.

(86) <http://www.rutis.pt/cgi-bin/reservado/scripts/command.cgi/?naction=4&mn=EkpFuVZIEynEumlwlj>.

O voluntariado jovem é descrito como tendo um efeito estimulador para o crescimento pessoal e humano proporcionado por espaços não formais de educação. Por outro lado permite agir na vertente da cidadania e participação. Deste modo, a conciliação da educação para o voluntariado torna-se fundamental enquanto estímulo à participação dos jovens e ao desenvolvimento de valores de cidadania. De acordo com Ferreira (2008) os jovens que realizam voluntariado revelam um maior grau de consciencialização relativamente à promoção dos valores de cidadania. Neste sentido:

A questão dos jovens também me parece uma perspetiva interessante. Para elencar a questão pedagógica parece-me que se começarmos a tratar destas questões logo nos primeiros anos do percurso letivo, poderemos ter frutos muito maiores (l 11).

Nesta relação entre voluntariado jovem e educação para a cidadania, a escola é uma instituição por excelência para a promoção da cidadania e, conseqüentemente, do voluntariado, concedendo aos seus alunos a possibilidade de intervirem na comunidade, de acordo com as necessidades. As universidades, por exemplo, pelo seu inerente capital humano e científico, detêm um enorme potencial enquanto agentes promotores de desenvolvimento das comunidades locais em que estão inseridas. O movimento voluntário universitário constitui um veículo privilegiado para a disseminação de conhecimentos, para a conversão destes em ações concretas e úteis na resolução de problemas e para a humanização dos serviços das organizações que integra. Deste modo, as universidades detêm um importante papel da formação de cidadãos através de programas de voluntariado, quer no seu seio, quer sobretudo na sociedade circundante (Santos Rego e Lorenzo Moledo, 2006).

No caso do voluntariado jovem, o programa europeu Juventude em Ação do Serviço Voluntário Europeu e o programa nacional Voluntariado Jovem para as Florestas assumem uma particular expressão.

PROGRAMA VOLUNTARIADO JOVEM PARA AS FLORESTAS

Criado por Resolução do Conselho de Ministros n.º 63/2005, de 14 de março, tem como objetivo incentivar os jovens a participar na preservação da natureza e da floresta, procurando reduzir os incêndios através de ações de preservação e sensibilização para o risco de incêndio, da vigilância e da limpeza do lixo em áreas florestais. O Instituto Português da Juventude é a entidade responsável que procura promover, criar e desenvolver programas para jovens, designadamente nas áreas da ocupação de tempos livres, do voluntariado, da cooperação, do associativismo, da formação, da mobilidade e do intercâmbio. Decorre entre 1 de junho e 30 de setembro e destina-se a jovens com idades entre os 18 e os 30 anos.

O **Serviço Voluntário Europeu (SVE)** vai estar certamente no centro das boas práticas no ano de 2013, o Ano Europeu dos Cidadãos, por ser um exemplo do papel que o voluntariado pode ter na promoção da cidadania Europeia. Este Ano, que celebra os 20 anos do estabelecimento da cidadania europeia no Tratado de Maastricht, pretende “melhorar a consciência sobre os direitos associados à cidadania da União, com vista a ajudar os cidadãos europeus a fazer uso pleno do seu direito de circular e residir livremente no território dos Estados-Membros”⁸⁷. Este objetivo geral é desdobrado em três objetivos específicos, a saber: aumentar a consciência sobre os direitos dos cidadãos europeus; aumentar o conhecimento sobre como os cidadãos podem beneficiar dos direitos e políticas da UE quando residem noutro Estado-Membro e estimular a participação em fóruns

(87) Proposal for a Decision of the European Parliament and of the Council on the European Year of Citizens (2013) (2011/0217 (COD)).

cívicos sobre políticas e assuntos da União; e estimular o debate sobre o impacto e potencial do direito de livre circulação em termos do reforço da coesão social e compreensão mútua entre os cidadãos e os laços entre os cidadãos e a União.

O SVE⁸⁸ foi implementado em 1996 e é parte integrante do Programa “Juventude em Ação” promovido pela DG - Educação e Cultura da Comissão Europeia. O seu objetivo é promover o sentido da cidadania ativa, solidariedade e tolerância entre jovens europeus e envolvê-los na construção do futuro da União Europeia. Trata-se de um programa que promove a mobilidade dentro e fora das fronteiras da UE, a aprendizagem não formal, o diálogo intercultural e encoraja a inclusão de todos os jovens, independentemente de sua situação escolar, social e cultural.

O SVE permite aos jovens realizarem atividades de voluntariado até 12 meses, tendo como condição a atividade voluntária ser desenvolvida num país diferente do seu país de residência. Estão aptos a participar no programa, jovens com idades compreendidas entre 18 e 30 anos, com residência legal no país da organização de envio. As ações de intervenção acontecem nos Estados-Membros da União Europeia, nos países do Programa pertencentes à Associação Europeia do Comércio Livre (EFTA) e que sejam membros do Espaço Económico Europeu (EEE), nos países do Programa que são candidatos à adesão à União Europeia, nos países parceiros vizinhos e outros países parceiros do mundo.

No conjunto dos benefícios trazidos pelo programa, destaca-se a oportunidade de aquisição de novas competências e aprendizagem de novas línguas. O programa beneficia as comunidades, ao mesmo tempo que “permite a descoberta de novas culturas”, pautando-se pelos princípios da educação não formal e informal.

Quer os projetos, quer as atividades desenvolvidos pelo SVE incidem num conjunto de áreas temáticas, como: cultura; juventude; desporto; serviço social; património cultural; arte; proteção civil; ambiente; cooperação para o desenvolvimento, entre outros temas. Excluem-se dos temas prioritários do Serviço Voluntário Europeu intervenções que compreendem a ajuda humanitária e a assistência imediata em caso de catástrofe. O objetivo do SVE é desenvolver atividades que beneficiem a comunidade local. O voluntário é acolhido por um promotor (*host organisations*) no país onde vai desenvolver a atividade de voluntariado. Estes promotores são responsáveis pelo voluntário a quem prestam apoio permanente quer nas tarefas a desempenhar quer no apoio linguístico e administrativo. Um projeto de serviço de voluntariado pode incluir até 30 voluntários que atuam em grupos ou individualmente.

Do ponto de vista do planeamento das atividades, o SVE organiza as suas atividades de acordo com os seguintes elementos e percurso: planeamento e preparação, implementação e avaliação (onde se inclui a reflexão sobre a continuidade da atividade). Integram o processo dos projetos de voluntariado as chamadas “*host organisations*”, entidades de acolhimento; as “*coordinating organisations*”, entidades coordenadoras; e as “*sending organisations*”, entidades responsáveis pelo envio dos voluntários. Na plataforma virtual, os jovens interessados em participar no programa, podem candidatar-se aos projetos de voluntariado e aceder à base de dados da Comissão Europeia composta por mais de 4.000 projetos de ação voluntária.

As entidades de acolhimento promovem a formação do voluntário, quando este chega, e reuniões de trabalho intercalares, para serviços de duração superior a 6 meses. Quer os promotores, quer os voluntários envolvidos nas atividades do Serviço Voluntário Europeu, formalizam a distribuição de tarefas e responsabilidades, por meio de um Acordo de Atividade (AA). O SVE é composto por atividades de formação e por um ciclo de avaliação organizado pelas chamadas Agências Nacionais, ou centros regionais SALTO (Support Advances Learning and Training Opportunities)⁸⁹.

(88) <http://www.sve.pt/main> e http://ec.europa.eu/youth/youth-in-action-programme/overview_en.htm.

(89) SALTO é uma rede de 8 centros de recursos que atuam nas áreas prioritárias europeias no domínio da juventude. Ver mais informações em <http://www.salto-youth.net/about/>.

Em Portugal, a Associação Nacional de Ex-Voluntários Europeus⁹⁰ é uma associação de envio (*sending organisation*) do programa SVE, que reúne, também, informação sobre voluntariado europeu.

2.3. VOLUNTARIADO, EMPREGO E EXCLUSÃO SOCIAL

O voluntariado ganhou particular relevância ao ser considerado um instrumento de luta contra a exclusão social e, simultaneamente, uma forma de promover a inclusão e o emprego. A Declaração de Bruxelas aponta justamente para esta dimensão do voluntariado, tendo criado uma continuidade entre o Ano Europeu do Combate à Pobreza e à Exclusão Social (2010) e o Ano Europeu do Voluntariado ao procurar potenciar o esforço comum para a erradicação da pobreza e exclusão social e a promoção do voluntariado⁹¹. Para tal, definiu um conjunto de metas que visam: o reforço da contribuição do voluntariado para a autonomia e inclusão social das pessoas em situação de pobreza; a melhoria do trabalho voluntário tornando-o num meio de inclusão mais eficaz; a garantia, a nível jurídico, de que o voluntariado é um direito que chega a todos; e o reforço do papel do voluntariado para o aumento da empregabilidade.

Foi desta forma que o voluntariado entrou nas políticas governamentais na área da luta contra a pobreza e exclusão social, verificando-se, em Portugal, um novo impulso nas políticas de promoção do voluntariado com os Planos Nacionais de Ação para a Inclusão (PNAI). De facto, foi no PNAI de 2003/05 que se incluiu como meta a implementação de Bancos Locais de Voluntariado e o papel do CNPV na promoção do voluntariado, através da capacitação para o desenvolvimento destes bancos e a formação para o voluntariado. Estas ações eram então contempladas no objetivo mais lato de envolver todos os intervenientes na luta contra a exclusão social.

O facto de, em Portugal, existirem deficiências ao nível do apoio às pessoas em situação de exclusão, quer em termos das políticas quer em termos de ação do terceiro setor, muito orientado para os serviços de apoio à família (Ferreira, 2010) deu relevância ao voluntariado orientado para o apoio social a grupos em situação de exclusão social. Entre outras organizações é de sublinhar, por exemplo, o trabalho da Cruz Vermelha Portuguesa, em território nacional, que canaliza atividades de voluntariado para projetos de inclusão social numa perspetiva de resposta a situações de emergência social. A delegação da Cruz Vermelha de Vila Viçosa é um exemplo deste tipo de atividades com populações em situação de fragilidade:

Os voluntários funcionam em duas vertentes, o voluntário jovem que faz parte do corpo da juventude da Cruz Vermelha e o voluntário que faz o apoio ao idoso, o apoio ao internamento da unidade de cuidados continuados e atividades pontuais que são desenvolvidas ao longo do ano, como a angariação de fundos, angariação de alimentos, roupa, calçado. O corpo da juventude é composto por cerca de 20 jovens que trabalham especificamente na área da saúde e que colaboram com a delegação na vertente da saúde. [...] Temos três equipas, equipa psicossocial que faz o apoio às famílias; apoio psicossocial na área da oncologia a doentes e familiares; e da doença de Alzheimer (14 voluntários, com mais de 18 anos e que receberam formação específica para dar esse apoio) (entrevista CVP-Vila Viçosa).

Também a Cáritas é uma organização que, na dimensão do voluntariado, atua tradicionalmente junto de populações mais desfavorecidas. A sua estrutura de voluntariado mais antiga, ligada às paróquias, coexiste e complementa a intervenção dos serviços sociais profissionais que também presta:

(90) <http://www.aneve.pt/index.asp>.

(91) O documento resultou do colóquio "O voluntariado como meio de capacitação e inclusão social - Uma ponte entre o Ano Europeu de 2010 e 2011", realizado pelo CEV, em Bruxelas, no âmbito da Presidência Belga da União Europeia. O evento reuniu mais de 150 participantes de 25 países, incluindo profissionais do setor do voluntariado e algumas personalidades políticas.

Um voluntariado ligado às paróquias onde se faz o atendimento e sinalização dos carenciados. Depois os técnicos fazem as entrevistas e os relatórios e definem as ajudas a carenciados. O projeto de voluntariado está a ser construído neste momento, é um projeto de voluntariado de proximidade com os nossos utentes, temos 260 utentes de apoio domiciliário e mais utentes de atendimento e acompanhamento, há necessidade de se criar um projeto de voluntariado para se mobilizar pessoas para nos ajudarem a fazer o apoio social, mas ainda não está em execução física, temos os princípios delineados, mas ainda não em implementação. [...] O que está em execução é o voluntariado das paróquias... temos já há alguns anos e faz a sinalização dos carenciados em cada paróquia e depois trabalham com os técnicos que fazem as entrevistas (entrevista Cáritas Diocesana de Évora).

A mitigação da pobreza e da exclusão social é, pois, uma das áreas de intervenção mais tradicionais no campo do voluntariado em Portugal e continua a ser muito relevante para o trabalho das organizações promotoras do voluntariado, sobretudo, num momento em que se complexificam os aspetos da exclusão social ligados a novos fenómenos e novos grupos sociais em risco de exclusão, como os imigrantes e outras minorias étnicas, as pessoas portadoras de VIH/SIDA, os reclusos, os toxicodependentes, etc. Refira-se, a propósito da pertinência atual da atuação neste domínio, a distinção, no âmbito do AEV-2011, de um projeto de voluntariado na prisão promovido pela Cruz Vermelha de Bragança. Este projeto contou com a participação de voluntários da CVP e de alunos e professores dos cursos de Artes Visuais (da Escola Secundária 2+3 Emídio Garcia-Bragança), Animação e Produção Artística (do Instituto Politécnico de Beja -IPB) e da Escola de Música-Vamúsica. O projeto apostou na reinserção social através das artes, com a criação de uma Oficina de Artes no Estabelecimento Prisional (EP) de Izeda /Bragança, e proporcionou, aos reclusos, o desenvolvimento de novas competências para a vida, através da expressão artística.

Em Portugal, como noutros países e sobretudo na UE, exploram-se, neste momento, novas abordagens da relação entre voluntariado e inclusão social. Falamos da conceção do voluntariado como um instrumento de capacitação para a inclusão - social, política e económica, ao alcance de todas as pessoas em situação ou em risco de exclusão. A importância desta abordagem resulta da constatação de que diversos grupos sociais em situação de desvantagem são excluídos da prática do voluntariado.

Um estudo do Institute for Volunteering Research (IVS, 2004), realizado no Reino Unido, sobre o envolvimento de pessoas, geralmente, afastadas do voluntariado formal (minorias étnicas, pessoas com deficiência e ex-reclusos), identificou um amplo conjunto de razões para essa exclusão. A natureza das atividades, a acessibilidade aos locais (pessoas com deficiência física), os exigentes métodos de seleção e requisitos (elevados níveis de literacia ou competências), o não reembolso de despesas por parte das organizações (pessoas de baixos rendimentos), a baixa-autoestima, a perceção da discriminação social, os estereótipos e preconceitos por parte do pessoal das organizações, de outros voluntários e dos utilizadores (sobretudo caso de ex-reclusos), são as principais razões apontadas pelo estudo, que conduzem ao afastamento destas pessoas da prática do voluntariado. O potencial de redução da exclusão social, apontado ao voluntariado, resulta do entendimento que é possível, através da sua prática, combater o isolamento e aumentar autoconfiança, despertar a ideia de contributo positivo para a sociedade, a aquisição de competências interpessoais e vocacionais e, a inter-relação multicultural como forma de ultrapassar estereótipos.

O governo inglês, por sua vez, incluiu no seu programa uma meta relativa ao aumento do voluntariado e envolvimento na comunidade de pessoas em risco de exclusão social, pessoas com deficiência ou invalidez, tendo ainda sido incluído como instrumento de política nas áreas do desenvolvimento comunitário, comunidades rurais, saúde e bem-estar, justiça, educação, inclusão social e comportamentos antissociais (Rochester, 2006). Assim, partindo da premissa que o voluntariado potencia a integração social torna-se fundamental o desenvolvimento de programas que envolvam imigrantes, pessoas com deficiência ou grupos em situação de pobreza (*Commision on the Future of Volunteering*, 2008).

Experiências realizadas ao nível local têm mostrado que o voluntariado pode desempenhar um papel importante na integração e inclusão social de, por exemplo, comunidades migrantes. Uma vez que o voluntariado contribui para a construção de autoconfiança e constitui um fator de integração e coesão social, solidariedade e até mesmo diálogo intercultural, em última análise contribui para a coabitação pacífica de diferentes comunidades. De acordo com o Conselho da Europa⁹², existem diversas organizações voluntárias que têm por objetivo a integração das comunidades migrantes e que desenvolvem projetos que visam facilitar o diálogo cultural através do voluntariado. Neste campo, destacam-se as atividades de voluntariado no âmbito do Serviço Voluntário Europeu.

Documentos recentes produzidos pelas instituições europeias apontam também neste sentido. O relatório sobre “Reconhecer e promover as atividades de voluntariado transfronteiras na UE” (2011/2293 (INI)) da Comissão da Cultura e da Educação do Parlamento Europeu inclui considerações e recomendações explícitas:

Considerando o voluntariado como experiência de aprendizagem informal adequada a pessoas de todas as idades; considerando os benefícios que proporciona em termos de desenvolvimento pessoal, de gestão de espaço coletivo, de reforço da democracia e dos valores cívicos, de solidariedade e de participação na vida democrática, de aprendizagem intercultural e aquisição de competências sociais e profissionais, bem como o seu contributo para alcançar os objetivos das políticas da União Europeia em matéria de inclusão social e luta contra a discriminação, assim como para o emprego, a educação, a cultura, o desenvolvimento de competências e a cidadania;

[...]

4. Exorta as autoridades nacionais, regionais, locais e a UE a prestarem especial atenção aos jovens desfavorecidos e com menos oportunidades (especialmente os portadores de deficiência), de modo a que estes possam participar em ações de voluntariado e beneficiar, para esse fim, de um apoio pedagógico e financeiro adequado;
5. Considera que o voluntariado reduz o risco de exclusão social e que este é essencial para atrair todos os grupos sociais para esta atividade, sobretudo pessoas com deficiência; chama a atenção para a necessidade de garantir que o voluntariado obtenha um reconhecimento mais amplo e que esteja sujeito a menos entraves, seja de que tipo forem;
6. Insiste na necessidade de tornar o voluntariado acessível aos imigrantes e às minorias, como fator necessário para encorajar a sua integração e a inclusão social⁹³.

(92) Council of Europe (2008). *White Paper on Intercultural Dialogue – Living Together as Equals in Dignity* – disponível em: http://www.coe.int/T/dg4/intercultural/Source/White%20Paper_final_revised_EN.pdf.

(93) Resolução do Parlamento Europeu, de 12 de junho de 2012, sobre “Reconhecer e promover as atividades de voluntariado transfronteiras na UE” (2011/2293 (INI)) (Initiative Report).

Em Portugal, as experiências de envolvimento de grupos sociais em situação de exclusão têm ocorrido sobretudo no domínio da intervenção comunitária e dos projetos de luta contra a exclusão social. Não existem, a este nível, fronteiras claras entre o que é considerado participação através do associativismo local ou do voluntariado. A participação destes grupos através do associativismo local tem sido privilegiada, com exemplos muito inovadores, designadamente no âmbito do Programa Escolhas. Tal não obsta que em alguns casos os projetos incluam o voluntariado em comunidades locais.

Refira-se, a título de exemplo, uma atividade do projeto “Construindo Novas Cidadanias”, desenvolvido pela Irmandade da Misericórdia de Loures, que envolveu os jovens da comunidade na organização e distribuição de alimentos disponibilizados pelo Banco Alimentar para a sua comunidade. Os jovens participaram, nesta atividade, lado a lado com os voluntários que habitualmente trabalham na comunidade, designadamente nos domínios das artes e da formação parental. De acordo com o Escolhas, “A participação passou a ser vista com outros olhos e são já vários os jovens que começam a tomar agora a iniciativa de criar os seus próprios projetos de voluntariado” (*Revista Escolhas*, n.º 18, 2011) o que, de certa forma, resume a ideia de voluntariado como inclusão.

O voluntariado, em contexto de crise no emprego, também tem sido visto como uma forma de prevenir a exclusão social das pessoas em situação de desemprego ou de potenciar a empregabilidade. Assim, aparece, por vezes, descrito como uma forma de as pessoas voltarem ao mercado de trabalho. Alguns estudos (IVR, 2006 e Gay, 1998) dão conta da relação entre voluntariado e empregabilidade. De acordo com estas abordagens é proposta uma valorização da experiência dos indivíduos em ações de voluntariado no sentido de melhorar e promover as suas competências para a empregabilidade (Santos *et al.*, 2011).

O voluntariado apresenta-se como uma ferramenta de capacitação e qualificação, de prevenção do desemprego e de aquisição de novas experiências. Com efeito, como assinala o CEV (2007), os efeitos positivos do voluntariado transformaram-se num marco nas políticas sociais e de emprego no que diz respeito à reintegração de pessoas em situação de desemprego.

Nesta sua relação com o emprego, o voluntariado assume-se como estratégia eficaz que permite uma aprendizagem em ambiente real, consolidando os conhecimentos apreendidos no âmbito da educação. Como refere McCloughan *et al.*, (2011:1) o voluntariado, ao permitir o contacto com o mercado de trabalho, pode ser um meio de obter conhecimento, exercitar competências e estender contactos sociais, que podem conduzir a novas e melhores oportunidades de emprego. Neste sentido, a atribuição de créditos universitários através da realização de trabalho voluntário e a certificação de competências profissionais adquiridas através do exercício do voluntário constituem uma prática crescente (SIIS - *Centro de Documentación y Estudios*, 2011). Assim, o CEV vem defender o reconhecimento das capacidades desenvolvidas e adquiridas através das experiências de aprendizagem informais, sendo o voluntariado reconhecido como uma estratégia de aprendizagem permanente.

Mais do que na dimensão anterior, da integração de grupos sociais desfavorecidos no voluntariado, têm sido apontadas medidas concretas ao nível europeu para a promoção do voluntariado enquanto mecanismo de empregabilidade. A Comissão Europeia refere:

As atividades de voluntariado podem formar quer atividades de aprendizagem estruturadas (a chamada aprendizagem não formal), em que o voluntário participa intencionalmente, quer atividades de aprendizagem não intencional e não estruturada (a chamada aprendizagem informal). Em ambos os casos, a aprendizagem dos voluntários não é geralmente certificada.

Reconhecer o voluntariado como uma forma de aprendizagem é, por conseguinte, uma prioridade da ação da UE no domínio da educação e da formação. Apoiado pelos princípios adotados pelo Conselho Europeu, em 2004, o Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional (Cedefop) publicou as “European guidelines on the validation of non-formal and informal learning” (orientações europeias sobre a validação da aprendizagem não formal e informal), que disponibilizam um instrumento para a elaboração de práticas de certificação que têm igualmente em conta o setor do voluntariado⁹⁴. Na sequência destas orientações está em preparação uma proposta de recomendação ao Conselho sobre a validação e certificação da aprendizagem formal e informal que inclui o trabalho voluntário, bem como a inclusão no “Passaporte Europeu de Competências” da experiência de trabalho e as competências adquiridas no voluntariado.

Como assinalam Hardill *et al.*, (2007) o voluntariado está cada vez mais associado à qualificação e requalificação para o emprego, despojando-se do seu carácter altruísta e desinteressado para se centrar nos benefícios pessoais para o voluntário. Esta é, sem dúvida, uma área onde se colocam desafios na promoção do voluntariado. Para muitos promotores e voluntários uma motivação para o voluntariado que passe sobretudo pela perspetiva utilitarista e egoísta do voluntariado, enquanto mecanismo de acesso ao emprego, constitui uma dificuldade em termos da gestão do voluntariado. Durante o trabalho de campo encontramos referências a esta motivação, identificando-a como desadequada dos princípios do voluntariado, e uma gestão que a procura evitar. Referem, ainda, a este propósito, a necessidade de educar as pessoas cuja motivação para a prática do voluntariado é a obtenção de emprego, sobretudo num momento em que o problema do desemprego, em Portugal, se agrava e que aumenta o interesse no voluntariado por estes motivos.

Temos muita gente que quer ser voluntário porque está desempregado e não quer estar em casa. Ao contrário do que se pensa, o voluntário é uma pessoa ativa. Mas neste período temos um voluntariado um pouco diferente, o voluntariado é uma forma de se manter ocupado e fazer C.V.. Mas é gente com formação académica, até muito específica e que pode ser uma mais-valia. Ou seja, não estão no voluntariado pelas razões conceptuais do próprio voluntariado, então o nosso trabalho duplica. O processo de emparelhamento não tem o tempo desejável, até porque as instituições têm o seu tempo [...] Chegamos, este ano, a ter 100 voluntários por mês. Muitos não passam da primeira entrevista. Quando são entrevistados e entendem o que é o voluntariado, quando explicamos o que é o voluntariado, falando de altruísmo, etc., notamos que muitas pessoas procuravam somente ocupação... (BLV 1).

Em Portugal, a articulação entre o voluntariado e a empregabilidade, na perspetiva das qualificações, tem acontecido a partir da iniciativa de algumas instituições de ensino superior que pretendem ver reconhecido, no diploma, o trabalho voluntário dos estudantes. Assim, a par da oferta dos tradicionais estágios profissionais (remunerados ou não remunerados), promovidos por estas instituições, têm surgido também oportunidades de voluntariado, quer como forma de relacionamento entre as instituições e a sociedade quer na perspetiva da formação dos estudantes.

Refira-se, a este propósito, o exemplo da Universidade do Porto que, em 2010, decidiu incluir no Suplemento ao Diploma desta Universidade as ações de voluntariado dos estudantes em programas de voluntariado organizados e aprovados pela Universidade do Porto, quer no âmbito da Comissão de Voluntariado da Universidade do Porto, quer de instituições externas com as quais a Universidade do Porto tem protocolos, desde que acompanhados por um elemento da Universidade. Para serem incluídos no Suplemento ao Diploma tem de haver uma participação de pelo menos 20 horas de voluntariado, uma assiduidade e regularidade superior a 90% do tempo definido para a ação e uma avaliação final mínima de Bom, por parte da entidade responsável por avaliar a participação nesta ação⁹⁵.

(94) Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões, Comunicação sobre as Políticas da UE e o Voluntariado: Reconhecer e Promover as Atividades de Voluntariado Transfronteiras na UE, Bruxelas, 20.9.2011, COM (2011) 568 final.

(95) Universidade do Porto, Despacho N. GR.03/02/2010, Menção no suplemento ao diploma de ações de voluntariado. http://noticias.up.pt/img_upload/despacho_voluntariado_suplemento.pdf. Também a Universidade de Coimbra inclui o voluntariado entre as atividades passíveis de concederem Suplemento ao Diploma, ainda que deixe com as unidades orgânicas onde estas atividades são promovidas a definição dos critérios de acesso. Ver em <http://www.uc.pt/academicos/certidoes/suplemento>.

3. NOVOS ESPAÇOS DE AÇÃO

3.1. O VOLUNTARIADO EMPRESARIAL

O voluntariado empresarial consiste na disponibilização gratuita, por iniciativa do empregador ou com o apoio deste, do tempo e do saber dos seus colaboradores. As ações de voluntariado empresarial podem ser feitas durante o horário normal de trabalho ou, se feitas fora deste período, devem garantir aos participantes a possibilidade de compensação do tempo despendido. À semelhança do que acontece com o conceito de voluntariado, também no voluntariado empresarial encontramos diversas definições e conceções.

A expressão “voluntariado empresarial” é utilizada para designar a prática do voluntariado em si, desde que se trate de um grupo de voluntários ligado diretamente a uma empresa ou indiretamente, familiares dos funcionários, ex-funcionários e aposentados (Goldberg, 2001: 22). De um outro ponto de vista, Kotler e Lee (2005: 175) afirmam que o voluntariado empresarial é a estratégia em que a empresa “motiva seus colaboradores, parceiros e membros a doarem o seu tempo para apoiar, com a organização, as causas da comunidade local”. Esses esforços voluntários incluem, além do tempo, competências, talentos, ideias e trabalhos físicos dos funcionários. Pode ainda ser descrito como uma política de proximidade por parte das empresas, que vai além dos donativos e da ajuda financeira.

Encontramos ainda definições de voluntariado empresarial que o aproximam das conceções de cidadania e envolvimento. Para Galiano e Medeiros Filho:

O voluntariado empresarial designa os programas de apoio à ação voluntária dentro das empresas. Trata-se de organizar a disposição para o trabalho voluntário entre empregados e dirigentes, às vezes incorporando os seus familiares, ex-empregados que se aposentaram, fornecedores, distribuidores, prestadores de serviços, clientes e parceiros de negócios. Mobiliza as pessoas de maneira espontânea, não compulsória, estimulando o envolvimento em causas de interesse coletivo. Educa para a cidadania, revelando o que cada um tem de melhor (Instituto Ethos, 2003:31).

Deste modo, um programa de voluntariado empresarial é, no entendimento de Goldberg, (2001) um conjunto de ações realizadas por empresas para incentivar e apoiar o envolvimento dos seus funcionários em atividades nas comunidades.

Estamos perante uma prática que, apesar de ser recente em alguns contextos, tem uma forte tradição nos Estados Unidos da América, país de onde partiu e se espalhou pelo mundo, a partir da década de 1990, como parte do processo de globalização (Corullón e Medeiros, 2002: 37).

AMÉRICA DO NORTE

Na região onde o voluntariado empresarial nasceu, esta atividade está em processo de amadurecimento, encontrando-se na maioria das grandes empresas, encontrando-se agora em expansão para pequenas e médias empresas. As tendências incluem um melhor alinhamento com a responsabilidade social e a sustentabilidade como um todo; o enfoque em programas baseados em capacidades e programas internacionais, e no voluntariado in loco. Há uma certa preocupação de que o amadurecimento possa levar à perda de inovação. Surgiu uma indústria, com e sem fins lucrativos, que apoia o voluntariado empresarial com tecnologias, avaliação, consultoria e gestão de programas.

Na Europa, mais do que noutra região, o voluntariado empresarial é caracterizado pelas diferenças entre os vários países, designadamente no papel do governo no bem-estar social, na história, na religião, na tradição e, sobretudo, na perceção do papel das empresas no voluntariado (que muitos consideram ser uma prática particular e pessoal). Não obstante estas diferenças, o voluntariado empresarial, está a tornar-se um elemento central da política de responsabilidade social das empresas, enquanto ferramenta que fomenta a participação e empenho dos seus funcionários.

Estudos sobre este tema mostram os benefícios dos programas de voluntariado empresarial, tanto para as empresas como para os seus empregados. Para Wild (1993), os programas de voluntariado empresarial proporcionam aos empregados a oportunidade de aperfeiçoar competências e melhorar atitudes relacionadas com o trabalho. De entre as várias competências que podem ser desenvolvidas por meio do voluntariado empresarial estão: o trabalho em equipa, a comunicação verbal e escrita, a gestão de projetos, a liderança e as competências interpessoais. Assim, um programa de voluntariado empresarial pode dar aos empregados a oportunidade de adquirirem uma experiência profissional impossível de adquirir no exercício das suas funções profissionais.

Todavia, e para que o envolvimento por parte dos colaboradores seja efetivo, é necessário criar condições para que estes possam apresentar propostas e contributos que permitam o desenvolvimento das potencialidades da empresa, na área do voluntariado. Para que um projeto seja consistente é necessário que esteja em sintonia com a missão e valores da empresa, que aposte no envolvimento de todas as pessoas, passando pela gestão de topo, e que tenha por objetivo um desenvolvimento sustentado da comunidade.

Apesar de ser uma prática mais comum nas grandes empresas, todas as empresas podem desenvolver programas de voluntariado. As pequenas empresas são até apresentadas como espaços privilegiados para esta prática uma vez que a comunicação e a tomada de decisões são mais ágeis, nestas organizações. Contudo, e independentemente do tipo de empresa ou programa de voluntariado, antes de iniciar o programa, a empresa tem de se certificar que a cultura e os valores da mesma contemplam e difundem os princípios do voluntariado. Ou seja, as empresas têm que partilhar os princípios associados ao voluntariado, nomeadamente os princípios da solidariedade, da cooperação, da comunidade e do bem comum.

3.1.1. Voluntariado empresarial em Portugal

Numa tentativa de harmonizar o conceito de voluntariado empresarial, o GRACE – Grupo de Reflexão e de Apoio à Cidadania Empresarial, propõe que seja considerado como:

Um conjunto de ações realizadas por empresas, ou qualquer forma de apoio ou incentivo dessas empresas que visem o envolvimento dos seus colaboradores, disponibilizando o seu tempo e competências, em atividades voluntárias na comunidade (GRACE, 2006).

Esta definição pretende, apenas, aproximar-nos do que se pretende que seja o voluntariado empresarial. Deste modo, poderá a empresa construir um projeto, definir os objetivos, ainda que estes sejam comuns aos colaboradores e às necessidades evidenciadas pela comunidade, orçamentar o projeto, definir os meios humanos e materiais a afetar, ou disponibilizar meios, equipamentos ou os próprios colaboradores que desejem servir, voluntariamente, a comunidade.

Apesar de serem ainda escassas e de se concentrarem nas empresas de maior dimensão, as práticas de voluntariado empresarial são cada vez mais reconhecidas pelas empresas como uma estratégia importante a implementar. Como nos referem alguns dos nossos entrevistados:

Há muitos anos que se ouve falar de voluntariado empresarial, não me parece que ele seja exercido de uma forma massiva. Do que conheço em Portugal, o voluntariado empresarial é ainda muito residual (l 12).

Fala-se de voluntariado empresarial, há quem não aceite a designação mas, para todos os efeitos, tudo isso resulta da dinâmica do voluntariado (l 1).

As pessoas podem ser voluntárias dentro da empresa e fora dos seus locais de trabalho e isso já é voluntariado empresarial. É a empresa a despende o tempo dos seus colaboradores para a empresa, para darem a outra instituição e não fora, obviamente, do horário de trabalho da pessoa. São empresas que permitem aos colaboradores que, no tempo de trabalho, em que estariam a dar à empresa, estão a dar a uma determinada instituição (l 7).

Algumas empresas, para além do apoio financeiro a iniciativas ou projetos, optam por realizar programas de voluntariado onde disponibilizam o tempo dos colaboradores para, em horário normal de trabalho, realizarem trabalho voluntário em organizações não lucrativas (variando o tempo dedicado entre 1 hora/mês ou 1 semana/ano). Este tipo de projetos e/ou programas implica naturalmente um comprometimento dos agentes económicos com a comunidade em que estão inseridos.

A expansão e o desenvolvimento de iniciativas de voluntariado empresarial podem ser fomentados, como refere Almeida (2001:122), através da “disseminação de boas práticas em curso e da demonstração do reconhecimento público da sua importância, de forma a criar um efeito multiplicador junto de um maior número de empresas”.

Em Portugal tem-se verificado um crescimento de projetos e iniciativas de voluntariado empresarial, acompanhado por uma valorização pública também acrescida do contributo destas ações para o bem-estar da comunidade e das próprias pessoas e organizações nelas envolvidas⁹⁶. Esta evolução é descrita por Serrão (2001: 56) como resultado do “envolvimento simultâneo de todos os setores da sociedade, potenciando, neste esforço, o contributo do setor empresarial”.

Apesar deste desenvolvimento, a verdade é que em Portugal o voluntariado empresarial ainda se encontra numa fase embrionária, nomeadamente em termos da sua amplitude e estruturação. No entanto, é possível encontrar programas de voluntariado empresarial, designadamente em empresas de maior dimensão e com políticas organizadas de responsabilidade social. A este propósito gostaríamos de destacar o Projeto Mão na Mão⁹⁷, promovido pela Portugal Telecom:

PROJETO MÃO NA MÃO – PT COMUNICAÇÕES

Trata-se de um movimento empresarial, uma iniciativa de apoio à comunidade pioneira em Portugal, promovido pela Portugal Telecom e formalizado em setembro de 2001. Reúne 17 empresas que mostraram disponibilidade para participar em ações de solidariedade em prol da comunidade, que vão desde contributos para o bem-estar social e lazer, a intervenções de espaços e preservação do meio ambiente.

Está direcionado para Instituições Privadas de Solidariedade Social (IPSS) e Misericórdias, bem como hospitais e escolas e outros estabelecimento que atuem em áreas de exclusão social. Depois de 10 anos de experiência, conta com o contributo de mais de 3.750 voluntários, cerca de 80 ações e perto de 37.000 horas de trabalho.

(96) De referir que não existindo uma legislação específica, o voluntariado empresarial é enquadrado pela lei geral do voluntariado (Lei n.º 78/91, 3 de novembro).

(97) <http://fundacao.telecom.pt/Default.aspx?tabid=137>.

Este projeto desenvolvido pela Portugal Telecom reúne mais 17 empresas que assumem o compromisso de disponibilizar os seus colaboradores para as iniciativas a desenvolver, durante o horário normal de trabalho, sem qualquer perda de benefício no que diz respeito à retribuição e assiduidade. A cada empresa cabe a responsabilidade de assegurar a logística necessária à concretização das ações que lhe forem atribuídas, bem como os encargos decorrentes. Deste projeto, que conta com 10 anos de existência, destacam-se as iniciativas “Conchinhas do mar”, “Uma semana com idosos”, “Uma semana nas prisões” e “Semana da partilha”.

O AEV veio também criar condições para o aprofundamento de programas de voluntariado empresarial e incentivar as empresas a terem uma participação mais cidadã. Como refere Fernanda Freitas, Presidente Nacional do Ano Europeu do Voluntariado,

No âmbito da cidadania empresarial, este é o ano perfeito para que as empresas que ainda não têm ativa uma dinâmica de solidariedade e de trabalho em prol da comunidade, o façam. E não é preciso investir muito dinheiro: quer se trate de uma grande, média ou microempresa, todas podem pelo menos dedicar um dia por mês, ou até por ano, ao voluntariado, à medida da sua escala. É claro que se falarmos de uma Sonae, do Montepio ou de uma CGD, esse contributo é mais alargado. A questão é que qualquer empresa, mesmo familiar, pode contribuir. Basta querer. O meu grande lema para este Ano é: “quem quer fazer arranja maneira, quem não quer arranja desculpas (Entrevista ao jornal Oje, 11 de janeiro de 2011).

De um modo geral, parece ser unânime que o desenvolvimento destes projetos não apresenta apenas benefícios para a comunidade. Os projetos de voluntariado empresarial que envolvem os trabalhadores constituem, também, fatores de mudança organizacional, contribuindo para o aumento da produtividade e da competitividade. Porém, o voluntariado empresarial tem que constituir um verdadeiro instrumento de responsabilidade social e não esconder interesses de *marketing*:

Se o voluntariado empresarial for realizado no tempo de serviço e se a empresa estiver desinteressadamente envolvida, não há razão para ser mal interpretado. Mas as empresas devem entender esta experiência de forma séria e com um objetivo de ajudar a sociedade e não como uma forma de publicidade ou exposição da marca (l 9).

Os trabalhadores que se encontram envolvidos nestes projetos têm a possibilidade de participar na vida das empresas e na tomada das decisões, desenvolver trabalho em equipa, interagirem com públicos diferentes, o que pode criar índices elevados de satisfação no trabalho e com a empresa. Por outro lado, o contacto dos trabalhadores com o voluntariado poderá contribuir para a criação de uma cultura de participação no voluntariado que vá para além das portas da empresa, desde que:

Estas atividades não se revelem atitudes de cosmética, porque muitas dessas empresas regem-se por critérios de mercado e de uma economia muito dura, e o voluntariado é uma forma de amaciar essa dureza social da economia de mercado e não tem no seu âmago a força daquilo que deve ter a participação cívica de cidadania do voluntário (l 8).

3.2. O VOLUNTARIADO DE COMPETÊNCIAS

Têm-se desenvolvido novas formas de voluntariado denominadas de voluntariado de competências. Este tipo de voluntariado consiste em colocar à disposição de uma organização um saber específico e especializado para a realização de atividades no âmbito do voluntariado e caracteriza-se pela realização de tarefas especializadas que requerem uma qualificação profissional elevada. Este tipo de voluntariado difere das fórmulas clássicas de voluntariado que se baseiam em atividades genéricas (Bazin e Malet, 2010). Estamos perante uma forma de voluntariado especialmente útil a pessoas altamente qualificadas e que permite às organizações a realização de tarefas que, na ausência deste tipo de voluntariado, teriam que ser subcontratadas a empresas prestadoras de serviços (SIS- *Centro de Documentación y Estudios*, 2011: 12).

Porque as empresas, no âmbito da responsabilidade social, e as redes de responsabilidade social de empresas têm sido fortemente promotoras deste tipo de voluntariado, parte deste voluntariado de competências é feito no âmbito do voluntariado empresarial. Todavia, há que não confundir os conceitos. O voluntariado empresarial pode ou não ser de competências enquanto nem todo o voluntariado de competências é desenvolvido no âmbito do voluntariado empresarial. Existem também linhas de continuidade com formas de voluntariado centrada em determinadas qualificações ou profissões. Nesta linha encontramos organizações de voluntariado como os Médicos Sem Fronteiras, os Arquitetos Sem Fronteiras, os Engenheiros Sem Fronteiras e os Repórteres sem Fronteiras.

Assumindo-se como voluntariado de competências temos, também, em Portugal a “Plataforma do Voluntariado com Competências em Proteção Civil”, criada em 2007, que agrega associações de voluntariado e profissionais e pretende fomentar o trabalho em rede, a coordenação da ação entre diversas entidades, a informação e a sensibilização para a proteção civil e a participação na elaboração de políticas e programas de voluntariado nesta área. Entre os seus membros incluem-se a Associação Portuguesa de Amadores de Rádio para a Investigação Educação e Desenvolvimento; a Associação Nacional dos Alistados das Formações Sanitárias; a Associação Portuguesa de Voluntários de Proteção Civil; a Associação Portuguesa de Instrutores de Socorrismo; a Sociedade Portuguesa de Engenharia Sísmica e o Grupo Proteção Civil Portugal. Prevê-se também a adesão do Grupo de Proteção Civil Portugal, da Sociedade Portuguesa dos Geólogos e da Associação Arquitetos sem Fronteiras⁹⁸. O trabalho *pro bono* é também considerado como pertencendo à categoria do “voluntariado de competências”. Em Portugal, um dos exemplos deste tipo de voluntariado é o caso do apoio jurídico gratuito que pode ser prestado tanto a nível individual como empresarial⁹⁹.

A mais recente área do voluntariado de competências diz respeito a profissionais que possuem competências, sobretudo, em áreas como a gestão e as novas tecnologias e que as colocam ao dispor das organizações e das comunidades que não têm capacidade para adquirir estes serviços. Nos EUA, o movimento do voluntariado de competências tem sido bastante dinamizado em articulação com a responsabilidade social das empresas, existindo um conjunto de organizações especificamente dedicadas a promover este tipo de voluntariado como é o caso da Taproot Foundation¹⁰⁰, da Points of Light e da rede Hands On¹⁰¹. Neste contexto, o voluntariado de competências orienta-se sobretudo para o apoio a organizações não lucrativas na prossecução da sua missão através da oferta de serviços de *marketing, design*, tecnologia, gestão e planeamento¹⁰².

(98) <http://plataforma.rede-anvpc.pt/en-us/home.aspx>.

(99) Um exemplo destes serviços institucionalizado enquanto RSE está patente na firma de advogados Vieira de Almeida & Associados (ver <http://www.vda.pt/pt/pro-bono/>).

(100) <http://www.taprootfoundation.org/about/>

(101) <http://www.pointsoflight.org/>

(102) Ao nível do voluntariado nas tecnologias veja-se, por exemplo, o manual de apoio para o acolhimento de voluntários nesta área desenvolvido pela plataforma de apoio a organizações do terceiro setor na área das NTIC “Techsoup.org”, no *site* <http://www.techsoup.org/learningcenter/volunteers/page11651.cfm>

O voluntariado empresarial pode ser melhor articulado com os objetivos das empresas e da sua responsabilidade social se for desenvolvido em projetos de voluntariado de competências. Esta posição é avançada no número 16 da Newsletter Sustentabilidade do Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável - BCSD Portugal, onde são descritos os procedimentos para o desenvolvimento de projetos de voluntariado empresarial de competências:

- . Criação de uma equipa de trabalho transversal (RH, *marketing*, relações institucionais, ambiente, etc.) – Prever sessão de formação sobre voluntariado empresarial;
- . Elaboração da estratégia de voluntariado e primeiro diagnóstico: como se vai articular a estratégia de sustentabilidade com as diferentes políticas da empresa; quais são as questões importantes para a sociedade/comunidade;
- . Como se cruzam com os desafios e competências da empresa, etc.;
- . Escuta das partes interessadas - ONG locais ou nacionais - diagnóstico de necessidades;
- . Escuta das partes interessadas - colaboradores - para ajudar a definir mais especificamente a associação e o projeto, assim como identificar voluntários;
- . Escolha do(s) projeto(s), identificação do tempo que deverá ser alocado, aprovação, plano de trabalho, objetivos e escolha do tipo de avaliação (DCSD Portugal, *Sustentabilidade*, n.º 16).

Destaque-se a título de exemplo o envolvimento da empresa KPMG, uma empresa de consultadoria, no programa “Equipas de Gestão Solidárias”, promovido pela BCSD Portugal, orientado para “fomentar a colaboração com empresas especializadas, de forma a gerar a transferência de *know-how* e, simultaneamente, proporcionar a oportunidade a estas organizações de contribuírem de forma mais efetiva para a resolução dos problemas sociais e ambientais existentes” (BCSD Portugal, *Sustentabilidade*, n. 16). A KPMG apoiou a QUERCUS na realização de diagnósticos em áreas como Gestão de Sócios; Tesouraria e Contabilidade; Comunicação Interna e Externa; Recursos Humanos e Fiscalidade.

Refira-se, ainda, que em Portugal e no âmbito deste tipo de voluntariado são desenvolvidos vários projetos de literacia financeira para grupos sociais e comunidades mais vulneráveis, bem como nas escolas, com o apoio, entre outros, de diversas instituições financeiras.

3.3. O VOLUNTARIADO DE PROXIMIDADE

O Voluntariado de Proximidade (VP) é um novo tipo de voluntariado baseado nas relações face-a-face com a comunidade e desenvolvido fora das organizações. Este voluntariado é definido como “uma atividade desenvolvida a nível local, baseada nas relações de proximidade, no sentido de prestar apoio pessoal e social a pessoas, famílias ou instituições, em contexto domiciliário e/ou institucional” (FEA, Folheto de divulgação do VP), através da ativação das relações de vizinhança.

A sua especificidade prende-se com o facto de não estar necessariamente ligado a uma organização, mas não deve ser confundido com as relações de vizinhança de natureza informal. No fundo, inspira-se naquelas duas formas de relação, distinguindo-se delas do seguinte modo:

Em vez de ser enquadrado numa instituição o voluntariado de proximidade pode ser apenas monitorizado por uma. Mas a monitorização deve ser entendida no âmbito da sua capacitação (18).

É inegável que o voluntariado de proximidade ganhou uma grande relevância na sociedade portuguesa e isso, sendo positivo numa perspetiva de promoção do voluntariado, gera também ambiguidades conceptuais à medida que um conjunto vasto de atores se autodescrevem como exercendo/promovendo voluntariado de proximidade quando existe uma relação face-a-face entre o voluntário e o beneficiário ou se trata de trabalho de cuidados. De facto, estas características não são suficientes para definir o VP, sob pena de quase tudo contar como VP. No âmbito de um painel sobre “Dinâmicas do Voluntariado de Proximidade” dinamizado no âmbito da Escola de Verão de Voluntariado da FEA, em 2011, pudemos constatar esta confusão a partir de duas questões levantadas pelos participantes:

- . Uma empresa que tem um projeto de voluntariado empresarial no âmbito do combate à solidão dos idosos através do atendimento a idosos no domicílio pode usar o conceito de VP?
- . O contacto direto do voluntário com o beneficiário no contexto do voluntariado internacional poderia ser apelidado de Voluntariado de Proximidade?

De facto, nem num nem noutro caso estamos perante VP na medida em que nem só a prestação de cuidados ao domicílio nem a relação face-a-face servem, por si só, para definir o VP. Primeiro, porque existem muitas outras atividades enquadradas no VP que não se descrevem como de cuidados. Segundo, porque a referência à relação de proximidade extravasa o contacto interpessoal para questões de comunidade, territorialidade e vizinhança.

As características da sociedade portuguesa, já sublinhadas com o conceito de sociedade-providência, e o reconhecimento da força dos laços relacionais, na descrição do peso das relações familiares no Estado-Providência português, contribuem para uma forte associação entre o voluntariado de proximidade e as relações de vizinhança e dádiva existente nas comunidades. A diferença está, no entanto, na mediação institucional destas relações - com regras, atores e procedimentos específicos - consubstanciada no modo como se articulam os diferentes atores (Cf. descrição do voluntariado de proximidade da FEA, Capítulo 10).

A perspetiva do voluntariado baseado nas relações de dádiva e comunidade, que está presente tanto nas práticas e filosofias das organizações como nas motivações dos voluntários, cria pontos de ligação entre VP e outras estruturas e atores do voluntariado, contribuindo também para uma maior visibilidade deste conceito. O conceito e a prática testam, pois, os limites de uma definição de voluntariado que se fixe na sua dimensão formal, em contraponto com outras conceções de voluntariado que englobam um vasto leque de relações de carácter informal. Assim, alguns entrevistados propõem o termo mais abrangente de “vizinhança” para caracterizar as práticas informais:

Voluntariado no interior das organizações e voluntariado de proximidade. No interior das organizações é aquele voluntariado que fazem, por exemplo, os voluntários nos hospitais, que fazem nas cadeias, que fazem nos centros de saúde e que fazem dentro das próprias instituições, dentro de uma associação qualquer, portanto o trabalho que lá se faz dentro, seja ele qual for, é considerado, nesta minha perspetiva, voluntariado interior, dentro da própria instituição ou equipamento social. O voluntariado de proximidade é aquele que emana do próprio meio onde as pessoas estão, portanto, faz-se com a vizinhança. Eu, atualmente evito a palavra proximidade, prefiro vizinhança. Porquê é que prefiro a palavra vizinhança? Pelo seguinte, porque a vizinhança diz-nos logo de que é que se trata, é dos vizinhos, das pessoas que estão a viver próximas (...) (l 1).

De qualquer forma, apesar da diferença entre o voluntariado de proximidade e as formas tradicionais de entreatajuda, elas não deixam de ser mutuamente potenciadoras. Existem múltiplas experiências de voluntariado de proximidade, conforme tivemos oportunidade de constatar, começando pelo próprio projeto de voluntariado de proximidade da FEA, premiado como boa prática no âmbito da Iniciativa EQUAL e que influenciou o modelo de muitas iniciativas de voluntariado de proximidade existentes. Neste modelo, a dinamização das redes de solidariedade e de sociabilidade locais é feita a partir das bases, organizadas em núcleos locais de voluntariado existentes ao nível da freguesia, constituindo-se, assim, os núcleos de voluntariado como redes de proximidade.

A necessidade de agir localmente insere-se também numa perspetiva universalista do voluntariado, quer ao nível do modo como são formuladas as necessidades a que responde, quer ao nível das referências da ação voluntária. Na base desta necessidade encontram-se diversas problemáticas, tais como a exclusão social, o envelhecimento ou a solidão.

Aquilo que temos constatado é que cada vez mais as pessoas, as famílias, estão a desagregar-se e o apoio que havia há uns anos entre famílias, entre vizinhos, de certo modo, está a desaparecer e este voluntariado de proximidade é talvez uma tentativa de reagrupar as pessoas e com o objetivo de aumentar a solidariedade entre elas (BLV 8).

Da mesma forma, o voluntariado de proximidade também assume um particular papel na revitalização de redes de sociabilidade locais, entretanto desaparecidas aquando do processo de urbanização e êxodo migratório para os grandes centros urbanos.

Ele sempre existiu. Nós chamávamos isso a cultura do vizinho. É disso que estamos a falar. Eram as dinâmicas da vizinhança que a própria reorganização dos territórios veio adormecer. Em Portugal, mudámos de uma sociedade ruralizada para uma sociedade urbanizada e, nas grandes cidades, esta questão da cultura do vizinho fica no anonimato. Agora, o grande desafio é retomarmos essa experiência das vizinhanças antes de entrarmos nesta lógica da urbanização que conduziu à transformação dos nossos territórios e transferir-mo-nos para as grandes cidades. E isto faz-se com o vizinho, mas também com o cidadão que no seu trabalho e no seu grupo de amigos pode assumir este papel (I 8).

Para alguns dos entrevistados é justamente nos espaços onde não existem fortes laços de vizinhança, como nas comunidades fragmentadas dos bairros suburbanos, sem identificação com a localidade, que fará mais sentido a promoção do voluntariado de proximidade. Nas outras, mantém-se ainda laços fortes não sendo necessária uma estrutura formal para enquadrar este tipo de relações:

As minhas vizinhas conhecem-se todas, se uma não aparecer no café vão logo bater-lhe à porta. Nas verdadeiras comunidades, esse voluntariado não precisa de associações nenhuma nem precisa de uma estrutura formal (I 10).

É inegável que muitas das iniciativas de voluntariado de proximidade se enquadram neste diagnóstico relativo ao envelhecimento e exclusão social, sendo as atividades voluntárias organizadas neste sentido. Este é, por exemplo, o caso do Projeto “Novos Amigos, Novos Sorrisos”, da Câmara Municipal de Coimbra, que coloca voluntários no domicílio de pessoas idosas ou o voluntariado de proximidade promovido pela Câmara de Matosinhos¹⁰³, orientado para combater o isolamento social/solidão dos idosos e/ou dependentes do concelho. As tarefas dos voluntários incluem: Conversar/Escutar; Apoiar; Acompanhar nas idas ao médico, fazer análises; Fazer companhia; Animar; Passear (pela cidade, ao teatro, dinâmicas socioculturais, idas até ao cabeleireiro, etc.); Organizar medicação; Educação para a saúde (por exemplo, incentivo a beber mais água quando faz mais calor); Auxiliar na ida às compras (supermercado, mercado, farmácia, shopping); Sinalização aos coordenadores de casos de negligência (dos técnicos de saúde, dos familiares, etc.); Aconselhamento nutricional e esclarecimento de dúvidas (sobretudo no caso dos voluntários que são profissionais da área da saúde).

Por outro lado, encontramos a referência ao conceito de proximidade associado ao espaço do associativismo. Neste sentido, o voluntariado de proximidade transcende a noção de social ou cultural, assumindo-se, particularmente, no âmbito de um voluntariado comunitário ou de raiz local que, no entanto, também não se restringe a uma área específica. Logo, observa-se o sentido da pluralidade.

Mais do que social falava de comunitário. Porque social subentende-se que só dedica a sua ação ao que é social propriamente dito, ação social. Ao ser comunitário pode integrar, na sua ação, outras vertentes que não sejam só sociais. Os cuidadores não são sociais, podem ser mais da saúde, mas não deixam de ser voluntários. Imagine que nós chegamos a um dinamismo que levamos os cidadãos a preocuparem-se com a preservação do ambiente na sua área de residência. Temos aqui voluntários de proximidade na área ambiental, ecológica. (l 8).

Encontramos esta conceção nas experiências sobre o voluntariado de proximidade, quer associado aos debates existentes no seio das coletividades de cultura, recreio e desporto (Leitão, 2009), quer por exemplo nas práticas do ISU que enquadra a ação de desenvolvimento comunitário neste mesmo conceito:

Temos vindo a colaborar com a K’CIDADE e, agora mais recentemente, com a Associação de Pais e Encarregados de Educação do Alto do Lumiar. O nosso objetivo é pegar nestas pessoas de base local que são detentoras da sua própria sabedoria, do conhecimento que advém das suas experiências, muitas vezes não têm estudos, não...mas têm vontade, acima de tudo vontade...vontade, força, disponibilidade e, com elas, procurar em conjunto apoiá-las naquilo que é necessário. Então o que é que temos desenvolvido? No âmbito de uma ideia de capacitação da Alta de Lisboa para o voluntariado, temos procurado trabalhar, promover o desenvolvimento local, quer destas pequenas associações de moradores, associações desportivas, clubes e temos tentado apoiar os voluntários destas pequenas associações e esta associação em particular, no seu processo de capacitação. Ou seja, já não estamos lá, já não temos lá os nossos voluntários mas estamos a promover a criação de laços entre os moradores da Alta de Lisboa, que é esse o objetivo fundamental do voluntariado (entrevista ISU).

(103) Este projeto organiza-se em núcleos locais em algumas freguesias do concelho, cada qual com o seu gestor de voluntariado, verificando-se um acompanhamento por parte da Câmara Municipal através de reuniões mensais com os gestores de voluntariado e os voluntários.

Outra das mais-valias deste perfil de voluntariado prende-se com a sua capacidade de dinamização e atração de novos voluntários, porque ao agirem sobre a sua comunidade os voluntários podem aferir os resultados do seu trabalho nos destinatários das ações.

Foi aquilo com que iniciei a conversa, com as associações recreativas... culturais, desportivas que trabalham muito na base de voluntariado de proximidade, o amigo que puxa o amigo, eu vou ver aquilo, vem comigo, vamos fazer... sim, tem-se sentido mais e então nos momentos de maior contração económica... sente-se mais, sim... muito mais. (BLV 9).

Ainda que as duas perspetivas sobre o voluntariado de proximidade pareçam divergentes, sobretudo se se interpretar o associativismo enquanto voluntariado de proximidade, é possível encontrar convergências em termos de objetivos, ainda que a forma de organização e funcionamento possa corresponder ao que o conceito e prática de voluntariado de proximidade trazem de novo. Atenda-se, a este propósito, ao caso do Núcleo de Voluntariado de Proximidade de Arraiolos a ser implementado pelo Agrupamento Monte - ACE, na sequência da parceria de disseminação do projeto dos Núcleos de Voluntariado de Proximidade da FEA, e nas atividades previstas para o voluntariado de proximidade que englobam as dimensões social, cultural e desenvolvimento local. De entre as atividades deste núcleo destacamos o Acompanhamento Pessoal a Idosos (idas ao médico; visitas; compras; papéis burocráticos); o Acompanhamento Pessoal a Crianças; as Atividades de Animação; os Cuidados Pessoais; a Formação/Ensino; as atividades ligadas à Cultura/Património e ao apoio Empresarial.

3.4. VOLUNTARIADO E NOVAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (NTIC)

São muitas as vezes que associam às NTIC algumas das mais profundas transformações nas sociedades, estando na base de muitos fenómenos hoje associados à globalização. A rapidez com que se percorre o planeta à velocidade de um click é apenas limitada pela desigual distribuição, material e cultural, do acesso às NTIC. O Relatório das Nações Unidas *State of the World's Volunteerism* assinala que as NTIC, sobretudo nos domínios das comunicações móveis e na Internet, estão a revolucionar a ação voluntária (nas dimensões: quem, o quê, quando e onde) com o aumento de tendências como o voluntariado *online*, o ativismo *online* e o micro-voluntariado (UNV, 2011). As NTIC têm sido também utilizadas por organizações do terceiro setor no desenvolvimento das suas atividades, por exemplo, nos serviços da teleassistência na área da saúde e outros serviços de base tecnológica ou de atividades de e-inclusão para grupos sociais desfavorecidos. Gutiérrez (2009) designa de *mercados eletrónicos de solidariedade* as novas formas de acesso a recursos/donativos que usam as NTIC, apresentando as modalidades de doações para causas e projetos (ex. Bolsa de Valores Sociais) ou plataformas de microcrédito com empréstimos de pessoa para pessoa (ex. rede Kiva).

É habitual distinguir-se entre a “web 1.0” e a “web 2.0”. Enquanto a primeira tem por base a ideia de difusão da informação de um para muitos e as relações se organizam de uma forma mais vertical, onde existe um centro a partir do qual a informação é difundida, por exemplo, através de páginas na Internet, a segunda baseia-se na comunicação de muitos para muitos onde os utilizadores são simultaneamente produtores e difusores de conteúdos, por exemplo, através das redes sociais (Castells, 2011). A web 1.0 tem sido apontada como tendo muitas vantagens para o papel que as organizações da sociedade civil desempenham, ao constituir uma forma célere e eficaz de fazer chegar a informação sobre as suas causas a um público muito vasto, sobretudo quando os meios de comunicação social convencionais não dão visibilidade a estas causas e ao trabalho que as organizações desenvolvem. Esta web serve, também, para as organizações tornarem públicas as suas contas, colocando ao escrutínio de todos a forma como gerem os recursos. Outro aspeto interessante das plataformas eletrónicas é o facto de permitirem, por um lado, estreitar relações entre organizações e, por

outro, estabelecer novas relações com organizações geograficamente dispersas e contribuir para a criação de uma sociedade civil global. Já no campo do voluntariado, a web 1.0 oferece oportunidades de promoção da imagem do voluntariado na sociedade. A web 2.0., por seu lado, é apontada pelo seu alcance e capacidade de mobilização e, também, como elemento facilitador da ação coletiva das organizações, tornando-a mais espontânea e menos centralizada (Shirky, 2008). Está, assim, fortemente associada à ideia de participação, capacitação dos cidadãos, mobilização de comunidades e formação de inteligência coletiva. Tornou-se também um meio de canalizar o ativismo social e fortalecer as solidariedades, criando novas comunidades.

O desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação tem colocado alguns desafios ao voluntariado. Por um lado, tem-se procurado a sua adequação aos sistemas de gestão do voluntariado, numa tentativa de encontrar formas mais flexíveis de envolvimento das pessoas na ação voluntária, permitindo o desenvolvimento de redes digitais e a troca de informação e, por outro, a criação de novas formas de voluntariado, o voluntariado à distância ou voluntariado *online* (SIIS, 2011: 47). Contudo, como lembram Franco e Guilló (2011), este tipo de voluntariado requer uma excelente definição dos seus objetivos e da sua ação, implicando que as organizações desenhem programas formais de voluntariado *online*.

Trata-se do desenvolvimento de redes digitais de voluntariado através das quais as pessoas que querem ser voluntárias podem, de forma autónoma, encontrar oportunidades de ação voluntária. No domínio da infraestrutura do voluntariado devemos reconhecer que em Portugal se tem vindo a verificar uma grande adesão a estas plataformas. Elas revelam-se úteis, sobretudo, para o papel de intermediação entre voluntários e organizações, permitindo a uns e a outros o registo e o acesso à informação sobre disponibilidade para o voluntariado ou de projetos de promoção do voluntariado na linha, aliás, de bons exemplos internacionais como é o caso do *World Volunteer Web*, do programa Voluntários das Nações Unidas.

A título de exemplo, o BLV de Cascais faz uso de uma plataforma *online* acessível a organizações e a voluntários sob registo, onde cada um pode ver os perfis de voluntários existentes ou os projetos de voluntariado. Os voluntários registam-se no *website*, sendo depois entrevistados presencialmente pelo BLV e o seu perfil colocado *online* para consulta dos promotores interessados. Os voluntários, uma vez inscritos no *website*, podem ter acesso à informação sobre as ofertas existentes.

Com o novo sistema, as instituições registadas podem ter acesso aos perfis dos inscritos no banco e entrar em contacto com os voluntários diretamente. Mas, realmente, o Banco pode ficar fora do processo. Mas há uma garantia para a instituição porque os voluntários já foram entrevistados e registados e uma garantia para os voluntários que essa instituição é conhecida e fomos nós que aceitamos aquele projeto, porque nós registamos todos os projetos da instituição (BLV Cascais).

Algumas organizações recorrem às plataformas web para dinamizarem os seus projetos, como é o caso do projeto *Do Something*, orientado para o empreendedorismo social e para a participação cívica dos jovens. Este projeto, trazido dos EUA para Portugal pela TESE e outros parceiros, em julho de 2010, utiliza a internet como ferramenta para ligar os jovens a causas. São disponibilizados programas diversos como os Clubes, onde os jovens podem realizar projetos e candidatar-se a financiamentos. Neste *website*, os jovens podem encontrar sugestões de ações de voluntariado, que podem desenvolver sozinhos ou com amigos, e oportunidades de voluntariado promovidas tanto por organizações como pelo próprio *Do Something*.

São várias as entidades nacionais, da infraestrutura do voluntariado, que usam as plataformas na Internet para gerir a oferta e a procura de voluntários. Algumas destas plataformas, abertas ao público em geral, incluem uma listagem de oportunidades e organizações de voluntariado, outras funcionam como bancos de voluntariado e são de acesso limitado aos voluntários e organizações. Pela sua abrangência são de destacar duas plataformas nacionais: a Bolsa de Voluntariado e a My Social Project.

A **Bolsa de Voluntariado** – <http://www.bolsadovoluntariado.pt/> – foi lançada em 2005 pela Entrajuda, com o apoio de uma entidade bancária. Esta Bolsa tem como objetivo principal promover o encontro *online* entre a procura e a oferta de trabalho voluntário, incluindo uma bolsa de voluntários (onde se inclui uma bolsa de talentos) e de organizações. Em coerência com a sua génese e linha de ação, ligada aos Bancos Alimentares, inclui, ainda, uma bolsa de produtos. Em janeiro de 2011, a plataforma registava mais de 16.500 pessoas dispostas a colaborar voluntariamente e 850 instituições de solidariedade social. A criação de um aplicativo desta Bolsa no Facebook, o Volunteerbook, foi um dos projetos emblemáticos do AEV-2011. Em três secções dedicadas aos voluntários (testemunhos), organizações e empresas, este aplicativo permite a divulgação e partilha de experiências, eventos, boas práticas e oportunidades de participação em atividades de voluntariado.

O **My Social Project** – <http://mysocialproject.org/> – é uma rede *online*, criada recentemente, por iniciativa de duas pessoas envolvidas na temática do voluntariado, que pretende estabelecer pontes entre empresas, causas e voluntários. Permite a inscrição de pessoas interessadas em fazer voluntariado, de “Causas” que pretendam atrair voluntários ou donativos e de empresas interessadas em encontrar parcerias para os seus projetos de responsabilidade social. A plataforma oferece um registo inicial breve, comum quer a voluntários quer a Causas, onde se identifica o distrito, a área de atuação, tipo de mão-de-obra que se procura, tipo de donativo que se procura e o interesse em efetuar um donativo e a sua natureza. Tem um motor de busca que permite uma procura a partir destes critérios. Cada inscrito, voluntário ou causa, possui uma página de perfil com as informações iniciais podendo acrescentar testemunhos, eventos, fotografias e vídeos. Esta configuração em rede social permite seguir e interagir com pessoas e projetos específicos.

A iniciativa de voluntariado *online*, ou voluntariado virtual, desenvolvida pelas Nações Unidas (<http://www.onlinevolunteering.org>) oferece-nos uma definição oficial para esta nova dimensão do voluntariado: tarefas específicas realizadas, no todo ou em parte, via Internet a partir de casa, do trabalho, da universidade, de um cibercafé ou telecentro (Monteiro, 2008). Esta plataforma, criada em 2000, mobiliza cerca de 10.000 voluntários de 170 países, com uma média de 15.000 tarefas *online* anuais (UNV, 2011, 27).

Este tipo de voluntariado reconhece todas as tarefas que podem ser realizadas mediante o uso das novas tecnologias. Alguns estudos (Murray e Harrison, 2002; Cravens, 2006) apontam para um predomínio das tarefas associadas à criação e gestão da informação em contexto web: criação de páginas web, gestão de bases de dados, apoio técnico na área informática, desenho gráfico e desenvolvimento de *software* gratuito, desenvolvimento de manuais, recrutamento e coordenação de outros grupos de voluntários. Mas também tarefas de comunicação (edição de notas de imprensa, tradução de documentos), construção e gestão de projetos, investigação, apoio legal e tutoria de grupos. A realização destas tarefas não implica um contacto direto com os beneficiários ou com as organizações (Franco e Guilló, 2011) o que permite o voluntariado de pessoas com limitações de mobilidade ou com necessidades especiais, o ajustamento entre o trabalho voluntário e o ritmo de vida da pessoa e a participação em projetos que, devido à distância, poderia não ser possível de outra forma (UNV, 2011).

Em Portugal ainda não existem experiências organizadas de voluntariado virtual em plataformas e projetos construídos para o efeito, ainda que possam existir casos pontuais de pessoas que realizam voluntariado a partir de casa com recurso às NTIC ou oportunidades de voluntariado virtual nas plataformas existentes. Por exemplo, o projeto *Do Something* valoriza particularmente a flexibilidade permitida pela sua plataforma.

O *Do Something* procura promover atividades voluntárias e funciona mais ou menos como uma plataforma *online*, onde os jovens se podem inscrever e pesquisar, tanto atividades de voluntariado que são oferecidas por instituições nacionais ou uma espécie de guiões, que nós chamamos dicas de ação, que são guiões para que possam, eles próprios sozinhos, desenvolver atividades no âmbito da cidadania... O público-alvo são os jovens. Temos já quase dois mil jovens registados no *site*. É uma experiência no âmbito do voluntariado considerada inovadora. São ações pontuais que podem ser feitas mesmo em casa, via internet, pode ser só um dia. Isto permite tornar o voluntariado mais flexível às disponibilidades das pessoas. (entrevista TESE).

Monteiro (2008) encontra no voluntariado virtual um grande potencial, concebendo os Bancos Locais de Voluntariado como espaços privilegiados para desenvolvimento desta forma de voluntariado.

3.5. VOLUNTARIADO TRANSFRONTEIRIÇO

O voluntariado transfronteiriço é o tema das iniciativas das instituições da UE na sequência do Ano Europeu do Voluntariado, ainda que os vários documentos emanados dessas instituições digam respeito ao voluntariado nas suas diversas formas.

A agenda do voluntariado transfronteiriço, fortemente impulsionada pela República Checa, teve um dos seus grandes momentos na conferência *Voluntarily across the Border – Volunteering as a Tool for Connecting and Enriching Neighboring Border Communities in Central Europe*, realizada em junho de 2011, no âmbito do AIV-2011. O debate sobre o voluntariado transfronteiriço veio juntar-se às múltiplas discussões que antecederam e estiveram na origem do AIV-2011, relativamente aos obstáculos e à necessidade de promoção do voluntariado jovem dentro da União Europeia, e que foram objeto de duas Resoluções e uma Recomendação do Conselho, nomeadamente a Recomendação do Conselho, de 20 de novembro de 2008, sobre a Mobilidade dos Jovens Voluntários na União Europeia, ao nível da infraestrutura, da informação, dos enquadramentos legais e proteção, da sensibilização dos jovens e do reconhecimento de competências e transparência das qualificações.

O tema do voluntariado transfronteiriço encontrou eco na agenda europeia ao articular-se com várias das suas dimensões, designadamente o princípio da livre circulação de pessoas, a dimensão regional da Europa e as iniciativas e agenda no âmbito do voluntariado jovem europeu.

Podemos, pois, conceber o voluntariado transfronteiriço sob duas perspetivas. Uma mais ampla, que envolve preocupações com o voluntariado dentro dos países europeus ou mesmo o voluntariado internacional, e uma mais restrita que considera sobretudo a cooperação dentro de regiões e comunidades vizinhas dos países da UE. Em muitos casos as dificuldades e as medidas de promoção são comuns, o que justifica o facto das iniciativas ao nível da UE terem assumido a perspetiva ampla do voluntariado transfronteiriço, ou, na verdade, sobre o voluntariado em geral.

A Comunicação da Comissão sobre as Políticas da UE e o Voluntariado (COM (2011) 568 final) avança algumas recomendações aos Estados-Membros no sentido de criarem medidas para a promoção do voluntariado e para tornarem os programas nacionais mais acessíveis ao voluntariado transfronteiras. Por sua vez a Comissão vai propor a criação do Corpo Europeu de Voluntários para a Ajuda Humanitária dentro da UE, o reconhecimento de competências adquiridas através do voluntariado e a sua inclusão no “Passaporte Europeu de Competências”, comprometendo-se também a integrar o voluntariado nas suas políticas e financiamentos e a promover a melhoria da informação sobre estes programas. O Parlamento Europeu, que elaborou uma Resolução¹⁰⁴ neste domínio, percebe o voluntariado transfronteiriço nas suas diversas dimensões (empregabilidade, mobilidade, inclusão social e cultural) e incentiva os Estados-Membros a:

Reconhecer os benefícios da participação em atividades voluntárias transfronteiras para dotar os cidadãos de novas competências, contribuir para a sua empregabilidade e mobilidade, reforçar o desenvolvimento da inclusão social, e apoiar a cooperação entre organizações de voluntariado nos países da UE com o objetivo de promover a mobilidade dos voluntários de todas as idades em toda a Europa e favorecer o enriquecimento cultural recíproco.

Entre as 71 recomendações daquela Resolução, muitas das quais com impacto no voluntariado transfronteiriço, destaca-se a proposta de criação de um portal:

Um portal centralizado da UE, em colaboração com as organizações e as associações que trabalham nesse domínio, e, nomeadamente, as respetivas redes europeias, que inclua um banco de boas práticas em matéria de recursos de voluntariado, uma secção dedicada ao voluntariado transfronteiras, com informações sobre os programas disponíveis e os respetivos custos e condições de participação, permitindo um intercâmbio de informação relativa aos encargos administrativos, aos aspetos jurídicos e orçamentais do voluntariado, aos obstáculos encontrados no acesso aos programas e às melhores formas de os ultrapassar; [...].

Incita, também, a Comissão e as autoridades nacionais, regionais e locais, bem como as várias organizações da sociedade civil, a aperfeiçoarem as redes de informação para divulgação das oportunidades de voluntariado, a ultrapassarem os obstáculos à participação, a melhorarem o acesso às boas práticas no domínio do voluntariado e a promoverem a cooperação transfronteiras.

Sendo escassa a informação relativa ao voluntariado transfronteiras na perspetiva de comunidades vizinhas, o que aliás se reflete no conhecimento inscrito nos documentos da UE, estão ainda em discussão um conjunto de questões, relativas ao enquadramento do voluntariado e ao voluntariado entre países europeus, que se prendem com o seu enquadramento específico quer nos países quer nas comunidades. Neste campo, as várias iniciativas de cooperação transfronteiriça já estabelecidas, nomeadamente no âmbito das políticas europeias para as regiões, são uma plataforma que pode facilitar este tipo de voluntariado, sobretudo porque contemplam múltiplas formas de cooperação em vários domínios.

(104) Parlamento Europeu (Comissão da Cultura e da Educação) Relatório sobre “Reconhecer e promover as atividades de voluntariado transfronteiras na UE” (2011/2293 (INI)).

A este propósito, destacamos o trabalho desenvolvido por duas redes de voluntariado transfronteiriço. A Rede Transfronteiriça de Voluntariado Ambiental, criada no âmbito do projeto transfronteiriço I2TEP, através de uma parceria entre a Universidade de Huelva (UH), a Administração da Região Hidrográfica do Algarve (ARH Algarve) e o Instituto Politécnico de Beja (IP Beja), que utilizou esta metodologia de trabalho para a reintrodução da águia-pesqueira¹⁰⁵ nos seus habitats. Outro exemplo é a Rede Transfronteiriça de Voluntariado (RTV) que inclui a *Cruz Roja Española* – Comité Autónómico de Extremadura, a Cruz Vermelha Portuguesa – Delegação de Évora e a Fundação Eugénio de Almeida. Esta Rede pretende promover a partilha e a gestão conjunta de recursos, projetos de conhecimento e formação e a replicação de boas práticas de voluntariado na região Alentejo-Centro-Extremadura.

Por serem relativamente novas, estas redes ainda não exploraram plenamente o seu potencial de disseminação/ teste às potencialidades da cooperação transfronteiriça no domínio do voluntariado e das questões de enquadramento legal, organizacional e político que suscitam. São, pois, não só um exemplo de boa prática mas também um *test case* para a agenda do voluntariado transfronteiriço.

(105) http://www.voluntariadoambientalagua.com/FileControl/Site/Doc/Programa10_17%20mar%C3%A7o%20_final.pdf

CONCLUSÃO

Neste capítulo referimo-nos às tendências do voluntariado em termos de áreas e formas de intervenção. Depois de identificadas, num primeiro momento, as áreas de intervenção e as áreas onde o voluntariado é mais necessário, apontamos algumas das novas perspetivas do voluntariado e algumas práticas novas ou retomadas recentemente.

Para descrever as recentes transformações no campo do voluntariado é pertinente a ideia de “duplo sentido de ação” em que os grupos-alvo devem ser, simultaneamente, entendidos como agentes e como destinatários das ações do voluntariado. Esta tendência está patente na agenda do voluntariado ativo que perspetiva os idosos não apenas como beneficiários de ações de voluntariado, mas também como agentes de voluntariado. É esta perspetiva que, aliás, liga a agenda do Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações à do Ano Europeu do Voluntariado. Um exemplo que expressa a articulação entre estas duas agendas é o caso das Universidades Seniores, um movimento internacional com uma importante expressão em Portugal. Por outro lado, a articulação entre as agendas do voluntariado jovem e da promoção da cidadania tem como pano de fundo a ideia de que os próprios voluntários, sobretudo os jovens, se formam como cidadãos nacionais e europeus no âmbito das suas experiências de voluntariado. Este é, aliás, um dos objetivos principais do Serviço Voluntário Europeu que permite uma articulação conceptual entre o voluntariado e o Ano Europeu dos Cidadãos. Por outro lado, tem vindo a ser largamente reconhecida a necessidade de adoção de medidas estruturantes para a promoção do voluntariado, designadamente ao nível da formação dos mais jovens aliando-a, preferencialmente, ao sistema de ensino.

No âmbito da articulação entre o voluntariado e a inclusão social têm-se em linha de conta, por um lado, a tradição do trabalho voluntário junto de grupos sociais mais desfavorecidos, que está na base do trabalho de importantes organizações de voluntários em Portugal, mas também os novos debates sobre a importância de criar mecanismos facilitadores da integração de grupos minoritários e grupos desfavorecidos na prática do voluntariado, eliminando as desigualdades nos processos de recrutamento. Este é um tema importante na agenda europeia, contudo em Portugal é ainda relativamente marginal. Chama-se, porém, a atenção para as iniciativas que têm sido feitas no âmbito das estratégias de desenvolvimento comunitário e promoção da participação cívica como formas de luta contra a exclusão social - vejam-se as inovações do programa Escolhas - que têm vivenciado diversas práticas focalizadas nesta perspetiva.

Ligada a esta questão está, ainda, o tema da empregabilidade na medida em que a precarização do emprego e o desemprego têm sido causadores de situações de pobreza e exclusão social. A importância do voluntariado para a empregabilidade é assinalada pelos informantes nacionais e internacionais assim como pelas recomendações de instituições da União Europeia, como a Comissão e o Parlamento. Os processos em curso relativos à certificação de competências formais e informais, a inclusão no “Passaporte Europeu de Competências” da experiência de trabalho e das competências adquiridas no voluntariado, e o reconhecimento pelas Universidades do voluntariado no Suplemento ao Diploma são práticas que valorizam esta dimensão do voluntariado.

No que diz respeito a novas tendências, e tendo presente as já referidas alterações ao nível do alargamento do leque de atores envolvidos no voluntariado, destaca-se a emergência do voluntariado empresarial na ótica da responsabilidade social das empresas. As mais-valias apontadas ao voluntariado empresarial prendem-se com a sua relação com um desenvolvimento mais equitativo, participado e sustentável que possa servir de estímulo aos trabalhadores das empresas para a realização de trabalho de voluntariado. Apesar da existência de iniciativas interessantes em Portugal, observa-se que o investimento das empresas no voluntariado é ainda bastante reduzido. Estas estão focadas, sobretudo, na sua dinâmica interna o que é, aliás, próprio de um tecido empresarial pouco qualificado e caracterizado pela presença de pequenas e médias empresas. Não obstante as diferentes conceções de voluntariado empresarial, em Portugal as empresas, que o promovem, têm procurado conciliar a sua valorização pública com as ações que promovam o bem-estar da comunidade, focando-se na noção de “participação cidadã”. Com o crescimento deste tipo de iniciativas, o AEV relançou o debate sobre o voluntariado empresarial e sobre a questão da regulação, no entanto ainda se regista uma clara desconfiança relativamente a este “perfil” de voluntariado, sendo apontado, comumente, como apenas uma estratégia de *marketing* social por parte das empresas que o praticam.

Existem algumas linhas de continuidade entre o voluntariado empresarial e o voluntariado de competências que ganhou recentemente relevância enquanto forma de atuação mais estruturada e estratégica das empresas para a capacitação de organizações da sociedade civil, sobretudo na área das competências de gestão e tecnológica. Todavia, este campo extravasa a atuação das empresas encontrando-se exemplos estruturados a partir de determinadas profissões como é o caso dos médicos, dos engenheiros, dos arquitetos, dos jornalistas ou dos advogados. É a própria sociedade e economia do conhecimento que tornam cada vez mais necessário o saber especializado para a intervenção por parte de organizações e de pessoas que não têm capacidade de adquirir tais serviços.

É também da sociedade do conhecimento, da sua componente tecnológica e, sobretudo, das NTIC, que têm emergido novas oportunidades e instrumentos para o voluntariado. Neste sentido, o uso de plataformas *online* e das redes sociais têm tido um papel muito importante como infraestruturas do voluntariado ultrapassando, muitas vezes, o papel das organizações na coordenação da ação de novas formas de voluntariado. Portugal tem aderido entusiasticamente a estas tendências, existindo bons exemplos do potencial destas plataformas – caso do *website* <http://www.bolsadovoluntariado.pt/> e do seu aplicativo no Facebook, o Volunteerbook.

Mais específico é o caso do voluntariado virtual, cuja relevância tem vindo a crescer. O seu potencial aparece associado ao alargamento da base de recrutamento de voluntários, ao anular as questões da mobilidade, e ao seu papel na inclusão social. Apesar de ser uma área ainda incipiente, em Portugal, já existem algumas oportunidades em bolsas de voluntariado *online*.

Na procura de uma ação concertada, mais especificamente no trabalho com as comunidades locais, observa-se que, cada vez mais, o voluntariado de proximidade - entendido num sentido formal - permite a capacitação das redes de solidariedade e de sociabilidade primárias, assim como a revitalização de laços enfraquecidos com os processos de urbanização e de dispersão geográfica. Devido às características estruturais da sociedade e do Estado-Providência, este tipo de voluntariado tem uma forte expressão em Portugal. Deve-se reconhecer, porém, que o voluntariado de proximidade transcende a lógica informal e familista, na medida em que se sustenta numa intervenção organizada e numa mediação profissionalizada, como é o exemplo do premiado projeto dos Núcleos de Voluntariado da FEA. Este critério é fundamental na definição do conceito de voluntariado de proximidade, não se devendo confundir com relações de cuidado personalizado que ocorrem em muitas áreas do voluntariado.

Todavia, a grande popularidade do conceito não implica que exista uma ideia clara acerca do seu significado. Realce-se, por outro lado, que nas ações no terreno, existe uma linha de continuidade entre associativismo e voluntariado de proximidade que, não sendo conceitos iguais estão, no entanto, interligados nas redes sociais locais, bebendo o voluntariado de proximidade das dinâmicas associativas locais.

Outra grande tendência, acentuada pelas recentes posições da Comissão Europeia e do Parlamento Europeu, é o voluntariado transfronteiriço que, numa perspetiva lata, se refere a todas as formas de voluntariado que atravessa as fronteiras do país. Uma recente perspetiva deste voluntariado, a chamada perspetiva restrita, refere o voluntariado entre comunidades vizinhas. Ainda pouco conhecido e explorado nas suas potencialidades, esta forma de voluntariado tem na política europeia das regiões e nas iniciativas de cooperação transfronteiriça um terreno propício para o seu desenvolvimento. As redes de voluntariado transfronteiriço, que começam a emergir, são um bom ponto de partida para a exploração das potencialidades deste campo.

Em suma, como temos vindo a constatar, existem, hoje, novos elementos e novas lógicas no campo do voluntariado, o que não significa que as lógicas anteriores não persistam ou não continuem a ser dominantes. Além disso, o aparecimento de novas tendências não implica a inexistência de um espaço de articulação entre as lógicas à muito estabelecidas e as mais recentes. Sabemos, contudo, que à medida que surgem novas tendências alarga-se o campo e o conceito de voluntariado e multiplicam-se os debates, tornando-se mais importante do que nunca manter os elementos-chave definidores deste conceito.

VIII.

PRÁTICAS E NECESSIDADES DE GESTÃO E CAPACITAÇÃO DO VOLUNTARIADO

INTRODUÇÃO

O enquadramento dos voluntários é uma realidade paradoxal. Os modelos de gestão de pessoas foram sempre estruturadas numa lógica de gestão empresarial, contudo no caso do voluntariado não existe uma relação contratual balizada pela remuneração. Deste modo, os modelos de gestão do voluntariado têm que ter em atenção as suas especificidades.

Nesta perspectiva, nos últimos anos diversos especialistas do setor têm dedicado particular atenção ao tema da gestão do voluntariado. Varias investigações com organizações que enquadram os voluntários têm identificado procedimentos e práticas de gestão reconhecidas como 'boas práticas'. Outros estudiosos têm demonstrado que algumas destas boas práticas estão associadas aos benefícios percebidos pelos voluntários. Em suma, há um consenso na literatura sobre o facto da adoção de práticas específicas de gestão de voluntariado ajudar as organizações a melhorar a motivação e a qualidade do trabalho dos voluntários.

Sendo a qualidade e eficácia das acções um dos princípios do voluntariado, a sua gestão é um aspeto crucial nesta análise. A gestão do voluntariado inicia-se, de um modo geral, pelo processo de atração de voluntários, prevendo a sua manutenção e motivação, e não descurando a formação e o acompanhamento dos voluntários no decorrer do exercício das suas tarefas.

A partir destas premissas, este capítulo tem por objetivo apresentar, na primeira parte, os aspetos essenciais de um modelo de gestão adequado às necessidades do voluntariado. São apresentadas estratégias adotadas para promover e divulgar o voluntariado junto das comunidades locais e, em seguida, as atividades desenvolvidas no modelo de gestão, tais como a seleção e integração de voluntários, o acompanhamento, a avaliação e o reconhecimento dos voluntários. Na segunda parte é descrito o papel que a formação desempenha na gestão do voluntariado e as mais-valias que traz tanto aos voluntários e organizações, como aos bancos locais de voluntariado, considerados também como destinatários de formação. Nesse sentido, esta secção dedica uma particular atenção às necessidades de formação dos diferentes atores que operam no âmbito do voluntariado. Por fim, reflete sobre as motivações dos voluntários que, de acordo com a literatura, devem ser atentamente estudadas e consideradas em todas as etapas do processo de gestão do voluntariado.

Para melhor compreensão da importância das diversas dimensões da gestão e da formação do voluntariado, serão apresentadas as opiniões de alguns informantes chave. Os seus contributos ajudam a ilustrar as dinâmicas, mais-valias e carências associadas a esta temática.

1. GESTÃO DO VOLUNTARIADO

A análise da literatura internacional permite identificar um grande consenso sobre a importância de aperfeiçoar os processos organizativos e de gestão do voluntariado. Várias experiências têm reconhecido que a permanência dos voluntários depende do apoio que recebem dos programas onde estão enquadrados. De acordo com os resultados da investigação da United Parcel Service (UPS, 1998:3), as pessoas “são mais propensas a serem voluntárias quando sentem que uma organização é bem gerida e fará bom uso do seu tempo”.

Segundo esta abordagem são considerados essenciais os mecanismos e procedimentos administrativos implementados pelas organizações e que visam valorizar os esforços e os recursos voluntários. De acordo com Brudney (1999:219), os programas bem-sucedidos são os que foram estruturados cuidadosamente e em que a participação de voluntários tem contribuído para ajudar as organizações a perceber os benefícios e “evitar as armadilhas do uso de voluntários”. Na mesma linha, Grossman e Furano (1999:199) enfatizam a importância dos programas de voluntariado que proporcionam a infraestrutura necessária para a promoção da qualidade da gestão das atividades realizadas pelos voluntários: “É evidente que os voluntários não podem simplesmente ser soltos e deixados à própria sorte, sem formação e supervisão”.

Os resultados de um estudo sobre a capacidade de gestão de voluntários, realizada no âmbito do *Institute for Volunteer Research* do Reino Unido, mostram que os voluntários representam um recurso vital para as organizações. No entanto, perante a falta de recursos, nomeadamente financeiros, as organizações debatem-se com a melhor forma de otimizar o seu envolvimento. Apesar das formas de apoio e gestão dos voluntários serem variadas, muitos voluntários referem não receber apoios, apesar destes serem considerados e promovidos como boas práticas (Machin e Ellis Paine, 2008). Este estudo recomenda, por isso, que as organizações procurem, por um lado, captar as opiniões dos seus voluntários e, por outro, envolve-los na promoção de um modelo de gestão que corresponda às suas necessidades. Porque, como demonstra Smith (2002), uma débil gestão de recursos humanos é considerada como fonte de insatisfação e frustração por parte de alguns voluntários.

A gestão do voluntariado transforma-se, assim, num desafio às organizações que precisam de adotar modelos que combinem diferentes métodos, a informalidade e a eficiência e assegurem uma boa organização do voluntariado sem introduzirem cargas excessivas de burocracia (Gaskin, 2003). Do mesmo modo, os modelos de gestão têm que garantir que as horas de voluntariado não são desperdiçadas, que as competências menos sólidas são fortalecidas e que os voluntários são utilizados o mais eficazmente possível (Grossman e Furano, 1999).

Não existe um modelo de gestão definido *a priori* (Neves, 2010:19), no entanto e de acordo com Herrera (1998) o voluntariado passa a ser um recurso a gerir em termos de recrutamento, controle, motivação e desenvolvimento do trabalho no seio das organizações. Porém, como lembra um dos nossos entrevistados, a gestão do voluntariado é um “processo muito complexo, que dá muito trabalho”, porque “gerir voluntários é completamente diferente de gerir recursos humanos assalariados. Devem existir técnicas ajustadas a este recurso humano específico que é o voluntário” (I 12).

Diversas investigações (Brudney, 1999; Machin e Paine, 2008; Hager e Brudney, 2004) realizadas com organizações que enquadram os voluntários apresentam procedimentos e práticas de gestão reconhecidas como ‘boas práticas’:

BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO RECONHECIDAS PELA LITERATURA

- _ Reconhecimento das atividades dos voluntários
- _ Manutenção formal de registos para voluntários
- _ Formação básica (inicial) dos voluntários
- _ Políticas escritas que regem o Programa de Voluntariado
- _ Atividades de divulgação para recrutar voluntários
- _ Apoio dos funcionários de alto nível ao programa de voluntariado
- _ Descrição da posição dos voluntários (*job description*)
- _ Formação Contínua para voluntários
- _ Cobertura de seguro de responsabilidade
- _ Formação para funcionários que trabalham com voluntários
- _ Reembolso de despesas relacionadas com o trabalho voluntário
- _ Orçamento para o Programa de Voluntariado
- _ Voluntários com responsabilidade pela gestão
- _ *Newsletter* para voluntários
- _ Avaliação anual ou outro tipo de avaliação dos voluntários

Em Portugal, encontramos algumas instituições que têm Modelos de Gestão do Voluntariado, como o caso das Santas Casas da Misericórdia e da Cruz Vermelha Portuguesa:

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DA UNIÃO DAS MISERICÓRDIAS PORTUGUESAS

A União das Misericórdias Portuguesas criou, em 2008, o Serviço de Voluntariado (SVUMP) que assumirá uma função de Gestão Geral deste Programa de Voluntariado, cabendo a cada Santa Casa de Misericórdia que entenda adotar este modelo, ter um coordenador e, eventualmente, supervisores de voluntários, que se articulem entre si e com o SVUMP.

Foi igualmente criado o Departamento de Gestão de Voluntariado da UMP que é uma das áreas de atuação do Serviço de Voluntariado da UMP. A sua função é desenvolver uma coordenação central, que potencie o envolvimento eficaz dos voluntários nos equipamentos e serviços. Porque, conforme identificado no próprio manual, a gestão de voluntários é um processo simples na teoria mas complexo na sua operacionalização, encerrando em si todas as complexidades da gestão de recursos humanos: recrutar, entrevistar, selecionar, supervisionar, avaliar, reconhecer, premiar.

<http://voluntariado.ump.pt>

GESTÃO DO VOLUNTARIADO NA CRUZ VERMELHA

O processo consiste num circuito pautado e definido, adaptado a cada realidade local, que tem como objetivo facilitar o acesso, a integração e a participação do Voluntariado na Instituição. Ajuda-nos a melhorar a gestão e a organização, garantindo a sua adequada intervenção e participação.

O Voluntariado é o eixo em que a Cruz Vermelha Portuguesa fundamenta a sua intervenção. A participação de voluntários implica o seu acolhimento e orientação, formação básica e especializada, integração na atividade, motivação e reconhecimento.

<http://www.cruzvermelha.pt>

Para além destes manuais encontramos também alguma oferta formativa na área da gestão do voluntariado que permite capacitar as organizações e contribuir para agilizar o processo de integração dos voluntários:

CURSO DE GESTÃO DE PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO – ISU PORTO

Objetivo geral

Compreensão e aprofundamento dos conceitos e implicações do voluntariado social; transmissão da necessidade de mudança e adaptação interna das organizações e da atitude dos seus trabalhadores na presença de voluntários e a capacitação de técnicos para a elaboração e gestão de programas de voluntariado.

Temas a abordar – voluntariado: conceitos e práticas; legislação; integração de voluntários numa instituição, direitos e deveres; gestão de programas de voluntariado – fases, pressupostos, obstáculos e potencialidades; elaboração de programas de voluntariado; plano de ação, acompanhamento e avaliação.

<http://www.isu.pt/>

1.1. PROMOÇÃO E DIVULGAÇÃO DO VOLUNTARIADO

Atendendo às baixas taxas de participação no voluntariado, nomeadamente na sociedade portuguesa, torna-se cada vez mais importante que as organizações desenvolvam ações de promoção e divulgação do voluntariado junto de potenciais voluntários e da comunidade em geral. Estas estratégias devem estar adaptadas ao perfil dos voluntários a sensibilizar e delineadas de acordo com área de intervenção e/ou grupo-alvo.

Entre as formas mais comuns de promoção do voluntariado e de divulgação de projetos encontramos a utilização de *posters*, brochuras e folhetos informativos bem como dos meios de comunicação social (imprensa escrita, rádio e televisão) e da Internet. Também as redes relacionais, as pessoas que se conhecem, os familiares, colegas e amigos, podem desempenhar um papel importante na promoção do voluntariado.

BOA PRÁTICA DE PROMOÇÃO E DIVULGAÇÃO

UTILIZAÇÃO DA RÁDIO

A Santa Casa da Misericórdia de Sines utiliza a rádio local para fazer divulgação dos seus programas de voluntariado, sensibilizando assim a população a participar: “Nós temos um programa de rádio, na Rádio Sines, onde se divulga muito o voluntariado, e cada vez mais as pessoas têm aparecido” (Santa Casa da Misericórdia de Sines).

O Banco Local de Voluntariado do Entroncamento em colaboração com a Rádio Voz do Entroncamento emite todas as quartas feiras, às 8:45 e às 17:00, um apontamento sobre o voluntariado: “Temos uma rubrica semanal. Fazemos o texto, damos a voz, gravamos e damos para a gestão da emissora” (BLV Entroncamento).

Os Bancos Locais de Voluntariado têm também uma importantíssima missão na divulgação e sensibilização junto da comunidade. Do conjunto de BLV estudados foi possível identificar uma panóplia de estratégias, atividades e iniciativas adotadas com vista à sensibilização e envolvimento das comunidades na acção voluntária:

- _ Divulgação através do *site* dos BLV e de jornais *online*
- _ Apresentações em conferências e seminários
- _ *Press release* na comunicação social
- _ Rubricas semanais em rádio
- _ Festas populares
- _ Divulgação no balcão dos BLV
- _ Presença dos BLV nos eventos e manifestações públicas
- _ *Workshops* semanais
- _ Mostras das atividades sociais, ao nível do concelho
- _ Encontros com os alunos nas escolas
- _ Projetos com professores das escolas
- _ Encontros com os agrupamentos escolares
- _ Atividades de sensibilização com os empregados das câmaras municipais
- _ Iniciativas junto da Rede Social
- _ Feiras de voluntariado

O BLV da Amadora, por exemplo, desenvolveu um projeto de sensibilização junto dos alunos das escolas, estruturado em duas partes: uma parte teórica em que foram trabalhados os conceitos; e uma parte prática, desenvolvida em parceria com a Cruz Vermelha, em que os alunos envolvidos recolheram e distribuíram quatro toneladas de alimentos para as famílias.

No ano passado realizamos atividades de sensibilização junto do gabinete de uma escola secundária que envolve 40 alunos. Falamos o que é o voluntariado, muitas pessoas confundem o conceito de voluntariado com as ações voluntárias. É importante que entendem a importância da integração de uma pessoa numa instituição, para dar continuidade à ação voluntária. Trabalhámos os conceitos e depois, no restante período da manhã, estiveram com a Cruz Vermelha que organizou um banco alimentar para as famílias que a ela recorrem. Gostaram imenso da experiência pelo que muitos alunos se inscreveram. Estas iniciativas têm um retorno. Quando as pessoas gostam acabam por se inscrever. Esta é uma forma que utilizamos para sensibilizar as pessoas (entrevista BLV Amadora).

Esta experiência poderia ser considerada uma boa prática no campo das iniciativas de divulgação do voluntariado. Porém, trata-se de uma experiência piloto e seria desejável que outras organizações pudessem dar continuidade a este tipo de iniciativa, sendo o banco uma entidade "intermediadora e não promotora de voluntariado".

Nesta mesma linha, também, o BLV de Santa Maria da Feira tem programada a realização, para o próximo ano letivo, de *workshops* com alunos do 9º e 10º anos dos doze agrupamentos escolares do concelho:

Um projeto que definimos como intergeracional - Falar de Nós - e acontece no âmbito do Ano Europeu do Envelhecimento Ativo. Vamos juntar, em cada encontro, a população mais jovem e a mais idosa. Temos previsto realizar em cada semana um encontro por agrupamento. Em cada um destes encontros vão ser feitos dois *workshops*. A ideia é sensibilizar tanto os jovens como os idosos para a questão do voluntariado, de forma que no desenvolvimento dos projetos escolares possa surgir um projeto de intervenção comunitária (entrevista BLV Santa Maria da Feira).

Os encontros e mostras, anuais ou bianuais, cujo objetivo é dar conhecer todas as atividades sociais do concelho, são outra forma de divulgação e promoção do voluntariado utilizada pelos BLV. Estes encontros - em que geralmente estão presentes os voluntários, as entidades de acolhimento e a Rede Social do concelho - representam também momentos de formação e de reconhecimento do trabalho desenvolvido pelos voluntários:

Todos os anos organizamos um encontro sobre uma temática ligada ao voluntariado, este ano falamos do envelhecimento ativo. No ano passado falámos de voluntariado de proximidade. É uma semana em que organizamos encontros entre voluntários e organizações. É um espaço onde as pessoas conhecem os projetos do banco e podem dizer o que sentem. É um espaço informal (entrevista BLV Amadora).

Fazemos de dois em dois anos o mosaico social, uma mostra de todas as atividades ao nível do concelho. Todas as organizações estão presentes e abordamos várias temáticas, no ano passado abordamos a responsabilidade social. Nestes encontros desenvolvemos também atividades de formação, *workshops*, convidamos outros parceiros, no ano passado convidamos o BLV de Figueira da Foz. Nesta ocasião temos o que chamamos a gala de consenso solidário. Nessa gala há vários prémios e um deles é o prémio do voluntariado. Entre todos os projetos de voluntariado do concelho é seleccionado um, ao qual é atribuído um prémio pela Rede Social e pelas organizações. Trata-se de um reconhecimento público de um projeto de voluntariado (entrevista BLV Santa Maria da Feira).

1.2. SELEÇÃO E INTEGRAÇÃO DE VOLUNTÁRIOS

A seleção dos voluntários passa, em muitos casos, pelo recurso aos Bancos Locais de Voluntariado, que disponibilizam informação sobre os voluntários que constam das suas bases de dados. Após este contacto, cabe às organizações a seleção dos voluntários de acordo com as atividades que irão realizar. Uma das técnicas mais utilizadas na seleção é a entrevista. Esta técnica permite aferir as verdadeiras motivações dos voluntários e traçar o seu perfil, de acordo com as atividades da organização e as características dos beneficiários:

É feita uma entrevista com o voluntário onde tentamos aferir em que área é que ele gostaria de fazer voluntariado. Há pessoas que dizem 'eu não quero fazer voluntariado com idosos, quero outra área diferente'. Portanto, percebemos qual é a área que o voluntário quer e quanto tempo está a disponibilizar (BLV 7).

Temos uma ficha de candidatura que é preenchida. Procuramos definir os tempos de disponibilidade da pessoa. Depois faz-se uma entrevista... É importante que saibam o que é ser voluntário. Nós, normalmente, recrutamos pessoas que têm a preocupação de saber o que é ser voluntário. (ODV-Saúde).

As pessoas fizeram uma pré-inscrição e depois foram selecionadas. Fizemos uma entrevista e traçámos um perfil da pessoa voluntária de acordo com as características dos idosos que tínhamos. (OCV-Desenvolvimento local).

Contudo, encontramos outras estratégias de recrutamento que passam, por exemplo, pelo contacto pessoal e convite. No caso do Núcleo de Voluntariado de Mértola, uma associação de voluntários, a seleção e recrutamento de voluntários é feita porta a porta:

Estamos sempre atentos! Quando há uma pessoa que se aposenta, por exemplo, convidamo-la a fazer voluntariado e normalmente somos bem acolhidos e recebidos. Conhecemo-nos todos. Por isso, quando vamos contactar uma pessoa já conhecemos o seu perfil e muitas das suas características. Mas não ficamos por esse contacto, marcamos uma entrevista para aprofundar determinadas questões (Organização de voluntariado).

O passo seguinte diz respeito à integração dos voluntários na organização. Para que essa integração seja bem-sucedida é necessário desenvolver estratégias que permitam a criação de uma identidade de grupo e o envolvimento no projeto (Álvarez, 2010: 18). Estas estratégias passam pela informação sobre o funcionamento da organização e do projeto de voluntariado. De acordo com os resultados do estudo de Grossman e Furano (1999: 215) os voluntários enfatizam a necessidade de receber informações sobre a sua ação, revelando a sua frustração quando tal não acontece, e a necessidade de um acompanhamento contínuo (idem:210). Nesta perspetiva, a existência de canais de comunicação e espaços de diálogo dentro das organizações pode revelar-se como uma boa prática de integração dos voluntários:

BOA PRÁTICA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

RIPS – REDE DE INFORMAÇÃO E PARTILHA DE SABERES

Trata-se de uma rede informal entre os diferentes colaboradores da Cruz Vermelha Portuguesa concebida para a troca de informação e saberes. Os conhecimentos, aptidões e competências dos funcionários, colaboradores e voluntários são postos ao serviço de todos.

Disponibiliza informação diversificada que vai ao encontro das motivações e interesses dos utentes da rede. Em paralelo tem também agendado um programa de encontros temáticos (mensal). Estes encontros pretendem ser um fórum de debate sobre os temas considerados pertinentes pelos utentes da rede. Esta rede visa:

- _ Organizar e gerir, de forma dinâmica, a pesquisa e a difusão da informação, promovendo o acesso a um conjunto de recursos informativos em vários suportes, alguns já existentes, por exemplo, na Biblioteca, e outros emergentes, criando um canal de comunicação com informação previamente selecionada, sobre as várias áreas do saber identificadas e com potencial interesse para a Cruz Vermelha Portuguesa.
- _ Disponibilizar, eletronicamente, a informação relativa às publicações mais recentes e com interesse para as atividades regulares da CVP, nomeadamente, relatórios de reuniões, seminários, conferências, etc., numa perspetiva de partilha, aproveitando as potencialidades da Internet e do correio eletrónico para chegar aos utilizadores de forma mais rápida e eficaz.
- _ Dinamizar o acesso às várias publicações no seio da Cruz Vermelha, Federação Internacional da CV, Red Cross UE Office, FedNet, outras Sociedades Nacionais, Organização Mundial de Saúde, PNYD, do Banco Mundial e de outras organizações / instituições, nacionais e internacionais.
- _ Promover a publicação de uma *newsletter* trimestral, integrada na dinâmica do Gabinete de Comunicação e Imagem. Este instrumento pretende ser um contributo para a cultura de conhecimento preconizada por esta estrutura (RIPS).

Além destes fins, a rede organiza também encontros temáticos como fóruns de debate sobre temas considerados pertinentes pelos membros da rede ou outros temas relevantes.

<http://www.cruzvermelha.pt/actualidades/rips-html>

1.3. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO

O acompanhamento do voluntário deve ser uma aposta da organização para garantir o sucesso da sua integração. Contudo, como refere Rodríguez (2010: 59) “a maioria das organizações desconhece esta necessidade ou, mesmo que a conheça, resolve-a encarregando alguém dessa tarefa”. No entanto, isso não é suficiente, uma vez que não basta fornecer informações aos voluntários sobre as tarefas a realizar. É necessário que exista uma coerência entre a ação do voluntário e as práticas e modelos de voluntariado da organização, podendo esta opção do acompanhamento, como refere o autor “levar a uma reformulação do funcionamento da organização” (Rodríguez: idem).

BOA PRÁTICA DE ACOMPANHAMENTO
LIGA PORTUGUESA CONTRA O CANCRO, ÉVORA

“Damos um período de tempo à pessoa para ver se ela se adapta ou não se adapta (...) as pessoas estão um ano a ser acompanhadas e depois vemos se têm aptidões para poderem ficar [...] e três vezes por ano fazemos reuniões mais alargadas, e sempre que é preciso.”

Por outro lado e perante a natureza de algumas tarefas torna-se imperativo que o trabalho dos voluntários seja acompanhado pelos técnicos das organizações:

Nós temos voluntários que são acompanhados por técnicos, eles não são deixados sozinhos com as crianças, o que até é mais pedagógico (OCV-Serviços sociais).

Nós gostamos de ouvir as suas necessidades e o que gostariam de fazer na instituição (OCV-Serviços sociais).

A existência de uma “pessoa responsável pela área do voluntariado na organização é a chave para o êxito do voluntariado nas instituições (*Observatório del tercer setor*, 2009: 13). De igual modo, a existência da figura do coordenador de voluntariado, entendida como facilitador das relações entre voluntários e trabalhadores, pode revelar-se de extrema importância na integração e acompanhamento dos voluntários (idem: 23):

BOA PRÁTICA DE ACOMPANHAMENTO
LIGA DOS AMIGOS DO HOSPITAL, ÉVORA

Depois da entrada na Liga as voluntárias são acompanhadas durante três meses pelas voluntárias coordenadoras. Nós temos coordenação para cada grupo, A voluntária nunca atua sozinha durante o primeiro mês e depois é acompanhada à distância com visitas periódicas durante dois meses. Ela só assume a plenitude do voluntariado após este estágio e provar que se adaptou às exigências da nossa ação e tem perfil.

A avaliação do trabalho do voluntário, que pode assumir um carácter mais formal ou mais informal, serve não apenas para aferir a qualidade do serviço prestado pelo voluntário e corrigir eventuais erros, mas também para cimentar o grau de pertença do voluntário à organização ou ao grupo de voluntários. Para tal, uma das boas práticas que encontramos é a existência de *feedback* relativamente ao trabalho desenvolvido pelo voluntário.

Os BLV partilham com as instituições enquadradoras o acompanhamento e a avaliação dos voluntários. Todos os bancos envolvidos no presente estudo realizam atividades de acompanhamento e avaliação, embora com diferentes níveis de continuidade, de organização e de recursos metodológicos. Alguns bancos, por exemplo, geralmente aqueles que dispõem de menos recursos humanos, limitam-se a acompanhar os voluntários na primeira entrevista com a instituição, em participar na reunião inicial com os representantes da instituição de

acolhimento, ou a manter relações com os voluntários e técnicos que os acompanham através de contacto telefónicos. Outros bancos conseguem acompanhar mensalmente todos os voluntários integrados nas entidades. Conversam com os voluntários, fazem visitas nas instituições, falam com os técnicos e gestores das organizações, recolhem informações e considerações quer dos voluntários e quer das organizações, promovem atividades de auto-avaliação dos voluntários e de avaliação do trabalho dos voluntários por parte das organizações.

Cada voluntário tem sempre uma avaliação certificada, trata-se de um trabalho bastante denso do ponto de vista da qualidade. Temos avaliação e autoavaliação. Cada voluntário é acompanhado e avaliado mensalmente por uma gestora do banco (BLV 1).

Temos uma experiência interessante na área da educação onde colocamos voluntários no primeiro ciclo e no secundário. Iniciamos o acompanhamento, visitamos as instituições, conversamos com as técnicas e avaliamos em conjunto com elas como vão as coisas. E, periodicamente, conversamos com os voluntários e procuramos que façam uma ficha de auto-avaliação das suas atividades. Pedimos à instituição que faça uma avaliação do próprio voluntário (BLV 2).

É feito o acolhimento e o acompanhamento na entidade recetora e é feita a avaliação através de preenchimento de questionários. Anualmente é feita uma avaliação, quer às entidades, quer aos voluntários para sabermos quais são as mais-valias e melhorias a realizar (BLV 7).

A partir do momento em que o voluntário é colocado numa instituição para aí desenvolver as suas atividades, a nossa técnica vai passando a acompanhar o percurso do voluntário, obtendo informações quer da instituição quer do voluntário. É preciso perceber se a experiência está a corresponder às expectativas da organização e do voluntário (BLV 8).

Nesta perspetiva, merece destaque a experiência de acompanhamento realizada pelo BLV de Matosinhos. Este Banco consegue supervisionar o trabalho realizado pelos voluntários através do constante desenvolvimento de sessões de formação. Esta modalidade de intervenção - que poderia ser definida como uma “boa prática” - assenta numa metodologia formativa baseada em análise de casos e situações concretas que caracterizam o trabalho diário dos voluntários, utilizando a técnica do *role-play* ou dramatização. Importa também realçar que nessas atividades participam tanto os voluntários como os gestores:

Temos um acompanhamento constante. Temos um projeto que se chama Espaço Zen, onde realizamos terapias alternativas e fazemos aula de yoga com os voluntários e os seus gestores, e voluntários e gestores de outras organizações para partilhar experiências. Este acompanhamento funciona muito bem, como trabalho no terreno, melhor que a formação teórica. Utilizamos o *role play*, ou casos específicos: coloque-se nessa situação, como é que agia nessa situação? Nos *workshops* utilizamos casos que podem acontecer, casos que transformamos e depois fazemos dinâmicas de grupo. Como deveria ter agido perante esta situação? Como deve agir o gestor, chamamos a plateia para dizer como é que faria? Depois no final, produzem-se conclusões, dizendo que deveria ter sido feito assim, assim. Esta é a nossa forma de fazer o acompanhamento” (entrevista BLV Matosinhos).

1.4. RECONHECIMENTO

O reconhecimento do trabalho realizado pelo voluntário funciona, nas palavras de Xosé Antón, como um “salário emocional” e assume particular importância na integração dos voluntários na organização. Também a Pista Mágica aponta a importância do reconhecimento do ponto de vista da contrapartida, de uma remuneração “motivacional dos voluntários”, que é muito esquecida na gestão do voluntariado e que permite uma fixação de voluntários”. Ou seja, os voluntários têm que “sentir” e fundamentalmente “ouvir” essa valorização por parte dos técnicos e dos dirigentes das organizações que os enquadram, uma vez que a implementação de estratégias de reconhecimento pode contribuir para maiores graus de satisfação por parte dos voluntários.

Alguns dos entrevistados apontam algumas técnicas de reconhecimento desenvolvidas pelas organizações. Estas técnicas passam, essencialmente, pela promoção de encontros, trocas de ideias, jantares e outras iniciativas que contribuem para a partilha de experiências e para o sentimento de pertença, do voluntário, à organização:

O reconhecimento do trabalho dos voluntários que nós procuramos fazer ao longo do ano, são os encontros. Tentamos, deste modo, proporcionar um dia diferente, trocar ideias e dar aos voluntários a possibilidade de dizerem aquilo que pensam e que sentem. De facto, com os jantares e outras iniciativas fazemos com os voluntários pretendemos reconhecer o trabalho que estão a fazer. Não é que os voluntários venham à procura disso mas nós tentamos que eles sintam que fazem parte desta família! E eles também gostam de sentir isso, toda a gente gosta, quando está a procurar fazer algo em prol do outro. E é isso que nós procuramos fazer ao longo do ano. (I 16).

BOAS PRÁTICAS DE RECONHECIMENTO

- _ Realização de convívios e festividades onde voluntários, técnicos e até beneficiários participam;
- _ Entrega de certificados e diplomas;
- _ Entrega de prémios;
- _ Agradecimentos diários pelo trabalho realizado e pela presença do voluntário;
- _ Envio de cartas de reconhecimento, assinadas pela direção;
- _ Recolha de *feedback* e sugestões dos voluntários;
- _ Convite aos voluntários para relatarem as suas experiências aos colegas;
- _ Realização de eventos especiais;
- _ (...).

Em jeito de síntese, podemos referir que a gestão do voluntariado independentemente da filosofia da organização e da sua área de atuação constitui um desafio às organizações. Desde logo, as organizações terão que avaliar se a incorporação de voluntários se enquadra nos objetivos da organização. No caso de optarem pela integração de voluntários, o programa e as atividades a realizar deverão ser planeadas de acordo com a visão da organização e com a conceção de que o trabalho voluntário é complementar ao trabalho remunerado. Como nem todos os voluntários estão aptos a ocupar as mesmas funções e atendendo às características relacionais, de competência, de afinidades, etc., é necessária uma correta definição do perfil do voluntário. Não se trata apenas de atender às motivações ou disponibilidade demonstrada, é necessário adequar o perfil às funções que irão ser desempenhadas. A fase de seleção, com a adoção da técnica da entrevista, permite, então, selecionar os voluntários, funcionando como triagem.

Neste processo de seleção e integração de voluntários a formação ocupa também um papel importante, na medida em que permite quer uma maior consciencialização para o voluntariado, quer uma ação qualificada.

2. FORMAÇÃO PARA O VOLUNTARIADO

O futuro do voluntariado passa pelo investimento na formação e qualificação dos voluntários, técnicos e organizações. Os voluntários precisam de informação e de uma formação objetiva e adequada que os “prepare para o desenvolvimento do compromisso que assumiram e que os ajude a formar uma consciência e prática críticas, que favoreçam a tomada de posições claras em relação às realidades com que se comprometem” (Álvarez, 2010: 17).

Com o aumento da tendência para a formalização do voluntariado, a formação torna-se uma necessidade e uma prioridade. A Lei n.º 71/98, de 3 de novembro, define como primeiro direito do voluntário “ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do trabalho voluntário”. De facto, a formação aparece definida em alguns estudos como:

A maneira de garantir a melhoria da ação voluntária e, por conseguinte, a melhoria da qualidade de vida da população carenciada e marginalizada que beneficia do trabalho voluntário (Pinto, 2002: 158).

Ainda de acordo com este autor há três tipos de formação: básica – onde se abordam conceções de voluntariado; específica – sobre o projeto concreto onde o voluntário está inserido; e permanente – que contribui para melhorar as tarefas realizadas.

Embora nem sempre consensual, a formação começa a assumir-se como uma das inerências do setor do voluntariado em Portugal, constando, inclusive, no programa de voluntariado a ser assinado entre a organização e o voluntário (cláusula 8.ª, formação e avaliação). Da mesma forma, a sua lógica entende-se na transversalidade, quer se esteja a falar de voluntariado realizado no âmbito local, quer se trate de voluntariado realizado no exterior do território nacional. A formação do voluntariado é descrita como um processo permanente de aprendizagem e de evolução, em que voluntários e organizações dialogam com a realidade e aprendem com ela (Pinto, 2002). Entendida no âmbito da maximização das competências individuais e organizacionais, a sua realização é orientada por algumas linhas de ação, nomeadamente: (1) a qualificação dos recursos humanos e organizacionais; (2) a capacidade de adaptação às novas exigências; (3) a dinamização do mercado de oferta de voluntários; (4) a valorização da educação não formal e (5) formação no sentido da empregabilidade.

A formação para o voluntariado não deixa de constituir uma forma privilegiada de aquisição de competências. Se, por um lado, possibilita a aquisição de saber aos indivíduos, por outro possibilita às organizações a capacidade de integrarem voluntários, de uma forma mais eficaz, na sua esfera de atuação. As competências adquiridas pelos indivíduos constituem mais-valias que estes acabam por integrar em contexto de trabalho ou na procura de emprego, podendo constituir uma ferramenta vocacionada para a empregabilidade. Da mesma forma, permite aos profissionais (técnicos e dirigentes das organizações) entenderem o “papel” dos voluntários nas organizações, conhecerem as suas expectativas, a sua identidade e a sua complementaridade face ao trabalho dos técnicos, evitando, desta forma, conflitos entre trabalhadores remunerados e voluntários, assim como outras formas de instrumentalização/apropriação do trabalho voluntário para fins que não sejam da sua competência. Por fim, referir que a formação possibilita a integração da ação voluntária no projeto de vida dos voluntários (Aranguren Gonzalo, 2010:34) e contribui para o fomento de uma cultura de voluntariado.

2.1. DESTINATÁRIOS DA FORMAÇÃO

2.1.1. Formação para Voluntários

Embora não sejam os únicos destinatários das ações de formação, os voluntários e candidatos a voluntários, são entendidos como os principais destinatários. A sua “formação deve estar intimamente associada à dinamização da atividade solidária. (Deve) permitir o planeamento da intervenção social concreta e da sua interação institucional e comunitária” (Álvarez, 2010:26).

Uma das preocupações inerentes à formação dos voluntários prende-se com a definição da etapa em que ela deve ocorrer. Encontramos, por um lado, argumentos que defendem que a formação deve preceder toda e qualquer intervenção no terreno e que deve desempenhar uma função de triagem, tendo, assim, por objetivo a consciencialização do voluntário face ao trabalho a desenvolver. Por outro, verificamos a existência de argumentos que propõem que a formação deve ser ministrada após um breve contacto com a realidade (Aranguren Gonzalo, 2010), nomeadamente a formação inicial.

Independentemente do momento formativo, “a formação é indispensável para promover a evolução dos voluntários nas organizações e para que as suas tarefas e responsabilidades sejam desempenhadas de forma adequada” (Observatório del tercer setor, 2009:107). Como salientaram os entrevistados, esta deve ser entendida no sentido da qualificação do voluntariado, permitindo uma melhor intervenção junto dos beneficiários, “porque um voluntário mal enquadrado pode ser um fator de desestabilização” (I 5). Por outro lado,

A maior parte da formação deve ser feita por voluntários. Quando digo formação estou a pensar mais em qualificação, porque ao falar de qualificação considero a formação propriamente dita, considero a capacidade de adaptação permanente às exigências que vão surgindo (I 1).

ESCOLA DE VERÃO DA JUVENTUDE CRUZ VERMELHA

É um espaço de capacitação do voluntariado jovem a nível nacional, visando reforçar as competências através da divulgação de ferramentas, partilha de boas práticas e experiências, que se realiza desde 2005 durante o mês de agosto.

Tipos de espaços formativos: Sessões plenárias – apresentação de boas práticas, experiências e projetos.

Workshops – com uma componente teórica e prática. Os temas abordados são: ambiente, educação, promoção para a saúde, gestão de projetos, gestão de voluntários, inclusão social e igualdade de género.

Atividades complementares – debates, exposições, representações, etc.

A nível nacional há sempre a escola da juventude, todos os anos essencialmente realizada no verão... há uma procura por parte dos voluntários para receberem formação, nomeadamente os mais jovens (Organização da área da saúde e emergência).

<http://www.cruzvermelha.pt/>

2.1.2. Formação para organizações

A formação constitui um desafio para as organizações. Para Aranguren Gonzalo (2010: 17 e ss.) as organizações devem estabelecer espaços de formação permanentes, diversificados, de acordo com as necessidades, os conteúdos, os âmbitos de atuação, etc., e adaptadas à complexidade da realidade, aos novos métodos de intervenção, à dinâmica das organizações e aos novos desafios levantados pela realidade sociopolítica”, porque na maioria das vezes as necessidades das organizações transcendem o universo do voluntariado.

A formação para as organizações tem como destinatários os dirigentes, os gestores das organizações e os técnicos que operam no terreno.

O projeto de voluntariado, para as organizações, não exige um grande investimento orçamental mas exige conhecimento, designadamente dos procedimentos. As organizações ao fazerem parte do Banco de Voluntariado da Fundação recebem informação sobre as ações de formação, as conferências e outras iniciativas que pensamos contribuir para a qualificação das organizações, designadamente para um melhor acolhimento e enquadramento dos voluntários. (Workshop inicial com a FEA, Évora, 23 de novembro de 2010).

Para alguns dos entrevistados “eles (técnicos, dirigentes e gestores) têm de entrar na lógica da formação inicial” (I 8), mas, a formação não deve ficar por aqui. A formação para as organizações deverá ser desenvolvida no sentido de as capacitar para o voluntariado em áreas que passem pela “gestão de recursos humanos, gestão da qualidade, financiamento, competências para o relacionamento” (I 7).

2.1.3. Bancos Locais de Voluntariado

Os Bancos Locais de Voluntariado são, simultaneamente, destinatários de formação, onde os técnicos são os principais destinatários, aspeto que iremos desenvolver no ponto seguinte, e entidades de formação:

A formação tem sido uma preocupação nossa, temos tido ações de formação inicial e contínua. A formação específica compete depois à organização que acolhe o voluntário, no entanto temos tido parcerias com outras entidades, no sentido de colaborarmos em iniciativas de formação específica em diferentes áreas ou domínios. (Responsável por um Banco Local de Voluntariado, *Colóquio Voluntariado no distrito de Coimbra*, 9 de maio de 2011).

Nós, Banco, achamos que devemos estar na formação em termos de formação inicial (...), direitos e deveres do voluntariado, enfim, o que é que as pessoas podem esperar do voluntariado, será uma formação mais genérica. Na formação contínua organizamos dinâmicas de grupo que favorecem o conhecimento entre os voluntários e a coesão, abordamos questões como o relacionamento interpessoal, a gestão de conflitos, o trabalho em equipa. Se as entidades de acolhimento tiverem um técnico responsável pelo voluntariado, essa será a pessoa mais indicada para dar a formação específica, sem prejuízo de se poder convidar alguém que tenha conhecimento na área. (Responsável por um Banco Local de Voluntariado, *Colóquio Voluntariado no distrito de Coimbra*, 9 de maio de 2011).

Os BLV estudados realizam, como etapa fundamental do processo de organização do trabalho, atividades de formação 'geral' ou 'inicial' para os voluntários. Nestes cursos, geralmente de curta duração (3 a 7 horas), são desenvolvidos temas relevantes sobre: princípios e definição do voluntariado; direitos e deveres do voluntário; papel do voluntário na organização; legislação nacional e enquadramento legal do voluntariado; programas e projetos de voluntariado; motivação; trabalho em equipa; respeito do outro; etc.

A título de exemplo, reportamos o plano de formação inicial e contínua que o Banco Local de Matosinhos oferece a todos os voluntários inscritos no banco:

PLANO DE FORMAÇÃO INICIAL E CONTÍNUA

- _ O Voluntariado
- _ Evolução Histórica
- _ Direitos e Deveres do Voluntário
- _ Projeto Voluntariado em Matosinhos
- _ Relacionamento Interpessoal
- _ Motivação
- _ Trabalho em equipa

Fonte: BLV Matosinhos, 2012.

Na área da formação específica é interessante referir a experiência do BLV do Entroncamento dirigida aos voluntários do setor da saúde. Este BLV realiza anualmente um seminário nacional sobre 'Voluntariado em Saúde' com a finalidade de "sensibilizar para a importância do voluntariado nessa área", oferecendo uma oportunidade formativa para "dirigentes, técnicos e gestores de organizações que promovem projetos de voluntariado em saúde". A formação nestes seminários é realizada por "profissionais voluntários altamente qualificados (médicos, enfermeiros e outros perfis da área da saúde) que trabalham nos Centros de Saúde e Hospitais do país" (entrevista BLV Entroncamento).

Por fim, gostaríamos de destacar a experiência da Escola de Verão de Voluntariado promovida pela Fundação Eugénio de Almeida, onde, durante três dias, são desenvolvidas atividades formativas e pedagógicas - conferências, *workshops* e sessões de partilha de práticas - e ações dos diferentes níveis de formação: básica, específica e avançada, dirigidas a diversos públicos: voluntários, técnicos, coordenadores, animadores em voluntariado, formadores e dirigentes.

ESCOLA DE VERÃO DE VOLUNTARIADO

FUNDAÇÃO EUGÉNIO DE ALMEIDA

Trata-se de uma iniciativa que pretende dar resposta às necessidades de formação e capacitação dos diversos agentes de voluntariado no terreno.

Destinatários: voluntários, técnicos, animadores e coordenadores de projetos de voluntariado, formadores e dirigentes de organizações privadas e públicas que desenvolvam ou venham a desenvolver projetos de voluntariado.

<http://fundacaoeugeniodealmeida.pt>

2.2. TIPOLOGIAS DE FORMAÇÃO

Embora não exista nenhum modelo formativo ideal para o voluntariado parece existir um algum consenso sobre os diferentes níveis que este deve contemplar: formação básica ou geral; formação técnica ou específica; e formação de avaliação, reciclagem ou contínua.

A *formação básica inicial* é encarada como a primeira etapa da formação, consiste na "aproximação" do voluntário (ou candidato a voluntário) ao "mundo do voluntariado": o que é o voluntariado (identidade e história); direitos e deveres do voluntário; relação dos voluntários com os beneficiários, etc. Aranguren Gonzalo (2010: 42) defende que esta formação básica inicial deve ser realizada após um "breve período de experiência na ação". Por sua vez, Álvarez (2010:25) refere que um dos objetivos da formação inicial é enquadrar os voluntários na organização, ajudando a consolidar um sentimento de pertença a um grupo.

Identificamos, entre os nossos entrevistados, opiniões diversas quanto às entidades formadoras responsáveis por este tipo de formação:

Este tipo de formação deveria estar sob a égide da Confederação, mas precisa de ser monitorizada por uma universidade, por uma academia que lhe trouxesse o rigor científico e cujos formadores fossem creditados por essa própria instância académica. Porque a Confederação não tem competências desse nível, não se deve arrogar a isso. Teria o papel de dinamizar, criar, gerir os dinamismos. Mas depois a componente científica da formação seria dada por uma academia (l 8).

Por outro lado, os BLV chamam a si também esta responsabilidade:

Nós damos esta formação geral, o Banco responsabiliza-se por dar esta formação geral, inicial (BLV 7).

A questão da *formação técnica ou específica* surge após a realização de uma formação inicial. Este tipo de formação é apontado como uma necessidade para a intervenção no terreno, decorrente do contacto com os beneficiários e das especificidades da ação. Aranguren Gonzalo refere que para além da importância do que significa ser voluntário, os voluntários devem entender o voluntariado dentro da organização onde estão enquadrados. Deste modo, a formação específica permite “capacitar o voluntário, torná-lo capaz de lidar com recursos técnicos adequados à problemática com que se vai deparar” (2010: 24).

TABELA 8.1: EXEMPLOS DE FORMAÇÃO TÉCNICA PARA VOLUNTÁRIOS

ÁREA DO VOLUNTARIADO DE INTERVENÇÃO COMUNITÁRIA E VOLUNTARIADO DE PROXIMIDADE	ÁREA DA COOPERAÇÃO E EDUCAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO
Apoio a idosos	Cultura e identidade. Multiculturalismo
Apoio a crianças	Cuidados de saúde específicos (malária, HIV, febre amarela, etc.)
Apoio às famílias	Elaboração de projetos
Elaboração de projetos	Línguas
Cuidados de saúde específicos (oncologia, HIV, etc.)	Gestão de recursos humanos e financeiros
Igualdade de género	Formação de formadores
Formação de formadores	Capacitação das comunidades locais

Relativamente à entidade responsável pela formação, alguns dos entrevistados apontam que deve ser da responsabilidade da organização que enquadra os voluntários. Cada organização deve definir os programas de formação de acordo com a sua área de atuação:

Seja na saúde, na área social, na área da economia social, ou outra, cada instituição ficaria responsável pela formação dos voluntários. A organização também tinha que assumir este compromisso de cuidar da formação contínua (l 8).

Se as organizações tiverem programas de formação concretos quando quiserem integrar voluntários em projetos estes já têm a formação adequada. (l13)

PROGRAMA DE FORMAÇÃO DE VOLUNTÁRIOS PARA O CONSUMO RESPONSÁVEL

Objetivo: A formação tem como objetivo consciencializar os voluntários para as mudanças de hábitos de consumo e permitir que adquiram competências para realizar ações de sensibilização junto de jovens e crianças.

Duração: 24h

Temas: desigualdades; diferenças e assimetrias que existem no mundo; desenvolvimento; participação e cidadania ativa; voluntariado e educação para o desenvolvimento e consumo responsável.

ISU – Instituto de Solidariedade e Cooperação Universitária.

Por fim, temos a formação de avaliação e a formação contínua. A *formação de avaliação* tem lugar quando o voluntário termina a sua ação e tem um carácter mais reflexivo, permitindo aos voluntários a análise dos impactos da sua ação. Este tipo de avaliação é uma metodologia que faz parte das boas práticas organizacionais e formativas. Por sua vez, a *formação contínua* pressupõe que exista uma continuidade do trabalho de voluntariado. O principal objetivo desta formação é a atualização dos conteúdos sobre o voluntariado e o desenvolvimento de estratégias que permitam uma maior integração dos voluntários.

Para além destas discussões sobre tipologias de formação, planos e conteúdos formativos, importa também ter presente um conjunto de questões que podem condicionar a procura de formação, quer por parte dos voluntários quer das organizações, como sejam o tempo para formação e o desconhecimento sobre a oferta, motivada sobretudo pela falta de divulgação. Por outro lado, “se há a necessidade de um voluntariado qualificado, esta qualificação terá que estar em harmonia entre aquilo que se espera do voluntário, o que este pretende fazer e o resultado final” (Cristina Louro, vice-presidente da Cruz Vermelha Portuguesa, intervenção no 1.º Congresso Português de Voluntariado, Lisboa, dezembro 2010). Não basta dar formação em conteúdos e competências sociais, é necessário impulsionar um processo de crescimento de transformação do voluntário e do seu meio envolvente, de modo a recuperar o valor do processo educativo como um âmbito de trabalho mais vasto que o espaço da formação formal” (Aranguren Gonzalo, 2010: 25). É neste sentido que surgem práticas de formação no terreno:

FORMAÇÃO NA AÇÃO

LIGA DOS AMIGOS DO HOSPITAL DO ESPÍRITO SANTO, ÉVORA

“Durante 3 meses são acompanhadas pelas voluntárias coordenadoras, que transmitem os cuidados e as atenções que se devem ter em determinadas situações. Portanto há um ensinamento que é dado de uns para os outros em termos das boas práticas, para além de termos formação todos os anos, formação específica, para além das reuniões de grupo que se fazem duas a três vezes por ano com as coordenadoras onde são realçados os aspetos do grupo, e onde dentro do grupo são encontradas soluções equilibradas para cada dificuldade que é denunciada. O grupo também funciona como auto-formativo, para além das atividades formativas que se desenvolvem de uma forma organizada e sistematizada, as pessoas partilham a sua experiência e a sua vivência não só técnica como também na perspetiva do doente, como se deve estar junto do doente”.

2.3. NECESSIDADES FORMATIVAS

Identificar as necessidades de formação a partir das exigências da experiência solidária e assumir o desafio de integrar o grupo neste compromisso (Álvarez, 2010:21).

Quando analisamos as opiniões dos entrevistados sobre a necessidade da formação no voluntariado constatamos que existe, em primeiro lugar, uma preocupação com a clarificação do campo de atuação do voluntariado, para que a formação seja canalizada de acordo com a área:

Estamos muito preocupados. Vamos colocar no nosso plano de actividades a realização de formação com módulos concretos e também seminários que contribuam para a qualificação do voluntário, porque muitas vezes faz-se voluntariado sem se medir o impacto dessa ação junto dos beneficiários, faz-se por fazer, temos que medir e para isso são necessários instrumentos de avaliação (...) (l 5).

Por outro lado, é referida a escassa oferta formativa. Os entrevistados apontam algumas razões que explicam esta escassez de oferta, das quais destacamos: (1) falta de tempo para delinear ou facultar as ações de formação; (2) o carácter não obrigatório; (3) incapacidade para organizarem ações de formação; (4) a formação contribui para afastar os potenciais voluntários; (5) não haver uma relação direta entre a frequência da acção e a prática do voluntariado; (6) não existir público suficiente para a frequência das ações de formação.

2.3.1. Voluntários

Apesar de todos os voluntários e potenciais voluntários terem a mesma expectativa - serem voluntários - os grupos podem ser bastante diferenciados. Para além das motivações inerentes ao exercício do voluntariado, o facto de os formandos serem jovens, idosos ou pessoas em idade ativa e com níveis de escolaridade diferentes pode implicar abordagens diferentes. Há ainda que compreender que as necessidades de formação dos voluntários são sempre diferentes e variam conforme as especificidades do trabalho a desenvolver.

Em termos de formação para os voluntários, para além da formação inicial em voluntariado que aborda os princípios básicos e pretende sensibilizá-los para a participação, fala-se ainda de formação geral:

A formação geral do voluntário é formação técnica, de como deve atuar no terreno, do que é o papel da pessoa voluntária (ODV- Humanitária);

Formar pessoas que se disponibilizem é o princípio de qualquer projeto (OCV-Serviços sociais).

Há também uma preocupação por parte das organizações em oferecerem formação específica, que permita aos voluntários uma ação mais esclarecida:

Para além da formação genérica sobre os direitos e deveres dos voluntários, numa dimensão ética e deontológica, é necessário ministrar formação específica consoante as áreas de atividade a desenvolver (l 9).

Esta formação específica é realizada tendo sempre em atenção os projetos e as atividades desenvolvidas pelas organizações:

Tendo em conta os projetos que nós temos, organizamos um painel sobre saúde: cuidados paliativos, Alzheimer, Parkinson, demências, gestão de conflitos, relacionamento interpessoal, trabalho em equipa, tentámos que fosse mais abrangente, mas com todos estes temas não pode ser tão aprofundado como deve ser [...] Nós também fizemos formação na área da terceira idade, e cuidados de saúde dos idosos, assim como formação em cuidados paliativos (Organização de voluntariado).

Fazemos formação, um dia ou dois. Damos formação aqui na instituição, temos a equipa de enfermagem que também vai falar dos cuidados a ter com os idosos e temos também a parte da equipa da animação que também dá formação. Temos vários elementos técnicos que dão formação aos voluntários (OCV-Serviços sociais).

São, contudo, apontadas algumas áreas como preferenciais:

A comunicação com o idoso, a comunicação na terceira idade e a animação, porque nós temos algumas pessoas com Alzheimer e até estávamos um pouco reticentes em saber como os voluntários iriam ajudar estas pessoas...os voluntários sentem-se pouco à vontade nestas áreas e precisam de estar mais preparados, daí as questões da animação e da comunicação serem as mais importantes (OCV-Desenvolvimento local).

A formação e comunicação, sobretudo com os beneficiários mas até dentro da própria equipa. Questões relacionadas com a ética, porque os voluntários têm que ter alguma ética, não podem relatar o que se passa dentro de casa de uma pessoa (OCV-Desenvolvimento local).

Também os informantes chave apontaram as seguintes *necessidades de formação para os voluntários*: atendimento social, responsabilidade cívica, terceira idade (geriatria e gerontologia); cuidados e desenvolvimento da criança, comunicação, ética profissional.

2.3.2. Organizações

A necessidade da formação emerge, muitas vezes, quando as organizações têm voluntários no terreno ou pretendem enquadrar voluntários. No entanto, a formação que procuram prende-se, sobretudo, com a qualificação organizacional e com as estratégias de planeamento e gestão. As organizações entrevistadas mostraram não estar tão interessadas em formação de âmbito geral sobre o voluntariado, mas em formação específica e técnica, de acordo com a sua área de intervenção. Temáticas como o planeamento estratégico, a elaboração de projetos, a gestão do voluntariado, a angariação de fundos, a gestão financeira e a gestão da qualidade são bastante referenciadas:

Há necessidades de formação sobre a identidade do voluntariado, há necessidades de formação para a consciencialização da importância do voluntariado na sociedade portuguesa, há necessidades de formação no tratamento de informação, no domínio social, há necessidades de formação em termos de responsabilidade cívica. É desejável que os voluntários, não só da área social, tomem consciência que a sua missão não consiste apenas em ajudar a resolver casos pontuais, a sua missão consiste em fazer intervenção mesmo nas instâncias políticas, autárquicas ou centrais... portanto os voluntários deveriam tomar consciência dos problemas sem solução, confrontá-los com as medidas políticas existentes e depois fazerem as propostas tidas por adequadas (l 1).

O recurso à formação mais especializada vai, na opinião das organizações, no sentido de “planejar da melhor forma” as ações de voluntariado (OCV-Serviços sociais). Para grande parte das organizações as necessidades formativas são sentidas no decorrer dos projetos:

Não queremos que o núcleo termine, queremos dar uma continuidade ao núcleo e temos algumas dúvidas...mas só com o tempo é que iremos ver quais são as nossas necessidades (OCV-Desenvolvimento local).

A formação que fizemos foi direcionada para os projetos que desenvolvemos (Organização de voluntariado).

Nós por exemplo temos uma atividade que gostaríamos de desenvolver, que é dar apoio a pessoas idosas, no seu domicílio, neste caso seria necessário outro tipo de formação (OCV-Desenvolvimento local).

Apesar destas áreas mais especializadas, a formação que aborde “aspectos da legislação, direito e deveres, o relacionamento entre técnicos e voluntários, a estrutura de apoio ao trabalho voluntário” (OCV-Serviços sociais) é também fundamental para algumas organizações e, defendem estas, todos os técnicos deveriam ter.

A maioria das organizações destaca como áreas fundamentais de formação a gestão de programas de voluntariado e de voluntários, as estratégias de motivação e fidelização de voluntários, a mediação de conflitos, a comunicação e a ética, entre outras.

São necessárias formações no âmbito da comunicação, da ética profissional (Organização para o desenvolvimento) [...] Necessidade de formação em temáticas da animação e programação de voluntariado (OCV-Desenvolvimento local).

Apesar destas necessidades de formação, grande parte dos técnicos vê-se confrontado com algumas limitações de tempo. Conforme referem muitas organizações, os técnicos responsáveis pelo voluntariado têm, também, a seu cargo outras funções:

A minha atividade profissional não é apenas o voluntariado, estou com outras coisas e o tempo não me permite ir a muitas formações. Sempre que surgir uma oportunidade de formação que seja interessante e que permita conhecer o que se está a fazer a nível nacional, em termos do voluntariado, iremos participar. Apesar de nem sempre poder “perder” um ou dois dias em formação, já que tenho outras atividades para realizar (OCV-Serviços sociais).

Por outro lado, o crescimento do número de projetos limita e condiciona, por vezes, a frequência de cursos formativos. Também a escassez de oferta formativa na área do voluntariado é apontada como uma limitação. Os cursos disponíveis nem sempre se encontram na área de influência das organizações ou vão ao encontro das disponibilidades dos voluntários e das organizações:

O problema é que a formação que existe é fora de Mértola. Isso colide com a disponibilidade do voluntário e exige mais tempo. Nem sempre há vontade e disponibilidade do voluntário para ir fazer uma formação fora (Organização de voluntariado).

É necessário manter a oferta formativa ajustada às necessidades dos voluntários e dos projetos, alterando conteúdos, áreas, temas, modelos e metodologias de formação de acordo com as áreas de ação voluntária. A oferta formativa deve, simultaneamente, contribuir para a promoção do desenvolvimento global (ODV-Humanitária).

Por sua vez, esta formação deveria ser oferecida de forma estruturada e no âmbito de uma escola da formação para o voluntariado. Os atores são unânimes na defesa da existência de uma Escola Nacional para o Voluntariado.

Que formação é que as entidades pretendem mais? Não tanto no âmbito do voluntariado mas mais nas respostas sociais viradas para a terceira idade, no âmbito da geriatria, gerontologia e nos cuidados com as crianças (BLV 7).

As instituições necessitam de formação, porquê? Porque à frente das instituições estão um conjunto de pessoas de boa vontade, que muitas delas não têm a formação necessária para levar em frente o seu trabalho, têm a boa vontade, têm a motivação necessária, mas as instituições crescem e as necessidades tornam-se mais complexas (...) e elas precisam de ajuda (l 7).

Os dirigentes precisam de formação específica. Esta deveria estar estruturada de modo a que sempre que um dirigente entra numa organização pudesse receber formação para o exercício das funções. Seria, supostamente, esta Escola que estaria preparada para de seis em seis meses fornecer cursos para dirigentes. É uma das coisas que a lei devia prever. (l 8).

Na perspetiva das organizações os modelos formativos devem assentar, fundamentalmente, na troca de experiências e a vertente prática dos cursos é vista como uma necessidade e mais-valia em termos formativos:

Porque vê-se o que as outras instituições estão a fazer e não ficamos apenas circunscritos ao que estamos a fazer aqui. É bom haver um intercâmbio entre instituições ao nível do voluntariado. (OCV-Serviços Sociais).

2.3.3. Bancos Locais de Voluntariado

O Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado produziu um Manual de Formação e facultou formação a cada um dos novos Bancos constituídos. Entre as temáticas abordadas encontram-se o enquadramento jurídico do voluntariado, as motivações dos voluntários, o trabalho em equipa e as relações interpessoais, entre outras. Na realidade, a formação levada a cabo junto dos Bancos Locais de Voluntariado não é apenas uma necessidade, mas também uma mais-valia na obtenção de competências para os voluntários e para as organizações.

As mais-valias destas estruturas são sem dúvida a aferição do perfil do voluntário, a adequação deste perfil aos projetos a desenvolver pelas organizações e a formação geral ministrada aos voluntários pelo BLV. (Responsável do Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado, *Colóquio Voluntariado no distrito de Coimbra*, 9 de maio de 2011).

Nos momentos de formação de voluntários e organizações, pressuposto da constituição dos BVL, as equipas técnicas que levam a cabo esta tarefa deparam-se com inúmeros desafios e necessidades. Os BLV estudados apontam a formação como fundamental no desempenho de algumas tarefas:

NECESSIDADES DE FORMAÇÃO DOS TÉCNICOS DOS BLV

- _ Para gerir as emoções humanas e para gerenciar e resolver os conflitos.
- _ Para a gestão e coordenação do BLV e dos próprios colaboradores.
- _ Para o recrutamento e seleção dos voluntários.
- _ Para trabalhar a relação entre voluntários e empregados.
- _ Para perceber qual é a motivação dos voluntários, sobretudo neste período de crise e falta de trabalho.
- _ Para envolver e atrair os jovens.
- _ Para organizar e estruturar as atividades de formação.
- _ Para desenvolver as competências sobre métodos de formação.
- _ Para conduzir as entrevistas e fazer o acompanhamento.
- _ Para acompanhar e avaliar, não somente os voluntários mas também as entidades _ enquadradoras.
- _ Para as entrevistas, a integração e o acompanhamento dos voluntários.
- _ Para o atendimento ao público, para a comunicação, para o conhecimento e o respeito pelo outro e para a ética profissional.
- _ Para as entrevistas, o acompanhamento, etc.

Fonte: Entrevistas com BLV, 2011-2012.

As organizações reconhecem a necessidade de uma formação específica para a gestão dos bancos de voluntariado. Esta formação deve responder aos objetivos dos bancos e, também, às necessidades de aquisição de competências dos técnicos para exercício das funções. Porque, “não existe esta formação, a gestão do banco não é a mesma coisa da gestão de projetos de voluntariado” (BLV 9) e os gestores do banco nem sempre têm uma formação específica para a gestão do voluntariado: “São assistentes sociais, sociólogos, psicólogos, são excelentes, mas não têm formação adequada. Muitos coordenadores trabalham com a boa vontade” (BLV 2).

A formação sobre temáticas relativas à relação entre voluntários e trabalhadores bem como sobre a atração de jovens para o voluntariado são consideradas como prioritárias:

Outra necessidade que eu sinto em termos de formação é como chegar até os jovens, já que é uma população que precisa de atividades mais práticas. Com os jovens não podemos ser muito teóricos, precisamos de implementar dinâmicas diversas. Nesse aspeto tenho algumas lacunas (BLV 3).

No desempenho dos técnicos o papel mais ingrato não é a mediação/facilitação entre voluntários e instituições, é gerir as emoções humanas. Para isso fazemos muitos *workshops* com eles sobre o que é ser voluntário, o que é ser gestor de voluntariado, como resolver conflitos (BLV 1).

São ainda referidas, como fundamentais para um bom desempenho dos Bancos Locais de Voluntariado, as formações em acompanhamento e avaliação do voluntário na organização:

Somos duas pessoas, eu sou assistente social e minha colega é psicóloga. Nós não conseguimos acompanhar e avaliar, não é somente para os voluntários, mas também para as entidades enquadradoras. É importante perceber o que se passa lá dentro, sabemos que foi inserido mas não sabemos o que acontece na organização. Acho que a formação do técnico deve ser na área de avaliação. O que queremos avaliar? Não são apenas as atividades do voluntário mas também a forma como é recebido pela instituição, a sua disponibilidade, etc. (BLV 5).

Perante a diversidade de realidades e de organizações e a complexidade e multiplicidades de funções e atividades, alguns BLV defendem que as equipas devem ser interdisciplinares.

Gostaríamos, ainda, de assinalar que para além destes desafios relacionados com a formação, os BLV debatem-se com a escassez de recursos humanos. A maioria dos BLV apenas pode contar com um ou no máximo dois técnicos, o que condiciona a dinamização e o trabalho do próprio banco. Seria importante, como assinalam os entrevistados, poder dispor de técnicos que possam trabalhar a tempo inteiro no voluntariado para poder desenvolver com mais qualidade as múltiplas atividades dos bancos, tais como: a entrevista, o acompanhamento, a avaliação, a formação inicial, as reuniões com voluntários e o trabalho em rede com outras instituições:

Aqui o funcionamento está só afeto à minha pessoa, e eu tenho mais responsabilidades dentro da instituição... Aqui eu sou uma pessoa para várias coisas (BLV 6).

Aqui temos três técnicos, mas não estamos 100% no BLV. Então não podemos acompanhar e fazer supervisão o tempo todo. Se houvesse um técnico apenas para trabalhar a questão do banco de voluntariado se calhar tinha mais tempo para juntar os voluntários e trocar experiências (BLV 3).

O banco só funciona na terça-feira de manhã e na sexta-feira de manhã. Há a necessidade de trabalhar mais, de fazer mais trabalho em rede, porém até agora não foi possível. Só eu trabalho com o voluntariado e a tempo parcial, dedico-lhe cerca de 20% do meu tempo (BLV 4).

Em termos logísticos tem sido difícil gerir o Banco. Nem sempre conseguimos ter um técnico exclusivamente para esse fim ... Esse é um problema que temos gerido com recurso a estágios profissionais. Neste momento temos apenas uma técnica de Serviço Social e é assim a maior parte do tempo, o que não é desejável. Um técnico não tem apenas o projeto de voluntariado, tem mil e uma coisas (BLV 8).

Nós somos todos técnicos da Câmara. Nenhum de nós tem apenas o BLV. Este é um problema, é muito grave (BLV 5).

Por fim, e para além das necessidades formativas identificadas, nomeadamente pelas organizações e pelos BLV, a existência de formadores na área do voluntariado revelou-se uma prioridade. A criação de uma bolsa de formadores e a existência de cursos certificados é apontada como prioritária:

Temos aqueles que são aquilo que eu chamo os académicos, portanto, os teóricos, e depois aqueles que foram adquirindo conhecimentos pelo exercício do próprio voluntariado. Os dois são importantes, mesmo na formação inicial. Considero que a formação tem de ter estas duas componentes. Agora, não excludo que nesta arquitetura formativa exista a possibilidade haver cursos de formadores (I 8).

3. MOTIVAÇÕES PARA O VOLUNTARIADO

Do ponto de vista das práticas de gestão e capacitação do voluntariado, as motivações surgem como fatores determinantes para a continuidade do envolvimento dos voluntários. Como demonstrado nos pontos anteriores, tanto a gestão do voluntariado como a formação de voluntários têm de considerar o tipo de valores e princípios que movem os indivíduos para o voluntariado. Como propõe Hernández (2010: 40) “a motivação deve ser uma constante em todas as aprendizagens e compromissos sociais, sobretudo na fase inicial de quem quer entrar no mundo do voluntariado”, já que a “motivação tem muito a ver com o nível de envolvimento e de participação dos voluntários nas tarefas programadas, nos processos da associação, na elaboração e realização de projetos e no cumprimento dos objetivos” (idem: 42).

A análise das motivações para o voluntariado releva-se complexa (Delicado, 2002), na medida em que um voluntário pode ter um conjunto de motivações “altruístas” e “egoístas”, onde o seu desejo altruísta de fazer o bem traz simultaneamente benefícios “egoístas” ao voluntário. Como lembra Camila de Souza, citando Cnaan e Goldberg-Glen (1991), o comportamento altruísta também manifesta aspetos egoístas, concluindo que os voluntários são ao mesmo tempo altruístas e egoístas, não tendo consciência que os aspetos pessoais de crescimento e entendimento das suas próprias experiências são parte ativa no exercício das suas funções enquanto voluntários. Nessa mesma linha Ziemeck (2002:6), analisando as teorias económicas sobre a motivação do voluntariado, destaca os benefícios que os voluntários podem obter como resultado do seu empenho, tal como a “acumulação de capital humano”, na medida em que o voluntário adquire capacitação e novas competências e reforça os contatos sociais.

Penner e Finkelstein (1998) referem que a literatura está concentrada sobre as ações individuais de ajuda, não existindo muitos modelos explicativos do voluntariado. Estes autores apresentam dois modelos: o modelo do processo voluntário e o modelo da identidade e do papel. O primeiro modelo apresenta como principais motivações as experiências de vida, as circunstâncias, os motivos pessoais e as necessidades sociais. O modelo da identidade e do papel sugere que as pessoas são motivadas pela preocupação com os outros - motivos altruístas - e consigo – motivos egoístas. Estes dois modelos, na ótica dos autores, são complementares.

Parece então existir um certo consenso teórico em torno da presença de dois tipos de motivações para o voluntariado: altruístas e individuais. Contudo, como refere Hernández, há uma discrepância entre as razões ideais e as razões reais – “motivos mais idealistas e mais utópicos e os motivos verdadeiros”. Na análise deste autor as razões ideais, relacionadas com o sentido de utilidade, mudança, justiça social, solidariedade, etc., derivam do mundo das ideias, crenças, ética ou moral. As razões ideais, constituem razões públicas e partilhadas por todos “são aquelas que se expressam sem medos nem subterfúgios. São aquelas que se expressam e se escrevem nos tratados e nos livros sobre voluntariado”. Mas “há muitas outras razões não manifestadas que são mais autênticas, mais verdadeiras e que se escondem ou disfarçam por diferentes motivos. Isso condiciona a satisfação no grupo ou no sentido de êxito das tarefas”. Deste modo, o autor refere que se “formos sinceros connosco próprios, descobriremos que os motivos que se prendem com a ocupação do tempo livre, sentir-se útil, fazer algo pelos outros e por mim, interesse profissional, relacionar-me com outras pessoas, não querer estar sozinho, a curiosidade, a novidade são motivos reais ou verdadeiros. São estes que levam as pessoas a disponibilizar tempo e esforço para o voluntariado. Estes motivos nem sempre são expostos com clareza, são sentimentos internos que ficam por explicar e que podem determinar o êxito ou fracasso do que se faz (2010: 32).

Estas reflexões teóricas apontam, ainda, para o facto de as motivações se irem alterando ao longo do percurso de voluntariado. De acordo com Hibbert *et al.* (2003), no início o voluntário pode ser impelido por motivações mais individuais e depois passar para motivações mais altruístas, ou vice-versa. Esta alteração poderá estar dependente do grau de regularidade ou envolvimento (Kemp, 2002).

É neste cenário que o conhecimento das motivações se torna um ponto fundamental nos programas de formação e gestão do voluntariado. Estes deverão incluir, por exemplo, momentos de reflexão e a utilização de dinâmicas de grupo que possam abordar estas questões pessoais e que não são fáceis de reconhecer à primeira vista (Souza *et al.*, 2003).

3.1. OLHARES DOS ATORES SOBRE A MOTIVAÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS

Em termos motivacionais, os entrevistados apontaram algumas características que movem os voluntários e que se constituem como fatores determinantes da participação dos indivíduos. Estas opiniões vão ao encontro dos debates encontrados na literatura sobre a relação entre motivações individuais e altruístas. Apesar de existir uma opinião consensual sobre “o principal motivo do voluntariado ser ajudar os outros” (I 13), a solidariedade e ser útil ao outro e à comunidade, são também referidos:

A motivação principal está mesmo no carácter das pessoas, no ter tempo disponível, no querer ser útil, no sentir-se bem a fazer algo, aquela necessidade de ocupar o tempo no sentido de ser útil aos outros...e é esta maneira de ser das pessoas que está aqui a sobrepor-se a outros sentimentos, de sermos solidários, sermos úteis aos outros (ODV-Saúde).

A principal motivação é manterem-se ativas e poder, também, ajudar alguém que precisa, porque nestas freguesias pequeninas as pessoas têm muito incutido o ajudar o outro (OCV-Desenvolvimento local).

Foram identificadas, de igual modo, algumas motivações individuais que passam pela valorização curricular e a formação profissional:

A ideia com que nós ficamos muitas vezes é que grande parte deles vem até nós porque querem conseguir um certificado para juntar curriculum (BLV 8).

Eu quero fazer voluntariado porque quero fazer percurso profissional, para colocar no meu curriculum (I 11).

A maioria das pessoas vê o voluntariado como uma mais-valia para o curriculum. Querem uma experiência daquilo que creem ser o seu futuro (I 15).

Temos aqui um grupo de pessoas, principalmente estudantes e algumas pessoas já com qualificações concluídas, que também procuram este tipo de voluntariado para ganhar algum tipo de experiência em termos de docência, de trabalhar com grupos...ganhar algumas competências ao nível profissional (ODV-Educação).

A presença dos dois tipos de motivações: individual e altruísta, não é vista como incompatível com o voluntariado:

As pessoas têm algum tipo de motivação mais individual, mais ligado a si próprias e depois algum tipo de motivação mais altruísta, ligado ao outro. Eu acho que este não é uma dicotomia, acho que não tem que ser necessariamente mau (BLV 9).

A perspetiva de valorização pessoal não exclui a outra perspetiva, de ajudar os outros. Uma coisa não exclui a outra, mas o objetivo é sempre mais exterior do que propriamente interior (I 13).

Não tenho qualquer tipo de crítica para uma pessoa que quer ganhar experiência profissional, porque existem motivações egoístas e altruístas. O que eu costumo dizer é que as altruístas devem ser superiores às egoístas (I 12).

Ao mesmo tempo, não se pode subestimar - como observam alguns entrevistados - as contrapartidas e as vantagens geradas pelas atividades de voluntariado, em termo de reconhecimento, crescimento e valorização pessoal e “remuneração motivacional”:

As pessoas sentem-se reconhecidas na sua atuação porque as famílias ficam muito gratas... por lhes estarem a dar aquilo que eles precisam (BLV 7).

É óbvio que também tem que ter uma perspetiva de valorização pessoal, porque o voluntariado também valoriza a pessoa (I 13).

Avaliação é uma palavra que as pessoas têm muito medo de usar no voluntariado, mas a avaliação e o reconhecimento é a remuneração motivacional dos voluntários (I 12).

Eu presumo que andar de bata amarela no hospital dá-lhes estatuto... Dá-lhes um estatuto junto da enfermagem, junto dos médicos e dá-lhes também a possibilidade de circularem à vontade dentro do hospital. Têm acessos mais fáceis às respostas do hospital. Esta poderá ser eventualmente uma, mas não acredito que seja a motivação principal. [...] Ganham saúde mental, ganham aqui um grupo, desenvolve-se um espírito de amizade e de grupo que as marca...que lhes dá um certo sentido de grupo, as pessoas sentem-se bem. Depois julgo que há um *feedback* quer da família, quer dos próprios doentes que lhes dá uma grande satisfação...há ali também uma interação entre o doente e as voluntárias que é uma interação humana onde se desenvolvem afetividades (ODV-Saúde).

A maior parte das pessoas aqui da associação são aposentadas, há pessoas que me dizem, com sinceridade e até emocionadas, que passaram a ter um objetivo nas suas vidas e deixaram de estar confinadas ao espaço das suas casas, sobretudo as mulheres. As mulheres quando deixam a sua profissão ficam confinadas ao espaço das suas casas... mas isto é um período e depois começa a haver um vazio (Organização de voluntariado).

Associadas às motivações aparecem as expectativas do voluntário relativamente ao voluntariado e à organização. De acordo com alguns dos entrevistados parece existir alguma dificuldade em conciliar as expectativas dos voluntários e as necessidades das organizações. Esta situação pode ser um fator de desmotivação e afastamento dos voluntários relativamente às organizações:

Os voluntários chegam até nós aparentemente muito motivados, querem fazer voluntariado, talvez idealizem as coisas de uma certa forma e, depois, na prática não sei o que se passa, as coisas acabam por não corresponder ao que tinham idealizado. Assim, há muitas desistências, principalmente entre os jovens (BLV 8).

Acho que há qualquer coisa que falha ou que não explico bem, porque às vezes vejo vontade dos voluntários mas depois, na prática, as coisas não acontecem. Acho que deve haver uma falha de comunicação mas ainda não percebi bem qual é a falha (I 16).

A maior parte dos voluntários com estas motivações tão díspares e muitas vezes tão descentradas daquilo que é a nossa realidade ou do que se pretende num perfil de voluntariado (I 9).

Conheço alguns exemplos em que as pessoas se desmotivaram porque os funcionários permanecem pouco tempo nas instituições, há uma grande rotação de pessoas e por isso a articulação é mais difícil. Se houver um bom enquadramento, o voluntário sente-se mais útil (I 5).

É, precisamente, nestas situações que os programas de gestão do voluntariado assumem importância, permitindo identificar alguns constrangimentos e tensões. Porque, como apontam muitas das organizações, apesar dos voluntários se sentirem motivados por vezes estão condicionados pelos seus horários de trabalho e pelo facto de as atividades desenvolvidas coincidirem com o horário laboral (OCV-Desenvolvimento Local).

CONCLUSÃO

O levantamento das práticas e necessidades sentidas pelas organizações em termos do voluntariado revelaram que o futuro do voluntariado passa por um investimento na qualificação dos voluntários e das organizações e pela definição de políticas de gestão que assumam o recrutamento, a seleção, a integração e o acompanhamento dos voluntários como momentos estruturantes do planeamento da ação voluntária no seio das organizações.

A formação, por sua vez, assume-se cada vez mais como uma condição para o reconhecimento e para a valorização dos voluntários e das organizações promotoras. A qualificação dos recursos humanos e organizacionais, a necessidade de adaptação às novas exigências do trabalho de voluntariado, a dinamização do mercado de oferta de voluntários, a valorização da educação não formal, assim como a importância da formação para a empregabilidade, encontram-se entre as principais mais-valias apontadas. Embora a necessidade e a importância da formação - entendida nas suas vertentes básica, técnica e avaliativa (onde se insere a formação de reciclagem e a formação contínua) - apresente uma considerável consensualidade parecem existir algumas divergências sobre o modelo formativo a adotar.

Embora exista um maior consenso relativamente à formação para os voluntários - mesmo considerando diferenças substanciais entre, por exemplo, voluntários que prestam a sua atividade no exterior face a voluntários que prestam os seus serviços na comunidade/proximidade - é no âmbito da formação para as organizações promotoras que existem menores graus de concordância, justamente porque as necessidades formativas das organizações extravasam, na maior parte das vezes, o campo do voluntariado.

A mesma questão pode ser entendida no caso dos Bancos Locais de Voluntariado. Tal como no caso das entidades promotoras, também a formação começa a assumir-se como uma necessidade premente, nomeadamente porque emerge das necessidades vivenciadas no terreno. Convém realçar que as necessidades formativas, quer dos voluntários, quer das organizações, estão amplamente relacionadas com as particularidades dos contextos geográficos de atuação.

Por fim, concluímos que a delimitação das políticas de gestão e de formação devem atender às especificidades e à pluralidade das motivações dos voluntários, assumindo particular expressão a importância dos valores de cidadania, de participação social e do sentido do bem comum. No entanto, observa-se que o “reconhecimento”, o “crescimento”, a “valorização pessoal” e, fundamentalmente, a “retribuição emocional” constituem importantes fatores motivacionais para os voluntários. Porém, um dos aspetos considerado fundamental para o sucesso do voluntariado prende-se com a necessidade de se conjugar os objetivos e os modos de ser dos voluntários com os objetivos e com as filosofias das organizações promotoras.

IX.

CONCLUSÕES

A análise da literatura sobre o voluntariado revela a heterogeneidade das abordagens, coexistindo perspectivas provenientes dos centros de investigação, da pesquisa empírica e dos diversos organismos internacionais. Logo na definição do conceito entende-se uma visão tríplice – oriunda do campo jurídico, da análise científica e de uma prática cujas origens históricas se caracterizam pela transformação e pela mudança, sendo transversal a indivíduos e a organizações. O denominador comum às diversas perspectivas sobre o voluntariado é o facto da vontade do indivíduo para a prática do voluntariado, no seio de uma organização, não ser orientada pelo lucro mas, antes, ser levada a cabo de uma forma desinteressada e não remunerada. Encontramos, também, esta perspectiva nas orientações da União Europeia.

A pluralidade de concepções e definições do termo “voluntariado” conduz a perspectivas teóricas e práticas diferenciadas. Não obstante a pluralidade e a heterogeneidade de visões, o voluntariado surge, atualmente, associado às temáticas da coesão, participação social e solidariedade, sendo estas apontadas como as suas principais mais-valias. No entanto, torna-se visível que entre a teoria e a prática do voluntariado subsistem diferenças assinaláveis. É, de facto, a constatação destas diferenças que potencia o estabelecimento das visões normativas, sejam de âmbito internacional, sejam de âmbito exclusivamente nacional.

A última década, de acordo com a análise, tem sido caracterizada por um discurso orientado para a promoção do voluntariado e para o reforço da capacitação dos voluntários e das organizações promotoras de voluntariado. Assinala-se, contudo, que estamos perante um fenómeno onde o discurso (ou a teoria) nem sempre é coincidente com a prática. As diversas dicotomias em termos de investigação científica são sintomáticas dessa mesma pluralidade e são, simultaneamente, o reflexo de um processo histórico caracterizado pelas diferenças ideológicas, pela tensão dialética e por ações continuadas no terreno, embora diferenciadas em termos de protagonistas. A investigação demonstra bem a coexistência de novos e velhos atores no voluntariado em termos dos protagonistas, bem como novos e velhos papéis.

Não obstante a constatação das diferenças, o voluntariado apresenta capacidades de afirmação enquanto área de estudo autónomo, nomeadamente porque conjuga diversas disciplinas, temáticas, áreas de intervenção, grupos-alvo, etc., sem, contudo deixar de mostrar os denominadores comuns que definem e enquadram o conceito. O Capítulo I mostra que temáticas como a gestão, a formação, as motivações e os valores ou as áreas de intervenção são bastante comuns nos estudos sobre o voluntariado, mas encontramos também outras áreas de interesse como, por exemplo, o ambiente, o voluntariado empresarial, o valor económico do voluntariado ou o voluntariado de proximidade, o que é revelador do dinamismo desta área de estudo. No que diz respeito à realidade portuguesa, verifica-se um crescimento do interesse da investigação empírica na temática do voluntariado. Esta investigação vem confirmar a necessidade e importância da promoção do voluntariado bem como da visibilidade das organizações e das práticas, junto da sociedade civil e dos decisores políticos. Entende-se, no entanto, que a investigação é ainda deficitária, levada a cabo de forma avulsa e focada, essencialmente, numa lógica quantitativa.

Relativamente à aferição de dados quantitativos sobre o voluntariado, focados no Capítulo II, a par da ausência de uma definição “comum” à generalidade dos países, subsistem métodos de recolha de informação bastante diferenciados. Neste aspeto, os especialistas apontam para a necessidade de “triangulação” dos resultados.

Apesar da falta de instrumentos e definições comuns, assiste-se a um crescimento do setor do voluntariado na Europa. As iniciativas de promoção do voluntariado, uma maior sensibilidade para com os problemas ambientais e sociais, o aumento do número de organizações promotoras do voluntariado e o debate em torno do envelhecimento ativo, são algumas das razões apontadas para o incremento deste setor.

Nos últimos anos, a União Europeia e algumas agências internacionais têm promovido um intenso debate sobre a importância do valor social e económico do voluntariado e sobre a necessidade de avaliar o bem-estar que o voluntariado realiza em favor das comunidades locais. Nesse sentido, a União Europeia recomenda aos seus Estados-Membros a utilização do manual da Organização Internacional do Trabalho para a mensuração de tais atividades e do manual da Nações Unidas para mensurar as organizações sem fins lucrativos.

Em Portugal, de acordo com os indicadores disponíveis, nos últimos 10 anos, o nível de participação nas atividades de voluntariado têm-se mantido estável. Considerando que desde 1990 até ao início de 2000 se assistia a um decréscimo de participação nas atividades de voluntariado, podemos questionar se a “estabilização” dos níveis de participação constitui um aspeto positivo ou negativo. Ou seja, se os programas de promoção, se os Anos Internacional e Europeu do Voluntariado de 2001 e 2011, respetivamente, assim como o enquadramento jurídico entretanto publicado, contribuíram para atenuar o cenário de decréscimo ou se, no sentido inverso, não obstante a implementação dos programas e das iniciativas os níveis de participação não aumentaram. Esta é, de facto, uma das questões essenciais.

Comparando as diversas tipologias de voluntariado (formal, informal e de proximidade) constata-se que os níveis de participação em Portugal são reduzidos ou mesmo diminutos, sobretudo, quando comparados com os níveis de participação dos países do Norte e do Centro da Europa. Os dados também nos revelam que os países que apresentam elevados níveis de participação em termos formais também têm maiores níveis de participação no voluntariado informal e de proximidade. Da mesma forma, os níveis de participação estão diretamente relacionados com os níveis de esforço das entidades públicas e com o dinamismo das políticas de maximização/promoção do voluntariado. A aposta no investimento público e na dimensão do Terceiro Setor são, por isso, apontados como os principais mecanismos de alavancagem nos países cujos níveis de participação são menores.

No caso português, outros fatores que explicam os baixos níveis de participação prendem-se com uma prática deficitária em termos de entreajuda, com a pouca visibilidade das ações de voluntariado, com a ausência de formação e educação nas escolas e universidades, com o predomínio das ações (de voluntariado) pontuais face às regulares, assim como o não reconhecimento de algumas formas de participação social consideradas como voluntariado noutros contextos geográficos.

Relativamente às áreas de intervenção assiste-se a uma maior concentração no setor dos serviços em detrimento da participação nas áreas culturais, aspeto partilhado pelos outros países do Sul da Europa, realidade bastante diferente da que se encontra nos países do Norte e Centro da Europa.

Também no que se refere ao enquadramento normativo do voluntariado encontramos diferentes realidades no espaço da UE. Analisando as similaridades da macrorregião da Europa do Sul (Portugal, Espanha, Itália e Grécia) constata-se que enquanto os três primeiros países têm um enquadramento legal definido, no caso grego não existe nenhum enquadramento jurídico. No entanto, os principais aspetos partilhados, por estes países, prendem-se com os baixos níveis de participação e com a concentração das atividades de voluntariado no setor dos serviços. De todas as formas, não obstante as diferenças no entendimento - por exemplo, em Portugal e em Espanha consideram-se como potenciais promotoras não só as organizações do Estado como também as do setor não lucrativo, enquanto em Itália apenas se consideram as organizações do setor privado não lucrativo - observam-se mais similaridades do que diferenças entre os quatro países. Contudo, são apontados na Itália e Espanha maiores níveis de organização, mobilização e implementação de boas práticas de formação comparativamente com a realidade portuguesa. No sentido inverso, uma constatação que se deve assinalar é que são os países da Europa Central e do Norte os que têm maiores níveis de participação, mesmo perante a inexistência de legislação específica para o setor do voluntariado. Ou seja, e de acordo com a análise apresentada no Capítulo III, parece não existir nenhuma relação entre os níveis de participação no voluntariado e a existência de um enquadramento jurídico específico.

Apesar de na maioria dos Estados-Membros da UE não existir um quadro legal específico para o voluntariado, Portugal apresenta através da Lei n.º 71/98, de 3 de novembro, uma clarificação de direitos e deveres de voluntários e de organizações promotoras do voluntariado. Embora a Lei de Bases de 1998 assuma um papel essencial em termos de clarificação de direitos e de deveres dos voluntários e das organizações, temos de considerar que não é a única que contribui para o seu delineamento. Outros enquadramentos precursores como, por exemplo, o regime aplicável aos Jovens Voluntários para a Solidariedade (1993) também contribuíram para contextualizar a aplicação da legislação. Em termos da Lei de Bases, para além dos princípios da gratuidade, solidariedade, liberdade, responsabilidade, cidadania e proximidade, também temos de considerar o “inerente” princípio da subsidiariedade, patente na Lei de Bases da Segurança Social de 2007. A Lei de Bases do voluntariado também permite a clarificação conceptual em termos das “figuras” da ação do voluntariado, nomeadamente o “voluntariado”, os “voluntários” e as “organizações promotoras”. Nesta ótica, assume principal relevância a noção e a importância do “compromisso”.

Encontramos diversos argumentos a favor e contra a existência de um enquadramento legal do voluntariado. Se a promoção e o reconhecimento social aparecem como principais argumentos a favor, os riscos de uma regulação tornar o voluntariado demasiado formal e redutor são apresentados como limitações à regulação. Aliás, este carácter redutor e excludente é referido no caso da legislação portuguesa, que não reflete a pluralidade de atividades voluntárias nem tão pouco contempla o voluntariado informal e espontâneo. Outras críticas apontadas devem-se à pouca explicitação dos princípios da gratuidade e do “desinteresse” da ação.

A Agenda Política para o Voluntariado na Europa (P.A.V.E.), produzida na sequência do Ano Europeu do Voluntariado e da Cidadania Ativa pela *EVY2011 Alliance*, a plataforma da sociedade civil que esteve na mobilização e base organizacional deste ano, apresenta um conjunto de recomendações a todos os atores chave do voluntariado que pretendem contribuir para a criação de um ambiente favorável ao voluntariado e uma harmonização das diferentes práticas e políticas presentes no contexto europeu. Trata-se da necessidade de clarificar conceitos, direitos e deveres e a reconhecer o valor social do voluntariado.

No que toca ao quadro organizativo do voluntariado percebe-se o desenvolvimento de uma infraestrutura do voluntariado na Europa, baseado em organizações especificamente dedicadas à promoção do voluntariado fazendo a intermediação entre as organizações de voluntários, as organizações com voluntários, as empresas, os governos e os próprios voluntários, nas mais diversas escalas, desde a local à supranacional. Encontramos igualmente, na generalidades dos países, organizações e plataformas desta natureza. Enquanto em alguns países encontramos uma infraestrutura organizacional já consolidada quer ao nível local, através dos centros de voluntariado, quer ao nível nacional, através das plataformas, em outros países, onde a dimensão e a cultura do voluntariado é mais débil, verifica-se um grande dinamismo em termos de criação desta infraestrutura, associadas a políticas públicas de promoção.

Este tipo de organizações tem sido identificado como elemento fundamental na promoção do voluntariado pelas mais diversas organizações, desde a *United Nations Volunteers* ao Centro Europeu do Voluntariado - elas próprias exemplos importantes desta infraestrutura - às orientações das instituições europeias. O modelo de atuação desta infraestrutura, bem exemplificado por várias destas organizações, inclui o apoio ao voluntariado, o apoio às organizações e o apoio à comunidade. Estas três linhas de atuação enquadram atividades como bancos e bolsas de voluntariado, formação e capacitação dos voluntários e organizações, produção e disseminação de conhecimento, *marketing* e promoção da imagem do voluntariado na sociedade, atuação na agenda política, criação de redes e trabalho em parceria e também o desenvolvimento de projetos de intervenção que, simultaneamente, permitem resolver problemas locais e criam novas oportunidades de envolvimento cívico.

No caso Português encontramos organizações e redes semelhantes, quer por iniciativa do Estado, quer por iniciativa da sociedade civil, mas há que reconhecer que se trata de estruturas débeis, com muitas necessidades e uma ainda fraca (ainda que emergente) capacidade de articulação. As políticas públicas neste domínio têm sido muito débeis quando comparadas com as políticas em outros países europeus, nomeadamente com o que se passa nos nossos vizinhos da Europa do Sul, com os quais temos muitos aspetos em comum. A sociedade civil persiste fragmentada, como sempre foi, incapaz de criar espaço para a construção de uma identidade e de uma estratégia de afirmação dos aspetos comuns e dependente do papel do Estado na organização da própria sociedade. Não surpreende, pois, que seja da iniciativa do Estado a criação da primeira estrutura especificamente dedicada à promoção do voluntariado, o Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado (CNPV). Este tem um papel de intermediação entre o setor público e as organizações do terceiro setor, de coordenação da atuação dos diferentes setores do Estado e de promoção do voluntariado. De forma algo inédita, e talvez sugerindo que, no campo do voluntariado, a sociedade civil e o terceiro setor serão capazes de ultrapassar esta fragmentação, deu-se a criação da Confederação Portuguesa do Voluntariado, entidade que se assume como representante e interlocutora dos voluntários e das organizações de voluntariado. Esta Confederação, com baixo reconhecimento público e uma adesão abaixo das expectativas é, todavia, uma estrutura abrangente, capaz de acolher as formas muito diferenciadas de ação voluntária à semelhança, aliás, da capacidade de abrangência que têm demonstrado as plataformas europeias.

Destaque-se, ao nível local, a implementação dos Bancos Locais de Voluntariado (BLV), sob responsabilidade do CNPV, assumidos como umas principais prioridades para a dinamização do voluntariado. Sem financiamento governamental específico, estes Bancos requerem estruturas organizacionais com capacidade financeira, o que levou a que tenham sido criados sobretudo por câmaras municipais. Dada a já referida fragmentação da sociedade civil - que é ainda mais intensa ao nível local - o dinamismo destes Bancos ficou, sobretudo, dependente das boas relações entre o poder local e a sociedade civil local. Dependendo, em grande parte, das relações com a sociedade civil e o terceiro setor enquanto estruturas potenciais de acolhimento dos

voluntários, os Bancos conseguiram mais dinamismo onde puderam potenciar a existência de Redes Sociais dinâmicas. Seja como for, quer no âmbito dos municípios ou de entidades do setor não lucrativo, verifica-se que os Bancos são associados a intervenções mais amplas das entidades enquadradoras (que tendem a configurar as funções das organizações de infraestrutura do voluntariado) ultrapassando o papel de intermediação entre a oferta e a procura consignado aos BLV. Estes desenvolvimentos são demonstrativos da pressão da procura sentida por estas entidades, não apenas ao nível da formação de voluntários, mas também da capacitação das organizações, do desenvolvimento de novas oportunidades de voluntariado e de envolvimento da comunidade. Mesmo nos melhores casos, não deixa de ser notada a falta de suporte para o desenvolvimento do potencial desta infraestrutura local e a capacidade de resposta às necessidades em termos de formação dos voluntários e das organizações e do desenvolvimento dos próprios projetos, faltando uma rede de suporte e uma comunidade de práticas que sustente esta infraestrutura, aproveitando o potencial instalado em muitas organizações – nomeadamente das organizações de voluntários que possuem um enorme *know-how* em muitas das áreas de intervenção.

No campo de intervenção destas organizações, que compreende uma pluralidade de áreas e tipos de voluntariado, percebe-se que o surgimento desta infraestrutura se deve à emergência de novas necessidades associadas ao voluntariado e às organizações, sem colocar de lado as práticas e filosofias tradicionais. A presença destas estruturas permite, pois, manter a diversidade no campo do voluntariado, funcionando como mecanismos de articulação entre as diversas lógicas, modelos, práticas e filosofias.

O voluntariado em Portugal atravessa grandes desafios. Se é certo que ganhou uma enorme popularidade junto das pessoas e das organizações e um crescente interesse por parte dos governos, não é ainda certo que estes atores recém-chegados compreendam o significado deste conceito. Isto foi várias vezes referido pelos próprios Bancos, e outras organizações da infraestrutura do voluntariado, relativamente ao esforço de educação e de gestão que desenvolvem junto dos novos interessados no sentido de os fazer perceber que o voluntariado não é um mecanismo de substituição do emprego nem do trabalho, requerendo um compromisso específico com a prática em si e com o bem-comum, quer para os voluntários quer para as organizações promotoras. De referir que o facto de existir consciência destes perigos e de existir este esforço, significa que esta infraestrutura se encontra preparada para assumir um papel pedagógico, tanto mais importante quanto o momento atual de crise se vem juntar à já proverbial falta de cultura cívica na sociedade portuguesa, tornando ainda mais importantes as recomendações da P.A.V.E. e mais cruciais as redes que se podem tecer dentro desta infraestrutura em diversas escalas.

A secular história do voluntariado em Portugal pode ser dividida em quatro períodos principais: pré-industrial, industrial, Estado Providência e Período Pós-industrial. Embora não exclusiva, outra das especificidades portuguesas prende-se com o papel fundamental de três atores: Igreja, sociedade civil e Estado. Recuando até ao séc. XV (e anteriores) assinala-se a importância das organizações eclesásticas, nomeadamente as leprosas, albergarias e, fundamentalmente, as misericórdias. No entanto, a institucionalização do serviço social e a Revolução Industrial no séc. XIX potenciaram o aparecimento de novos perfis de voluntariado, nomeadamente sindicais, mutualistas, cooperativos e exercido pelas associações comerciais. Contudo, o período do Estado Novo implicou o término da maior parte dessas organizações, excluindo as organizações “alinhadas” ideologicamente com o período político vigente. Posteriormente, com o advento do 25 de Abril de 1974 o voluntariado “reemerge” e intensifica-se, sendo fortemente conotado com os valores da democracia e da participação social.

Outros eventos emblemáticos, que contribuíram para um maior debate sobre o voluntariado, foram a celebração do Ano Internacional dos Voluntários de 2001 e a comemoração do Ano Europeu das Atividades Voluntárias que Promovam uma Cidadania Ativa de 2011. Não obstante o ressurgimento do debate sobre a sua importância, os atores sociais reconhecem que o voluntariado ainda não assumiu a intensidade desejável, visível nos baixos níveis de participação em termos de voluntariado regular, subsistindo, entre outros aspetos, uma “subordinação” e falta de clarificação conceptual do voluntariado face ao trabalho remunerado.

O contexto atual do voluntariado é profundamente diferente quer do momento pré-Estado-Providência quer do período do Estado-Providência, um período que tem sido designado por diferentes autores como pós-industrial, pós-moderno ou pós-fordista ou ainda descrito sob o amplo conceito de globalização, sociedade de risco ou hipercomplexidade. Apesar de Portugal nunca ter atingido plenamente as características de um Estado-Providência, ou de uma sociedade industrial ou moderna, combina características da sua especificidade com a crescente abertura às influências das tendências internacionais, quer por via do impacto das múltiplas dimensões da globalização, quer pela sua inserção na União Europeia. Assim, é determinante, por um lado, ter presentes as manifestações das alterações nas fronteiras típicas entre Estado, mercado e sociedade indicadas por um conjunto amplo de novas tendências, desde a emergência do terceiro setor ao conceito de responsabilidade social das empresas, ou desde o governo para a governação, desde os direitos para as obrigações dos cidadãos, passando pela ativação e pelo empreendedorismo. Por outro lado, é inegável o impacto que as instituições e organizações europeias têm nas mais variadas áreas da política e da sociedade, demonstrado no impacto da iniciativa do Ano Europeu do Voluntariado, mas também no impacto que as orientações europeias mais recentes relativas ao voluntariado, com recomendações dirigidas às políticas europeias e outras, aos governos nacionais e às organizações da sociedade civil, podem ter no sentido de influenciar o futuro do voluntariado e, sobretudo, pressionar e criar condições para uma atenção e ação mais concertada e regular do que aquela que tem acontecido. Escusado será dizer também que o contexto português é de particular vulnerabilidade na medida em que a um Estado-Providência fraco e a uma sociedade civil fragmentada se junta o impacto da crise.

O entendimento das tendências e das necessidades do voluntariado, em termos de áreas de intervenção, tem, necessariamente, de estar presente na definição do quadro conceptual do voluntariado. A área social não só é a área mais importante de atuação dos voluntários como é também a mais apontada em termos de necessidades, nomeadamente pela sua importância enquanto mecanismo promotor do desenvolvimento das comunidades. A par da solidariedade social, emergem com grande premência as áreas do envelhecimento ativo e da deficiência. Da mesma forma, também a área da saúde revela uma tendência crescente em termos de necessidades apontadas. Em contrapartida, às áreas cultural, desportiva, ambiental, da educação e formação e da promoção do emprego é dado menos relevo.

Para descrever as transformações recentes no campo do voluntariado é pertinente a ideia de “duplo sentido de ação” que defende que os grupos-alvo devem ser entendidos, simultaneamente, como agentes e como destinatários das ações do voluntariado, tal como, aliás, vem recomendado na Declaração de Bruxelas. Esta tendência está patente na agenda do voluntariado ativo que alia a agenda do Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações à do Ano Europeu do Voluntariado e da Cidadania Ativa, e que perspetiva os idosos não apenas como beneficiários de ações de voluntariado, mas também como agentes de voluntariado. O caso das Universidades Seniores, um movimento internacional com uma importante expressão em Portugal, é um exemplo da articulação entre as duas agendas.

A agenda do voluntariado jovem e da promoção da cidadania articula o voluntariado com o próximo Ano Europeu dos Cidadãos e tem como pano de fundo a ideia de que os próprios voluntários, sobretudo os jovens, se formam como cidadãos nacionais e europeus no âmbito das suas experiências de voluntariado. A articulação entre o voluntariado e a inclusão social que ligou o Ano Europeu do Voluntariado ao Ano Europeu da Luta Contra a Pobreza e a Exclusão Social, tem em linha de conta, por um lado, a tradição do trabalho voluntário junto de grupos sociais mais desfavorecidos, que está na base do trabalho de algumas das mais importantes organizações de voluntários em Portugal, mas também os novos debates sobre a importância de criar mecanismos para facilitar a integração de grupos minoritários e grupos desfavorecidos na prática do voluntariado, de forma a eliminar os mecanismos que reforçam a reprodução destas desigualdades no recrutamento de voluntários e assim contribuir para inclusão social.

Este é um tema importante na agenda europeia mas em Portugal é ainda relativamente marginal. Chama-se, porém, a atenção para as iniciativas que têm sido realizadas no âmbito das estratégias de desenvolvimento comunitário e promoção da participação cívica como formas de luta contra a exclusão social - vejam-se as inovações do programa Escolhas - as quais têm vindo a indiciar práticas baseadas nesta perspetiva.

A importância do voluntariado para a empregabilidade é outra das dimensões apontadas pelos informantes nacionais e internacionais, assim como pelas recomendações da União Europeia. Assim, os processos em curso relativos à certificação de competências formais e informais, à inclusão no “Passaporte Europeu de Competências” da experiência de trabalho e competências adquiridas no voluntariado bem como o reconhecimento do voluntariado no Suplemento ao Diploma, pelas Universidades, são práticas que valorizam esta dimensão do voluntariado. Convém realçar que a relação entre voluntariado e emprego não é, de todo, pacífica. Os especialistas referem que existem situações de trabalho precário que são, muitas vezes, “vendidas” como se de voluntariado se tratasse. Outros riscos apontados prendem-se com a substituição de profissionais por voluntários, tensões entre trabalhadores remunerados e voluntários e utilização “errada” do termo voluntariado na presença de situações onde não existe a livre escolha e o princípio da gratuitidade. O facto de muitas pessoas desempregadas procurarem ser voluntárias para se “aproximarem” das instituições é outra das questões levantadas. No entanto, as tentativas de “miscigenação” não se prendem, concretamente, com a necessidade de qualificação do voluntariado, mas sim com a “desvalorização” do trabalho remunerado “distorcendo-o” e distorcendo simultaneamente o voluntariado. O maior risco é efetivamente esse: a instrumentalização.

No que diz respeito a novas tendências, e tendo presente as já referidas alterações ao nível do alargamento do leque de atores envolvidos no voluntariado, destaca-se a emergência do voluntariado empresarial na ótica da responsabilidade social das organizações. As mais-valias apontadas ao voluntariado empresarial prendem-se com a sua relação com um desenvolvimento mais equitativo, participado e sustentável que possa servir de estímulo aos trabalhadores das empresas para a realização de trabalho de voluntariado. Embora se mostre a existência de iniciativas interessantes em Portugal, observa-se que os níveis de investimento das empresas são ainda bastante reduzidos, particularmente nas áreas da educação e da formação. As empresas continuam excessivamente focados na sua dimensão interna, o que é característico de um tecido empresarial pouco qualificado e caracterizado pela presença de pequenas e médias empresas. Não obstante as diferentes conceções do que constitui o voluntariado empresarial, a verdade é que, em Portugal, as empresas que o promovem têm procurado conciliar a valorização pública com as ações que promovam o bem-estar da comunidade focando-se na noção de “participação cidadã”. O Ano Europeu do Voluntariado permitiu relançar o debate sobre o voluntariado empresarial e sobre a questão da sua regulação. No entanto, verifica-se que existe uma clara desconfiança relativamente a este “perfil” de voluntariado, sendo apontado, comumente, como apenas uma estratégia de *marketing* social por parte das empresas que o praticam.

Existem algumas linhas de continuidade entre o voluntariado empresarial e o voluntariado de competências. Este ganhou destaque, recentemente, como forma de atuação mais estruturada e estratégica das empresas com vista à capacitação de organizações da sociedade civil, sobretudo na área das competências de gestão e tecnológicas. Todavia, este campo ultrapassa a atuação das empresas encontrando-se exemplos estruturados, de voluntariado de competências, a partir de determinadas profissões, como é o caso dos médicos, dos engenheiros, dos arquitetos, dos jornalistas e dos advogados. É a própria sociedade e economia do conhecimento que torna cada vez mais necessário o saber especializado para a intervenção por parte de organizações e de pessoas que não têm capacidade para adquirir tais serviços.

É também a sociedade do conhecimento na sua componente tecnológica e, sobretudo, nas NTIC que têm vindo a criar novas oportunidades e instrumentos ao nível do voluntariado. Neste sentido, a utilização de plataformas *online* e de redes sociais tem tido, recentemente, um papel muito importante para a infraestrutura do voluntariado. Apesar da adesão entusiástica, que se tem verificado em Portugal, ainda não estão a ser exploradas todas as potencialidades do voluntariado virtual.

Na procura de uma ação concertada, mais especificamente no trabalho com as comunidades locais, surge o voluntariado de proximidade. No sentido formal, o voluntariado de proximidade, permite a capacitação das redes de solidariedade e de sociabilidade primárias, assim como a revitalização de laços enfraquecidos com os processos de urbanização e de dispersão geográfica. Com forte expressão em Portugal, devido às características estruturais da sociedade portuguesa e do seu Estado Social, o voluntariado de proximidade vai muito para além da dimensão informal e familista, sendo, neste momento, sustentado por uma intervenção organizada e por uma mediação profissional, representando um enorme potencial de articulação com as organizações locais.

Outra tendência forte, acentuada pelas recentes posições da Comissão Europeia e do Parlamento Europeu, assenta no voluntariado transfronteiriço. Este pode referir-se, numa perspetiva lata, às formas de voluntariado fora das fronteiras do país ou, numa perspetiva restrita, ao voluntariado entre comunidades vizinhas. Ainda pouco conhecido e explorado nas suas potencialidades, esta forma de voluntariado encontra um terreno propício para o seu desenvolvimento na política europeia das regiões e nas várias iniciativas de cooperação transfronteiriça já estabelecidas. As redes de voluntariado transfronteiriço, que começam a surgir, são um bom ponto de partida para explorar as potencialidades deste campo. O Ano Europeu dos Cidadãos, que se avizinha, é, igualmente, um espaço propício ao desenvolvimento deste tipo de voluntariado.

A análise dos modelos de gestão do voluntariado deve atender às especificidades de uma atividade não remunerada, não obstante a existência de semelhanças face a outras áreas de competência. Analisando a temática da gestão, observa-se que esta deve ser entendida em diferentes níveis: gestão de voluntários por parte das organizações de acolhimento e gestão de programas de voluntariado, quer por parte de entidades do setor não lucrativo, quer por parte das entidades do Estado, quer por parte das empresas.

O recrutamento, a seleção e a integração dos voluntários assumem particular importância no delineamento e no planeamento das políticas de incremento do voluntariado por parte das organizações. Sendo a primeira etapa, justamente, o planeamento, torna-se necessário um correto e realista levantamento de necessidades de forma a enquadrar as atividades dos voluntários. Neste sentido, destaca-se a importância dos programas de voluntariado existentes e/ou a definir pelas organizações promotoras. Na segunda etapa, a seleção dos voluntários, torna-se necessário saber conjugar os perfis dos voluntários com a natureza das tarefas a desempenhar e com a "filosofia" da instituição. Relativamente à etapa da integração dos voluntários, é necessário prestar particular atenção ao seu acolhimento, assim como a todas as estratégias de motivação e de reconhecimento emocional existentes.

Note-se que para o reconhecimento e valorização do trabalho dos voluntários, as organizações têm e devem, ainda, saber conjugar políticas de supervisão, avaliação e reconhecimento do trabalho desenvolvido. Só através dessa conjugação concertada de estratégias se tornará possível a fidelização dos voluntários nas organizações, quer se trate de voluntariado regular, quer se trate de voluntariado pontual. Da mesma forma, também a ausência de vínculos dos voluntários relativamente à organização deve ser entendido no mesmo âmbito – ou seja, numa prática de gestão contínua baseada na conjugação de fatores de natureza técnica com fatores relacionais.

A necessidade de promoção, de maximizar a comunicação organizacional nas suas vertentes interna e externa e de aposta na inovação, constituem outros requisitos essenciais para o desenvolvimento das políticas de gestão, assumindo particular expressão o entendimento da existência de um mercado concorrencial (onde se subentende a “competição” entre organizações promotoras) relativamente à presença dos voluntários. A temática da competição não deve, contudo, ser confundida com a mercantilização do setor. Pelo contrário, insere-se na necessidade premente de uma maior qualificação dos indivíduos e das organizações.

Embora “inserida” no campo da gestão, a formação do voluntariado assume uma importância cada vez maior no reconhecimento e valorização dos voluntários e das organizações promotoras. A qualificação dos recursos humanos e organizacionais, a necessidade de adaptação às novas exigências do trabalho de voluntariado, a dinamização do mercado de oferta de voluntários, a valorização da educação não formal, assim como a importância da formação para a empregabilidade, encontram-se entre as principais mais-valias apontadas. Embora a necessidade e a importância da formação, entendida nas suas vertentes básica, técnica e avaliativa (onde se insere a formação de reciclagem e a formação contínua), apresente uma considerável consensualidade, ainda não existe um modelo formativo comumente aceite pela generalidade das entidades. O desenho da arquitetura formativa, a seleção dos conteúdos, a definição dos públicos (voluntários, organizações promotoras) e das tipologias de voluntários (regulares, contínuos), os *timings* para a realização da formação, a seleção dos formadores e, fundamentalmente, quais devem ser as entidades responsáveis pelo delineamento da oferta, constituem alguns dos principais debates nesta esfera.

Embora exista uma maior consensualidade relativamente à formação para os voluntários - mesmo considerando diferenças substanciais entre, por exemplo, voluntários que prestam a sua atividade no exterior face a voluntários que prestam os seus serviços na comunidade/proximidade - é no âmbito da formação para as organizações promotoras que existem menores graus de concordância, justamente porque as necessidades formativas das organizações ultrapassam, na maior parte das vezes, o campo do voluntariado.

A mesma questão pode ser entendida no caso dos Bancos Locais de Voluntariado, onde, tal como nas entidades promotoras, as necessidades de formação identificadas emergem das necessidades vivenciadas no terreno. Convém realçar que as necessidades formativas, quer dos voluntários, quer das organizações, estão amplamente relacionadas com as particularidades dos contextos geográficos de atuação. Mais uma vez, estas especificidades e particularidades implicam que a formação tenha, forçosamente, de ser entendida não em termos de modelo mas sim em termos de processo.

A delimitação das políticas de gestão e de formação devem atender às especificidades e à pluralidade das motivações dos voluntários, assumindo particular expressão a importância dos valores de cidadania, de participação social e do sentido do bem comum. No entanto, observa-se que o “reconhecimento”, o “crescimento”, a “valorização pessoal” e, fundamentalmente, a “retribuição emocional” constituem importantes fatores motivacionais para os voluntários. Porém, um aspeto considerado fundamental para o sucesso do voluntariado prende-se com a necessidade de se conjugar os objetivos e os modos de ser dos voluntários, com os objetivos e com as filosofias das organizações promotoras.

Como já referido, existe um conjunto mais vasto de atores e de setores no voluntariado que se articulam com os atores existentes, redefinem as suas relações e promovem uma pluralidade de olhares sobre o voluntariado. Estes atores têm um papel direto, enquanto enquadradores de voluntários, mas também atuam em outras dimensões da promoção do voluntariado.

O papel do Estado relativamente ao voluntariado sofreu algumas alterações nos últimos tempos, aliando o tradicional papel de regulação com o mais recente papel de capacitador do voluntariado. O Estado cria as condições para a prática do voluntariado, determinando o seu âmbito de ação em termos legais. Para além disso, e através do seu papel regulador, o Estado pode ainda criar condições sociais que sejam favoráveis ao voluntariado ou agir diretamente na promoção do mesmo. Pode assumir a promoção do voluntariado como política pública e promover medidas específicas para a promoção do voluntariado, criando um enquadramento legal favorável, removendo obstáculos, criando agências governamentais, definindo estratégias e programas e financiando projetos ou organizações. Pode ainda, e tem vindo a fazê-lo, enquadrar o voluntariado no contexto de outras políticas públicas (como a inclusão social, o envelhecimento ativo ou a empregabilidade). O Estado surge, também, como entidade de acolhimento de voluntários e no desenvolvimento de projetos de voluntariado em parceria com diversas organizações. O voluntariado nos serviços públicos é visto como uma forma de aproximação entre os cidadãos e as instituições públicas. Na vertente da intervenção direta no desenvolvimento de projetos de voluntariado destaca-se o papel dos governos locais.

A Igreja é, tradicionalmente, um dos mais importantes espaços de mobilização do voluntariado, permanecendo, ainda hoje, como forte dinamizadora e estruturadora de dinâmicas associadas ao voluntariado religioso, às missões e a conceções de dádiva, onde a relação com Deus passa também pela relação com o outro e com a sociedade.

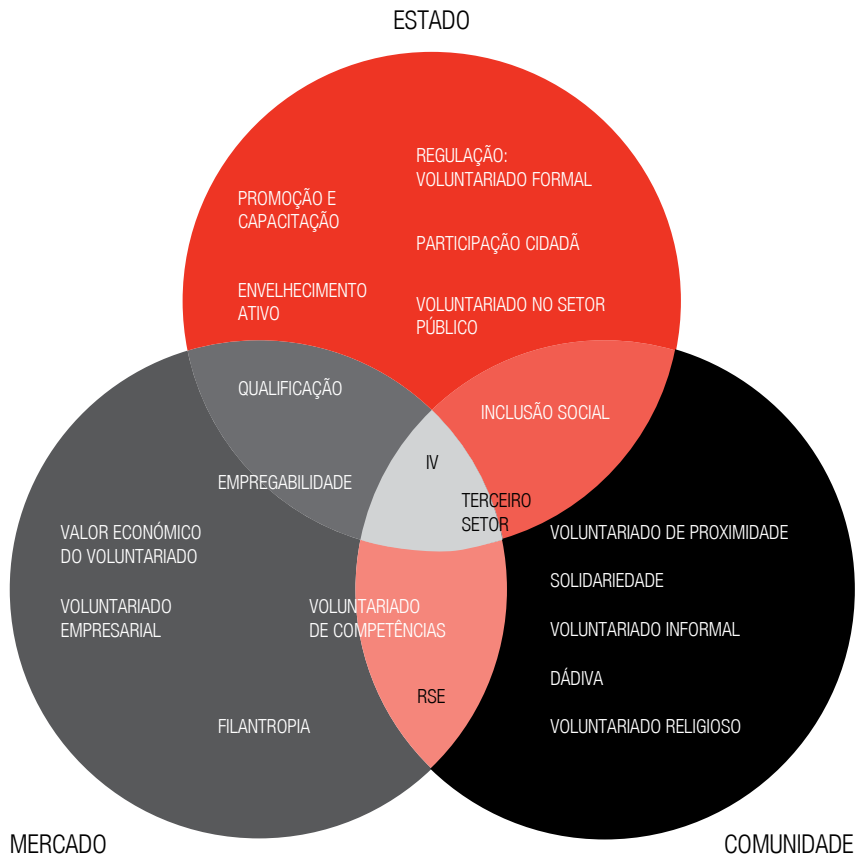
O terceiro setor, que não tem parado de crescer, foi durante muito tempo o principal motor da organização estrutural do voluntariado, sobretudo no que às organizações de voluntários diz respeito. Em Portugal, a chegada tardia do conceito de terceiro setor e a ausência de uma perspetiva mais abrangente, tem associado este setor, sobretudo, ao fornecimento de serviços sociais em contratualização com o Estado, mas há fortes sinais de que esta perspetiva limitada do terceiro setor e das suas dinâmicas e campo de atuação estão a mudar – sendo o voluntariado um dos lugares de mudança. As fronteiras entre estas e as organizações sem voluntários tendem agora a diluir-se com uma crescente sensibilidade para o contributo do voluntariado na prossecução da missão destas organizações. Assim se reforça o carácter relacional do terceiro setor estruturado por um conjunto de relações que se estabelecem entre diferentes modos de organização das relações sociais, tipicamente associados ao Estado, à economia de mercado, à comunidade e à sociedade civil" (Ferreira, 2009).

As empresas são outro ator que tem vindo a envolver-se de forma mais articulada no voluntariado, deixando o lugar passivo da filantropia para incorporar o voluntariado na sua estratégia de responsabilidade social no âmbito de uma nova relação, mais comprometida, que este ator tem vindo a desenvolver com a sociedade. O voluntariado empresarial pode ser encarado de várias perspetivas, mas destacamos duas. Como forma de aproximação da empresa à comunidade, no âmbito da responsabilidade social da empresa e no contexto de um discurso sobre a empresa cidadã e, como estratégia de gestão de recursos humanos e afirmação competitiva no mercado. O voluntariado empresarial é descrito como fazendo a simbiose perfeita entre mercado e comunidade.

Na linha de algumas discussões acerca da hibridez do terceiro setor (ver Ferreira, 2009), é possível pensar o campo do voluntariado como sendo também um campo crescentemente híbrido onde se cruzam atores, práticas, racionalidades e discursos típicos do Estado, do mercado e da comunidade. Trata-se, sobretudo, de um exercício que funciona em termos de tipos ideais de voluntariado, na medida em que é possível encontrar a presença de diferentes racionalidades entre atores sociais de um determinado setor. É, todavia, um esquema capaz de dar conta da complexidade e pluralidade atual do campo do voluntariado e permite também compreender o significado da emergência de novos tipos de organizações de infraestrutura que tendem a realizar mediações entre estes atores, práticas e racionalidades.

A construção destes tipos ideais de voluntariado permite desenhar o gráfico seguinte, que pretende ser, sobretudo, um modo de pensar o voluntariado nos dias de hoje e o lugar da infraestrutura do voluntariado (assinalada na Figura com IV), que ocupa o lugar central da interseção das diferentes práticas, atores e racionalidades.

FIGURA 1: A HIBRIDEZ DO CAMPO DO VOLUNTARIADO



Apesar da ausência de uma definição ‘comum’ de voluntariado e de metodologias uniformizadas de recolha de informação estatística sobre a participação da população europeia em atividades de voluntariado, verifica-se uma tendência de crescimento do setor do voluntariado na Europa. Portugal, onde as atividades de voluntariado se centram na área dos serviços, não acompanha este cenário. As taxas de participação em atividades de voluntariado, que se mantêm estáveis nos últimos 10 anos, são bastante inferiores à média dos países da União Europeia. Os fatores apontados para os baixos níveis de participação em Portugal prendem-se com uma prática deficitária em termos de entreajuda, com a pouca visibilidade das ações de voluntariado, com a ausência de formação e educação nas escolas e universidades, com o predomínio das ações (de voluntariado) pontuais face às regulares, assim como o não reconhecimento de algumas formas de participação social consideradas como voluntariado noutros contextos geográficos.

Perante as baixas taxas de participação em atividades de voluntariado em Portugal, torna-se fundamental “trabalhar” o voluntariado na sua relação de proximidade com as temáticas da cidadania, democracia e participação cidadã, sendo necessário uma lógica integrada de participação que, compreendendo o Estado, as escolas, as universidades e as organizações promotoras de voluntariado, trabalhe as competências das entidades e dos voluntários de forma a melhorar a capacidade de resposta face ao fim último – os indivíduos e as comunidades destinatárias.

Existe uma lacuna no âmbito dos estudos portugueses sobre o voluntariado. Ao contrário do que acontece noutros contextos geográficos, sendo o mais significativo a realidade britânica, não existe uma linha de investigação específica sobre esta temática, não obstante algumas linhas de investigação focadas no terceiro setor (onde surge, agregado, o voluntariado) e, mais recentemente, alguns estudos interessantes na área da gestão ou no voluntariado empresarial. A questão é que a maior parte dos estudos carece de continuidade, e estão demasiado focados na quantificação (n.º de voluntários e n.º de organizações).

O reconhecimento das competências formais e informais adquiridas no voluntariado estão na ordem do dia, existindo iniciativas políticas no âmbito da União Europeia com reporte às orientações europeias sobre a validação da aprendizagem não formal e informal publicadas pelo Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional (Cedefop) e à criação de um “Passaporte Europeu de Competências”, conforme citado na Comunicação da Comissão *sobre as Políticas da UE e o Voluntariado: Reconhecer e Promover as Atividades de Voluntariado Transfronteiras na UE*. Trata-se de uma tendência que, na perspetiva dos poderes públicos, vê o voluntariado como espaço de fortalecimento da empregabilidade, mas que têm um enraizamento no processo já longo de criação de um espaço europeu comum de ensino e educação (nomeadamente através do designado processo de Bolonha). Neste duplo contexto foram identificados, em Portugal, passos que caminham já neste sentido, nomeadamente através da inclusão ao nível do Suplemento ao Diploma das Universidade do trabalho de voluntariado realizado pelos estudantes. No que diz respeito a outros graus de ensino, existem também passos dados e estruturas criadas no sentido do Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências.

O desafio que se coloca ao voluntariado, neste campo, é o reconhecimento de um conjunto amplo de competências não formais. Este reconhecimento deve preservar os elementos mais fortes do voluntariado como os princípios da dádiva e da proximidade e, ao mesmo tempo, reconhecer as competências de muitos voluntários que não possuem qualificações formais. Trata-se de um verdadeiro desafio que deve ser encarado sob pena de restringir o voluntariado ao voluntariado qualificado contrariando o papel do voluntariado na inclusão social.

Outro dos desafios está na ligação entre o reconhecimento de competências e a empregabilidade. Os especialistas referem que existem situações de trabalho precário que são, muitas vezes, “vendidas” como se de voluntariado se tratasse. Outros riscos apontados prendem-se com a substituição de profissionais por voluntários, tensões entre trabalhadores remunerados e voluntários e utilização “errada” do termo voluntariado na presença de situações onde não existe a livre escolha e o princípio da gratuitidade. O facto de muitas pessoas desempregadas procurarem ser voluntárias para se “aproximarem” das instituições é outra das questões levantadas. No entanto, as tentativas de “miscigenação” não se prendem com a necessidade de qualificação do voluntariado, mas sim com a “desvalorização” do trabalho remunerado “distorcendo-o” e distorcendo simultaneamente o voluntariado.

Como temos argumentado ao longo deste estudo a formação representa uma das mais importantes estratégias para qualificar as atividades de voluntariado e garantir sua continuidade. Entre os voluntários é, por vezes, difundida a opinião que a formação é de escassa utilidade, pertencendo o voluntariado a um mundo ativo que privilegia a prática e olha com alguma suspeição para as teorias. Assim, muito deles são convencidos que para fazer o que importa é a vontade de fazer e não a formação. A formação, ao contrário, como assinala Prenna (1995:5), “entende motivar o fazer com o saber”, convencida de que a vontade não substitui a capacidade e que “não é suficiente querer fazer, mas é necessário saber fazer”. Dito de outra forma, o conhecimento é a condição indispensável (o pré-requisito) da utilidade das ações dos voluntários.

Entretanto, importa ressaltar, de acordo com a literatura, que o momento formativo não se deve limitar a fornecer conhecimentos, mas deve, através deste conhecimento, desencadear um processo de consciencialização, sensibilização e de preparação de formas de participação dos voluntários. Nesta perspectiva, o percurso de formação pretende formar e, ao mesmo tempo, também cultivar a disponibilidade dos voluntários. “A finalidade específica da formação do voluntário - enfatiza Prenna (1995:6) - é formar uma atitude, uma predisposição para o serviço, ou seja uma habitual disponibilidade para servir gratuitamente”.

A partir desta perspetiva teórica, existe um interessante debate a nível internacional sobre as metodologias de formação mais adequadas e mais efetivas para o campo do voluntariado. Em primeiro lugar há uma grande ênfase, como evidenciado no Capítulo VIII, sobre a importância de atribuir um lugar de destaque à formação no processo de gestão do voluntariado, para não subestimar o valor e a especificidade da prática voluntária. A formação deve ser caracterizada como um espaço e um momento de aprendizagem baseado na reflexão da própria prática de voluntariado. Nesse sentido, um curso de formação é muito mais eficaz se conseguir fazer ‘reviver’ e ‘reelaborar’, a partir dos conteúdos analisados em sala de aula, o conhecimento e as experiências vivenciadas por cada participante. Para os voluntários a formação deveria ser sinónimo de investigação do sentido das próprias experiências e das intervenções realizadas. Nesta conceção, a formação do voluntariado pode ser interpretada como um instrumento de empoderamento, ou seja como uma forma de ampliação ou fortalecimento das modalidades de participação dos voluntários na vida das organizações. De entre as metodologias formativas que podem responder às necessidades identificadas por alguns entrevistados, apontam-se as seguintes: (1) envolvimento de voluntários, mais experientes, no processo de preparação e desenvolvimento da acção de formação, beneficiando da sua experiência como facilitador do processo de aprendizagem; (2) desenvolvimento de cursos de formação que integrem tanto aulas teóricas como atividades de discussão, análise e pesquisa (‘laboratórios experiências’) baseadas nas experiências de voluntariado; (3) promoção de sessões de formação baseadas em análise de casos e situações concretas que caracterizam o trabalho diário dos voluntários, utilizando a técnica da dramatização (*role play*).

Outra estratégia formativa, desta feita orientada para a satisfação de necessidades de formação de pessoas e organizações geograficamente distantes da oferta, é a formação à distância. A formação em rede (*online education*) ou 'tecnologia da terceira geração' facilita a interação entre o grupo de participantes e a criação de uma comunidade de aprendizagem que permite superar o isolamento dos indivíduos. Nos últimos 10 anos também o mundo do voluntariado tem introduzido este tipo de tecnologia nas suas atividades de formação. Em vários países europeus, graças aos esforços de vários centros de coordenação do voluntariado, têm sido desenhados modelos específicos de formação coerentes com as características dos atores do voluntariado. Obviamente, como realça Sordelli (2010), não tem sido fácil superar alguns preconceitos do mundo do voluntariado em relação às novas tecnologias. Inicialmente a educação à distância tem sido considerada um "instrumento frio", contrariamente às "modalidades quentes" da formação presencial (Sordelli, 2010:26). Contudo, em virtude de um intenso trabalho, tem sido possível superar tais preconceitos e introduzir os novos processos de formação.

O voluntariado representa uma componente essencial das políticas para os jovens da União Europeia, e de muitos Estados-Membros, que nos últimos anos reconheceram esta prioridade na legislação, nos planos nacionais e nos documentos oficiais. De facto, as áreas do voluntariado e da participação juvenil têm sido objeto de muita atenção e de numerosos programas de desenvolvimento (GHK, 2010). É amplamente reconhecido que o voluntariado, como a generalidade da vida associativa, proporciona preciosas oportunidades de envolvimento ativo dos jovens e constitui, simultaneamente, uma estratégia privilegiada de aquisição de uma identidade estável (Frisanco, 2009). Para os jovens, a experiência do voluntariado representa um valor importante e um campo de formação para o exercício de valores éticos, de prática solidárias e de participação ativa, assim como uma oportunidade para a orientação no mundo profissional. As resoluções da União Europeia têm contribuído, sem dúvida, para reforçar a componente política e participativa da ação do voluntariado, enfatizando o seu contributo para o fortalecimento do capital social, da cidadania ativa, da democracia e da coesão social (CEV, 2007; CEV, 2010; Conselho da União Europeia, 2011).

No entanto, os dados sobre o voluntariado mostram que, em geral, os jovens participam menos que os adultos e idosos nas organizações de voluntariado enquadradas nas normativas nacionais, embora a inclinação dos jovens para a participação seja proporcionalmente superior. Essa tendência aplica-se também à situação portuguesa, onde muitas organizações de solidariedade e de voluntariado têm reclamado a insuficiente participação das novas gerações mas, ao mesmo tempo, têm admitido os seus défices de conhecimento sobre os jovens, os seus desejos e as suas expectativas.

Caberá às organizações enquadradoras o desenvolvimento de conteúdos formativos que facilitem o processo de acolhimento, acompanhamento e integração dos jovens nas organizações de voluntariado. Para isso é indispensável que as organizações reflitam sobre: (1) a gestão do voluntariado juvenil (mais fluido, mais precário e mais instável); (2) a importância deste tipo de voluntariado para a organização; (3) a capacidade de adaptação / flexibilização da organização ao voluntariado juvenil; (4) Formas de valorização deste voluntariado, ocasional e flexível, como motivação para uma relação mais estável; (5) a criação de um contexto acolhedor e relacional; (6) estrutura de percursos de acesso do voluntariado juvenil.

O sistema escolar é o lugar privilegiado para aproximar os jovens do mundo do voluntariado. As organizações que encaminham ou acolhem o voluntariado juvenil têm potencialidades e recursos capazes de desenhar um curriculum formativo para o voluntariado juvenil, baseado numa proposta pedagógica orientada para o fortalecimento do sentido de responsabilidade social no exercício de uma cidadania ativa. Esta proposta poderá ser fundamentada no facto das experiências de voluntariado proporcionarem, aos jovens, as respostas a muitas das suas inquietações mais básicas, a identificação das suas capacidades, a aquisição de competências e a experimentação de novas responsabilidades.

Quando um jovem se aproxima de uma organização de voluntariado é necessário considerar duas dimensões: as expectativas e as exigências da organização e aquilo que o jovem procura, para si, nessa organização (So. Le.VoL, 2008). Neste sentido, um aspeto essencial a considerar na oferta de propostas de envolvimento dos jovens é a satisfação ou a utilidade da experiência de voluntariado, muitas vezes descuradas pelas organizações que associam voluntariado a 'ideais' e 'espírito de sacrifício' (So.Le.Vol, 2008). Como já foi analisado, as motivações nem sempre têm origem na mesma matriz de crenças e ideais e a literatura ensina que a prática do voluntariado não exclui, automaticamente, a procura de uma satisfação pessoal. Estas análises apontam para a necessidade de considerar, com especial atenção, a procura e as expectativas de crescimento pessoal, que justificam o compromisso dos jovens com o voluntariado e que as organizações devem reconhecer, acolher e valorizar. Os dirigentes das organizações que planeiam estratégias de aproximação aos jovens devem, portanto, estar preparados para entender estas dinâmicas. Tudo isto requer um sólido projeto pedagógico e formativo desenvolvido com a colaboração de alunos, professores e outros atores das instituições escolares e, obviamente, com a ativa participação das organizações de voluntariado presentes no território.

Destacamos algumas experiências de promoção do voluntariado juvenil desenvolvidas em Itália. É interessante mencionar o protocolo entre o Departamento Escolar da Região Valle d'Aosta e o *Coordinamento de Solidarietà Valle d'Aosta* (CSV) (um centro coordenador de voluntariado) que, com a finalidade de desenvolver a dimensão participativa e democrática, entre os jovens, promove, coordena e reconhece (inclusive através de créditos escolares) as atividades de voluntariado realizadas pela CSV e pelas organizações por ela coordenadas, em todas as escolas públicas da região (Regione Autonoma Valle D'Aosta, 2010). A criação de uma rede estruturada entre escolas, organizações de voluntariado e atores chave da região, revela, sem dúvida, uma importante estratégia de promoção e difusão de uma cultura de participação e do voluntariado organizado. Outro caso de promoção da cultura de solidariedade e do voluntariado refere a experiência da cidade de Sassuolo na região Emilia-Romanha, denominada "Prove di Comunicazione". Este projeto envolve as cinco instituições escolares da cidade, a Câmara Municipal, quinze organizações de voluntariado e outros cinco parceiros locais. O objetivo é levar às escolas a temática "ser voluntário" e promover o debate de ideias entre estudantes e voluntários. Pretende-se, por outras palavras, valorizar os conceitos de voluntariado e solidariedade, levando às escolas testemunhos / exemplos de intervenção promotores de valores éticos e de estilos de vida que colocam em primeiro lugar os valores da pessoa e da cidadania ativa.

Importa, por último, referir que o tema da promoção e divulgação do voluntariado entre os jovens, fundamentalmente, nas escolas é um tema identificado como prioritário pelos informantes envolvidos neste estudo, em particular pelos coordenadores dos bancos locais de voluntariado. Nesse sentido, a nossa pesquisa registou algumas experiências interessantes neste sentido mas, como assinalaram os mesmos informantes, sem um referencial teórico e metodológico adequado ao trabalho de relação entre voluntariado e jovens.

Tornou-se evidente, ao longo do estudo, que para além da atenção que deve ser dada às necessidades dos voluntários e das organizações promotoras, é necessário olhar, também, para a capacitação das próprias organizações enquadradoras no que diz respeito aos seus modelos de gestão e desenvolvimento de actividades, bem como para a necessidade de disseminação das suas boas-práticas. É importante que, uma vez terminado o Ano Europeu do Voluntariado e da Cidadania Ativa, estes projetos continuem a ter espaços de encontro - físicos ou virtuais - para o reforço do interconhecimento e para o intercâmbio de boas-práticas e de aprendizagem – necessidade que, aliás, foi apontada pelos entrevistados.

Destacamos o exemplo da RIPS – Rede de Informação e Partilha de Saberes, criada pela Cruz Vermelha Portuguesa para facilitar a troca de informações entre todos os colaboradores da CVP. Com esta plataforma a CVP pretende promover a partilha de conhecimentos, aptidões e competências.

Não cabendo com certeza à CVP a responsabilidade exclusiva na construção e dinamização desta rede, ela pode ser um parceiro valioso na mobilização de uma iniciativa desta natureza, associando outras organizações que têm revelado capacidade de organização, mobilização e inovação neste campo. Este tipo de parcerias permitirá, com certeza, consolidar modelos de boas-práticas para a infraestrutura do voluntariado e estabelecer articulações aos níveis local, nacional e europeu.

Esta dimensão organizativa do voluntariado, tema relevante e crítico analisado pela literatura (Gaskin e Smith, 1995; Ranci e Ascoli, 1997; Gaskin, 2003) e apontado também pelos informantes envolvidos no estudo (Capítulo VIII), deve ser colocada no centro da análise do voluntariado e considerar que tanto os sucessos como os fracassos não podem ser atribuídos exclusivamente às variáveis individuais (atitude, característica, motivação dos voluntários) ou a fatores históricos (nível de difusão do voluntariado numa determinada região, enraizamento das práticas de solidariedade na população, etc.). Mas, importa analisar atentamente o “estado de saúde das organizações de voluntariado” e do seu funcionamento, mais do que medir o número de voluntários e de organizações existentes naquele território (Ranci e Ascoli, 1997:10). Como já assinalámos na introdução, a complexidade do voluntariado é o resultado da dificuldade de conciliar o respeito pela autonomia e liberdade dos voluntários com a exigência de atingir resultados em termos de serviços prestados aos beneficiários. Trata-se, sem dúvida, de uma tarefa difícil. Assim, uma adequada base organizativa representa um pré-requisito essencial para o desenvolvimento das ações de voluntariado, tanto para atrair as motivações de altruísmo e de solidariedade como para transformar e dirigir tais motivações para atividades e serviços coletivos efetivos e de qualidade. Porém, para poder realizar esta difícil função, as entidades acolhedoras de voluntários necessitam de fortalecer e suportar a estrutura organizativa, não somente do ponto de vista financeiro, mas também na vertente formativa, de modo a aperfeiçoarem os modelos de relação e as formas de gestão necessárias para dar eficácia e estabilidade à ação e ao empenho dos voluntários.

Neste sentido, e de acordo com os depoimentos dos informantes, há muito para fazer em diversas áreas do voluntariado onde destacamos as necessidades formativas, nas áreas da organização, planeamento, gestão, avaliação, entre outras, identificadas pelos responsáveis das organizações e pelos coordenadores dos Bancos Locais de Voluntariado.

LISTA DE SIGLAS

APAV	Associação Portuguesa de Apoio à Vítima
AA	Acordo de Atividade
ADA	Associação de Desenvolvimento, Ação Social e Defesa do Ambiente
ADL	Associação de Desenvolvimento Local
ADRAL	Agência de Desenvolvimento Regional do Alentejo
AEP	Associação dos Escoteiros de Portugal
AEV	Ano Europeu do Voluntariado
AGP	Associação Guias de Portugal
AIV	Ano Internacional dos Voluntários
AJPRA	Associação para o Desenvolvimento Comunitário, Cultural e Educativo
ALDA	The Association of Local Democracy Agencies
AMAL	Grande Área Metropolitana do Algarve
ANIMAR	Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Local
ANPC	Autoridade Nacional de Proteção Civil
APVS	Agência Portuguesa para o Voluntariado em Saúde
ARH	Administração da Região Hidrográfica do Algarve
AVSO	Associação das Organizações Voluntárias
BCSD	Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
BLV	Banco Local de Voluntariado
BV	Banco de Voluntariado
CCO	Círculos Católicos Operários
CEDAG	European Council for non-profit Organizations
CEE	Comunidade Económica Europeia
CES	Centro de Estudos Sociais
CEV	Centro Europeu de Voluntariado
CNAIV	Comissão Nacional para o Ano Internacional dos Voluntários
CNE	Corpo Nacional de Escutas
CNIS	Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade
CNPV	Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado
CNS	Corpo Nacional de Scouts
COFACE	Confederation of Family Organisations in the European Union

CONCORD	Confederação Europeia das Organizações de Desenvolvimento
ConVol	Conferenza Permanente Presidenti di Associazioni e Federazioni Nazionali di Volontariato
CPCCRD	Confederação Portuguesa das Coletividades de Cultura, Recreio e Desporto.
CPV	Confederação Portuguesa de Voluntariado
CSCP	Corpo de Scouts Católicos Portugueses
CSR	Corporate Social Responsibility Europe
CSV	Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato
CVA	Conservation Volunteers Alliance
Defra	Department for Environment, Food and Rural Affairs
DfID	Department for International Development
EAC-EA	Educational, Audiovisual, & Culture Executive Agency
EAPN	European Anti-Poverty Network
EB	Eurobarómetro
EEE	Espaço Económico Europeu
EFTA	Associação Europeia do Comércio Livre
EN	Euclid Network
ENGSO	European Non-Governmental Sports Organisation
EP	Estabelecimento Prisional
ESAN	European Social Action Network
ESS	European Social Survey
ESV	Employer Supported Volunteering Resource Hub
EVMP	Projeto Europeu de Mensuração do Voluntariado
EVS	European Value Study
FEA	Fundação Eugénio de Almeida
FEBA	The European Federation of Food Banks
FEC	Fundação Evangelização e Culturas
FNVS	Federação Nacional do Voluntariado em Saúde
FPSB	Fundo de Proteção Social do Bombeiro
FTE	Full Time Equivalent
GCVC	Global Corporate Volunteer Council
GEP-MTSS	Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social
GHK	Educational, Audiovisual & Culture Executive
GIVE	Grundtvig Initiative on Volunteering in Europe for Seniors
IAVE	Associação Internacional para o Esforço Voluntário
ICV	Inquérito de Caracterização do Voluntariado ICS-UL
ICYE	International Cultural Youth Exchange
IDB	Inter-American Development Bank

IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
IFRC	International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies
ILO	International Labour Organization
INE	Instituto Nacional de Estatística
INEM	Instituto Nacional de Emergência Médica
INI	Initiative Report
IP Beja	Instituto Politécnico de Beja
IPPF EN	The International Planned Parenthood Federation European Network
IPSS	Instituição Particular de Solidariedade Social
IRSH	Intelektualet e Rinj, Shprese
ISCA	International Sport and Culture Association
ISGF	International Scout and Guide Fellowship
ISU	Instituto de Solidariedade e Cooperação Universitária
IVD	Dia Internacional dos Voluntários para o Desenvolvimento Económico e Social
IVR	Institute for Volunteer Research
IVS	Institute for Volunteering Research
JVS	Jovens Voluntários para a Solidariedade
LBP	Liga dos Bombeiros Portugueses
MAC	Método Aberto de Coordenação
MHE	Mental Health Europe
MOVISIE	Netherlands Centre for Social Development
NOV	Association of Dutch Voluntary Effort Organisations
NTIC	Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação
NVP	Núcleos de Voluntariado de Proximidade
OCV	Organizações com Voluntários
ODM	Objetivos de Desenvolvimento do Milénio
ODV	Organizações que Dependem de Voluntários
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OKA	Centro Nacional de Voluntariado Húngaro
OMS	Organização Mundial da Saúde
ONCE	Organización Nacional de Ciegos Españoles
ONG	Organização Não Governamental
ONGD	Organização Não-governamental para o Desenvolvimento
OSA	Observatório Social do Alentejo
OSFL	Organizações Sem Fins Lucrativos
OSV	Organizações Sem Voluntários
OTS	Organizações do Terceiro Setor

P.A.V.E.	Agenda Política para o Voluntariado na Europa
PIB	Produto Interno Bruto
PNAI	Plano Nacional de Ação para a Inclusão
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento / United Nations Development Programme
PPONGD	Plataforma Portuguesa das Organizações Não-governamentais de Desenvolvimento
PVE	Plataforma de Voluntariado de Espanha
REAPN	Rede Europeia Anti Pobreza/Portugal
REDE REVOS	Rede Europeia de Voluntariado Social
RIPS	Rede de Informação e Partilha de Saberes
RTV	Rede Transfronteiriça de Voluntariado
RU	Reino Unido
RUTIS	Associação Rede de Universidades da Terceira Idade
SALTO	Support Advances Learning and Training Opportunities
SIIS	Centro de Documentación y Estudios
SPES	Associazione Promozione e Solidarieta
SS	Segurança Social
SVE	Serviço Voluntário Europeu
UE	União Europeia
UH	Universidade de Huelva
UPS	United Parcel Service
UTI	Universidade da Terceira Idade
VALUE	Volunteering & Lifelong Learning in Universities in Europe
VDS	Volunteer Development Scotland
VIVA	Volunteer Investment and Value Audit
VNU	Voluntários das Nações Unidas
VP	Voluntariado de Proximidade
VQV	Programa Valorizar e Qualificar o Voluntariado
WAGGGS	The World Association of Girl Guides and Girl Scouts
WOSM	The World Organization of the Scout Movement
WOSM	Organização Mundial do Movimento Escutista
WWV	World Volunteer Web
YFJ	European Youth Forum

ÍNDICE DE TABELAS

- 18 **Tabela 1:** Formas de Trabalho
- 60 **Tabela 2.1:** Participação em atividades de voluntariado na UE
- 61 **Tabela 2.2:** Tendência no número de voluntários nos países da União Europeia na última década
- 64 **Tabela 2.3:** Participação da sociedade portuguesa no voluntariado
- 64 **Tabela 2.4:** Participação no trabalho de organizações voluntárias ou de beneficência - nos últimos 12 meses - (Voluntariado formal)
- 65 **Tabela 2.5:** Nível de ajuda a outros, exceto familiares, trabalho e organizações de voluntariado - nos últimos 12 meses - (Voluntariado informal)
- 65 **Tabela 2.6:** Ajudar ou participar em atividades organizadas a nível local - nos últimos 12 meses - (Voluntariado de proximidade)
- 67 **Tabela 2.7:** Índice de Doação Mundial de 2010 - Charities Aid Foundation
- 70 **Tabela 2.8:** Predominância da dimensão expressiva, do voluntariado (%)
- 71 **Tabela 2.9:** Predominância da dimensão serviços, do voluntariado (%)
- 71 **Tabela 2.10:** Distribuição dos voluntários por setor de intervenção (%)
- 72 **Tabela 2.11:** Distribuição dos voluntários por setores em três países da Europa do Sul (%)
- 73 **Tabela 2.12:** Trabalho não remunerado desenvolvido nas organizações de 47 estados da Europa (%)
- 74 **Tabela 2.13:** Trabalho não remunerado desenvolvido em diferentes organizações (%)
- 78 **Tabela 2.14:** Trabalho voluntário e valor económico do voluntariado como proporção do PIB – nos países da UE
- 94 **Tabela 3.1:** Enquadramento legal do voluntariado na União Europeia
- 171 **Tabela 6.1:** N.º de Bancos Locais de Voluntariado, por Distrito e Entidade Enquadradora (Bancos Constituídos e em Constituição, 2011)
- 176 **Tabela 6.2:** Atividades dos Bancos Locais de Voluntariado
- 243 **Tabela 8.1:** Exemplos de formação técnica para voluntários

ÍNDICE DE GRÁFICOS E FIGURAS

- 62 **Gráfico 2.1:** Europeus que desenvolvem atividades de voluntariado de forma regular ou ocasional (%)
- 63 **Gráfico 2.2:** Europeus que desenvolvem atividades de voluntariado de forma regular (%)
- 75 **Gráfico 2.3:** Distribuição dos voluntários por tipo de organização/áreas de intervenção (%)
- 76 **Gráfico 2.4:** Áreas onde se entende ser mais necessário o voluntariado (UE 27) (%)
- 99 **Gráfico 3.1:** Relação entre os níveis de participação no voluntariado e a regulação, 2010 (%)
- 194 **Gráfico 7.1:** Distribuição dos voluntários em Portugal por áreas de intervenção (%)
- 196 **Gráfico 7.2:** Áreas onde se entende ser mais necessário o voluntariado – Portugal, (%)
- 197 **Gráfico 7.3:** Distribuição dos voluntários nas organizações pelos principais tipos de beneficiários (N)
- 267 **Figura 1:** A hibridéz do campo do voluntariado

BIBLIOGRAFIA

- Abreu, Patrícia (2008). *Volunteering in Portugal: Facts and figures report*. Brussels: CEV.
- Almeida, Ana Nunes de e Ferrão, J. (coord.) (2001). *Caracterização do Voluntariado em Portugal*. Lisboa: Comissão Nacional para o Ano Internacional dos Voluntários.
- Alonso, N. (2010). *Study on Volunteering in the European Union, Country Report Portugal*. Bruxelas: Comissão das Comunidades Europeias.
- Álvarez, José Luís Pérez (2010). *A referência de grupo do voluntariado*. Évora: FEA (ed. Portuguesa).
- Amaro, Rogério Roque (2002). *O voluntariado nos projetos de luta contra a pobreza*. Lisboa: Comissão Nacional para o Ano Internacional dos Voluntários.
- Angermann, A. e Sittermann, B. (2010). “Volunteering in the European Union” – An overview. *Working paper*, n. 2., Observatory for Sociopolitical Developments in Europe.
- Anheier, H.K. e Salamon, L.M., (1999). “Volunteering in cross-national perspective: Initial comparisons”. *Law and Contemporary Problems*, 62(4), pp.43–65.
- Antunes, M.L.M. (2002). *Caracterização de voluntários: voluntários idosos*. UCCE Sociais – Antropologia.
- Aranguren Gonzalo, Luís A. (2010). *Os itinerários educativos do voluntariado*. Évora: FEA (ed. Portuguesa)
- Archambault, Edith (2009), The third sector in Europe: Does it exhibit a converging movement?, in Bernard Enjolras, Karl Henrik Sivesind (ed.) *Civil Society in Comparative Perspective (Comparative Social Research, Volume 26)*, Emerald Group Publishing Limited, pp.3-24
- Azevedo, Débora (2007). “Voluntariado Corporativo – motivações para o trabalho voluntário”. *Revista Produção*, edição especial/dezembro 2007.
- Bandow, D. (1996) “National Service – or Government Service?” *Policy Review*. 79: 33-37.
- Barbetta G.P., Palumbo S., Turati G. (2011). *Il valore economico del volontariato e el motivazioni dei volontari in Provincia di Monza e Brianza*. Monza: Centro di Servizi per il Volontariato.
- Bazin, C. e Mallet, J. (2010). “Repères sur le bénévolat en France aujourd’hui”, *Recherches & Solidarités*.
- Bekkers, René (2005), “Charity begins at home, how socialization experiences influence giving and volunteering”, *34th Arnova Annual Conference*, Washington DC.
- Bekkers, René, Theo Schuyt (2008), “And who is your neighbor? Explaining denominational differences in charitable giving and volunteering in the Netherlands”, *Review of Religious Research*, vol.5, n. °1. Pp. 74–96.

Bennett, Roger (2006), *The effects of volunteer job satisfaction on client perceptions of the service quality of a helping and caring charity*, Centre for Research in Marketing, Department of Business and Service Sector Management, London Metropolitan University.

Bernaerts, S. (2011). "The Relationship between Volunteering and Citizenship". In G.A. al., & L. N.-R. Sassu (Ed.), *Fostering the Dialog between Citizens, Civil Society Organisations, National and European Institutions - an Introduction to the European Year of Voluntary Activities promoting Active Citizenship*. Roma: Quintilia Edizione

Bode, I., (2006). "Disorganized welfare mixes: voluntary agencies and new governance regimes in Western Europe". *Journal of European Social Policy*, 16(4), p.346.

Boezeman, E. J, N. Ellemers (2008). "Volunteer recruitment: The role of organizational support and anticipated respect in non-volunteers' attraction to charitable volunteer organizations", *Journal of Applied Psychology*. Vol. 93, 3, 10-13.

Boix, Carles, e Posner, Daniel N. (1998). "Social Capital: Explaining its Origins and Effects on Government Performance". *British Journal of Political Science* 28: 686-94.

Boje, Thomas P. e Ibse, B. (2008). "Volunteering, Civic Participation and social inclusion". Paper presented at *Conference on Contemporary European Perspectives on Volunteering: Civic Virtue vs. Social Movement Activism*. Disponível em http://cinefogo.cuni.cz/getfile.php?id_file=875

Bos e Meijjs (2008) "The Development of Volunteering Infrastructure in America, Denmark, England, Finland, Germany, Italy, the Netherlands and Norway", *EYV papers*. Disponível em <http://www.eyv2011.eu/funding-opportunities/item/download/188>.

Bowgett, Kate (2006), "Homeless people and volunteering", *IVR*, vol. 7, n.º 3. Londres.

Boyd, D., (2010). "Social network sites as networked publics: Affordances, dynamics, and implications". *Networked self: Identity, community, and culture on social network sites*, pp.39–58.

Brown, Eleanor, James M. Ferris (2004), "Social capital and philanthropy: An analysis of the impact of social capital on individual giving and volunteering", *International Society for Third Sector Research*, Toronto.

Brudney, J. L. (1999). "The effective use of volunteers: Best practices for the public sector". *Law and Contemporary Problems* 62 (4): 219–255.

Brudney, Jeffrey L. J, Edward Kellough (2000). "Volunteers in State Government: Involvement, Management, and Benefits". *Nonprofit and Voluntary Setor Quarterly*, vol. 9, n.º 1.

Butcher, Jacqueline (2005). "The impact of international service on host communities in Mexico", *Voluntary Action*, 7(2).

Caldana, Adriana Cristina Ferreira, Marco António de Castro Figueiredo (2008). "O voluntariado em questão: a subjetividade permitida", *Psicologia, Ciência e Profissão*, vol. 8, n.º 3

Callan, T. et al., (2011). "The distributional effects of austerity measures: a comparison of six EU countries". *Social situation observatory, Research note*, 2, p.2011.

Carneiro, Roberto (2011). "Nota do Diretor", *Revista Migrações*, 9, 9-11.

Carroll, Malcolm e Harris Margaret (2000). "Voluntary action in a campaigning context: an exploratory study of Greenpeace", *VAJ*, vol. 2, n.º 1, IVR. Londres.

- Casado, Demetrio (1999). *Imagem y Realidad de la Acción Voluntaria*. Barcelona: Hacer.
- Castel, R. (1999). *As metamorfoses da questão social – Uma crônica do salário*. Petrópolis: Vozes
- Catarino, Acácio (2004). “Voluntariado - uma leitura da experiência”, *Sociedade e Trabalho*, 19/20, 7-15, Lisboa: DEEP.
- Catarino, Acácio (2007a). “Dos novos horizontes do voluntariado – abordagem reflexiva”, *Sociedade e Trabalho*, 31, 7-16.
- Catarino, Acácio (2007b). “Do voluntariado na ação social”, *Sociedade e Trabalho*, 32, 7-17.
- CEDRU – Centro de Estudos e Desenvolvimento Regional e Urbano (2008). *Estudo de avaliação das necessidades seniores em Portugal*. Fundação Aga Khan Portugal.
- Centre for Civil Society Studies, John Hopkins University (2012). *About Volunteer Measurement*. Disponível em <http://ccss.jhu.edu/research-projects/volunteer-measurement/about-volunteer-measurement>.
- CEV - European Volunteer Centre (2003a). *Legal status of volunteers: country report Italy*. Brussels: AVSO e CEV.
- CEV (2003b). *Legal position of volunteers in Spain*. Brussels: AVSO e CEV.
- CEV (2005). *Country report on the legal status of volunteers in Portugal*. Brussels: AVSO e CEV.
- CEV (2006). *Manifesto sobre o Voluntariado na Europa*. Bruxelas: Centro Europeu do Voluntariado.
- CEV (2007). *Volunteering as a route (back) to employment*, Final Report. Paris, France, 23 March 2007.
- CEV (2008). *Putting volunteering on the economic map of Europe*. Ljubljana, Slovenia, 18 April 2008. Final report. Brussels: European Volunteer Centre.
- CEV (2010). *Brussels Declaration on the role of volunteering as a means of empowerment and social inclusion*. Bruxelas: Centro Europeu do Voluntariado.
- CEV, MOVE (2007). *Mutual recognition skills and competences gained through volunteering: Towards a European debate*. Bruxelas. 2007.
- Chaniel, Philippe; Laville, Jean-Louis (2005). “L’Economie sociale et solidaire en France”, in Jean-Louis Laville *et al.* (eds.), *Action publique et économie solidaire: Une perspective internationale*. Ramonville Saint-Agne: Érès.
- Clark, C. (2006). “Livelihood networks and decision-making among Congolese young people in formal and informal refugee context in Uganda”, Paper presented at *First Annual Workshop Households in Conflict Network*. Institute for Economic Research: German.
- Clary, E. G., Snyder, M., & Ridge, R. (1992). “Volunteers motivations: A functional strategy for the recruitment, placement, and retention of volunteers”. *Nonprofit Management & Leadership*, 2, 333–350.
- Cnaan, R., e Goldberg-Glen, R. (1991). “Measuring motivation to volunteer in human services”. *Journal of Applied Behavioral Science*, 27(3), 269-284.
- CNEL-ISTAT (2011). *La valorizzazione economica del lavoro volontario nel settore nonprofit*. Roma: Istat.
- CNPV – Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado (2002). *Guia do Voluntário*. Lisboa: Instituto para o Desenvolvimento Social.

Colin, Rochester (2006). *Making Sense of Volunteering: A Literature Review*. England: The Commission on the Future of Volunteering.

Comissão das Comunidades Europeias, *Livro Branco Da Comissão Europeia um Novo Impulso à Juventude Europeia*. Bruxelas, 21.11.2001 COM (2001) 681 final.

Comissão Europeia (2011). *Communication on EU Policies and Volunteering: Recognising and Promoting Crossborder Voluntary Activities in the EU*, COM (2011) 568 final, Communication From The Commission to The European Parliament, The Council, The European Economic And Social Committee And The Committee Of The Regions. Brussels, 20.9.2011.

Comité Económico e Social Europeu (2006). *O papel e o impacto do voluntariado na sociedade europeia*. Bruxelas: Comité Económico e Social.

Commission on the Future of Volunteering (2008). *Manifesto for Change*. London: Commission on the Future of Volunteering.

Conselho da União Europeia (2011), Decisão n. 940/2011/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de Setembro de 2011, sobre o Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre as Gerações (2012). *Jornal Oficial nº L 246 de 23/09/2011 p. 0005 – 0010*.

Conselho da União Europeia (2011). *O papel das atividades de voluntariado na política social*, 2011. Bruxelas: União Europeia.

Corden, Anne (2002), "Voluntary work: a bridge from long-term incapacity to paid work?" *VAJ*, vol. 4, n.º 2, IVR. Londres.

Corporation for National and Community Service (s/d). *Skills-Based Volunteerism: a new generation of service*. Disponível em <http://www.nationalserviceresources.org/files/SBV-a-new-generation-of-service.pdf>.

Corullón, M. B. G e Medeiros Filho, B. (2002). *Voluntariado na empresa: gestão eficiente da participação cidadã*. São Paulo: Peirópolis.

Council of Europe (2008). *White Paper on Intercultural Dialogue – Living Together as Equals in Dignity*. Disponível em http://www.coe.int/T/dg4/intercultural/Source/White%20Paper_final_revised_EN.pdf.

Cravens, Jayne (2006). "Involving International Online Volunteers: Factors for Success, Organizational Benefits, and New Views of Community", *The international journal of volunteer administration*, vol. 4, n.º 1.

Crouch C. (1999). "La ampliación de la ciudadanía social y económica y la participación". In: García S., Lukes S, a cura di, *Ciudadanía, justicia social, identidad y participación*. Madrid: Siglo Veintiuno; p.257-285.

Crouch C. (2003). *Postdemocrazia*. Roma-Bari Laterza.

Cunha, A.G. (2001). *Dicionário Etimológico da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira

Davis Smith, J., Ellis, A., and Brewis, G. (2005). 'Cross-national volunteering: A developing movement?' in Brudney, J.L. (ed.) *Emerging Areas of Volunteering*. Occasional Paper Series 1(2). Indianapolis: ARNOVA.

de Luna, Miguel Angel Cabra (2001). "The regulation and development of voluntary work in Spain". *SEAL (Volunteerism and the legal environment)*, Autumm 2001, 49-50.

Dekker, Paul (2008). *Civic Virtues and Volunteering in Europe*. CINEFOGO.

- Dekker, Paul e Andies van den Broek (2004). "Civil Society in Longitudinal and Comparative Perspective: Voluntary Associations, Political Involvement, Social Trust and Happiness in a Dozen Countries". *International Society for Third-sector Research*.
- Dekker, Paul e Halman. Loek (2003). *The Values of volunteering: Cross-Cultural Perspectives*. New York: Kluwer Academic - Plenum Publishers
- Delicado, Ana *et al.*, (2002). *Caracterização do Voluntariado em Portugal*. Lisboa: Comissão para o Ano Internacional dos Voluntários.
- DiMaggio, P.J. and Powell, W.W., (1983). "The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields". *American Sociological Review*, 48(2), 147–160.
- Dingle, Alan (2001). "Involving older volunteers. A Good Practice Guide", *IVR*. Londres.
- Dionísio, Cecília (2010). "Voluntariado empresarial – custos, benefícios e oportunidades numa sociedade dual", *Fórum Nacional Empresas, Empresários e Responsabilidade Social: os percursos em Portugal*. 1.ª Conferência Ibero-Americana sobre Responsabilidade Social. CES/SOCIUS. Lisboa.
- Donahue, Kim, Jennifer Russell (2009). "PROVIDE Volunteer Impact Assessment", *IVR*. Londres.
- EAC-EA - Educational, Audiovisual, & Culture Executive Agency, Directorate General Education and Culture (2010). Study on Volunteering in the European Union. Country Report Portugal.
- Edwards, Deborah (2007). "Leisure-seeking volunteers: ethical implications, *IVR*. Londres.
- Ehlers, Anja *et al.*, (2011). *Volunteering by older people in the EU*. Dublin: Foundation for the improvement of living and working conditions.
- Eley, Dian (2001). "The impact of volunteering on citizenship qualities in young people", vol. 4, n.º 1, *IVR*. Londres.
- Erlinghagen, Marcel, Karsten Hang (2006). "The participation of older Europeans in volunteer work", *Ageing & Society*, n.º 26
- Esmond, Judy, Patrick Dunlop (2004). "Developing the Volunteer Motivation Inventory to Assess the Underlying Motivational Drives of Volunteers in Western Australia", Lotterywest Social Research Grant.
- Essen, Von (2008). "The meaning of non-profit-work - the volunteers 'perspective", *CINEFOGO*.
- European Parliament (2011). *European Parliament Special Eurobarometer 75.2. Voluntary Work*. Brussels: Directorate for relations with citizens.
- Evers, A. & Laville, J.L. eds., (2004). *The third sector in Europe*, Cheltenham; Northampton, Mass.: Edward Elgar.
- Ferreira, Marisa, Teresa Proença, João F. Proença (2008). "As motivações no trabalho voluntário", *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, vol. 7, 3, Lisboa.
- Ferreira, Moura Pedro (2008). "Associações e Democracia - Faz o associativismo alguma diferença na cultura cívica dos jovens portugueses". *Sociologia, Problemas e Práticas*, n.º 57.
- Ferreira, Sílvia (2005). "The Past in the Present: Portuguese Social Security Reform", *Social Policy and Society*, 331 - 338.

- Ferreira, Sílvia (2006). "The South European and the Nordic welfare and third sector regimes – how far were we from each other?", in Ailla-Leena Matthies (org.), *Nordic civic society organisations and the future of welfare services. A model for Europe?* Copenhaga: Nordic Council of Ministers, 301-326.
- Ferreira, Sílvia (2009). "A invenção estratégica do terceiro sector como estrutura de observação mútua: uma abordagem histórico-conceptual", *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 83.
- Ferreira, Sílvia (2009). "Terceiro Sector", in António Cattani, Luis Inácio Gaiger, Pedro Hespanha, Jean Louis Laville (org.), *Dicionário Internacional da Outra Economia*. Coimbra: Almedina.
- Ferreira, Sílvia (2010), "Researching civicness contexts and conditions: the case of the Portuguese welfare mix in social services", in Adalbert Evers, Taco Brandsen e Paul Dekker (org.), *Civicness in the governance and provision of social services*. Baden: Nomos, 227-248.
- Ferreira, Sílvia (2011), "Governance and failure in local strategic multi-sectoral partnerships: the cases of LSP (England) and Rede Social (Portugal), in Enjolras, B. and Bozzini, E. (org.)", *Governing Ambiguities: New Forms of Governance and Civil Society*. Baden-Baden: Nomos.
- Ferreira, Virgínia (coord.); Ferreira, Sílvia; Coelho, Lina; Lopes, Mónica (2007). *Estudo Diagnóstico e Prospectivo sobre o Papel das ONG na Promoção da Igualdade de Oportunidades entre Mulheres e Homens*. Coimbra, Centro de Estudos Sociais - Relatório para Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, Coimbra: CES.
- Figueirôa, David, (2008). "Inovação Social e o Modelo de Intervenção 'Equal'", *Sociedade e Trabalho*, 34.
- Fonseca, C. D. (1995). *História e Actualidade das Misericórdias*. Lisboa: Ed. Inquérito.
- Fortier, Julie, Denis Auger, Cathy Froment-Prévosto (2007), "The motivations and satisfactions of youth volunteers in leisure and sport activities in Quebec: the perspective of the volunteer and the organisation", *VAJ*, vol. 8, n.º 3, IVR. Londres.
- Frånberg, Gun-Marie (2002). "The social construction of femininity: the initial phase of the education of Red Cross nurses in Sweden", *IVR* vol. 5, n.1. Londres.
- Franco R C e Sokolowski S W. *et al.* (2005). *O Sector Não Lucrativo numa Perspectiva Comparada*, Universidade Católica Portuguesa e Johns Hopkins University.
- Franco, P. e Guilló, C. (2011). "Situación y tendencias actuales del voluntariado de acción social en España". *Documentación Social*, nº 160, 15-41.
- Franco, Raquel Campos, S. Wojciech Sokolwski, Eileen M. Hairel, L. M. Salamon (2008). *O Sector Não Lucrativo numa Perspectiva Comparada*. Porto: Universidade Católica Portuguesa / Johns Hopkins University.
- Franco, Raquel *et al.* (2005). *O Sector Não-Lucrativo Português numa Perspectiva Comparada*. Lisboa/Baltimore: Universidade Católica Portuguesa/Johns Hopkins University.
- Fridberg, Torben (2002). *Young people and voluntary work*. The Danish Social Institute of Social Research/the Danish Johns Hopkins Study of the Nonprofit Sector. CINEFOGO.
- Frisanco R (2009). "Un fenomeno in evoluzione sulle vie del nuovo Welfare". *Servizi sociali oggi*, 4(3):11-17.
- Frisanco R. (2004). "Volontariado e giovani nel nuovo secolo". *Sociologia e politiche sociali*, 7(2): 93-113.

- Garcia, Santiago, Paloma Durán, Santiago Salazar, Assunción Ventura, (2005). "The limits of convergence between third sector models in the European Union. An analysis of the legal framework for volunteering in the Mediterranean third sector (Italy, Spain and Portugal)", *GTS Research Group* (Gender and Third Setor).
- Gaskin C. e Smith J.D. (1995). *A new civic Europe? Study of the extent and role of volunteering*. London: The Volunteer Center.
- Gaskin K. (1999). Valuing volunteers in Europe: a comparative study of the Volunteer Investment and Value Audit. *Voluntary Action*, Vol. 1 N. 4 Winter.
- Gaskin, K. (2003). *A choice blend: what volunteers want from organisation and management?* London: Institute for Volunteering Research.
- Gay, Pat (1998). "Getting into Work- The role of volunteering in improving employability", *IVR*. Londres.
- GHK - Educacional, Audiovisual & Culture Executive Agency (2010). *Volunteering in the European Union. Final Report*. 17 February 2010. Brussels: GHK.
- Goldberg, R. (2001). *Como as empresas podem implementar programas de voluntariado*. São Paulo: Ethos.
- Gomes, Dora Raquel Fernandes (2009). "Mundos Vividos: os caminhos do Voluntariado Hospitalar". *Dissertação em Sociologia*. Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.
- Gonzalez, M.C. (2000). *Voluntariado en el colectivo de personas mayores*. Documento de Ponencias da Jornada Regional de Voluntariado. Valladolid: Junta de Castilla e León – Ministério de Trabajo e Assuntos Sociales.
- GRACE - Grupo de Reflexão e de Apoio à Cidadania Empresarial (2006). *Como implementar projetos de voluntariado empresarial*. São Paulo: Ethos.
- Graham, Margaret (2007). "Volunteering for tourism: discordance and commonality within a serious leisure context", *IVR* vol. 8, n.3. Londres.
- Granville, Gillian (2000). "The experience of older volunteers in intergenerational school-based projects". *VAJ*, vol. 2, n. ° 3. Londres.
- Grossman J.B. e Kathryn Furano K. (1999). Making the Most of Volunteers. *Law and Contemporary Problems*, Vol. 62, N.º 4, pp. 199-218.
- Guba, E. G., e Lincoln, Y. S. (1994). "Competing paradigms in qualitative research". In N. K. Denzin & Y.S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hadzi-Miceva, Katerina (2007). "A Comparative Analysis of the European Legal Systems and Practices Regarding Volunteering". In: *The International Journal of Not-for-Profit Law*, Volume 9, Issue 3. International Center for Not-for-Profit Law, Washington.
- Hager, M. A., Brudney, J. L. (2004). *Balancing Act: The Challenges and Benefits of Volunteers. Policy Briefs/ Volunteer Management Capacity Study*. Washington, DC: The Urban Institute.
- Handy, Femida, Narasimhan Srinivasan (2005). "The Demand for Volunteer Labor: A Study of Hospital Volunteers", *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 34, n. ° 4.
- Hardill, I. and Baines, S. (2011). *Enterprising Care: Unpaid voluntary action in the 21st century*. Bristol: Policy Press.

Hardill, I., *et al.*, (2007). "Volunteering for all? Explaining patterns of volunteering and identifying strategies to promote it", *Policy and Politics*, 35, 395–412.

Haski-Leventhal, Debbie; Natti Ronnel; Alan S. York; Boaz M. Ben-David (2008). "Youth volunteering for youth: Who are they serving? How are they being served?" *Children and Youth Services Review*. Volume 30.

Hernández, Miguel Angel Diaz (2010). *Motivações da pessoa voluntária. O compromisso social*. Évora: FEA (ed. Portuguesa).

Herrera, Manuel G. (1998). "La especificidade organizativa del tercer sector: tipos y dinâmicas". *Revista Sociologia*, 56, 163-196.

Hespanha, Pedro *et al.*, (2000). *Entre o Estado e o Mercado: As Fragilidades das Instituições de Protecção Social em Portugal*. Coimbra: Quarteto.

Hibbert, S. *et al.*, (2003). "Understanding volunteer motivation for participation in a community-based food cooperative". *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, Vol. 8, n.º1, 30-42.

Hines, Vince (2004). "Developing the infrastructure of the black voluntary and community sector", *IVR* vol. 6, n.º 3. Londres.

Hoch, Katrina (2008). *Rethinking Voluntary Associations: Visions of Democracy and Communicative Practices*. CINEFOGO.

Hollari, Solveig (2002). "The market of philanthropy", *VAJ*, vol. 5, n.º 1. Londres.

Holmes, Kirsten (1999). "Changing times: volunteering in the heritage sector 1984-1998", *IVR*. Londres.

Holmes, Kirsten (2004). "The impact of professional volunteer management on the volunteer experience: an exploratory investigation using the Volunteer Management Orientation Score (VMOS)". *Voluntary Action*, 6 (2), pp.73-93.

Holmes, Kirsten, Lindsay King, Richard Garrett (2007). "Facilitating organisational effectiveness among volunteers in sport", *IVR*. Londres.

Hope, Stephen (2004). "Back to the future? Fan volunteering at community football clubs", vol. 6, n.º 3, *IVR*. Londres.

Howlett, S. (2008). *Lending a hand to lending a hand: The role and development of volunteer centres as infrastructure to develop volunteering in England. Volunteering Infrastructure and Civil Society Conference*. Aalsmeer, Netherlands.

Howlett, Steven, Angela Ellis (2002). "Theory versus Practice: Exploring the role of volunteering in engendering citizenship", *IVR*. Londres.

Hudson, M. (1999). *Administrando organizações do Terceiro Setor*. São Paulo, Makron Books.

Hughes, Lesley (2002). "Poor law principles, sectarianism and the state: the work of Catholic Sisters in nineteenth-century New South Wales", *VAJ*, vol. 5, n.º 1. Londres.

Hustinx, Lesley (2008). *New forms of volunteering in Europe: Toward a late Modern Re-construction of Dwindling Phenomenon*. CINEFOGO.

Hustinx, Lesley e Frans Lammertyn (2000). "Solidarity and volunteering under a reflexive-modern sign: towards a new conceptual framework", *ISTR's Fourth International Conference*. Dublin. Irlanda.

ILO – International Labour Office (2011). *Manual on the measurement of volunteer work*. Genebra: ILO.

INE (2011). *Conta Satélite das Instituições Sem Fim Lucrativo*, 2006. Lisboa: INE.

Ingen, Erik Van, Tom van der Meer (2008). "Inequalities in Voluntary Association Participation and Social Security Expenditure", *Contemporary European Perspectives on Volunteering: Civic Virtue vs. Social Movement Activism conference*. Estocolmo.

Institute for Volunteering Research (2008). *Compact Code of Good Practice* (in volunteering). Londres: Commission for the Compact.

Instituto de Gestão Organizacional e Tecnologia Aplicada (2011). *História do Voluntariado no Brasil e no Mundo*. Instituto de Gestão Organizacional e Tecnologia Aplicada. Brasil.

Instituto Ethos (2003). *Agrupamentos de responsabilidade corporativa: alavancando a responsabilidade corporativa para atingir benefícios competitivos nacionais*. São Paulo: Instituto Ethos.

Instituto Ethos (2007). *Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial*. Disponível em http://www.ethos.org.br/docs/conceitos_praticas/indicadores/default.asp.

ISU – Instituto de Solidariedade e Cooperação Universitária (2008). *Manual para o voluntariado em consumo responsável*. Lisboa: ISU, Rede Nacional de Consumo Responsável.

IVR - Institute for Volunteering Research (2003). "MEM-VOL Migrant and Ethnic Minority Volunteering", *IVR*. Londres.

IVR - Institute for Volunteering Research (2004). "Generation V: Young people speak out on volunteering", *IVR*. Londres.

IVR - Institute for Volunteering Research (2006). "Assessing Voluntary Experiences: A portfolio of skills learned through volunteering". *IVR*. Londres.

IVR - Institute for Volunteering Research (2008). "Compact Code of Good Practice (in volunteering)". Londres.

Jacob, Luis (2012). *Educação Sénior em Portugal*. Almeirim: RUTIS.

Janoski, Thomas. March Musick. Jonh Wilson (1998). "Being volunteered? The impact of social participation and pro-social attitudes on volunteering". *Sociological Forum*, vol.13, pp. 495–519.

Jegermalm, Magnus, Eva Jeppsson Grassman (2008). *Profiles of Older People in Sweden - Patterns of Informal Caregiving and Volunteering*. CINEFOGO.

Jessop, B., (2002). *The future of the capitalist state*. Cambridge: Polity.

Jones, K. S. (2006). Giving and volunteering as distinct forms of civic engagement: The role of community integration and personal resources in formal helping. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 35,249-266.

Kearney, J.R. (2003). "Volunteering: Social Glue for Community Cohesion?" *Voluntary Action* 6 (1) pp45-58.

Kemp, S. (2002). "The hidden workforce: Volunteers' learning in the Olympics". *Journal of European Industrial Training*, 26 (2/4), 109-117.

- Kisnerman, N. (1983). *Introdução ao trabalho social*. São Paulo. Editora Moraes.
- Konwerski, Peter A. Honey W. Nashman (2008). "Philanthropy: a benefit for personnel and organisations managing volunteers (volunteer therapy)". *Voluntary Action*, the Journal of the Institute for Volunteering Research.
- Kotler, P. e Lee, N. (2005). *Corporate responsibility: doing the most good for your company and your cause*. New Jersey: Wiley and Sons.
- Kumhof, M. e Rancière, R. (2010), "Inequality, Leverage and Crises", *IMF Working Paper WP/10/268*, November.
- Leal, António da Silva (1998). *Temas de Segurança Social*. Lisboa: União das Mutualidades Portuguesas.
- Lee, Young Joo, Jeffrey L. Brudney, Maxine Goodman (2008). "The impact of volunteering on successful ageing: a review with implications for programme design". *Voluntary Action*, the Journal of the Institute for Volunteering Research.
- Leete, Laura, (2006). "Work in the nonprofit sector", in Powell, Walter; Richard Steinberg (orgs.) - *The Nonprofit Sector: A Research Handbook*, New Haven/Yale University, pp. 89-114, pp. 159-179.
- Light, Paul C. (2000). *Making Nonprofits Work: A Report on the Tides of Nonprofit Management Reform*. Washington, D.C.: Brookings Institution Press.
- Lima, Vilma Soares (2006). "O processo de profissionalização do voluntariado", in Breno Fontes e Paulo Henriques Martins (org.), *Redes, Práticas Associativas e Gestão Pública*. Recife: Editora Universitária UPFE.
- Lopes, Policarpo (2007). *Para uma sociologia do catolicismo, entre a depressão de sentido da modernidade e a expressão pós-moderna*. Lousã: Rei dos Livros.
- Lough, Benjamin (2011). "International Volunteers' Perceptions of Intercultural Competence", *International Journal of Intercultural Relations*, Vol. 35 (3), 452-464.
- Lukka, Prya (2000). "Employee Volunteering: A Literature Review". *IVR*. Londres.
- Lukka, Prya, Michael Locke (2000). "Faith, voluntary action and social policy: a review of research ", *VAJ*, vol. 3, n. °1, *IVR*. Londres.
- Machin, J. and Ellis Paine, A. (2008). *Management Matters: A national survey of volunteering management capacity*. London: Institute for Volunteering Research.
- Mahood, Linda (2002). "Feminists politics and childrens charity", *VAJ*, vol. 5, n.º 1, *IVR*. Londres.
- Maia, Fernando M. (1985). *Segurança Social em Portugal - Evolução e Tendências*. Lisboa: Instituto de Estudos para o Desenvolvimento.
- Martín, I., Fernandes, T., Paúl, C. Roseira, L. (2005). *Medidas Nacionais para a Promoção do Movimento Voluntário em Portugal*. Braga: Inovação à Leitura.
- Martins, Alcina Maria de Castro (1999). *Génese, Emergência e Institucionalização do Serviço Social Português*. Lisboa: FCG/FCT.
- Matthies, Aila-Leena (org.) (2006). *Nordic Civic Society Organisations and the Future of Welfare Services. A Model for Europe?* Copenhagen: Nordic Council of Ministers.

- McBride, Amanda Moore e Lough, Benjamin J., (2008). "Access to International Volunteering", Center for Social Development, *CSD Working Papers*, n.º 08-30.
- McCloughan, Patrick *et al.*, (2011). *Participation in volunteering and unpaid work. Second European Quality of life Survey*. Luxembourg: Office of the European Union.
- Meer, Tom van der (2006). *States of freely associating citizens: A multi-level study into civic participation in 20 countries*. CINEFOGO.
- Meer, Tom van der *et al.*, (2009b). "Schools of democracy? Disentangling the relationship between civic participation and political action in 17 European countries". *European Journal of Political Research* 48 (2): 281–308.
- Meer, Tom van der, Manfred Grotenhuis (2009). *Three Types of Voluntary Associations in Comparative Perspective: The Importance of Studying Associational Involvement through a Typology of Associations*. CINEFOGO.
- Melville, Roselyn (2002). "My Time is Not a Gift to Government - An Exploratory Study of NSW Community Legal Centre Volunteers", Institute of Social Change and Critical Inquiry.
- Mendes, José Manuel *et al.*, (2008). *Caracterização sociográficas das instituições de emergência e socorro e percepção do risco no distrito de Coimbra*. Centro de Estudos Sociais.
- Millette, Valérie. Marylène Gagné (2008). "Designing volunteers' tasks to maximize motivation, satisfaction and performance: The impact of job characteristics on volunteer engagement". *Motivation and Emotion*, vol.32, n.º1, 11-22.
- Milligan C. e Conradson D. (2006). *Landscapes of Voluntarism: New Spaces of Health, Welfare and Governance*. University of Bristol: Policy Press.
- Monteiro, Alcides (2008). "Quando a ajuda chega por mail: o voluntariado online como oportunidade e realidade", *Atas do VI Congresso Português de Sociologia*. Lisboa: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, UNL.
- Morales Gutiérrez, Alfonso Carlos (2009). "Innovacion 'abierta' en el tercer sector: el modelo organizativo 2.0", *Revista Espanola del Tercer Sector*, 13, 17-37.
- Moura Ferreira, Pedro (2007). "Juventude e Democracia em Portugal". *Org & Demo*, vol.8.
- Moura Ferreira, Pedro (2008). "Associações e Democracia - Faz o associativismo alguma diferença na cultura cívica dos jovens portugueses". *Sociologia, Problemas e Práticas*, 57.
- Murray, Vic e Harrison, Yvonne (2002). *Virtual Volunteering: Current Status and Future Prospects*. Toronto, Canadian Centre for Philanthropy.
- National Centre for Volunteering (2003). *Volunteering for mental health*, National Centre for Volunteering.
- Neves, M. Delfina C. (2010). *A gestão do Voluntariado: Estudo de caso realizado na Cruz Vermelha Portuguesa – delegação do Porto*. Tese de Mestrado. Porto: FLUP.
- Nichols, Geoff (2006). "Research into sports volunteers: reviewing the questions". *IVR* vol. 8, n.º 1. Londres.
- Nichols, Geoff, P. Taylor, M. James, R. Garrett, K. Holmes, L. King, (2004). "Voluntary activity in UK sport", *IVR* vol. 6, n.º 2. Londres.

- Nunes, João Arriscado (1995). "Com Mal ou com Bem, aos Teus te Até: As Solidariedades Primárias e os Limites da Sociedade Providência". *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 42, 5-25.
- Nylund, Marianne (2000). "Action and togetherness: volunteers in associations of unemployed people", *VAJ*, vol. 1, n.º 4. Londres.
- Observatorio del tercer sector, (2009). *Obra Social. El Alma de 'La Caixa' – Manual de gestión del voluntariado*. Barcelona: Fundação 'La Caixa'.
- Observatório Social do Alentejo (2008). *Práticas de Responsabilidade Social no Alentejo Central e na Extremadura*. Évora: Fundação Eugénio de Almeida.
- Ockenden, Nick (2008). "Environmental Volunteering in the North East of England", *IVR*. Londres.
- OMS – Organização Mundial da Saúde (2005). *Envelhecimento ativo: uma política de saúde*. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde.
- ONU – Organização das Nações Unidas (2003). *Plano de ação internacional para o envelhecimento 2002*. Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos.
- Onyx, Jenny e Leonard, Rosemary (2002). *The relationship between formal and informal volunteering: a social capital framework*, ISTR Fifth International Conference: Full Paper.
Disponível em http://www.istr.org/resource/resmgr/abstracts_capetown1/onyx_leonard.pdf.
- Paine, Angela e Gertrud Malmersjo (2006). "Active Learning: Understanding Volunteering Among Open University Students", *IVR*. Londres.
- Paine, Angela Ellis, Justin Davis Smith (2006). "Exhibiting Support. Developing volunteering in museums", *IVR*. Londres.
- Paine, Ellis A., *et al.*, (2010). "A rose by any other name - Revisiting the question: "what exactly is volunteering?" *IVR Working Paper Series*, n.º1. Disponível em <http://www.eyv2011.eu/resources-library/item/download/549>.
- Parboteeah, K. P.; Cullenb, J. B. e Lim, L. (2004). "Formal volunteering: a cross-national test". *Journal of World Business*, vol. 39, n.º 4, 431-441.
- Paré, Suzanne; Wavroch, Hélène (2002). "Le bénévolat ethnoculturel auprès des aînés dans Gérontophile2, *Revue de Gerontologie*. vol. 24, n.º1, 11-14.
- Parlamento Europeu (2008). *Resolução do Parlamento Europeu, de 22 de Abril de 2008, sobre o contributo do voluntariado para a coesão económica e social (2007/2149 (INI)*. Estrasburgo.
- Parry G, Moyser D, Day N (1992). *Political participation and democracy in Britain*. Cambridge: CUP.
- Patton, M.Q. (1999). "Enhancing the quality and credibility of qualitative analysis" *HSR: Health Services Research*. 34 (5) Part II, 1189-1208.
- Patton, M.Q. (2001). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Thousand oaks, CA: Sage Publications.
- Penberthy, C. e Forster, A. (2004). *Building on Success: Strategy for Volunteering Infrastructure in England 2004 - 2014*. London: Volunteering England.
- Penner, Louis e Finkelstein, Marcia (1998). "Dispositional and structural determinants of volunteerism", *Journal of personality and social psychology*, 74(2), 525-537.

- Pimenta, Ruben Filipe dos Reis (2011). *Gestão de recursos humanos voluntários em organizações sem fins lucrativos em Portugal: da atração ao desenvolvimento*. Lisboa: Instituto Superior de Economia e Gestão.
- Pinto, Henrique (2011). “Talvez a mais genuína forma de ser – um direito fundamental”. *Revista Migrações – Número Temático Migrantes e Voluntariado*, n.º 9, 15-34.
- Pinto, S. (2001). *O exercício do voluntariado – dos pressupostos espirituais às motivações e ação prática*. Lisboa: Conselho Nacional de Portugal da Sociedade de S. Vicente de Paulo.
- Pinto, S. (2002). “A formação dos voluntários para uma intervenção de qualidade: algumas reflexões”. *Intervenção Social* (dossier: voluntariado social: perspetivas e praticas), 25/26, 157-170.
- Piselli, F. (2001). *Capitale sociale: un concetto situazionale e dinamico*, in Bagnasco A., Piselli F., Pizzorno A., Trigilia C., “Il capitale sociale. Istruzioni per l’uso”, Il Mulino, Bologna.
- Plagnol AC, Huppert FA (2010). “Happy to help? Exploring the factors associated with variations in rates of volunteering across Europe”. *Social Indicators Research*, 97:157-176.
- Polini B. (2010). *Il valore social ed economico del volontariato*. Ancona: Centro Servizi per il Volontariato, Regione Marche.
- Porta, Donatella Della (2008). *Social movement activism in Europe, Evidences from a research on the Global Justice Movement*. CINEFOGO.
- Portugal, S., (2008). “As mulheres e a produção de bem-estar em Portugal”. *Oficina do CES*, 139.
- Prenna L. (1995). La solidarietà voluta. *Formazione di base del volontariato*. Roma: Città Nova.
- Purdam, K. e Tranmer, M. (2008). *Help in Context: A Multilevel Analysis of the European Social Survey*. CINEFOGO.
- Putnam R. (1993). *Making democracy Work. Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press.
- Putnam R. (2000). *Bowling Alone: the Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon and Schuster.
- Queirogas S. e André S. (2011). “O voluntariado não é para substituir o profissional”. Entrevista a Eugénio Fonseca e Elza Chambel. *Hospitalidade*, 75(293):29-34.
- Quivy, Raymond; Campenhoudt, Luc van (1998). *Manual de investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva (2.ª edição).
- Quivy, Raymond; Campenhoudt, Luc van (2003). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Ranci C. e Ascoli U. (1997). *La solidarietà organizzata*. Roma: Fondazione Italiana per il Volontariato.
- Ranci, Costanzo (2006). *Il volontariato*. Il Mulino, Bolonha.
- Regione Autonoma Valle D’Aosta (2010). *Protocolo d’Intesa tra l’Assessorato all’Istruzione e Cultura della Regione Valle d’Aosta e il Coordinamento Solidarietà Valle d’Aosta*. Aosta: Dipartimento Sovrintendenza agli Studi.
- Reis, Joana Alves (2010). *O fenómeno da pobreza e as implicações do voluntariado*. Dissertação de Mestrado. Porto: Universidade Portucalense.

Renes, Victor, Alfaro, Elena; Ricciardeli, Ofelia; Francia, Alfonso (Coord.) (1996). *El voluntariado social - Plan de formación de animadores*. Bloque 1: El hoy y el mañana de la animación. Madrid: Editorial CCS.

Reynolds, Veronica (2000), "The Green Gym", *VAJ*, vol. 2, n.º 2. Londres.

Rifkin, J., (1996). *The end of work*. New York: Putnam.

Roca, Joaquim Garcia (1994). *Solidaridad y Voluntariado*. Maliaño: SalTerrae.

Rochester, Colin (2008). "Review: One step forward and two steps backward? Towards a theory of voluntary action". *Voluntary Action*, The Journal of the Institute for Volunteering Research. Londres.

Rodríguez, Júly Rodríguez (2010). *Acompanhamento na acção. A figura do animador ou animadora de voluntariado*. Évora: FEA (ed. Portuguesa). Smith KA (2002) Modelling the volunteer experience: findings from the heritage sector. *Voluntary Action* 4(2) spring: 7-30.

Roper, Barbara C. (1994). "Women and Volunteer Activity: One practitioner's adventures in leadership", in Teresa Odendahl e Michael O'Neill, *Women and Power in the nonprofit sector*. San Francisco: Jossey-Bass.

Rotolo, Thomas, Jonh Wilson (2003). "Work Histories and Voluntary Association Memberships". *Sociological Forum*, vol. 18, n.º 4.

Ruiter, Stijn, Nan Dirk De Graaf (2006). "National context, religiosity, and volunteering: results from 53 countries", *American Sociological Review*, vol. 71, 2, 191-210.

Russel, Jennifer (2009). "Making volunteering easier'. The story of environmental volunteering in South West England", *IVR*. Londres.

Salamon L.M., Sokolowski W. (2001). "Volunteering in Cross-National Perspective: Evidence from 24 Countries". *Working Papers of the John Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project*, n. 40. Baltimore: JHC.

Salamon L.M., Sokolowski W.S. (2003). *Global Civil Society. An Overview*, The Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project, Baltimore: Johns Hopkins University.

Salamon, L. M, Soko, C.W. e Anheier, H. K, (2000). *Social origins of civil society: An overview*, Baltimore: Johns Hopkins Center for Civil Society Studies.

Salamon, L. M. e Anheier, Helmut K., (1998). "Social origins of civil society: explaining the nonprofit sector cross-nationally". *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 9(3), p.213–248.

Salamon, L.M. (1987). "Partners in public service: The scope and theory of government-nonprofit relations". In W.W. Powell (ed.), *The Nonprofit Sector: A Research Handbook*. New Haven; London: Yale University Press, 99–117.

Salamon, L.M. e Anheier, H.K. (1992). "In search of the non-profit sector. I: The question of definitions". *Voluntas*, 3(2), pp.125–151.

Salamon, L.M., Sokolowski, S.W. et al., (2004). *Global civil society: Volume 2 Dimensions of the Nonprofit Sector*, Bloomfield, Conn.: Kumarian.

Samu, Jr. & Sridhar, Walter W. Wymer (2010). "Volunteer Service as Symbolic Consumption: Gender and Occupational Differences in Volunteering", *Journal of Marketing Management*, Routledge. Londres.

- Santos Rego, M.A. e Lorenzo Moledo, M. (2006). *Universidade e construção da sociedade civil*. Vigo: Xerais.
- Santos, Boaventura de Sousa (1990). *Estado e Sociedade em Portugal (1974-1988)*. Porto: Afrontamento (3ª edição).
- Santos, Boaventura de Sousa (1994). *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*, Porto: Afrontamento.
- Santos, Lurdes (2002). *Caracterização de voluntários: perfil do voluntário jovem*. Lisboa: Comissão Nacional para o Ano Internacional dos Voluntários.
- Santos, Mª João Nicolau (2008). *ABC do Voluntariado empresarial*. Lisboa: SER Portugal, ACEP, AIP, Socius.
- Santos, Maria João (2010). "Voluntariado empresarial em Portugal", *Fórum Nacional Empresas, Empresários e Responsabilidade Social: os percursos em Portugal*. 1.ª Conferência Ibero-Americana sobre Responsabilidade Social. CES/SOCIUS. Lisboa.
- Santos, Paula *et al.*, (2011). *O voluntariado como elemento de aprendizagem e de empregabilidade*. Instituto Politécnico de Viseu: IPV - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego.
- Sardinha, Boguslawa Barszczak (2011). "O voluntariado na economia moderna, um recurso em valorização". *Hospitalidade*, 293, pp. 16-21.
- Schoffer, Evan, Marion Fourcade-Gourinchas (2001). "The structural contexts of civic engagement: voluntary association membership in comparative perspective". *American Sociological Association Review*, vol. 66.
- Scott, Martin (2006). "Creating Boomer-friendly Volunteer Opportunities, Part 1: Restructuring Existing Opportunities", *Volunteer Management Review*. 18.
- Sen, A. K. (1985). *Commodities and Capabilities*. Oxford: Oxford University Press.
- Senhoras, Elói Martins (2003). *Trabalho voluntário vis-à-vis a marginalização do idoso: um paradigma de integração social*. Disponível em <http://www.work.bepress.com/eloi/33>.
- Serapioni, Mauro (2012). "Voluntariado", in Centro de Estudos Sociais (org.), *Dicionário das crises e das alternativas*. Coimbra: Almedina.
- Serapioni, Mauro, Ricardo Marques, Sílvia Ferreira, Teresa Maneca Lima (2011). "Voluntariado na Saúde, participação cidadã em Portugal", *Hospitalidade*, n.º 293, 22-28.
- Serrão, D. (2001) (org.). *Cidadania Empresarial*. Porto: Vida Económica.
- Seyfang, Gil (2001). "Spending time, building communities: evaluating time banks and mutual volunteering as a tool for tackling social exclusion". *VAJ*, vol. 4, n.º 1, IVR. Londres.
- Sherraden, M. S., Stringham, J., Sow, S. C., & McBride, A. M. (2006). "The forms and structure of international voluntary service". *Voluntas*, 17(2), 156-173.
- Sherraden, Margaret S., Lough, Benjamin e McBride, Amanda Moore, (2008). "Effects of International Volunteering and Service: Individual and Institutional Predictors", *Voluntas* 19:395-421.
- Shirky, C. (2008). *Here comes everybody. The power of organizing without organizations*. New York: Penguin Books.

SIIS-Centro de Documentación y Estudios (2011). *Tendencias, innovaciones y buenas prácticas internacionales en el ámbito del voluntariado*. Fundação EGUÍA-CAREAGA: Centro de Documentação y Estudios.

Sim-Sim, Henrique (2010). "O Projeto de Voluntariado da FEA", apresentação no *XI Encontro Nacional de Fundações: Fatores e Ferramentas dos Programas de Inclusão*, Porto, 7 de Maio de 2010.

Sivesind KH, Selle P. (2009). "Does public spending "crowd out" nonprofit welfare". In: Enjolras B, Sivesind KH (ed.), *Civil Society in Comparative Perspective*. Bingley: Emerald Books.

Smith, Justin Davis *et al.*, (2004). *Volunteering for All? Exploring the link between volunteering and social exclusion*. London: IVR.

Smith, Justin Davis *et al.*, (2007). "Helping Out: A national survey of volunteering and charitable giving". *IVR*. Londres

Smith, Justin Davis, Pat Gay (2005). "Active ageing in active communities. Volunteering and the transition to retirement", *IVR*. Londres.

SoLeVol (2008). *Il pianeta giovani e il volontariato. Sintesi di una ricerca-azione*. Sondrio: Centro Servizi per il Volontariato. Disponível em http://www.lavops.org/module-mContent-view_layout-id_layout-13.phtml.

Sordelli G. (2010) (org.). *Volontariato e formazione a distanza. I Quaderno*, n.49. Centro Servizi Volontariato Toscana, CESVOT.

Soupourmas, F. e Ironmonger, D. (2001). *Giving Time: The Economic and Social Value of Volunteering in Victoria*. Department of Human Services, Victoria.

Souza, Camila B. *et al.*, (2003). "Aspectos da motivação para o trabalho voluntário com doentes oncológicos: um estudo colaborativo entre Brasil e Portugal". *Psicologia, Saúde e Doenças*, vol.4, 267-276.

Souza, Tiger de (2005). "The role of higher education in the development of sports volunteers", *VAJ*, vol. 7, n. ° 1. Londres.

SPES (2009). "Portugal", *Volunteering across Europe: organization, promotion and participation*. Rome: SPES, 137-211.

SPES (2012). *The European Volunteer Measurement Project*. Disponível em http://www.destinazioneeuropa.it/documenti/118EVMP_INFO_ITALIANO.pdf (acedido em julho 2012).

SPES-CENSIS (2010). *Il futuro del volontariato: il caso del Lazio*. Roma: Fondazione CENSIS.

Stevens-Roseman, Ellen S. (2006). "Senior volunteers helping senior adults: leveraging elder power for double gain", *VAJ*, vol. 8, n. ° 2. Londres.

Stopforth, Susan (2001). "The effect of volunteering on refugees' prospects of getting paid work", *VAJ*, vol. 4, n. ° 1. Londres.

Taylor, Rebecca F. (2004). "Extending conceptual boundaries: work, voluntary work and employment", *Work, employment and society*, 18(1): 29–49.

Taylor, S. e Bogdan, R. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós

Teasdale, Simon (2004). "Health check: A practical guide to assessing the impact of volunteering in the NHS". *VAJ*, IVR. Londres.

- Teasdale, Simon (2008). *In Good Health: Assessing the impact of Volunteering in the NHS*. London: Volunteering England.
- Timbrell, H. (2007). *Volunteering and social capital: exploring the complexity of the relationship in four Scottish communities*. National Council for voluntary organizations.
- Tschirhart M. (2003). "Volunteers in Public and Nonprofit Organizations", *Public Management*. Electronic journal, 2(22).
- Turley, Val (1999). "Service users' perceptions of volunteers involved in a residential and training service for adults with a learning disability", *VAJ*, vol. 1, n. ° 3. Londres
- UK Volunteering Forum (2012). *UK Quality standard for organizations that involve volunteers*. Disponível em www.investinginvolunteers.org.uk.
- UNDP (1990). *Human Development Report 1990. Concept and Measurement of human development*. Disponível em <http://hdr.undp.org/en/reports/global/hdr1990/chapters/>.
- União Europeia (2006). *Parecer do Comité Económico e Social Europeu sobre o tema "O papel e o impacto do voluntariado na sociedade europeia"*, (2006/C 325/13). Jornal Oficial da União Europeia.
- UNV (2011), *State of the World's Volunteerism Report: Universal Values for Global Well-being*. United Nations Volunteers/United Nations Development Programme.
- UNV (s/d). *Developing a Volunteer Infrastructure: A Guidance Note, United Nations Volunteers/United Nations Development Programme*. Disponível em <http://www.un.org/kg/en/publications/article/5-Publications/3472-developing-a-volunteer-infrastructure-a-guidance-noterazvitie-infrastruktury-dobrovolchestva-rukovodstvo> (acedido em julho de 2012)
- UPS Foundation (1998). *Managing volunteers: A Report from United Parcel Service*. Disponível em <http://www.community.ups.com>.
- Van Deth JW, Monteiro JR, Westholm A. (2007) (Eds.). *Citizenship and involvement in European democracy*. London: Routledge.
- Van Oorschot, W. e Arts, W., (2005). The social capital of European welfare states: the crowding out hypothesis revisited. *Journal of European Social Policy*, 15(1), 5-26.
- Wallace C, Pichler F (2009). "More participation, Happier Society? A comparative Study of Civil Society and the Quality of Life", *Social Indicator Research*, 93:255-274.
- Walzer, M., (2006). *Politics and passion: Toward a more egalitarian liberalism*. New Haven; London: Yale Univ Press.
- Wang, Lili, Elizabeth Graddy (2008). "Social capital, volunteering and charitable giving", *Voluntas*, 19, 23-42.
- Warrior, Becky (2007). "The Commonwealth Games Pre Volunteer Programme (PVP) as a catalyst for addressing social exclusion", *VAJ*, vol. 8, n. ° 7. Londres.
- Wild, C. (1993). *Corporate Volunteer Programs: Benefits to Business*. New York: The Conference Board.
- Wilkinson, R.G. & Pickett, K.E., (2009). "Income inequality and social dysfunction". *Annual Review of Sociology*, 35, 493–511.

Williams, Colin C (2003). "Cultivating voluntary action in deprived neighbourhoods: a fourth sector approach", *VAJ*, vol. 5, n. ° 3. Londres.

Wilson, J., e Musick M. A. (2000). "The effects of volunteering on the volunteer". *Law and Contemporary Problems*, 62, 141-168.

Wilson, Jonh (2000). "Volunteering". *Annual review of sociology*, vol.26.

Wolk, Andrew (2007). *Social Entrepreneurship and Government: A New Breed of Entrepreneurs Developing Solutions to Social Problems* (Chapter from *The Small Business Economy: A Report to the President*, December 2007). Disponível em http://www.rootcause.org/sites/rootcause.org/files/SE_and_Gov.pdf.

Yeung, Anne Birgitta (2008). "Free to choose: so why choose volunteering? Exploring independence and social action in the Finnish Church", *Voluntary Action*, *The Journal of the Institute for Volunteering Research*, vol. 9, 1, 35-45.

Ziemek, Susanne (2002). *The Volume and Economic Value of Volunteering in Four Countries of Differing Income Levels*, Volume 1: Conceptual Framework and Methodology. Centre for Development Research, Bonn University, Germany.

Ziemek, Susanne (2003). "Economic theories on motivations for volunteering". *Fifth International Conference of the International Society for Third-Sector Research*.

FICHA TÉCNICA

Título | Voluntariado em Portugal: contextos, atores e práticas

Autor | Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra (CES)

Edição | Fundação Eugénio de Almeida (FEA)

Coordenação Técnica | Mauro Serapioni

Equipa Técnica CES | Mauro Serapioni, Sílvia Ferreira, Teresa Maneca Lima

Apoio Técnico CES | Ricardo Marques

Equipa Técnica FEA | Henrique Sim-Sim, Carla Lã-Branca, Tânia Silva, Inês Gonçalves

Revisão FEA | Ana Talhinhos

Design Gráfico | MindImage Design

Impressão | OndaGrafe - Artes Gráficas

ISBN | 978-972-8854-64-5

Depósito Legal | 367800/13

Tiragem | 500 exemplares

FUNDAÇÃO
EUGÉNIO
DE ALMEIDA