



Departamento de Sociologia

Organizações, Voluntários e Voluntariado: Expectativas e Realidades.

Estudo de Casos na cidade de Lisboa

José Alexandre dos Reis Barata

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de

Mestre em Sociologia

Orientador:

Professor Doutor Luís Manuel Antunes Capucha, Professor Auxiliar,
ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Outubro de 2017

Quando a sua ajuda aos semelhantes é fruto
de motivação e preocupação sinceras,
isso lhe traz sorte, amigos, alegrias,
e sucesso. Se você desrespeita os
direitos dos outros e descuida-se
do bem-estar alheio, acabará
imensamente solitário.

Dalai Lama

Eu sei que o meu trabalho
é uma gota no oceano,
mas sem ele, o oceano
seria menor.

**Madre Teresa
De Calcutá**

AGRADECIMENTOS

À minha família...

Por todos os sacrifícios porque passaram, para a concretização deste meu sonho, nos momentos bons e menos bons, estiveram sempre presentes e prontos para me darem o alento que às vezes faltava.

Ao Professor Doutor Luís Manuel Antunes Capucha;

Que foi incansável, nos conselhos, nas chamadas de atenção, nas correções e sobretudo no valor acrescentado, que levou à concretização desta dissertação. Sem ele, esta dissertação não seria a mesma.

Aos amigos;

Aturaram sempre o meu mau feitio.... E ainda me motivaram.

Às Associações;

- AMI – Fundação Assistência Médica Internacional
- Associação CAIS
- Comunidade Vida e Paz

Pela forma como fui recebido, pela forma como colaboraram, pela forma com que fizeram que esta dissertação acontecesse. O meu muito obrigado.

Aos ausentes;

Principalmente há minha mãe, que teria certamente um enorme orgulho por ver a realização desta etapa e também ao meu irmão Vítor, que seria também para ele um enorme orgulho. Ausentes em corpo, presentes em espírito.

A todos o meu sentido agradecimento.

RESUMO

Pretende-se com este estudo conhecer, por um lado, o que as organizações promotoras de voluntariado esperam dos voluntários que acolhem e, por outro lado, aquilo que os próprios voluntários desejam e visam com a sua prestação voluntária, junto dessas organizações.

Nesta temática tripartida entre organizações, voluntários e voluntariado é importante aprofundar as relações existentes entre as partes e perceber como elas podem ser uma alavanca de desenvolvimento e construção de um voluntariado mais eficaz e cuja atividade seja uma forma de dinamizar as organizações e os voluntários para um objetivo comum, ajudar a construir uma sociedade com menores assimetrias sociais.

Com as questões que colocamos pretende-se saber se são cumpridas todas as expectativas criadas pelas organizações promotoras de voluntariado, quando recrutam voluntários para as suas atividades, por um lado, e qual a distância entre essas expectativas e a realidade.

E os voluntários? São concretizadas as suas expectativas enquanto prestadores de serviço de voluntariado? Que expectativas são essas e que realidades encontram?

A pertinência do tema tem a ver com o desenvolvimento do espírito cívico, de consciência social dos cidadãos e a prática de voluntariado, ou seja, pretendemos perceber até que ponto as expectativas e realidades encontradas nas relações entre voluntários e organizações são inibidores ou motivadores para o desenvolvimento dessa atividade.

Estas serão as perguntas de partida, que pretendemos ver esclarecidas após “ouvirmos” o que têm para nos dizer as Organizações (Responsáveis e Dirigentes) do vasto leque dos promotores de voluntariado e os Voluntários.

Palavras-chave: Voluntário, voluntariado, organizações, expectativas e realidades

ABSTRACT

The aim of this study is to know, on the one hand, what volunteer organizations are expecting from the volunteers they host, and on the other hand, what volunteers themselves want and are willing to volunteer with organizations.

In this tripartite connection between organizations, volunteers and volunteering it is important to deepen the existing relations between parties, in order to evaluate their capacity to be a lever for the development of a more effective volunteering, and a way to energize organizations and volunteers towards a common goal, to contribute do a society with less social asymmetries.

The questions we pose intend to ascertain whether all the expectations created by volunteer organizations are met, when they recruit volunteers for their activities, and the distance between those expectations and reality.

What about the volunteers? Are their expectations fulfilled as volunteer service providers? What are those expectations and what realities do they find?

The pertinence of the theme has to do with the development of the civic spirit, the social conscience of the citizens and the practice of volunteering. In other words, we want to understand to what extent the expectations and realities found in the relations between volunteers and organizations are inhibitory or motivating for the development of this social development tool.

These will be the starting questions, which we want to see clarified after “listening” to what the Organizations (Management and Technicians) within the wide range of those that promote volunteering, and the Volunteers have to tell.

Key-Words: Voluntary, volunteering, organizations, expectations and realities.

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS

RESUMO

GLOSSÁRIO DE SIGLAS

INTRODUÇÃO

I PARTE

CAPÍTULO 1 – ORGANIZAÇÕES, VOLUNTÁRIOS E VOLUNTARIADO: QUE REALIDADES? QUE EXPECTATIVAS?

CAPÍTULO 2 – O VOLUNTARIADO E AS RELAÇÕES COM O ESTADO, A SOCIEDADE CIVIL E O MERCADO

CAPÍTULO 3 – À VOLTA COM OS CONCEITOS...

- 3.1 AS ORGANIZAÇÕES PROMOTORAS DO VOLUNTARIADO**
- 3.2 VOLUNTARIADO**
- 3.3 VOLUNTÁRIO**

II PARTE

CAPÍTULO 4 – ESTRATÉGIA DE INVESTIGAÇÃO

- 4.1 ESTUDOS DE CASO: A MINHA ESCOLHA**
- 4.2 POPULAÇÃO EM ESTUDO**
- 4.3 TÉCNICA DE RECOLHA E TRATAMENTO DOS DADOS**
- 4.4 AS ENTREVISTAS SEMI-DIRETIVAS**
- 4.5 A ANÁLISE DE CONTEÚDO**

III PARTE

CAPITULO 5 – ANÁLISE DA INFORMAÇÃO EMPÍRICA

CONCLUSÃO

BIBLIOGRAFIA

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS

GLOSSÁRIO DE SIGLAS

ADL – Associações de Desenvolvimento Local

ADS – Associação de Dadores de Sangue

AEV – Ano Europeu do Voluntariado, 2011

AIV – Ano Internacional do Voluntariado

APPACDM – Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental

CCCDDR – Associações Filiadas na Confederação Portuguesa das Coletividades de Cultura, Recreio e Desporto

CE – Comissão Europeia

CERCI – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas

CESE – Comité Económico e Social Europeu

CN Escutas – Associação do Centro Nacional de Escutas

CNPV – Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado

CSP – Centros Sociais Paroquiais

ESS – European Social Survey

ICS-UL – Instituto Ciências Sociais – Universidade de Lisboa

IPJ – Instituto Português da Juventude

IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social

IVR – Institute for Volunteering Research

MUTUALIDADES – Associações Mutualistas ou de Socorros Mútuos

ONGD – Organizações Não Governamentais de Desenvolvimento

ONG's – Organizações Não Governamentais

ONU – Organização das Nações Unidas

WVS – World Values Survey

INTRODUÇÃO

O presente trabalho de investigação decorreu no âmbito do Mestrado em Sociologia do ISCTE-IUL e do interesse em perceber quais as expectativas e realidades existentes ao nível das organizações da sociedade civil e dos voluntários que prestam voluntariado nessas mesmas organizações.

Nesta temática tripartida entre organizações, voluntários e voluntariado é importante aprofundar as relações existentes entre as partes e perceber como elas podem ser uma alavanca de desenvolvimento e construção de um voluntariado mais eficaz e cuja atividade seja uma forma de dinamizar as organizações e os voluntários para um objetivo comum, ajudar a melhorar uma sociedade marcada por profundas assimetrias sociais.

Para isso, fomos ouvir os intervenientes e conhecer as suas preocupações, as suas necessidades e as suas expectativas quando confrontados com projetos de voluntariado onde a necessária sincronização entre organizações e voluntários é fundamental para o sucesso das campanhas de voluntariado. A necessidade de perceber até onde vão as expectativas e as realidades, nas inter-relações nos diversos intervenientes no processo, pode ajudar a construir uma rede de voluntariado mais dinâmica, mais atrativa e mais focalizada no objetivo final – ajudar um determinado grupo de pessoas e/ou causas sociais.

A concretização do presente trabalho permitiu conhecer estas dinâmicas e traçar formas de proceder e de motivar organizações e voluntários para o desenvolvimento deste setor. Para isso, fomos junto das organizações promotoras de voluntariado perceber, através de entrevistas semi-diretivas, quer ao nível dos seus corpos dirigentes, quer ao nível dos próprios voluntários, como as expectativas são ou não realizadas e como são afinal as realidades no dia-a-dia de todo um processo que tem como objetivo ajudar e minimizar os problemas e as necessidades de cidadãos menos protegidos e mais expostos ao risco de exclusão social.

O trabalho de campo foi desenvolvido em três organizações; 1) AMI - Assistência Médica Internacional, organização criada em 5 de dezembro de 1984. Esta organização conta com voluntários médicos, enfermeiros, advogados, professores, assistentes sociais, psicólogos e indiferenciados. A organização tem como única missão: ajudar o ser humano. 2) Associação CAIS, criada em maio de 1994, sendo o seu principal objetivo a inclusão social de pessoas sem-abrigo, oferecendo à população marginalizada um meio de

reinserção pelo trabalho, através da Revista CAIS. Durante o ano de 2016, colaboraram com esta Associação 42 voluntários, sendo 9 mentores de utentes da CAIS. 3) Comunidades Vida e Paz, organização fundada em 1988, tendo nas suas fileiras, durante o ano de 2016, cerca de 666 voluntários, sendo a sua principal missão a dignidade da pessoa humana, com particular atenção para os mais pobres e socialmente excluídos ou vulneráveis, tendo como grande finalidade a construção do bem comum, visando a solidariedade e a justiça social. Como atrás referimos, a técnica de investigação foi a de entrevistas semi-diretivas.

O presente trabalho divide-se em três partes. A primeira parte compreende o enquadramento teórico do tema de pesquisa, onde são abordados conceitos relevantes para o estudo que estamos a fazer, e colocar as questões orientadoras da pesquisa a respeito das organizações promotoras de voluntariado e dos voluntários. A parte dois trata da metodologia da investigação, designadamente da delimitação do campo de observação e da população a estudar, bem como da seleção das técnicas de recolha de informação. Na terceira e última parte da presente dissertação, são apresentados e analisados os dados decorrentes da pesquisa efetuada, bem como expostas as conclusões finais.

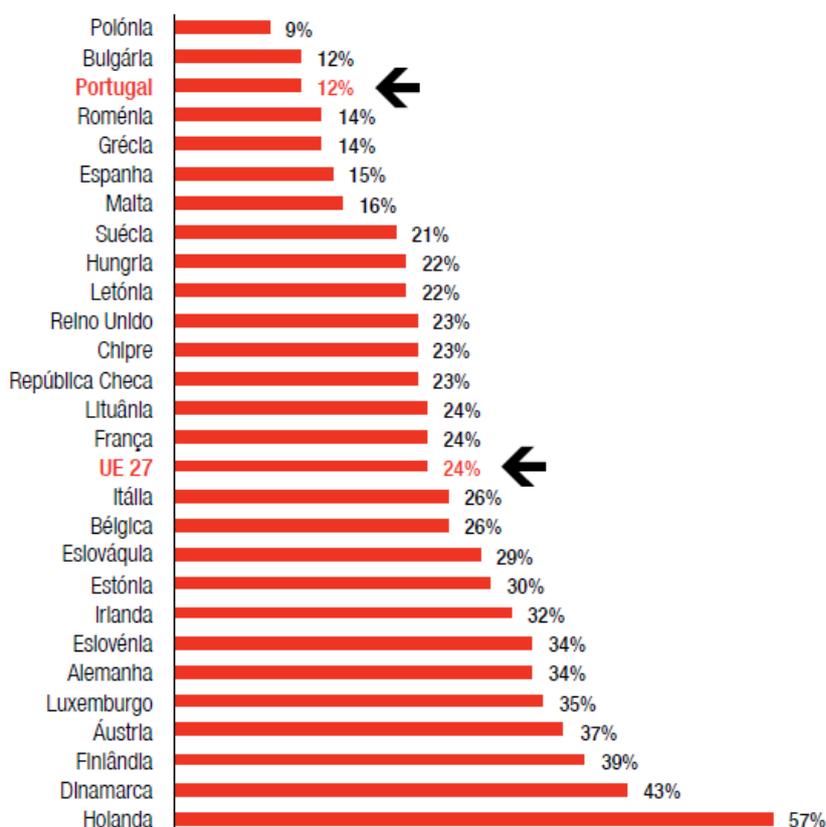
CAPÍTULO 1 – ORGANIZAÇÕES, VOLUNTÁRIOS E VOLUNTARIADO: QUE REALIDADES? QUE EXPECTATIVAS?

Existe um grande conjunto de atores e setores no voluntariado que se articulam entre si, definem e redefinem as suas relações e promovem uma diversidade de olhares sobre o voluntariado. Estes atores têm um papel direto, enquanto promotores do voluntariado, mas também noutras dimensões da promoção do voluntariado, o que nos leva a perspetivar o fenómeno a partir de diferentes racionalidades: do Estado, do mercado, da comunidade e do chamado terceiro setor.

Num estudo realizado pelo Eurobarómetro / Parlamento Europeu em 2011, Portugal tinha uma baixa participação de serviço de voluntariado regular ou ocasional, relativamente à média da União Europeia (24%), com cerca de 12%, conforme gráfico que se segue:

Gráfico N° 1

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

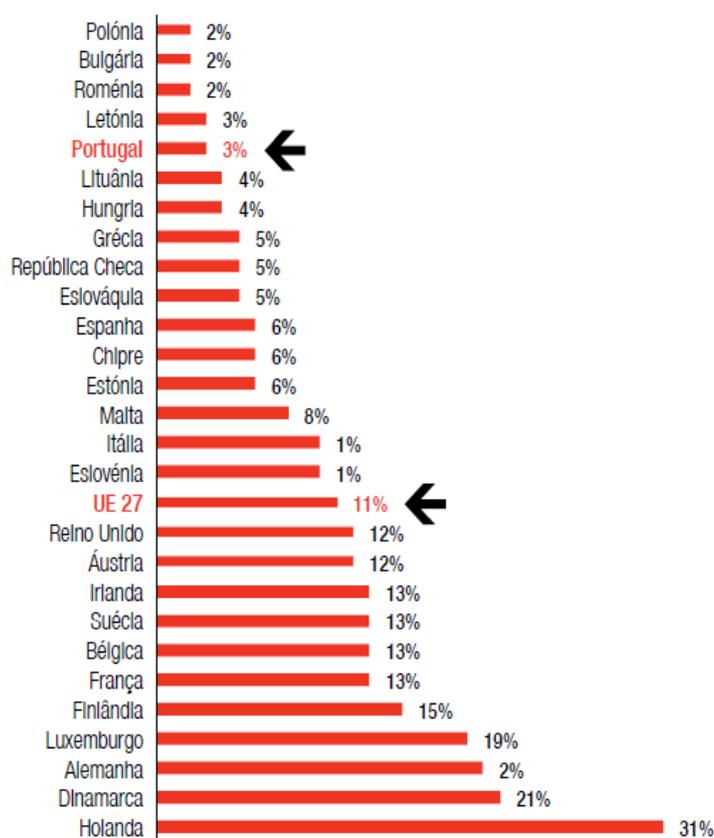


Fonte: Eurobarómetro/ Parlamento Europeu 75.2, 2011.

Por outro lado, e ainda com fonte no mesmo organismo, Portugal (3%), ocupava também uma posição muito baixa relativamente à média da União Europeia (11%), no que respeita a voluntariado praticado numa forma regular. Vejamos o gráfico que se segue:

Gráfico N° 2

EUROPEUS QUE DESENVOLVEM ATIVIDADES DE VOLUNTARIADO DE FORMA REGULAR (%)



Fonte: Eurobarómetro/ Parlamento Europeu 75.2, 2011.

Gostaria de salientar, algo que parece bastante interessante, que é o facto de que as maiores taxas de participação voluntária, acontecem em países onde o Estado-social está amplamente implementado, o que de certa forma, “deita por terra”, a noção de que o voluntariado substitui o Estado nas suas funções sociais.

Um estudo realizado pela OEFP (Observatório do Emprego e Formação Profissional), em 2015 (dados de 2013), observa que Portugal envolve no terceiro setor cerca de 360.567 pessoas em cargos nos órgãos sociais e em voluntariado propriamente dito:

Número de Voluntários em Portugal, por tipo de Instituição (2013)

	Voluntários Orgãos Sociais + Voluntários Regulares	Voluntários Ocasionais	Total
ADS	1.720	1.074	2.794
APPACDM	323	190	513
CERCIS	426	350	776
CN Escutas	11.880	287	12.167
ONGD	19.902	1.726	21.628
ADL	481	132	613
Fundações	1.223	359	1.582
Mutualidades	453		453
CCCRD	56.622	18.734	75.356
Bombeiros	37.086	1.644	38.730
Misericórdias	5.792	782	6.574
IPSS	47.511	52.044	99.555
CSP	9.350	3.300	12.650
IPJ	21.843	53.668	75.511
Coop. Cred.	2.121		2.121
Coop. não Cred.	7.366		7.366
Cáritas	553	1.625	2.178
TOTAL	224.652	135.915	360.567

Fonte: OEFP, *Estudo sobre o Voluntariado*

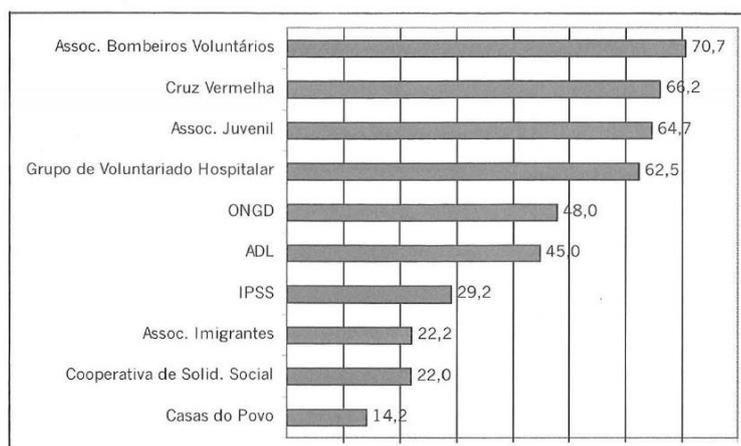
De acordo com Delicado *et al.* (2002), as organizações promotoras da atividade de voluntariado podem assumir diferentes estatutos legais (pessoas coletivas de direito público, pessoas coletivas de utilidade pública administrativa, instituições particulares de solidariedade social, etc.). O terceiro setor, é o nome popular atribuído às organizações sem fins lucrativos, organizações não-governamentais, entre outras, que promovem o voluntariado. Em geral, as organizações do terceiro setor são caracterizadas por quatro conceitos básicos: “a organização é formal, independência face ao Estado, ausência de fins lucrativos e o primado do voluntariado” (Delicado *et al.*,:19)

Falando ainda das organizações promotoras de voluntariado, estas podem assumir o formato de Associações, Fundações, Instituições de Desenvolvimento Local, etc. (Araújo, 2009). Os dados facultados pelo Inquérito de Caracterização do Voluntariado do ICS-UL (2001), mostram-nos que o peso dos voluntários de execução em Portugal, face ao voluntariado de direção, é bastante elevado e distribuem-se por sete tipos diferentes de organizações promotoras de voluntariado: 1) Associações de Bombeiros Voluntários (71%); 2) Núcleos da Cruz Vermelha (66%); 3) Associações Juvenis (65%); 4) Grupos Voluntariado

Hospitalar (63%); 5) IPSS (29%); 6) Cooperativas de Solidariedade Social (22%); e 7) Casas do Povo (14%), conforme podemos ver:

Quadro Nº 2

Presença de voluntariado de execução por tipo de instituição



Fonte: Inquérito de Caracterização do Voluntariado, ICS-UL, 2001

Face à atual conjuntura, justifica-se que estas organizações sintam necessidade de encontrarem respostas inovadoras para reponderem melhor aos diversos problemas sociais e económicos com que se defrontam. Espera-se que sejam flexíveis à adaptação de novas condições, e que concebam novas estratégias de antecipação de problemas (Araújo, 2009), de forma a garantir a sua sustentabilidade. É também de realçar que, devido a constrangimentos financeiros, a maioria das organizações tende a ver a sua atividade limitada, obstáculo que pode ser colmatado pela existência de voluntários (McCurly & Lynch, 1998). Verificando-se um panorama de forte competição vivenciado atualmente, torna-se imperativo que as organizações identifiquem e desenvolvam formas de atrair e reter voluntários (Dolnicar & Randle, 2007; Chacón, Vecina & Dávila, 2007), tanto mais que, como as investigações sugerem, os voluntários tendem a alternar de organizações e/ou desistir da atividade de voluntariado. Estas alterações de recursos humanos disponíveis, são prejudiciais para as organizações (Morrow-Howell, 2010). Ou seja, de uma forma geral, grande parte da população adulta (30%) abandona a atividade de voluntariado após o primeiro ano de compromisso assumido com as organizações (Morrow-Howell, 2010), estando esta realidade provavelmente relacionada com problemas de origem organizacional, tais como as funções desempenhadas no âmbito da atividade de voluntariado (Morrow-Howell, 2010).

As organizações que pretendam ter voluntários para apoiar o seu funcionamento, de modo a garantir o alcance / sucesso dos objetivos a que se propõem, vêm-se perante a necessidade incontornável de conceber programas de gestão de voluntariado eficazes (McCurly & Lynch, 1998). De acordo com Jarvis (2007), uma organização que prepare um programa de gestão de voluntariado deve ter em conta: 1) identificar as necessidades da organização a que os voluntários podem dar resposta; 2) definir tarefas específicas que os voluntários irão / terão de desempenhar, e 3) determinar os sistemas de apoio que a organização poderá oferecer. Além destes aspetos, a organização, caso seja também constituída por colaboradores remunerados, deve envolvê-los neste processo, sendo o mais transparente possível quanto ao papel dos voluntários, bem como relativamente áquilo que continua a ser esperado dos colaboradores. Neste processo também é fundamental o envolvimento de figuras da direção, para atribuir mais credibilidade e confiança à conceção do programa de voluntariado.

Apesar do voluntariado ser de caráter gratuito, também é importante que a organização faça um esforço de investimento na gestão dos seus voluntários, nomeadamente nos custos referentes: 1) à admissão e integração dos voluntários na organização; 2) às atividades desenvolvidas pelos voluntários, bem como à sua retenção; e 3) à avaliação e supervisão dos voluntários (Moreno & Yoldi, 2008).

Ainda e de acordo com Jarvis (2007), existem inúmeras práticas e modelos de gestão de voluntários nas organizações, embora não exista consenso no que diz respeito à melhor prática recomendada (Cuskelly *et al.*, 2006). Não obstante, a aplicação dos diferentes modelos nas organizações está sempre dependente do tamanho, tipo e cultura da organização (Jarvis, 2007).

Pretende este trabalho dar um contributo para a reflexão sobre o voluntariado. Em particular visa-se perceber como são as relações existentes entre as organizações promotoras de voluntariado e a prestação dos seus voluntários, quando recrutados por essas organizações.

Face ao que ficou dito, como fio condutor do nosso estudo, consideremos as seguintes questões:

Quais são afinal as expectativas que as organizações têm dos voluntários que recrutam e que realidades encontram? Como preparam e gerem o recrutamento e o enquadramento dos voluntários? Por sua vez, com que expectativas os voluntários integram as organizações promotoras de voluntariado e qual a realidade que encontram?

No fundo, queremos perceber, olhando ambas as partes, como são geridas as expectativas e que realidades são visíveis no trabalho de campo e na realização do seu objeto primordial – o voluntariado.

CAPÍTULO 2 – O VOLUNTARIADO E AS RELAÇÕES COM O ESTADO, A SOCIEDADE CIVIL E O MERCADO

Para compreendermos o voluntariado temos que compreender em primeiro lugar as relações existentes entre os voluntários e o Estado, a sociedade civil e o próprio mercado, devendo salientar-se, pela sua presença no terreno, uma série de atores que são impulsionadores do voluntariado em Portugal, como por exemplo a Igreja Católica e as IPSS.

A compreensão da realidade do voluntariado em Portugal implica uma análise retrospectiva. Autores como Acácio Catarino (2004) dividem a história do voluntariado em Portugal em quatro períodos principais: Idade Média; séc. XIX; Estado Novo e Pós-25 de Abril de 74. Por sua vez, Roque Amaro (2002) atribui o principal enfoque à temática da industrialização distinguindo quatro períodos: pré-industrial; “era industrial”; surgimento do Estado Providência e pós-industrial. Independentemente do foco da análise, a história do voluntariado está diretamente relacionada com as transformações e conflitos político-sociais ocorridas na realidade portuguesas.

Recuando até ao séc. XV, temos que destacar a criação, por influência de D^a. Leonor, das Santas Casas da Misericórdia, que vieram instituir uma ação de assistência social já exercida anteriormente por entidades de natureza similar, tais como as albergarias, as leprosarias, as ordens religiosas ou, inclusive, as confrarias.

Posteriormente, no séc. XIX, transformações socioeconómicas - como a industrialização (embora incipiente em Portugal) - e político-sociais – como a separação de poderes entre Estado e Igreja – implicaram o surgimento de novos perfis de voluntariado, nomeadamente: cooperativos, mutualistas, associativos e sindicais (Catarino, 2004). Ao contrário do voluntariado de perfil assistencialista dos séculos anteriores, que se manteve nas mesmas instituições, as novas formas de voluntariado surgem imbuídas de perspetivas profundamente ideológicas, isto é, entendidas no sentido de transformação face ao cenário político-social vigente. Mais do que isso, sendo consequência das transformações derivadas da industrialização, particularmente no campo do trabalho e do emprego (surgimento de novas profissões, degradação das condições de vida), acabam por alargar o leque de análise e de interpretação do voluntariado. Ou seja, transformações ocorridas no campo do trabalho refletem-se em termos de atividades de voluntariado. Outro aspeto importante prende-se com o surgimento da Doutrina Social da Igreja, consequência da separação de poderes. Em Portugal, a separação de poderes ocorre no seguimento do aparecimento das doutrinas iluministas e no auge da luta entre Estado e Igreja pelo domínio dos espaços e das políticas públicas (Lopes, 2007). Como resultado da perda de privilégios, a Igreja, em 1871, sob a égide do Papa Leão XIII, erigiu a encíclica *Rerum Novarum*, documento onde

surge entabulada uma das primeiras definições de voluntariado. Nesse sentido, o voluntariado é apresentado como uma área cuja intervenção deve estar reservada à sociedade civil, não devendo o Estado imiscuir-se nessa matéria. Note-se que foi no mesmo séc. XIX que a Igreja perdeu a tutela da ação social passando a ser o Estado o principal impulsionador. Mais uma vez: transformações ocorridas no campo do trabalho refletem-se nas práticas e nas definições de voluntariado. Embora o período do Estado Novo tenha possibilitado uma maior aproximação entre Estado e Igreja, constituiu, por sua vez, uma retração na esfera do voluntariado, tendo sido interditas muitas das suas atividades, particularmente as de cunho político, associativo e sindical. No entanto, é durante este período que se assiste ao aparecimento da Previdência Social e a um ligeiro crescimento dos níveis de intervenção do Estado na área social. Da mesma forma, enquanto expressão de uma maior profissionalização da área social, observa-se um maior peso do trabalho social remunerado e a subsequente substituição de voluntários por trabalhadores remunerados.

O período democrático posterior, na expressão de Catarino, foi marcado pelo surgimento do voluntariado revolucionário; pela renovação e substituição do voluntariado tradicional; e pelo aparecimento de novos domínios, nomeadamente o alargamento das atividades de voluntariado a áreas como a saúde, a educação e a habitação. No entanto, a relação próxima com a esfera do emprego manteve-se como uma constante, particularmente ao surgir como uma resposta à deterioração das condições de vida, sendo a maior parte das mesmas uma consequência da deterioração das condições laborais.

Posteriormente, a celebração dos Anos Internacional (2001) e Europeu do Voluntariado (2011), solidificou como principal estratégia o alinhamento e a convergência das políticas nacionais com as políticas europeias do setor. Da mesma forma, destaca-se a constituição, em 2000, do Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado (CNPV), órgão consultivo estatal, representante das organizações públicas e privadas que prestam serviços de voluntariado. Na esfera da relação entre voluntariado e emprego, saliente-se que, até à presente data, o CNPV encontra-se sob a égide do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. Ou seja, a entidade governamental que regula o emprego também regula o voluntariado. O cenário do voluntariado em Portugal também se caracteriza pela presença de um enquadramento legislativo próprio, neste caso a lei de bases do voluntariado, publicada em 1998.

A par da influência do Estado e da Igreja, a realidade do voluntariado em Portugal também se caracteriza pela presença de diversas entidades, tais como os Bombeiros, Escuteiros, Associações, IPSS e ONG's, todas contribuindo para o alargamento do cenário e para o entendimento da diversidade/multidimensionalidade do fenómeno enquanto processo em construção.

Em suma, a trajetória do voluntariado e do seu contexto organizacional e societal, quer no âmbito das sociedades avançadas, quer no contexto português, evidenciam a transformação de concepções e fundamentos a partir dos quais se foi estruturando o voluntariado, constituindo-se como segmentos que hoje se cruzam e 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 consequências da privação dos estratos mais desfavorecidos, imbuídos muitas vezes de um certo espírito de caridade cristã. As igrejas desempenharam um papel fundamental na minimização de efeitos das profundas desigualdades sociais e na difusão de um espírito de solidariedade e humanismo. É inegável que o Estado moderno veio apoderar-se deste 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 sessenta 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 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 de crise do Estado-Providência e da viragem para o neoliberalismo, nos anos oitenta, 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 noventa, 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 responsável e cidadãos detentores de direitos e responsabilidades. O contexto, mais recente, da crise global traz novos desafios à sustentabilidade deste modelo, criando uma tensão entre uma perspectiva de voluntariado que está na confluência de uma nova relação entre o 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 da responsabilidade pública que as conclusões do AIV - Ano Internacional do Voluntariado, em 2011 exprimem.

Segundo alguns autores, em contextos de crise económica sistémica as tendências latentes nos sistemas sociais podem ser ativados, 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, a via que aprofunda uma mudança no sentido de um regime neoliberal, com a privatização da proteção social, a residualização do Estado e a mercantilização 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 AEU – Ano Europeu do Voluntariado, 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 União Europeia e respetivos 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.

O voluntariado está, indubitavelmente, colocado no centro das grandes questões que se colocam ao futuro das sociedades.

CAPÍTULO 3 – À VOLTA COM OS CONCEITOS...

3.1 AS ORGANIZAÇÕES PROMOTORAS DO VOLUNTARIADO

Num conceito mais simplista, podemos definir que as organizações promotoras de voluntariado são entidades que se integram, como atrás referido, nos seguintes setores:

- Pessoas coletivas de direito público,
- Pessoas coletivas de utilidade pública administrativa,
- Instituições particulares de solidariedade social,
- Associações de Bombeiros, associações desportivas, recreativas e culturais, associações de amigos dos hospitais, associações de combate à pobreza, etc.

Podem também reunir condições para integrar voluntários e coordenar o exercício da sua atividade organizações não incluídas nas categorias acima, desde que o ministério da respetiva tutela considere com interesse as suas atividades e relevante o seu funcionamento.

Numa pesquisa mais pormenorizada, e como referido no início do capítulo um, o voluntariado pode ser analisado, a partir de diferentes setores, sendo que para o nosso estudo vamos centrar-nos apenas no chamado terceiro setor, desenvolvendo sobre este algumas considerações, de forma a enquadrarmos as perspetivas a partir das quais devemos “ver” as organizações promotoras do voluntariado.

- **O Terceiro Setor**

Uma das mais importantes origens do voluntariado está no que atualmente se designa por terceiro setor, basicamente descrito como o campo de organizações e relações sociais entre o Estado e o mercado (Ferreira, 2009). Muitos autores tendem a analisar o voluntariado e a participação em organizações do terceiro setor sob conceitos comuns. Tocqueville tinha enfatizado o papel destas organizações como escolas da democracia, e posteriormente vários autores seguiram esta linha, numa perspetiva segundo a qual o envolvimento em associações desenvolveria a cidadania política e traria uma atitude cívica

por efeito do processo de socialização dentro das associações, que incluía o próprio desenvolvimento de competências práticas, através da participação nas suas atividades. Um estudo internacional (Meer *et al.*, 2009), confirma a ideia de uma correlação positiva entre as associações e a política, mas não consegue determinar qualquer relação de causalidade. Também se encontram diferenças entre os diversos tipos de organizações, com as de ativistas e de interesses mais associadas à cidadania política, e as organizações de lazer, menos associadas a essa cidadania.

As organizações do terceiro setor podem ser classificadas de acordo com a sua relação com o voluntariado. Rotolo (2003), por exemplo, distingue entre organizações cujas operações dependem diretamente do voluntariado, e organizações onde profissionais empregados e voluntários desenvolvem em conjunto atividades. Nas primeiras, ainda que existam profissionais, estes são em menor número do que os voluntários e é destes que dependem os objetivos das organizações, o que significa que os voluntários detêm um poder substancial nessas organizações. Estamos aqui a falar, por exemplo, das organizações humanitárias ou das organizações ambientais, cujas atividades são sobretudo iniciativas e campanhas ecológicas. Nestes 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, embora não sejam vitais para o funcionamento da organização, embora contribuam para uma melhoria dos serviços prestados. Neste caso os voluntários suplementam o trabalho de profissionais. São exemplos as atividades nos setores da saúde e social, onde os voluntários participam em atividades como 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 abordar o voluntariado ao nível do terceiro setor é sob a perspetiva das múltiplas formas de trabalho neste tipo de organizações, onde se inclui também o trabalho de voluntariado. Associado à temática do significado de trabalho e emprego, diversos autores referem que o terceiro setor tem sido um espaço de valorização do trabalho para além do trabalho remunerado (Rifkin, 1996). A este respeito, Leete (2006) discute as várias formas de trabalho, distinguido fundamentalmente, o facto de este trabalho não ser remunerado, mas tornando evidente que se trata da única forma de trabalho não remunerado no terceiro setor.

Um estudo efetuado 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 em Portugal, estimando-se que em 2005 envolveu cerca

de 1,6 milhões de pessoas¹, assim como a importância de Bancos de Voluntariado (criados em 2006, tendo em final de 2007 cerca de 5.000 inscritos e 447 entidades participantes). Neste âmbito, e citando dados do “Estudo de caracterização do voluntariado em Portugal” (Delicado *et al.* 2002), os voluntários estão mais presentes nos 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 ainda este estudo que, embora seja incipiente o voluntariado em organizações do terceiro setor, nas organizações religiosas a realidade é bem diferente, nomeadamente em “voluntariado de execução”, destacando que essas organizações funcionam como “elementos integradores da comunidade”. Para a necessidade de uma maior afluência de voluntários no terceiro setor, é fundamental acabar com algumas das razões que o impedem, nomeadamente; 1) especificidade das tarefas (que requerem trabalhos especializados), 2) disponibilidade financeira para contratar profissionais, 3) apreciações negativas sobre o voluntariado (disponibilidade irregular; menos capacitado, potencial gerador de insegurança junto do beneficiário, potencial conflituosidade com o staff profissional). Nesta perspetiva verifica-se uma “avaliação dual” do desempenho do voluntário: embora seja um “recurso importante para suprimir insuficiências várias, com vantagens comparativas relevantes (custo, motivação, adaptabilidade, 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).

3.2 VOLUNTARIADO

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 decisão. Como adjetivo, foi encontrada a sua primeira utilização na língua portuguesa no séc. XV, com o significado de “espontâneo” (Cunha, 2001). 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), possuindo, portanto, três elementos principais: uma atividade livre, não remunerada e que visa ajudar estranhos (Hardill e Baines, 2011).

¹ Dados do Conselho Nacional para a promoção do Voluntariado (CNPV). Cf. http://www.akdn.org/sites/akdn/files/media/publications/2008_portugal_seniors_study.pdf

O voluntariado, não é uma prática recente e assume um papel preponderante no debate sobre o desenvolvimento sustentável das sociedades contemporâneas. A Comissão Europeia (CE), criou em 2011 o Ano Europeu do Voluntariado (AEV, 2011), o que demonstra esta tendência (desenvolvimento sustentável do voluntariado). No entanto, o conceito de voluntariado caracteriza-se por uma forte fluidez, divergindo de acordo com a configuração histórica e contextos espaço-temporais.² Desta forma, “cada país tem diferentes noções, definições e tradições” (Comissão Europeia, 2011).

De entre as muitas interpretações e conceitos, destacamos a definição assumida pela Organização das Nações Unidas (ONU, 2002), que remete o voluntariado para as ações realizadas em benefício da sociedade como um todo e sem recompensa monetária. Nesta mesma lógica de pensamento, a CE assume o voluntariado, como:

Todas as formas de atividade voluntária, formal ou informal. Os voluntários agem de sua livre vontade, segundo as suas próprias escolhas e motivações, não procurando obter qualquer ganho financeiro. O voluntariado é uma viagem de solidariedade e um meio de os indivíduos e as associações identificarem necessidades e problemas humanos, sociais ou ambientais e lhes darem resposta (CE 2011, p.2).

No que respeita à Legislação Portuguesa, o conceito de voluntariado vem expresso no nº 1, do Artigo 2º da Lei nº 71/98, de 3 de novembro, que diz que o voluntariado, “é o conjunto de ações de interesse social e comunitário realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projetos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas”. O próprio Decreto-Lei nº 389/99 (Regulamenta a Lei nº 71/98), de 30 de setembro, reforça esta ideia, ao dizer logo no seu primeiro parágrafo que “O voluntariado é uma atividade inerente ao exercício de cidadania que se traduz numa relação solidária para com o próximo, participando, de forma livre e organizada, na solução dos problemas que afetam a sociedade em geral”. Por sua vez a Lei nº 71/98, de 3 de novembro, é clara no seu Artigo nº 2, alínea 2, sobre o que não é abrangido por este conceito de

² Consultar o Relatório Final do Estudo sobre o Voluntariado na União Europeia (GHK, 2010), que retrata a diversidade de conceitos e práticas.

voluntariado, quando diz que “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”.

Retomando o debate sobre o conceito de voluntariado, e tendo em conta os autores consultados, é fundamental problematizar e confrontar o conceito com outros conceitos e definições (Amaro, 2002). Para entendermos o conceito de voluntariado, na perspetiva de Roque Amaro, é importante discutir o conceito de organização voluntária, ação voluntária e voluntarismo. Podemos entender por ação voluntária, as ações realizadas por indivíduos livres e gratuitamente, quando enquadrados na sociedade e desde que haja repercussão social (Amaro, 2002). Uma organização voluntária deve ser entendida como uma organização formal, independentemente do nível jurídico da gestão, com gerência própria, sem fins lucrativos, tendo a distribuição dos seus serviços uma componente de voluntarismo, que se encontra relacionada com a gratuitidade de um conjunto de bens disponibilizados ao próximo. (Jeremy Kendall e Martin Knapp, 1996).

Nesta linha de análise, Lurdes Santos (2002) distingue o conceito de voluntariado das noções de solidariedade, ativismo e altruísmo, na medida em que são incompatíveis entre si (Santos, 2002). Refere a autora, que solidariedade implica prestação de serviços no âmbito da ação social, excluindo o trabalho desenvolvido no âmbito da intervenção e preservação ecológica e patrimonial; o ativismo, por sua vez, ao procurar acelerar a mudança social, contraria a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e das coletividades. Também existem autores que consideram que o ativista deve ser recompensado pelo seu trabalho, o que exclui e contraria a perspetiva altruísta (Santos, 2002). No entanto a este respeito, Wilson considera que os indivíduos voluntários que prestam serviços gratuitos em prol de uma causa, grupo ou indivíduo podem retirar benefícios, não excluindo, no entanto, a hipótese de terem motivos altruístas (Wilson e Musick, 2000), posição que é contrariada por Smith que considera que a essência do voluntariado é a prestação de serviços, bens ou dinheiro com o objetivo de apoiar o outro de forma a atingir um determinado fim, sem remuneração (Santos, 2002).

Deste modo, a ideia fundamental subjacente ao conceito de voluntariado é o sentimento de compromisso, de esforço e dedicação, em relação à sociedade e aos outros, e assim verificam-se dois tipos de atividade de ajuda: a espontânea,

correspondente a atos únicos de altruísmo, e o voluntariado numa base contínua, que pode envolver um compromisso significativo de tempo (Clary & Snyder, 1991).

Há, também, quem defenda que o conceito de voluntariado se centra no indivíduo e na ajuda ao outro. De acordo com Wilson e Musick (2000), o voluntariado é, simultaneamente, uma forma de caridade e uma forma especial de consumo, ou seja, enquanto os indivíduos fornecem serviço a partir do trabalho realizado em determinadas organizações, este comportamento atrai o potencial de alcançar recompensas tanto intrínsecas (benefícios psicológicos associados ao auxílio a outrem), como extrínsecas (reconhecimento social).

O voluntariado é um fenómeno que acaba por ser curioso, visto que por razões várias, não deveria existir. Contrariamente à ajuda que ocorre em situações de emergência, ao contrário do auxílio no seio da família e nos seus relacionamentos, não há laços de obrigação, a não ser por vezes, “obrigações de consciência”. O voluntariado requer esforço e empenho, que para além de consumirem tempo e custos de oportunidades para os voluntários, isto é, estes indivíduos abdicam de outras atividades e relações sociais, em prol do voluntariado, ainda lhes acarreta custos sociais adicionais. Não obstante, apesar destes potenciais obstáculos e barreiras, os indivíduos procuram oportunidades para desenvolver trabalho voluntário (Snyder & Omoto, 2008).

Em resumo, o voluntariado apoia-se em circunstâncias que definem e servem para distinguir o trabalho voluntário de outro tipo de ações pró-sociais. Primeiro, é normalmente uma ação planeada, pois as pessoas ponderam as suas opções antes de tomar a decisão de serem voluntários, uma vez que decidem se querem ou não ajudar, mas também quando, onde e como ajudar. Em segundo lugar, o voluntariado é um comportamento de longo prazo. Em terceiro lugar, a atividade de voluntariado envolve uma atitude de ajuda “não obrigatória”. Por último, o voluntariado ocorre, maioritariamente, num contexto organizacional (Penner, Midili & Kegelmeyer, 1997). Também segundo Cnaan *et al.* (1996), a atividade voluntária não é remunerada e desenvolve-se tendo em conta o benefício dos outros.

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

3.3 VOLUNTÁRIO

Clary *et al.* (1998) apresentam-nos o voluntário como o indivíduo atento às necessidades dos outros e que desse modo procura ajudar, tendo igualmente o poder de decidir o tempo e o compromisso que está disposto a assumir, bem como indicar as suas necessidades e objetivos no que concerne ao trabalho a realizar.

Uma das realidades mais positivas do voluntariado é não rejeitar ou excluir participantes, ou seja, qualquer pessoa, independentemente das suas características, pode fazer voluntariado (McCurley e Lynch, 1998). Segundo estudos realizados nesta área, conclui-se que o “perfil” de voluntário mais comum é o de uma “pessoa de meia-idade, classe média, mulher casada com formação superior ou ensino secundário, e com filhos em idade escolar” (Gerard, 1885). Um estudo efetuado por McCurley e Lynch (1998) nos EUA, diz-nos que a participação no voluntariado, em geral, é essencialmente feito por adultos entre os 30 e 40 anos, sendo que tanto homens como mulheres estão envolvidos ao mesmo nível. Neste estudo, verifica-se também que as pessoas deste grupo etário dedicam, em média, cerca de 4h20m semanais em ações de voluntariado. Outro grupo também recetivo e ativo no voluntariado são os seniores. Também os jovens apresentam elevados níveis de participação. De acordo com um estudo de Latham (2003), este grupo tem vindo a destacar-se nos últimos dez anos, estando cada vez mais ativos na participação cívica. Por sua vez e de acordo com estudos realizados na Europa, verificou-se que na década de 90 o índice de voluntariado em Portugal tem vindo a diminuir. No nosso país apenas 19% da população estava envolvida em atividades de voluntariado, percentagem essa que diminui para 12%, em 2012. Esta descida confere a Portugal um dos últimos lugares do ranking europeu (Delicado, Almeida & Ferrão, 2002). Delicado (2002), refere mesmo que essa descida pode explicar-se por fatores como a democracia tardia, ou mesmo, uma cultura cívica pouco participativa.

Em termos legais, o conceito de voluntário difere de país para país. No que respeita a Portugal, a Lei nº 71/98, no seu artigo nº 3, define o voluntário, como “ (...) 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.”

Pese embora exista esta definição legal no que se entende por voluntário, muitos autores têm outros conceitos sobre o voluntário. Por exemplo, Wilson e Musick (2000: 141), definem voluntário como, “ (...) alguém que contribui com parte do seu tempo para ajudar os outros, sem qualquer expectativa de ser pago ou de adquirir outros bens materiais para si próprio”.

Também outro autor, de seu nome Sergent & Sedlacek (1990: 255), tem como definição de voluntário, “ (...) alguém que contribui em serviços sem ganhos financeiros, para uma sub-comunidade ou causa”.

O que é facto é que existe uma tendência para a diversificação das atividades de voluntariado, ou seja, todas as novas formas de voluntariado assumem uma variedade e flexibilidade enorme nas novas oportunidades de voluntariado disponíveis no atual panorama. Isto leva a que estas novas oportunidades de voluntariado deem lugar a diferentes tipos de voluntários. McCurley e Lynch (1998) enumeram oito tipos distintos de voluntários: 1) Voluntários empresariais: são voluntários onde existe a possibilidade de viram a ser remunerados; 2) Voluntários seniores: são indivíduos reformados que pela sua experiência são convidados a desempenhar funções de gestão e liderança nas organizações, em geral são pagos, ou que têm uma ajuda mínima de custos pelo seu contributo e reconhece-se que assumem um papel positivo na vida das pessoas; 3) voluntários sob pena de trabalhos comunitários: são indivíduos que por sentença por infração à lei tenham de cumprir trabalho comunitário, ou seja, são os chamados “voluntários à força”; 4) voluntários profissionais: são pessoas que põem os seus conhecimentos académicos e profissionais à disposição de uma causa; 5) voluntários episódicos: são indivíduos que transitam alternativamente de organizações e participam em atividades pontuais ou de curta duração; 6) voluntários transacionais: são pessoas que veem no voluntariado uma oportunidade de dar um novo sentido às suas vidas; 7) voluntários em situação de desemprego: são indivíduos que na esperança de ingressarem no mundo do trabalho treinam e adquirem novos conhecimentos através das atividades de voluntariado e, 8) voluntários pagos: são indivíduos que pelo seu desempenho nas diferentes atividades que desenvolvem nas comunidades têm alguns benefícios, nomeadamente ajudas para transportes ou mesmo refeições.

Uma coisa é certa, os voluntários são um fator chave para as organizações (Jondreau, 2010) e para o cumprimento das suas missões. Conforme nos diz Skoglund (2006), as organizações dependem dos voluntários para a sua atividade, e

a retenção é o grande objetivo dessas organizações, para os seus programas de voluntariado.

CAPÍTULO 4 – ESTRATÉGIA DE INVESTIGAÇÃO

4.1 ESTUDOS DE CASO: A MINHA ESCOLHA

Um dos aspetos fundamentais para a realização de qualquer investigação é a adequação do método ao problema em análise, aspeto que obrigatoriamente, requer reflexão por parte do investigador.

De acordo com a especificidade da problemática e dos objetivos deste trabalho, optei por efetuar uma pesquisa empírica através do método intensivo e qualitativo, privilegiando a técnica da entrevista semi-diretiva e como técnica suplementar ou complementar a recolha documental, sobretudo para a caracterização da área de intervenção (Organizações Promotores de Voluntariado).

Segundo Sharan Merriam (1998) os estudos de caso podem assumir três tipos de características: 1) Descritivo, 2) Interpretativo e 3) Avaliativo.

O primeiro tipo, *descritivo*, tem detalhadamente em conta o fenómeno estudado, ou seja, não se guia por hipóteses estabelecidas, nem tem como objetivo principal a formulação de hipóteses gerais. O seu objetivo principal é a apresentação de informação básica sobre áreas ainda pouco conhecidas, pouco sujeitas à investigação, sendo que os seus resultados servem sobretudo para posteriores comparações e formulações teóricas.

O tipo, *interpretativo*, visa a descrição do fenómeno, mas os dados são utilizados para desenvolver categorias conceptuais, ou para servir de base a teorias já formuladas. Exige, portanto, a existência prévia de teoria, para que as hipóteses possam ser desenvolvidas.

Quanto ao tipo *avaliativo*, o seu método consiste na componente avaliativa, para além de considerar a descrição e explanação dos fenómenos. A sua finalidade é poder realizar um determinado julgamento a partir de toda a informação tratada.

O objetivo a atingir no presente estudo consiste em descrever e interpretar as expectativas e realidades das organizações promotoras de voluntariado quando recrutam voluntários para as suas organizações, mas também perceber por parte desses voluntários se as suas expectativas são ou não realizadas e com que sentimentos acabam por ficar após um serviço de voluntariado relativamente à organização que os acolheu.

Sabendo que para este tipo de investigação não interessa isolar e trabalhar variáveis, nem apresentar resultados quantitativos, julga-se que o método mais adequado seja um estudo de natureza interpretativa, que visa sobretudo, compreender o fenómeno na sua totalidade.

4.2 POPULAÇÃO EM ESTUDO

A partir da problemática identificada – quais as expectativas e realidades, quer da parte das organizações promotoras de voluntariado, quer dos próprios voluntários - escolheram-se três instituições que têm as três componentes para o nosso estudo (Dirigentes, técnicos ou dirigentes intermédios e voluntários), para efetuarmos o nosso estudo:

- AMI – Fundação Assistência Médica Internacional
- Associação CAIS
- Comunidade Vida e Paz

A escolha destas organizações teve como critério, em primeiro lugar, o de pertencerem ao chamado terceiro setor e em segundo lugar, estarem inseridos numa base de dados disponibilizada pela Câmara Municipal de Lisboa (CML) de organizações promotoras de voluntariado na área de Lisboa. Em terceiro lugar, permitem, pela sua dimensão, entrevistar os três ramos por nós identificados como necessários para o nosso estudo.

4.3 TÉCNICA DE RECOLHA E TRATAMENTO DOS DADOS

Após a definição da problemática, das hipóteses de partida e da apresentação da população em estudo, torna-se necessária a escolha dos instrumentos que proporcionem, no terreno, a melhor recolha de informação (entrevistas, observações e análise documental).

Como já afirmado anteriormente, os estudos de caso, têm um carácter qualitativo, embora possam incluir por vezes outras técnicas, como a realização de inquéritos ou a exploração de bases de dados estatísticas, mas baseiam-se geralmente em dados obtidos através de entrevistas, observações e análise de documentos.

Neste estudo concreto recorreremos a uma abordagem de teor intensivo – realização de 9 entrevistas – cujos dados foram tratados de uma forma qualitativa.

As entrevistas foram realizadas a partir de uma formalização prévia, na qual se estabeleceu quer a data, quer o local, neste caso, sempre nas instituições que prestam serviço de voluntariado, e onde pudemos explicar qual o objetivo das entrevistas, bem como esclarecer o âmbito da investigação em curso.

Solicitámos também autorização para a utilização de um gravador e clarificámos o carácter confidencial de todas as declarações, utilizando para as suas transcrições nomes fictícios de forma à identificação ser praticamente impossível.

As entrevistas tiveram uma duração aproximada de 45 minutos alongando-se sempre que o entrevistado mantivesse um diálogo consistente e elucidativo de toda a sua descrição.

Devido também ao teor das próprias entrevistas, houve necessidade de primeiramente, e sem gravador, ter uma conversa prévia, informal e cordial, na qual se procurou tornar claro que ao investigador apenas interessava a veracidade de todas as declarações, pois só assim, a análise posterior do seu conteúdo poderia ser enriquecedora do próprio trabalho que se propunha realizar.

4.4 AS ENTREVISTAS SEMI-DIRETIVAS

Decidiu-se efetuar entrevistas semi-diretivas porque esta modalidade, através de um plano de entrevista que engloba um guião e um modo de intervenção, permite que:

- O entrevistado estruture o seu próprio pensamento
- Se limite o objeto, evitando divagações
- Se aprofundem certos pontos que o próprio entrevistado não teria explicitado de forma autónoma

Sabendo que estas são as principais vantagens deste método, não queremos deixar também de salientar alguns problemas e algumas desvantagens do método. Conforme Quivy e Campenhoudt (1998) nos indicam:

- A própria flexibilidade do método pode intimidar aqueles que não consigam trabalhar com serenidade sem diretivas técnicas precisas. Inversamente, outros podem pensar que esta relativa flexibilidade os autoriza a conversarem de qualquer maneira com os interlocutores;
- Ao contrário, por exemplo, dos inquéritos por questionário, os elementos de informação e de reflexão recolhidos pelo método da entrevista não se apresentam imediatamente sob a forma que requeira um modo de análise particular;
- O aspeto mais fundamental, por fim, é o facto de a flexibilidade do método poder levar a acreditar numa completa espontaneidade do entrevistado e numa total neutralidade do investigador.

Um outro aspeto interessante a salientar neste tipo de método consiste no facto de que para se tirar o melhor partido da recolha dos dados, o investigador tem de dominar bem o tema e ter lucidez epistemológica, ou seja, bons conhecimentos teóricos, práticos e uma boa formação nas técnicas de entrevista.

Segundo Rodolphe Ghiglione e Benjamin Matalon (1995) a entrevista semi-diretiva é adequada para aprofundar um determinado domínio (como é o caso), ou verificar a evolução de um domínio já conhecido, pressupondo uma abordagem livre dos temas.

Por outro lado as principais técnicas a utilizar neste tipo de entrevistas são essencialmente quatro:

- Linguagem acessível;
- Tema estimulante para o entrevistado;
- Definição clara dos papéis;
- Recolha de informação o mais alargada possível.

Muito importante é, assim, definir bem logo de início o papel de cada um, do entrevistador, por um lado, e do entrevistado por outro, fazendo aquilo que nos

dizem Rodolphe Ghiglione e Benjamin Matalon (1995): identificação do entrevistador, do objetivo da investigação, do objetivo da entrevista. Explicar porque foi escolhido (a), ou seja, as modalidades da amostragem, o método da recolha de dados (gravação, escrita, etc.,) e a duração da entrevista. É também importante insistir-se nas regras deontológicas da profissão, nomeadamente na noção de anonimato do entrevistado, bem como na noção de anonimato do seu discurso.

Finalmente a atitude do entrevistador é muito importante, devendo ao longo da entrevista ser um ouvinte atento, procurar constantemente compreender o que é dito e ter uma atitude não crítica e de não avaliação. Só desta forma estaremos prontos para realizar uma entrevista semi-diretiva.

Neste caso o guião da entrevista (que se apresenta em Anexo), teve uma “função de enquadramento”, cujo objetivo era delimitar o campo da investigação, com a finalidade de explorar as situações mais relevantes, e a recolha dos dados com a profundidade desejada para posterior análise e interpretação, face aos contributos teóricos mais significativos. Não se introduziu qualquer tipo de questão fechada, cujas respostas fossem “sim” ou “não”. Antes pelo contrário, recorreu-se a questões abertas, para que os entrevistados pudessem falar livre e abertamente sobre os assuntos específicos à medida que fossem surgindo.

Estas entrevistas propiciaram a recolha, para posterior análise, de uma diversidade de informação relativa a expectativas e realidades, interações e opiniões que, de acordo com as metodologias qualitativas, são essenciais para a manutenção da fidelidade do próprio discurso dos sujeitos, de forma a deixar transparecer a evidência da análise efetuada.

A recolha da informação foi sujeita a uma análise transversal com o propósito de agrupar nas categorias presentes na grelha de análise construída (Anexo I, II e III), de forma a proceder-se a uma organização dos dados recolhidos. Este trabalho conduziu à organização de um quadro de conteúdos a partir do qual foram elaboradas fichas de análise com transcrições de afirmações e opiniões dos entrevistados (Ver Anexo...)

4.5 A ANÁLISE DE CONTEÚDO

Segundo Matalon (1995), podemos enumerar algumas das perguntas que o investigador é levado a colocar, para lá do simples “o que haverá aí dentro?”, nomeadamente:

- Como colocar cada discurso de uma forma mais fácil de abordar, de maneira a conservar tudo o que é pertinente e nada mais do que isso?
- O que disse cada um a propósito de um ponto em particular?
- Que diferenças e semelhanças existem entre os diversos discursos?

Como forma de responder ou procurar responder a este tipo de questões, escolheu-se a análise de conteúdo como técnica para tratar os dados recolhidos nas entrevistas, considerando que se enquadra de uma forma adequada nos objetivos que se pretende atingir e no tipo de abordagem metodológica adotada para este estudo.

A análise de conteúdo consiste num “conjunto de técnicas de análise de comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (qualitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção / receção (variáveis inferidas) destas mensagens” (L. Bardin, 1997).

Laurence Bardin (1977), referencia três fases de processo de análise de conteúdo, como forma de simplificar a tarefa de organizar o trabalho. Uma primeira, é a *pré-análise*, a segunda, chama-se a fase de *exploração do material*; e finalmente a fase de *tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação*.

A **pré-análise** consiste numa “leitura” do material a analisar, com o objetivo de sensibilizar e de construir as primeiras ideias, de “conhecer o texto deixando-se invadir por impressões e orientações. Pouco a pouco, a leitura torna-se mais precisa, em função das hipóteses, da projeção de teorias adaptadas sobre o material e da possível aplicação de técnicas utilizadas sobre materiais análogos” (1977: 96).

Numa **segunda fase**, o trabalho de análise consiste na exploração do material, ou seja, no tratamento do *corpus* por operações de codificação, uma

questão central da análise de conteúdo. Para L. Bardin (1977: 103), “A codificação corresponde a uma transformação – efetuada segundo regras precisas – dos dados brutos do texto, transformação esta que, por recorte, agregação e enumeração, permite atingir uma representação de conteúdo, ou da sua expressão, susceptível de esclarecer os analistas acerca das características do texto, que podem servir de índices”.

Uma das etapas fundamentais na análise de conteúdo, é a categorização, que consiste numa “operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto por diferenciação e, seguidamente, o seu reagrupamento segundo o género (analogia), com os critérios previamente definidos. As categorias são rubricas ou classes, as quais reúnem um grupo de elementos (unidades de registo, no caso da análise de conteúdo), sob um título genérico, um agrupamento, efetuado em razão dos caracteres comuns destes elementos” (Matalon, 1997: 105-106).

Este estudo assenta num processo de inventariação em que se isolam os elementos mais significativos e a sua posterior distribuição por grupos organizados – a classificação. A categorização pode ser feita a partir de um sistema predefinido de categorias, pelas quais se distribuem os elementos do texto, de acordo com as suas características, ou, em alternativa, determinar progressivamente as categorias, a partir da classificação dos próprios elementos do texto (Vala, 1966).

Finalmente, **a terceira fase**, consiste no tratamento dos resultados, na inferência e na interpretação. Nesta fase os resultados brutos são tratados de maneira a serem significativos, ou seja, “falantes” e válidos. Operações estatísticas simples (percentagens), ou mais complexas (análise fatorial), permitem estabelecer quadros de resultados, diagramas, figuras e modelos, os quais condensam e põem em relevo as informações fornecidas pela análise.

BIBLIOGRAFIA

Albarello *et al.* (1997), “Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais”, Lisboa, Gradiva.

Amaro, Roque (2002), “O Voluntariado nos projetos de luta contra a pobreza”, Lisboa, Comissão Nacional para o Ano Internacional de Voluntários.

Aranguren, Luís Gonzalo (2010), “Os itinerários educativos do voluntariado”, Évora, FEA (ed. Portuguesa).

Araújo, G.L.H. (2009), “A Dádiva, o Tempo e o Trabalho Voluntário”, Cadernos de Pedagogia Social, 3.

Bandow, Dong (1996), “National Service – or Government Service?”, Policy Review, 79:33-37.

Bardin, Laurence, (1977), “Análise de Conteúdo”, Lisboa, Edições 70.

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, nº 1, 74-96.

Catarino, Acácio (2004), “Voluntariado – uma leitura da experiência”, Lisboa, Sociedade e Trabalho, 19/20, 7-15, DEEP.

CEV (2006), “Manifesto sobre o Voluntariado na Europa”, Bruxelas, Centro Europeu do Voluntariado.

Chacón, Fernando, Vecina, L.M. & Dávila, C.M. (2007), “The Three-Stage Model of Volunteer’s Duration of Service”, Social Behavior and Personality, 35.

Cunha, António G. (2001), “Dicionário Etimológico da Língua Portuguesa”, Rio de Janeiro, Nova Fronteira.

Cuskelly, G., Talyor, T., Hoye, R. & Darcy, S. (2006), “Volunteer Management Practices and Volunteer Retention: A Human Resource Management Approach”, Sport Management Review.

Delicado, Ana *et al.* (2002), “Caracterização do Voluntariado em Portugal”, Lisboa, Comissão para o Ano Internacional dos Voluntários.

Davis, Smith, Angela Ellis, Georgina Brewis (2005), “Cross-national Volunteering: A Developing Movement?”, *in* Brudney, J.L. (ed.) “Emerging Areas of Volunteering”, Indianapolis, ARNOVA, Occasional Paper, Séries 1 (2).

Delicado, Ana (2002), “Caracterização do Voluntariado em Portugal”, Lisboa, Comissão Nacional para o Ano do Voluntariado.

Dolnicar, S. & Randle, J.M. (2007), "What Moves Which Volunteers to Donate Their Time?" An Investigation of Psychographic Heterogeneity Among Volunteers in Australia. Manuscrito não publicado, Wollongong.

Donahue, Kim, Jennifer Russell (2009), "Provide Volunteer Impact Assessment", London, IVR.

Edwards, Deborah (2007), "Leisure-seeking Volunteers: Ethical Implications", London, IVR.

Eley, Dian (2001), "The Impact of Volunteering on Citizenship Qualities in Young People", London, IVR vol. 4, nº 1.

Ferreira, Sílvia (2009), "A Invenção Estratégica do Terceiro Setor como Estrutura de Observação Mútua: Uma Abordagem Histórico-conceptual", Revista Crítica de Ciências Sociais, 83.

Franco, Raquel *et al.* (2008), "O Sector não Lucrativo numa Perspetiva Comparada", Porto, Universidade Católica Portuguesa.

Garcia, Santiago, et al. (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 Sector).

Ghiglione, Rodolphe e Benjamim Matalon (1995), "O inquirido: Teoria e Prática", Oeiras, Celta.

Gomes, Dora (2009), "Mundos Vividos: Os Caminhos do Voluntariado Hospitalar", Dissertação em Sociologia, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.

Graham, Margaret (2007), "Volunteering for Tourism: Discordance and Commonality Within a Serious Leisure Context", London, IVR vol. 8, nº 3.

Hardill, Irene e Susan Baines (2011), "Enterprising Care: Unpaid Voluntary Action in the 21st Century", Bristol, Policy Press.

Hespanha, M^a. Ferros (1993), "Para além do Estado: A Saúde e a Velhice na Sociedade de Providência", in Boaventura Sousa Santos (org.) Portugal um Retrato Singula", Porto, Edições Afrontamento.

Holmes, Kirsten (1999), "Changing Times: Volunteering in the Heritage Sector 1984-1998", London, IVR.

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, pp. 73-93.

Holmes, Kirsten, Lindsay King, Richard Garrett (2007), "Facilitating Organizational Effectiveness Among Volunteers in Sport", London, IVR.



Hope, Stephen (2004), "Back to the Future? Fan Volunteering at Community Football Clubs", London, IVR vol. 6, nº 3.

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, Ireland.

ILO – International Labour Office (2011), "Manual on the Measurement of Volunteer Work", Geneva, ILO.

IVR – Institute for Volunteering Research (2003), "MEM-VOL Migrant and Ethnic Minority Volunteering", London, IVR.

Jarvis, S. (2007). "Recruitment and Retention of Volunteers. Research", Policy and Strategy, 1-6.

Kendall, Jeremy, e Martin Knapp (1996) "The Voluntary Sector in the United Kingdom", Manchester University Press, Manchester, XIV.

Light, Paul (2000), "Making Non-profits Work: A Report on the Tides of Non-profit Management Reform", Washington D.C., Brooking Institution Press.

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, pp.452-464.

Lukka, Pyla, Michael Locke (2000), "Faith, Voluntary Action and Social Policy: A Review of Research", London, VAJ, vol. 3, nº 1, IVR.

Morrow-Howell, N. (2010), "Volunteering in Later Life: Research Frontiers". Journal of Gerontology: Social Sciences, 65B.

McBride, Moore, Benjamin Lough (2008), "Access to International Volunteering", Center Social Development, CSD Working Papers, nº 08-30.

McCurlley, S. & Lynch, R. (1998), "Essential Volunteer Management", (2nd Edition). London: Directory of Social Change.

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 (2009), "Schools of Democracy? Disentangling the Relationship between Civic Participation and Political Action in 17 European Countries", European Journal of Political Research, 48: 281-308.

Merriam, Sharan, (1988), "Case Study Research in Education: A Qualitative Approach", São Francisco e London, Jossey-Bass Publishers.

Moreno, S.A. & Yoldi, S.I. (2008), “Avances recientes en la investigación económica sobre el voluntariado: valoración económica del trabajo voluntario, costes de gestión del voluntariado y voluntariado corporativo”, CIRIEC-ESPAÑA, 63.

Nichols, Geoff (2006), “Research into Sports Volunteers: Reviewing the Questions”, London, IVR vol. 8, nº 1.

Nichols, Geoff et al. (2004), “Voluntary Activity in UK Sport”, London, IVR vol. 6, nº 2.

Nunes, João (1995), “Com Mal ou Bem, aos Teus Te Além: As Solidariedades Primárias e os Limites da Sociedade de Providência”, Revista Crítica de Ciências Sociais, XLII.

ONU (2002), “UN General Assembly resolution on Recommendations on support for volunteering, A/RES/56/38”. Fifty-sixth sessions, Item 108 of the Agenda. Retired de http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/56/38.

Paine, Ellis e Gertrud Malmersjo (2006), “Active Learning: Understanding Volunteering Among Open University Students”, London, IVR.

Paine, Ellis, Justin Smith (2006), “Exhibiting Support. Developing Volunteering in Museums”, London, IVR.

Paré, Suzanne, Hélène Wavroch (2002), “Le Bénévolat Ethniculturel Auprès des Aînés dans Gérontophile, Revue de Gerontologie, Vol. 24, nº 1.

Penner, Louis (2004), “Volunteerism and Social Problems: Making Things Better or Worse?”, Journal of Social Issues, 60, 645-666.

Pimentel, Luísa (2001), “O Lugar do Idoso na Família – Contextos e Trajetórias”, Coimbra, Quarteto.

Quivy, Raymond e Lucvan Campenhoudt (1998), “Manual de investigação em Ciências Sociais”, Lisboa, Gradiva, (2ª edição).

Rifkin, Jeremy (1996), “The end of Work – The Decline of the Global Labor Force and the Dawn of the Post – Market Era”, London, Putman.

Rotolo, Thomas e Jonh Wilson (2003), “Work Histories and Voluntary Association Memberships”, Sociological Forum, vol. 18, nº 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.

Salamon, L. e Anheier, H. (1992), “In Search of the Nonprofit Sector: The Question of Definitions”, Voluntas 3.

Santos, Boaventura (1995), “Sociedade de Providência ou Autorismo Social”, Revista Crítica de Ciências Sociais.

Santos, Lurdes (2002), “A Cidadania numa nova Sociedade e Voluntário e Voluntariado – Conceitos e Práticas, em Santos, Lurdes, Voluntariado Jovem em Portugal, S.I.”, Comissão Nacional para o Ano Internacional dos Voluntariados.

Santos, M^a João Nicolau (2008), “ABC do Voluntariado Empresarial”, Lisboa, SER Portugal, ACEP, AIP, Socius.

Schoffer, E. e Marion Fourcade-Gourinchas (2001), “The Structural Contexts of Civic Engagement: Voluntary Association Membership in Comparative Perspective”, *American Sociological Association Review*, vol. 66.

Sergent, M. e William Sedlacek (1990), “Volunteer Motivations across Student Organizations: A Test of Person-Environment Fit Theory”, *Journal of College Student Development*, 31.

Serrão, Daniel (2001) (org.), “Cidadania Empresarial”, Porto, Vida Económica.

Serapioni, Mauro *et al.* (2011), “Voluntariado na Saúde, Participação Cidadã em Portugal”, *Hospitalidade*, nº 293, pp. 22-28.

Sherraden, Margaret, *et al.* (2006), “The forms and Structure of International Voluntary Service”, *Voluntas*, 17 (2), pp. 156-173.

Smith, Davis, Pat Gay (2005), “Active Ageing in Active Communities. Volunteering and the Transition to Retirement”, London, IVR.

Snyder, Mark e Allen M. Omoto (2005), “Volunteerism: Social Issues Perspectives and Social Policy Implications”, *Social Issues Policy Review*, 2, 1-36.

Souza, Tiger de (2005), “The role of Higher Education in the Development of Sports Volunteers”, London, VAJ vol. 7, nº 1.

Tschihart, Meaningful (2003), “Volunteers in Public and Non-profit Organizations”, *Public Management, Electronic journal*, 2.

Turniansky, Bobbie e Julie Cwikel (1996), “Volunteering in a Voluntary Community: Kibbutz Members and Voluntarism”, *Voluntas, International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 7.

União Europeia (2006), “Parecer do Comité Económico e Social sobre o tema O Papel e o Impacto do Voluntariado na Sociedade Europeia”, (2006/C 325/13), *Jornal Oficial da União Europeia*.

Vala, Jorge (1999) “A Análise de Conteúdo”, in SILVA, A. Santos, PINTO, J. Madureira, (orgs.), (1999), *Metodologia das Ciências Sociais*, Porto, Edições Afrontamento.

Van Oorschot, W. e Wil Arts (2005), “The Social Capital of European Welfare States: The Crowding out Hypothesis Revisited”, *Journal of European Social Policy*, 15(1).

Warrior, Becky (2007), "The Commonwealth Games Pre Volunteer Programme (PVP) as a catalyst for addressing social exclusion", London, VAJ vol. 8, nº 7.

Wilson, John e Marck Musick (2000), "The Effects of Volunteering on the Volunteer", Law and Contemporary Problems, 62, 141-168.

ANEXOS

ANEXO 1. Grelhas de análise de conteúdo das entrevistas aos Dirigentes das Organizações Promotoras de Voluntariado

1. Início da Entrevista		
Entrevistado	Excerto	Síntese

2. Caracterização da Organização		
Entrevistado	Excerto	Síntese

3. Expetativas		
Entrevistado	Excerto	Síntese

4. Realidades		
Entrevistado	Excerto	Síntese

ANEXO 2. Grelhas de análise de conteúdo das entrevistas aos Técnicos Intermédios das Organizações Promotoras de Voluntariado

1. Início da Entrevista		
Entrevistado	Excerto	Síntese
2. Caracterização do Técnico Intermédio		
Entrevistado	Excerto	Síntese
3. Expetativas		
Entrevistado	Excerto	Síntese
4. Realidades		
Entrevistado	Excerto	Síntese

ANEXO 3. Grelhas de análise de conteúdo das entrevistas aos Técnicos Intermédios das Organizações Promotoras de Voluntariado

1. Início da Entrevista		
Entrevistado	Excerto	Síntese
2. Caracterização do Voluntário		
Entrevistado	Excerto	Síntese
3. Expetativas		
Entrevistado	Excerto	Síntese
4. Realidades		
Entrevistado	Excerto	Síntese