

iscte

INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

Trabalho voluntário em instituições de economia social com
coordenação do Serviço Social

Maria Inês de Jesus Oliveira

Mestrado em Serviço Social

Orientador:

Professor Doutor Pablo Álvarez-Pérez, Professor Associado
ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2023



SOCIOLOGIA
E POLÍTICAS PÚBLICAS

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

Trabalho voluntário em instituições de economia social com
coordenação do Serviço Social

Maria Inês de Jesus Oliveira

Mestrado em Serviço Social

Orientador:

Professor Doutor Pablo Álvarez-Pérez, Professor Associado
ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2023

Agradecimento

Quero agradecer a todos os que me apoiaram ao longo do período da elaboração desta dissertação. Ao professor Pablo Alvarez por me guiar ao longo deste ano, à minha família e amigos, por me terem motivado neste período tão stressante, e que me foram amparando quando mais precisava.

Mas acima de tudo, gostaria de citar o discurso de agradecimento de Snoop Dog em 2020. “Last but not least, I want to thank me. I want to thank me for believing in me. I want to thank me for doing all this hard work. I want to thank me for having no days off. I want to thank me for never quitting. I want to thank me for always being a giver and trying to give more than I receive. I want to thank me for trying to do more right than wrong. I want to thank me for just being me at all times (...)”

Resumo

A relação entre o trabalho voluntário e o trabalho do assistente social tem sido alvo de estudo por todo o mundo: Israel, Estado Unidos da América, Países Baixos, Dinamarca, entre outros. Porém, em Portugal este tema tem sido pouco explorado. Nesta dissertação procuramos perceber a realidade da relação existente em algumas instituições de economia social em Portugal. Foram feitas 15 entrevistas semi-estruturadas a 5 assistentes sociais e 10 voluntários, provenientes de 5 instituições localizadas em Lisboa. Qualitativamente procuramos recolher dados sobre as suas vivências profissionais para identificar padrões recorrentes nestas realidades. Depois desta análise, procuramos relacionar estas realidades com modelos colaborativos já existentes, em especial com os de Cameron, Johnson, Willis, Lloyd, & Smith (2020). Assim, através deste estudo mostramos como uma colaboração eficaz entre assistentes sociais e os voluntários pode potencializar e enriquecer as intervenções sociais, das instituições e melhorar o bem-estar dos beneficiários.

Palavras-chave: Serviço Social, Modelos colaborativos, Voluntariado, Economia Social.

Abstract

The relationship between voluntary work and the work of social workers has been the subject of study around the world: Israel, the United States of America, the Netherlands, Denmark, among others, but in Portugal this topic has been little explored. In this dissertation we seek to understand a little the reality regarding this relationship that exists in some Portuguese social economy institutions. 15 semi-structured interviews were carried out with 5 social workers and 10 volunteers, from 5 institutions located in Lisbon. Qualitatively, we seek to collect data about their professional experiences to identify recurring patterns in these realities. After this analysis, we sought to relate these realities to existing models, especially those of Cameron, Johnson, Willis, Lloyd, & Smith (2020), the collaborative models: augmenting, discrete and filling gaps/assisting. Thus, through this study we show how effective collaboration between social workers and volunteers can enhance and enrich social interventions and institutions and improve the well-being of beneficiaries.

Keywords: Social Work, Collaborative models, Volunteering, Social Economy.

Índice

Agradecimento	i
Resumo	iii
Abstract	v
Introdução	xi
Capítulo 1. Revisão da Literatura	1
Capítulo 2. Quadro teórico/analítico	5
2.1. Profissão	5
2.1.1 O assistente social como profissional	6
2.2. Voluntário	8
2.3. Modelos colaborativos existentes entre voluntários e assistentes sociais	9
Capítulo 3. Métodos	13
3.1. Pergunta de partida e objetivos	13
3.2. Objeto de estudo	13
3.3. Campo empírico	13
3.4. Universo e Amostra	13
3.5. Lógica e estratégia de investigação	14
3.6. Técnica de recolha de dados	15
3.7. Técnica de análise de dados	16
3.8. Considerações Éticas	17
Capítulo 4. Análise de dados	19
4.1. Tarefas desempenhadas pelos voluntários, planificação e execução	19
4.2. Valorização do trabalho voluntário por parte do assistente social	22
4.3. Processo de autonomia das práticas de voluntariado	26
4.4. Diferenças e relações de dependência entre o trabalho voluntário e o Serviço Social	31
4.5. Modelo(s) colaborativo(s) entre Serviço Social e Voluntariado nas instituições do terceiro setor: fatores facilitadores e as barreiras para sua implementação	35
Conclusões	41

Referências Bibliográficas	43
Anexos	47
Anexo A - Modelo de análise	49
Anexo B - Guiões de Entrevista para assistentes sociais e voluntários, e quadro de análise	50
Anexo C - Consentimento Informado	56
Anexo D - Caracterização dos entrevistados	57
Anexo E - Sistema de códigos do MAXQDA	59
Anexo F - Os três modelos de envolvimento de voluntários segundo Cameron, Johnson, Willis, Lloyd, & Smith (2020)	60

Índice de tabelas

<i>Tabela 1</i> – Tarefas enumeradas nas entrevistas	19
<i>Tabela 2</i> – Caraterísticas da relação entre voluntários e assistentes sociais referidas nas entrevistas	26
<i>Tabela 3</i> – Processo de integração nas instituições entrevistadas	30
<i>Tabela 4</i> – Diferenças e semelhanças entre assistente social e voluntário	34
<i>Tabela 5</i> – Quais os modelos que se enquadram nas vivências das instituições	35
<i>Tabela 6</i> – Quadro de análise dos guiões das entrevistas	52
<i>Tabela 7</i> – Caraterísticas sociodemográficas dos entrevistados – Voluntários	58
<i>Tabela 8</i> – Caraterísticas sociodemográficas dos entrevistados – Assistentes sociais e instituições que integram	57
<i>Tabela 9</i> - Ampliar, Discreto, Assistência/preenchimento de lacunas	60

Introdução

A relação entre o trabalho voluntário e a prática do assistente social é um tópico de interesse global que tem sido explorado em diversos países. No entanto, em Portugal, essa relação ainda permanece em grande parte inexplorada. Esta dissertação tem como objetivo preencher essa lacuna de conhecimento, fornecendo uma análise aprofundada da dinâmica entre o trabalho voluntário e o Serviço Social em instituições de economia social em território português.

Neste sentido, este estudo justifica-se devido à escassez de informações sobre o tema em Portugal. Assim poderemos identificar as melhores práticas e modelos colaborativos nesse contexto, de forma a perceber melhor como otimizar o impacto social do voluntariado.

O contexto em que esta pesquisa se insere é marcado por desafios sociais significativos, incluindo questões relacionadas à pobreza, desigualdade, envelhecimento da população e outras formas de vulnerabilidade. Face a esses desafios, as instituições de economia social desempenham um papel vital na prestação de serviços e no apoio a comunidades em situações de risco. O trabalho voluntário tem emergido como um recurso valioso que pode complementar as ações das instituições de economia social e ampliar o alcance das suas intervenções.

Os objetivos desta pesquisa buscam compreender a realidade da relação entre assistentes sociais e voluntários em instituições de economia social em Portugal. Desta forma realizamos 15 entrevistas semiestruturadas com assistentes sociais e voluntários de 5 instituições em Lisboa. As entrevistas serviram como método principal de recolha de dados, proporcionando uma visão detalhada das perspetivas de assistentes sociais e voluntários. Conseguimos ouvir sobre as suas experiências profissionais, identificando padrões recorrentes nessas interações.

As questões de pesquisa que nortearão este estudo incluem: Como os voluntários contribuem para o trabalho das instituições de economia social em coordenação com assistentes sociais? Qual é a natureza da relação entre assistentes sociais e voluntários nesse contexto? Quais modelos colaborativos são mais eficazes na promoção do trabalho voluntário nas instituições de economia social em Portugal?

Esta dissertação está estruturada de forma a fornecer uma análise abrangente da relação entre trabalho voluntário e Serviço Social em instituições de economia social. Os capítulos subsequentes abordarão detalhadamente os resultados das entrevistas, a análise dos modelos colaborativos existentes, bem como as conclusões e recomendações derivadas deste estudo.

CAPÍTULO 1

Estado da Arte

Para desenvolver uma pesquisa aprofundada no tema de trabalho voluntário em instituições de economia social com coordenação do Serviço Social, começamos por procurar diversas fontes recentes sobre o tema. Para tal, usamos diferentes motores de busca académicos como o Google Scholar, Scopus e principalmente a Web of Science. Foi feita uma procura de documentos referidos a Portugal, contudo, embora tenhamos procurado em repositórios de diversas universidades, em especial no ISCTE, este tema tem-se mostrado pouco desenvolvido. Por consequente a pesquisa foi quase toda processada em inglês. As palavras-chave utilizadas foram: social work; volunteering; volunteer; models; coordination; social worker; motivation; management; paid and unpaid worker. Experimentamos diferentes combinações que fizeram reduzir muito o campo de pesquisa. Encontramos artigos escritos em diversos países, sendo as produções mais relevantes oriundas dos Países Baixos, Israel, Estados Unidos da América e Reino Unido. Assim, no Web of Sciences, foram encontrados cerca de 6700 artigos sobre Serviço Social e Voluntariado, nos últimos 9 anos apenas 4927, e na área de Serviço Social 323. Dando ênfase à ligação do assistente social e voluntário, conseguimos uma redução para 84 artigos nos últimos 9 anos. Com os dados recolhidos, conseguimos estruturar a pesquisa da seguinte forma: O papel dos voluntários; o papel do assistente social; a ligação que têm; e por fim, alguns modelos existentes nessa relação.

A sociedade contemporânea tem sofrido imensas mudanças, e o Serviço Social teve de se adaptar. São diversos os fatores envolvidos em tal fenómeno: a pressão sobre os orçamentos dos países; o recuo do Estado Providência; uma maior procura de serviços sociais e as alterações na disponibilidade de voluntários; e por consequente uma ativação de cidadãos passivos e uma reativação da sociedade, que tem vindo a perder a sua coesão com o fenómeno da individualização (Brudney e Meijs 2014). Nesse sentido, países como a Holanda e Israel, têm-se tornado pioneiros em alguns modelos de como integrar voluntários no Serviço Social, articulando diretamente com o assistente social.

Os voluntários sempre tiveram um papel bastante amplo no sector social. Estes têm a característica de adaptação às necessidades, pois têm uma motivação bastante altruísta e por tal, procuram ser úteis em situações simples. As suas ações têm tendência a ser bastante pontuais, mas quando se prolongam no tempo, conseguem uma intervenção mais eficaz e relevante para a sociedade (Lough 2014). Em termos de duração e persistência na prática de voluntariado, é

importante referir a forte presença de associações de cariz religioso, pois devido aos ensinamentos, valores e crenças cristãs, leva o voluntário a ter uma ação contínua. Como Denning analisa em 2019, ao fazer um estudo caso nos Bancos Alimentares no Reino Unido e das ligações religiosas que estes têm, assim como os seus voluntários, esta presença ainda é muito forte e representa uma grande parte no sector de voluntariado, especialmente na ação realizada na doação de bens de primeira necessidade.

Relativamente aos assistentes sociais, estes trouxeram uma dinâmica de carácter técnico-operativo, de forma a encontrar soluções efetivas. Estes acompanham os utentes através dos seus processos de forma imparcial e individual, moldando a sua intervenção às vivências de cada um. Através de uma ação profissionalizada será possível dar um passo para alcançar os objetivos de justiça social do Serviço Social (De Robertis, 2018).

Assim torna-se essencial perceber a ligação do Serviço Social ao voluntariado, pois estes cruzam-se e trabalham juntos. Em muitos casos, os voluntários são vistos como recursos para o desenvolvimento do Serviço Social, sem a qual seria difícil uma intervenção eficaz. Como por exemplo no caso do trabalho voluntário na associação italiana Dynamo Camp, que admite, à semelhança de muitas ONGs, que é difícil conduzir as suas atividades sem as contribuições dos voluntários (Manetti, Bellucci, Como e Bagnoli 2015). Existem diversas contribuições que os voluntários poderão desenvolver de forma a melhorar os serviços e as atividades, dependendo maioritariamente do modelo de gestão, ou inexistência de um. Outro exemplo relevante, é-nos dado por Overgaard em 2014, que fez um estudo comparativo sobre forma de ligação e fronteiras entre voluntários e profissionais, num hospício na Austrália e outro na Dinamarca. Ambos apresentaram modelos muito diferentes, o hospício na Dinamarca tinha uma fronteira muito mais forte relativamente às funções de cada um, onde os voluntários apenas desempenhavam tarefas banais, exigindo uma menor competência técnico-operativa. Estas não estavam relacionadas diretamente com as tarefas desempenhadas pelos profissionais, porém importantes para um bom desempenho da instituição. Já na Austrália, tal situação não acontecia, pois, essas fronteiras eram bastante mais ténues, pondo os voluntários muitas vezes em situações de igualdade com assistentes sociais ou até mesmo outros profissionais.

As fronteiras entre o trabalho voluntário e do assistente social são uma peça importante na compreensão da ligação entre estes. O caso dos Países Baixos torna-se um dos exemplos, na investigação, mais marcantes das últimas décadas sobre essa ligação, pois optam por dar um apoio social mais informal, através de apoio familiar, comunitário, redes informais e voluntariado, onde o assistente social tem um papel menos marcado e por vezes visto como

secundário (Metz; Roza; Meijjs; van Baren e Hoogervorst 2016). Este argumento, pensado nos Países Baixos, questiona algumas funções do assistente social, e abre um debate para o tema sobre a relação dos utentes e uma rede informal onde o voluntariado se pode inserir. Assim, vimos novos modelos a surgir que coordenam o Serviço Social e voluntariado.

Os modelos podem encaixar-se numa gestão universal - one size fits all, ou seja, pode ser utilizado em qualquer realidade, que mesmo depois de terem feito estudos em diversos países, os princípios sempre se aplicaram (Susan Ellis 2010); ou então, uma gestão de "voluntariado condicional", que nos mostra que a abordagem one size fits all não é apropriada, isto porque esta deve depender do tipo de organização, ao tamanho, à relação com os colaboradores, e com os utentes. Para tal, há uma subdivisão do modelo entre: "focado no voluntário", ou "focado na organização/programa".

Na perspetiva "focado no voluntário" existem autores como Rochester (1999), que defendem One Size Does Not Fit All: Quatro modelos de envolvimento de voluntários em pequenas organizações voluntárias. No seu livro refere quatro formas de envolver voluntários: prestação de serviços, apoio, membro/ativista e colega de trabalho.

Quando falamos de modelos focados na organização/instituição, devemos ter em conta duas dicotomias a analisar: Mudanças radicais vs Regulação; e Flexibilidade vs Estabilidade. Destas, nascem quatro tipos de programas de voluntariado (Macduff 1993): Empreendedor, onde existe um indivíduo comprometido a resolver os problemas da sociedade por meio de soluções de *empowerment*; Mudança Social, que é caracterizado pela mudança radical e estabilidade. Este poderá ambicionar transformações de sociedades, sistemas, programas e serviços; Serendipitous que é caracterizado pelo seu elevado grau de flexibilidade e regulação, pois os voluntários prestam serviços mais informais e espontâneos; e o último, Tradicional, onde os programas de voluntariado se concentram na regulamentação e valorizam a estabilidade em detrimento da flexibilidade.

Em 2020, Cameron, Johnson, Willis, Lloyd, & Smith, referiram três possíveis opções para esta coordenação: Ampliar, onde a contribuição dos voluntários consegue melhorar os serviços já existentes, de forma a enriquecer a experiência dos usuários; Discreto, onde os voluntários prestam um serviço autónomo, com atividades por eles preparadas, assim o assistente social faz muitas vezes a supervisão, perdendo um pouco o contacto direto com os utentes; e por fim Assistência/preenchimento de lacunas, onde os voluntários trabalham lado a lado dos assistentes sociais e outros profissionais, preenchendo as lacunas que existem no serviço.

Com a proliferação de alguns modelos, conseguimos perceber que o papel do próprio assistente social tem vindo a ser alterado, e para tal vemos uma chamada “desprofissionalização” - do inglês “*deprofessionalization*” (Bochove, Tonkens, Verplanke e Roggeveen 2016). Isto causa alguns problemas, pois alguns dos modelos propõem a substituição do assistente social por voluntários, deixando um vazio profissional. Assim surge uma necessidade de proteção da sua própria atividade (Bochove, Tonkens, Verplanke e Roggeveen 2016), pois muitos profissionais sentem que a sua profissão está a desaparecer (Trappenburg e van Beek 2017), e veem o seu trabalho ser substituído pelo trabalho de voluntários.

Dentro de todos estes modelos, gostaríamos de dar ênfase à forma colaborativa que o trabalho voluntário pode ter com o Serviço Social, onde esse pode complementar o trabalho do assistente social. O assistente social tem a capacidade de fazer uma intervenção social adequada às situações e poderá utilizar o trabalho voluntário para atingir esse objetivo. O assistente social poderá contar com voluntários para desenvolver diversas tarefas mais simples, mas importantes na vida quotidiana dos utilizadores. Por conseguinte, esses terão tarefas como: preparar descrições de trabalho para voluntários; combinar os interesses e skills dos voluntários com diversas tarefas; e formação e orientação (Brudney e Meijs 2014). Assim, os assistentes sociais terão também uma tarefa de supervisão e treino de voluntários, pois terão de garantir que as tarefas estão a ser executadas em conformidade com o trabalho que estão a desenvolver, e também de manter os voluntários motivados, de forma que a qualidade do trabalho voluntário não interfira. É crucial conseguir manter esta motivação ao longo do processo, assim como orientá-lo segundo a personalidade do voluntário (Weiss-Gall e Caduri). Neste sentido poderá existir um complemento à intervenção feita pelo assistente social, reativando uma parte da sociedade e canalizando estes recursos para o desenvolvimento da sociedade (Globerman e Bogo 2003).

CAPÍTULO 2

Quadro Teórico-analítico

O quadro teórico-analítico da dissertação irá centrar-se nos seguintes conceitos: Profissão; Voluntário; Assistente Social e Modelos colaborativos.

2.1. Profissão

O conceito Profissão foi revolucionado por Émile Durkheim que defendeu a profissão como uma junção entre atividades económicas e formas de organização social que resulta numa criação de grupos sociais. Segundo Durkheim, a revolução francesa, aliada à revolução industrial, trouxe uma grande mudança de paradigma da sociedade, que começou a ser cada vez mais desligada e individualizada. Torna-se imperativo para uma sociedade coesa que exista um “modo de atuação obrigatório” de forma a construir uma “personalidade moral” coletiva e que consiga desempatar “os interesses em conflito”. Assim nasce um grupo definido e organizado que permite garantir o direito de todos ao trabalho e da própria proteção dos trabalhadores (Urteaga 2008).

Para melhor perceber a sociologia das profissões será necessário conhecer as quatro fases desta teorização, assim como a sua própria definição (Gonçalves 2008). A primeira fase deu-se na década de 30 e foi iniciada por Carr-Saunders e Wilson (1933) que procuraram distinguir profissões e ocupações. Nesta perspetiva nascem as teorias funcionalistas, onde “uma profissão é (...) uma comunidade relativamente homogénea onde os membros partilham identidades, valores, definição de papéis e de interesses” (Santos 2008). As principais características são “altruísmo e a orientação vocacional, a posse de conhecimentos científicos e técnicos, complexos e especializados, obtidos após uma longa formação universitária, utilizados de modo racional e não mercantil, e a orientação das práticas profissionais por princípios éticos e deontológicos” (Gonçalves 2008). Estes mostraram uma defesa do profissionalismo, dizendo que este se tornou a base da sociedade capitalista. O profissionalismo é uma referência de legitimidade científica universal, assim, é criada uma estrutura sociológica baseada numa determinada técnica de determinado domínio definido e particular, e para tal, relacionadas com as competências desenvolvidas pelo profissional; estas ações entram em rutura com aquelas experienciadas na história conhecidas através da esfera familiar e religiosas, ganhando uma maior neutralidade (Gonçalves 2008).

A segunda fase iniciou-se nos anos 60 e foi caracterizada por criticar as teorias funcionalistas. Por consequência, há uma emergência de teorias revisionistas, anti-profissionais, que contestam o monopólio de privilégios materiais e simbólicos dos profissionais, assim como o consequente fechamento social (“social closure” de Weber), que se torna um dos principais objetivos das profissões (Urteaga 2008).

Nos anos 80, a terceira fase é caracterizada pela expansão das perspectivas da primeira fase, dando um ênfase maior ao poder e aos monopólios profissionais. Esta perda do monopólio das profissões levou a uma consequente desvalorização do conhecimento (desprofissionalização), dando um privilégio de atividades ocupacionais (proletarização) (Wolinsky 1988). Aqui começa a ser explorada a relação entre a prática e o conhecimento produzido nos espaços acadêmicos, e também as relações de conflito entre profissões e respectivas jurisdições.

Numa quarta fase, que decorre desde os anos 90, a produção vinda da Europa Continental ganha um papel central (visto que até essa data, a maioria provinha de origem anglo-saxônica). Em 1998, Dubar e Tripier definem profissão através de quatro perspectivas: identidade profissional, especialização, classificação e posição. Porém, segundo os autores, nem todas as atividades profissionais podem ser consideradas Profissão, apenas aquelas que pertencem a sistemas profissionais fechados e regulamentados. Em 2004, Freire apresenta-nos o conceito de profissão baseado em: “nível de qualificação média ou superior, assente em formação (...) ou em qualificações informais de longa aprendizagem; diferenciação e especificidade técnica ou científica permitindo algum grau de autonomia profissional e responsabilidades de enquadramento ou coordenação de atividades no domínio em causa; auto-identidade social mínima do grupo em questão; reconhecimento formal pelas entidades públicas administrativas, pelo mercado ou pela prática social” (Gonçalves 2008).

É com estes elementos caracterizadores que conseguimos perceber a importância das profissões na construção da sociedade capitalista contemporânea, como esta cria um sentido de pertença, formando em si um coletivo de indivíduos, que muitas vezes não interage com grupos diferentes. Assim, existe um reconhecimento deste sistema, como acima referenciado, sistemas profissionais fechados e regulamentados. São fechados, no sentido que existe uma mobilidade reduzida entre os diferentes grupos, e regulamentado porque existem regras específicas que são necessárias entrar no coletivo (Arboleya 1998).

2.1.1. O assistente social como profissional

O reconhecimento do Serviço Social como profissão tem uma história recente, e as grandes pioneiras sobre esta questão foram as autoras como Jane Addams (1860-1935) e Mary Richmond (1917-2017) que revolucionaram a teoria do Serviço Social e o transformaram numa disciplina onde a teoria influenciava a prática e a prática tinha o poder de influenciar a teoria.

O Serviço Social começou a crescer como disciplina académica no ramo das ciências sociais, pois estuda as transformações sociais através de métodos científicos próprios que têm como objetivo a mudança social (Lagos, 2004). Algumas das características principais do Serviço Social são: “a capacidade (...) em converter o conhecimento (conceitos e teorias) produzidos pelas ciências sociais em princípios orientadores da prática profissional”; definir a investigação em “função da experiência de um problema, uma necessidade individual ou social que determina uma intervenção específica dos profissionais”; estabelecer “um diálogo permanente com a prática da investigação aplicada, o conhecimento científico e a investigação aplicada” (Santos 2008). É com esta evolução que o Serviço Social é aceite como área profissional, pois o trabalho desenvolvido por profissionais usufrui de uma formação e conhecimentos técnico-científicos prévios, complexo e especializado, regulamentado, com princípios éticos e com remuneração.

Ao falarmos de profissão temos de falar da identidade profissional, e para tal, torna-se importante a existência de definições aceites, como acontece com a Federação Internacional dos Assistentes Sociais: “a profissão de Assistente Social promove a mudança social, a resolução de problemas no contexto das relações humanas e a capacitação e empenhamento das pessoas na melhoria do ‘bem-estar’. Aplicando teorias do comportamento humano e dos sistemas sociais, o trabalho social focaliza a sua intervenção na relação das pessoas como meio que as rodeia. Os princípios dos direitos humanos e da justiça social são fundamentais para o serviço social” (www.ifsw.org, tradução livre). O assistente social torna-se um agente que conecta os indivíduos, grupos e comunidades e as estruturas sociais (Amaro 2009).

Esse reconhecimento torna claro os princípios operacionais da intervenção de um assistente social como a individualização, onde cada indivíduo é tratado como um e como único; a expressão intencionada de sentimentos, onde o indivíduo pode sentir-se livre para expressar os seus sentimentos; a participação emocional controlada, onde o assistente social tenha sempre uma resposta empática adequando-a às situações; a aceitação do indivíduo, onde assentam as ideias de reconhecimento e respeito como ser humano dotado de valor e dignidade; a atitude sem julgamentos; a autodeterminação, onde o indivíduo pode escolher por ele mesmo e tomar as suas decisões; e por fim, o sigilo profissional (Robertis 2018).

Nesse sentido, a realidade do Serviço Social tem-se tornado bastante ambígua, refletindo uma tensão vivida na sociedade contemporânea. Os problemas sociais têm-se aliado a outros de foros diferentes, dificultando a ação do assistente social. Esta necessidade de constante mudança tem sido fundamental para a construção de uma identidade do serviço social, que se assenta nas seguintes bases (Amaro 2008): Lutar contra a aceleração do tempo, reinado pelo avanço tecnológico e de um sistema económica que gera incerteza e risco, o assistente social ganha um papel mediador e assegurador das interações sociais; Promover a produção e o debate científico no Serviço Social; Encontrar formas de regulação da profissão; Contrariar a tendência para um finalismo metodológico, da otimização, da competitividade e benefício/custo; Assumir sem receio as dimensões estético-expressiva e ético-política da profissão..

2.2 Voluntário

A atividade de voluntariado “assume-se como uma atividade em que alguém se oferece para dar o seu tempo, disponibilizando as suas capacidades/aptidões para a realização de determinado serviço ou ação” (Amorim, 2015 cit Gomes 2021). Porém podemos encontrar um significado mais amplo quando definimos voluntariado como “A doação de tempo e energia por meio de terceiros, que pode trazer benefícios mensuráveis para o voluntário, beneficiários individuais, grupos e organizações, comunidades, meio ambiente e sociedade em geral. É uma escolha feita por livre e espontânea vontade e não é motivada por ganhos financeiros ou por um salário” (Scottish Executive, 2004). Assim vemos o voluntariado como uma doação de tempo e de disponibilização de capacidades que podem beneficiar a sociedade. Para complementar, é feito por terceiros, sem qualquer ganho económico, de livre vontade.

Juridicamente existem diversos tipos de definições de voluntariado, como decreto-Lei n.º 176/2005, de 25 de outubro, que define voluntariado como “atividade inerente ao exercício da 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.” Mais tarde no preâmbulo da Portaria n.º 389/2018, de 31 de julho, é-nos referenciada a importância do voluntariado: “(...) desempenha um papel incontornável no reforço da coesão social e na consolidação do regime democrático e da cidadania, enquanto promotor de práticas comunitárias, aproximando os cidadãos em torno de causas comuns, solidárias e integradoras do indivíduo na vida coletiva”. Assim, o conceito de voluntariado ganha uma dimensão mais cívica, passando de uma mera ajuda ao próximo para uma participação cívica na sociedade.

Neste sentido, Tierney, Mahtani, Wong, Todd, Roberts, Akinyemi, Howes e Turk (2021) traçam-nos alguns benefícios do voluntariado, seja para o utilizador como para o voluntário: Conectar – ter relacionamentos e interação com outras pessoas, ajuda a autoestima e o sentimento de pertença. Oferecer acesso a apoio emocional e prático e previne problemas de bem-estar mental; Oferecer – cria sentimentos de préstimo, onde o indivíduo se sente útil; Aprender – melhora a autoestima e a autoconfiança por meio de um senso de propósito e realização; Estar atento – prestar atenção e estar “presente” pode levar a um sentido de consciência e reflexão sobre as prioridades da vida; Ser ativo – a atividade física tem sido associada a à saúde física e mental. Em síntese, o voluntário pode aprender diversas habilidades cívicas, melhorar o seu capital social individual, prevenir isolamento social, assim como interagir com indivíduos completamente diferentes. Estes podem também sentir-se úteis, mostrando a dinâmica altruísta desta atividade. Assim, cria-se uma dinâmica diferente, pois existe a promoção de uma cidadania ativa, justiça social e da dignidade, criando uma sociedade coesa.

Porém ao relacionar voluntariado com profissão, percebemos que é algo livre, uma doação de tempo, sem qualquer remuneração, e sem necessidade de especialização, que tem como principal objetivo um envolvimento dos indivíduos na sociedade de forma a torná-la mais coesa. A profissão também torna a sociedade mais coesa, pois promove uma regulamentação, com controlo próprio, princípios e especializada.

2.3. Modelos colaborativos existentes entre voluntários e assistentes sociais

Para terminar, é importante perceber realmente como os voluntários e os assistentes sociais podem interagir, em especial através de modelos concretos de intervenção.

O primeiro modelo fala-nos de gestão de voluntários universal - *one size fits all*. Susan Ellis e a sua obra, *From the Top Down* (2010), refere como o modelo de supervisão do trabalho voluntário por parte dos assistentes sociais é algo universal, ou seja, os princípios sempre se aplicam. Assim, existem nove funções necessárias: planeamento e administração, design do trabalho voluntário, recrutamento, entrevista e seleção, orientação e treino, supervisão e apoio, motivação e aprendizagem contínua e por fim, avaliação dos objetivos.

O segundo modelo, o de gestão de voluntários condicional, mostra-nos que a abordagem *one size fits all* não é apropriada, isto porque depende do tipo de organização. Eles sugerem que uma gestão eficaz deve ser adaptada à própria organização, ao tamanho, à relação com os

colaboradores, mas também aos utentes. Para tal, há uma subdivisão do modelo entre: focado no voluntário, ou focado na organização/programa.

Na primeira perspetiva existem autores como Rochester, que defendem *One Size Does Not Fit All: Quatro modelos de envolvimento de voluntários em pequenas organizações voluntárias*. No seu livro refere quatro formas de envolver voluntários. Na prestação de serviços, a maior parte do trabalho de uma organização é realizada por voluntários que são recrutados para funções específicas, e os assistentes sociais atuam como supervisores, além de recrutar e treinar voluntários. No modelo de função de apoio, os voluntários auxiliam e complementam o trabalho dos assistentes sociais. No modelo de colega de trabalho, existe uma relação de par entre voluntários e profissionais, pois são todos colegas de trabalho e tomam decisões juntos. Por fim, no modelo membro/ativista, todos os cargos na organização são ocupados por voluntários que estão vinculados por um compromisso comum a um objetivo, não havendo quaisquer relações hierárquicas.

Na segunda perspetiva, ou seja, focada na organização/programa, existem autores como Macduff que frisam a existência de diversos tipos de aproximações que dependem da cultura organizacional das instituições. Para tal existem sempre duas dicotomias a analisar: Mudanças Radicais/Regulação e Flexibilidade/Estabilidade. Destas, nascem quatro tipos de programas de voluntariado: O Empreendedor, onde pode existir apenas um indivíduo comprometido a resolver os problemas da sociedade por meio de soluções de *empowerment*; Mudança Social, que é caracterizado pela mudança radical e estabilidade. Este poderá ambicionar transformações de sociedades, sistemas, programas e serviços; *Serendipitous* que é caracterizado pelo seu elevado grau de flexibilidade e regulação, pois os voluntários prestam serviços mais informais e espontâneos; e Tradicional, onde os programas de Voluntariado se concentram na regulamentação e valorizam a estabilidade em detrimento da flexibilidade.

Por fim, e de forma a agrupar todos estes modelos, Cameron, Johnson, Willis, Lloyd, & Smith em 2020, referem 3 modelos possíveis para esta coordenação:

- Ampliar, onde a contribuição dos Voluntários consegue melhorar os serviços já existentes, de forma a enriquecer a experiência dos usuários, por exemplo, agências de voluntários (ou até mesmo os assistentes sociais) estão encarregues de organizar atividades semanais, aulas, cursos, que serão levados a cabo por voluntários. Estas atividades têm tendência a melhorar a saúde e o bem-estar dos usuários. Neste modelo existe uma valorização do trabalho voluntário, onde os profissionais e as organizações

reconhecem os benefícios desta prática. Assim existe um reconhecimento do aumento do apoio personalizado que este modelo acarreta;

- Discreto, onde os voluntários prestam um serviço autónomo, com atividades por eles preparadas, assim o assistente social faz muitas vezes a supervisão, perdendo um pouco o contacto direto com os utentes. Neste modelo, existe uma grande dependência em trabalho voluntário, pois envolve atividades cruciais que os voluntários desenvolvem. Alguns exemplos são os bancos alimentares ou cantinas sociais, que são dependentes do tempo disponível dos voluntários e das suas capacidades, e sem estas, não conseguiriam desenvolver tais atividades.

- Assistência/preenchimento de lacunas, onde os voluntários trabalham lado a lado dos assistentes sociais e outros auxiliares, preenchendo as lacunas que existem no serviço. Assim como o modelo anterior, existe uma dependência extrema de voluntários, pois são estes a exercer tarefas de profissionais, que muitas vezes estão sobrecarregados, e pelo que existindo voluntários disponíveis, poderão simplificar o seu próprio trabalho. Esta foi uma solução encontrada para tentar responder às dificuldades económicas vividas no sector, e aos cortes estatais recorrentes.

CAPÍTULO 3

Métodos

3.1 Pergunta de partida e objetivos

Para melhor entender o trabalho voluntário em instituições de economia social com coordenação do Serviço Social, procuramos estabelecer a seguinte pergunta de partida: Qual o modelo de coordenação assistente social-voluntário mais utilizado na realidade das instituições de economia social?

Esta pergunta levou a propor o seguinte objetivo geral: Sistematizar práticas de coordenação do trabalho voluntário pelo Serviço Social, em instituições da economia social. E os seguintes objetivos específicos: Identificar o(s) papel(eis) do voluntário numa instituição de economia social; Identificar o(s) papel(eis) do assistente social na articulação com o trabalho voluntário nas instituições da economia social; e por fim, categorizar os principais modelos de colaboração entre voluntariado e Serviço Social que têm vindo a ser desenvolvidos.

3.2 Objeto de estudo

Tivemos como objeto de estudo os modelos de cooperação entre o trabalho voluntário e o Serviço Social em instituições de economia social.

3.3 Campo empírico

O campo empírico foi constituído por instituições de economia social, que tivessem uma experiência relevante com trabalho voluntário e em que o assistente social fosse uma peça chave nesse elo. Foram 5 entidades identificadas como IES1, IES2, IES3, IES4 e IES5¹. Todas se localizam na zona da Grande Lisboa, e os sujeitos envolvidos foram assistentes sociais e voluntários que tivessem uma relação colaborativa e de cooperação. A razão de seleção está relacionada com as áreas de intervenção: alimentação, apoio à infância e adolescência, inclusão social a populações marginalizadas, ou indivíduos portadores de deficiências.

3.4 Universo e amostra

¹ As entidades que participaram no estudo foram codificadas como IES1-IES5 (Instituições de Economia Social) por motivos do anonimato e confidencialidade.

A seleção de um Universo ou população é a primeira fase para uma seleção de amostra. Segundo Coutinho (2011), entende-se por Universo “conjunto de pessoas ou elementos a quem se pretende generalizar os resultados e que partilham uma característica em comum”. Posto isto, o Universo considerado nesta dissertação são: assistentes sociais que exerçam a sua profissão em Portugal, na zona da Grande Lisboa, que trabalhem regularmente com voluntários, tendo uma relação colaborativa e cooperação com eles na sua instituição; assim como os voluntários com os quais os profissionais acima referidos trabalham regularmente. Este universo não tem um número exato, pelo que se torna difícil encontrar uma amostra representativa para o estudo. Porém foi selecionada uma pequena amostra, ou seja, “um grupo de sujeitos ou objetos selecionados”, dentro do Universo (Charles, 1998, como citado em Coutinho 2011). Assim tivemos um método de amostragem não probabilístico, de amostragem criterial, que nos permitiu selecionar “segmentos da população para o seu estudo, segundo um critério pré-definido” (Coutinho 2011). Os critérios utilizados foram: tempo de atuação na área (para perceber a experiência de cada instituição), diversidade de trajetórias profissionais (para conseguir ter uma maior diversidade de áreas de intervenção) e disponibilidade para participar das entrevistas (pois nem todos os indivíduos se mostraram colaboradores ou disponíveis para as entrevistas).

Foram entrevistados 15 indivíduos de 5 instituições de diferentes áreas de intervenção. No total foram entrevistados 5 assistentes sociais e 10 voluntários. Quase todos do sexo feminino, sendo apenas um dos voluntários do sexo masculino. As idades dos entrevistados foram bastantes dispersas, desde estudantes a completar a universidade, como reformados, mas também desempregados em idades de pré-reforma².

3.5 Lógica e estratégia de investigação

Devido à falta de estudo sobre o tema em Portugal, e o desconhecimento do universo do estudo, decidimos fazer um estudo exploratório, assim, foi possível identificar padrões e realizar descobertas sobre o caso. Neste sentido enveredamos num estudo de caso, comum nas ciências sociais, ou seja, “examina-se o caso (ou número pequeno de casos) em detalhe, em profundidade, no seu contexto natural, reconhecendo-se a sua complexidade e recorrendo-se para isso todos os métodos que se revelem apropriados” (Yin, 1994; Punch 1998; Gomez, Flores & Jimenez, 1996 citado em Coutinho 2011).

² Consultar Anexo D - Caraterização dos Entrevistados

Este estudo realizado nesta dissertação seguiu uma abordagem qualitativa, pois buscamos compreender as experiências, percepções e significados atribuídos pelos indivíduos envolvidos no contexto estudado. Foi possível explorar as nuances e complexidades do tema em questão, bem como capturar a diversidade de perspectivas dos participantes. Segundo Coutinho (2011), “a investigação qualitativa utiliza uma multiplicidade de métodos para abordar uma problemática de forma naturalista e interpretativa, ou seja, estuda-se o problema em ambiente natural, procurando interpretar os fenómenos em termos do que eles significam para os sujeitos”. Assim, “os resultados de uma pesquisa devem, num primeiro momento, apoiar-se numa atividade descritiva, com um nível de inferência baixo, sendo necessário depois um esforço para ultrapassar esse mesmo nível descritivo, a fim de chegar à formulação de princípios teóricos pela via de um raciocínio indutivo” (Amado 2014). Neste sentido foi feita uma análise à informação reunida nas entrevistas, que tinham um carácter descritivo, para depois formular princípios teóricos que se pudessem aplicar de forma geral. Em resumo, “trata-se, portanto, de ‘dar à luz’ aos resultados de uma pesquisa em que se combinou informação prévia, explicitação e domínio de conceitos, trabalho sistemático, rigor metodológico e criatividade” (Amado 2014).

3.6 Técnica(s) de recolha de dados

Depois de clarificados os objetivos assim como o método de pesquisa, torna-se imperativo definir as técnicas de recolha de dados. Trata-se de “saber “o quê” e “como” vão ser recolhidos os dados, que instrumentos vão ser utilizados, questões fundamentais das quais depende a qualidade científica dos resultados e das conclusões do estudo” (Coutinho 2011).

Para tal, tal como é frequente nos estudos exploratórios (Coutinho 2011), decidimos realizar uma entrevista semiestruturada, onde fosse possível focar-nos na experiência dos assistentes sociais e dos voluntários, de forma a perceber a interação dos mesmos na instituição³. Essa abordagem permitiu a obtenção de informações detalhadas e aprofundadas sobre as experiências dos participantes, ao mesmo tempo que possibilitou flexibilidade para explorar novos temas e seguir pistas emergentes durante as entrevistas (Coutinho 2011). Assim foram escritos dois guiões, um destinado a entrevistar os assistentes sociais, e outro os voluntários. O primeiro com 15 perguntas, divididas em 2 partes, e o segundo com 18 perguntas, igualmente divididas em duas partes⁴. Estas perguntas provieram do estado da arte e da revisão da literatura descritas nos primeiros capítulos. As entrevistas iniciaram com o processo de explicação do

³ Consultar Anexo B – Guião da entrevista e consequente análise do guião.

⁴ Consultar Anexo C - Guiões de Entrevista para assistentes sociais e voluntários, e quadro de análise.

guião. Para o assistente social, primeiro concentramo-nos em perceber um pouco mais o funcionamento de cada instituição, passando depois para o papel do assistente social na integração do voluntário e das tarefas que este desempenha, e encerramos com a perspetiva do assistente social sobre a sua relação e articulação com voluntário, e a forma como este influenciava a sua intervenção e os objetivos da instituição. No guião do voluntário, primeiro tentamos perceber o perfil do voluntário e tarefas que desempenha, passando para o processo de integração e continuidade e como este poderia estar interligado com o assistente social. A última parte também se focou na perspetiva do voluntário relativamente à interação com o assistente social e a própria instituição. As entrevistas foram conduzidas em locais convenientes para os participantes, fosse presencialmente como por via online, respeitando a sua privacidade e conforto. Cada entrevista foi gravada e transcrita posteriormente para uma análise mais aprofundada. Para tal foi pedido aos participantes que dessem o seu consentimento por escrito⁵. A duração média da entrevista foi de trinta e três minutos.

3.7 Técnica de análise dos dados

A técnica utilizada foi uma análise de conteúdo categorial, e esta “funciona por operações de desmembramento do texto em unidades, em categorias segundo subagrupamentos analógicos” (Bardin, 1977). Assim, inicialmente as transcrições das entrevistas foram lidas e relidas para uma familiarização com o material, havendo um “desmembramento” dos dados recolhidos. Em seguida, foram identificadas unidades de significado relevantes, que foram agrupadas em categorias temáticas, previamente identificadas na revisão de literatura. Essas categorias foram constantemente revistas e redefinidas à medida que novos dados foram analisados, permitindo uma compreensão mais aprofundada do fenómeno em estudo (Coutinho 2011).

Para o tratamento e análise dos dados, utilizamos o programa MAXQDA, onde foi possível resumir toda esta informação para análise. Nesta plataforma foram criados códigos e subcódigos, categorizados com base nas dimensões retiradas da revisão da literatura e das questões problematizadas. Os seguintes códigos foram criados: Perfil (com os subcódigos: sexo; idade; nacionalidade; quantas vezes faz voluntariado; área de intervenção da associação; ano de fundação; número de voluntários; ocupação do voluntário), trabalho prático (com os subcódigos: processo de integração - formação inicial; sessão de Boas-Vindas; encarregado do processo de integração; experiência inicial; dificuldades em integrar voluntários.

⁵ Consultar Anexo C – Consentimento Informado

Continuidade/Integrado - frequência dos encontros voluntário-supervisor; discussão voluntário-supervisor sobre motivações. Tarefas - desempenho de tarefas idealizadas; feedback das tarefas; benefícios das tarefas). Relação voluntariado-serviço social-instituição (com os subcódigos: valoração da relação assistente social e voluntário; diferenças nos papéis assistente social e voluntário; semelhanças nos papéis assistente social e voluntário; valoração da relação voluntário-instituição - Características distintivas do voluntário)⁶.

3.8 Considerações Éticas

A abordagem metodológica adotada está em consonância com os princípios éticos estabelecidos pelo Comitê de Ética em Pesquisa, delineados no Código de Conduta do ISCTE (Despacho nº 86/2016- ISCTE-IUL). Este tem como princípios gerais: responsabilidade, honestidade, fiabilidade e rigor, objetividade, integridade. Desta forma asseguramos a confidencialidade e privacidade das informações, sempre garantindo o anonimato dos participantes e das instituições.

Ao longo de todo o processo de pesquisa e em particular das entrevistas, procuramos esclarecer todos os participantes relativamente aos principais propósitos da pesquisa, procedimentos e implicações. Todos os entrevistados deram o seu consentimento informado, através da leitura e assinatura do documento, dando consentimento para a recolha áudio da sua entrevista para posterior transcrição. Estes permaneceram armazenados de forma segura e acessível durante um período de cinco anos desde o final deste estudo. Findo este período, a “eventual eliminação ou destruição será feita de acordo com os requisitos éticos e legais aplicáveis, com especial consideração pelos princípios gerais da confidencialidade, proteção e segurança dos/as participantes” (Despacho nº 86/2016- ISCTE-IUL).

⁶ Consultar Anexo E – Sistema de códigos MAXQDA

CAPÍTULO 4

Análise de Dados

Para analisar os dados recolhidos, decidimos fazer a seguinte divisão do capítulo: 3.1 “Tarefas desempenhadas pelos voluntários, a sua planificação e execução”, onde serão discutidas as tarefas dos voluntários, como são planificadas e quem está encarregue, qual o papel do assistente social na própria execução, e os principais benefícios; 3.2 “Valorização do trabalho voluntário por parte do assistente social”, onde serão discutidos quais as características da relação do assistente social com o voluntário e qual a relação do papel do voluntário na instituição; 3.3. “Processo de autonomia das práticas de voluntariado”, onde falaremos no processo inicial de integração do voluntário, do acompanhamento dado pelo supervisor e como são exploradas as motivações; 3.4. “Diferenças e relações de dependência entre o trabalho voluntário e o Serviço Social”, onde exploraremos as diferenças e semelhanças entre o voluntário e o assistente social, o papel do voluntário e do assistente social, assim como as características distintivas do voluntário nas instituições; 3.5 “Modelo(s) colaborativo(s) entre Serviço Social e Voluntariado nas instituições do terceiro setor: fatores facilitadores e as barreiras para sua implementação”, onde, faremos um breve resumo dos modelos contextualizados às instituições, e terminamos com uma análise dos fatores facilitadores e problemáticas.

4.1 Tarefas desempenhadas pelos voluntários, planificação e execução

Para iniciar esta análise de dados, queremos começar pela enumeração das tarefas desempenhadas pelos voluntários. Estas têm diversas naturezas, que dependem maioritariamente da área de intervenção da associação e desempenham um papel fundamental no desenvolvimento destas.

Tabela 1 – Tarefas enumeradas nas entrevistas

Tarefas suplementares à instituição	Tarefas estruturais/estruturantes da instituição
Atividades de lazer: - Preparação de atividades sociais, de lazer e tempos livres para a instituição e respetiva execução - idas a museus, concertos, cinema, fotografia etc; - “Conversa amiga” e tutores de jovens; Atividades que estimulem capacidades dos utilizadores: - Aulas de inglês, apoio ao estudo, jogos que estimulem diversas capacidades do dia-a-dia (exemplo Monopólio para literacia financeira), role play games; aulas de informática; questões de género e direitos humanos;	Alimentação e nutrição (recepção e distribuição de alimentos, preparação de refeições e auxílio a servir);

interculturalismo; formação em inserção no mercado de trabalho...;	
Fotografar o dia-a-dia da instituição para utilizar em diversas campanhas;	Cargos de corpos dirigentes das instituições;
Auxiliar de médico e psicólogo;	Arrumar e organizar roupa doada;
Cabeleireiro	Apoio domiciliário;
Desenvolver um Business Development e Marketing	Procura de casas e quartos;
	Coordenação de um turno de voluntários.

Neste leque de tarefas concluímos que existem dois tipos: tarefas estruturadas da instituição que o voluntário tem de desempenhar por ser uma atividade essencial. Estas dependem da área de intervenção, mas podem ser distribuição de alimentos, servir refeições, apoio domiciliário, procura de quartos, coordenação de turnos de voluntários, ou até mesmo cargos de corpos dirigentes das instituições; e tarefas suplementares relacionadas com serviços que a instituição não é obrigada a providenciar, mas que acabam por se tornar um acréscimo à sua intervenção. Estas tarefas estão relacionadas com atividades de lazer, como idas ao cinema, socialização, aulas e explicações aos beneficiários. Mas também podem providenciar serviços mais técnicos como cabeleireiro, ou serviços diretamente à instituição através do desenvolvimento de um Business Development e Marketing.

Em entrevista com diversos assistentes sociais que trabalham com voluntários, estes referem-nos que as tarefas são “...um mix entre aquilo que é interesse do voluntário e aquilo que são as funções que nós temos aqui” (Assistente Social 4). Muitos reforçaram a ideia de “autonomia” e “liberdade” do próprio voluntário. “Dar aos voluntários a oportunidade de criarem dinâmicas, oportunidade de criar atividades” (Assistente Social 4). Existe sempre uma tentativa de dar abertura aos voluntários para darem “sugestões, para fazer a sua crítica, (...) algumas atividades (...) foram sugeridas por mim, pelas minhas colegas, aqui do voluntariado” (Assistente Social 2).

Porém existe sempre um limite: “Não podemos criar novas atividades só porque a pessoa quer fazer aquilo, mas há sempre alguma coisa que nós conseguimos aqui conjugar (...), a pessoa tem palavra a dizer, não é, nós não temos um pack definido do que um voluntário pode ser” (Assistente Social 1). Mesmo nas instituições onde as tarefas são mais rígidas e não existe tanta flexibilidade, os voluntários estão livres de organizar e repensar a forma como as tarefas são feitas, deixando completamente a seu cargo a operacionalidade. Assim, embora os voluntários sejam livres, têm de apresentar atividades que façam sentido na prática da instituição e que realmente possam ser favoráveis para os beneficiários, a instituição e a intervenção do assistente social.

O papel do assistente social torna-se central em todo este processo, pois *“encaminhamos [os voluntários] para qual é a melhor altura para fazer isso, qual é a melhor altura do dia para praticar a atividade”* (Assistente Social 2). Outro assistente social refere-nos: *“O nosso papel é mesmo facilitador e motivador de ideias e de gerar aqui liberdade e criatividade”* (Assistente Social 4). É neste sentido de supervisor que o papel do assistente social se tem mostrado. Mesmo quando alguns voluntários referem que não sentem o apoio do assistente social como algo superior e que sentem uma dinâmica organizacional horizontal, o assistente social está presente sempre para acompanhar o processo, encaminhar, motivar e dar feedback das tarefas.

Esta ligação é fulcral nas dinâmicas das instituições, pois muitas têm *“muito poucos recursos humanos, ou seja, nós aproveitamos a parte do voluntariado para ser mais uma ajuda”* (Assistente Social 2). E ter um recurso acompanhado e motivado é uma forma de melhorar a intervenção do assistente social e da instituição. Assim esta integração do trabalho voluntário na vida das instituições traz imensos benefícios para os profissionais, como foram enumerados pelos assistentes sociais entrevistados: *“[Os voluntários] ajudam a cumprir bastante...”,* e sem eles *“se calhar íamos ter mais rotatividade entre técnicos. Porque sem o apoio dos voluntários, se calhar devíamos estar mais cansados, (...) acho que acabam aqui por ser um balão de oxigénio que nós podemos recorrer quando estamos a ficar (...) mais apertados ao nível da quantidade de trabalho, sendo que há trabalho que nunca dá para lhes passar e há trabalho que temos que ser mesmo nós a fazer, mas algumas atividades ficam mais completas, porque eles estão cá”* (Assistente Social 5).

Nesse sentido os voluntários são *“muito úteis para toda esta operacionalização duma metodologia de projeto”* (Assistente Social 1), pois quando desenvolvem uma atividade aprovada pelos profissionais, sejam técnicos sociais ou assistentes sociais, estas têm *“sempre uma intencionalidade”* (Assistente Social 1). Assim as suas tarefas influenciam diretamente na intervenção social de forma positiva e de acordo com os objetivos do serviço social.

Porém não é apenas neste nível que podemos enumerar os benefícios dos voluntários, pois eles próprios partilham *“conhecimentos e ensinamentos”* (Assistente Social 4). Alguns assistentes sociais referiram que estes pequenos contributos são sempre positivos, *“porque nós temos sempre algo para aprender com as pessoas que vêm”* (Assistente Social 4). Existe uma oportunidade para os beneficiários e até mesmo profissionais, de aprenderem um pouco mais sobre empatia, respeito, confiança, *“tentar desenvolver, por exemplo, mais abertura mental”* (Assistente Social 2), pois todas as pessoas são diferentes e trazem diferentes perspetivas.

É com este intuito de “*trazer coisas novas*” (Assistente Social 4) que o trabalho voluntário traz também um ambiente laboral diferente. Um voluntário comentou que alguns dos técnicos com quem trabalhava lhe referiram: “*quando tu vens às quintas-feiras, o ambiente fica leve, que é uma pessoa de fora, é uma pessoa simpática, com uma energia positiva*”. Neste sentido “*melhora o clima laboral*”. E também “*junta os departamentos porque eu procuro sempre dar-me bem com todos, e então posso ali ser uma peça (...) posso juntar os vários departamentos. E é (...) a questão dos utentes verem uma cara diferente, terem atividades diferentes, poderem também saber em quem podem confiar*” (Voluntário 8).

Em conclusão, todas as tarefas desenvolvidas pelos voluntários têm um planeamento e uma execução diferentes, pois para algumas instituições, a criação de tarefas provém dos interesses dos voluntários (desde que sejam devidamente enquadrados com os objetivos e missão da instituição), e outras que são pré-estabelecidas e não têm tanta liberdade de execução (Hermansenc et al. 2018). O assistente social torna-se o elemento de ligação entre o voluntário e a instituição pois é aquele que supervisiona o trabalho deste, de forma a torná-lo relevante para a sua intervenção (Brudney & Meijs 2014). Desta forma, conseguindo motivar o próprio voluntário, poderá ter um recurso em mãos que interfere de forma positiva no seu próprio trabalho (Weiss-Gall e Caduri, 2014). Em adição, e tal como temos vindo a comentar, o serviço social tem uma grande escassez de recursos financeiros e saber utilizar o voluntariado tem consequências diretas na vida das instituições e na intervenção do assistente social (Bagnoli et al. 2015). Tarefas simples como jogar Monopólio podem transferir-se em capacitação dos beneficiários, assim como uma simples conversa durante o almoço, quando as refeições são distribuídas, pode traduzir-se como uma socialização essencial para o bem-estar psicológico do utilizador. Estas simples tarefas transformam-se em ferramentas essenciais para uma intervenção completa que consiga abranger diferentes níveis na esfera da vida dos beneficiários. Assim, esta ação demonstra ser uma ação planificada e estruturada, demonstrando que o trabalho voluntário poderá torna-se numa mais-valia e num poderoso recurso para a intervenção social (Otten et al. 2018).

4.2 Valorização do trabalho voluntário por parte do assistente social

Neste ponto analisaremos a relação do assistente social com o voluntário, em especial como esse valoriza o contributo do voluntário. Para tal, temos de começar por perceber algumas das características que nos foram referidas por voluntários e assistentes sociais, ao longo das entrevistas, de forma a compreender como esta relação é vista por ambos.

Assim, como referido por Rumping, Manders e Metz (2021), uma das respostas mais recorrentes nas entrevistas foi “*cooperação*”. E esta relação torna-se mútua pois o assistente social precisa do voluntário, para uma melhoria na sua intervenção, mas o voluntário também precisa do assistente social como supervisor. Esta característica cria uma relação quase de dependência, referenciada por um assistente social “*sem o voluntariado, não conseguia estar a exercer o papel*” (Assistente Social 2), mas também por parte do voluntário, pois precisa do assistente social para o auxiliar nas suas tarefas e para passar “*as tarefas ao voluntário*” (Voluntário 4). Desta relação de dependência nascem outras características como o apoio, entreatuda e até uma certa emancipação. Pode parecer contraditório, mas esta dependência emancipa também o voluntário, como indivíduo que poderá ter um desenvolvimento pessoal/profissional com a prática de voluntariado. Tal como foi referido por um dos assistentes sociais entrevistados: “*a nossa parte é mesmo de orientação, e dar-lhes o guia e depois deixar que sejam eles também, pronto, a serem autónomos*” (Assistente Social 1). Mas também o assistente social se torna dependente, pois deverá exercer mais tarefas caso não exista nenhum voluntário: “*Portanto, na verdade, eu acho que nós não íamos conseguir ter a amplitude que temos e satisfazer tantas necessidades como satisfazemos, das necessidades básicas que as pessoas que nós acompanhamos têm, e não conseguimos dar o salto depois para satisfazer até algumas que não são básicas*” (Assistente Social 5).

Outra característica bastante descrita no processo das entrevistas foi como era vista a hierarquia nas diferentes instituições e o papel da supervisão. Numa das instituições foi-nos referida a inexistência de hierarquia: a “*organização é horizontal, então a ideia é, estamos todos aqui, estamos todos a trabalhar com o mesmo propósito, não é para ter as hierarquias, não é para ter: eu mando, tu não mandas*” (Assistente Social 2). Esta perspetiva do assistente social está relacionada com o ambiente informal e familiar vivido na instituição, porém não significa que realmente não exista hierarquia, pois qualquer instituição requer uma hierarquia e uma diferenciação de papéis para o funcionamento da mesma. Porém este ambiente informal e familiar transmite aos voluntários que “*não vales menos por ser voluntário. Não és tratado de uma forma diferente, não és tratado com ser inferior por ser voluntário*” (Voluntário 4). Assim cria-se um sentimento familiar entre todos na instituição - “*Eu sinto mais como se fossemos amigos e família*” (Voluntário 1). Noutra instituição, outro voluntário referiu-nos que “*há um técnico de serviço social, que desempenha a sua função, mas não o vejo como supervisor. Não vejo, trabalhamos em articulação*” (Voluntário 4), mas sem nunca referir este papel familiar.

Porém nem todas as associações têm esta relação aberta, sendo que nos foi referido por um voluntário que havia uma “*relação inexistente*” (Voluntário 9) entre voluntário e assistente social. Porém, não significa que a relação seja realmente inexistente, pois existe, pode não ser tão aberta e familiar como a descrita nas instituições descritas acima. Neste caso os assistentes sociais eram apenas vistos como superiores que ditavam tarefas e que por vezes não estavam tão abertos a feedbacks por uma questão de falta de tempo.

Outra característica frisada por alguns assistentes sociais foi o aspeto motivacional, pois ambos se valorizam e se motivam para desenvolver um melhor trabalho. “*Pode ser uma relação aqui de refresh, de motivação para a equipa*” (Assistente Social 4). Mas também “*é um refresh de ideias, é uma partilha, e muitas vezes (...) até nos sentimos valorizados, porque os voluntários, quando vêm até nos dizem: (...) mas vocês fazem isto?!*” (Assistente Social 4).

E por fim, uma das mais importantes características referidas: a ideia de complemento e de concretização (Cameron, Johnson, Willis, Lloyd, e Smith, 2020). “*A gente é o complemento*” – refere um dos voluntários. Tal como já foi referido anteriormente, “*aquilo que são as necessidades de primeira linha como a habitação, a saúde, a alimentação, principalmente, a saúde e até o emprego, que são áreas que nós trabalhamos com os nossos técnicos, mas não íamos conseguir que dentro dessas áreas tivéssemos outras atividades, que os técnicos não iam ter tempo para fazer e iam deixar cair (...)*” (Voluntário 5), e nesse sentido torna-se importante haver uma diversificação de serviços prestados para melhorar toda a intervenção. Os voluntários concretizam essas ideias que muitas vezes vêm do assistente social, podem ter autonomia para executar as próprias tarefas, mas mais que isso, é a eles que o assistente social delega tarefas que ajudam a concretizar o seu próprio trabalho.

Esta relação demonstra ser um trabalho com uma dinâmica colaborativa e proactiva. Tal como um assistente social refere “*o voluntário ao domicílio é como se fosse o meu braço direito. Nós temos de articular bastante, com bastante frequência, porque ele faz um acompanhamento mais (...) próximo à família, no sentido em que está ali para dar apoio emocional, faz visitas ao domicílio, se houver alguma questão para resolver burocrática, ir a uma segurança social, ir a umas finanças (...)* Então, temos estes voluntários, que não é obrigatoriamente um trabalho que seja preciso um assistente social fazer, porque basicamente ali facilitar a comunicação e ao mesmo tempo, ensinar a pessoa, para na próxima vez conseguir de forma autónoma, ir à Segurança Social ou Finanças” (Assistente Social 3).

E assim percebemos a relação do próprio voluntariado com a instituição. Um voluntário pode trazer exatamente essa novidade à instituição e acima de tudo, ideias novas: “*Porque é*

sempre preciso também fazer atividades diferentes e às vezes nós somos 2 cabeças ou 3 a pensar” (Assistente Social 2). *“As pessoas têm sempre as suas coisas a oferecer, novos modelos, novas ideias que podem influenciar a dinâmica da instituição pela positiva”* (Assistente Social 2), ou seja, o voluntariado acaba por transformar-se numa mão extra para a intervenção do assistente social.

Porém, este torna-se numa necessidade para muitas instituições: *“A nossa associação sem os voluntários, eu tenho a certeza, seja em que projeto for, não era a mesma coisa, e eu acho que efetivamente nem seria possível darmos continuidade a este projeto porque ele está a crescer, a nossa equipa, lá está, é pequena, então os voluntários são um fator essencial. Portanto, os voluntários, pelo menos aqui da nossa associação, por mim, são muito valorizados”* (Assistente Social 3). E alguns salientaram que *“sem o tempo disponível dos voluntários, sem a vontade do voluntário, sem a vontade de criar sempre novos contatos, novas amizades, novos incentivos, sugerir coisas novas, não funciona, se não for assim não funciona. O técnico de serviço social não conseguirá trabalhar sozinho”* (Assistente Social 2).

Em conclusão, o trabalho voluntário é visto como essencial para a sobrevivência de muitas organizações, que inclusive não existiriam se não fosse por tal, tal como nos é referido por Bagnoli et al. em 2015. Um dos assistentes sociais afirma que *“ajudam a cumprir bastante, porque, ao fim ao cabo, o que acontece é, em termos técnicos, nós temos um número limite... Nós trabalhamos por financiamento (...) Há projetos que uma equipa de rua pode ter 3 pessoas a trabalhar nela, têm um budget, têm ali o orçamento finalizado, então nós não podemos ultrapassar esse orçamento. Mas aquilo que é a demanda, aquilo que as pessoas necessitam, as necessidades de cada utente, vai muito além daquilo que os nossos técnicos têm em termos horários”* (Assistente Social 5). Devido a este problema de extrema procura, torna-se necessário delegar algumas tarefas simples, tal como o assistente social 5 continua a referir: *“O que acaba por acontecer é que o meu trabalho e o trabalho da associação fica feito com maior qualidade se existirem algumas tarefas em que eu consigo delegar e que não sou eu a fazer, porque acabo de ter mais tempo para aquelas que eu efetivamente tenho que fazer e que não posso delegar a ninguém”*(Assistente Social 5). O voluntário pode ser este indivíduo que executa as tarefas não técnicas, pois *“acaba por garantir, (...)que há uma parte menos técnica (...) que passa a ser feita por outrem, para nós conseguirmos garantir que temos esse tempo para a parte técnica”* (Assistente Social 5). E seguindo esta lógica, *“é um instrumento, tal como outra ferramenta qualquer de trabalho ou metodologia, que temos à nossa disposição enquanto cientistas sociais especializados no comportamento humano e na promoção do cumprimento*

das necessidades humanas e do bem-estar social, dos direitos humanos e da sustentabilidade ambiental” (Assistente Social 5).

Em conclusão, a valorização do trabalho voluntário por parte do assistente social expressa-se na relação que ambos conseguem ter. Tal como no seguinte quadro, conseguimos sistematizar este ponto pelas seguintes categorias: cooperação; hierarquia; motivação; complemento; e dependência.

Tabela 2 - Características da relação entre voluntários e assistentes sociais referidas nas entrevistas.

Cooperação	Relação mútua, interajuda e de emancipação.
	Dinâmica colaborativa e proativa.
Hierarquia	Hierarquia dita horizontal, informal e familiar.
	Hierarquia mais forte, sem um sentido familiar.
Motivação	Motivação mútua. O assistente social procura motivar o voluntário a trazer novas atividades para os utilizadores, e os voluntários trazem ideias novas às instituições.
Complemento	Ajudam a concretizar o trabalho da instituição.
	Mão extra.
	Apoio
Dependência	Necessidade de utilização do trabalho voluntário por parte do serviço social, devido à falta de recursos.

4.3 Processo de autonomização das práticas de voluntariado

Nesta secção iremos focar-nos no processo de integração do voluntário e como é visto em cada instituição.

O processo de integração de um voluntário é diferente em cada instituição, porém em geral, sejam os assistentes sociais como outros técnicos, existe a tentativa de dar uma formação inicial, onde dão a conhecer os objetivos da instituição, formas de intervenção e dinâmicas. Assim, “fazemos sempre questão que os voluntários, quando chegam, também consigam vir connosco para o terreno, para perceberem também qual é que é a nossa forma de intervenção, as dinâmicas que nós fazemos e de que forma é que nos podem ajudar” (Assistente Social 2). Este processo revela-se bastante informal, com uma forte componente prática: “a gente começa logo a trabalhar basicamente. Não há grande formação” (Voluntário 6). Porém algumas instituições desenvolvem sessões mais informativas e formais, “tive uma aula, (...) eram várias pessoas, com uma médica que nos deu as instruções de como manipular, literalmente manipular com as mãos, a comida”, “primeiro tive a formação e depois é que fui ao centro” (Voluntário 9). Fosse

qual fosse a forma da formação inicial, todos os entrevistados afirmaram e reforçaram que sentiam que podiam sempre *“perguntar o que é que é isto, como é que funciona esta parceria, porque é que a candidatura é assim ou para isto... estavam sempre disponíveis a explicar”* (Voluntário 3). Uma das instituições faz um dia completo de integração. Neste dia eles explicam como funciona a instituição, que tarefas podem desempenhar, quais os diferentes departamentos. Assim o voluntário poderá conhecer as diferentes vertentes e perceber onde melhor se poderá enquadrar. *“Esse chamamos sempre o dia de integração. Depois desse dia de integração, damos sempre margem para a pessoa estar à vontade, ir circulando na instituição, conhecendo as pessoas e, no fundo, pensar o quê que ela gostaria de fazer, ou em que se gostaria de encaixar”* (Assistente Social 4).

Porém algo que não foi muito unânime, foi quem estaria encarregue deste processo de integração. Dependendo da instituição poderia ser o assistente social, um técnico, um administrativo, ou coordenadores em geral. Um dos assistentes sociais afirma: *“é o papel da equipa toda, porque nós vamos dividir-nos em tarefas”* (Assistente Social 2). Nesta instituição específica não havia uma divisão tão grande, mas noutra, existem projetos específicos onde cada um tem um supervisor diferente: *“o projeto educativo a nível de voluntariado não passa muito por mim”,* mas *“domicílio, é comigo”*. *“Entrevistas, sou eu que as faço, com os voluntários, para tentar perceber a disponibilidade, os horários quais... qual é objeto, ou seja, tentar também conhecer o voluntário, porque eu tento depois, apesar de ser muito pouco, é só numa entrevista, mas tento perceber mais ou menos a personalidade e adequar às famílias também”* (Assistente Social 3).

Estas dinâmicas criadas nos primeiros dias da prática de voluntariado são muito importantes, e demonstram que as instituições dão muita importância e acima de tudo, a que os voluntários se envolvam, conheçam a causa e os utilizadores (Weiss-Gall e Caduri, 2014). *“Na primeira semana fazemos sempre ritual até que conheçam a maioria das pessoas. Depois vamos apresentando-os às famílias que vão aparecendo, depois não temos só jovens, vêm também os familiares ao atendimento”* (Assistente Social 2). Um dos voluntários afirma: *“no início, foi acordado que num mês ou dois eu apenas observava”* (Voluntário 2). Porque é a partir desta observação que conhecia melhor os utilizadores e a forma como a instituição interagia com eles.

Assim estas primeiras semanas são de descoberta, seja para o voluntário, mas para o supervisor, que tentam perceber a personalidade do voluntário: *“Nós damos cerca de 2 semanas, fazemos reuniões de equipas, onde conseguimos perceber um voluntário, o quê que*

está a achar se há alguma dificuldade que ele tenha encarado logo. Ao fim dos primeiros dias, nós acabamos sempre por dar aos voluntários a oportunidade de criarem dinâmicas, oportunidade de criar atividades, se vierem com um programa de que têm de implementar, ou se têm de criar uma atividade, têm toda a abertura para chegar ao pé de nós e fazê-lo” (Assistente Social 1).

Depois deste momento inicial é importante dar uma continuidade ao processo de forma que este seja cimentado. Assim existem instituições que tentam integrar o próprio voluntário em dinâmicas mais sérias da instituição. *“Também muitas vezes vamos levando estes voluntários no início às reuniões com parceiros, ou então vamos mesmo de propósito com eles à associação de moradores para saberem que têm mais este recurso no bairro e na equipa, participam depois também connosco as reuniões de equipa, nas assembleias gerais da associação (...) fazemos sempre um jantarzinho partilhado e assim também o resto dos corpos diretivos e o Conselho fiscal, e não sei quê, vai conhecendo também as pessoas”* (Assistente Social 1). Desta forma, o voluntário pode ganhar um espírito de pertença à instituição, motivando-se para diferentes tarefas, e inculcando uma certa confiança mútua, o que pode resultar numa maior autonomia. Ao inserir o voluntário na verdadeira dinâmica da associação, também este sente que pode fazer mais, avaliar melhor as situações e ser cada vez mais útil.

No sentido de perceber esta integração no projeto, é importante perceber se existem encontros recorrentes entre supervisores e voluntários. Porém quase todos os voluntários e supervisores responderam que não havia nenhum momento específico, apenas momentos informais. Estes momentos informais dão-se de diversas formas: conversar antes da saída do voluntário, por telefone. Entre outros. Um dos voluntários afirmou: *“quando a coisa, por exemplo, fica resolvida, eu digo sempre à [assistente social] e ou então pergunto-lhe (...) como é que se faz aquilo ou como não sei quê, portanto. Sinto todo o apoio”* (Voluntário 5). Esta afirmação demonstra o interesse por parte do voluntário, mas também o assistente social deverá ter esta iniciativa: *“ao fim do mês, tento sempre contactar todos, apesar de já ter falado, se calhar com uma ou outra, não sei quantas vezes no mês, mas só mesmo para follow up”* (Assistente Social 3). Noutros casos, alguns assistentes sociais também nos referiram que tinham reuniões periódicas com toda a equipa, onde incluíam os voluntários, para ter uma perspetiva de como o trabalho estava a correr ou se precisavam de ajuda: *“temos reuniões às quartas-feiras”, onde a “partilha sempre por parte dos voluntários é um dos pontos de ordem de trabalho, que é partilharem como se estão a sentir, partilharem atividades que pensaram, partilharem formas de agir que às vezes podem não perceber”* (Assistente Social 2). Depois há

outras instituições com reuniões mensais, ou anuais. Mas mesmo nestes casos, os momentos informais são os mais importantes. Algumas questões surgem no momento e é mais simples esclarecer-las imediatamente: *“as correções a acontecer são faladas logo no local”* (Voluntário 9). Assim, este acompanhamento torna-se fulcral, pois este também tenta gerir a motivação do voluntário: *“...é necessário dar uma atenção também aos voluntários, não é despejá-los para uma família e pronto”* (Assistente Social 3). Mas existem instituições que *“não têm muito essa preocupação”* (Voluntário 10), e que *“quando existe a desistência de algum voluntário, não é questionado o motivo nem existe a tentativa de analisar a razão pela saída”* (Voluntário 9). Nesse sentido, não existe uma tentativa para perceber a razão para a não continuidade do voluntário.

Quando entrevistamos os voluntários e os assistentes sociais relativamente a este tema, tínhamos como objetivo perceber qual era o papel do supervisor na estimulação da motivação do voluntário, de forma a promover a continuidade do seu trabalho. Da parte do assistente social foi-nos referida a *“...abertura da equipa para ouvir e para estar também presente”* (Assistente Social 2), assim um voluntário sente que *“pode partilhar”* (Assistente Social 2). Como outro assistente social referiu: *“Eu tento sempre manter contato com eles para também mostrar que estou presente e que valorizo muito o trabalho deles”* (Assistente Social 3). Apesar da falta de tempo para fazer um acompanhamento ao voluntário, existe sempre uma enorme disponibilidade e valorização do trabalho que está a desenvolver.

Depois de questionar os voluntários relativamente à questão da continuidade, obtivemos sempre a mesma resposta: auto-motivação. Este demonstra ser um fator interno e não externo, referindo que são eles próprios os promotores desta ação. Um dos voluntários comentou que se não existe auto-motivação: *“É difícil, (...) porque os técnicos estão muito presos noutras outras questões. E não podem estar a pedir para motivar, para dar miminhos, para estar... Tipo pode, mas então não é um sítio para ti. Se calhar, tens que ir num outro tipo de voluntariado”* (Voluntário 3). E assim um dos motivos para manter um voluntário é através do altruísmo do próprio e do seu perfil como pessoa, da sua personalidade, forma de ser, da sua vontade e persistência. *“Manter a motivação de: o que tu estás a fazer é importante, vai fazer uma diferença e é importante”*.

Porém essa continuidade não se prende apenas com fatores internos. Um dos fatores externos mais determinantes está relacionado com a própria reação dos utentes à presença de voluntários. *“Ver a felicidade estampada na cara das pessoas, é super gratificante e é isso que, principalmente, me motiva continuar a ir lá, é saber que quando vou lá, não sei porquê, sinto*

que o ambiente é muito leve, as pessoas tratam-me muito bem” (Voluntário 8). Outros fatores externos, estão relacionados com as dinâmicas estruturais das instituições. Um desses fatores é o horário de trabalho da instituição, pois muitas estão abertas apenas em horários laborais (9h-18h), não flexíveis. Assim, torna-se difícil ter horários compatíveis para a prática de voluntariado, pois estes exercem a sua atividade profissional no mesmo período (Assistente Social 4 e 5); falta de formação inicial que consiga perceber as motivações do voluntário e gerilas um pouco mais em relação às necessidades da instituição (Assistente Social 5); localização da instituição, que por vezes não é de fácil acesso (Assistente Social 4); e o público-alvo (Assistente Social 1, 2 e 3).

Ao longo deste ponto tentamos perceber como é gerido o trabalho voluntário e como a integração desses é um elemento fulcral para uma autonomia positiva deste recurso. Assim, dando mais voz ao voluntário e percebendo um pouco as suas motivações, é possível explorar este recurso de forma que este complemente o trabalho na instituição. A seguinte tabela faz o resumo dos diferentes processos de integração praticados pelas diferentes instituições, de forma a concluir este ponto. A seguinte tabela faz o resumo dos diferentes processos de integração praticados pelas diferentes instituições, de forma a concluir este ponto.

Tabela 3 - Processo de integração nas instituições entrevistadas.

		IES1	IES2	IES3	IES4	IES5
Processo inicial para dar a conhecer os objetivos e missões, tarefas a desempenhar	Formal					X
	Informal	X	X	X	X	
	Pontual	X	X	X		X
	Dia completo				X	
Quem está encarregue do processo inicial	Assistente social				X	
	Outro técnico		X			
	Toda a equipa	X		X		
	Voluntário					X
Processo de integração - as primeiras semanas	Observação do público-alvo	X	X	X	X	
	Reuniões frequentes	X				
	Disponibilidade do assistente social e técnico para esclarecer dúvidas	X	X	X	X	X

Processo de integração - inclusão do voluntário	Participação em atividades estruturais da instituição	X				
	Convívio na instituição	X				
	Convívio fora da instituição	X		X		X
	Reuniões formais frequentes	X				
	Reuniões informais frequentes	X				
	Sem reuniões, mas sempre disponíveis ao esclarecimento de dúvidas		X	X	X	X
	Disponibilidade do assistente social e técnico para esclarecer dúvidas	X				
Exploração da motivação	Motivação interna do voluntário	X	X	X	X	X
	Motivação externa do voluntário	X	X	X	X	

4.4. Diferenças e relações de dependência entre o trabalho voluntário e o Serviço Social

Neste ponto iremos analisar melhor as principais diferenças e semelhanças entre as tarefas do assistente social e do voluntário.

A primeira diferença é o profissionalismo. Um assistente social tem um *“olhar técnico, ou seja, um olhar que teve estudos por trás, portanto, existiu aqui uma licenciatura ou um mestrado associado a esta prática, portanto, não é uma prática voluntária, é uma prática técnica e profissional”* (Assistente Social 5). Ao contrário dos voluntários, *“nós estamos aqui, é a minha profissão, eu estudei para isto, eu estou a receber por isso. E o voluntário não, o voluntário faz por, de bom grado porque quer ajudar e porque efetivamente acho que os voluntários são altruístas”* (Assistente Social 5). Assim os voluntários não têm esta componente de profissão, como foi referido nos capítulos anteriores, pois não são especialistas. Como foi referido por outro assistente social: *“é como se fôssemos agora para o hospital (...) vestíamos a bata e fingíamos que éramos profissionais de saúde”* (Assistente Social 1). Daí haver uma exigência de resposta muito maior por parte do assistente social, *“há uma exigência de conseguirmos respostas mais efetivas do que os voluntários”* (Assistente Social 5).

Para juntar a estas responsabilidades, o assistente social acaba sempre por ter aquele *“trabalho burocrático que não se pode fugir”*, enquanto *“um voluntário não está metido nestas tarefas”*. *“O voluntário está muito mais relaxado no trabalho. Não estás responsável por nada”*.

de burocrata. E acho que em todos os trabalhos, a parte burocrática, é a parte mais chata, que dá mais ansiedade, dá mais trabalho... estás responsável por muitas questões que não são nada engraçadas, são obrigatórias, tens que cumprir em todos os trabalhos ninguém gosta. Então, um voluntário tem esta liberdade de não ter tarefas burocráticas, quase... tens, mas não tens que escrever projetos, mandar e-mails, parcerias” (Voluntário 3).

Tudo isto se resume em graus de responsabilidades diferentes, onde o assistente social tem de “agir, e (...) resolver de qualquer forma as adversidades ou tudo o que acontecer no dia-a-dia”. Têm “que perder um pouco de tempo a pensar em soluções, porque as pessoas vêm procurar soluções, vêm nos procurar para conseguirmos fazer diferente” (Assistente Social 2). Assim têm vínculos diferentes. O assistente social acaba por ser remunerado e tem que se apresentar num ambiente laboral, enquanto o voluntário não tem essa obrigação. Tal como um voluntário descreveu: “estou lá mesmo de livre vontade, se eu não puder não vou, se eu puder, vou. Não tenho nem responsabilidade, nem obrigações, nem quero que me deem nada em troca, portanto eu estou lá porque quero mesmo, não assinei protocolo nenhum, é tudo palavreado” (Voluntário 8). Mas não significa que não haja responsabilidade ou vínculo, mas são graus diferentes. “Têm responsabilidades enquanto voluntários, mas é diferente da minha postura... (...) é diferente se eu tiver uma pessoa da minha equipa a faltar, ou se eu tiver um voluntário a faltar, portanto, ambos são necessários e são diferentes um do outro” (Assistente Social 5).

Outro fator que acaba por ser diferenciador é a disponibilidade, e esta é tida a diferentes níveis, muitas vezes dependendo do tipo de organização. O assistente social tem uma disponibilidade laboral, ou seja, das nove às seis, aos dias de semana. Nesse sentido, deverá resolver o seu trabalho nesse horário. O voluntário poderá ter um pouco mais flexibilidade, muitas vezes não conseguindo esse horário clássico, mas, dependendo das tarefas, está disponível quando o assistente social não pode, porém por períodos mais breves (Assistente Social 5). Para tal este tempo tem de ser usado de forma significativa: “Eu quando vou fazer voluntariado eu gasto para aí umas 4 horas, a ir e voltar. Abdico do meu tempo” (Voluntário 10). E nesse tempo os voluntários têm de procurar uma satisfação pessoal, “eles estão lá porque querem sentir-se úteis (...) Querem sentir-se relevantes que também faz muito bem à autoestima (...) Aquelas horas para os voluntários não têm esse valor [monetário], ou seja, a satisfação e a vontade de continuar, tem que ser mesmo pelo que estão a fazer, e não por serem remunerados” (Assistente Social 5).

A remuneração é outra grande diferença. “O voluntário, faz isto sem ter a expectativa de receber nada ao nível de remuneração monetária em troca (...). Porque o meu tempo está a ser

remunerado, tem um valor e para a pessoa aquilo que vai buscar àquela tarefa, não é mesmo que eu vou buscar”(Assistente Social 5). Neste sentido um assistente social pode ir buscar, para além de satisfação profissional, e por vezes pessoal, mas *“eu tenho aqui um valor à hora”* (Assistente Social 5).

Isto dá uma maior liberdade ao voluntário de realmente fazer aquilo que lhe traz prazer, deixando mais uma vez, a parte “chata” das burocracias para o assistente social, ou supervisor. Tal como um dos voluntários comentou: *“se eu não quiser fazer qualquer coisa, não o tenho que fazer, e também não estão à espera que o faça”* (Voluntário 8).

Assim o supervisor, que muitas vezes é o próprio assistente social, ganha mais um papel. Acaba por tornar-se um coordenador, orientador, facilitador e motivador de ideias dos próprios voluntários, pois dessa forma podem maximizar a sua intervenção, dando-lhe um papel mais personalizado. *“O voluntário é uma ferramenta, é uma pessoa que dispõe do seu tempo, durante um x período que decide dar, ou por mês, ou por semana ou diariamente, que deve ser incluído como uso assistencial da nossa caixa de ferramentas (...) depois de ter esse diagnóstico feito, o projeto montado, o sistema de motorização, os objetivos e as metas (...) e a avaliação (...) então eu vou inserir esse voluntário no plano de ação, no exercício de atividades ou tarefas que concorrem com os meus objetivos gerais e específicos e para as metas que quero atingir com uma determinada intervenção”*(Assistente Social 1). Nesse sentido *“o assistente social tem muito mais um papel de coordenação dos tipos de apoio e de ajudas”*, tendo a *“organização dos utentes e a organização dos voluntários”* (Assistente Social 1). Tal como um dos assistentes sociais referiu: *“eu oriento o voluntário, o voluntário oriente a família”* (Assistente Social 3), e assim o *“voluntário acaba por ser um bocadinho, com a minha orientação, desempenha tarefas”* (Assistente Social 3)”.

Para concluir é necessário perceber o que na prática resultam todas estas diferenças. Porque todos estes pontos influenciam a relação entre os utentes, assistentes sociais e/ou supervisores, e voluntários, tendo resultados diferenciados. *“Os técnicos têm uma parte de trabalho burocrático que não se pode fugir, que não deixa muito tempo para estar a pé das crianças e dos jovens ou mesmo ter esta relação e ter este, este tempo para organizar atividades ou para jogar, para conversar”* (Voluntário 3). Esse papel passa para o voluntário, deixando a parte técnica completamente para o assistente social. *“Um voluntário que não está metido nestas tarefas burocráticas tem muito mais tempo para cultivar este tipo de relação”* (Assistente Social 2), pois existe uma *“disponibilidade de estar à conversa, com atividades, propostas, uma mente mais livre, e mais criativa, mais disponível neste sentido”* (Assistente Social 2). A

diferença entre este apoio mais formal e informal é o que distingue o trabalho voluntário do trabalho desenvolvido pelo assistente social. É esse que se torna numa ferramenta e numa personalização da intervenção social e que faz uma grande diferença no sector social.

Porém também existem algumas semelhanças no trabalho voluntário e do assistente social. Algumas já têm sido referidas de forma muito leve como por exemplo a existência de vínculos, pois estes existem, mas de graus diferentes (Assistente Social 5).

O grau de compromisso, que também está ligado ao vínculo, acaba por ser outra semelhança. Neste sentido, existe *“um compromisso e há uma responsabilidade daquilo que é feito”* (Assistente Social 5).

O facto de existir um trabalho direto com as pessoas, seja o voluntário como o assistente social, trabalham para os utentes, *“ou seja, uma intervenção social com o objetivo de melhorar a vida da população acompanhada”* (Assistente Social 5). Este facto requer uma empatia por parte dos dois, assim como uma disponibilidade para *“ouvir a pessoa e de estar presente naquele momento”* (Assistente Social 5), e tudo isto tem que estar ligado a uma força de vontade, *“saber estar, estar e ser”* (Assistente Social 2).

E por fim, ambos têm *“a oportunidade de encarar a comunidade”* (Assistente Social 1), ou seja, perceber *“quais são os problemas, quais são as problemáticas envolventes”*(Assistente Social 1), de desenvolver actividades, mas também auxiliar as comunidades no seu quotidiano (Assistente Social 2).

Em conclusão, podemos encontrar as principais semelhanças e diferenças na seguinte tabela.

Tabela 4 - Diferenças e semelhanças entre assistentes sociais e voluntários

	Assistente social	Voluntário
Diferenças	Profissional	Não profissional de cariz didático, de lazer, hobby.
	Responsabilidade profissional	Responsabilidade pessoal, princípios
	Disponibilidade laboral e total	Disponibilidade flexível pontual e física
	Relação profissional com os utentes	Relação de convivência com os utentes
	Autonomia toda na gestão do seu trabalho	Autonomia para a realização de tarefas
	Motivação relacionada com a satisfação profissional e remuneração	Motivação pessoal, relacionada com a personalidade do indivíduo
	Remuneração	Doação de tempo

	Pressão institucional e profissional	Liberdade e descontração na execução de tarefas
Semelhanças	Respeito para com os utentes, as instituições e o trabalho de todos.	
	Responsabilidade (a níveis diferentes)	
	Disponibilidade (a níveis diferentes)	
	Contato com os utentes e comunidade	
	Motivação pessoal	

4.5 Modelo(s) colaborativo(s) entre Serviço Social e Voluntariado nas instituições do terceiro setor: fatores facilitadores e as barreiras para sua implementação

Neste ponto tentaremos analisar como cada instituição tem trabalhado com os voluntários e que tipo de modelo poderão seguir. Como descrito nos capítulos anteriores, escolhemos três modelos colaborativos entre Serviço Social e Voluntariado: *Ampliar*, *Discreto* e *Assistência/Preenchimento de lacunas* (Cameron, Johnson, Willis, Lloyd e Smith, 2020) No primeiro modelo o voluntário existe como um acréscimo aos serviços já existentes. O grande objetivo é enriquecer a intervenção do assistente social e da instituição em si. Existe uma valorização do trabalho voluntário reconhecido por todos. O modelo *discreto* é centrado no trabalho autónomo dos voluntários, na medida em que podem desempenhar tarefas por eles desenhadas. Aqui o papel do assistente social é apenas um supervisor, e a instituição acaba por ganhar uma grande dependência no trabalho voluntário, e sem eles não conseguem alcançar os seus objetivos. O modelo de *Assistência/preenchimento de lacunas*, os voluntários trabalham lado a lado com os técnicos, e preenchem lacunas que existem no serviço. Os dois últimos modelos são bastante parecidos, a grande diferença é que no último existe uma substituição de um profissional por parte de um voluntário, muito devido à falta de financiamento. De seguida podemos encontrar uma tabela relativa às instituições e tarefas, e se existe algum modelo onde se podem enquadrar.

Tabela 6 - *Quais modelos que se enquadram nas vivências das instituições.*

	Tarefas	Ampliar	Discreto	Assistência/Preenchimento de lacunas
IES1	Corpos directivos			X
	Mentoria de jovens		X	

	Voluntários externos	X	X	
IES2	Atividades de lazer	X		
	Distribuição de cabazes		X	
IES3	Armazém de roupa		X	
	Apoio escolar		X	
	Apoio domiciliário		X	
IES4	Atividades de lazer	X		
IES5	Alimentação/nutrição			X

Na IES1, a divisão é feita: cargos de corpos dirigentes, que devido ao sistema em Portugal, os cargos diretivos de associações normalmente não são remunerados por lei. Este modelo apresenta-se relacionado com a assistência/preenchimento de lacunas. O voluntariado desempenhado pelos jovens que sempre estiveram ligados ao projeto, pois acabam por ser mentores dos mais jovens, mas também mãos extra para outras atividades. Este acaba por se encaixar no modelo ampliar, pois enriquece a experiência dos utilizadores, adicionando valor às ações dos técnicos. Os voluntários ditos externos, podem também ser incluídos neste modelo quando têm ações como dar explicações, e algo mais pontual, porém os voluntários estrangeiros, muitas vezes vêm desempenhar tarefas de dinamização de atividades, pelo que se podem incluir no modelo discreto, pois gozam de uma grande autonomia e independência, podendo ser eles próprios a organizar as atividades da associação, e sem estas ações alguns dos objetivos não seriam alcançados.

A IES2 procura seguir um modelo ampliar. Assim, idas ao cinema, passeios, ou simples aulas de inglês dão aquela parte extra que os assistentes sociais e outros técnicos não conseguem, mais uma vez, enriquecendo a experiência do utilizador. Porém existem os voluntários que ajudam na distribuição de cabazes, e acabam por se enquadrar no modelo discreto. Embora não sejam tarefas preparadas por eles, são tarefas autónomas que envolvem atividades cruciais que precisam do tempo que os voluntários disponibilizam.

Na IES3, todas estas tarefas estão inseridas no modelo discreto, no sentido que os voluntários prestam serviços autónomos, com atividades por si preparadas, desde que dentro do próprio objetivo e missão da instituição. Neste caso, os técnicos e assistente social têm um papel de supervisor, perdendo um pouco o contacto com os utentes.

A IES4 enquadra-se num modelo ampliar, procurando melhorar os serviços já existentes para os seus utentes e famílias. Porém o interesse dos voluntários também é valorizado, dando-lhes liberdade de trazer novas dinâmicas à instituição. Assim conseguem uma sintonia entre a autonomia do voluntário, a dependência destes e os objetivos da instituição.

A IES5 tem como principal característica ser movida por trabalho voluntário. Esta trabalha no ramo alimentar, e na ajuda alimentar a indivíduos com dificuldades, não tendo um cariz interventivo tão grande como as anteriores. Nesse sentido, existem assistentes sociais, muitas vezes externos e ligados aos órgãos políticos locais, que fazem a seleção dos agregados aos quais se deve providenciar refeições. Depois desta seleção, os utilizadores são distribuídos pelos diversos centros, consoante a sua área de residência, porém este processo já é feito por voluntários que têm diversas tarefas, desde a distribuição e preparação das refeições aos utilizadores, como a coordenação de voluntários, e a recolha de alimentos dos diversos parceiros. Este modelo acaba por se encaixar no modelo de assistência/preenchimento de lacunas.

Depois de analisado o perfil de cada instituição relativamente ao modelo que mais se enquadra às suas realidades, queremos analisar os fatores que facilitam tais colaborações e as problemáticas para a mesma implementação.

Esta dinâmica do Serviço Social e trabalho voluntário nas instituições depende dos recursos disponíveis que cada uma dispõe, em especial recursos financeiros. A problemática dos recursos financeiros na área social não é algo novo, “*temos muitos poucos recursos humanos, ou seja, nós aproveitamos a parte do voluntariado para ser mais uma ajuda*” (Assistente social 2). Ao longo dos anos tem vindo a acentuar-se e para tal, procuram-se diversas soluções na sociedade civil (Manetti, Bellucci, Como e Bagnoli 2015). Assim, a falta de recursos apresenta-se como um fator facilitador desta relação, pois a sociedade tem de saber adaptar-se de forma a tentar resolver os seus problemas.

Outro fator que merece ser analisado é a motivação, e neste caso dos dois lados. A motivação da instituição em receber voluntários, e a motivação do voluntário em doar o seu tempo. O espírito altruísta do voluntário é o que joga mais para a existência desta motivação, pois sendo o voluntário também um recurso, se este estiver motivado, se sentir que está a ser útil numa determinada causa, vai querer fazer mais, o que é uma mais-valia para a própria instituição, *“o que tu estás a fazer é importante, vai fazer uma diferença e é importante”* (Voluntário 3). A instituição também tem a tendência a motivar-se para receber mais voluntários e alterar completamente o seu ambiente laboral para melhor. Tal como o assistente social 4 afirmou *“E, por outro lado, também são ideias diferentes, que acabam por nos estimular a nós também, enquanto profissionais, eu acho que essa também é uma mais-valia do voluntariado. Criar também aqui outro estímulo até a própria equipa, tanto beneficia toda a gente”*.

Neste sentido, também a estrutura organizacional poderá ajudar nesta colaboração. As organizações são diferentes, e interagem de maneiras diferentes internamente, algumas podem não ter um ambiente propício a ações de voluntariado. A maioria das organizações entrevistadas tinham uma dinâmica horizontal, e sempre de carácter bastante informal, deixando o voluntário à vontade para apresentar ideias. Esta comunicação informal facilita a relação entre as partes e torna-se benéfico para ambos, pois coloca ambas as partes em comunicação de forma relaxada. *“Então não sinto que eles sejam superiores a mim. Eu sinto mais que somos como amigos e família e realmente nos comportamos dessa maneira, tipo, sim mano e esse tipo de coisa (...) claro, eu tenho respeito por eles (...) como meus colegas e tudo mais, mas eu nunca me sinto... tipo, menos valorizada, (...) talvez seja mais política da associação que a gente tem, que estamos todos na mesma página, no mesmo nível”* comenta o voluntário 1 sobre a relação com os supervisores.

E por fim, a área de intervenção. Como referi, cada instituição poderá recorrer a diferentes modelos devido à área de intervenção de cada instituição. Assim, o tipo de relação que existe com os utentes no caso de uma instituição que trabalhe numa área interventiva da alimentação e nutrição, será diferente de uma que trabalho no apoio à infância.

Relativamente às problemáticas que podem existir, algumas encontram-se relacionadas com os fatores acima enumerados. Uma das primeiras é a noção de compromisso, principalmente por parte do voluntário. *“Com algum esforço vai-se conseguindo elaborar algumas tarefas, não no tempo desejado. Pois existe muita falta de voluntários que queiram assumir alguma responsabilidade, sobrando sempre para os mesmos”* (Voluntário 9). É difícil manter um voluntário motivado, que a única coisa que pode ganhar pela sua experiência é satisfação pessoal, ou eventualmente para os mais jovens, experiência profissional para enriquecer o próprio Currículo. Neste sentido o compromisso pessoal para dar continuidade ao projeto é de extrema importância, mas nem sempre existe, e por isso nem sempre é fácil manter um voluntário durante anos.

Para além do compromisso, da gestão de expectativas e motivações, o tempo e a disponibilidade também se apresentam problemáticas. Em Portugal, o horário laboral é muito pouco flexível, e por isso, as instituições trabalham também nesse horário, pelo que se torna incompatível na vida do voluntário. Apenas as instituições com oportunidades de voluntariado em horários pós-laborais é que têm demonstrado ter um número bastante alto de voluntários. *“Em Portugal, nós não temos muita margem, até em horário de trabalho (...) eu trabalho das 9 às 5 (...) Hoje estou aqui em casa, posso facilmente ir buscar as minhas filhas, mas quando estou lá do outro lado, eu só chego às 6 e tal a casa (...) se ainda tivesse essa vontade de doar o meu tempo era complicado, porque ou tirava ao fim de semana, ou então já não tinha margem no meu dia para isso. Portanto, a realidade é muito assim, ou são pessoas mais velhas ou são pessoas naquela transição entre terminar a faculdade e encontrar o trabalho”* (Assistente social 4).

Outra problemática é o público-alvo, pois nem sempre é fácil trabalhar com pessoas com algum tipo de deficiência física, ou crianças e adolescentes de bairros sociais. Nem todas as pessoas têm a capacidade para entender indivíduos que fujam à norma e isso pode também ser um fator desmotivacional que causa problemas para a implementação de diversos modelos. *“Uma atividade puxada, difícil com jovens complicados com famílias com multi problemáticas, e as pessoas idealizam muito esta questão do voluntariado como (...) fazer obem à sociedade, como dar o meu tempo mas depois querem que aquilo corra tudo segundo uma determinada expectativa, que é: eu vou dar explicações a estes jovens, então imaginam (...) miúdos de classe média, (...) mas com estes jovens não é possível porque eles não aparecem sempre todos os dias os mesmos, não têm essa assiduidade e com espírito compromisso estamos a trabalhar com eles, aparecem à hora que lhes apetece”* (Assistente social 1).

Assim, percebemos que não existe um modelo universal usado por todas as instituições, tal como Rochester em 1999 desenvolveu: *One Size Does Not Fit All: Quatro modelos de envolvimento de voluntários em pequenas organizações voluntárias*. Todos os modelos trazem vantagens e desvantagens, e estes deverão ser adaptados aos voluntários ou à instituição. Neste sentido é possível encontrar associações como a IES1 que dependendo da tarefa se poderá enquadrar em diversos modelos, ou então a IES3 que consegue generalizar o tipo de modelo para todas as tarefas desenvolvidas pelos voluntários.

Como conclusão, ao relacionar este comportamento institucional e os modelos de coordenação analisados - *Ampliar, Discreto e Preenchimento de Lacunas*, percebemos que a relação de dependência entre o voluntário e assistente social pode ser um elemento central na escolha de modelos. Para tal, o modelo ampliar apresenta uma vantagem perante os outros que é difícil de superar: o baixo nível, ou até mesmo inexistência, de dependência do trabalho voluntário. Neste sentido, o voluntário apenas desempenha tarefas que visam enriquecer a intervenção do assistente social, sem nunca comprometer o seu trabalho. Já nos modelos seguintes, isso não acontece, porque os voluntários desempenham tarefas cruciais para o funcionamento da instituição e para a intervenção do assistente social.

Conclusões

A pesquisa realizada para esta dissertação em Serviço Social proporcionou uma visão profunda e esclarecedora sobre o papel do voluntariado nas instituições de economia social, especialmente em coordenação com os assistentes sociais. As questões de partida e os objetivos estabelecidos foram esclarecidos por meio de uma metodologia de estudo de caso exploratório qualitativo. Tal metodologia permitiu uma compreensão aprofundada das práticas e vivências de coordenação do trabalho voluntário e das dinâmicas que envolvem os assistentes sociais e voluntários nas instituições de economia social em Portugal. Nesta conclusão, destacaremos as principais considerações obtidas ao longo desta investigação, enfatizando a relevância das descobertas e apontando para possíveis direções futuras de pesquisa e intervenção.

Primeiramente, identificamos os papéis desempenhados pelos voluntários nas instituições de economia social. Concluímos que esses papéis são variados e adaptados às necessidades e recursos de cada instituição. Alguns voluntários têm a liberdade de desenvolver tarefas de acordo com seus interesses, desde que estejam alinhadas com a missão da instituição, enquanto outros seguem tarefas predefinidas. O assistente social desempenha um papel fundamental na supervisão e orientação dessas tarefas, garantindo que essas contribuam para a sua intervenção social e da instituição. Assim, existe uma ressalta que a importância do voluntariado se torna uma valiosa fonte de recursos para a intervenção social, capaz de impactar positivamente os beneficiários.

Em segundo, exploramos a valorização do trabalho voluntário por parte dos assistentes sociais. Constatamos que a valorização está intrinsecamente ligada à qualidade da relação entre assistentes sociais e voluntários. Essa relação pode ser caracterizada por diferentes dinâmicas, como cooperação, hierarquia, motivação, complemento e dependência. A cooperação mútua e o reconhecimento da importância do trabalho voluntário são essenciais para a valorização desse trabalho pelos assistentes sociais. Além disso, a dependência do trabalho voluntário por parte de algumas instituições devido à escassez de recursos financeiros, ressalta a importância do voluntariado na economia social e na intervenção social.

Em terceiro, analisamos o processo de autonomização das práticas de voluntariado, desde o processo de integração inicial até à continuidade da atividade de voluntariado. Concluímos que a importância de uma integração eficaz dos voluntários e da exploração da motivação pessoal são essenciais para a sustentabilidade do voluntariado. Para além disso, reconhecemos

que a motivação pessoal é um fator-chave na retenção dos voluntários, daí a necessidade da exploração de estratégias de gestão de voluntariado que promovam o envolvimento contínuo e o desenvolvimento pessoal dos voluntários.

Em quarto, delineamos as diferenças e semelhanças entre assistentes sociais e voluntários, destacando as suas responsabilidades, motivações e relações no contexto das instituições. Apesar das diferenças de formação e papel, ambos compartilham um profundo respeito pelos beneficiários e pelo trabalho que realizam. Esta compreensão mútua é essencial para o estabelecimento de um ambiente colaborativo e para a maximização do impacto social.

Por fim, em quinto, analisamos modelos colaborativos entre o serviço social e o voluntariado, identificando três abordagens principais: *Ampliar*, *Discreto* e *Preenchimento de lacunas*. Concluímos que não há um modelo único que se aplique a todas as instituições, e a escolha de uma abordagem específica deve ser feita com base nas necessidades e recursos de cada. Cada um desses modelos possui vantagens e desvantagens específicas, mas o modelo "*Ampliar*" destaca-se como aquele que permite que os voluntários enriqueçam a intervenção do assistente social e da instituição. Este promove um equilíbrio entre a autonomia e a colaboração, de forma que a própria instituição não se veja dependente do trabalho voluntário.

Porém esta dissertação apresenta diversas limitações que gostaríamos de comentar. Primeiramente, o estudo de caso exploratório qualitativo realizado concentrou-se num número limitado de instituições em Portugal, apenas 5, sediadas em Lisboa, o que pode limitar a generalização dos resultados. Além disso, a recolha de dados baseou-se em entrevistas, o que pode estar sujeito a respostas tendenciosas por parte dos participantes. Também reconhecemos que as dinâmicas entre assistentes sociais e voluntários podem variar em diferentes contextos culturais e organizacionais, e essas diferenças não foram abordadas em profundidade neste estudo.

Em conclusão, esta dissertação representa-se apenas como um ponto de partida, e é importante continuar a investigação nesta área, explorando ainda mais as dinâmicas entre assistentes sociais e voluntários, bem como as implicações práticas para a intervenção social. Esperamos que este trabalho contribua para o enriquecimento do conhecimento e para o aprimoramento das práticas de coordenação do trabalho voluntário pelo Serviço Social nas instituições de economia social em Portugal, visando um impacto positivo nas vidas dos beneficiários e na sociedade como um todo.

Referências Bibliográficas

- Amado, J. (2014). Manual de investigação qualitativa em educação. Universidade de Coimbra, p. 178-190.
- Amaro, M.I. (2009) Identidades, Incertezas e Tarefas do Serviço Social Contemporâneo, Locus SOCI@L 2/2009: 29–46.
- Arboleya, E. G. (2008), Sociología De Los Grupos Profesionales, Reis 83/98 pp. 313-320.
- Bardin, L. (1977), Análise de Conteúdo, Presses Universitaires, Edições 70, p. 153.
- Bochove, v. M. & Tonkens, E & Verplanke, L. & Roggeveen, S. (Reconstructing the professional domain: Boundary work of professionals and volunteers in the context of social service reform, SAGE, Current Sociology, 2018, Vol. 66(3) 392– 411, DOI: 10.1177/0011392116677300.
- Brudney, J. L. & Meijs, L.C.P.M. (2014) Models of Volunteer Management: Professional Volunteer Program Management in Social Work, Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance, 38:3, 297-309, DOI: 10.1080/23303131.2014.899281.
- Cameron, A. M. & Johnson, E. K. & Willis, P. B.& Lloyd, L. E. & Smith, R. C. (2020). Exploring the role of volunteers in social care for older adults. Quality in Ageing and Older Adults. <https://doi.org/10.1108/QAOA-02-2020-0005>.
- Coutinho (2011), Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática. Edições Almedina.
- Creswell, J. W. (2014), Research Design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches. 4.ª Edição, SAGE Publications, p. 13, 64-68.
- Denning, S. (2021) Persistence in volunteering: an affect theory approach to faith-based volunteering, Social & Cultural Geography, 22:6, 807-827, DOI: 10.1080/14649365.2019.1633685.
- Gonçalves, C. M., (2008). Análise sociológica das profissões: principais eixos de desenvolvimento. Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, XVII-XVIII(),177-223. ISSN: 0872-3419.
- Granja, B.P. (2008), Assistente Social – Identidade E Saber, Dissertação de doutoramento em Ciências do Serviço Social, Universidade do Porto, p. 105-160.

- Lee Y-J. & Hsu, Y-H. (2016) An integrated system of engaging social workers and community volunteers in social care for the elderly: case studies in Taiwan, *Asia Pacific Journal of Social Work and Development*, 26:4, 203-216, DOI: 10.1080/02185385.2016.1237375.
- Lee, R. P. & Coulson, C. & Hackett, K. (2021), *The Social Practices of Food Bank Volunteer Work*, Cambridge University Press, Social Policy & Society, doi:10.1017/S1474746421000555.
- Lough, B. (2014), Social Work Perspectives on International Volunteering Service, *The British Journal of Social Work*, Volume 44, Issue 5, July 2014, Pages 1340–1355, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct001>
- Manetti, G & Bellucci, M. & Como, E. & Bagnoli, L. (2014), Investing in Volunteering: Measuring Social Returns of Volunteer Recruitment, Training and Management, International Society for Third-Sector Research and The Johns Hopkins University 2014, *Voluntas* (2015) 26:2104–2129, DOI 10.1007/s11266-014-9497-3.
- Metz, J. & Roza, R. & Meijs, L. & Baren, E. v. & Hoogervorst, N. (2017) Differences between paid and unpaid social services for beneficiaries, *European Journal of Social Work*, 20:2, 153-166, DOI: 10.1080/13691457.2016.1188772.
- Overgaard, C. & Kerlin, J.A. (2021), A legally-informed definition of volunteering in nonprofits and social enterprises: Unpaid work meets profit motives, Wiley Periodicals LLC, *Nonprofit Management and Leadership*. 2022;32:429–447, DOI: 10.1002/nml.21489.
- Overgaard, C. & Petrovski, E. & Hermansen, J. (2018) Volunteer care workers: A case for challenging resource theories on volunteering, *Journal of Civil Society*, 14:2, 153-172, DOI: 10.1080/17448689.2018.1464708.
- Overgaard, C. (2014), The boundaries of care work: a comparative study of professionals and volunteers in Denmark and Australia, *Health and Social Care in the Community* (2015) 23(4), 380–388, doi: 10.1111/hsc.12154.
- Robertis, C. d. (2018). Los Derechos Humanos, principios orientadores de la práctica del Trabajo Social, *Trabajo Social Global – Global Social Work*, 8, N° extraordinario, mayo 2018, 19-34. doi: 10.30827/tsggsw.v8i0.7258.
- Rochester, C. (1999). One Size Does Not Fit All: Four Models of Involving Volunteers in Small Voluntary Organisations. Centre for Voluntary Organisation, London School of Economics, *Voluntary Action* Volume 1 Number 2 Spring 1999.

- Rumping, S. M. & Manders, W.A. & Metz, J.W. (2021), Collaboration of Youth Social Work Professionals with Volunteers, Parents and Other Professionals, *International Society for Third-Sector Research, Voluntas* (2021) 32:846–855 <https://doi.org/10.1007/s11266-021-00368-0>.
- Rushton, J. (2005), Volunteer peer supervision: In an ever-changing social service environment, *Aotearoa New Zealand Social Work Issue* 27(3), p.68, 2015.
- Santos, C.C (2008), Retratos de uma Profissão, A Identidade do Serviço Social, 1ª Edição Novembro 2008, Quarteto, p. 25-67.
- Tierney, S & Mahtani, K.R. & Wong, G. & Todd, J. & Roberts, N. & Akinyemi, O. & Howes, S. & Turk, A. (2021), The role of volunteering in supporting well-being – What might this mean for social prescribing? A best-fit framework synthesis of qualitative research, *Wiley, Health and Social Care in the Community*, 4 de julho 2021, DOI: 10.1111/hsc.13516.
- Trappenburg, M. & Beek, v. G. (2019) ‘My profession is gone’: how social workers experience de-professionalization in the Netherlands, *European Journal of Social Work*, 22:4, 676-689, DOI: 10.1080/13691457.2017.1399255.
- Trappenburg, M. (2022) ‘The only thing I do is coordination’: on the voluntarisation of social work in the Netherlands, *European Journal of Social Work*, 25:3, 538-549, DOI: 10.1080/13691457.2021.1997929.
- Tunstill, J. & Malin, N. (2011), Enhancing the delivery of safeguarding services: A role for volunteers? *SAGE, Journal of Social Work*, 12(5) 455–474, DOI: 10.1177/1468017310392284.
- Urteaga, E (2008), Sociología De Las Profesiones: Una Teoría De La Complejidad, *Lan Harremanak/18 (2008-I) (169-198)*, Universidade do País Basco.
- Venema, E., Vlaskamp, C., & Otten, S. (2018). The role of volunteers in the social integration of people with intellectual disabilities. *Research and practice in intellectual and developmental disabilities*, 5(2), 154-167. <https://doi.org/10.1080/23297018.2018.1443022>.
- Venter, K. (2022), *Betwixt and Between: The Invisible Experiences of Volunteers’ Body Work, Work, Employment and Society* 2022, Vol. 36(5) 911–927, DOI: 10.1177/09500170211061226.
- Verhoeven, I. & Bochove, v. M. (2018), Moving Away, Toward, and Against: How Front-line Workers Cope with Substitution by Volunteers in Dutch Care and Welfare Services, *Jnl Soc. Pol.* (2018), 47, 4, 783–801, doi:10.1017/S0047279418000119.

Weeks, L.E. & MacQuarrie, C. Supporting the Volunteer Career of Male Hospice–Palliative Care Volunteers, SAGE, American Journal of Hospice & Palliative Medicine, 28(5) 342-349, DOI: 10.1177/1049909110389322.

Weiss-Gal, I. & Caduri, A. (2015), Social workers and volunteers in Israel, SAGE, Journal of Social Work, 2015, Vol. 15(6) 586–605, DOI: 10.1177/1468017314552157.

Wolinsky, F.D. (1988) The Professional Dominance Perspective, Revisited, em The Milbank Quarterly, Vol. 66, Suppl. 2, 1988, Milbank Memorial Fund.

Zanbar, L. (2018), The Effect of Volunteering for Community Activity on the Social Resources of Low-SES Residents: Differences Between Volunteer Community Activists and Other Residents, International Society for Third Sector Research, Voluntas (2019) 30:164–174 <https://doi.org/10.1007/s11266-018-0015-x>.

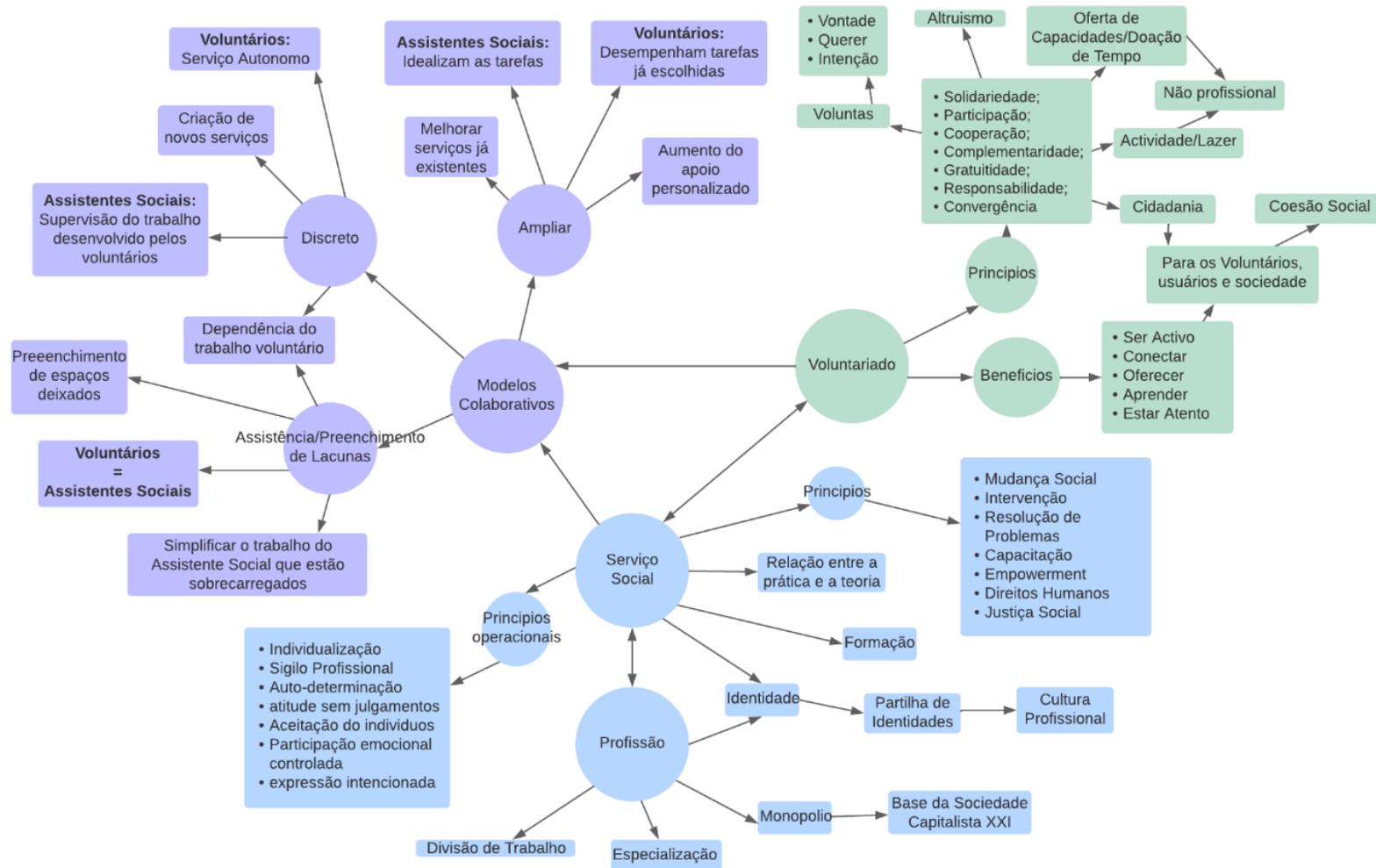
Legislação:

Portaria n.º 389/2018, Trabalho, Solidariedade E Segurança Social, Diário da República, 2.^a série — N.º 146 — 31 de julho de 2018.

Portaria n.º 534/2019, Trabalho, Solidariedade E Segurança Social, Diário da República, 2.^a série, parte C, N.º 160, Pág. 61, 22 de agosto de 2019.

ANEXOS

Anexo A - Modelo de Análise



Anexo B – Guiões de Entrevista Semi-estruturada para assistentes sociais e voluntários, e quadro de análise

Público-Alvo: Assistentes sociais e voluntários que tivessem uma relação colaborativa de forma a potencializar uma melhor intervenção aos utentes.

Objetivos gerais da entrevista: Conhecer as dinâmicas entre voluntário e assistente social nas instituições envolvidas, de forma a localizar o seu posicionamento relativamente aos modelos de colaboração entre assistente social e voluntário analisados anteriormente.

Apresentação: Apresentação do entrevistado e dos objetivos da pesquisa; Recolha da autorização do consentimento informado para a participação; Gravação da entrevista para posterior análise; Confidencialidade e o anonimato dos entrevistados.

GUIÃO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA PARA VOLUNTÁRIOS

PERFIL DO VOLUNTÁRIO: Sexo; Idade; Nacionalidade; Profissão/ocupação (fora do voluntariado); Frequência com que faz voluntariado; Que tarefas desempenha?

1) Trabalho voluntário

- 1.1 Existiu algum tipo de formação, sessão de esclarecimento/boas-vindas? Quem esteve encarregue?
- 1.2 Descreva os seus primeiros dias de voluntariado. Sentiu-se apoiado? Quem esteve encarregue?
- 1.3 Após o processo inicial de integração, de que forma ocorre a supervisão do trabalho que realiza? Qual a regularidade dos encontros com os supervisores? O que discutem? São discutidas as suas motivações para praticar voluntariado?
- 1.4 Quem idealiza as tarefas desempenhadas por si? Sente que tem espaço para desenvolver tarefas por si idealizadas/ desenhadas? Quais os principais benefícios das tarefas por si desempenhadas para os objetivos da instituição e para a intervenção com cada utilizador?

2) Relação Voluntário-Assistente Social

- 2.1 Como descreveria a natureza/dinâmica da sua relação com o assistente social? Como percebe/classificaria a relação entre o trabalho voluntário e o trabalho do assistente social? Como descreveria as diferenças e semelhanças entre as tarefas desempenhadas pelo voluntário e pelo Assistente Social na instituição?
- 2.2 Como vê o papel do trabalho voluntário no desenvolvimento da instituição? Quais características distintivas acredita que o trabalho voluntário possui em relação ao resto da equipa da instituição?

GUIÃO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA PARA ASSISTENTES SOCIAIS

PERFIL DA INSTITUIÇÃO: Ano de fundação; Área de intervenção; Número de voluntários na instituição onde está inserido.

1) Trabalho de Assistente Social

1.1 Qual é o seu papel no processo de integração de novos voluntários? Como é realizado o acompanhamento do trabalho desenvolvido pelos voluntários? Qual a regularidade dos encontros com os supervisores? O que discutem? Como são exploradas as motivações do voluntário para praticar voluntariado?

1.2 Qual a sua contribuição nas tarefas desempenhadas pelos voluntários? Quem idealiza as tarefas?

1.3 Quais as principais contribuições que essas tarefas trazem para os serviços da instituição e para o desenvolvimento do seu trabalho?

1.4 Na sua experiência, como poderão essas tarefas contribuir para os objetivos da sua intervenção? E nos objetivos da instituição?

2) Relação Voluntário-Assistente Social

2.1 Como descreveria a natureza/dinâmica da sua relação com o voluntário? Como percebe/classificaria a relação entre o trabalho voluntário e o trabalho do assistente social? Como descreveria as diferenças e semelhanças entre as tarefas desempenhadas pelo Assistente Social e pelo voluntário na instituição?

2.2 Como vê o papel do trabalho voluntário no desenvolvimento da instituição, e na sua intervenção? Quais características distintivas acredita que o trabalho voluntário possui em relação ao resto da equipa da instituição?

Tabela 6 - Quadro de Análise dos Guiões das entrevistas

Referência	Modelo	Indicador	Explicação	Dimensão	Definição	Justificação	Questões
Cameron, Johnson, Willis, Lloyd, & Smith, 2020	Modelo 1 Ampliar	Personalização de serviços	Ao personalizar serviços, existe uma valorização da resposta social, pois a torna mais individualizada. O trabalho desenvolvido pelo voluntário poderá dar uma resposta menos standard, assim como uma solução mais prática e rápida. Por consequente o trabalho de voluntariado está ligado diretamente a tal melhoria	Customização efetiva	Capacidade de adaptar e personalizar os serviços de acordo com as necessidades individuais dos beneficiários	A personalização de serviços mencionada pelos autores está relacionada à valorização da resposta social através da individualização e fornecimento de soluções práticas e rápidas. Portanto, "Customização efetiva" reflete essa capacidade de personalizar os serviços para atender às demandas específicas	Em que sentido, o trabalho voluntário demonstra uma capacidade de adaptar e personalizar os serviços de acordo com as necessidades de cada utente?
		Melhorar serviços já existentes	Ao melhor serviços, já existentes existe uma valorização da resposta social, e por consequente o trabalho de voluntariado está ligado directamente a tal melhoria.	Otimização de recursos	Melhoria e maximização dos recursos existentes para alcançar um maior impacto na resposta social	A melhoria de serviços já existentes está diretamente ligada à valorização da resposta social. "Otimização de recursos" reflete essa ideia de aprimorar e aproveitar ao máximo os recursos disponíveis para obter melhores resultados e impacto social.	As tarefas desenvolvidas pelos voluntários trazem algo de novo à instituição e aos utentes? Como descreveria as diferenças e semelhanças entre as tarefas desempenhadas pelo voluntário e pelo Assistente Social na instituição?
		Falta de autonomia por parte do voluntário	Assistente social quem cria as tarefas, o voluntário apenas as executa	Autonomia	Limitação da capacidade de tomada de decisão e iniciativa dos voluntários devido à centralização do poder	A falta de autonomia mencionada pelos autores indica que os voluntários têm pouca liberdade para criar e gerenciar tarefas, uma	Existe algum tipo de formação, sessão de esclarecimento/boas-vindas? Se sim, quem esteve encarregue de tal?

					nas mãos do Assistente Social	vez que são definidas pelo Assistente Social. "Autonomia" reflete essa limitação da capacidade de agir de forma independente	Como é o processo de integração dos voluntários?
Cameron, Johnson, Willis, Lloyd, & Smith, 2020	Modelo 2 Discreto	Criação de novos serviços	Os voluntários podem criar alguns tarefas, deforma a valorizarem a intervenção.	Inovação participativa	Capacidade dos voluntários de criar e implementar novas tarefas e abordagens para enriquecer a intervenção	A criação de novos serviços pelos voluntários implica em trazer inovação para a intervenção. "Inovação participativa" captura essa ideia de os voluntários contribuir ativamente para o desenvolvimento de novas tarefas e práticas	Os voluntários têm a oportunidade de trazer ideias novas de atividades para a instituição? Qual é o acréscimo que estas trazem aos serviços da instituição?
		Autonomia por parte do voluntário	Para criar novas tarefas, os voluntários demonstram ter um maior nível de autonomia para idealizarem e gerirem melhor o seu trabalho	Empoderamento do voluntário	Nível de autonomia e poder decisório conferido ao voluntário para criar, gerir e adaptar suas próprias tarefas	A autonomia mencionada pelos autores está associada à capacidade dos voluntários de criar novas tarefas. "Empoderamento do voluntário" reflete essa ideia de dar poder e autoridade aos voluntários para que possam idealizar e gerir seu trabalho de forma autônoma	Os voluntariados têm espaço para desenvolver tarefas por eles desenhadas? De que foram podem ter um feedback dessas mesmas tarefas?
Dependência no trabalho voluntário		Quando o voluntário cria uma determinada tarefa, aumenta o grau de dependência que a instituição tem no seu papel, e quando este não está, não há	Dependência crítica	Grau de dependência da instituição em relação ao trabalho voluntário, com risco de diminuição do valor da intervenção em	A dependência no trabalho voluntário mencionada pelos autores destaca a importância dos voluntários para o funcionamento da	Como descreveria a natureza/dinâmica da sua relação com o assistente social e a própria instituição? Como poderão essas tarefas contribuir para os objetivos da	
Manetti, Bellucci, Como e Bagnoli 2015							

			ninguém que o possa substituir, diminuindo o valor da intervenção		caso de ausência do voluntário	instituição e a consequente fragilidade em caso de ausência. "Dependência crítica" reflete essa situação de alta dependência, na qual o valor da intervenção pode ser comprometido caso falte o voluntário.	intervenção do assistente social? E nos objetivos da instituição?
Brudney & Meijs 2014		Supervisão por parte do Assistente Social	A autonomia do voluntário é supervisionada pelo assistente social que procura regular o seu papel na intervenção e na criação de tarefas	Supervisão regulatória	Acompanhamento e orientação fornecidos pelo Assistente Social para regular o papel do voluntário na intervenção e no desenvolvimento de tarefas	A supervisão mencionada pelos autores indica que o Assistente Social exerce um papel de orientação e regulação das atividades dos voluntários. "Supervisão regulatória" reflete essa função de supervisionar e direcionar o trabalho voluntário.	Existe alguma supervisão do trabalho desenvolvido pelos voluntários? Existem encontros frequentes com os supervisores? O que discutem nesses encontros? Em que sentido, o supervisor procura perceber as motivações do voluntário para praticar voluntariado? Como percebe/classificaria a relação entre o trabalho voluntário e o trabalho do assistente social?
Manetti, Bellucci, Como e Bagnoli 2015	Modelo 3 Assistência	Simplificação do trabalho do Assistente Social	Devido à falta de verbas, por vezes é necessário ter trabalho não pago para simplificar o trabalho desenvolvido pelo Assistente social	Soluções alternativas	Uso de trabalho voluntário não remunerado como uma alternativa viável para simplificar o trabalho realizado pelo Assistente Social em face da falta de recursos financeiros	A simplificação do trabalho do Assistente Social através do trabalho voluntário mencionada pelos autores sugere uma busca por soluções alternativas devido à falta de verbas. "Soluções alternativas" engloba essa ideia de recorrer ao trabalho voluntário para enfrentar	Como é visto o papel do trabalho voluntário no desenvolvimento da instituição? E na intervenção do assistente social?

						restrições financeiras e simplificar as tarefas	
		Dependência no trabalho voluntário	Quando o trabalho não pago, ou seja voluntário, substitui o trabalho desenvolvido pelo Assistente Social, cria uma grande dependência, pois é necessário voluntários para ter uma intervenção	Dependência estrutural	Relação de dependência entre a instituição e o trabalho voluntário, com a necessidade contínua de voluntários para garantir a intervenção	A dependência no trabalho voluntário mencionada pelos autores indica a necessidade de voluntários para realizar a intervenção, resultando em uma dependência estrutural. "Dependência estrutural" reflete essa relação contínua e indispensável entre a instituição e os voluntários	Quais características distintivas que acreditam que o trabalho voluntário possui em relação ao resto da equipa da instituição?
Bochove, Tonkens, Verplanke e Roggeveen 2016		Igualdade de tarefas, Indiferenciação entre profissionais e não profissionais	Igualdade de tarefas dos voluntários e dos assistentes sociais, não havendo qualquer diferenciação entre o profissional e não profissional, não havendo nenhum tipo de supervisão	Equivalência de papéis	Ausência de distinção entre as tarefas desempenhadas por voluntários e assistentes sociais, resultando em uma indiferenciação entre profissionais e não profissionais	A igualdade de tarefas mencionada pelos autores indica que não há diferenciação entre voluntários e assistentes sociais. "Equivalência de papéis" reflete essa falta de distinção e a indiferenciação entre profissionais e não profissionais que ocorre na intervenção	Na instituição, existe uma grande diferença/semelhança entre as tarefas que o voluntário desempenha e aquelas que o Assistente Social desempenha? Nomear as 3 principais.

Anexo C – Consentimento Informado



AVISO DE PRIVACIDADE E DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO

O ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa, adiante designado ISCTE-IUL, é responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais para as finalidades abaixo indicadas, com base no seu consentimento.

Caso dê o seu consentimento, procederemos ao tratamento dos seus dados pessoais (imagem e voz) para conceção de produtos de comunicação áudio, vídeo, fotografia e texto, e respetiva difusão nos canais e suportes utilizados pelo ISCTE-IUL, com vista à divulgação e promoção da instituição e das suas atividades.

O consentimento é voluntário e só processaremos os seus dados pessoais para as finalidades indicadas mediante o consentimento prestado. Poderá, a qualquer momento, retirar o seu consentimento através dos seguintes contactos:

ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa
Encarregado da Proteção de Dados
Av.ª das Forças Armadas, 1649-026 Lisboa
dpo@iscte-iul.pt

A retirada de consentimento não afeta a legalidade dos tratamentos anteriormente efetuados com base no consentimento ou de outras atividades de tratamento legalmente exigidas.

Também poderá utilizar os contactos acima indicados para solicitar o acesso, a retificação e, em determinadas condições, o apagamento ou a limitação do tratamento dos seus dados pessoais.

Os seus dados pessoais serão conservados pelo ISCTE-IUL enquanto forem necessários para as finalidades para as quais foram recolhidos ou até que nos peça para os apagarmos.

CONSENTIMENTO PARA UTILIZAÇÃO DE IMAGEM E VOZ

Eu, _____, com o número de identificação _____, consinto na utilização da minha imagem pessoal e gravação de voz recolhida no evento “Entrevista para Mestrado em Serviço Social com o tema de Trabalho voluntário em instituições de economia social com coordenação do Serviço Social” pela Mestranda Maria Inês de Jesus Oliveira, realizado em ___/___/___, para conceção de produtos de comunicação áudio, vídeo, fotografia e texto e respetiva divulgação e difusão nos canais e suportes utilizados pelo ISCTE-IUL (website, redes sociais, blogs, televisão interna, brochuras, etc.).
Sim Não

Assinatura

Data

MOD.GCM.04.01

ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa
Av.ª Forças Armadas, 1649-026 Lisboa, Portugal

Anexo D – Caracterização dos entrevistados e das instituições

Tabela 7 – Caracterização sociodemográfica dos entrevistados: Voluntários

Sexo				
Feminino (9)		Masculino (1)		
Faixa Etária				
18-30 (3)	30-45 (2)	45-65 (3)	65+ (2)	
Nacionalidade				
Portuguesa (8)	Italiana (2)	Sérvia (1)		
Frequência com que faz voluntariado				
1 vez cada duas semanas (0)	1 vez por semana (5)	2 vezes por semana (2)	3 vezes por semana ou mais (3)	
Profissão/ocupação				
Reformado (2)	Desocupado (3)	Desempregado (1)	Estudante (1)	Empregado (3)
Tarefas desenvolvidas				
<ul style="list-style-type: none"> - Procura de casas e quartos; - Coordenação de um turno de voluntários; - Distribuição de alimentos; - Apoio domiciliário; - Receção de alimentos; - Arrumar e organizar roupa para doação; - Preparação das refeições; - Apoio ao estudo; - Auxiliar a servir as refeições; - Tutores de jovens; - Preparar atividades para a associação; - Corpos dirigentes; - “Conversa amiga” e atividades mais sociais, lazer e tempos livres, como por exemplo: idas a museus, concertos, cinema etc.; Fotografia... <p>Não existem tarefas fixas o mais importante é passar tempo com os utentes para criar laços;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Competências específicas profissionais do voluntário: Fotografar o dia-a-dia da instituição para depois utilizar em diversas campanhas; auxiliar de médico e psicólogo; cabeleireiro; desenvolver um Business Development e Marketing da instituição; formações relacionadas com inserção no mercado de trabalho etc.; - Atividades que estimulem capacidades dos utilizadores: aulas de inglês; jogos que estimulem diversas capacidades do dia-a-dia (exemplo Monopólio para literacia financeira), role play games etc; aulas de informática; questões de género e direitos humanos; interculturalismo; formação em inserção no mercado de trabalho...; 				

- Ajudar no que for preciso.

Tabela 8 - Caracterização sociodemográfica dos entrevistados: assistentes sociais e das instituições que representam

Sexo			
Feminino (5)		Masculino (0)	
Faixa Etária			
18-30 (2)	30-45 (2)	45-65 (1)	65+ (0)
Nacionalidade			
Portuguesa (5)			

Ano de Fundação da Instituição			
1984; 2001; 2007; 2011; 2015			
Área de intervenção			
Desperdício Alimentar e Alimentação (1)	Intervenção Comunitária (2)	Apoio à Infância (1)	Apoio a Pessoas com deficiências (1)
Número de Voluntários			
0-5 (2)	10-20 (0)	20-40 (1)	+40 (2)

Anexo E – Sistema de códigos (Análise MAXQDA)

1) PERFIL

- 1.1 Sexo
- 1.2 Idade
- 1.3 Nacionalidade
- 1.4 Quantas vezes faz voluntariado
- 1.5 Área de intervenção
- 1.6 Ano de fundação
- 1.7 Número de voluntários
- 1.8 Ocupação do voluntário

2) TRABALHO PRÁTICO

- 2.1 Processo de Integração
 - 2.1.1 Formação inicial
 - 2.1.2 Sessão de Boas-Vindas
 - 2.1.3 Encarregado do processo de integração
 - 2.1.4 Experiência inicial
 - 2.1.5 Dificuldades em integrar voluntários
 - 2.2 Continuidade/Integrado
 - 2.2.1 Frequência dos encontros voluntário-supervisor
 - 2.2.2 Discussão voluntário- supervisor sobre motivações
 - 2.3 Tarefas
 - 2.3.1 Desempenho de tarefas idealizadas
 - 2.3.2 Feedback das tarefas
 - 2.3.3 Benefícios das tarefas
 - 2.3.3.1. para a instituição
 - 2.3.3.2. para a intervenção do assistente social

3) RELAÇÃO VOLUNTARIADO – SERVIÇO SOCIAL - INSTITUIÇÃO

- 3.1 Valoração da relação assistente social e voluntário
- 3.2 Diferenças nos papéis assistente social e voluntário
- 3.3 Semelhanças nos papéis assistente social e voluntário
- 3.4 Valoração da relação Voluntário-Instituição
 - 3.4.1 Características distintivas do voluntário

Anexo F - Os três modelos de envolvimento de Voluntários segundo Cameron, Johnson, Willis, Lloyd, & Smith (2020)

Tabela 9 - Ampliar, Discreto, Assistência/preenchimento de lacunas.

<p>Ampliar</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Voluntários melhoraram os serviços já existentes, de forma a enriquecer a experiência dos usuários, por exemplo, agências de voluntários (ou até mesmo os assistentes sociais) estão encarregues de organizar atividades semanais, aulas, cursos, que serão levados a cabo por voluntários. <li style="padding-left: 40px;">- Melhoria da saúde e bem-estar dos usuários. - Valorização do trabalho voluntário, onde os profissionais e as organizações reconhecem os benefícios desta prática. - Reconhecimento do aumento do apoio personalizado que este modelo acarreta;
<p>Discreto</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Voluntários prestam um serviço autónomo, com atividades por eles preparadas, - O assistente social tem papel de supervisão, perdendo um pouco o contacto direto com os utentes. <li style="padding-left: 40px;">- Dependência no trabalho voluntário, pois envolve atividades cruciais que os voluntários desenvolvem. Alguns exemplos são os bancos alimentares ou cantinas sociais, que são dependentes do tempo disponível dos voluntários e das suas capacidades, e sem estas, não conseguiriam desenvolver tais atividades.
<p>Assistência/preenchimento de lacunas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Os voluntários trabalham lado a lado dos assistentes sociais e outros auxiliares, preenchendo as lacunas que existem no serviço. <li style="padding-left: 40px;">- Dependência extrema de voluntários, pois são estes a exercer tarefas de profissionais, que muitas vezes estão sobrecarregados, e pelo que existindo voluntários disponíveis, poderão simplificar o seu próprio trabalho.

	<p>- Solução encontrada para tentar responder às dificuldades económicas vividas no sector, e aos cortes estatais recorrentes.</p>
--	--