

Casos de Estudo

Gestão de Voluntariado

Coordenadora: **Sónia Fernandes**



voahr



Voluntariado Organizado para uma
Ação Humanitária de Referência

CASOS DE ESTUDO
GESTÃO DE VOLUNTARIADO



Voluntariado Organizado para uma
Ação Humanitária de Referência



Voluntariado Organizado para uma
Ação Humanitária de Referência

Ficha Técnica

Título	Casos de Estudo. Gestão de Voluntariado.
Edição	FNAJ – Federação Nacional de Associações Juvenis
Coordenadora	Sónia Fernandes
Equipa técnica	Ana Marisa Tavares Ana Vasconcelos Cristiana Pedrosa Cristina Teixeira Diva Freitas Fátima Duarte Helena Carvalho Susana Carneiro Susana Godinho
Design e Paginação	Ângela Calheiros Ricardo Moura
Impressão	Greca Artes Gráficas
ISBN	ISBN 978-972-99345-7-5
Depósito Legal	?????

© Todos os direitos reservados.

A reprodução total ou parcial sob qualquer
forma dos textos contidos neste livro carece
de aprovação prévia expressa da entidade
detentora dos direitos de autor.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	5
1. O PROJETO VOAHR	6
2. CASOS DE ESTUDO	19
3. NOTAS CONCLUSIVAS	92

SIGLAS

ACAPO · Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal
 AFMP · Associação Fernão Mendes Pinto
 AJD · Associação Juvenil de Deão
 AJDP · Associação de Jovens Diabéticos de Portugal
 APPC · Associação do Porto de Paralisia Cerebral
 APSI · Associação para a Promoção da Segurança Infantil
 ASSP · Associação de Solidariedade Social dos Professores
 CADEI · Capacitação, Diagnóstico, Experimentação, Impacte
 (método experimental de capacitação de ONGs na área da gestão do voluntariado)
 CASCI · Centro de Acção Social do Concelho de Ílhavo
 CASO · Católica Solidária
 DICEI · Diagnóstico, Capacitação, Experimentação e Impacte
 EEA Grants · Mecanismo Financeiro do Espaço Económico Europeu
 (Islândia, Noruega e Liechtenstein)
 ESENFMS · Escola Superior de Enfermagem Santa Maria
 FNAJ · Federação Nacional de Associações Juvenis
 GAFC · Gabinete de Apoio à Família e Comunidade
 IEFP · Instituto de Emprego e Formação Profissional
 IPDJ · Instituto Português do Desporto e Juventude
 IPSS · Instituição Particular de Solidariedade Social
 ONG · Organização Não Governamental
 PGV · Programa de Gestão de Voluntariado
 TA · Telefone da Amizade
 VOAGR · Voluntariado Organizado para uma Ação Humanitária de Referência
 YUPI · Youth Union Of People With Initiative

INTRODUÇÃO

O lançamento desta publicação coincide com o encerramento do projeto VOAGR (Voluntariado Organizado para uma Ação Humanitária de Referência) que decorreu entre outubro de 2014 e março de 2016 financiado pelo Mecanismo Financeiro EEA Grants (EEA Grants – Mecanismo Financeiro do Espaço Económico Europeu (Islândia, Noruega e Liechtenstein)) no âmbito do Programa Cidadania Ativa e gerido pelo organismo intermédio Fundação Calouste Gulbenkian.

A FNAJ (Federação Nacional de Associações Juvenis) é a entidade promotora, contando como parceiros com o IPDJ, I.P. (Instituto Português do Desporto e da Juventude), a Asserbiz e a Pista Mágica como implementadora de um processo inovador experimental para a aquisição de competências em gestão de voluntariado por parte das organizações sem fins lucrativos.

Este projeto foi criado com o propósito de melhorar o desempenho das ONGs na gestão dos seus voluntários, sendo utilizada uma metodologia experimental na capacitação dos seus colaboradores (gestores de voluntários, funcionários, dirigentes e voluntários).

Os conteúdos aqui expostos pretendem demonstrar o impacte prévio desta metodologia inovadora designada por CADEI (CApacitação, Diagnóstico, Experimentação e Intervenção).

O Voahr demonstrou ter cumprido o seu propósito, com metas alcançadas superiores às previstas. Os benefícios nas ONGs participantes passaram por (entre outros): maior facilidade em recrutar voluntários e uma maior dinâmica, empenho e motivação dos mesmos.

No que concerne à estrutura do texto, no primeiro capítulo é apresentado o projeto, com a explicação da sua metodologia inovadora, os parceiros deste empreendimento, o impacte alcançado e as lições retiradas de todo o processo de implementação do Voahr.

O segundo capítulo – que é o central – faz a apresentação dos casos de estudo de 33 ONGs, sendo explicado o contexto em que o levantamento dos dados foi realizado. Ainda no final deste capítulo – depois de feita a exposição caso a caso – é feita uma súmula dos dados recolhidos (quantitativos e qualitativos), de modo a obter-se uma visão holística.

No terceiro e último capítulo fazem-se as notas finais, num tom de conclusão de toda a publicação.

O manual não apresenta linguagem inclusiva por uma questão de leitura mais fluida dos conteúdos

1. O PROJETO VOAHR

1.1. Apresentação

O projeto Voahr pretendeu contribuir para uma ação humanitária mais eficiente pela ação contínua de mais voluntários competentes que vivem boas experiências de voluntariado.

Foi desenvolvido durante 18 meses, dividido em três fases de seis meses cada: de outubro de 2014 a março de 2015, de abril a setembro de 2015 e de outubro de 2015 a março de 2016. Abrangeu 52 ONGs portuguesas de todo o território continental português que foram selecionadas entre as 75 inscritas.

Os beneficiários foram organizações não-governamentais portuguesas que no desenvolvimento do seu trabalho envolvam população juvenil: sejam os seus líderes, gestores de voluntariado, funcionários ou voluntários.

Surgiu da constatação de que a atuação dos agentes do voluntariado abaixo do seu potencial resulta em atividades de ajuda que ficam muito aquém do que é possível alcançar. Tal facto tem impacto na sua ação, motivação, no resultado e no potencial abandono.

O projeto tem como promotor e gestor a FNAJ e executor a Pista Mágica – Escola de Voluntariado. A Asserbiz é uma empresa que deu apoio na coordenação e na execução do plano de comunicação. O IPDJ, I.P deu apoio na divulgação do projeto.

1.2. Metodologia do projeto

Trata-se de um projeto experimental, dado que utiliza uma metodologia inovadora de capacitação das ONGs para a gestão de voluntariado. A metodologia é baseada nos resultados de um estudo científico¹ sobre o impacto da formação dada pela Escola de Voluntariado da Pista Mágica nos seus primeiros anos de existência. Em breves palavras, esta metodologia alicerça-se no envolvimento de todos os níveis hierárquicos das ONGs na implementação de um programa de voluntariado de forte impacto, recorrendo a uma sequência de atividades para a aquisição de competências apresentadas mais à frente.

Esta metodologia permitiu às organizações dispor de capacidades para atrair voluntários e mantê-los motivados e produtivos – através da aplicação de ferramentas de gestão de voluntariado de proveniência anglo-saxónica apresentadas na publicação de referência na área da gestão de voluntariado “*Volunteer Management*” de Steve McCurley e Rick Lynch.

Vários estudos e a experiência da única Escola de Voluntariado do país

demonstram que alguns atores das ONGs são elementos-chave na criação/implementação da mudança para a melhoria da atuação organizacional no que toca a gestão do voluntariado, a saber: os dirigentes, os gestores de voluntários e os voluntários com funções de liderança. E são precisamente esses os beneficiários principais do projeto. Espera-se que as organizações consolidem os seus conhecimentos, que os apliquem e que, em consequência, a sua missão se cumpra com maior impacto.

Os métodos de capacitação envolveram a melhoria das competências técnicas sociais, relacionais e pessoais. Com a deteção de boas práticas pré-existentes nas ONGs, inspiramos os beneficiários do projeto para uma mudança positiva e, assim, foram alavancados os resultados da sua atuação para níveis mais elevados no que respeita a gestão de voluntariado.

Decorrente das conclusões do estudo científico anteriormente mencionado e da experiência foi criado o processo CADEI. A formação capacita as organizações e a consultoria é dada de acordo com as necessidades específicas de cada organização, onde decorrem as seguintes fases:



Descrição do período de tempo para cada uma das fases do processo CADEI (Sónia Fernandes)

Figura 1 - Processo CADEI - CAPacitação, DIAGnóstico, EXPERIMENTação e IMPACTe

CAPACITAÇÃO

Em primeiro lugar é ministrado o **curso de gestão de voluntariado** com a duração de 24 horas, abrangendo (em média) 3 elementos de 15 ou mais ONGs. No total são 4 dias de formação, sendo a carga horária diária de 6 horas. O local das formações em cada dia decorre numa ONG que tenha demonstrado vontade de receber um dia de formação, cuja condição necessária é ter a capacidade para acolher 45 formandos no mesmo espaço.

Paralelamente (noutro espaço da organização acolhedora da formação) os colaboradores (dirigentes, funcionários e voluntários) da organização

¹ O impacto da formação da Escola de Voluntariado Pista Mágica (2008-12): A sua repercussão nos formandos aos níveis individual, profissional e atividades de ajuda. Em linha: <http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/3831/1/disserta%C3%A7%C3%A3o%20mestrado%2020-3-2013.pdf>, pesquisado em 4/3/2016.

anfitriã experimentam um momento de capacitação construído à sua medida em formato de *Workshop*. Esta atividade tem em consideração o número de colaboradores e as necessidades de capacitação elencadas pela ONG. O número de horas do *workshop* e de elementos participantes variou de acordo com as necessidades de capacitação da ONG e a dimensão de colaboradores da mesma.

DIAGNÓSTICO

No final da formação os seus participantes preenchem um questionário de **diagnóstico** da situação da gestão de voluntariado na sua ONG. Decorrente da análise das respostas de todas as pessoas é concebido um **plano de ação à medida**, que serve de suporte ao percurso a realizar nas sessões de consultoria na fase que se segue.

EXPERIMENTAÇÃO

Depois de apreendidos os conhecimentos e ganho o acesso às ferramentas de gestão de voluntariado, inicia-se a implementação do plano de ação à medida para conceção/execução do programa de gestão de voluntariado através de duas atividades principais, designadamente sessões de **consultoria** e a realização de dois **Dia D** – de mudança de hábitos/rotinas nas ONGs. O dia D tem como objetivo retirar os colaboradores das diferentes organizações da sua zona de conforto, abrindo caminho para uma mudança de comportamento e implementação das mudanças necessárias na organização para que os voluntários sejam acompanhados de forma eficiente (decorrente da constatação do estudo científico de que o maior obstáculo na aplicação dos conhecimentos adquiridos é a força dos hábitos/rotinas).

IMPACTE

Passados seis meses do preenchimento do questionário de autodiagnóstico, procede-se à resposta do mesmo questionário e uma terceira vez, passados outros seis meses. Desta maneira conseguimos medir o impacto do projeto nas ONGs num total de três respostas (de 6 em 6 meses), perfazendo 18 meses de medição de impacto para cada organização. Isso significa que as ONGs que integraram o projeto na segunda e terceira fase (designadamente entre abril e setembro de 2015 e entre outubro de 2015 e março de 2016) só saberão do impacto do projeto nas suas organizações depois do período do encerramento formal do Voahr.

A figura que se segue resume a sequência das principais atividades realizadas no âmbito da metodologia do projeto.



Figura 2 - Sequência das atividades da metodologia CADEI (Sónia Fernandes)

Na Capacitação existe um forte investimento na transmissão de conhecimentos, ferramentas e estratégias de gestão de voluntariado. No Diagnóstico, as ONGs transmitem ao projeto o grau de cumprimento/aplicação dos mecanismos de gestão de voluntariado. Na Experimentação (a fase mais longa), são aplicados os conhecimentos adquiridos e experimentadas as técnicas de gestão de voluntariado com o acompanhamento permanente de uma consultora que apoia em todas as dificuldades sentidas. O Impacte é o momento em que se faz a análise comparativa dos três autodiagnósticos, sendo o principal instrumento de medição de impacto do projeto. Também temos o apoio de uma avaliadora externa que fez uma aferição imparcial do sucesso do projeto.

Em suma, com esta metodologia os voluntários passam a ser mais bem mobilizados, reforçando a capacidade das ONGs na sua gestão. As organizações integradas no projeto têm a oportunidade de mudar o seu paradigma de atuação para que os seus voluntários passem a ser um agente importante no âmbito de uma estratégia organizacional focalizada no alcançar de resultados que tenham um forte impacto junto dos seus beneficiários.

1.3. Os parceiros

As entidades parceiras do projeto Voahr são de setores distintos e atuam numa base de complementaridade constante no sentido da otimização do valor acrescentado de cada um.

A FNAJ deseja oferecer aos seus associados os meios para uma mudança a ser feita através de métodos inovadores para que o voluntariado tenha um maior protagonismo. É uma plataforma representativa das Associações Juvenis de base local, distrital e regional, tendo cerca de 1.000 associações filiadas de todos os distritos do país e das regiões autónomas.

O IPDJ, I.P. é incontornável como parceiro, sendo o ator público estratégico cujos beneficiários do seu trabalho são os jovens, dando a conhecer o projeto a um vasto espectro de atores da área da juventude.

A Pista Mágica é a única Escola de Voluntariado no país com vasta experiência na capacitação de pessoas e organizações na área do voluntariado que desenvolveu o processo CADEI e o pretende implementar/testar a uma escala maior. Ofereceu a sua perícia e experiência, criando publicações na área da gestão de voluntariado com boas práticas do projeto.

A Asserbiz está vocacionada para a medição do impacte de ações (através de meios digitais), contribuindo com a disponibilização de recursos de programação e *hardware* (*tablets*) de forma à obtenção de resultados rápidos e eficazes e será responsável pela implementação do plano de divulgação dado os meios de que dispõe (de comunicação e marketing).

1.4. Impacte

O Voahr demonstrou um desempenho na concretização dos indicadores acima do previsto, o que levou a um impacte muito positivo nos beneficiários do projeto.

Para que isso acontecesse conjugou-se um conjunto complexo de fatores, designadamente:

- Uma boa relação e articulação entre os parceiros, cada um desempenhando o seu papel (funcionamento orgânico);
- As ONGs participantes no projeto estavam conscientes da necessidade da gestão do voluntariado e já a praticavam (quiseram melhorar dada a natureza prática do Voahr aliado às ferramentas que oferecia);
- Uma gestão do projeto adequada às suas exigências;
- O contacto direto e amigável das consultoras com as ONGs;
- O empenho das ONGs na implementação ou melhoria do seu programa de voluntariado;
- O elevado nível de motivação das ONGs, alavancado pela boa relação com a equipa de gestão do projeto e com as consultoras.

Uma consequência muito positiva que não estava incluída nos objetivos do projeto mas muito apreciada pelos participantes no mesmo foi a criação de redes de contactos criadas inter-ONGs.

1.4.1. Cumprimento dos indicadores

Apesar de alguns dos indicadores do projeto serem bastante ambiciosos, este conseguiu alcançá-los e até superar vários. Para que isso acontecesse foram tomadas medidas estratégicas nas autoavaliações periódicas semestrais que a coordenação do projeto ia realizando e que coincidiam com o encerramento de cada fase.

Os dados aqui apresentados não são os finais do projeto, dado que no momento em que a publicação foi para a gráfica ainda decorriam as atividades do Voahr. Por isso, é natural que alguns indicadores sejam efetivamente superiores aos apresentados, pois que em algumas organizações ainda decorreram os Dia D (mudança de hábitos e rotinas).

No gráfico que se segue apresentam-se os dados relativos ao nível de cumprimento dos indicadores do projeto, comparando os valores previstos e os efetivamente alcançados.

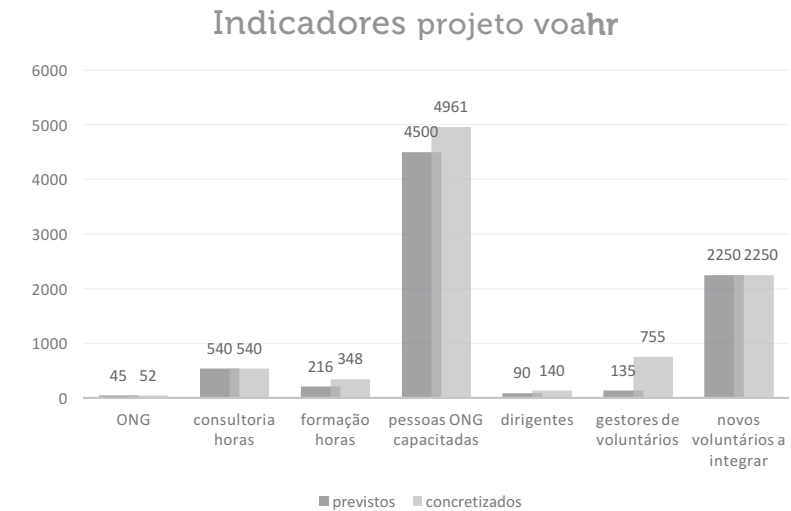


Gráfico 1 – Grau de cumprimento dos indicadores projeto Voahr (2014-2016)

O indicador mais ambicioso e no qual tínhamos maiores expectativas em relação ao seu cumprimento era o número de pessoas capacitadas nas ONGs. Foi concretizado porque estava definido como parte do processo de gestão dos voluntários a formação dos seus colaboradores e principalmente voluntários, o que efetivamente aconteceu. O indicador com maior taxa de esforço por parte da equipa do Voahr foram as horas de consultoria que tiveram lugar na fase de experimentação.

De realçar o envolvimento dos dirigentes das organizações acima do previsto, o que é um excelente sinal do grau de compromisso na implementação dos programas de voluntariado de quem define o planeamento estratégico.

O número de horas de formação foi acima do esperado porque o projeto se esforçou por colmatar eventuais desvios no cumprimento de indicadores mais ambiciosos. A formação serviu de acelerador dos programas de voluntariado, permitindo aumentar a concretização de outros indicadores. Também permitiu aumentar exponencialmente o número de gestores de voluntários – das ONGs beneficiárias do projeto e de outras.

O gráfico que se segue apresenta a relação entre o número de horas investido em cada atividade do projeto e o número respetivo de participantes.

Estatística das Atividades do Voahr

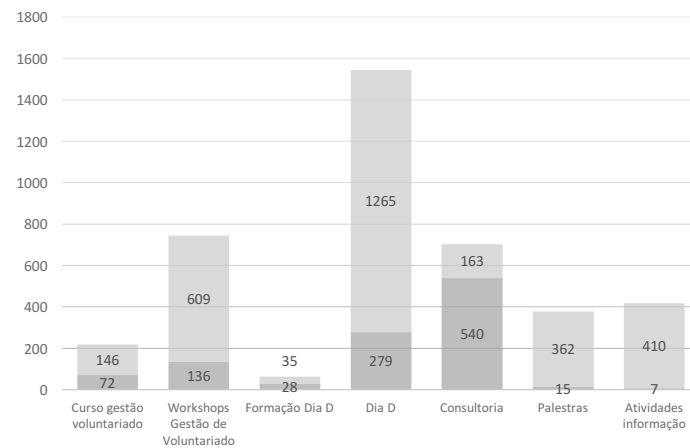


Gráfico 2 - Comparação entre o número de horas e os números de participantes de cada atividade - projeto Voahr (2014-16)

As atividades que consomem mais horas têm um número menor de participantes, que se verifica no curso de gestão de voluntariado e na consultoria. Estas são por excelência as atividades de capacitação do projeto, onde se verificou uma taxa de esforço maior. Em consequência os seus resultados foram mais efetivos.

1.4.2. Grau de satisfação dos formandos no curso de gestão de voluntariado

No final dos três cursos de voluntariado que tiveram lugar, foi feita uma aferição do grau de satisfação relativamente aos mesmos. Apesar do questionário ser bastante completo, aqui apresentamos apenas os dados sumários.

Avaliação Global das 3 Fases

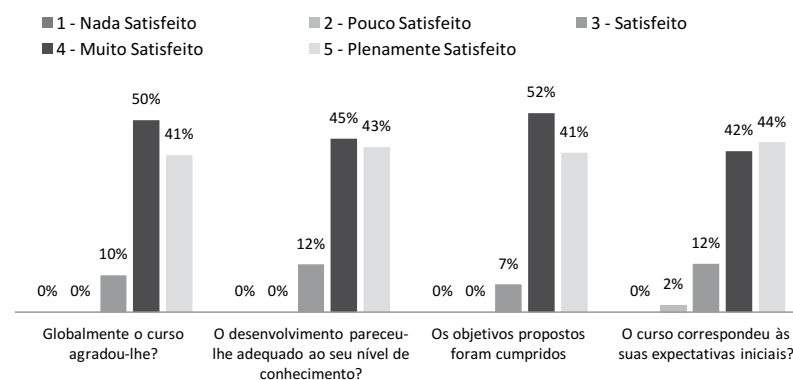


Gráfico 3- Média da Avaliação Global das 3 Fases

Esta avaliação permitiu medir a satisfação dos participantes relativamente às seguintes questões: “Globalmente o curso agradou-lhe?”, “O desenvolvimento pareceu-lhe adequado ao seu nível de conhecimento?”, “Os objetivos propostos foram cumpridos?” e “O curso correspondeu às suas expectativas?”.

Ao analisar os gráficos emergentes das questões mencionadas e comparando as três fases de formação foi possível concluir que estas tiveram um nível de satisfação bastante elevado.

De acordo com o gráfico acima apresentado, vemos que a média de participantes “muito satisfeitos” é superior em quase todas as perguntas, excetuando a última. Nesta questão, os inquiridos afirmam sentir-se plenamente satisfeitos entre as expectativas que tinham e a realidade. Apesar disso, a média das respostas das expectativas iniciais é o único ponto que apresenta respostas de cariz negativo, embora com apenas 2%.

1.4.3. O Dia D

O Dia D – Mudança de Hábitos e Rotinas nas diferentes organizações revelou ser uma atividade muito importante no projeto. Sugerimos a cada ONG que realizasse duas vezes esta atividade no período de acompanhamento cuja fase no processo CADEI tem o nome de Experimentação. De todas as atividades do processo CADEI era a única que a Escola de Voluntariado Pista Mágica nunca tinha experimentado anteriormente. Havia, por isso, alguma expectativa na sua implementação. Sabíamos de antemão que a natural resistência à mudança por parte do ser humano iria condicionar o nível de adesão das várias organizações – foi o que sucedeu. Implementaram o Dia D em 19 ONGs. No entanto, o grau de satisfação de todas as que o realizaram foi muito elevado.

Para ilustrar essa satisfação partilhamos os testemunhos compilados de um Dia D na A.S.S.V.S.J. (Associação Serviço e Socorro Voluntário de São Jorge):

Agora compreendo...

É necessário gostar muito, “ter esse dom”, para ser condutor e/ou tripulante de uma ambulância.

A importância de existir um dia em que nos possamos dedicar aos outros colegas, às suas funções e assim compreender aquilo que melhor funciona com cada um deles, quais as suas dificuldades e necessidades. E, acima de tudo, de que maneira nos podemos dedicar e mobilizar a ajudar o/a nosso/a colega.

As dificuldades que a minha colega de trabalho tem em “procedimentar” e criar os documentos de trabalho de uma nova resposta social.

O quanto a dedicação, o empenho e a disponibilidade são necessários e importantes, para a realização das inúmeras tarefas numa organização em que o lema é o bem-estar do seu semelhante.

As dificuldades de estar na secretaria, muita responsabilidade, muita minuciosidade.

A partir de hoje...

Compreenderei melhor o estado de espírito dos meus colegas condutores e/ou tripulantes, porque no hospital ou lares encontramos por vezes casos muito delicados e complicados.

Vou dedicar pelo menos uma hora por semana a aplicar as reflexões feitas neste dia, às minhas práticas diárias.

Será importante cultivar o dia D na nossa instituição no plano de atividades 2016 e próximos anos.

Pretendo mostrar a minha disponibilidade total, esquecer um pouco o conforto do meu lar e ajudar mais nesta missão.

Deveríamos trazer as folhas de serviço o mais completas possíveis, pois quem está a inseri-las tem de parar o trabalho a meio para pedir números de contribuintes, ...

O que mais gostei...

Do trabalho em equipa e do companheirismo que deve existir entre o condutor e tripulante com os enfermeiros ou auxiliares de ação médica/funcionários dos lares.

Gostei do facto de poder dialogar com a colega, sobre os pontos fortes e os pontos a melhorar no meu dia-a-dia. Gostei de dar a conhecer o meu local de trabalho e as minhas tarefas e partilhá-las com a colega.

Vivenciar de perto as dificuldades e constrangimentos que a minha colega sente e poder partilhar com ela algumas propostas de melhoria.

1º sentir que fui tratada como fazendo parte integrante deste projeto. 2º da prontidão dos verdadeiros funcionários para que as tarefas que executei resultassem na perfeição.

Gostei de ter trabalhado com alguns programas, de ter outros conhecimentos. Deveria haver mais dias assim, para todos darmos mais valor aos postos de trabalho uns dos outros.

O que menos gostei...

Do inesperado, ou seja, não saber o que encontrar quando chegamos junto do paciente e se é uma pessoa adulta ou criança.

Que se tenha tratado somente de um dia e que não seja uma prática instituída, pelo menos mensalmente.

Nada a registar.

Que tenha sido um dia em que não houve muita solicitação por parte do público.

No total até ao início de março de 2016, participaram 1.265 pessoas na realização dos Dia D durante 160 horas.

No gráfico que se segue apresentam-se as estatísticas do Dia D. Também é mencionado o número de beneficiários dos projetos/organizações pois também estes sentiram os efeitos benéficos de um dia especial na organização, que representa a maior fatia de pessoas envolvidas no processo. A seguir são os funcionários, as “traves mestras” das ONGs na implementação das suas atividades. Os voluntários são o seu suporte, posicionando-se em terceiro lugar. Por último estão os corpos sociais que também se envolveram neste dia de troca de papéis.

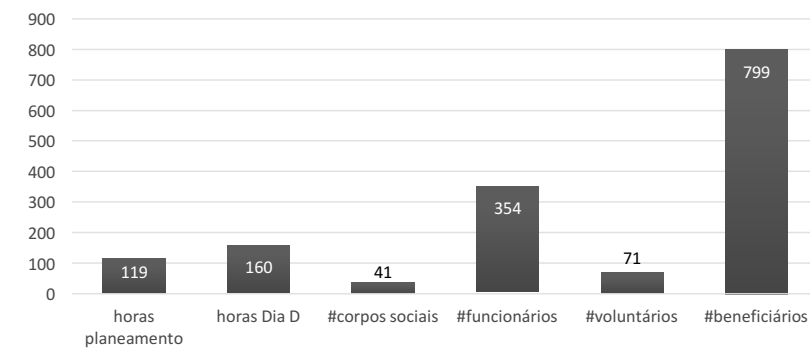
Estatísticas Dia D

Gráfico 4 - Indicadores do Dia D

1.4.4. Consultoria

A consultoria foi a atividade com maior nível de investimento de tempo e esforço em termos de contacto direto com as ONGs, tendo sido realizadas 540 horas de consultoria junto de 163 pessoas. Este apoio foi fundamental, pois se o projeto se cingisse a dar formação às ONGs, apenas uma percentagem residual delas iria implementar um sistema de gestão de voluntariado. A consultoria funciona não apenas como um suporte sempre que as organizações têm dificuldade na implementação das ferramentas de gestão, mas também como uma forma de estimulação para que não esmoreça a motivação e esforços no sentido de implementar o sistema de gestão de voluntários e os Dia D.

1.4.5. Autodiagnósticos

Esta atividade resume-se ao preenchimento *online* de um breve questionário em três momentos, de seis em seis meses. No total serão respondidos 156 questionários.

A figura que se segue é o questionário aplicado. Foi realizado com base no instrumento de auditoria que é o Código Canadano para o Envolvimento de Voluntários, especificamente o quadro que se pode encontrar na página 13².

² O título original é *The Canadian Code for Volunteer Involvement. An Audit Tool*. Em linha: <http://www.orgwise.ca/sites/osi.ociasi.org.stage/files/resources/Volunteer%20Management%20Audit.pdf>, pesquisado em 16/2/2016.

Como avalia os seguintes aspectos?	Atualmente realizado em grande medida	Atualmente realizado parcialmente	Não está a ser feito	Não aplicável/ Não relevante
Descrição escrita do papel dos voluntários na contribuição da missão da organização?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Procedimentos do programa de voluntariado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pessoa qualificada para gerir o programa de voluntariado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Processo de seleção de voluntários que é comunicado e consistente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Funções de voluntários recompensadoras?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recrutamento e seleção que chegam a fontes da comunidade diversas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preparação dos voluntários para todas as oportunidades de voluntariado (com orientação, formação e aconselhamento)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Supervisão adequada providenciada com a capacidade de dar e receber feedback?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os voluntários são bem acolhidos e tratados pelos funcionários da organização?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os contributos dos voluntários são reconhecidos com regularidade formal e informal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Figura 3 - Questionário de Autodiagnóstico, in The Canadian Code for Volunteer Involvement. An Audit Tool

Os autodiagnósticos funcionam como o instrumento primordial da medição de impacto do projeto, pois à medida que o tempo vai passando podemos analisar o desempenho das ONGs na forma como fazem a gestão, como é visível nos casos de estudo. (ver mais à frente)

1.5. Lições aprendidas

1.5.1. Mudança da sequência da metodologia experimental

Inicialmente a metodologia criada para o projeto era designada DICEI (Diagnóstico, Capacitação, Experimentação e Impacte).

A experiência na aplicação da metodologia experimental de capacitação das ONGs cedo fez perceber que teríamos de mudar a sua sequência.

A primeira fase – Diagnóstico – passou para segundo lugar, passando a Capacitação para o primeiro. A razão desta alteração deveu-se ao facto de ter havido a perceção que só depois de os formandos compreenderem todas as fases do processo de gestão de voluntariado é que poderiam – de um modo informado – responder ao questionário de autodiagnóstico sobre a forma como os voluntários estão a ser geridos (o questionário inclui as fases do processo de gestão de voluntariado). Decorrente da mudança das fases o nome do processo de capacitação também alterou – de DICEI para CADEI. Como depois da capacitação a visão poderá mudar, o autodiagnóstico não poderia ser comparado com o primeiro. De realçar que o questionário é o mesmo após a capacitação e passados os 6 e os 12 meses. Só assim poderemos comparar a evolução das respostas.

O investimento de tempo e esforço na experimentação foi superior ao esperado devido a três causas identificadas, a saber:

1. A **taxa de esforço dedicada à consultoria foi superior à prevista** porque o número de ONGs teve de ser maior do que o previsto, de modo a cumprirmos com os indicadores. Ou seja, estavam previstos 45 formandos nas formações que ocorrem no início de cada fase (no total de 3 fases, sendo 6 meses dedicada a cada uma). Para perfazer 45 esperava-se que frequentasse a formação 3 membros por organização. Como algumas organizações inscritas eram pequenas, não conseguiram preencher todas as vagas e optamos por integrar mais organizações no projeto (nas 1.ª fase em vez de 15 foram integradas 18, na 2.ª em vez de 15 integraram 19 e na terceira foram integradas 16). Para cada organização foi elaborado um plano de ação individualizado a partir do inquérito que preencheram no final da formação (Autodiagnóstico), para a realização da consultoria o que implica um investimento de tempo muito grande, maior ainda quando passaram a existir mais organizações do que o previsto inicialmente. Cumulativamente, é mais exigente gerir o fornecimento do serviço de consultoria a mais organizações, já que implica maior número de pessoas a contactar e a prestar serviço – logo uma taxa de esforço superior. **CONTRIBUTO PARA O PROJETO:** A grande riqueza foi, ao ter mais organizações, ter-se-á maior diversidade de casos de estudo no final do projeto. Foi, portanto, um projeto mais rico em resultados o que ajudou no cumprimento dos indicadores que eram ambiciosos.
2. A **dificuldade de gestão de tempo das ONGs** na implementação da sistematização do programa de gestão de voluntariado e para as sessões

de consultoria. É difícil as ONGs pararem as suas funções quotidianas de serviço aos seus beneficiários e dedicarem tempo a estas atividades. Por isso investimos tempo em motivar todas as organizações a marcarem as sessões de consultoria e a levarem a cabo as atividades definidas no plano de ação realizado no início do processo de experimentação.

3. O primeiro grupo (1.ª fase) teve um período mais curto do processo dado ter coincido com o início do projeto, pelo que continuamos a dar apoio a essas ONGs, mesmo tendo passado a fase definida para elas. **CONTRIBUTO PARA O PROJETO:** A grande vantagem deste investimento é que irá repercutir no seu desempenho e, logo, na riqueza dos resultados da sua ação que está espelhado no produto final do projeto com os casos de estudo.

1.5.2. Eficácia do contacto físico com as ONGs

Efetivamente os recursos (tempo e dinheiro nas deslocações) utilizados no contacto direto (de consultoria e formação) junto das ONGs proporcionou uma maior motivação dos seus elementos na implementação de um programa de voluntariado de grande repercussão.

O contacto com as ONGs na 1.ª fase (zona Norte do país) foi realizado de uma forma mais direta, dada a proximidade geográfica das organizações da sede de operações do projeto que fica no Porto. Dirigimo-nos mais vezes às suas sedes, o que permitiu um contacto humano rico e proporcionou uma maior motivação dos participantes. Com as ONGs da 2.ª fase (zona Sul do país) houve, à partida, maior número de desistências quando foram comunicados os locais da formação. Demonstraram menor taxa de esforço em se deslocar algumas dezenas de quilómetros. Cumulativamente, pela distância geográfica da nossa sede, houve menos deslocações às ONGs. Verificou-se ainda que menos organizações realizaram o Dia D, de mudança de hábitos e rotinas. Na 3.ª fase (zona Centro do país) voltou a sentir-se uma maior adesão por parte das ONGs que, com maior ou menor facilidade, se deslocaram a todas as sessões de formação, sendo que a consultoria foi efetuada maioritariamente com recurso ao Skype. Acreditamos que este sistema de acompanhamento/consultoria tenha funcionado nesta fase devido à forte motivação e empenho das ONGs.

2. CASOS DE ESTUDO

2.1. Contexto

Depois de 18 meses de atuação, o projeto Voahr decidiu aferir a extensão do seu impacto prévio nas ONGs beneficiárias do projeto. Assim, foi enviado via correio eletrónico um inquérito a todas as organizações que fizeram parte do projeto (52), tendo havido 33 respondentes entre dezembro 2015 e janeiro de 2016. Algumas ONGs não responderam por sentirem que ainda não tinham a maturidade no processo de construção do seu programa de voluntariado que lhes permitisse partilhar os dados desse percurso. Outras, apesar de terem integrado o Voahr mais recentemente, entenderam poder demonstrar até onde já chegaram. Tratou-se de uma decisão de cada organização. A equipa de gestão do projeto não fez qualquer seleção dos casos de estudo a incluir neste documento: foram integradas todas as que quiseram responder.

A informação foi compilada de forma a que os dados fossem comparáveis. Para mais fácil acesso à informação as organizações são apresentadas por ordem alfabética.

Das respostas dadas conseguimos compreender vários fenómenos que passamos a explicar.

Foi possível averiguar se, após a realização do projeto, foram integrados novos voluntários nestas mesmas organizações e o porquê de tal ter acontecido. Por outro lado, permitiu perceber o que correu bem ou mal durante a realização do projeto. Ao mesmo tempo – ao questionarmos as organizações com perguntas como “o que faria diferente?” e “quais as soluções que foram implementadas?” – conseguimos perceber qual foi o impacto deste projeto no seio das organizações envolvidas.

São ainda apresentados os gráficos relativos ao autodiagnóstico no âmbito deste projeto. O leitor irá reparar que o número de colunas nos gráficos varia de ONG para ONG. Isso deve-se ao facto de terem existido três fases de integração das organizações. Cada ONG responde ao mesmo questionário de seis em seis meses (três vezes no total). As mais recentes (3.ª fase) ainda só preencheram uma vez, por isso só existe uma coluna por resposta; as da 2.ª fase preencheram dois questionários, logo têm duas colunas por resposta e as mais antigas já preencheram as três vezes definidas, assim sendo têm 3 colunas por resposta.

Em seguida são apresentados os dados das organizações respondentes ao inquérito mencionado e que participaram no projeto Voahr. Trata-se de uma apresentação breve da organização, das estratégias desenvolvidas para colmatar as dificuldades existentes e do impacto prévio do projeto na forma de gerirem os seus voluntários.

2.2. Casos de estudo

ASSOCIAÇÃO DE CEGOS E AMBLÍOPES DE PORTUGAL – ACAPO

Missão: Defender, representar e promover o *empowerment* dos Deficientes Visuais, a nível nacional e internacional, garantindo a plena participação e exercício da cidadania, através de uma intervenção especializada em todo território nacional e de uma consistente atuação internacional.

Data de Criação: 20/10/1989

Data de Integração no Projeto Voahr: Abril de 2015

Nº de Beneficiários: 4.189

Nº de Funcionários: 97

Nº de Voluntários: 20

N.º de voluntários que aumentou após a integração no Projeto Voahr:
Razão desta diferença: Participação em feiras de voluntariado e distribuição de folhetos informativos sobre o voluntariado na ACAPO, em diferentes serviços na comunidade.

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 5

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Sim (Informal).

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	Boa integração dos voluntários na instituição e boa aceitação por parte dos utentes.
O que corre menos bem?	Permanência e continuidade dos voluntários. Pelo facto de serem estudantes estão na instituição por períodos muito pequenos. Por vezes abandonam o voluntariado, criando desta forma alguma instabilidade no serviço.
Quais as soluções implementadas?	Criação e assinatura do compromisso de voluntariado.
O que faria diferente?	Criação de metodologias que visam o incentivo do trabalho voluntário na instituição Dinamização das tarefas a desempenhar pelos voluntários.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Entrevistas realizadas com maior organização seguindo a orientação de documentos formais;
- Ações de formação antes do início da prestação do serviço de voluntariado.

Observações/comentários: O número de beneficiários registados corresponde aos beneficiários existentes nas diferentes delegações a nível nacional.

2º Autodiagnóstico - ACAPO

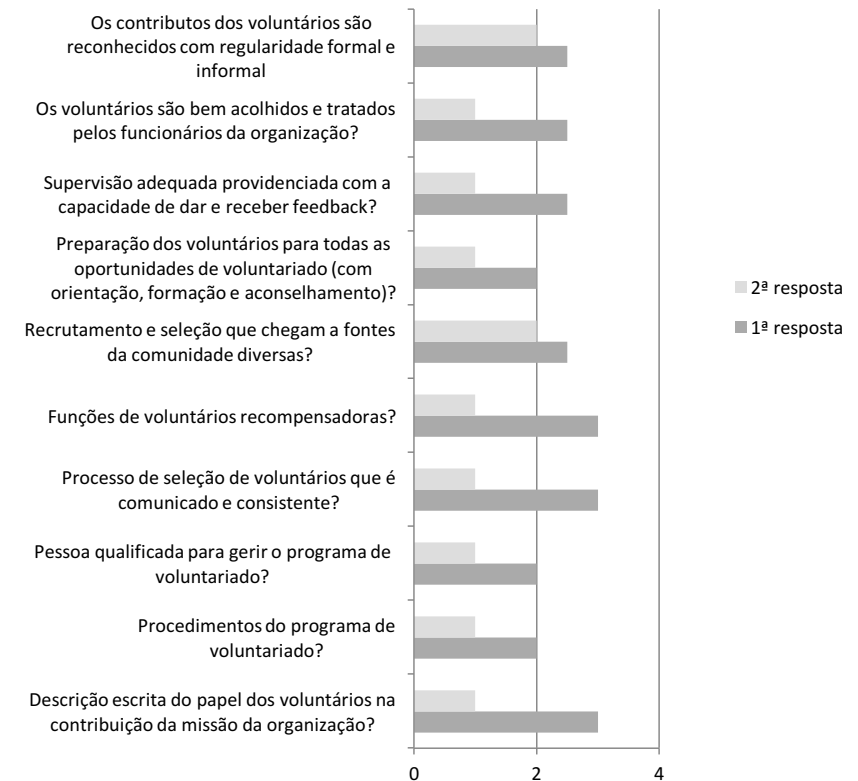


Gráfico 5 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:
 1 · Atualmente realizado em grande medida
 2 · Atualmente realizado parcialmente
 3 · Não está a ser realizado

ADONIA – ASSOCIAÇÃO

Missão: A Adonia tem como missão promover, através da música, valores cristãos para que façam sentido à vida das pessoas, levando a um crescimento pessoal, espiritual e a um crescimento que nos torne elementos ativos na vida de outros.

Data de Criação: 04/04/2005

Data de Integração no Projeto Voahr: Abril de 2015

Nº de Beneficiários: 200

Nº de Funcionários: 0

Nº de Voluntários: 6

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 10

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Sim (Informal)

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	A disponibilidade de alguns - poucos - voluntários permitiu posicionar a associação onde se encontra hoje, com estatuto de utilidade pública e com reconhecimento de IPDJ e algumas entidades particulares.
O que corre menos bem?	O trabalho é demasiado para os poucos voluntários verdadeiramente motivados e comprometidos.
Quais as soluções implementadas?	Recorrer ao programa Voahr como possível solução para a gestão de voluntariado.
O que faria diferente?	Talvez mais atividades para voluntários, de forma a motivar maior envolvimento.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Retiro de fim de ano para liderança;
- Reconhecimento dos voluntários através de carta de agradecimento;
- Viagem dos 10 anos à Suíça;
- Jantar de despedida de voluntários e estagiários.

Autodiagnóstico · Adonia

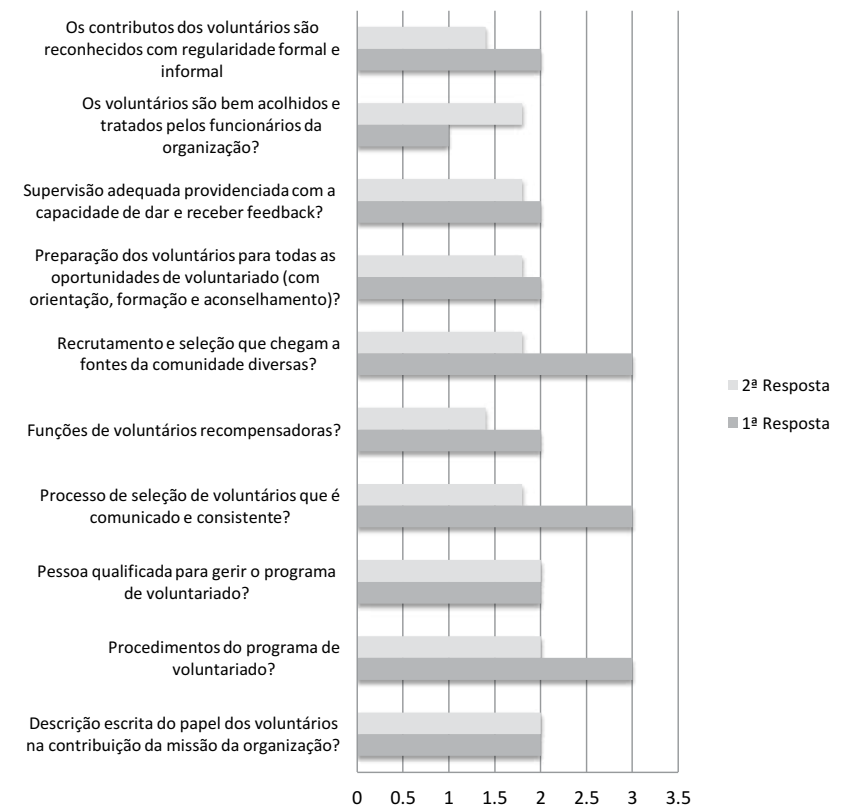


Gráfico 6 - Respostas ao Autodiagnóstico

- Legenda do Gráfico:**
- 1 · Atualmente realizado em grande medida
 - 2 · Atualmente realizado parcialmente
 - 3 · Não está a ser realizado

ASSOCIAÇÃO DE JOVENS DIABÉTICOS DE PORTUGAL

Missão: Desmistificar a diabetes enquanto condição incapacitante, junto da população em geral e das pessoas com diabetes em particular, desenvolvendo iniciativas desportivas e de educação.

Data de Criação: 21/12/1996

Data de Integração no Projeto Voahr: Abril de 2015

Nº de Beneficiários: 500

Nº de Funcionários: 0

Nº de Voluntários: 5

N.º de voluntários que aumentou após a integração no Projeto Voahr: 12

Razão desta diferença:

- Criação de Programa de Gestão de Voluntários, com uma pessoa dedicada;
- Divulgação de folhas de posto, com objetivos claros para os candidatos, através da Bolsa do Voluntariado e redes sociais.

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 20

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Não

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	Motivação da pessoa responsável pelo Programa de Gestão de Voluntariado Resposta positiva dos voluntários Boa integração dos voluntários por parte dos beneficiários
O que corre menos bem?	Procurámos o apoio do IEFP para contratar um estagiário responsável pelo Programa de Gestão de Voluntariado (PGV). A burocracia e lentidão na resposta levou a atrasos na implementação. Dificuldade dos antigos voluntários em compreender a estruturação do Programa de Gestão de Voluntariado. Cancelamento de um voluntário
Quais as soluções implementadas?	Criação e divulgação de perfis de posto Entrevistas a candidatos a voluntários Planeadas formações para novos voluntários
O que faria diferente?	Gostaríamos de ter mais apoio interno na criação de perfis de posto e documentação variada. Tendo em conta a existência de poucos voluntários ativos, foi feito o melhor que podíamos.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Desenvolvimento de documentação para o PGV;
- Criação e publicação de perfis de posto com objetivos claros; Entrevistas aos candidatos a voluntários;

- Formações para novos voluntários;
- Reconhecimento do trabalho dos voluntários nas redes sociais.

Observações/comentários: Agradecemos ao Voahr por nos dar as ferramentas necessárias para implementar o PGV, que permitirá melhorar o trabalho desenvolvido pela AJDP.

Autodiagnóstico Associação de Jovens Diabéticos de Portugal

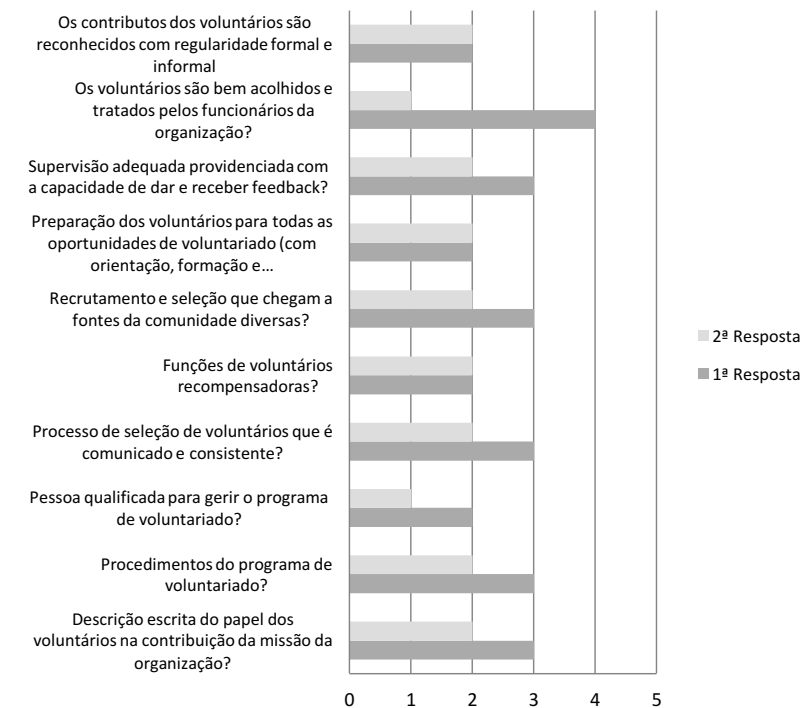


Gráfico 7 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:
 1 · Atualmente realizado em grande medida
 2 · Atualmente realizado parcialmente
 3 · Não está a ser realizado

ASSOCIAÇÃO DE JOVENS ECOS URBANOS

Missão: Mobilizar as pessoas, mudar a comunidade.

Data de Criação: 20/09/1998

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2015

Nº de Beneficiários: 10.000

Nº de Funcionários: 9

Nº de Voluntários: 30

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 15

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Sim (Informal)

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	A organização do grupo, uma vez que ao final de 4/5 anos ainda permanecem alguns voluntário(a) s do grupo inicial. O reconhecimento da importância deste grupo pela instituição e comunidade. Podermos continuar a contar com estes voluntários sempre que é previsto.
O que corre menos bem?	Por um lado, a dificuldade em manter alguns elementos para continuar no grupo por alteração de vida (universidade, trabalho...), por outro, a não integração de novos elementos, o que acabou por fazer com que não houvesse renovação de voluntários. Alguma desorganização na atribuição de papéis em determinadas atividades. Algumas situações de conflito difíceis de gerir.
Quais as soluções implementadas?	Ações nas escolas; Tentativa de captar jovens amigos de voluntários da nossa bolsa
O que faria diferente?	No início tínhamos um espaço de encontro diário, o que neste momento não é possível. Se pudéssemos retomáramos a existência desse espaço de encontro, de ligação e de afetos, o que contribuiu muito para a manutenção dos jovens no projeto.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Criação de uma bolsa de voluntariado jovem;
- Conceção de vídeo promocional da prática de voluntariado e divulgação pelas escolas;
- Investimento de um seguro anual para os voluntários;
- Acompanhamento próximo ao grupo;
- Reconhecimento formal e informal (*Facebook* e jornais locais).

Observações/comentários: Os voluntários estão na instituição para as atividades de animação que decorrem ao longo do ano. O número de beneficiários foi calculado porque se incluíram beneficiários de cada atividade de animação anual.

Autodiagnóstico · Jovens Ecos Urbanos

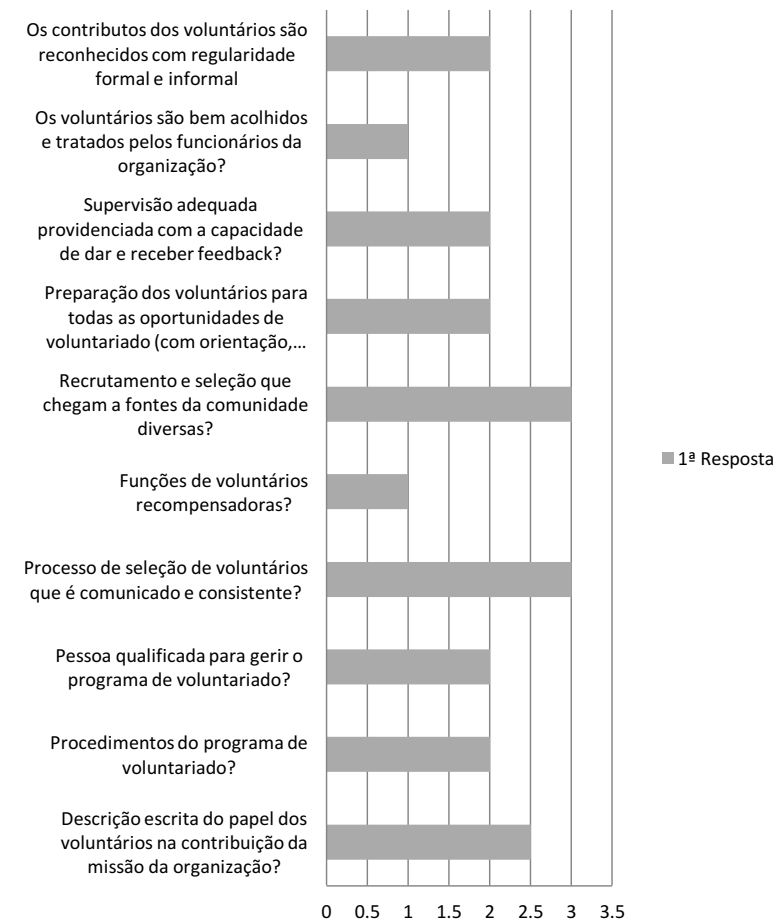


Gráfico 8 - Respostas ao Autodiagnóstico

- Legenda do Gráfico:**
- 1 · Atualmente realizado em grande medida
 - 2 · Atualmente realizado parcialmente
 - 3 · Não está a ser realizado

Associação de Solidariedade Social dos Professores - ASSP

Missão: Solidariedade com todos os professores na preservação da sua qualidade de vida, em especial dos que se encontram na situação de carência ou de risco.

Data de Criação: 08/04/1981

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2015

Nº de Beneficiários: 435

Nº de Funcionários: 12

Nº de Voluntários: 4

N.º de voluntários que aumentou após a integração no Projeto Voahr: 6

Razão desta diferença:

- Voluntariado de direção;
- Desenvolvimento de um projeto em parceria com a Rede Social e o Banco Local de Voluntariado, de Guimarães.

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 2

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Não

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	Criação de um programa de voluntariado Parceria com o Banco Local de Voluntariado Recrutamento de voluntários
O que corre menos bem?	Demora na formalização das parcerias
Quais as soluções implementadas?	Agilizar procedimentos na formalização das parcerias e implementação más ágeis dos projetos.
O que faria diferente?	Iniciar o processo de recrutamento e formação em simultâneo com a formalização dos protocolos com as entidades parceiras.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Criação e implementação do programa de voluntariado
- Formação inicial e contínua para voluntários
- Definição de perfis de posto e processo de recrutamento

Observações/comentários: A participação do projeto Voahr permitiu-nos materializar e concretizar a vontade e o desejo, que andava a ser adiado, de criarmos um serviço de voluntariado devidamente organizado e de acordo com os respetivos procedimentos formais e legais.

Autodiagnóstico · ASSP

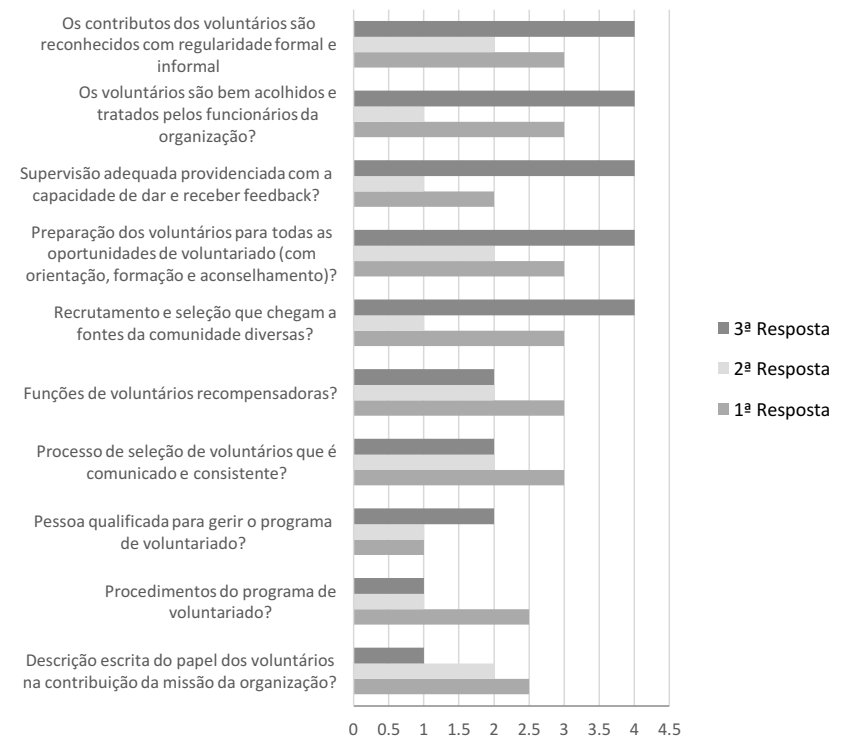


Gráfico 9 – Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:
 1 · Atualmente realizado em grande medida
 2 · Atualmente realizado parcialmente
 3 · Não está a ser realizado

ASSOCIAÇÃO DO PORTO DE PARALISIA CEREBRAL – APPC

Missão: Somos o parceiro especialista na prestação de serviços de excelência pela diversidade humana. Apoiamos projetos de vida

Data de Criação: 23/06/1974

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2014

Nº de Beneficiários: 2000

Nº de Funcionários: 231

Nº de Voluntários: 55

N.º de voluntários que aumentou após a integração no Projeto Voahr: 20

Razão desta diferença: A melhor organização do serviço de voluntariado e a formação na área da gestão do voluntariado.

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 15

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Sim (Formal)

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	A maior visibilidade que o serviço de voluntariado tem tido; Uma maior satisfação dos voluntários relativamente à gestão do voluntariado; A inclusão de uma cota destinada aos voluntários no programa anual de formação da instituição; Os voluntários passaram a utilizar um crachá identificativo como Voluntário; A participação dos voluntários nos Dias D (troca de papéis); A realização de atividades de reconhecimento aos voluntários, nomeadamente: passeio de barco no Douro, <i>Tour</i> por todas as instalações e o reconhecimento feito aos voluntários no Dia Internacional do Voluntariado; Passou a haver uma gestão mais organizada e concertada entre os três gestores do voluntariado; Revisão do processo documental do voluntariado; O site institucional passou a dar maior visibilidade ao serviço do voluntariado, contendo mais informação; Acompanhamento e consultoria do Voahr.
O que corre menos bem?	Ainda nem todos os colaboradores da instituição reconhecem o trabalho voluntário como uma mais-valia, apesar de já terem sido dados passos nesse sentido.
Quais as soluções implementadas?	Realizamos formação, dirigida aos colaboradores da APPC sobre O Valor Acrescentado do Voluntariado na APPC, tendo contado com o contributo da Voahr.
O que faria diferente?	Nada.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr): Já as referimos na primeira resposta.

Observações/comentários: Foi um privilégio para a APPC e para os gestores do voluntariado, em particular, termos participado neste projeto que veio ajudar na organização que já tínhamos do voluntariado, uniformizando e melhorando os procedimentos deste serviço.

Autodiagnóstico · APPC

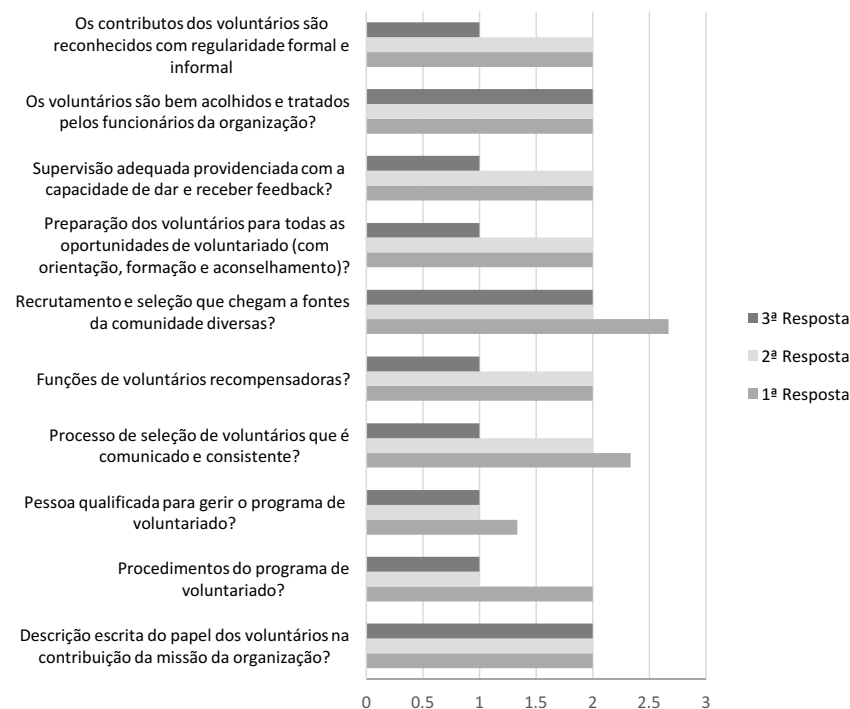


Gráfico 10 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:
 1 · Atualmente realizado em grande medida
 2 · Atualmente realizado parcialmente
 3 · Não está a ser realizado

ASSOCIAÇÃO FERNÃO MENDES PINTO

Missão: A AFMP tem como missão promover o bem-estar, a inclusão social das pessoas e o desenvolvimento das comunidades através da prestação de serviços de solidariedade social, igualdade de oportunidades, educação, formação, economia social e saúde.

Data de Criação: 28/02/1977

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2015

Nº de Beneficiários: 770

Nº de Funcionários: 126

Nº de Voluntários: 1

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 3

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Não

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	O projeto permitiu sistematizar um conjunto de procedimentos já existentes e, por outro lado, fez com que houvesse uma verdadeira reflexão sobre a forma de integração de voluntários. Até ao projeto existia o acolhimento de alguns voluntários, mas de uma forma pouco pensada. Com o projeto conseguiu-se pensar no porquê, quando, onde e como.
O que corre menos bem?	Não conseguimos encontrar nada de muito negativo, no entanto, relativamente ao dia D, tivemos que adequar um pouco à nossa realidade. Não conseguimos que no mesmo dia todo tenham a mesma experiência, terá que ser repetido. Na sua realização para a instituição teve que ser antecedido por 2 dias Sombra, temos valências muito dispersas fisicamente.
Quais as soluções implementadas?	Identificação de perfis de posto, benefícios, avaliação e reconhecimento, coisas que nunca tínhamos pensado e que vai facilitar sem dúvida o acolhimento de voluntários.
O que faria diferente?	Penso que o projeto decorreu de forma positiva, no entanto seria benéfica a consultora poder deslocar-se às instalações. Ajudava na análise de alguns documentos e no conhecimento da própria entidade.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Forma acolhedora como são recebidos e integrados nas diferentes equipas;
- Boa definição de perfil de posto;
- Diagnóstico de necessidades.

Autodiagnóstico Associação Fernão Mendes Pinto



Gráfico 11 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:
 1 · Atualmente realizado em grande medida
 2 · Atualmente realizado parcialmente
 3 · Não está a ser realizado

ASSOCIAÇÃO JOVENS CRISTÃOS DE LUSO

Missão: Formar crianças e jovens cristãos, espiritualmente maduros, e promover o seu desenvolvimento integral no seio da família e da comunidade.

Data de Criação: 03/01/1982

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2015

Nº de Beneficiários: 200

Nº de Funcionários: 2

Nº de Voluntários: 20

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 4

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Não

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	Motivação dos voluntários. Consciencialização da importância dos voluntários.
O que corre menos bem?	Renovação geracional não conseguida. Renovação do programa de atividades e conteúdos Consciencialização da necessidade de organizar, planejar e executar.
Quais as soluções implementadas?	Formação de dirigentes. Reestruturação da organização, migrando para gestão por projetos. Reflexão estratégica e reforma programática.
O que faria diferente?	Ainda não se aplica esta questão.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Reconhecimento;
- Identificação de postos de trabalho;
- Definição de perfis de posto; Entrevista de seleção.

Autodiagnóstico Associação Jovens Cristãos de Luso

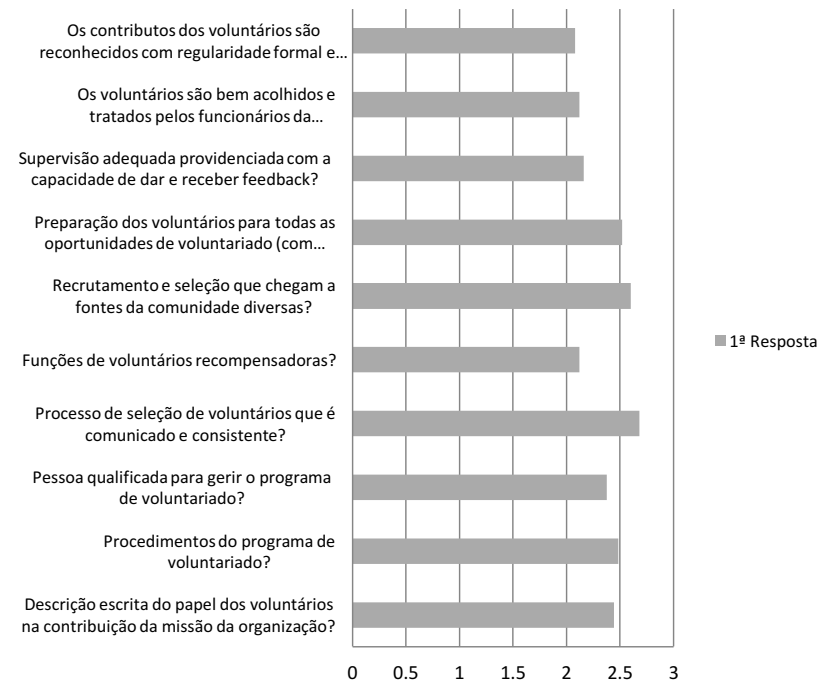


Gráfico 12 - Respostas ao Autodiagnóstico

- Legenda do Gráfico:**
- 1 · Atualmente realizado em grande medida
 - 2 · Atualmente realizado parcialmente
 - 3 · Não está a ser realizado

ASSOCIAÇÃO JUVENIL DE DEÃO – AJD

Missão: Criar e desenvolver atividades sociais, culturais, desportivas e artísticas, designadamente na área dos tempos livres, voluntariado, cooperação e formação, promovendo e dinamizando o acesso à informação, a integração social, a cidadania e a igualdade.

Data de Criação: 19/04/1997

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2015

Nº de Beneficiários: 300

Nº de Funcionários: 2

Nº de Voluntários: 25

N.º de voluntários que aumentou após a integração no Projeto Voahr: 6

Razão desta diferença: De uma formar mais organizada, começamos a realizar o levantamento das necessidades de voluntariado na associação. A partir desse momento, construímos e divulgamos os perfis de posto desejados.

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 10

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Não

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	Uma vez que o voluntariado é o pilar estruturante da AJD, organizámo-lo e começamos a dar-lhe o devido reconhecimento. Internamente, para regular e facilitar o processo, realizamos um Programa de Gestão do Voluntariado na associação e construímos perfis de posto para os voluntários existentes e para o recrutamento de novos/as.
O que corre menos bem?	Não finalização de um manual voluntário/a; não realização de formação específica para os/as novos/as voluntários/as.
Quais as soluções implementadas?	Contacto e inscrição no Banco Local do Voluntariado.
O que faria diferente?	Divulgar mais e melhor o projeto de voluntariado na AJD para captação de novos/as voluntários/as; disponibilizar a todos/as os/as interessados/as informação sobre o projeto de voluntariado na AJD e ofertas disponíveis.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

Facilitamos o acesso, a integração e a participação dos/as voluntários/as que nos procuram, apoiando no acolhimento e na orientação, integração na atividade, motivação e reconhecimento.

Autodiagnóstico · AJDeão

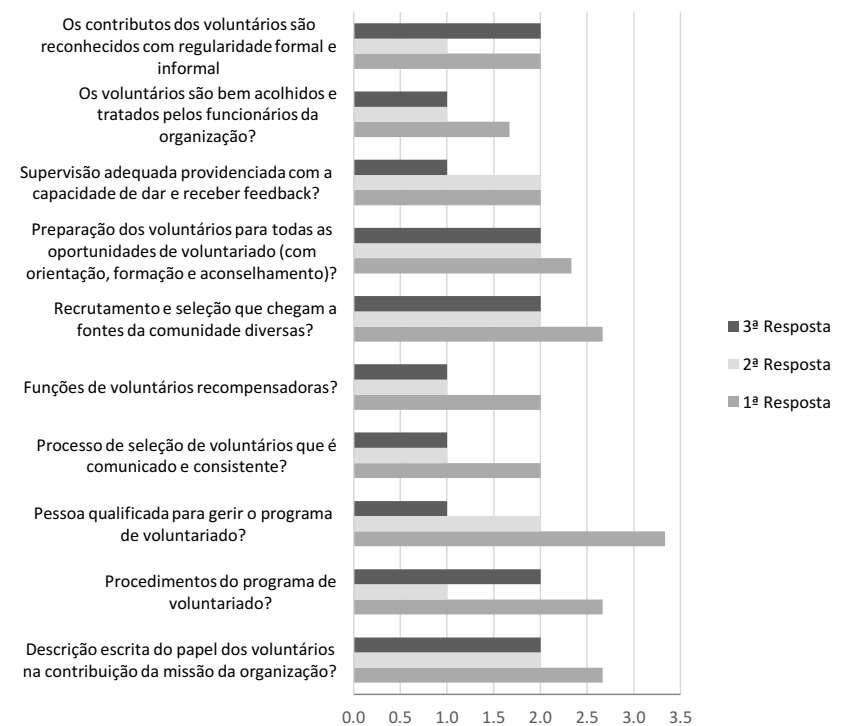


Gráfico 13 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:
 1 · Atualmente realizado em grande medida
 2 · Atualmente realizado parcialmente
 3 · Não está a ser realizado

ASSOCIAÇÃO PARA A PROMOÇÃO DA SEGURANÇA INFANTIL – APSI

Missão: Promover a melhoria da qualidade de vida das crianças e adolescentes e assegurar o desenvolvimento de um ambiente promotor de saúde que lhes permita crescer em segurança e desenvolver-se plenamente a nível físico, psico-motor e sociocognitivo.

Data de Criação: 05/03/1992

Data de Integração no Projeto Voahr: Abril de 2015

Nº de Beneficiários: 7.980

Nº de Funcionários: 4

Nº de Voluntários: 4

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 6

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Sim (Informal)

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	Com a formação do Voahr foi possível estruturar o trabalho que já tinha sido iniciado há alguns anos atrás, adaptar e criar procedimentos.
O que corre menos bem?	As oportunidades de voluntariado divulgadas através das redes sociais da APSI não surtiram grande efeito prático. Para uma delas foi criado um anúncio, neste caso pretendia-se voluntariado em regime regular, mas o resultado não foi o esperado, houve só duas respostas a pedir mais informações e um comentário negativo ao anúncio. Foi também publicado pedido de vários voluntários para ação durante uma tarde de domingo, foram obtidas várias respostas com pedidos de informação, no entanto, só resultou numa pessoa que se voluntariou através do <i>Facebook</i> e outra pessoa através de voluntária do ano passado; a ação foi realizada recorrendo aos voluntários de anos anteriores. Recebemos alguns contactos de potenciais voluntários/as, aos quais enviámos a Ficha de Voluntário/a para que preenchessem e devolvessem, mas nunca obtivemos resposta.
Quais as soluções implementadas?	A duas das pessoas interessadas em fazer voluntariado, foi feito contacto telefónico a informar os procedimentos, ou seja, que ia ser enviada ficha para que preenchessem e enviassem e depois seriam contactadas para entrevista, mas nenhuma destas pessoas devolveu a ficha nem voltou a contactar. Temos receio que isto se deva ao facto de estar indicado na Ficha de Voluntário/a que é necessário a entrega do Registo Criminal se participar em alguma ação em que esteja em contacto com crianças.
O que faria diferente?	Tentar perceber o motivo da ausência de resposta dos/as potenciais voluntários/as a quem enviámos a Ficha de Voluntário/a, telefonando ou enviando <i>email</i> (quando não há contacto telefónico).

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Foram criados procedimentos e um Programa de Voluntariado;
- Existe um manual de acolhimento para o/a voluntário/a;
- Estamos cientes da importância do acompanhamento e da avaliação por parte da associação e do/a voluntário/a.

Autodiagnóstico · APSI Associação para a Promoção da Segurança Infantil

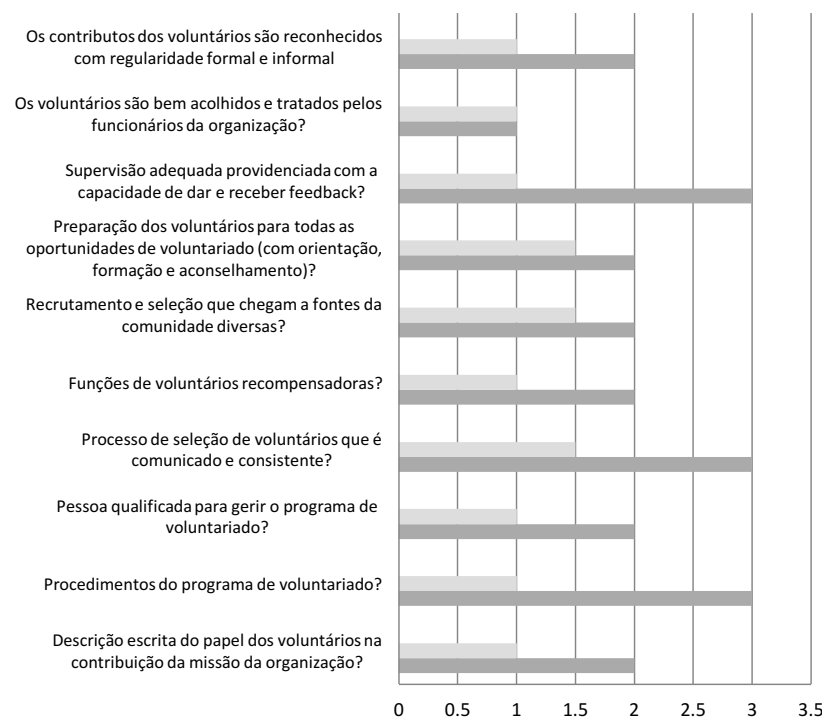


Gráfico 14 - Respostas ao Autodiagnóstico

- Legenda do Gráfico:**
- 1 · Atualmente realizado em grande medida
 - 2 · Atualmente realizado parcialmente
 - 3 · Não está a ser realizado

ASSOCIAÇÃO SERVIÇO E SOCORRO VOLUNTÁRIO DE SÃO JORGE – ASSV SÃO JORGE

Missão: Proporcionar serviços adequados aos utentes/ clientes, que contribuam para a melhoria da sua qualidade de vida, alcançando a excelência nas áreas de intervenção e assumindo compromissos de longo prazo na comunidade onde atua, apostando continuamente na formação dos nossos colaboradores, técnicos e voluntários

Data de Criação: 22/01/1988

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2015

Nº de Beneficiários: 435

Nº de Funcionários: 12

Nº de Voluntários: 64

N.º de voluntários que aumentou após a integração no Projeto Voahr: 10

Razão desta diferença: Porque melhorámos a nossa forma de captação de novos voluntários.

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 30

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Não

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	A A.S.S.V. São Jorge reconhece a importância do trabalho voluntário porque considera que os voluntários são importantes na implementação de novas dinâmicas, e ao longo do nosso percurso com voluntários estamos sempre abertos a novas ideias e novos projetos.
O que corre menos bem?	Antes do programa de gestão de voluntariado, o facto de não existir a definição de perfis de posto bem como a entrevista, poderá ter levado a que alguns voluntários não se tenham sentido bem na realização das suas tarefas e por isso, o desempenho do seu trabalho enquanto voluntários tenha ficado aquém das suas expectativas.
Quais as soluções implementadas?	Por forma a minorar situações como as acima descritas, a associação começou por ter especial atenção aos voluntários tentando perceber junto deles as suas reais expectativas e áreas em que se sentiam capazes de desempenhar tarefas.
O que faria diferente?	Sendo o voluntariado um dos pilares desta instituição, julgamos que o início de um programa de gestão de voluntariado, seria prioritário, contudo, felizmente tivemos a oportunidade de o poder realizar e assim consolidar e aperfeiçoar as nossas metodologias nesta área.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

O contributo de voluntários é um importante fator de crescimento da atividade da instituição, por isso, o reconhecimento das suas mais-valias são

uma força incrível e é nisso que apostamos: reconhecimento pela individualidade de cada um e por o que cada voluntário nos pode oferecer.

Observações/comentários: Sendo o voluntariado um dos pilares desta instituição, julgamos que o início de um programa de gestão de voluntariado, seria prioritário, contudo, felizmente tivemos a oportunidade de o poder realizar e assim consolidar e aperfeiçoar as nossas metodologias nesta área.

Autodiagnóstico · Associação Serviço e Socorro Voluntário de São Jorge



Gráfico 15 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:
 1 · Atualmente realizado em grande medida
 2 · Atualmente realizado parcialmente
 3 · Não está a ser realizado

ASSOCIAÇÃO SOCIAL RECREATIVA JUVENTUDE DE VILA FONCHE/JUVENTUDE

Missão: A Associação Social Recreativa Juventude de Vila Fonche/Juventude é uma Instituição Particular de Solidariedade Social de Arcos de Valdevez que presta serviços de apoio social à comunidade da infância e juventude.

Data de Criação: 06/12/1976

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2014

Nº de Beneficiários: 125

Nº de Funcionários: 12

Nº de Voluntários: 5

N.º de voluntários que aumentou após a integração no Projeto Voahr:

Razão desta diferença:

- Maior visibilidade das atividades da associação;
- Maior divulgação das vagas de voluntariado existentes;
- Crescente número de jovens a oferecerem os seus serviços de voluntariado.

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 4/6

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Sim (Informal)

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	Internamente, a troca de funções correu extremamente bem, visto que, permitiu a todos os colaboradores terem um papel mais exato do trabalho dos seus pares. A chegada de novos voluntários permitiu criar uma maior dinâmica na associação, com a chegada de novas ideias capazes de irem de encontro às necessidades do nosso público-alvo (crianças/jovens). A publicação de novas vagas de voluntariado nas redes sociais permitiu-nos, ainda, aumentar a procura e o leque de novos voluntários.
O que corre menos bem?	No geral, tudo correu de uma forma bastante satisfatória, embora o elevado número de documentos, por vezes, tinha tendência a atrapalhar.
Quais as soluções implementadas?	Tentamos simplificar ao máximo os documentos para que estes se enquadrassem melhor relativamente ao nosso público-alvo.
O que faria diferente?	Tentáramos organizar melhor o tempo para que a implementação fosse mais célere.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Acompanhamento constante aos voluntários;
- Avaliações regulares do trabalho realizado;
- Reconhecimento do trabalho realizado.

Autodiagnóstico · Associação Juvenil de Vila Fonche

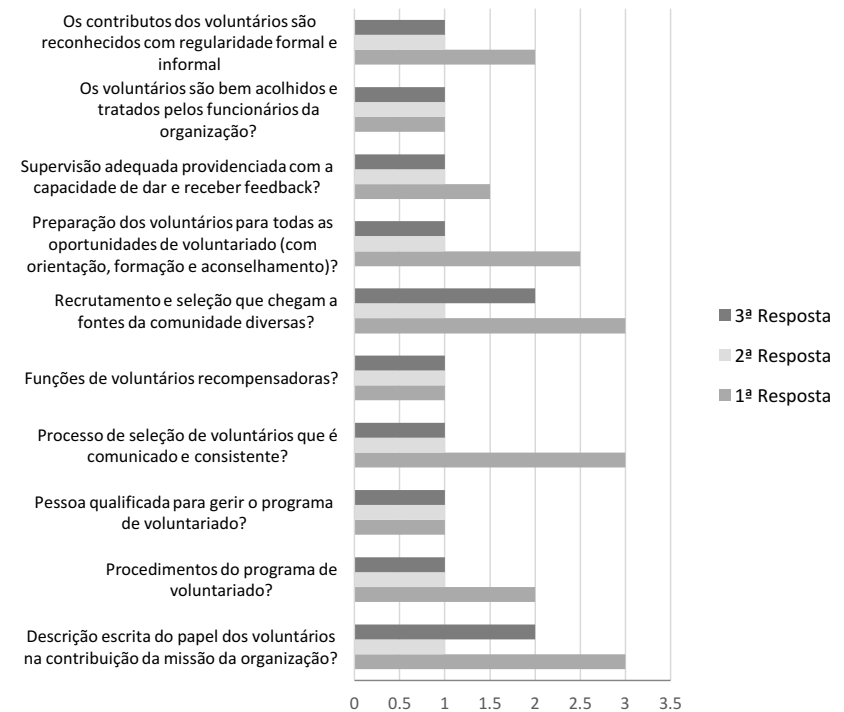


Gráfico 16 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico

- 1: Atualmente realizado em grande medida
- 2: Atualmente realizado parcialmente
- 3: Não está a ser realizado

ASSOCIAÇÃO TÁ A MEXER

Missão: A Tá a Mexer tem como missão a formação integral de crianças e jovens, a ocupação dos seus tempos livres, mas também promover a formação, animação social e comunitária e a satisfação das necessidades e expectativas do seu público e da comunidade.

Data de Criação: 17/07/1998

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2015

Nº de Beneficiários: 80

Nº de Funcionários: 44

Nº de Voluntários: 1

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 2

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Não

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	Uma equipa coesa na organização de campos de férias em que participam vários voluntários.
O que corre menos bem?	Falta de um processo de seleção padronizado de voluntários.
Quais as soluções implementadas?	Acolhimento dos voluntários no projeto de campos de férias de verão.
O que faria diferente?	Organizar, definir e padronizar os procedimentos de seleção de voluntários e respetivo programa de voluntariado.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Pequena entrevista com os voluntários antes da participação no projeto;
- O reconhecimento dos voluntários no final de cada atividade através de um certificado;
- Participação de todos num almoço convívio; balanço;
- Feedback da participação dos voluntários através de uma reunião.

Associação Tá a Mexer

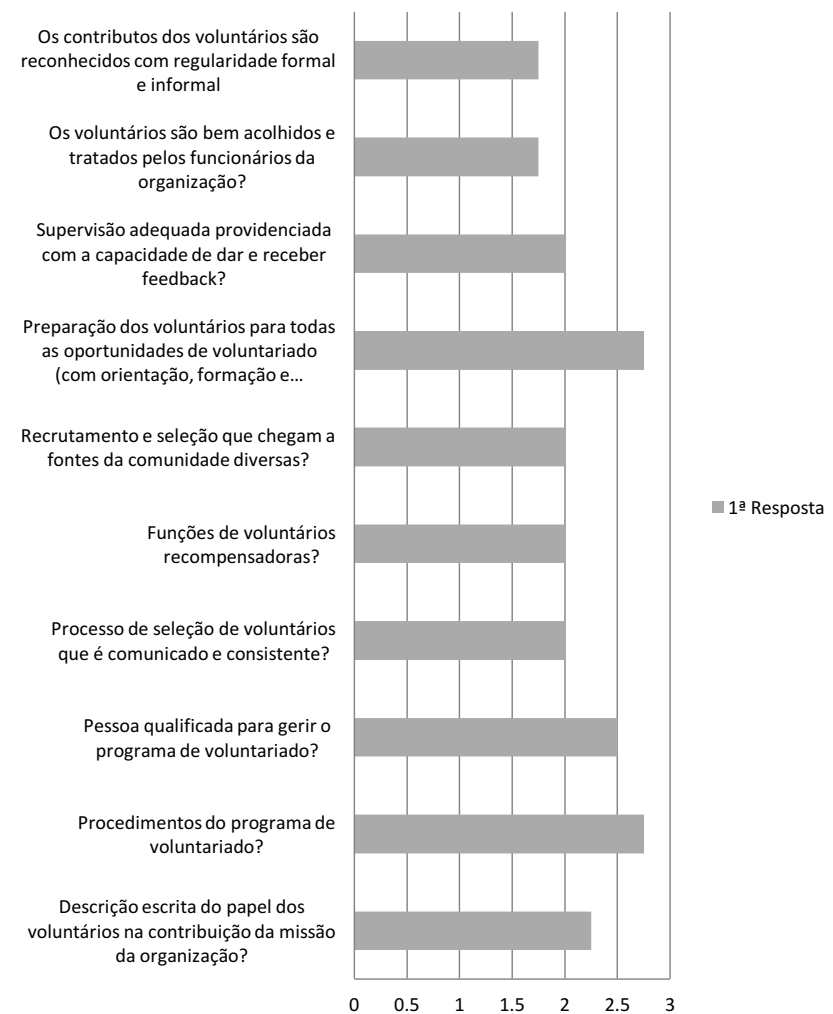


Gráfico 17 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico

- 1- Atualmente realizado em grande medida
- 2- Atualmente realizado parcialmente
- 3- Não está a ser realizado

ASSOCIAÇÃO TELEFONE DA AMIZADE – TA

Missão: Prevenção do Suicídio e Apoio Emocional a Pessoas em situação de crise pessoal

Data de Criação: 23/08/1980

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2014

Nº de Beneficiários: 600

Nº de Funcionários: 0 (só voluntários)

Nº de Voluntários: 27

N.º de voluntários que aumentou após a integração no Projeto Voahr: 4

Razão desta diferença:

- Maior dinamismo geral;
- Maior acompanhamento dos candidatos ao longo da formação e nos seus primeiros passos como Voluntários (resultado das reflexões havidas aquando das nossas reuniões do Projeto VOAHR).

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 6

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Sim (Formal)

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	Formação Interna de qualidade reconhecida pelos candidatos. Serviço Prestado de inegável importância, facto reconhecido por todos, voluntários (escutantes), beneficiários (apelantes) e sociedade em geral.
O que corre menos bem?	Dificuldade de recrutamento de novos voluntários. Perda de grande parte dos candidatos no processo de formação. Elevada rotatividade dos voluntários e alguma irregularidade na frequência dos mesmos nas atividades do TA.
Quais as soluções implementadas?	Maior dinamismo: marcação de reuniões periódicas com ordem de trabalhos bem definida e escrupulosamente cumprida e sempre acompanhadas de algumas iguarias gastronómicas; maior envolvimento de todos nas atividades; emissão mensal de informação, destacando os voluntários mais assíduos e empenhados; contacto telefónico daqueles que andam mais arredios sondando as razões e procurando que voltem demonstrando-lhes gratidão, valorização e reconhecimento.
O que faria diferente?	É o que estamos a fazer, melhorar a organização estrutural e valorizar/«mimar» ao máximo o voluntário, demonstrando a sua importância para o TA mas, principalmente, para os Beneficiários.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr): As boas práticas resultam, em boa parte, do Projeto Voahr, na Formação (perfil de posto => pré-seleção mais fina, poupança de tempo e candidatos mais consistentes) e na inter-relação TA <-> Voluntário, promovendo, permanentemente, a valorização e o reconhecimento da sua ação.

Observações/comentários: Sabemos estar longe daquilo que idealizamos e temos consciência que não esgotamos ainda o potencial de conhecimento e de aconselhamento da parte do Projeto Voahr, esperando, por isso, que seja possível desenvolver e concretizar conjuntamente algumas ideias que ficaram «no ar».

Autodiagnóstico · Telefone da Amizade

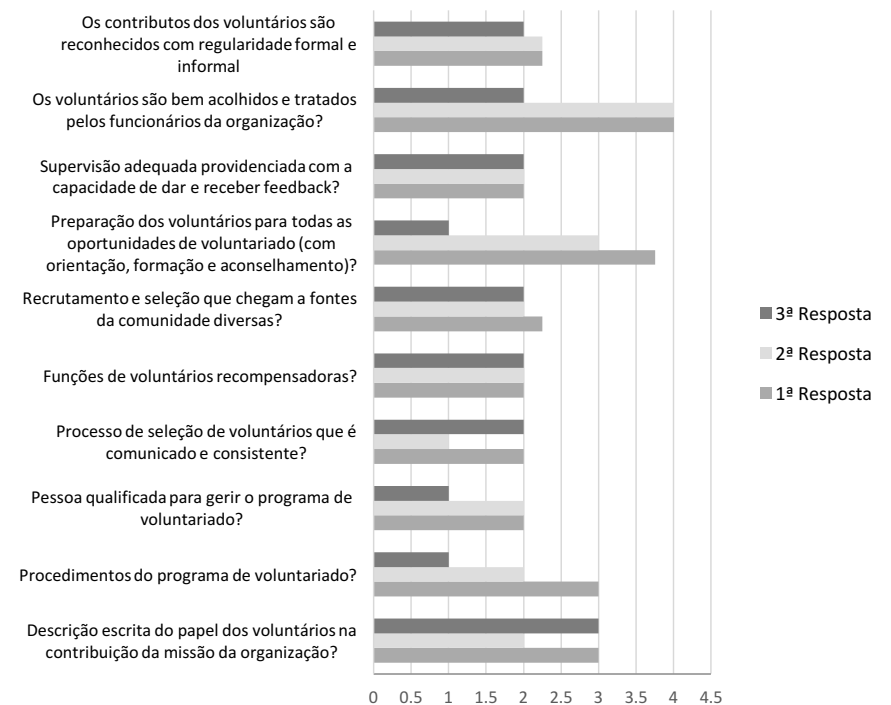


Gráfico 18 – Respostas ao Autodiagnóstico

- Legenda do Gráfico:**
- 1 · Atualmente realizado em grande medida
 - 2 · Atualmente realizado parcialmente
 - 3 · Não está a ser realizado

BOGALHA

Missão: Garantir a excelência e a satisfação dos nossos clientes e associados nas respostas sociais e nos serviços prestados, no domínio: social, educativo, formativo, desportivo e cultural.

Data de Criação: 03/06/1986

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2014

Nº de Beneficiários: 884

Nº de Funcionários: 53

Nº de Voluntários: 3

N.º de voluntários que aumentou após a integração no Projeto Voahr: 10

Razão desta diferença: Criação de uma bolsa de voluntariado e as necessidades pontuais da Instituição.

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 6

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Não

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	Formação, definição das necessidades, definição dos perfis de posto pretendidos, recrutamento dos voluntários junto e beneficiários que já têm uma relação de proximidade com a Instituição.
O que corre menos bem?	Falta de tempo para acompanhamento de todo o processo após o ingresso dos voluntários, embora a maior parte dos perfis de posto necessários dizem respeito a trabalho voluntário muito pontual.
Quais as soluções implementadas?	Avaliação de todo o processo de Gestão do Voluntariado até ao momento e definição de novas estratégias de acompanhamento para as situações que terão de ser melhoradas.
O que faria diferente?	Outra forma de organização de todo o processo de acompanhamento dos voluntários, que poderá passar por um perfil de posto de gestão de voluntariado, concentrando nesse voluntário algumas das tarefas do processo, sendo este o intermediário entre a Instituição e os voluntários.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Implementação de um sistema de gestão do voluntariado inexistente até então;
- Definição dos perfis de posto específicos para cada uma das necessidades da Instituição;
- A vantagem de existir um serviço que já conhece os possíveis voluntários o que facilita em muito o seu recrutamento.

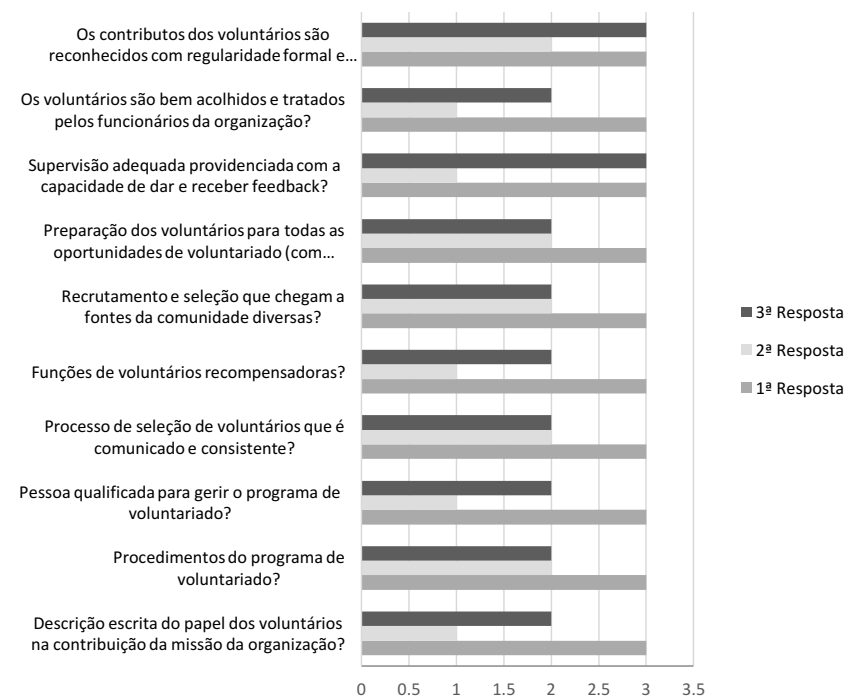
Autodiagnóstico · Bogalha

Gráfico 19 - Respostas ao Autodiagnóstico

- Legenda do Gráfico:**
- 1 · Atualmente realizado em grande medida
 - 2 · Atualmente realizado parcialmente
 - 3 · Não está a ser realizado

CATÓLICA SOLIDÁRIA – CASO

Missão: Cultivar a solidariedade na comunidade interna e externa da Católica-Porto, acrescentando valor a organizações de interesse social, que não colidam com o posicionamento da Universidade.

Data de Criação: 01/01/2002

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2014

Nº de Beneficiários: 22 instituições parceiras.

Nº de Funcionários: 11 (1 coordenador + 10 responsáveis de áreas de voluntariado)

Nº de Voluntários: 100

N.º de voluntários que aumentou após a integração no Projeto Voahr: 13

Razão desta diferença: Maior divulgação da CASO pela universidade.

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 140

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Sim (Formal)

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	Aumento do nº de instituições parceiras, ampliando a possibilidade de escolha dos contextos de voluntariado, consoante as motivações e preferência por parte dos nossos voluntários.
O que corre menos bem?	O escasso contacto com determinadas instituições parceiras, no decorrer do último ano letivo; a falta de celeridade no processo de integração de alguns novos voluntários, provocando desmotivação e desistências.
Quais as soluções implementadas?	Realização de um contacto prévio com as instituições, com maior regularidade, nomeadamente no que respeita ao envolvimento nas cerimónias junto dos voluntários. Marcação de reuniões de diferentes áreas SER+, promovendo a partilha de boas práticas e a identidade grupal.
O que faria diferente?	Teria sido útil a construção e a disponibilização de um cronograma de eventos "anuais", de forma a orientar os voluntários na participação dos mesmos. Teria sido interessante intensificar-se a partilha de testemunhos inspiradores no <i>Facebook</i> da CASO, como forma de reconhecimento.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- A criação de um manual de voluntários e de "gestores de voluntários";
- A realização de uma cerimónia de "compromisso" no início do voluntariado, aberta às instituições e aos voluntários;
- A valorização de cada voluntário como ser único e indispensável no grupo.

Observações/comentários: Foi muito vantajoso a participação no Voahr, pois aumentou a qualidade do nosso desempenho junto dos voluntários, não só devido às formações teóricas/ partilhas de práticas mas também devido ao impactante acompanhamento personalizado nas sessões de consultoria.

Autodiagnóstico · CASO

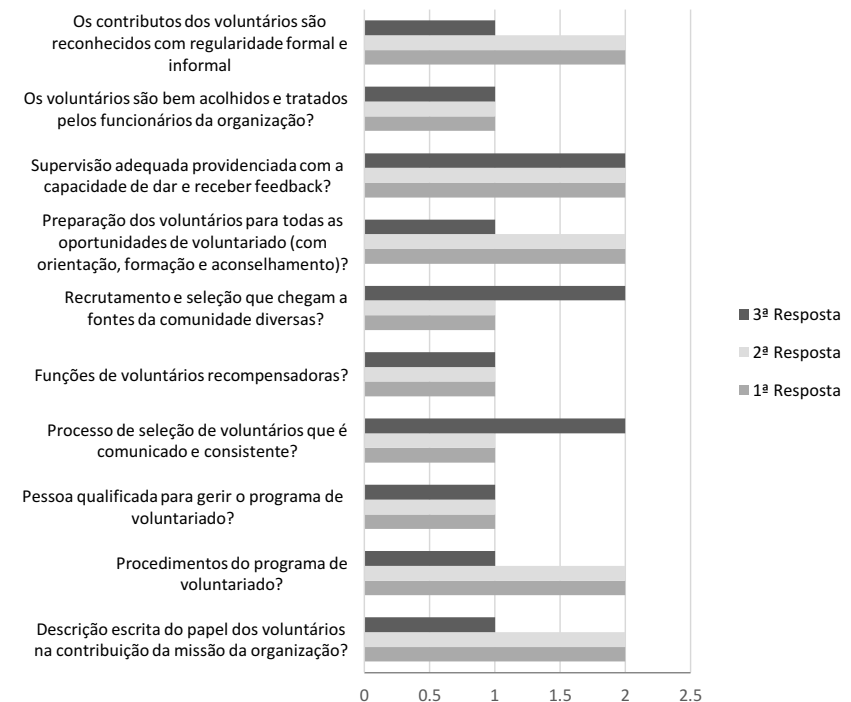


Gráfico 20 - Respostas ao Autodiagnóstico

- Legenda do Gráfico:**
- 1 · Atualmente realizado em grande medida
 - 2 · Atualmente realizado parcialmente
 - 3 · Não está a ser realizado

CENTRO DE ACÇÃO SOCIAL DO CONCELHO DE ÍLHAVO – CASCI

Missão: Habilitamos para a inclusão social pessoas com deficiência, idosos, crianças e públicos em risco, promovendo a concretização do seu potencial.

Data de Criação: 21/11/1980

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2015

Nº de Beneficiários: 1300

Nº de Funcionários: 230

Nº de Voluntários: 2

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 6

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Não

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem? (interna ou externa)	A mais-valia da participação no projeto prende-se com a mobilização dos colaboradores em torno da temática do voluntariado e a consequente sensibilização para a sua importância no desenvolvimento das atividades da organização.
O que corre menos bem? (interna ou externa)	Por termos integrado a 3ª fase do projeto ainda estamos a elaborar o programa de voluntariado pelo que não temos ainda dados concretos para responder a esta questão.
Quais as soluções implementadas?	Não aplicável, pelas razões anteriormente expostas.
O que faria diferente?	Não aplicável, pelas razões anteriormente expostas.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr): Não aplicável, pelas razões anteriormente expostas no ponto 2 associadas ao facto da organização até à integração no presente projeto não ter definido internamente práticas de gestão do voluntariado.

Observações/comentários: A organização não possuía práticas de gestão do voluntariado, estando agora a defini-las. Destaca-se a mobilização dos colaboradores em torno desta temática, com a consequente sensibilização para a importância da definição de uma política de gestão de voluntariado na organização.

Autodiagnóstico - CASCI

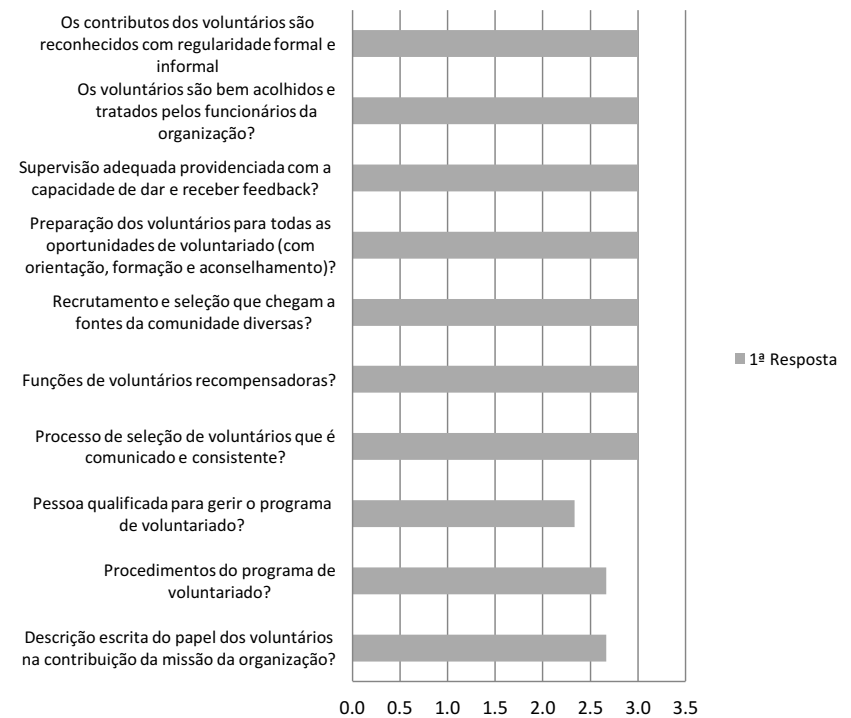


Gráfico 21 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:

- 1 · Atualmente realizado em grande medida
- 2 · Atualmente realizado parcialmente
- 3 · Não está a ser realizado

CENTRO COMUNITÁRIO PAROQUIAL DA RAMADA – CCPR

Missão: O Centro tem como missão dignificar a pessoa nas vertentes sociais, educacionais e espirituais.

Data de Criação: 22/12/1996

Data de Integração no Projeto Voahr: Abril de 2015

Nº de Beneficiários: 500

Nº de Funcionários: 62

Nº de Voluntários: 20

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 10

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Não

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	Na nossa opinião, o facto de sermos uma Instituição com forte ligação à Igreja, permite que tenhamos uma maior facilidade em recrutar voluntários, tornando-se uma mais-valia, quando necessitamos aumentar os recursos.
O que corre menos bem?	Se por um lado, termos esta ligação à Igreja é uma mais-valia, por outro lado, confundem-se um pouco os papéis. Os candidatos a Voluntários demonstravam o seu interesse por diversas formas: abordavam os funcionários na rua, deixavam papéis com o nome e contacto na Igreja para entregar ao responsável do Voluntariado, levavam fichas de inscrição da Instituição e inscreviam-se trazendo posteriormente a mesma, sendo que por vezes, vinham incompletas, o que dificultava a admissão dos mesmos.
Quais as soluções implementadas?	Tendo em consideração aquilo que foi referido anteriormente, fomos obrigados a tomar medidas. Assim, uniformizarmos a inscrição. Quem pretendesse inscrever-se como Voluntário, deveria fazê-lo exclusivamente na receção do Centro Comunitário Paroquial da Ramada. Estes documentos não podem circular para o exterior. Assim que a inscrição é feita, os candidatos levam um documento que informa que estão inscritos e que assim que possível serão contactados para uma entrevista.
O que faria diferente?	Teríamos implementado de início um impresso com instruções de trabalho para o Voluntariado, onde constasse os procedimentos para o mesmo.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Os voluntários têm as suas funções bem definidas, conhecem a Instituição onde estão inseridos e sabem a quem devem reportar as situações;
- Há um maior acompanhamento na fase inicial, situação que não acontecia anteriormente.

Observações/comentários: A participação na formação e implementação do Programa de Gestão de Voluntariado sensibilizou-nos para a necessidade de dedicar mais tempo à temática do voluntariado. A partilha e conhecimento de outras instituições, bem como experiências foi uma mais-valia.

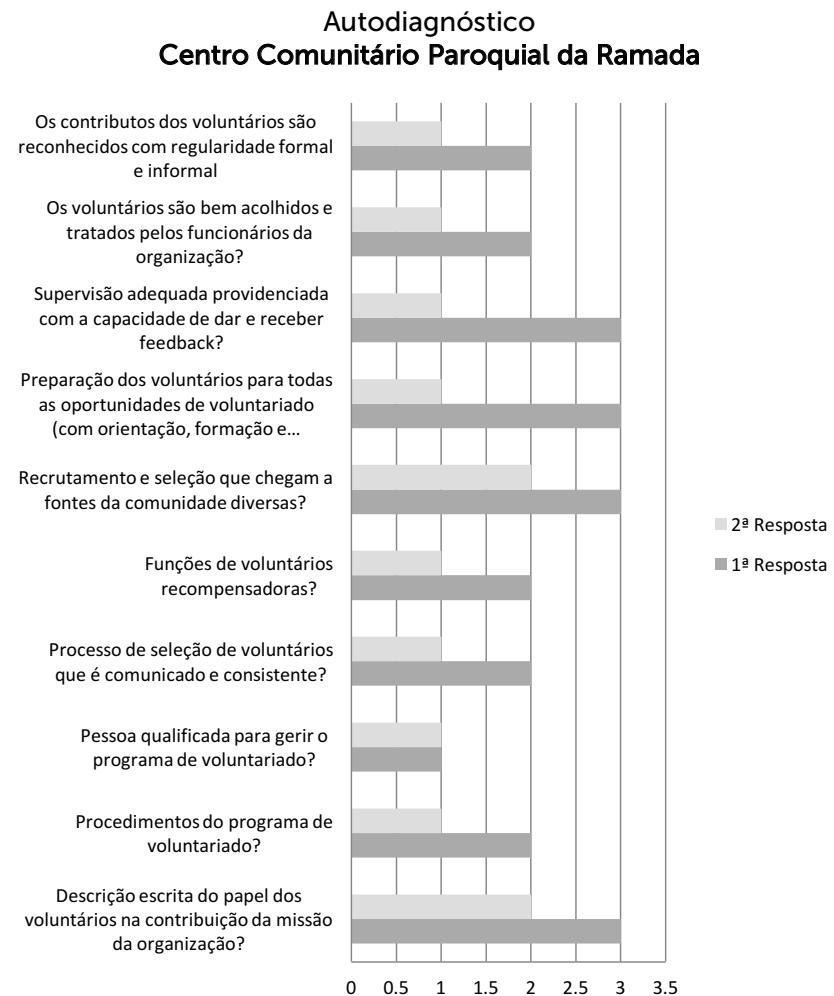


Gráfico 22 - Respostas ao Autodiagnóstico

- Legenda do Gráfico:**
- 1 · Atualmente realizado em grande medida
 - 2 · Atualmente realizado parcialmente
 - 3 · Não está a ser realizado

CENTRO SOCIAL SANTA CRUZ

Missão: Acolher crianças e jovens dos 0 aos 12 anos.

Data de Criação: 30/07/1987

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2015

Nº de Beneficiários: 15

Nº de Funcionários: 11

Nº de Voluntários: 16

N.º de voluntários que aumentou após a integração no Projeto Voahr: 15

Razão desta diferença: De acordo com a estratégia definida para o ano, foi considerado que a participação dos voluntários é fundamental e permite um melhor apoio e desenvolvimento das crianças acolhidas.

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Sim (Informal)

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	Planeamento das atividades, bem como a simplificação e melhoria dos procedimentos internos.
O que corre menos bem?	A ausência não prevista ou não informada por parte dos voluntários, que muitas vezes dificultou a execução das atividades planeadas.
Quais as soluções implementadas?	Reuniões regulares de acompanhamento do programa de voluntariado com os voluntários e colaboradores do centro; novos procedimentos de gestão do voluntariado; definição da função - Responsável de Voluntariado.
O que faria diferente?	Procedimento de recrutamento e seleção de voluntários - apenas realizar entrevistas a voluntários que a instituição necessite; Melhorar integração do voluntário na instituição.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Reuniões regulares de acompanhamento do programa de voluntariado;
- Acompanhamento sistematizado do Responsável de Voluntariado durante as atividades dos voluntários;
- Integração de voluntários nas atividades da instituição (ex. formação, projetos...).

Autodiagnóstico Centro Social Santa Cruz Irmãs Passionistas



Gráfico 23 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:

- 1 · Atualmente realizado em grande medida
- 2 · Atualmente realizado parcialmente
- 3 · Não está a ser realizado

D'ORFEU ASSOCIAÇÃO CULTURAL

Missão: Trabalhar o património cultural e de o projetar nos planos regional e nacional. Acreditamos no valor da expressão cultural junto das populações.

Data de Criação: 04/12/1995

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2014

Nº de Beneficiários: 44.338

Nº de Funcionários: 12

Nº de Voluntários: 30

N.º de voluntários que aumentou após a integração no Projeto Voahr: 2

Razão desta diferença: Uma melhor comunicação, mais direcionada e atempada, mencionando o papel dos voluntários para cada função apresentada, as mais-valias para o voluntário e para a d'Orfeu.

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 20

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Sim (Informal)

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	<ul style="list-style-type: none"> · O aumento do número de voluntários; · O relacionamento entre o voluntário e a associação; · Implementação do "dia D" abriu novas perspetivas aos funcionários e à forma como 'vêm' os voluntários e como encaram cada nova tarefa; · A postura do voluntário, mais inteirado das suas funções; · O reconhecimento pelo 'trabalho' do voluntário.
O que corre menos bem?	<ul style="list-style-type: none"> · Internamente, a resistência inicial à mudança; · Aos voluntários mais 'antigos' a resistência na aceitação das novas metodologias aplicadas; · Sendo o ano de mudança para uma nova 'vida' na gestão do voluntariado, há um sem número de pequeninos aspetos que, estando em aprendizagem, podem não ter sido tão bem conseguidos e necessitarão de melhoria no futuro.
Quais as soluções implementadas?	<ul style="list-style-type: none"> · Reformulação em todos os formatos de comunicação: site; mailing-list; formulários de adesão, etc.; · Como já referido, implementação de medidas de reconhecimento ao voluntário: certificados, agendamento de encontros informais/almoços com os funcionários, atribuição do prémio de "O Voluntário do Ano", com votação pelos próprios.
O que faria diferente?	Para o bem e para o mal, este foi um ano de aprendizagem pelo que há um sem número de aspetos a 'afinar', porém, estamos convictos de que não mudaríamos alguma das estratégias implementadas, precisando apenas deste 'limar de arestas' que nos trará a experiência nas próximas oportunidades.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Melhorias no processo de comunicação ao voluntariado;
- Implementação do Manual de Voluntariado;
- Implementação de ações de formação para o voluntariado;
- Implementação de medidas de reconhecimento aos voluntários.

Autodiagnóstico · d'Orfeu

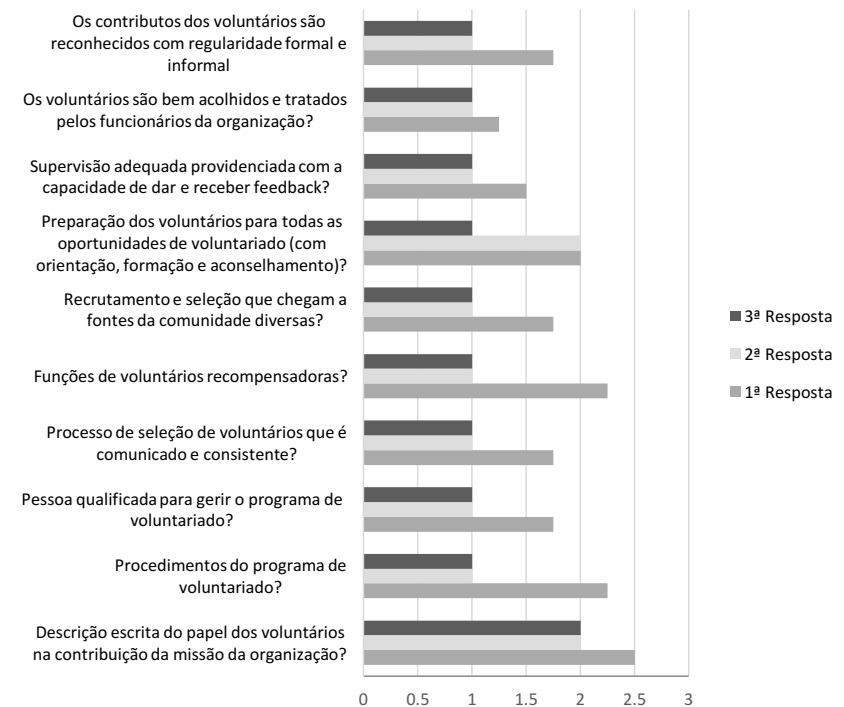


Gráfico 24 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:
 1 · Atualmente realizado em grande medida
 2 · Atualmente realizado parcialmente
 3 · Não está a ser realizado

ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DE SANTA MARIA – PROJETO TREVO

Missão: Formar profissionais de enfermagem com elevado nível de qualidade, nas vertentes humana, científica, técnica e cultural, apoiados no respeito pelo indivíduo e nos valores morais e éticos, numa perspetiva cristã e franciscana.

Data de Criação: 30/09/1952

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2014Nº de Beneficiários: 299

Nº de Funcionários: 32

Nº de Voluntários: 5

N.º de voluntários que aumentou após a integração no Projeto Voahr: 15

Razão desta diferença: O recrutamento; a definição de um perfil de posto e o aumento do número de projetos de voluntariado

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano? 10

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Não

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	<p>A formação permitiu organizar internamente o programa de voluntariado, nomeadamente, com a criação de materiais como o Manual do Voluntário, a elaboração do perfil de posto, a realização do diário de bordo do/a voluntário/a e a elaboração de um guião de uma entrevista semiestruturada para recrutamento dos voluntários.</p> <p>Foi atribuída maior responsabilização aos/às voluntários/as, o que permite um maior envolvimento da sua parte. O melhor conhecimento dos/das voluntários/as aquando da inscrição, através da entrevista permite, também, conhecer melhor o perfil do/da estudante que se propõe a fazer voluntariado.</p> <p>Tem-se verificado, ainda, um esforço no sentido de reconhecer o trabalhos dos/as voluntários/as, no sentido de atrair mais estudantes para a prática do voluntariado.</p>
O que corre menos bem?	<p>O envolvimento dos/as voluntários/as ao longo de todo o projeto em que se inscrevem. O facto de ser uma instituição de Ensino Superior faz com que haja bastante volatilidade nos/as voluntários/as e com que os projetos preferenciais sejam os projetos pontuais. Nos projetos que ocorrem durante todo o ano letivo, regista-se uma elevada perda de voluntários/as, sobretudo em épocas de avaliação ou em épocas mais conturbadas aquando do estágio. A captação de novos/as voluntários/as não tem sido, também, fácil, pelo que, concluir um ponto a melhorar no próximo ano.</p>

Quais as soluções implementadas?	<p>Diversificaram-se os parceiros, no sentido de ter públicos-alvo diferentes. Fizeram-se campanhas de angariação de voluntários mais detalhadas, através do perfil de posto e nomearam-se coordenadores para as atividades. Implementou-se a formação na maioria dos projetos. As horas de voluntariado são, desde que antecipadamente reconhecidas pelo Conselho Técnico Científico, creditadas no Suplemento ao Diploma do/a estudante. Procurou-se envolver os/as voluntários/as através dos seus pares, através da parceria com a Associação de Estudantes da Escola, no sentido de captarem os colegas, divulgando e incentivando à participação dos projetos da Escola.</p>
O que faria diferente?	<p>A monitorização dos/as voluntários/as, através de um acompanhamento mais personalizado ao longo de todo o processo e não, apenas, no início e no balanço final dos mesmos. Faria uma experiência de voluntariado com o/a candidato/a voluntário/a antes da sua inscrição, sobretudo nos casos em que não têm experiência de voluntariado. Faria (e está a trabalhar-se nesse sentido) um reconhecimento público, em sessão solene da Escola, aos/às voluntários/as de cada ano letivo.</p>

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- A criação de materiais, como o Manual de Voluntariado;
- A nomeação de um docente coordenador para cada atividade;
- A criação de um questionário de satisfação;
- A criação de um questionário aos estudantes de 1º ano com o seu perfil de voluntário.

Observações/comentários: A participação no Projeto Voahr foi bastante importante para o crescimento do Projeto TreVo e abriu a perspetiva de realização de voluntariado internacional, que está, neste momento, em fase de desenvolvimento.

Autodiagnóstico · ESENFMSM

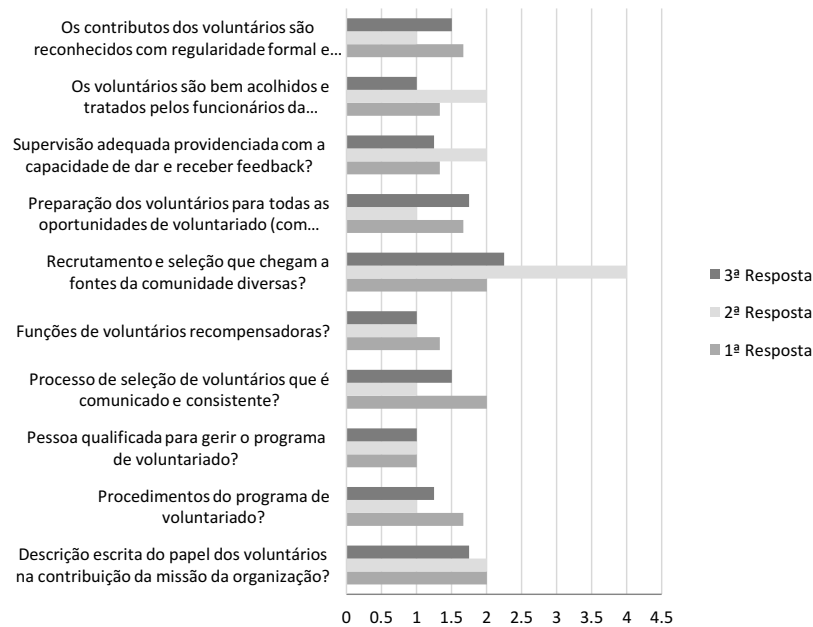


Gráfico 25 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:

- 1 · Atualmente realizado em grande medida
- 2 · Atualmente realizado parcialmente
- 3 · Não está a ser realizado

IPSS FLORINHAS DO VOUGA

Missão: A instituição responde à emergência de novos fenómenos sociais, atua para a inclusão social e promove os direitos fundamentais das Pessoas da diocese de Aveiro.

Data de Criação: 06/10/1940

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2015.

Nº de Beneficiários: 850

Nº de Funcionários: 55

Nº de Voluntários: 110

N.º de voluntários que aumentou após a integração no Projeto Voahr: 25

Razão desta diferença: A receção de voluntários não era focada nas necessidades, com a participação foi possível elaborar um processo de recrutamento, com perfil de posto adequados e que dão resposta às necessidades atuais.

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 100

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Sim (Formal)

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	Internamente, podemos focar os seguintes pontos: motivação e empenho dos elementos que integram a Comissão de Voluntariado em toda a dinâmica do voluntariado, facilidade em recrutar voluntários e a disponibilidade da instituição para os receber. Pode-se referir ainda o facto do programa de voluntariado estar integrado na implementação do sistema de gestão de qualidade da instituição. Externamente, podemos focar a consciencialização da comunidade aveirense para a questão do voluntariado, que se reflete no grande número de pessoas disponíveis para colaborar.
O que corre menos bem?	As dificuldades prendem-se com a pouca disponibilidade dos elementos da Comissão de Voluntariado face ao elevado número de voluntários ativos na instituição, o que torna mais difícil o processo de supervisão do voluntariado.
Quais as soluções implementadas?	Reformulação do programa, tendo em conta a realização de perfis de posto, o que vai facilitar toda a parte da supervisão, assim como a auscultação e envolvimento dos colaboradores em todo este processo. O processo de levantamento de necessidades da instituição e adaptação dos projetos e perfis a estas necessidades reais foi fundamental para a reformulação do programa. Nesta reformulação foi ainda preconizada a atribuição rotativa de funções a todos os elementos que integram a Comissão de Voluntariado.
O que faria diferente?	A Comissão de Voluntariado considera que este é um processo que se vai construindo, podendo sempre ser melhorado. Com a implementação deste novo processo a instituição está a implementar um programa mais adaptado às necessidades da instituição, no entanto consideramos que os projetos e perfis de posto têm de ser constantemente reformulados para ir de encontro à realidade.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Criação da Comissão de Voluntariado; o voluntariado integrado na implementação do sistema de gestão de qualidade e no diagnóstico de impacto social;
- Promoção da responsabilidade social;
- O envolvimento da sociedade civil;
- A envolvência de todos os colaboradores no programa de voluntariado.

Observações/comentários:

- Como boa prática pretendemos organizar a Semana D;
- A instituição viu reconhecido o seu trabalho ao nível de voluntariado com a atribuição do troféu português do voluntariado em 2010.

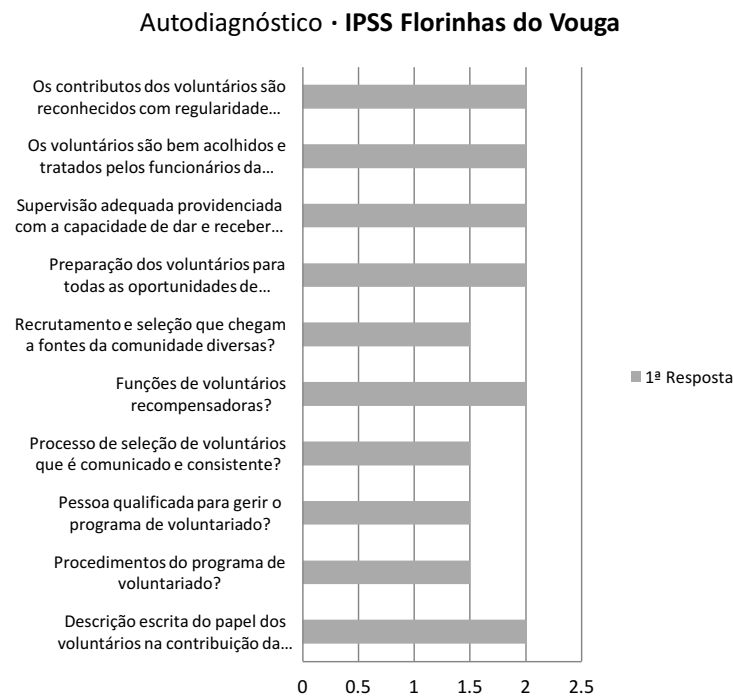


Gráfico 26 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:

- 1 · Atualmente realizado em grande medida
- 2 · Atualmente realizado parcialmente
- 3 · Não está a ser realizado

FUNDAÇÃO CÓNEGO FILIPE DE FIGUEIREDO

Missão: Contribuir para o bem-estar dos nossos utentes com conjunto de serviços prestados com qualidade, promovendo a integridade social através da educação, do desenvolvimento contínuo e melhoria da qualidade de vida da criança e idosos.

Data de Criação: 01/12/2004

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2015

Nº de Beneficiários: 111

Nº de Funcionários: 50

Nº de Voluntários: 4

N.º de voluntários que aumentou após a integração no Projeto Voahr: 2

Razão desta diferença: Com o projeto conseguimos redefinir o programa de voluntariado sobretudo a fase de recrutamento na qual nos foi possível implementar novas ferramentas e estratégias de angariação de novos voluntários

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 4

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Sim (Formal)

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	O balanço feito pelo acompanhamento do Projeto Voahr foi bastante positivo. Permitiu-nos repensar na missão do próprio programa e nas boas práticas a implementar. Possibilitou-nos ainda olhar para cada voluntário como um só, focalizando a nossa atenção para cada ação de voluntariado
O que corre menos bem?	Na nossa opinião o que poderá ter corrido menos bem foi a implementação da atividade do dia D. na nossa opinião e como a nossa instituição presta um serviço de cuidados aos nossos clientes esta é uma atividade que teríamos alguma dificuldade em implementar. Estamos a falar de questões relacionadas com a privacidade e intimidade dos clientes não sendo possível a troca de por exemplo um Auxiliar de Ação Direta com um elemento da secretaria. Outra situação tem a ver com o facto de já termos como prática a polivalência entre as categorias profissionais, por exemplo uma Auxiliar de serviços gerais pode ir para a cozinha quando é necessário substituir alguma colaboradora ou um elemento da equipa técnica substituir uma colaboradora da secretaria.
Quais as soluções implementadas?	Em reunião de equipa e juntamente com a Coordenadora do projeto tentamos encontrar uma estratégia que possibilitasse a implementação do dia D.
O que faria diferente?	Talvez a nossa maior dificuldade esteja relacionada com a falta de tempo e disponibilidade necessária para dar um total apoio a cada voluntário. Todas as etapas do programa exigem um acompanhamento diário de cada voluntário.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Integração do Voluntário através da formação;
- Fornecimento de toda a informação ao voluntário subjacente à sua prática;
- Monitorização da ação de voluntariado;
- Avaliação semestral e anual;
- Reconhecimento formal e informal de cada voluntário.

Fundação Cónego Filipe de Figueiredo



Gráfico 27 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:

- 1 · Atualmente realizado em grande medida
- 2 · Atualmente realizado parcialmente
- 3 · Não está a ser realizado

FUNDAÇÃO DA JUVENTUDE

Missão: Realizar e apoiar iniciativas que promovam a inserção dos jovens no mercado de trabalho.

Data de Criação: 26/09/1989

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2014

Nº de Beneficiários: 1.105

Nº de Funcionários: 16

Nº de Voluntários: 0 (na ONG)

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 1.000

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Sim (Informal)

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	A criação do manual há muito tempo pensada foi finalmente concretizada o que permite que os voluntários possam ter acesso a ele e rapidamente terem a informação toda necessária ao seu dispor.
O que corre menos bem?	A contínua falta de voluntários em alguns eventos.
Quais as soluções implementadas?	Mais coordenadores em eventos que possuem um número elevado de voluntários. Delegar funções.
O que faria diferente?	-

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Implementação do manual de voluntariado;
- Dia D - mudança de hábitos e rotinas.

Autodiagnóstico · Fundação da Juventude

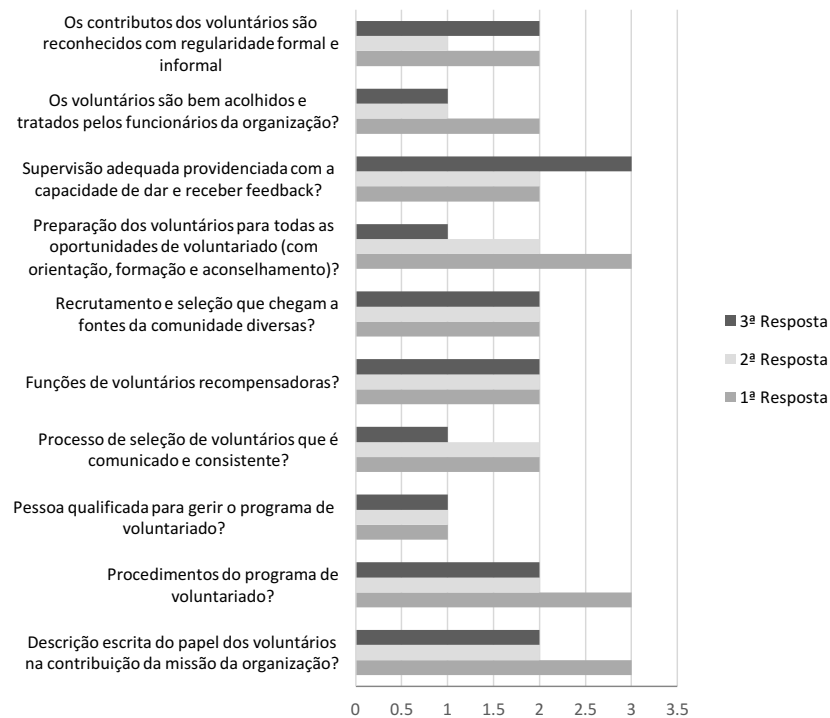


Gráfico 28 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:

- 1 · Atualmente realizado em grande medida
- 2 · Atualmente realizado parcialmente
- 3 · Não está a ser realizado

FUNDAÇÃO DE SERRALVES

Missão: Estimular o interesse e o conhecimento de públicos de diferentes origens e idades pela Arte Contemporânea, pela Arquitetura, pela Paisagem e por temas críticos para a sociedade e seu futuro, fazendo-o de forma integrada com base num conjunto patrimonial de exceção, no qual se destacam o Museu de Arte Contemporânea e o Parque.

Data de Criação: 22/07/1989

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2014

Nº de Beneficiários: Não aplicável

Nº de Funcionários: 89

Nº de Voluntários: 475

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 20

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Sim (Informal)

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	A presença de um grupo de voluntários coeso e motivado, o convívio e a partilha intergeracional com a participação de voluntários de várias idades, e uma abertura cada vez maior à comunidade.
O que corre menos bem?	O acompanhamento menos corrente da atividade desenvolvida pelos voluntários em determinadas áreas. Embora existam áreas em que os voluntários são apoiados diretamente por colaboradores de Serralves, existem outras em que há um maior distanciamento.
Quais as soluções implementadas?	De modo a melhorar a situação referida no ponto 2, foi criado um grupo de coordenação constituído por voluntários experientes, que de forma mais autónoma, passaram a fazer o acompanhamento corrente das atividades, reportando diretamente ao gestor do voluntariado da Fundação.
O que faria diferente?	Não aplicável.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- A Fundação tem vindo a melhorar a estruturação do seu Programa de Voluntariado. Serralves;
- Tem um gestor de voluntariado com responsabilidades definidas, estabelecendo com todos os voluntários um programa de voluntariado;
- Reconhece ainda a sua importância através da atribuição de regalias aos voluntários.

Autodiagnóstico · Serralves

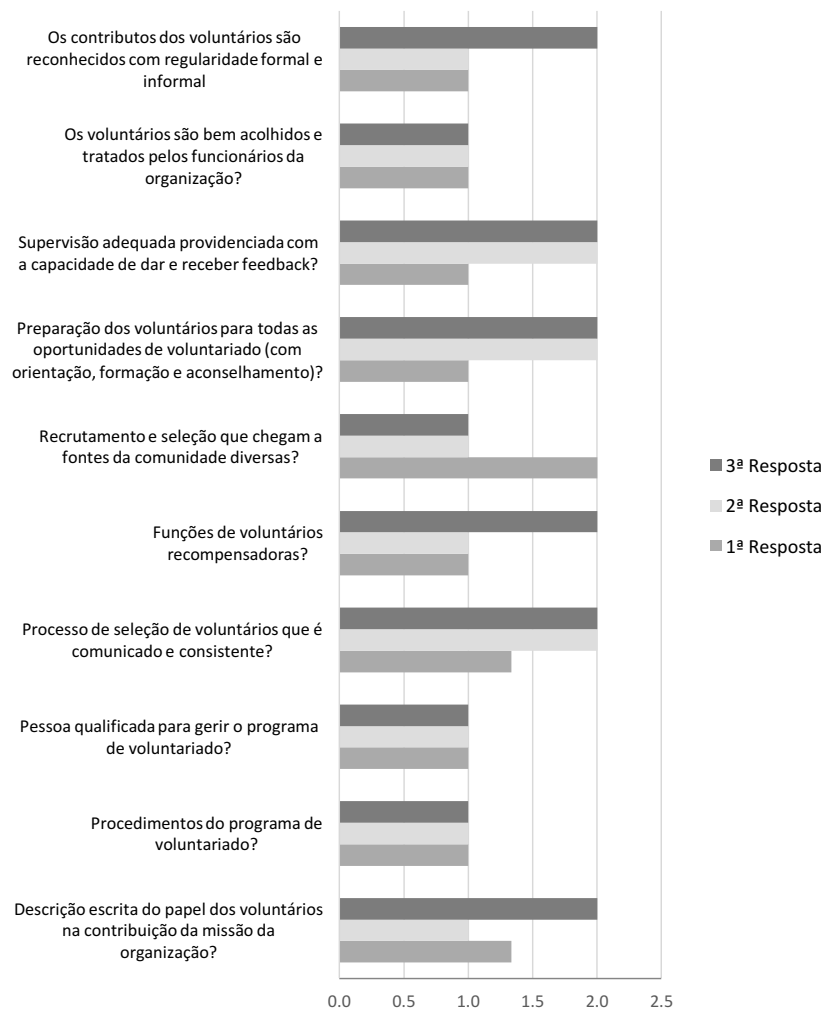


Gráfico 29 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:

- 1 · Atualmente realizado em grande medida
- 2 · Atualmente realizado parcialmente
- 3 · Não está a ser realizado

KRISCER - A.C.E.D.H.S

Missão: A KRISCER tem como missão promover o autoconhecimento do indivíduo, sensibilizar a comunidade para proteção dos direitos do homem, para a fomentação da paz e a fraternidade no mundo e entre os povos, cuidar da natureza e dos animais.

Data de Criação: 07/09/2007

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2015

Nº de Beneficiários: 1.500

Nº de Funcionários: 3

Nº de Voluntários: 4

N.º de voluntários que aumentou após a integração no Projeto Voahr: 5

Razão desta diferença: A equipa adquiriu competências específicas que ajudaram na angariação de mais voluntários ativos.

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 22

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Não

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	A execução e concretização dos projetos a que nos propusemos realizar para o ano 2015.
O que corre menos bem?	Internamente houve pouca participação e disponibilização do tempo de grande parte dos órgãos sociais para ajudarem a delinear estratégias de trabalho.
Quais as soluções implementadas?	Devido ao problema do ponto anterior, este ano serão realizadas eleições antecipadas para elegerem-se novos órgãos e também será alterado o nº de elementos que irá compor os respetivos órgãos, de modo a facilitar um trabalho mais coeso e permanente. Também se optará por elementos mais jovens.
O que faria diferente?	Este ano pretende-se fazer alterações relativamente a: 1. Os elementos que irão compor os órgãos sociais serem de uma faixa etária jovem e de proximidade física, de forma a concretizarem -se reuniões de carácter mais regular; 2. Apoiarmo-nos nos apoios à contratação do IEFPP; 3. Dinamizar um projeto de angariação de voluntários.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Criação de um Programa de Voluntariado;
- Definição de estratégias de sensibilização para angariar voluntários.

Autodiagnóstico · Kriscer

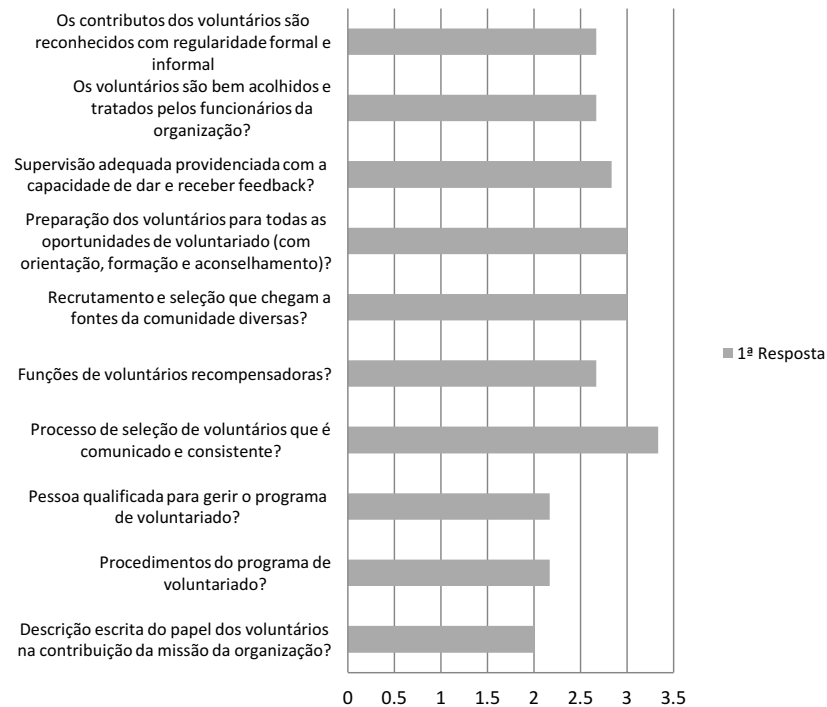


Gráfico 30 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:

- 1 · Atualmente realizado em grande medida
- 2 · Atualmente realizado parcialmente
- 3 · Não está a ser realizado

MEDESTU

Missão: A MEDesTU tem como fim promover e desenvolver iniciativas de capacitação dos jovens através da educação não formal, dando a conhecer o Mundo Árabe e Islâmico, e especialmente o legado mouro em Portugal.

Data de Criação: 30/10/2013

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2015

Nº de Beneficiários: 1000

Nº de Funcionários: 0

Nº de Voluntários: 12

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 6

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Sim (Informal)

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	A relação que se cria é próxima, visto que é uma equipa pequena. A comunicação é boa e horizontal, independentemente da experiência. É relativamente fácil cativar os voluntários para fazer algo que lhes agrade e em que se sintam à-vontade.
O que corre menos bem?	É dar consistência a um plano de formação, até porque os voluntários não têm muita disponibilidade.
Quais as soluções implementadas?	É perguntar à/ao voluntário como está de tempo e em que medida é que consegue contribuir, sem colocar pressão.
O que faria diferente?	Faria recrutamentos de ambiente.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Seguir o manual e aplicar um fio condutor de recrutamento;
- Formação e preparação dos voluntários.

Autodiagnóstico · MEDESTU

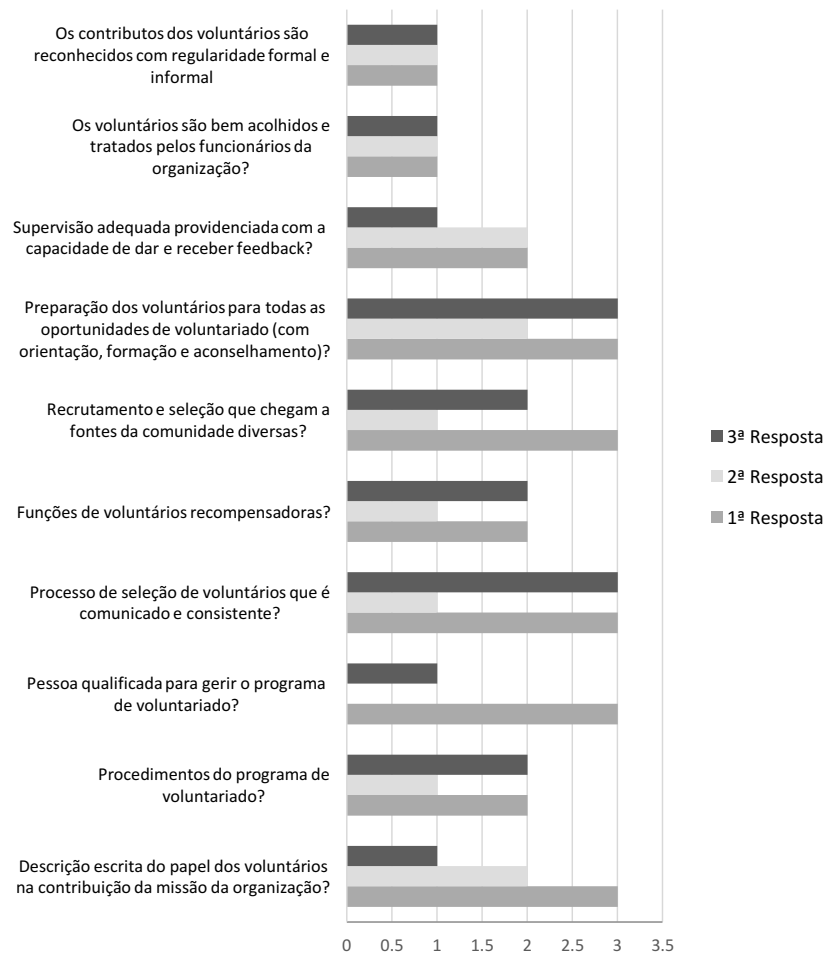


Gráfico 31 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:

- 1 · Atualmente realizado em grande medida
- 2 · Atualmente realizado parcialmente
- 3 · Não está a ser realizado

MOVIMENTO DEFESA DA VIDA

Missão: Ser referência como instituição que luta pela unidade familiar como célula fundamental da sociedade, como uma intervenção que se destaca pelo seu valor e sucesso.

Data de Criação: 02/11/1977

Data de Integração no Projeto Voahr: Abril de 2015

Nº de Beneficiários: 214

Nº de Funcionários: 30

Nº de Voluntários: 5

N.º de voluntários que aumentou após a integração no Projeto Voahr: 10

Razão desta diferença:

- Formação com Voahr;
- Planeamento e realização de programa de voluntariado;
- Realização de perfis de posto;
- Realização de folhetos;
- Divulgação do serviço; parceria com o Grupo José de Mello Saúde.

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 10

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Sim (Informal)

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	Bom acolhimento dos voluntários; reconhecimento formal e informal dos contributos dos voluntários.
O que corre menos bem?	As respostas às solicitações de potenciais voluntários não eram imediatas; nem sempre as tarefas dos voluntários estavam bem definidas, o que originava desmotivação por parte dos mesmos, bem como maior quantidade de tempo despendido por parte do responsável do voluntariado a definir novas tarefas; integração de todos os candidatos a voluntários.
Quais as soluções implementadas?	Aumento da qualificação do responsável do voluntariado para desempenhar as tarefas que lhe são inerentes; realização de um programa de voluntariado; realização de perfis de posto com tarefas bem definidas; uniformização dos procedimentos; recrutamento e seleção criteriosa de voluntários; aumento do reconhecimento informal dos contributos dos voluntários; realização de uma formação específica sempre que necessário para que os voluntários possam desempenhar determinada tarefa autonomamente.
O que faria diferente?	Aumentar a seleção criteriosa de voluntários; compreender melhor a motivação de cada voluntário; encontrar novas estratégias para estabelecer maior proximidade entre os voluntários com os trabalhadores da Instituição.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Resposta imediata perante uma solicitação para fazer voluntariado na Instituição;
- Seguimento do programa de voluntariado; capacitação de voluntários para criar autonomia;
- Bom acolhimento dos voluntários; reconhecimento formal e informal dos contributos dos voluntários.

Autodiagnóstico · Movimento de Defesa da Vida

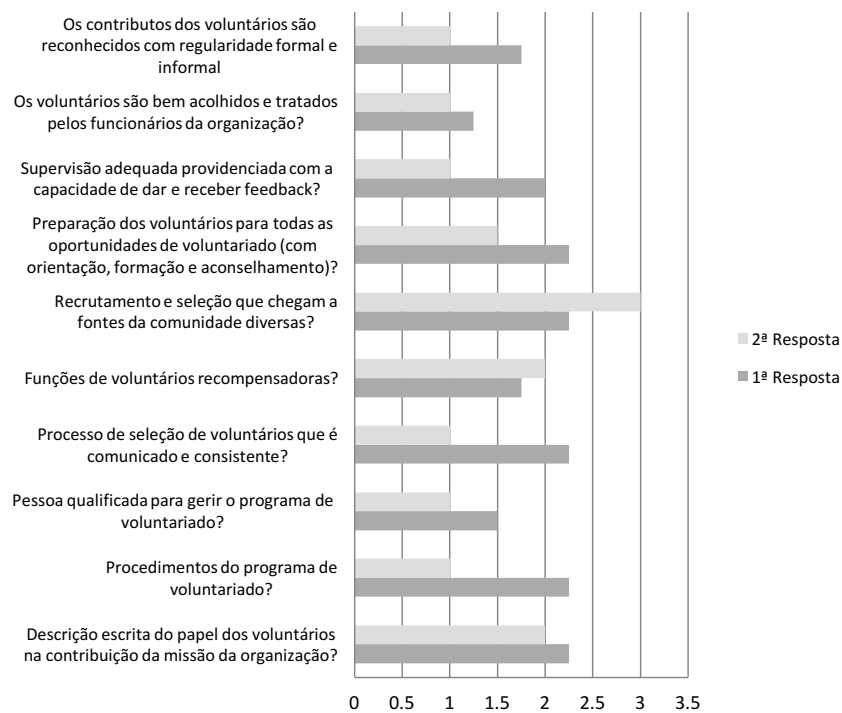


Gráfico 32 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:

- 1 · Atualmente realizado em grande medida
- 2 · Atualmente realizado parcialmente
- 3 · Não está a ser realizado

MUNDO A SORRIR

Missão: A promoção da saúde oral e da saúde global como um direito universal.

Data de Criação: 05/07/2005

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2014

Nº de Beneficiários: 504.985

Nº de Funcionários: 17

Nº de Voluntários: 280

N.º de voluntários que aumentou após a integração no Projeto Voahr: 324

Razão desta diferença: Aumento do número de atividades da organização levou a maiores necessidades no recrutamento de voluntários.

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 50

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Não

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	Os dirigentes da organização perceberam a necessidade de investir na Gestão do Voluntariado. Atualmente está a ser implementada uma estratégia de integração e formação dos voluntários dentro da organização.
O que corre menos bem?	Continua a não ser prioritário atribuir a uma pessoa só ou a uma equipa de poucas pessoas a responsabilidade da Gestão do Voluntariado.
Quais as soluções implementadas?	Atualmente existem uma Sessão de Acolhimento ao Voluntário (duração 1 dia) e uma Ação de Formação em Voluntariado (duração 2 dias), que ocorrem no Porto e em Lisboa, duas vezes por ano. Após esta fase, o voluntário ainda passa por uma entrevista e depois é encaminhado para o projeto onde lhe interessa fazer voluntariado.
O que faria diferente?	Seria fundamental que um dos membros da Direção da organização tivesse participado das atividades do Voahr.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Mudanças na forma do acolhimento ao voluntário;
- Tentar uniformizar a forma como se lida com os voluntários, independentemente do projeto em que estão inseridos.

Autodiagnóstico · Mundo a Sorrir

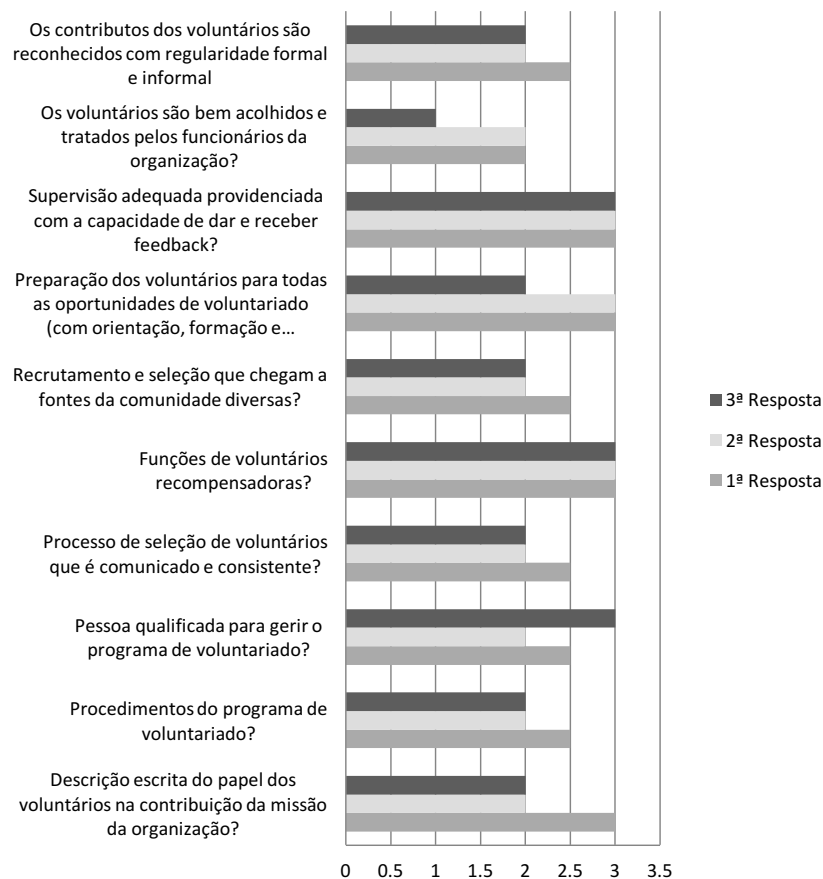


Gráfico 33 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:

- 1 · Atualmente realizado em grande medida
- 2 · Atualmente realizado parcialmente
- 3 · Não está a ser realizado

"O PETIZ" – ASSOCIAÇÃO CULTURAL E EDUCATIVA DE APOIO À CRIANÇA

Missão: Apoio social e pedagógico à comunidade e associados no âmbito das respostas sociais creche, pré-escolar e apoio ao 1º e 2º ciclo. Para tal, procuramos ter a oferta de um conjunto de serviços adequados às suas necessidades e experiências.

Data de Criação: 01/09/1989

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2015

Nº de Beneficiários: 150

Nº de Funcionários: 24

Nº de Voluntários: 0

N.º de voluntários que aumentou após a integração no Projeto Voahr: 5

Razão desta diferença:

- Levantamento de necessidades;
- Divulgação no banco de voluntariado local;
- Procura na rede de conhecimentos.

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 3

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Não

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	As aulas de inglês desenvolvidas por uma voluntária. Formação para toda a instituição no âmbito da qualificação para o 3º sector. Disponibilidade da direção em participar e envolver a instituição em novos projetos.
O que corre menos bem?	A ausência de feedback por parte de uma voluntária que veio desenvolver filosofia para crianças. Alguns elementos/colaboradoras têm dificuldade em reconhecer os aspetos positivos das formações. Dificuldade em utilizar os formulários elaborados nas formações. Pouca motivação dos colaboradores em adquirir novos hábitos/rotinas.
Quais as soluções implementadas?	Envolver os funcionários nas dinâmicas das formações. Recompensar em horas as colaboradoras, pelas horas despendidas nas formações.
O que faria diferente?	Sugerir mais formações. Haver mais diálogo e informação sobre as ações em curso.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Reuniões entre voluntários e gestor de voluntariado;
- Reuniões periódicas entre voluntários e colaboradores.

Autodiagnóstico · O Petiz

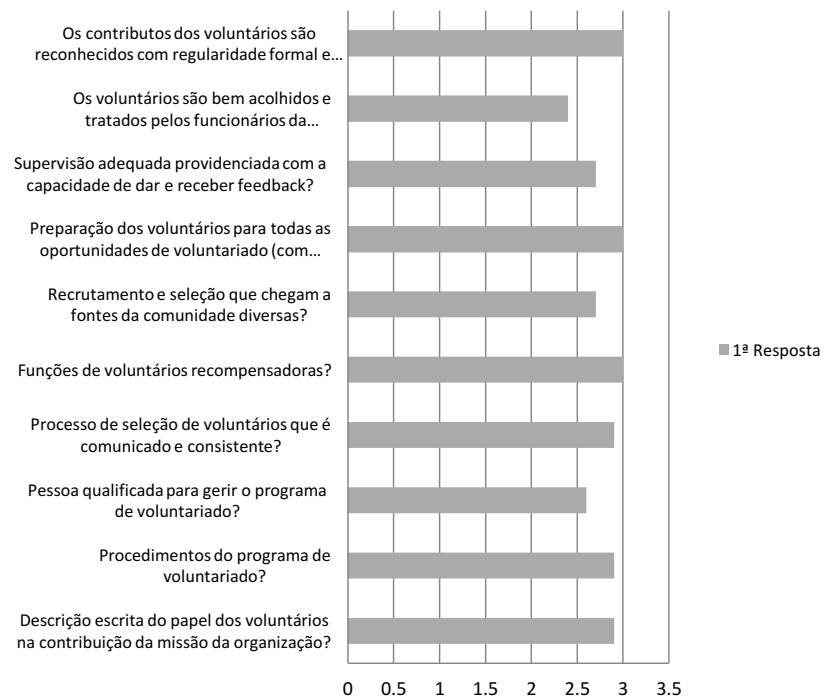


Gráfico 34 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:

- 1 · Atualmente realizado em grande medida
- 2 · Atualmente realizado parcialmente
- 3 · Não está a ser realizado

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VENDA DO PINHEIRO

Missão: A missão é contribuir para a prática e das 14 Obras de Misericórdia. Visa a promoção e dignificação de toda a pessoa humana, nomeadamente, para a melhoria das condições de qualidade de vida dos indivíduos com especial enfoque nos mais carenciados.

Data de Criação: 14/04/2003

Data de Integração no Projeto Voahr: Abril de 2015

Nº de Beneficiários: 556

Nº de Funcionários: 57

Nº de Voluntários: 38

N.º de voluntários que aumentou após a integração no Projeto Voahr: 4

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 10

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Sim (Formal)

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	Admissão, acolhimento e integração de novos Voluntários. Alguns foram integrados em serviços que até ao presente não tinham-se disponibilizado a receber voluntários.
O que corre menos bem?	As Técnicas responsáveis pela gestão do serviço de Voluntariado não estão a tempo inteiro no serviço, o que dificulta a gestão de forma mais eficaz do serviço de voluntariado.
Quais as soluções implementadas?	Desde Maio de 2015 que a gestão do Voluntariado passou a integrar mais um técnico o que agilizou vários procedimentos e facilitou o funcionamento/gestão do serviço.
O que faria diferente?	Nomear 1 coordenador que tenha funções de voluntário e que articule entre todos os voluntários e os Técnicos responsáveis facilitava muito o funcionamento do serviço.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr): Aplicação de vários procedimentos desde a inscrição até à integração do voluntário na Instituição.

Autodiagnóstico Santa Casa da Misericórdia da Venda do Pinheiro

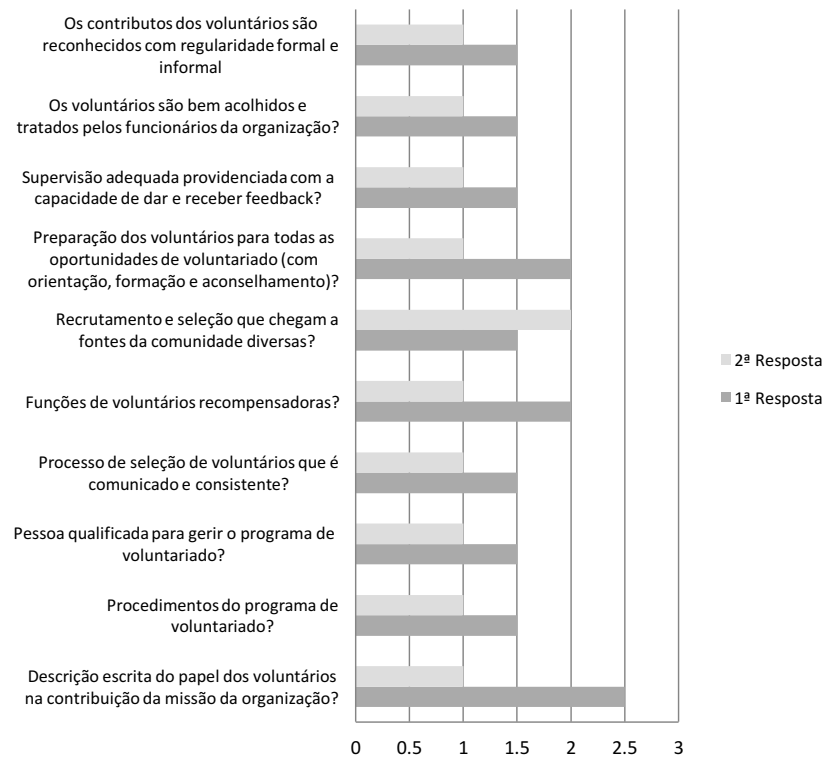


Gráfico 35 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:

- 1 · Atualmente realizado em grande medida
- 2 · Atualmente realizado parcialmente
- 3 · Não está a ser realizado

TRANSFORMA, ASSOCIAÇÃO CULTURAL

Missão: Promover o bem-estar do indivíduo e o desenvolvimento da sociedade através de práticas artísticas e sociais renovadoras. Uma ação integrada, transversal, criativa e multidisciplinar para a capacitação do indivíduo e para a dinamização do território.

Data de Criação: 23/05/2000

Data de Integração no Projeto Voahr: Abril de 2015

Nº de Beneficiários: 7

Nº de Funcionários: 5

Nº de Voluntários: 4

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 6

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Não

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	Todas as formações e atividades foram implementadas conforme planeado. Tivemos um grau de satisfação elevado, por parte tanto dos participantes, como do público.
O que corre menos bem?	Devido a problemas financeiros, perdemos a maior parte da nossa equipa.
Quais as soluções implementadas?	Procura incessante de meios de financiamento.
O que faria diferente?	Sensibilizar os patrocinadores com mais impacto.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr): Ainda não temos voluntários

Autodiagnóstico · Transforma

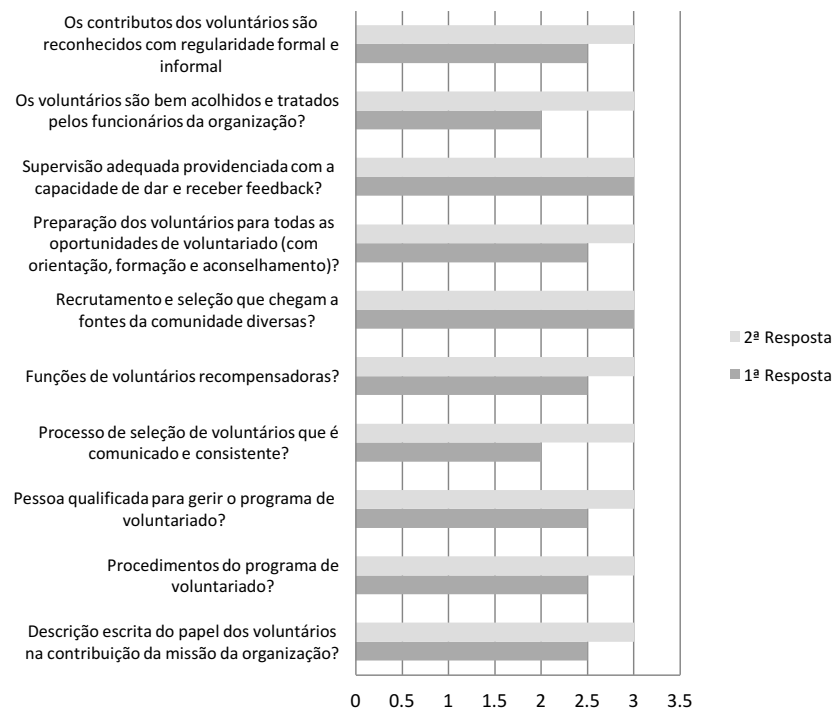


Gráfico 36 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:

- 1 · Atualmente realizado em grande medida
- 2 · Atualmente realizado parcialmente
- 3 · Não está a ser realizado

YOUTH UNION OF PEOPLE WITH INITIATIVE – YUPI

Missão: Motivar, sensibilizar, desenvolver e capacitar jovens na comunidade, resultando num efetivo instrumento de participação ativa e cidadania.

Data de Criação: 15/09/2008

Data de Integração no Projeto Voahr: Outubro de 2014

Nº de Beneficiários: 150

Nº de Funcionários: 3

Nº de Voluntários: 7

N.º de novos voluntários a ser integrados no próximo ano: 50

Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto: Sim (Formal)

O PROGRAMA DE GESTÃO DE VOLUNTARIADO

O que corre bem?	No ano de 2015 conseguimos (finalmente) concretizar o envio de vários jovens voluntários para projetos de longa duração ao abrigo do programa de Serviço Voluntário Europeu, quebrando assim uma dificuldade que se sentia nos anos anteriores, ao longo dos quais não conseguimos efetivar o interesse inicial de vários jovens em participar neste programa.
O que corre menos bem?	Verificámos em 2015 uma menor atividade de inserção de jovens voluntários em ações de instituições parceiras locais.
Quais as soluções implementadas?	Otimização e sistematização no processo de atendimento inicial a potenciais jovens voluntários que nos procuram.
O que faria diferente?	O contacto mais regular e alargado com as instituições locais parceiras que recebem jovens voluntários nossos nas suas ações.

Práticas aplicadas na gestão do voluntariado na sua ONG (decorrentes ou não do projeto Voahr):

- Realização de sessões regulares de sensibilização para o voluntariado junto de jovens indo diretamente às escolas;
- Posterior formação inicial em voluntariado para potenciais interessados;
- Acompanhamento individualizado aos voluntários a serem integrados em ações concretas.

Autodiagnóstico · YUPI

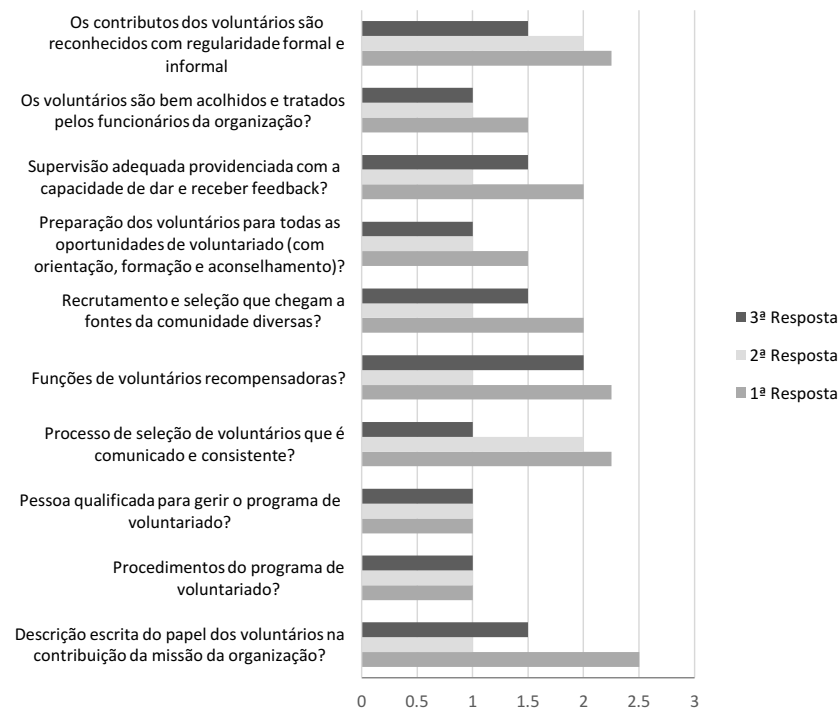


Gráfico 37 - Respostas ao Autodiagnóstico

Legenda do Gráfico:

- 1 · Atualmente realizado em grande medida
- 2 · Atualmente realizado parcialmente
- 3 · Não está a ser realizado

2.3. Compilação de dados dos casos de estudo

Para uma compreensão global dos casos de estudo, compilamos a informação das organizações respondentes ao questionário. Dividimos a análise em duas partes: a quantitativa e a qualitativa.

2.3.1. Dados quantitativos

2.3.1.1. As ONGs

As ONGs respondentes foram 33, o que equivale a 63% do total do projeto.

Entre as respondentes, as mais participativas na resposta ao questionário foram as da última fase. Tal adesão pode ser explicada pela proximidade existente por parte da coordenação do projeto e da consultora, dado que ainda se encontravam a ser acompanhadas na data de resposta.

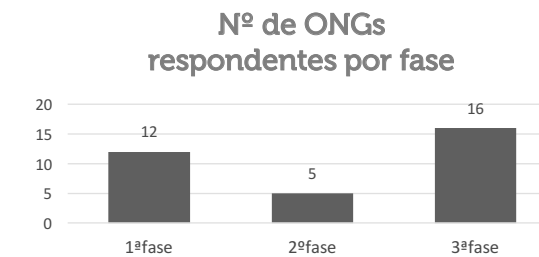


Gráfico 38 - N.º de ONGs respondentes por cada fase de integração no projeto Voahr (2014-16)

A idade média das ONGs respondentes (n.º médio de anos) é de 26 anos, o que denota uma certa maturidade. A organização mais antiga tem 75 anos (IPSS Florinhas do Vouga) e a mais jovem 2 anos (MEDesTU).

A tabela que se segue compila alguns dados das pessoas pertencentes às ONGs respondentes, que inclui os beneficiários, funcionários e voluntários.

	Número total	Média
Beneficiários	5.846.96	17.718
Funcionários	1.310	40
Voluntários	991	30
Voluntários que aumentou após a integração no Projeto Voahr	510	16
Novos voluntários a ser integrados no próximo ano	760	23

Tabela 1 - Alguns dados numéricos das 33 ONGs respondentes

Da análise destes dados podemos constatar que o número de beneficiários é muito elevado, que se justifica pela natureza do trabalho de algumas organizações, como por exemplo a APSI com cerca de 8.000 beneficiários

que tem uma missão na educação para uma mudança de comportamentos ou a Associação de Jovens Ecos Urbanos (com 10.000) e a d'Órfeu (com mais de 44.000) que organizam eventos culturais. No entanto, algumas destacam-se com elevado número de beneficiários a quem prestam cuidados diários, como é o caso do CASCI com 1.300 pessoas (públicos muito variados) e a Mundo a Sorrir que prestou cuidados em saúde oral com mais de 500.000 ocorrências. O número médio de voluntários por organização é de 30, o que revela um potencial elevado de melhorar o impacte da organização caso se aumente o número de voluntários.

2.3.1.2. Existência de programa de voluntariado

O número de organizações respondentes que já tinham um programa de gestão de voluntariado antes da integração no Voahr é de 18, o que equivale a 55% das respondentes. Destes, 11 (61%) tinham um programa formal e 7 informal (39%). Isto revela que as ONGs que integraram o Voahr já eram conscientes da necessidade de bem gerir os seus voluntários e já exerciam a gestão desse recurso humano, o que facilitou o cumprimento dos objetivos do Voahr. Esse foi um fator determinante para o sucesso do projeto.

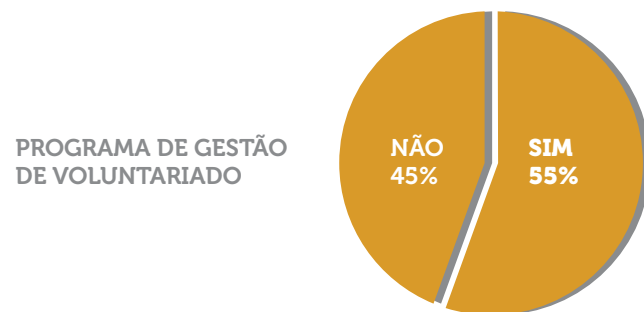


Gráfico 39 - Existência de Programa de Gestão de Voluntariado antes da integração no projeto

2.3.1.3. O autodiagnóstico

O mecanismo de avaliação do impacte do projeto foi, por excelência, a resposta das ONGs ao questionário de autodiagnóstico, e que cada uma teve de responder três vezes (com uma periodicidade semestral). Ainda que não tenham todas terminado esse processo de resposta, foi-nos possível retirar algumas conclusões.

Assim, compilamos num gráfico todas as respostas dadas, de modo a aferir o impacte prévio global da atuação do Voahr, que apresentamos de seguida. Podemos verificar a tendência crescente do cumprimento dos elementos do processo de gestão de voluntariado.

Autodiagnóstico global

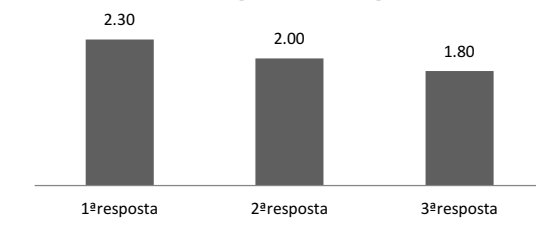


Gráfico 40 - Aferição das respostas das ONGs respondentes por fase ao questionário de autodiagnóstico

A cada resposta dada o grau de cumprimento das metas do programa de gestão de voluntariado foi melhorando, passando de 2.30 para 2.00 e finalmente para 1.80.

Dada a escala deste questionário, há que ter em consideração que a análise do gráfico deve ser feita ao contrário, pois a redução do valor representa a melhoria do desempenho das ONGs.

2.3.2. Dados qualitativos

2.3.2.1. Práticas aplicadas na gestão do voluntariado nas ONGs (decorrentes ou não do Voahr)

As diferentes ONGs implementaram sistemas de gestão de voluntariado, como por exemplo nas **entrevistas** aos voluntários antes da participação nos projetos. A determinação de **objetivos claros no processo de recrutamento** e a **criação de um manual de acolhimento**, assim como a implementação de um **manual do voluntário** são referidas como etapas importantes. Uma das organizações referiu uma prática necessária: um investimento anual num **seguro para voluntários**.

As organizações também afirmam que é necessário fazer mais **diagnósticos de necessidades**, tanto institucionais como dos voluntários, para posteriormente realizar **ações de formação** iniciais ou contínuas relativamente ao serviço de voluntariado.

Muitas das organizações, depois da integração no projeto, passaram a valorizar o **acompanhamento individualizado dos voluntários** no âmbito do cumprimento das suas funções.

Tornou-se essencial por parte de três ONGs a divulgação e realização de sessões regulares de sensibilização para o voluntariado junto de jovens, como por exemplo, o contacto direto com as escolas, a divulgação de vídeos promocionais, ou através das redes sociais para a angariação de mais voluntários. É visível que as organizações acrescentam cada vez mais **informação sobre o voluntariado nos sites institucionais**.

Um ponto fundamental – que todas as ONGs focaram – foi o **reconhecimento dos voluntários**. Esse reconhecimento ou valorização é feita, por exemplo, através de almoços e jantares, balanços, atribuição de certificados, dependendo da organização.

2.3.2.2. O programa de gestão de voluntariado

O que corre bem?

Foi notório que a participação no projeto foi uma mais-valia para as ONGs participantes, verificando-se que as mesmas tiveram mais facilidade em recrutar voluntários e que todas desenvolveram uma maior dinâmica, empenho e motivação.

Também se confirmou uma maior visibilidade, consciencialização e reconhecimento pelo serviço de voluntariado, assim como uma melhor gestão dos voluntários. Conclui-se desta forma que são necessárias três fases para um maior envolvimento dos voluntários: o planeamento, a organização e a execução.

Por fim, todas as ONGs melhoraram internamente os seus processos e constatou-se um elevado grau de satisfação por parte dos voluntários, da organização e dos seus públicos. Em suma, todas as organizações sentiram um impacto positivo do projeto.

O que corre menos bem?

Um dos inconvenientes expostos por cerca de 10 ONGs foi a falta de permanência e continuidade dos voluntários, pelo facto de terem outras funções para além do voluntariado, nomeadamente a sua vida profissional.

A volatilidade de alguns voluntários, a ausência não prevista ou não informada dificultou em alguns casos a execução de determinadas tarefas.

Um aspeto relevante abordado por muitas organizações foi o facto de, apesar dos procedimentos definidos na gestão de voluntariado, os voluntários demonstrarem resistência no cumprimento dos aspetos processuais para a integração na organização. Desvalorizam o preenchimento de documentos, conotando-os como burocráticos – como a ficha de voluntário ou o compromisso de voluntariado.

Existe ainda uma dificuldade em atrair voluntários devido à localização geográfica de algumas ONGs, assim como a resistência na aceitação de novos procedimentos por parte de antigos voluntários das organizações ou até mesmo por parte dos colaboradores que rejeitam a existência de voluntários (por preconceitos vários e/ou más experiências anteriores).

Não se verificaram muitos pontos negativos, em poucos casos (somente em 2) o dia D teve que ser adequado à realidade dessas organizações, não proporcionando assim ao público interno da organização de usufruir desta experiência.

Quais as soluções implementadas?

Foram várias as propostas de soluções a serem implementadas, a reestruturação e reflexão estratégica das ONGs para o acolhimento de voluntários acontecem cada vez mais.

Foram criados procedimentos relativamente à inscrição dos voluntários, sendo que a maior parte das organizações criou um compromisso de voluntariado, as entrevistas ou as formações são agora devidamente planeadas.

No caso particular de uma ONG, os documentos relativos à inscrição não podem circular para o exterior da organização.

Desenvolveram-se alguns incentivos e formas de reconhecimento aos voluntários. Existe também uma tentativa de envolver ainda mais os voluntários nas dinâmicas das organizações e a organização de reuniões regulares de acompanhamento no programa entre os colaboradores e os voluntários de forma a criar ou reforçar laços.

Um ponto importante foi o trabalho realizado por parte das ONGs (somente 2) para encontrar estratégias de forma a implementar o Dia D nas suas organizações. Verificou-se algumas dificuldades em participar nessa experiência, visto que existem constrangimentos relacionados com a privacidade e intimidade dos seus públicos.

O que faria diferente?

A criação de metodologias para o incentivo de trabalho de voluntários (com por exemplo, testemunhos inspiradores), a dinamização de tarefas, apostar numa comunicação diversificada e intensiva para chegar ao máximo de voluntários possíveis, tornou-se um aspeto em que as ONGs pretendem dar mais atenção.

A ligação e os afetos tornaram-se importantes para a evolução dos projetos. As organizações apostaram num acompanhamento mais personalizado aos voluntários para melhorar a sua integração na organização.

Encontrar estratégias para estabelecer uma maior proximidade entre os voluntários e os trabalhadores da instituição, como por exemplo, a criação de um espaço de forma a promover esse convívio.

Quase todas as ONGs acham fundamental compreender a motivação de cada voluntário, deste modo será possível perceber o porquê da ausência de resposta por parte de alguns voluntários. Organizar, definir, padronizar os procedimentos de seleção e fazer o recrutamento dos voluntários em ambiente são ações que desejam vir a por em prática.

Também foi dada a sugestão por parte de uma ONG de fazer um cronograma de eventos para ajudar a preparar os voluntários para as atividades e, assim, antecipar a disponibilidade de cada voluntário para comparecer em atividades importantes.

Tornou-se também evidente para algumas organizações a importância da participação dos membros da direção nas atividades do projeto Voahr.

Em conclusão, nenhuma ONG referiu ter que fazer alterações ao programa planeado com as consultoras do Voahr, somente adaptariam melhor o programa às necessidades da organização.

3. NOTAS CONCLUSIVAS

O projeto Voahr pretendeu melhorar o desempenho das ONGs na gestão dos seus voluntários e atingiu o seu propósito. Superou as metas definidas, tendo um impacto superior ao previsto. A “receita” teve um conjunto

das, tendo um impacte superior ao previsto. A “receita” teve um conjunto de ingredientes composto por uma excelente parceria em que cada um conhecia o seu papel e o desempenhou com empenho; as ONGs beneficiárias eram à partida conscientes da necessidade de um programa de voluntariado e estavam motivadas; e houve uma eficaz gestão e implementação do projeto.

Em suma, todos os fatores estavam a favor: tal como na produção de um vinho de alta qualidade são necessárias várias condições (internas e externas). No Voahr aconteceu o mesmo: as condições externas e internas aliaram-se na concretização de um projeto *vintage*.

No que concerne os casos de estudo, as ONGs respondentes demonstram o sucesso do projeto. A elevada taxa de resposta (63%) demonstra o nível de envolvimento e motivação. De realçar que mais gostariam de fazer parte deste estudo, mas entenderam ainda estarem a meio do percurso e/ou que os dados que disponham não eram relevantes para fazer parte da publicação. Em vários casos existiu um nível elevado de humildade na tomada de decisão.

São notórios os benefícios do Voahr nas ONGs participantes, tendo havido (entre outros resultados) maior facilidade em recrutar voluntários e uma maior dinâmica, empenho e motivação dos mesmos. Também ficou clara a maior visibilidade, consciência e reconhecimento do trabalho dos voluntários.

O autodiagnóstico revelou o impacte do projeto na melhoria dos mecanismos de gestão de voluntariado nas organizações. Isso é revelado na fase da seleção nas entrevistas aos voluntários, na definição de objetivos claros no processo de recrutamento, na criação de um manual de acolhimento e de um manual do voluntário. Afirmam ainda a falta da realização de mais diagnósticos de necessidades nas organizações para posteriormente se efetuarem ações de formação, entre outros. Uma grande conquista foi verificar que todas as ONGs referem como importante o reconhecimento dos voluntários.

A maior inovação do projeto foi o processo CADEI, uma metodologia que utiliza alguns métodos tradicionais conjugando-os de um modo diferente: apesar das formações seguirem o modelo normal são sempre realizadas na ONG; o investimento na consultoria é muito elevado; as formações (em formato de workshop) à medida das necessidades das ONGs; a implementação do Dia D (de mudança de hábitos e rotinas) alavancando as organizações para um processo de mudança; o contacto pessoal e personalizado, aberto, disponível e caloroso por parte da equipa de gestão do projeto e das consultoras.

O Voahr é muito rico na quantidade de dados recolhidos e compilados, tanto quantitativos como qualitativos. Por isso – e para finalizar – lançamos o desafio da realização de mais edições do projeto aliadas a estudos científicos/ académicos para conhecermos em maior profundidade o nível de impacte e inovação desta metodologia experimental.

PROMOTOR



PARCEIROS



FINANCIADORES

