

MESTRADO EM CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO
EDUCAÇÃO, COMUNIDADES E MUDANÇA SOCIAL

A motivação do grupo subjacente à motivação do líder – uma análise à luz da experiência vivenciada na Delegação do Porto da Cruz Vermelha Portuguesa

Violeta Correia Soares

M

2020



Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação
Universidade do Porto

Violeta Correia Soares

**A motivação do grupo subjacente à motivação do líder –
uma análise à luz da experiência vivenciada na Delegação
do Porto da Cruz Vermelha Portuguesa**

Relatório apresentado à Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto para obtenção do grau de Mestre em Ciências da Educação, no domínio Educação, Comunidades e Mudança Social, sob orientação da Professora Doutora Orquídea Coelho

Novembro, 2020

Resumo

O presente trabalho resulta da descrição, mobilização teórico-metodológica e reflexão sobre o processo de estágio curricular vivenciado na Delegação do Porto da Cruz Vermelha Portuguesa, no âmbito do Mestrado em Ciências da Educação, mais especificamente no domínio Educação, Comunidades e Mudança Social, pela Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto. O estágio decorreu na valência da Juventude e Voluntariado, cuja ação se baseia em ações de voluntariado e formações que complementem essas atividades. Tendo em consideração a instituição respeitante, assim como a área de ação particular em que o mesmo decorreu, emergem as temáticas da Educação, da Intervenção, da Juventude e do Voluntariado, sendo que no decorrer deste relatório procedo a uma reflexão teórica sobre as mesmas, considerando-as também como suporte para a reflexão teórico-crítica da prática vivenciada e observada na instituição.

O estágio decorreu desde o final de setembro de 2019 ao início de março de 2020 e durante esse processo fui responsável pela área anteriormente referida, através da qual contactei com as restantes valências da Delegação e com os voluntários da instituição, assim como estive encarregue da organização e desenvolvimento de ações como as sessões de acolhimento a novos voluntários, as formações institucionais e a Ação Nacional de Recolha de Alimentos. Ademais, representei a Juventude e Voluntariado da Delegação do Porto em eventos como a Feira de Voluntariado do ICBAS e o Encontro Nacional da Juventude Cruz Vermelha 2020, que consistiram em momentos de grande reflexão e partilha sobre o Voluntariado e sobre a Educação Não-Formal. Por fim, este trabalho não só reflete a ação desenvolvida durante o processo de estágio como evidencia a reflexão da profissionalidade em Ciências da Educação e os desafios futuros que podem emergir numa instituição com caráter de intervenção comunitária, que visa o apoio, a mudança social e o desenvolvimento comunitário.

Palavras-chave: Voluntariado, Juventude, Intervenção, Educação Não-Formal, Mediação

Abstract

The present study consists on the description, theoretical-methodological mobilisation and reflection of my curricular internship at the Delegation of the Portuguese Red Cross in Porto, as a part of my Master's Degree in Educational Sciences, more specifically in the field of Education, Communities and Social Change, by the Faculty of Psychology and Educational Sciences of the University of Porto. The internship took place in the Department of Youth and Volunteering, whose operation is based on voluntary actions and trainings that complement those activities. Throughout this report I develop a theoretical reflection on themes such as Education, Intervention, Youth and Volunteering, and I take them into consideration for the theoretical-critical reflection of the experienced and observed practice in the institution.

The internship took place between the end of September 2019 and the beginning of March 2020. During this period, I was responsible for the Youth and Volunteering department, mentioned above, through which I had the chance to deal with the other branches of the Delegation and the volunteers of the institution. I was also in charge of the organisation and development of several activities such as the welcome sessions to the new volunteers, the institutional training, and the National Action of Food Collection. In addition to that, I represented the Youth and Volunteering department of the Porto Delegation in events such as the ICBAS Volunteering Fair and the National Meeting of the Red Cross Youth 2020, moments of great reflection and sharing on Volunteering and Non-Formal Education. Finally, this study not only reflects the action developed during the internship but also highlights the professionalism of Educational Sciences and the future challenges that may emerge in an institution with a community intervention character, which aims to support, social change and community development.

Keywords: Volunteering, Youth, Intervention, Non-Formal Education, Mediation

Résumé

Ce travail résulte de la description, de la mobilisation théorico-méthodologique et du processus de réflexion au cours du stage curriculaire vécu au sein de la Délégation portugaise de la Croix-Rouge à Porto, dans le cadre de mon Master en Sciences de l'Education, plus spécifiquement dans le domaine de l'Education, des Communautés et du Changement Social, par la Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education de l'Université de Porto. Ce stage s'est déroulé au sein du Département de la Jeunesse et du Volontariat, dont le fonctionnement se base sur des actions de volontariat et de formations. Tout au long de ce rapport, je développe une réflexion théorique sur des thèmes tels que l'Education, l'Intervention, la Jeunesse et le Volontariat, en les considérant également comme un support à ma réflexion théorico-critique de mon expérience vécue et observée dans l'institution d'accueil.

Durant ce stage, débuté fin septembre 2019 et terminé début mars 2020, j'étais responsable du Département de la Jeunesse et du Volontariat, par lequel j'ai pu également traiter avec les autres branches de la Délégation et les volontaires de la Croix-Rouge. J'étais aussi chargé de l'organisation et de la mise en place d'activités telles que les sessions d'accueil des nouveaux volontaires, la formation institutionnelle et l'Action Nationale de Collecte Alimentaire. En outre, j'ai représenté la Jeunesse et le Volontariat de la Délégation de Porto durant des événements comme le Salon du Volontariat de l'ICBAS et la Rencontre Nationale de la Croix-Rouge Jeunesse 2020, qui ont été des moments de grande réflexion et de partage sur le Volontariat et l'Education Non Formelle. Enfin, ce travail ne reflète pas seulement les missions accomplies au cours de ce stage, mais met également en évidence ma réflexion personnelle et professionnelle au sujet des sciences de l'éducation et des défis futurs qui peuvent émerger dans une institution communautaire comme la Croix-Rouge, visant le soutien, le changement social et le développement communautaire.

Mots-clés: Volontariat, Jeunesse, Intervention, Éducation non formelle, Médiation

Agradecimentos

Aproveito este espaço para agradecer a todas as pessoas que de alguma forma influenciaram o meu percurso durante o Mestrado em Ciências da Educação e, sem as quais, este não teria o impacto que teve no meu percurso pessoal e profissional.

O maior agradecimento é dirigido à minha família, essencialmente à minha mãe, ao meu pai, ao meu irmão e à minha avó que, não só me possibilitaram frequentar este ciclo de estudos e me permitiram ter as melhores condições durante o mesmo, como, fundamentalmente, tiveram a paciência, a disponibilidade e o carinho necessários para comigo tanto nos momentos mais calmos como nos mais desafiantes. Vocês são a minha base.

Agradeço à minha orientadora, a Professora Doutora Orquídea Coelho, que desde o primeiro contacto se mostrou disponível para ouvir os meus objetivos, as minhas dúvidas, receios e sempre valorizou o trabalho que ia desenvolvendo, o que resultava numa motivação extra. Num momento de pandemia mundial que vivemos e em que a inspiração para escrever nem sempre existia, o seu apoio e compreensão foram essenciais na finalização deste percurso. Obrigada por toda a orientação e disponibilidade.

Um enorme obrigada às pessoas da Delegação do Porto da Cruz Vermelha Portuguesa que sempre me fizeram sentir como se estivesse em casa, pela forma como me receberam, me acolheram e me incluíram nos seus quotidianos, em especial à Dra. Cátia, ao Rui e à Dra. Mariana, que foram as pessoas com quem mais interagi e mais refleti sobre os desafios, as potencialidades e fragilidades que ia vivenciando. Qualquer palavra parece insuficiente para a forma como me receberam e o lugar especial que conquistaram na minha vida. Um agradecimento à presidente, Professora Doutora Fernanda Rodrigues, e à vice-presidente, Professora Doutora Alexandra Sá Costa, pelo desafio que me propuseram de realizar este estágio, que resultou nesta vivência gratificante e marcante. Nesse sentido, estou grata também às pessoas que fazem parte da Juventude Cruz Vermelha a nível Nacional, assim como aos voluntários da DL.Porto que confiaram em mim e no meu trabalho. Provavelmente não têm essa consciência, mas em alguns momentos as vossas palavras e atitudes foram importantes e motivadoras quando algumas dificuldades ou frustrações surgiam.

Agradeço a todos os docentes com quem contactei durante a Licenciatura e o Mestrado, nomeadamente aos responsáveis do domínio Educação, Comunidades e Mudança Social e ao coordenador dos estágios deste ano letivo, que acompanharam e aconselharam o meu processo de definição de objetivos e intenções para este ciclo de estudos: a Professora Doutora Isabel Menezes e os Professores Doutores Pedro Ferreira, Paulo Nogueira, Henrique Vaz e João Caramelo.

Por fim, mas não menos importante, um obrigada aos meus colegas pela partilha de ideias, receios, objetivos, principalmente aqueles que se tornaram verdadeiros amigos e que sei que estarão presentes na minha vida no futuro, vocês sabem quem são. Lucas e Letícia uma palavra de agradecimento é muito pouco para descrever aquilo que vos gostava de dizer e que me fazem sentir, tendo em consideração todos os momentos em que estiveram comigo e em que - à vossa maneira - se mostraram presentes, atentos e sinceros, pelos desabafos e pela partilha. São especiais e diferentes. Um obrigada também às pessoas de Arouca que, mesmo sem existir um contacto diário, eu senti sempre o vosso apoio e presença: Leonor, Diana, Sofia, Carolina e Vincent.

Gosto de vocês!

A todos, um enorme agradecimento!

Siglas, Acrónimos e Abreviaturas

AMI – Assistência Médica Internacional

CE – Comissão Europeia

CEV – Centro Europeu de Voluntariado

CICV – Comité Internacional da Cruz Vermelha

CIV – Centro Infantil de Valbom

CLIP – Colégio Luso-Internacional do Porto

CMP – Câmara Municipal do Porto

CNPV – Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado

CV – Cruz Vermelha

CVP – Cruz Vermelha Portuguesa

DL.Porto – Delegação do Porto

E.L. – Estrutura Local

ENED – Estratégia Nacional de Educação para o Desenvolvimento

ENJCV2020 – Encontro Nacional Juventude Cruz Vermelha 2020

FEUP – Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto

FPCEUP – Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto

ICBAS – Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar

IFRC – Federação Internacional das Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho

JCV – Juventude Cruz Vermelha

MCED – Mestrado em Ciências da Educação

N.T.: – Nota de Terreno

ONG – Organizações Não-Governamentais

ONU – Organização das Nações Unidas

REDTESS – Rede de Cooperação e Conhecimento na Área do Trabalho, Emprego e Solidariedade Social

VAG – Voluntariado de Apoio Geral

Índice

Resumo	ii
Abstract.....	iii
Résumé	iv
Agradecimentos.....	v
Siglas, Acrónimos e Abreviaturas	vii
Índice	viii
Índice de Figuras	x
Índice de Tabelas.....	x
Introdução.....	1
Capítulo I: Apresentação e Caracterização da instituição de estágio	4
1.1 Caracterização geral do Movimento Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho.....	5
1.2 Caracterização da Cruz Vermelha Portuguesa e da Delegação do Porto.....	9
1.3 Caracterização da área Voluntariado e Juventude	12
Capítulo II: Enquadramento teórico - as temáticas subjacentes à intervenção.....	15
2.1 Educação e intervenção.....	16
2.2 A Juventude	21
2.3 O Voluntariado	25
Capítulo III: O processo de investigação-intervenção subjacente ao estágio vivenciado	35
3.1 A intervenção no estágio: metodologia utilizada.....	36
3.2 A ética na intervenção socioeducativa	41
3.3 Atividades desenvolvidas/organizadas	43
Capítulo IV: Reflexão teórico-crítica sobre o observado e a prática.....	68
4.1 As mudanças na instituição e as consequências na valência de estágio	69
4.2 A importância de um gestor de voluntariado	74
4.3 A Juventude e a sua importância na Intervenção Comunitária.....	76
4.4 Voluntariado: Instrumentalização vs Altruísmo	78
4.5 A dinamização contagiante das técnicas.....	81
4.6 A importância da Mediação	83
4.7 A importância da ligação interna	84

Capítulo V: O olhar e a ação de um especialista em Ciências da Educação numa instituição humanitária	87
Conclusões.....	92
Referências Bibliográficas.....	95
Apêndices	- 1 -
Índice de Apêndices	- 2 -
Anexos.....	- 81 -
Índice de Anexos.....	- 82 -

Índice de Figuras

Figura 1 - Logótipos CICV, IFRC e Sociedades Nacionais da CV.....	5
Figura 2 – Emblemas do Movimento CV.....	8
Figura 3 – Sala de formação.....	47
Figura 4 – Sessão de acolhimento.....	48
Figura 5 – Materiais que me acompanharam.....	53
Figura 6 – Voluntárias durante a atividade.....	53
Figura 7 – Sala da Formação Institucional	57
Figura 8 – Divulgação do voluntariado na FEUP	60
Figura 9 – Banca da CVP no ICBAS (1).....	61
Figura 10 – Banca da CVP no ICBAS (2).....	61
Figura 11 – Presentes das crianças CVP.....	62
Figura 12 – Voluntárias no final da atividade	62
Figura 13 – Momento na formação de Gestão do Voluntariado	66
Figura 14 – Participantes do ENJCV2020	66

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Número de voluntários por dia/loja.....	51
Tabela 2 – Total de produtos angariados nas diferentes lojas, por dia	54

NOTA: Neste relatório são utilizadas palavras no masculino para designar, indistintamente, os géneros masculino e feminino, em todos os casos em que não foi possível adotar uma linguagem neutra.

Introdução

Este relatório emerge do processo de estágio curricular do Mestrado em Ciências da Educação, da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto. O domínio frequentado foi o da Educação, Comunidades e Mudança Social, o qual objetiva proporcionar a reflexão sobre políticas e práticas de intervenção, desenvolver práticas profissionais de intervenção socioeducativa em campos como a intervenção comunitária e promover processos que permitam a criação, ou recriação, de laços sociais que suscitem uma sociedade mais equitativa. O estágio deste 2º Ciclo de Estudos permite a aproximação e a vivência da prática profissional em Ciências da Educação, possibilitando o contacto com outros profissionais e aplicando os conhecimentos e competências adquiridas no decorrer da formação superior. Nesse sentido, e tendo em consideração os objetivos do domínio associados à possibilidade de intervenção para a mudança social, o estágio curricular decorreu na Delegação do Porto da Cruz Vermelha Portuguesa, com início a 30 de setembro de 2019 e fim a 11 de março de 2020.

A Cruz Vermelha Portuguesa (CVP) é uma instituição humanitária não-governamental, assente no voluntariado, sendo uma das suas grandes missões prevenir ou aliviar o sofrimento humano, assim como preservar a dignidade das pessoas, em especial das mais vulneráveis e desfavorecidas. Nesse sentido, a sua atividade baseia-se nos sete Princípios Fundamentais do Movimento Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho: Humanidade, Imparcialidade, Neutralidade, Independência, Voluntariado, Unidade e Universalidade. Cada Estrutura Local da CVP tem as suas áreas de ação, sendo a Delegação do Porto constituída pela área da Emergência (Equipa de Socorro e Transporte – EST), pelo Centro de Formação (responsável pelos cursos de socorrismo), pela Ação Social (apoio às famílias carenciadas, Centro Infantil, Centro de Dia e Lojas Sociais) e pela Juventude e Voluntariado. Esta última valência foi aquela em que decorreu o estágio curricular e que não só é aquela que tem relação com todas as outras áreas anteriormente referidas – pelo facto do Voluntariado ser a essência da instituição –, como também corresponde à área responsável pela angariação de voluntários e pela criação de atividades de voluntariado na instituição e em parceria com outras. Apesar de algumas Estruturas Locais da CVP fazerem distinção entre a Juventude e o Voluntariado, na DL.Porto isso não ocorre de forma efetiva, uma vez que a Juventude é um ramo do

voluntariado, sendo que apenas existe separação em atividades mais direcionadas à Educação por Pares – de jovens para jovens – e, nessas situações, recorre-se à diferenciação entre Voluntariado de Apoio Geral (VAG – voluntários com idade superior a 35 anos) e Juventude Cruz Vermelha (JCV – voluntários com idade até aos 35 anos, inclusive). A ação tanto da Delegação como da valência em específico é orientada no sentido de responder aos desafios humanitários adaptados ao contexto local e de desenvolver estratégias de forma a promover o voluntariado, fomentando espaços favoráveis e sentido de pertença à instituição. Nesse seguimento foi possível desenvolver algumas competências como a autonomia, a resiliência e a organização, assim como praticar conhecimentos e aprendizagens adquiridas durante a formação em Ciências da Educação, nomeadamente a intervenção comunitária, a capacidade de comunicar (diálogo e escuta ativa), assim como as diferentes etapas associadas ao desenvolvimento de uma atividade ou projeto.

Este relatório resulta do estudo bibliográfico das temáticas associadas à instituição frequentada no estágio curricular, bem como de todo o processo vivenciado na mesma e a reflexão crítica daí resultante. Assim, a estrutura do presente relatório de estágio consiste na divisão em cinco capítulos:

O primeiro corresponde à Apresentação e Caracterização da Instituição de Estágio, no qual elaboro uma breve passagem pela história da Cruz Vermelha, com referência ao Movimento Internacional, à Sociedade Nacional e, por fim, acerca da criação da Delegação do Porto e da forma como se desenrola a intervenção na valência da Juventude e Voluntariado.

O segundo capítulo consiste no Enquadramento Teórico, que resulta da reflexão de diversas leituras bibliográficas acerca das temáticas que ressaltam do domínio Educação, Comunidades e Mudança Social, bem como do local de estágio. Essas temáticas correspondem à Educação e intervenção – fazendo referência aos diferentes tipos de educação existentes, com foco na educação não-formal e, consequentemente, na ligação com a intervenção comunitária e uma das suas estratégias mais recorrentes; à Juventude – uma vez que é uma das áreas mais fortes em que estive envolvida durante o processo de estágio e pela importância da temática e da categoria social em si; e ao Voluntariado, que corresponde também à área que esteve na base da intervenção durante o tempo de estágio e que é a essência da própria instituição.

O Processo de Investigação-Intervenção subjacente ao estágio vivenciado é a designação do terceiro capítulo e começa pela abordagem metodológica, isto é, a metodologia e as técnicas utilizadas durante o processo de estágio, sendo, essencialmente, a observação participante, a escuta ativa, a gestão de voluntariado e as conversas informais. De seguida, faço uma reflexão sobre o campo da ética na intervenção socioeducativa. Após essa reflexão procedo à descrição das atividades em que estive envolvida e que desenvolvi durante o percurso na instituição.

O quarto capítulo diz respeito à Reflexão Teórico-Crítica sobre o Observado e a Prática, ou seja, uma reflexão individual acerca das potencialidades e fragilidades que vivenciei no estágio e com que me deparei na instituição. Essa reflexão, bem como as sugestões de potenciar ou melhorar alguns desses aspetos, resultam da bibliografia analisada, das aprendizagens inerentes à formação em Ciências da Educação, assim como da partilha e das conversas informais com outros profissionais da instituição a nível nacional.

O Olhar e a Ação de um Especialista em Ciências da Educação numa Instituição Humanitária corresponde ao quinto capítulo, o qual, como o título sugere, resulta da reflexão da profissionalidade e dos desafios para os profissionais de Ciências da Educação, com foco na ação e importância dos mesmos num contexto como o vivenciado no estágio.

No final destes cinco capítulos apresento as conclusões, nas quais procedo a uma apreciação global do processo de estágio e dos contributos e influência do mesmo para o ciclo de estudos, assim como para a minha formação enquanto futura profissional das Ciências da Educação.

Capítulo I:

Apresentação e Caracterização da instituição de estágio

Este primeiro capítulo corresponde a uma breve passagem pela história da Cruz Vermelha (CV), a maior instituição humanitária mundial. Começo por fazer uma referência ao Movimento Internacional, seguindo-se uma explicação sobre a adesão de Portugal a esse movimento, que culminou na criação da Cruz Vermelha Portuguesa (CVP). De seguida, e de forma a trilhar caminhos mais específicos relativamente à vivência do Estágio, ressalto o contexto do surgimento da Delegação do Porto (DL.Porto) da Cruz Vermelha Portuguesa, que corresponde ao meu contexto de estágio e, por fim, uma explicação da área principal em que estive presente: a Juventude e o Voluntariado.

1.1 Caracterização geral do Movimento Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho

Antes de fazer uma breve passagem pela história da Cruz Vermelha Portuguesa importa refletir um pouco sobre como surgiu a Cruz Vermelha a nível internacional, uma vez que esta é a maior instituição humanitária mundial. Assim, esta é conhecida como o Movimento Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho, composto pelas organizações nacionais e internacionais, bem como pelo Comité Internacional da Cruz Vermelha (CICV) e a Federação Internacional das Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho (IFRC).



Figura 1 - Logótipos CICV, IFRC e Sociedades Nacionais da CV¹

¹ Retirado da página 3 de: Cruz Vermelha Portuguesa (2016). Manual de Formação Institucional. Lisboa: CVP

O fundador do CICV, Henry Dunant, nasceu a 8 de maio de 1828, sendo que em sua homenagem, e a partir de 1948, esse dia passou a ser reconhecido como o Dia Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho. Dunant foi o fundador desse Movimento, após ter presenciado a Batalha de Solferino (Itália), em 1859, e as suas consequências – sendo essa Batalha considerada uma das mais sangrentas da Europa. Assim que se deparou com cerca de 40 mil soldados mortos ou feridos, não se conseguiu conter, tendo começado a agir e a pedir ajuda às mulheres das aldeias vizinhas. Este foi o primeiro ato de voluntariado associado à CV e que marca o início da mesma, no qual Henry Dunant prestou assistência aos feridos de ambos os lados da guerra, sem distinção de nacionalidade ou uniforme. Posto isto, regressou ao seu país – Suíça – e foi em 1863, com o apoio de outros quatro cidadãos de Genebra, que juntos fundaram o Comité Internacional de Socorro aos Militares Feridos em Tempo de Guerra, que passou a ser denominado de Comité Internacional da Cruz Vermelha (CICV) a partir de 1875. Esta componente do Movimento tem como objetivo atuar em situações de conflito armado, no sentido da proteção da vida e da dignidade das vítimas da guerra e violência. O CICV tem o seu papel definido nas Convenções de Genebra e “[...] promove o respeito pelo direito internacional humanitário e a sua disseminação e implementação.” (Cruz Vermelha Portuguesa, 2016: 3).

No que concerne à Federação Internacional das Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho, esta surgiu em 1919 quando Henry Pomeroy Davison propõe a criação de um órgão cuja ação principal atuasse no sentido da união e de proporcionar uma melhor comunicação entre as Sociedades Nacionais dos diversos países envolvidos. Atualmente reúne mais de 190 Sociedades Nacionais, cerca de 97 milhões de voluntários e a sua ação efetiva-se essencialmente em situações de catástrofes naturais, tecnológicas ou epidémicas.

O Movimento Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho elegeu sete princípios fundamentais de forma a guiar e a orientar a ação de todos aqueles que colaboram e/ou trabalham com a instituição. Estes princípios são gerais a todas as Sociedades Nacionais e são o traço e a base da instituição, sendo eles:

Humanidade – “[...] a Cruz Vermelha nasce da preocupação [...] de prevenir e aliviar, em todas as circunstâncias, o sofrimento humano; [...] de promover o respeito pela pessoa humana; de favorecer a compreensão, a

cooperação e a paz duradoura entre os povos;” (Artigo 4º - 2 - DL nº281/2007: 5067);

Imparcialidade – o movimento CV não faz qualquer distinção de nacionalidade, religião, condição social ou convicções políticas;

Neutralidade – “[...] a Cruz Vermelha, a fim de conservar a confiança de todos, abstém-se de tomar parte em hostilidades ou em controvérsias de ordem política, racial, filosófica ou religiosa;” (ibidem);

Independência – “[...] a Cruz Vermelha é independente e, no exercício das suas actividades como auxiliar dos poderes públicos, conserva autonomia que lhe permite agir sempre segundo os princípios do Movimento Internacional da Cruz Vermelha;” (ibidem);

Voluntariado – constitui a essência da instituição e “[...] compromete-se a ajudar pessoas em situação de necessidade de forma desinteressada.” (Cruz Vermelha Portuguesa, 2016: 4);

Unidade – apenas existe uma Sociedade Nacional por cada país, sendo que essa estende a intervenção pelo seu território.

Universalidade – “[...] é uma instituição universal, no seio da qual todas as sociedades nacionais têm direitos iguais e o dever de entreaajuda” (Artigo 4º - 2 - DL nº281/2007: 5067).

Estes princípios foram proferidos em 1965, em Viena, na XXª Conferência Internacional, sendo que podemos dividi-los perante a Missão, o Comportamento e a Organização da CV. O princípio da Humanidade corresponde à missão da instituição, os princípios da Imparcialidade, da Neutralidade e da Independência guiam o comportamento daqueles que cooperam com a CV e, por fim, o Voluntariado, a Unidade e a Universalidade correspondem àquela que é a organização da Cruz Vermelha.

Além destes sete princípios fundamentais serem a essência do Movimento, também os emblemas são das caracterizações mais evidentes da Cruz Vermelha, por serem reconhecidos universalmente. A par da fundação do Comité em 1863 é também criado o emblema do Movimento e que, tal como o nome indica, é representado por uma

cruz vermelha sob um fundo branco. Este elemento representativo surge pela inversão das cores da bandeira da Suíça, o país de Henry Dunant, o fundador do Movimento. Contudo, devido à dificuldade de alguns Estados em aceitarem esse emblema – pela associação que habitualmente é feita entre a Cruz e a Igreja Católica –, por uma questão de sensibilidade cultural e uma vez que o Movimento Cruz Vermelha não está diretamente relacionado com nenhum movimento religioso, mais tarde são adotados mais dois símbolos: o Crescente Vermelho (1876) e o Cristal Vermelho (2005). Apesar de serem três emblemas diferentes, ambos possuem o mesmo estatuto, os mesmos princípios e conferem a mesma identificação e proteção às vítimas e equipas humanitárias.



Figura 2 – Emblemas do Movimento CV²

² Retirado da página 5 de: Cruz Vermelha Portuguesa (2016). Manual de Formação Institucional. Lisboa: CVP

1.2 Caracterização da Cruz Vermelha Portuguesa e da Delegação do Porto

As Sociedades Nacionais são caracterizadas por uma diversidade de atividades, sendo que cada país atua de acordo com as suas vulnerabilidades e capacidades. A Cruz Vermelha Portuguesa foi fundada no dia 11 de fevereiro de 1865, pelo Dr. José António Marques – militar e médico português. O presidente da República (atualmente Professor Marcelo Rebelo de Sousa) é considerado o presidente de honra da Cruz Vermelha Portuguesa. No entanto, o responsável máximo é o presidente nacional da CVP – Dr. Francisco George, nomeado a 23 de novembro de 2017 – que tem o dever de “[...] assegurar o prestígio, a manutenção, a sustentabilidade, o desenvolvimento e o progresso da instituição, a qual funciona sob a sua orientação e na sua dependência” (Artigo 13º - 1 - DL nº281/2007: 5070).

A Cruz Vermelha Portuguesa é uma instituição humanitária não-governamental, assente no voluntariado e cuja missão se baseia nos Princípios Fundamentais do Movimento Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho. A CVP é uma organização humanitária e independente, sendo uma das suas grandes missões o “esforço de prevenir e aliviar o sofrimento humano, protegendo a vida e a saúde, e preservando a dignidade das pessoas, em especial das mais vulneráveis e desfavorecidas.”.³

A Cruz Vermelha Portuguesa (...) é uma instituição humanitária não governamental, de carácter voluntário e de interesse público, que desenvolve a sua actividade devidamente apoiada pelo Estado, no respeito pelo Direito Internacional Humanitário, pelos Estatutos do Movimento Internacional e pela Constituição da Federação da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho. (Artigo 3º - 1 - DL nº281/2007: 5067)

A nível nacional, a CVP é composta pelo presidente nacional, pela direção nacional (presidente nacional, 4 vice-presidentes e 4 vogais), pela assembleia geral (presidente da AGE, membros da direção nacional, delegados regionais, presidentes das direções das delegações locais), pelo conselho supremo e pelo conselho fiscal. Cada mandato tem a duração de 4 anos, podendo existir até um máximo de 3 sucessivos.

A sede nacional está localizada em Lisboa⁴ e conta com 170 estruturas locais (E.L.) dispersas por todo o país, integrando cerca de 10 mil voluntários e 2 mil

³ Retirado de <https://www.cruzvermelha.pt/parceiros-fafe/itemlist/filter.html>

⁴ Localizada em Lisboa, no Palácio dos Condes d’Óbidos

funcionários⁵. O conceito de Estrutura Local serve para nomear de forma generalizada as diferentes estruturas da CVP existentes no território nacional, contudo, essas são divididas entre Delegações ou Centros Humanitários. Esta diferença centra-se essencialmente no facto de que uma Delegação tem uma direção com independência financeira relativamente à Sede Nacional e cujos membros são voluntários, ao contrário de um Centro Humanitário, no qual existe um diretor ao invés de um presidente, sendo um funcionário, pelo que não tem independência financeira e para deliberar as suas decisões necessita de contactar a Sede. No entanto, apesar dessas diferenças relativas à estrutura da direção e autonomia financeira, ambas têm como objetivo principal ajudar e apoiar a comunidade local e funcionam dentro dos mesmos princípios, sendo a ação focada nas necessidades do contexto em que se encontram.

A Delegação do Porto é uma das estruturas locais da Cruz Vermelha Portuguesa, tendo sido criada a 8 de abril de 1867 pelo General Luciano Pego D’Almeida Cibrão. A sede localiza-se na Rua Nossa Senhora de Fátima (Boavista-Porto) e a sua ação está dividida pelas áreas da Emergência (Equipa de Socorro e Transporte - EST), pela Formação, pela Ação Social e pela Juventude, sendo o Voluntariado parte integrante de todas elas. Uma vez que atualmente é considerada uma Delegação, a direção é assim constituída por 1 presidente e por 4 vice-presidentes, sendo todos eles voluntários e cada vice-presidente coordenador de uma das áreas de ação desta estrutura local.

Todas as áreas mencionadas anteriormente são constituídas por um técnico coordenador, por outros técnicos e por voluntários. A área da Emergência integra uma equipa de funcionários e voluntários aptos a socorrerem indivíduos que tenham sofrido algum acidente ou problema urgente de saúde, bem como o transporte de doentes não urgentes. Assim, constituem a rede de emergência disponível quando é acionado o 112 (número europeu de emergência). Ademais, são também convocados para estarem presentes em sessões culturais, de desporto, entre muitas outras, dado o equipamento e rigor disponível para socorrer, caso seja necessário. A Formação é a área encarregue de gerir os cursos de socorrismo e formadores da CVP, neste caso, da Delegação do Porto, sendo que esses cursos são ministrados tanto aos funcionários e voluntários da CVP como a muitos indivíduos e empresas independentes e interessadas em alargar a área de conhecimento e capacidades em agir com primeiros socorros, contratando assim os

⁵ Números retirados de <https://www.cruzvermelha.pt/voluntariado/o-que-%C3%A9.html>

serviços ao Centro de Formação. A área da Ação Social divide a sua intervenção por diferentes valências, desde o Centro Infantil, o Centro de Dia, as Lojas Sociais e o apoio às famílias carenciadas. É da responsabilidade da área de Ação Social a organização das Ações de Recolha de Alimentos e a entrega de cabazes mensais, que abordarei com mais pormenor no decorrer deste Relatório, pela ação em conjunto que desenvolvemos. Por fim, a área da Juventude e do Voluntariado foi aquela que integrei, pelo que explicarei melhor no tópico seguinte.

1.3 Caracterização da área Voluntariado e Juventude

O estágio que vivenciei decorreu no âmbito da área da Juventude e do Voluntariado da Delegação do Porto. Tendencialmente, por vezes estas áreas são diferenciadas, pelo facto do Voluntariado ser uma atividade abrangente a todos os serviços de cada E.L., como referido anteriormente. Contudo, foi de mútuo acordo com a supervisora local que tomei responsabilidade por ambas as áreas, pois não teria tanto significado separar a Juventude – que é essencialmente voluntariado – do próprio voluntariado, pelo que a minha atividade consistiu em gerir o voluntariado não só da Juventude, como da Ação Social e as suas valências – em parceria com os técnicos responsáveis de cada. Na DL.Porto existe o Voluntariado de Apoio Geral (VAG) e a Juventude Cruz Vermelha (JCV). O primeiro diz respeito aos voluntários com idade superior a 35 anos e que participam em projetos de âmbito geral, isto é, que não são focados em atividades para e com jovens. Relativamente à JCV, esta integra voluntários até aos 35 anos, inclusive, e um dos seus objetivos primordiais prende-se com a Educação por Pares. No total existem 85 voluntários ativos, 51 da JCV e 34 do VAG.

Como é já de conhecimento, o voluntariado é a essência da Cruz Vermelha e apresenta-se como uma forma efetiva do exercício de uma cidadania ativa e de resposta aos desafios humanitários da atualidade. Dessa forma, a Juventude é um dos seus ramos mais fortes, tendo um papel relevante pela importância que os jovens têm na sociedade e no seio das suas comunidades. Ademais, como é dito pela sabedoria popular, “o jovem de hoje é o adulto do amanhã”. Cada área local da Juventude deve orientar a sua ação no sentido de responder aos desafios humanitários através de projetos adaptados ao contexto local e de desenvolver estratégias de forma a promover o voluntariado entre os jovens, fomentando espaços favoráveis aos mesmos, bem como o sentido de pertença à instituição.

No que concerne aos órgãos da área da Juventude da Cruz Vermelha Portuguesa, esta é constituída pela representante da Juventude CV na direção nacional da CVP, pelo Coordenador Nacional da Juventude da CVP e pela Comissão Nacional de Juventude da CVP – composta por cinco membros de diferentes estruturas locais. Os membros da Comissão Nacional foram eleitos recentemente, em fevereiro de 2020, aquando do Encontro Nacional da Juventude CVP 2020, que decorreu em Chaves. Cada estrutura

local da CVP elegeu um indivíduo que pudesse representar a mesma nas eleições, votando em 5 dos 7 candidatos, por ordem de preferência.

A política e estratégia da Juventude foi adotada na 8ª sessão da Assembleia Geral, em 1991, em Budapeste, e surgiu no sentido de salientar o papel importante dos jovens no Movimento CV, bem como ser um apoio para as instituições que decidam adotar a mesma nos seus contextos. Além disso, consideraram necessário ter um documento com as mesmas, mas elaborado de forma mais simples, objetiva e de fácil utilização. Dessa forma, os pontos principais focam-se em salientar o papel fundamental das pessoas jovens na partilha e disseminação dos princípios e apoios do movimento, sendo importantes e peças-chave na liderança do mesmo, bem como o facto de a juventude ser uma faixa etária com relevo nesta instituição – tanto como beneficiários, como voluntários no apoio a outros.

Quando existe referência à Juventude no âmbito da CVP, esse termo é aplicado aos indivíduos na faixa etária entre os 5 e os 35 anos, abrangendo assim crianças (dos 5 aos 11), adolescentes (dos 12 aos 17) e jovens adultos (dos 18 aos 35). No que concerne aos jovens adultos, a Juventude CVP considera até aos 35 anos, tendo em conta o contexto social em que vivemos, no qual a autonomia e a independência dos jovens surge, na generalidade, mais tarde do que outrora.

Os jovens podem assumir três papéis distintos no contexto de ação da CVP, desde jovens enquanto voluntários, jovens enquanto beneficiários e jovens enquanto líderes. Um mesmo jovem pode passar por esses três papéis, sendo que um dos objetivos da Juventude CVP prende-se, efetivamente, com promover a sua autonomia e estimular os jovens enquanto beneficiários a tornarem-se futuros voluntários e agentes de mudança, líderes dos próprios programas ou projetos em que participaram anteriormente. Também nesse sentido, e com base na Estratégia 2020 da IFRC, surgem como pilares e imprescindíveis ao trabalho da Juventude CVP os “3 E’s”: educação, empoderamento e espaços favoráveis. Estes surgem no sentido de proporcionar enquadramento para desenvolver a resiliência nos jovens, pois esse reforço é a base de todo o trabalho juvenil. Na Estratégia de Participação Juvenil 2020 estão identificadas as seis áreas de intervenção ou desafios humanitários definidas para o biénio 2019-2020, sendo elas: a promoção e educação para a saúde; a intervenção para a inclusão social; a educação para o

desenvolvimento e cooperação internacional; a empregabilidade, empreendedorismo e cidadania ativa; a educação ambiental; e a educação humanitária.

Capítulo II:

Enquadramento teórico - as temáticas subjacentes à intervenção

Este capítulo diz respeito ao enquadramento teórico daquelas que são as temáticas prevalentes deste relatório, tendo em conta o local de estágio e as áreas subjacentes à instituição. Nesse sentido, e tendo em consideração o facto de se tratar de uma instituição de carácter interventivo com a comunidade, na base do voluntariado, este enquadramento teórico encontra-se estruturado de acordo com os seguintes tópicos: Educação e intervenção – fazendo referência aos diferentes tipos de educação existentes, com foco na educação não-formal e, consequentemente, na ligação com a intervenção comunitária e uma das suas estratégias mais recorrentes; Juventude – uma vez que é uma das áreas mais fortes em que estive envolvida durante o processo de estágio e pela importância da temática e da categoria social em si; e Voluntariado, que corresponde também à área que esteve na base da intervenção durante o tempo de estágio e que é a essência da própria instituição.

2.1 Educação e intervenção

Começo este capítulo com uma abordagem sobre Educação, uma vez que além desta corresponder à essência do curso superior que frequento, faz também parte da essência da vida em sociedade e de qualquer instituição, empresa ou organização, independentemente da área em que a mesma atue. Desse modo, convém destacar que a Educação tem um papel preponderante na sociedade, pelo poder que representa, enquanto motor para o desenvolvimento e transformação da mesma, bem como em prol da liberdade individual que é estimulada através dos processos educacionais e que pode “[...] tornar as pessoas capazes de fazer a sua diferença no tempo, contra a indiferença, a descrença, o pessimismo e a «tentação de inocência».” (Baptista, 2005: 39). A Educação faz parte do nosso quotidiano, influenciando os indivíduos, a vida em comunidade, as normas e valores da sociedade, isto é, tem um poder transformador e emancipatório.

A educação é uma realidade complexa de práticas e de processos mediante os quais o educando se transforma – a criança e o jovem em adulto, o adulto num ser mais completo e melhor – em ordem a um desenvolvimento que se pretenda integral. (Boavida & Amado, 2006: 151)

Educar não se limita apenas à instituição escolar. Não pretendo com esta afirmação desvalorizar a escola, pois essa também representa um papel colossal na vida das pessoas, no qual se partilham conhecimentos, alargam espetros e opiniões. Contudo,

é preciso valorizar também outros aspetos da vida quotidiana, que nos possibilitam igualmente fortalecer aprendizagens e promover o nosso desenvolvimento. O voluntariado é um exemplo nítido de que a educação não é só escola, pois permite conviver com outras pessoas, promover a entreaajuda, espírito de equipa, partilha de experiências, informações e conhecimento, e isso também corresponde ao processo educativo.

Educar é ter em atenção os ritmos, a diversidade, a ligação do indivíduo a comunidade e, por isso, o ato de educar não deve estar confinado à oferta das instituições educativas formais. [...] A educação deve estar vinculada à vida e comprometida com o desenvolvimento global do ser humano e com os seus diferentes ciclos de crescimento. (Queiroz, 2013: 61)

Desse modo, e apesar de ser cada vez mais recorrente desmistificar os diferentes tipos de Educação, ainda existe alguma confusão e tendência em associar Educação e escola, sendo que essa corresponde apenas a uma educação formal, contudo é um campo que abrange também o não-formal e o informal. A Educação, no seu sentido mais abrangente, tem sido cada vez mais valorizada e, mais que isso, pensada “além dos muros da escola”, por ser uma forte ferramenta de promoção de transformação social, possibilitando maior crescimento – tanto pessoal, comunitário, como nacional e económico. Nesse sentido, importa referir, por exemplo, a mais recente Estratégia Nacional de Educação para o Desenvolvimento – ENED 2018-2022 –, na qual é feita essa referência de que a Educação não deve ser associada apenas à educação formal, mas abrangê-la aos campos não-formal e informal.

Pretende-se reforçar a presença da ED nas diferentes iniciativas e espaços de educação não formal, por exemplo, associações (juvenis, desportivas, promotoras dos direitos humanos, promotoras da igualdade entre mulheres e homens, de desenvolvimento local, etc.), coletividades, serviços educativos das entidades da administração local municipais e de estruturas da cultura. (ENED, 2018: 3200-3201)

Assim, importa definir e distinguir os diferentes campos de Educação que tenho vindo a abordar – formal, informal e não-formal, sendo que de cada campo resultam aprendizagens que podem ser inseridas na mesma e/ou nas outras categorias. A educação formal, como referi anteriormente, diz respeito àquela que advém dos contextos formais, como as instituições escolares, sendo que neste campo existem especificidades como os programas, currículos e avaliações: “[...] é o ensino dispensado pela escola, com base na assimetria professor aluno, na estruturação prévia de programas e horários, na existência de processos avaliativos e de certificação.” (Canário, 2000: 80).

No que concerne aos campos da educação informal e não-formal, ambas ocorrem em espaços não específicos e sem a estrutura formal de um espaço escolar. Como refere Pires (2007), “[...] as aprendizagens não-formais e informais ocorrem em espaços-tempos não especificamente nem formalmente estruturados de educação/formação, em situações do trabalho, de lazer, da vida do quotidiano [...]” (Pires, 2007: 10). A educação informal resulta das aprendizagens ao longo da vida de cada indivíduo, sendo entendida como um processo social, não intencional, onde se adquire e acumulam conhecimentos, saberes e comportamentos, ou seja, “[...] decorre da vivência e reprodução do conhecido, da transmissão de certos saberes e da reprodução da experiência segundo os modos e as formas como foram apreendidas e codificadas” (Queiroz, 2013: 62). A educação não-formal – a mais presente no decorrer do meu estágio curricular, bem como característica da instituição em questão – tem a ver com as aprendizagens que ocorrem em espaços diferentes da escola, onde existe flexibilidade de horários e de programas (Canário, 2000). A educação não-formal difere da formal, na medida em que se afasta das ações educativas provenientes de programas educacionais, oferecendo ao indivíduo oportunidades educativas diferentes, em diversos contextos, por exemplo, em palestras, *workshops*, programas de voluntariado, nas quais complementa as aprendizagens adquiridas nos contextos formais. Nas instituições com características de educação não-formal pode existir certificação, no entanto, não é obrigatório e é diferente do diploma resultante nas instituições educativas formais.

Compreende toda atividade educativa organizada que ocorre fora do sistema oficial de ensino e é marcada pela intencionalidade qualitativa, buscando provocar nas pessoas, ideias, valores e atividades, cujas atividades devem ser vistas pelo seu caráter universal como acessível a todos os grupos sociais. (Queiroz, 2013: 62)

Todos os contextos e experiências que vivenciamos diariamente marcam de alguma forma a nossa vida, pessoal e/ou profissional, e, nesse sentido, constituem parte integrante do nosso desenvolvimento. Assim, emerge a Educação, pois em todos os momentos estamos a aprender, a partilhar, quer seja intencional ou não, em estruturas formais ou de lazer. Nesse sentido, vamos ao encontro da perspetiva de aprendizagem ao longo da vida, sendo esta um meio forte para o desenvolvimento de competências, quer pela atividade profissional, quer pela comunicação, partilha e convivência com outras pessoas, sendo que “[...] cada vez mais se valorizam os saberes e as competências adquiridas à margem dos sistemas tradicionais. A experiência é considerada como uma fonte legítima de saber, que pode (e deve) ser formalizado e validado.” (Pires, 2007: 8).

Assim, a Educação está presente em todos os contextos do quotidiano de cada pessoa, quer pessoal quer profissional, pelo que também faz parte dos processos e projetos de intervenção. Tendo em consideração que a instituição de estágio tem como base a intervenção com a comunidade, é relevante realçar os sentidos de comunidade, intervenção e de desenvolvimento local. Assim, comunidade é um conceito amplo e complexo, mas que pode ser definido como sendo um

[...] agrupamento organizado de pessoas que se entendem como uma unidade social, cujos membros participam de alguma característica, interesse, elemento, objectivo ou função comum, com consciência de pertença, situadas numa determinada área geográfica na qual a pluralidade das pessoas interacciona mais intensamente entre si que noutro contexto. (Ander-Egg, 1982, cit in Fragoso, 2005: 25)

Segundo Matos (2009), “[...] intervenção supõe um processo de interferência no chamado curso «normal» das coisas, com vista a interromper o fluxo da sua reprodução e alterar a sua natureza (...)” (Matos, 2009: 177). Ou seja, é um ato de exercer influência alterando o curso normal de algo que pré-existe, causando uma mudança que pode ser promovida, procurada e realizada de diferentes formas. Esta forma de agir ou de atuar tem como objetivo alterar ou modificar o comportamento de uma pessoa, de uma comunidade ou de um sujeito social. É nesse sentido que podem ser identificados diferentes tipos de intervenção, tais como: militar, cirúrgica, pedagógica/educativa, familiar e comunitária. Com um projeto de intervenção o que habitualmente se pretende é uma mudança no próprio contexto, uma mudança que leve à melhoria tanto do bem-estar como da qualidade de vida das pessoas. Um dos ideais da intervenção comunitária e de desenvolvimento local diz respeito à atribuição de maior responsabilidade da comunidade na participação nesses projetos de intervenção (durante todo o tempo do projeto), no qual são fornecidos os recursos, ou reaproveitados os pré-existentes na comunidade. Ademais, a intervenção depende também da “[...] capacidade de estabelecer relações de confiança com outros, profissionais e cidadãos – a intervenção não decorre contra os outros ou apesar dos outros ou em vez dos outros, mas só faz sentido se com os outros. (Menezes, 2007: 138), pelo que conhecer o contexto no qual se vai intervir é fulcral, visto que cada comunidade tem as suas idiossincrasias e as mesmas influenciam o processo de intervenção, desde os métodos às atividades e valores envolvidos (Trickett, 2009). Assim, desenvolvimento local pode ser definido como o

[...] processo de satisfação de necessidades e de melhoria das condições de vida de uma comunidade local, a partir das suas capacidades, assumindo a

comunidade o protagonismo principal nesse processo e segundo uma perspectiva integrada dos problemas e das respostas. (Amaro, 2009: 108)

Uma das estratégias utilizadas nos projetos de desenvolvimento local e de intervenção comunitária diz respeito à animação sociocultural, sendo que esta tem vindo a ganhar destaque no campo da ação/intervenção educativa, estando cada vez mais presente em várias áreas de atividade social e com públicos muito distintos. A animação sociocultural está na base da promoção das dinâmicas locais de desenvolvimento, sendo assim caracterizada como uma estratégia de intervenção social e educativa e um elemento essencial nos processos de mudança social. Canário (2000) faz referência a duas perspetivas de animação sociocultural. A primeira é uma perspetiva instrumental e adaptativa, sendo a animação entendida como

[...] toda a acção exercida sobre um grupo, uma colectividade ou um meio, visando desenvolver a comunicação e estruturar a vida social, recorrendo a métodos semi-directivos; é um método de integração e de participação, (...) a função da animação define-se como uma função de adaptação às novas formas da vida social. (Imhof, 1966, cit in Canário, 2000: 73)

Por sua vez, a segunda é uma perspetiva criativa e autogestionária, na qual

[...] a animação sociocultural corresponde: às acções geridas por pessoas que se juntam e que determinam, elas próprias, o conteúdo destas acções em função de objectivos sociais e culturais (...) actividades educativas fora do tempo de trabalho: vida familiar, vida urbana e rural, actividades de tempos livres, actividades desportivas, etc. (...). (Labourie, 1972, cit in Canário, 2000: 73)

A primeira conceção circunscreve-se à parte técnica, sendo a animação uma forma de adaptação social, o que se opõe à segunda perspetiva que está associada a instituições de carácter mais voluntário, nas quais os projetos a desenvolver são definidos em conjunto, com vista à mudança e alargando o campo cultural aos problemas quotidianos. Uma vez que a animação sociocultural se apresenta como estratégia de intervenção social e educativa, pode corresponder a cinco diferentes funções sociais: adaptação e integração – promovendo a socialização dos indivíduos de acordo com as mudanças ocorridas na sociedade; recreativa – dizendo respeito à ocupação dos tempos livres, atividades de lazer; educativa – funcionando como uma espécie de ‘escola paralela’ que permita complementar formações anteriores; ortopédica – no sentido de regulação da vida social, isto é, promovendo o reequilíbrio de uma sociedade marcada por diferentes perturbações; e, por fim, crítica – função da animação como contributo para a construção e exercício de um pensamento crítico (Besnard, 1985, cit in Canário, 2000).

2.2 A Juventude

A juventude é uma das fases da vida que me tem despertado maior interesse de investigação e de intervenção desde que iniciei a minha formação no ensino superior. Todas as faixas etárias têm o seu interesse e potencial de investigação, contudo, tenho vindo a identificar-me mais com a juventude pelo potencial que vejo nas pessoas jovens de intervirem com a comunidade, a falta de valorização que ainda existe para com este ciclo de vida e a força de mudança e transformação que estas podem proporcionar. Nesse sentido, não posso deixar de referir a célebre expressão popular “os jovens de hoje são os adultos de amanhã”, considerando que, se não houver uma preocupação com esta faixa etária e valorização destes sujeitos como pessoas e cidadãos com valor, isso poderá trazer consequências nefastas, no futuro próximo, para a sociedade em que vivemos.

Esta preocupação tem feito parte das investigações sociais, pelo que nas últimas décadas esta faixa etária denominada por juventude tem vindo a ganhar destaque na sociedade, quer pela valorização das pessoas que representam esse ciclo de vida num determinado momento, quer pelos investigadores científicos que cada vez mais demonstram interesse em perceber melhor os jovens e a importância da sua ação e participação na comunidade. No entanto, existe ainda alguma variedade no que concerne à definição de juventude, existindo diversas perspetivas, tendo também em conta os diferentes contextos históricos, culturais e sociais. No contexto da organização do *International Youth Year* (Ano Internacional da Juventude), em 1985, a Organização das Nações Unidas (ONU) definiu juventude como correspondente das pessoas com idades compreendidas entre os 15 e os 24 anos⁶. Esta definição comprova o pensamento generalizado acerca da mesma, isto é, que juventude corresponde ‘apenas’ a um ciclo etário entre o estado de ser criança e ser adulto. Contudo, esse ciclo de vida vai além dessa limitação etária, é um espaço de transição no qual ocorrem as maiores mudanças e transformações na vida do Ser Humano.

Em geral, a juventude é caracterizada como o tempo ou período do ciclo da vida no qual os indivíduos atravessam da infância para a vida adulta e produzem significativas transformações biológicas, psicológicas, sociais e culturais, que podem variar de acordo com as sociedades, as culturas, as classes, o gênero, a inscrição étnico-racial e a época. (Abramovay & Castro, 2006: 10)

⁶ Retirado de <https://www.un.org/en/sections/issues-depth/youth-0/>

Existem definições divergentes e convergentes relativamente a este conceito. Alguns autores apenas tipificam como sendo uma passagem curta de irresponsabilidade e falta de autonomia, contudo, outros percebem que os jovens têm de ter uma opinião valorizada e que é uma fase da vida fulcral, tanto para o presente como para o futuro – deles e das suas comunidades. Queiroz (2013) reflete sobre esta variedade de definições, exemplificando, com recurso a alguns autores, certas limitações e conclui que a juventude deve ser entendida como uma fase da vida onde as crianças/jovens estão a construir as suas identidades, a reconhecer aquilo que são e com o que se identificam, a pensar no futuro. Como irei abordar posteriormente, a opinião dos jovens no meio da comunidade é muitas vezes desvalorizada pela idade que têm e por se encontrarem numa fase de desenvolvimento, descoberta e ainda em dependência dos progenitores e/ou alguém responsável por eles. Contudo, os jovens também são pessoas, também pensam, refletem e também fazem parte da sociedade, pelo que, e reiterando outros atores citados por Queiroz (2013), “[...] pensar na juventude como uma simples manifestação de atitudes e comportamentos resultantes do desenvolvimento da natureza humana, é aprisioná-la em moldes vazios de valores, emoções e expressões características de sua inserção nos paradigmas sociais e culturais.” (Guimarães & Grinspun, 2008: 5, cit in Queiroz, 2013: 20). Pelo exposto, constatamos que não há um consenso firme relativamente à definição do que é ser juventude, ser jovem. A faixa etária é um dos fatores mais fortes e relevantes, mas não pode ser considerada a única característica, pois ser considerado jovem é mais complexo e envolve mais fatores, como a situação em que vive, o contexto, o local e o tempo histórico, entre outros.

Os estudos sobre juventude têm destacado a complexidade desta fase da vida, chamando atenção para o fato de que não há uma juventude, mas várias, definidas e caracterizadas segundo diferentes situações, vivências e identidades sociais, ficando as políticas de juventude fora do contexto ou ilhadas em reação às políticas sociais. (Queiroz, 2013: 27-28)

Ainda existe alguma controvérsia na categorização sociológica da juventude e Augusto (2008) refere que existiam duas vias como obstáculos a essa categorização. Por um lado, o papel central que foi desempenhado pela classe social na época da modernidade industrial. Por outro lado, a efemeridade da juventude, isto é, o facto de corresponder a um curto período de tempo, bem como os discursos sobre a irresponsabilidade inerente. Histórica e socialmente, a juventude é associada não só à irresponsabilidade, como também a alguma instabilidade, dado que têm menos responsabilidades associadas, a dificuldade de entrar no mercado de trabalho e de sair de

casa dos pais – o que se tem constatado que acontece cada vez mais tarde (Pais, 1990). Nesse sentido, a juventude é uma etapa da vida onde decorrem diversas transformações e mudanças psicológicas e biológicas, é a transição de uma fase dependente para uma fase independente, na qual a pessoa se descobre, convive, desenvolve um maior pensamento crítico. Entre outras, no sentido de promover essa valorização de juventude como sendo também uma categoria social e de reconhecer a importância da participação dos jovens na construção do futuro da humanidade⁷, como referi anteriormente, 1985 foi considerado o Ano Internacional da Juventude. Mais tarde, em 1999, foi declarado que o dia 12 de agosto passaria a ser considerado e promovido como o Dia Internacional da Juventude, pelo que, desde 2000 que todos os anos esse dia é celebrado com diversas atividades e programas desenvolvidos pelas mais diversas instituições e jovens de todo o mundo.

Uma vez que a política é a base da vivência em sociedade e existe alguma controvérsia na visão da participação dos jovens na mesma, não poderia deixar de abordar este assunto porque também faz parte do tema da juventude, aliás, é dos que maior ressalta nos discursos sobre essa categoria social. Tendencialmente, as pessoas jovens são vistas como tendo desinteresse pela política e não são analisados os sistemas democráticos em si – pois é diferente não se identificar com política e não se identificar com um partido político –, mas as crises da representação e da transformação da condição juvenil têm vindo a inverter essa conceção (Augusto, 2008). Assim, contrariamente às gerações passadas, a geração atual não está tão aparte da democracia (idem), isto é, da participação política e luta pelos direitos e deveres de todos, uma vez que é notória a envolvimento que atualmente os jovens demonstram na luta exponencial por causas sociais, ecológicas e cívicas, como por exemplo, as greves estudantis pelo clima que decorreram entre 2019 e 2020. Uma das razões pelas quais a participação dos jovens está cada vez mais forte pode estar relacionada com as novas tecnologias e as redes sociais, pois estas são como facilitadoras da voz cívica e um maior meio de propagação da palavra, de opiniões, de alertas e discussões. Como referem Kellner & Share (2008), existe a “[...] tendência das novas tecnologias de mídia [para] ajudar as pessoas, em nível de participação, a puxar, criar e distribuir conteúdos de mídia muito mais diversificados, oferecendo, assim, novas oportunidades democráticas.” (Kellner & Share, 2008: 695). Ademais, a juventude atual é composta maioritariamente por pessoas sem medo de questionar, sem medo de mudar,

⁷ Retirado de <https://undocs.org/en/A/RES/36/28>

sem medo de arriscar, talvez pela não-identificação com a política partidária vigente, o que vai também ao encontro da opinião de Augusto (2008):

Mais do que um espaço de transmissão ou de adaptação, a juventude é entendida crescentemente como um espaço de construção e de questionamento dos modelos políticos erigidos pelas gerações anteriores, o que nem sempre resulta numa avaliação positiva da sua intervenção política, em grande medida porque ocorre à margem dos mecanismos institucionais do sistema democrático. (Augusto, 2008: 161)

Nesse sentido, a Educação também tem tido um papel fulcral. Por um lado, a educação formal estimula as crianças e jovens a pensarem e a questionarem, o que culmina numa maior capacidade crítica - “Mais do que favorecer o acompanhamento de uma lógica convencional da política, a escolaridade pode, como tal, contribuir para uma confrontação dessa lógica, resultado da capacidade crítica e dos níveis de mobilização cognitiva.” (Augusto, 2008: 167). Por outro lado, as vias de educação não-formal são também um espaço alternativo de estimular a participação e desenvolver espírito de equipa, de mudança e de ação, como é o caso das instituições assentes no voluntariado e associações culturais.

As associações voluntárias, as associações ligadas ao lazer (desportivas, recreativas ou culturais) transformaram-se nos principais espaços de participação dos jovens, retirando centralidade às lógicas institucionalmente definidas e reforçando a importância dos domínios privados e do quotidiano juvenil. (Augusto, 2008: 168-169)

Essas instituições não-formais desenvolvem atividades e estimulam a partilha, a entreajuda e a participação coletiva de todos os envolventes. No caso do voluntariado, a ideia central é exatamente essa e, como refere Queiroz (2013), “ [...] a participação dos jovens fortalece o desenvolvimento pessoal e social, fornece conhecimentos para crianças e jovens através de programas e serviços, e promove uma sociedade mais democrática.” (Queiroz, 2013: 33).

2.3 O Voluntariado

O voluntariado é um tema que tem vindo a ganhar cada vez mais destaque tanto nas instituições como na própria literatura, devido à sua promoção por parte das maiores instituições mundiais. Alguns autores divergem quanto à justificação e explicação da procura por voluntários sofrer um aumento nos últimos anos, algo que abordarei adiante, contudo, é relevante começar por expor a definição, ou as definições, associadas ao voluntariado. A palavra “voluntariado” surge do latim *voluntarius*, que remete para algo que é da própria vontade da pessoa. No Decreto-Lei nº71/98, de 3 de novembro, o Voluntariado é definido como sendo

[...] o conjunto de acções de interesse social e comunitário realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projectos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas. (Artigo 2º - 1 - DL nº71/98: 5694)

Existem outras definições associadas a esta prática, que variam consoante os autores e as configurações históricas e temporais (Marcos & Amador, 2014), no entanto, na generalidade, todas se encaminham no sentido de ser um serviço de apoio e não obrigatório, isto é, que ocorre quando é a livre vontade da pessoa voluntária. De seguida, exemplificarei algumas dessas definições na perspetiva de diferentes autores e/ou instituições. No Guia do Voluntariado, criado em 2002 pelo Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado (CNPV), este é definido como:

ESTÁ ao serviço dos indivíduos, das famílias e das comunidades, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e do bem estar das populações; TRADUZ-SE num conjunto de acções de interesse social e comunitário, realizadas de forma desinteressada, expressando o trabalho voluntário; DESENVOLVE-SE através de projectos e programas de entidades públicas e privadas com condições para integrar voluntários, envolvendo as entidades promotoras; CORRESPONDE a uma decisão livre e voluntária apoiada em motivações e opções pessoais que caracterizam o voluntário. (CNPV, 2002: 11)

Por sua vez, o Centro Europeu de Voluntariado (CEV)⁸ reitera e reafirma as características anteriores, acrescentando o facto de ser uma prática “sem preocupação de obter ganhos financeiros (não remunerado)” (CEV, 2006, cit in Fernandes & Mourão,

⁸ O CEV é uma rede europeia de diversos centros/instituições que promovem atividades de voluntariado, sendo os seus objetivos baseados nessa promoção e na propagação da visão de que o voluntariado é uma prática fundamental na construção de uma sociedade inclusiva.

2012: 49). Wilson (2012) apoia-se em outros dois autores para definir voluntariado, consistindo em

[...] atividades de ajuda deliberadas e livremente escolhidas que se estendem ao longo do tempo, que são realizadas sem a expectativa de obter uma recompensa ou outra compensação e muitas vezes por meio de organizações formais, realizadas por determinadas causas ou indivíduos que necessitem de assistência.⁹ (Snyder & Omoto, 2008, cit in Wilson, 2012: 177)

Por fim, tanto a Organização das Nações Unidas (ONU) como a Rede de Cooperação e Conhecimento na Área do Trabalho, Emprego e Solidariedade Social (REDTESS) definem a prática de voluntariado de forma mais abrangente, evidenciando as áreas e locais às quais essa é mais associada. De acordo com Fernandes & Mourão (2012), na definição da ONU são valorizados vários contextos onde decorre voluntariado no mundo, desde as áreas usuais como a ação social, o desporto, entre outras, àquelas que ocorrem em situação de catástrofes, quer naturais quer de conflito armado. Na definição publicada pela REDTESS, além de serem exemplificadas essas áreas, acrescentam também as “[...] experiências espontâneas de grupos de cidadãos que se mobilizam para limpar extensões de areia ou de mata, reflorestar zonas do país, recuperar painéis de azulejos, etc., como tem acontecido em Portugal [...]” (REDTESS, 2011: 5). Quando se observa e pensa no voluntariado em Portugal, este está mais presente e é mais usual nas instituições de cariz de intervenção comunitária e na prática da assistência social, pois grande parte dos portugueses sente a necessidade de dedicar algum do seu tempo a ajudar o outro, principalmente aqueles que se encontram em situações mais desfavorecidas (Pina, 2014) e essas instituições são as que mais necessitam de apoio.

Atualmente o voluntariado está na moda, isto é, cada vez mais as instituições e empresas investem nesta prática, quer recrutando voluntários, quer inserindo nos contratos dos seus funcionários um número específico de horas de voluntariado que deverão cumprir – na própria instituição e/ou em outras à escolha e que façam sentido a nível pessoal. Instituições como a Cruz Vermelha Portuguesa são muitas vezes contactadas no sentido de que alguns funcionários de determinadas empresas possam realizar algum voluntariado pontual, de acordo com as necessidades da mesma. Como referem Fernandes & Mourão (2012), não só é uma das maiores potências da sociedade, como é encarado pelo próprio governo como “[...] uma forma complementar do trabalho

⁹ Citação original: “[...] freely chosen and deliberate helping activities that extend over time, are engaged in without expectation of reward or other compensation and often through formal organizations, and that are performed on behalf of causes or individuals who desire assistance.” (Snyder & Omoto, 2008, cit in Wilson, 2012: 177)

profissional e da actuação das instituições, um recurso valioso para a vida social e um espaço próprio de exercício de cidadania.” (Fernandes & Mourão, 2012: 49).

Em 2001 celebrou-se o Ano Internacional do Voluntariado e em 2011 o Ano Europeu das Atividades Voluntárias, sendo que, de acordo com o *website* “Portal Europeu da Juventude”, a Comissão Europeia (CE) decretou que 2011 seria o Ano Europeu do Voluntariado, no sentido de “prestar homenagem ao trabalho dos cerca de 100 milhões de europeus que participam em atividades de voluntariado e para facilitar e melhorar a qualidade do voluntariado na Europa.”¹⁰. Porém, já desde fevereiro de 1985, quando assim decretado pela resolução da ONU, que anualmente se celebra a 5 de dezembro o Dia Internacional do Voluntariado. Jacinto (2020) reflete sobre o que despoletou a criação desta celebração bem como a razão pelo tema ser cada vez mais abordado no seio da ONU e outras organizações, chegando à conclusão de que o “[...] intuito desta resolução é fazer pressão no sentido de serem tomadas medidas que ajudem a incentivar as pessoas a participarem como voluntárias, tanto no seu país, como no estrangeiro.” (Jacinto, 2020: 158). A criação de políticas e destes dias internacionais tem influência mundial porque não só alerta para a importância da questão abordada – neste caso, o voluntariado – como leva à criação de outras políticas e decisões governamentais. Por exemplo, “O voluntariado [...] assumiu prevalência nos discursos e agendas políticas em 2011 com a instituição, por parte da Comissão Europeia (CE), do Ano Europeu do Voluntariado.” (Marcos & Amador, 2014: 202). Apesar do voluntariado ter uma vertente social e ser caracterizado como não exigindo remuneração, as políticas, a vida em comunidade giram em torno do desenvolvimento, do crescimento económico, sendo que o voluntariado não se exclui deste câmbio – como referi, o próprio Dia Internacional do Voluntariado foi criado com intenção política. Bandeira & Barbedo (2014) no artigo escrito acerca da investigação que realizaram com o objetivo de demonstrarem o impacto que a prática de voluntariado tem no desenvolvimento económico e social concluem que “[...] o aumento do nível de voluntariado num dado país tem repercussões positivas no desenvolvimento social e económico.” (Bandeira & Barbedo, 2014: 14).

A crescente valorização do voluntariado e da figura da pessoa voluntária despoletou a criação de algumas políticas, tal como refere Pina (2014), “A formalização legal destes dois conceitos – voluntariado e voluntário -, aliada à criação de direitos e

¹⁰ Retirado de https://europa.eu/youth/eu/article/46/1011_pt?language=et

deveres destes últimos, permitiu, então, que esta atividade fosse encarada com maior credibilidade.” (Pina, 2014: 7). Assim, atualmente estão em vigor a Lei nº71/98, de 3 de novembro, que estabelece as bases do enquadramento jurídico do voluntariado; o Decreto-Lei nº389/99, de 30 de setembro, que surge no sentido de regulamentar a Lei anterior e criar o Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado, definindo as respetivas competências; e, por fim, em 2006 foi também publicada no Diário da República a Portaria nº87/2006, de 24 de janeiro, que surge para aprovar o modelo de cartão de identificação de voluntário – um dos direitos dos voluntários, isto é, “[...] um cartão que o identifique como participante em programa acordado com uma organização promotora [...]” (Portaria nº 87/2006: 552).

Uma vez refletidas algumas das definições de Voluntariado, importa também esclarecer o(s) significado(s) associados à pessoa voluntária, isto é, quem pratica voluntariado. De acordo com o Decreto-Lei nº71/98, publicado no Diário da República, “O voluntário é o indivíduo que de forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar acções de voluntariado no âmbito de uma organização promotora.” (Artigo 3º - 1 - DL nº71/98: 5694), sendo que o CNPV acrescenta ainda que é “[...] aquele que presta serviços não remunerados [...]” (CNPV, 2002: 15). Além de doar o seu tempo e as suas aptidões, o voluntário também se doa a si próprio, isto é, transmite também os seus conhecimentos e sentimentos a um serviço ou ideal (Fernandes & Mourão, 2012), e começa a desenvolver essa prática por consequência tanto do seu interesse pessoal, como do seu espírito cívico (ONU, 2001, cit in Jacinto, 2020). Como é possível constatar pelas definições anteriores, a pessoa voluntária desenvolve essa prática e intervém com a comunidade ou presta apoio em algum evento de forma livre e desinteressada de valores económicos, no entanto, ser voluntário vai um pouco mais além, pois, principalmente quando se está perante voluntariado de cariz social, estes desempenham um importante papel e têm uma presença impactante na vida das pessoas beneficiárias, pois recebem ajuda, apoio, companhia – fazem a diferença. É nesse sentido que na definição da REDTESS é feita referência “[...] à promoção da coesão social, da solidariedade e da participação activa [...]” (REDTESS, 2011: 5).

O Voluntariado é uma prática que pode ser considerada informal ou formal. O voluntariado informal está associado a uma assistência/apoio/ajuda que é prestada individualmente e sem nenhum vínculo institucional, incluindo “comportamentos como

por exemplo ajudar os vizinhos ou idosos.” (Ferreira et al, 2008: 45). Por sua vez, o voluntariado formal é aquele em que as atividades de caráter livre e não-remunerado estão vinculadas a organizações:

Este tipo de voluntariado é identificado como uma actividade que ocorre em organizações não lucrativas e traz benefícios para a comunidade onde se insere e para o próprio voluntario, é levado a cabo por voluntários que não sofrem nenhum tipo de pressão e que não recebem qualquer tipo de pagamento ou apoio financeiro. (Soupourmas e Ironmonger, 2001, cit in Ferreira et al, 2008: 45)

Existem diversas instituições que necessitam de pessoas voluntárias, tanto de forma contínua – estando envolvido em alguma projeto – como de forma pontual – em atividades ocasionais, como por exemplo, ações de recolha de alimentos. Em Portugal, quem pretender candidatar-se a realizar voluntariado pode fazê-lo direcionando-se diretamente à instituição que pretende ou então inscrever-se na Bolsa de Voluntariado¹¹. Algumas das instituições/organizações cujo voluntariado é a essência das mesmas são a Cruz Vermelha Portuguesa (CVP), a Assistência Médica Internacional (AMI), o Banco Alimentar Contra a Fome, a Acreditar, o Recados & Companhia, entre muitas outras. Existe, ainda, o Serviço Voluntário Europeu, que é um programa responsável pela realização de voluntariado pelos jovens a nível internacional.

Sousa (2012), na sua dissertação de mestrado destaca o modelo do ciclo de vida do voluntário proposto por Beugen, o qual se divide em três fases: a exploração, o desenvolvimento e a madura. A primeira, como o próprio nome indica, corresponde à pesquisa e obtenção de informação sobre a instituição, organização ou evento do qual a pessoa voluntária irá fazer parte, permitindo-se a conhecer os seus princípios, objetivos e aquilo que pretendem com a sua ação (Sousa, 2012). A segunda, é aquela em que o voluntário começa a estar presente nas atividades da organização, onde “[...] procura alargar as suas competências [e onde] a organização deve reconhecer o seu trabalho e fornecer meios para a criação de expectativas de progressão.” (Sousa, 2012: 6). Por fim, a terceira, diz respeito à fase em que o voluntário se sente totalmente incluído na organização e partilha dos mesmos princípios, podendo estar “[...] qualificados para assumir cargos de liderança.” (idem). Para que a pessoa voluntária possa usufruir de uma boa experiência e passar por todas as fases anteriormente referidas, é importante que a

¹¹ A Bolsa de Voluntariado foi criada em 2006 e o seu objetivo prende-se com funcionar como um ponto de encontro entre aqueles que desejem realizar voluntariado e aqueles (ou instituições) que necessitam de pessoas voluntárias.

instituição, organização ou evento se preocupem com a própria gestão do voluntariado, uma vez que, uma boa gestão trará melhores resultados, maior motivação e confiança entre a organização e os voluntários.

A preocupação com a gestão do voluntariado assumiu entretanto crescente relevo no seio das OTS [...], definindo-se estratégias gestionárias capazes de envolver os voluntários, de modo a potenciarem o funcionamento sustentado da organização e a diminuir os riscos de desvinculação. Numa perspetiva gestionária, a desvinculação do voluntário, como de qualquer outro recurso humano, pode ser encarada como o custo de perda de um recurso que foi recrutado, acolhido e formado pela organização. (Marcos & Amador, 2014: 205)

Essencialmente, as pessoas responsáveis pela gestão do voluntariado nas instituições promotoras do mesmo têm como funções o recrutamento e a integração de voluntários com e na instituição, a promoção de uma boa comunicação com os voluntários e a criação de uma equipa coesa, o cuidado em preservar a continuação do diálogo e da partilha com os voluntários – quer de experiências, de atividades a realizar e até de situações quotidianas –, a atribuição de atividades aos voluntários e a confiança em atribuir-lhes alguma autonomia. Nesse sentido, as autoras Marcos & Amador (2014: 206-207), baseadas em Vidal et al (2007) e Salas (2009) propõem o seguinte ciclo de gestão do voluntariado:

Preparação – fase em que se contextualiza a necessidade e a tarefa da pessoa voluntária no seio da organização, criando um Plano de Voluntariado que possa ser replicado.

Definição – fase em que se definem os perfis de voluntários para cada atividade, tendo em conta os objetivos de cada e a missão da própria organização. Posteriormente procede-se à seleção de pessoas voluntárias que correspondam a esses perfis.

Acolhimento – fase que corresponde à entrada e à integração das pessoas selecionadas no seio da organização, estabelecendo-se um compromisso entre ambas as partes – com direitos e deveres – e apresentando o local e os outros voluntários ou funcionários.

Desenvolvimento – fase em que decorrem ações de formação para os novos voluntários, onde começam a participar em ações de voluntariado e se presta

um acompanhamento mais contínuo, no sentido de identificar as suas necessidades.

Reconhecimento – fase onde existe um maior reconhecimento pelo serviço prestado pela pessoa voluntária, atribuindo maiores responsabilidades. Este pode ser formal e/ou informal, através de certificados e/ou atenção pessoal e contacto direto.

Desvinculação – fase que tanto pode corresponder a uma gestão da saída do voluntário, implicando a adoção de determinados processos, como a uma consolidação das etapas anteriores e definição da relação a manter entre a organização e o mesmo.¹²

Para obter uma maior satisfação e concretização da prática de voluntariado, não só é importante reconhecer as necessidades da instituição e definir bem os perfis e práticas a implementar, como também conhecer e compreender as motivações dos próprios voluntários permitirá desenvolver estratégias de recrutamento e de “manutenção” mais eficazes e direcionadas.

Quanto melhor uma organização conhecer os seus voluntários, mais poderá ir de encontro às necessidades e expectativas desses mesmos indivíduos. Por isso, compreender as motivações que podem levar um indivíduo a doar o seu tempo a uma determinada organização e a manter-se nessa mesma organização é matéria relevante na gestão das ONG. (Ferreira et al, 2008: 45)

Existem diversos estudos realizados no sentido de compreender as motivações subjacentes à prática de voluntariado, sendo que, Pina (2014), baseado em três outros autores apresenta os três modelos de compreensão das mesmas. Esses correspondem ao modelo unidimensional, ao modelo dos dois ou três fatores e ao modelo multifatorial. O primeiro diz respeito às diferentes motivações que estão na base do início e da continuação da prática de voluntariado, no entanto, “[...] surgindo agregados num só, criando experiência gratificante no sujeito.” (Pina, 2014: 10). O segundo distingue as diferentes motivações subjacentes, distinguindo-os entre “[...] altruístas (heterocentrados) ou centrados no próprio (autocentrados)” (idem), isto é, entre motivos apenas focados em ajudar o outro, na sua vertente assistencialista e altruísta, e aqueles que surgem no sentido de evoluir ou melhorar alguma característica própria. Por fim, o

¹² Ciclo de Gestão apresentado por Marcos & Amador (2014)

terceiro é mais abrangente e menos descritivo, comparado com os anteriores, apoiando assim a “[...] variedade das motivações, podendo as mesmas influenciar a iniciativa e ação de voluntariado em diferentes momentos.” (ibidem).

As dimensões motivacionais de iniciação ao voluntariado divergem também consoante os autores, pelo que apresentarei de seguida três visões. O autor anteriormente referido elenca cinco dimensões: os benefícios sociais, os benefícios diretos para o *self*, as estratégias de *coping*, a identificação com a causa e a abnegação (Pina, 2014). Por sua vez, Bang & Ross (2009) fazem-no de forma mais descritiva, elencando os valores – oportunidade de mostrar o altruísmo e espírito humanitário característico da pessoa; a aprendizagem – isto é, novas experiências e prática das suas habilidades idiossincráticas; a vertente social – ampliar a rede de amigos ou fortalecer a amizade já existente; o progresso na carreira – ou seja, a experiência de voluntariado e a participação em atividades na área de formação são vistas como uma mais-valia, não só curricular, como também em termos de maior experiência pessoal e profissional; uma vertente de proteção – na qual a pessoa voluntária procura proteção e apoio na resolução dos seus problemas e/ou ao ajudar os outros entende que talvez esses não sejam tão significativos quanto as dificuldades que outras pessoas têm de ultrapassar; e, por fim, o aprimoramento – melhorar as suas qualidades e a satisfação por ajudar os outros e ocupar os seus tempos livres (Bang & Ross, 2009). De acordo com Sousa (2012), McKee (2010) aborda sete fatores que vão ao encontro daqueles já referidos, mas que são mais focados na fase em que as pessoas já se encontram a realizar voluntariado, ou seja, nos fatores que são importantes para que as pessoas voluntárias continuem a sentir-se motivadas para continuar a realizar voluntariado com a instituição em questão. Assim sendo, são eles o *feedback* contínuo e positivo acerca da ação realizada; o reconhecimento da mesma; a recompensa pelo empenho e trabalho realizado; as reuniões de equipa que permitem a partilha, a opinião e dar voz a todos os envolvidos; o tempo no sentido de mostrar disponibilidade para a pessoa voluntária; a comida grátis também surge como motivo neste estudo, dado que muitas atividades se prolongam por várias horas e esse é um fator de incentivo; e a diversão, uma vez que também são precisos momentos de maior relaxamento e descontração no decorrer das atividades, de modo a desanuviar das mesmas e fortalecer a coesão do grupo (Sousa, 2012).

Além da vertente social que promove a prática do voluntariado, uma das suas grandes características prende-se com a sua função social entre os próprios voluntários

das organizações, uma vez que as atividades em que participam, as horas que fazem ao ajudar os outros, fazem-no normalmente em equipa, compartilham experiências e apoiam-se mutuamente, o que ao “[...] proporcionar a socialização face a face oferece oportunidades para desenvolver laços sociais de valor significativo.” (Jardim & Silva, 2016: 79). Nesse sentido, também é importante realçar que nem todas as atividades de voluntariado decorrem apenas no sentido de ajudar o outro, também surgem na perspetiva de lazer e de ocupar os tempos livres, principalmente quando são atividades de voluntariado ligadas ao desporto, campos de férias, entre outras.

Parker (1997) definiu voluntariado na forma de lazer como doar o seu tempo e energia não apenas para ajudar os outros, a si mesmo em situações laborais ou em causas em que se acredita, mas principalmente para ter uma experiência de lazer.¹³ (Bang & Ross, 2009: 62)

A prática de voluntariado não está somente associada a valores altruístas para com as pessoas que necessitam de maior apoio. Os motivos para realizar voluntariado surgem não só nesse sentido como também, ou apenas, em motivos pessoais, como para melhorar as suas competências, para ganhar experiência na área de formação, ou simplesmente para fugir aos problemas pessoais, melhorar a autoestima (Pina, 2014) e a timidez, ou seja, “O Voluntariado também pode ser uma forma de lidar com problemas de identidade pessoal ou personalidade.”¹⁴ (Wilson, 2012: 180). As motivações não-altruístas por vezes surgem associadas à vontade de ajudar, contudo, também existe o caso de ser apenas essa razão e a valorização curricular no mercado de trabalho. Tendo em conta que existem atividades de voluntariado pontuais e outras regulares, tem vindo a ser verificado que as pessoas cujos objetivos se focam na progressão na carreira profissional ou no ganho de experiência participam mais em atividades pontuais ao invés das regulares, ao contrário dos voluntários com intenções mais altruístas e não intencionais.

Um estudo realizado com estudantes universitários em 12 países concluiu que aqueles que realizavam voluntariado motivados por fatores relacionados com a carreira profissional (uma motivação recorrente, mas não a mais citada) eram aqueles que estavam mais propensos em se envolverem em atividades de voluntariado pontuais [“episódicas”].¹⁵ (Handy et al, 2010, cit in Wilson, 2012: 181)

¹³ Citação original: “Parker (1997) defined leisure volunteering as giving one’s time and energy not to help others altruistically, help oneself in a market situation, or help a cause in which one believes; but primarily to have a leisure experience.” (Bang & Ross, 2009: 62)

¹⁴ Citação original: “Volunteering can also be a way to deal with identity problems.” (Wilson, 2012: 180)

¹⁵ Citação original: “A study of college students in 12 countries found that those who were motivated by career considerations (a popular but not the most often cited motivation) were more likely to engage in “episodic” regular volunteer work.” (Handy et al., 2010, cit in Wilson, 2012: 181).

A prática de voluntariado também permite enriquecer alguns dos nossos talentos ou outras atividades com as quais nos identificamos, bem como a nossa área da formação – originando não só benefícios a terceiros, como aos próprios (Ferreira et al, 2008). Uma grande parte da motivação em realizar voluntariado prende-se exatamente com essa questão, isto é, aprimorar as áreas de formação/trabalho e/ou adquirir novas competências, para que posteriormente sejam mais valorizados no mercado de trabalho. Marcos & Amador (2014) citam um relatório da Comissão Europeia que afirma que o voluntariado

[...] contribui para a estratégia de crescimento Europa 2020, em particular para o objetivo da UE de conseguir uma taxa de emprego de 75% até 2020, ajudando as pessoas a adquirir novas competências e a adaptar-se às mutações do mercado de trabalho. (CE, 2011: 4, cit in Marcos & Amador, 2014: 203)

Wilson (2012) aborda ainda as diferentes ligações que podem existir entre as motivações de realizar voluntariado associadas ao mercado de trabalho. Isto é, o autor refere que esses fatores podem não se focar apenas no sentido da progressão na carreira, de adquirir contactos de pessoas importantes na área ou de valorização curricular, acrescentando que para algumas pessoas é uma forma de se prepararem para voltarem a trabalhar depois de algum distanciamento da prática profissional, para outros funciona como uma espécie de substituição do emprego aquando da iniciação da reforma profissional e, ainda, “[...] uma forma de obter as satisfações de trabalho que não são proporcionadas pelo próprio emprego remunerado.”¹⁶ (Wilson, 2012: 187).

O voluntariado para os jovens ainda tem ganho maior dimensão, uma vez que no mercado de trabalho a experiência é cada vez mais valorizada e quando a pessoa jovem termina a escolaridade obrigatória ou o ensino profissional ou superior, ainda não teve muito tempo para adquirir essa experiência e prática, sendo confrontados na procura de emprego pela “falta de experiência” (Breschigliari & Corrochano, 2005). Assim, essa torna-se uma das razões pela qual a motivação de várias pessoas para se tornarem voluntárias, principalmente jovens, se prende com ganhar experiências diferentes e a procura pela valorização do currículo.

¹⁶ Citação original: “[...] it was a way of obtaining work satisfactions not provided by paid employment.” (Wilson, 2012: 187)

Capítulo III:

**O processo de investigação-intervenção
subjacente ao estágio vivenciado**

Este capítulo é respeitante ao processo de estágio realizado no âmbito do mestrado em Ciências da Educação, nomeadamente aquelas que foram as atividades criadas e desenvolvidas durante esse tempo, aquilo que foi observado e partilhado. Começo pela abordagem metodológica do estágio, isto é, a metodologia e consequentemente as técnicas utilizadas durante esse tempo – essencialmente observação participante, escuta ativa, gestão de voluntariado e conversas informais. Seguidamente, uma reflexão sobre o campo respeitante à ética, uma vez que a intervenção socioeducativa assim o implica. Por fim, faço uma pequena descrição das atividades que sobressaíram durante a minha intervenção e participação na (e com a) instituição durante o processo de estágio, mediante o tempo e as condições possíveis.

3.1 A intervenção no estágio: metodologia utilizada

Quando realizei a candidatura ao Mestrado, a intenção já era a realização de um estágio curricular, de forma a começar a criar contacto com a profissionalidade em Ciências da Educação, nomeadamente com um tipo de organização cujo objetivo principal fosse a intervenção e desenvolvimento comunitário e que me permitisse não só observar, como também participar (e até criar) dinâmicas e atividades para a mesma. Ao partilhar esta vontade com alguns docentes da faculdade, surgiu a proposta de integrar a área da Juventude e do Voluntariado da Delegação do Porto (DL.Porto), tendo sentido a necessidade de algum tempo para refletir/pesquisar, pois era uma instituição que não conhecia e, apesar de ser das instituições mais importantes e com uma intervenção a nível mundial, a ideia pré-concetualizada à qual a relacionava, era à saúde e às ações de recolha de alimentos nas superfícies comerciais. E, nesse sentido, *a priori* não percebi os contributos que poderia levar para a instituição, daí a necessidade de realizar uma pesquisa sobre a mesma, os seus princípios e valências. Percebi que um dos focos desta organização concerne em apoiar aqueles que mais necessitam e provocar a mudança na comunidade envolvente, o que, ao integrar a mesma, me permitiria ter uma visão mais direta e prática dos diferentes projetos que podem ser desenvolvidos com as comunidades – o que não só ia ao encontro dos meus objetivos iniciais de estágio, como também aos

do domínio do MCED que frequento¹⁷: Educação, Comunidades e Mudança Social. Após realizar essa pesquisa e esclarecer algumas questões com a docente que me propôs o estágio, aceitei realizar o mesmo na instituição referida, com convicção. No seu tempo devido, pelo docente responsável pelos Estágios no ano letivo 2019/2020 foi elaborado o Protocolo de Colaboração entre a FPCEUP e a DL.Porto e assinado pela diretora do MCED e pela presidente da Delegação do Porto da CVP. Assim, ainda em setembro, foi marcada uma reunião na qual estive presente, juntamente com a orientadora da Faculdade e a supervisora local, no sentido de todas nos conhecermos, conversarmos acerca dos objetivos do estágio tendo em conta a instituição, o curso e a Faculdade e delinear os alguns pontos-chave.

O estágio decorreu de setembro 2019 a março 2020, sendo que estava a ser realizado um novo protocolo com o objetivo deste se prolongar até abril, no sentido de poder dar o meu contributo numa outra atividade. Contudo, surgiu a pandemia que, ao mudar os modos de vida a nível mundial, também influenciou esta situação e não só a atividade em questão não se realizou, como também tive de dar por terminado o estágio. Este teve início oficial a 30 de setembro de 2019 e, apesar de ser o último dia do mês, em acordo com a supervisora local e uma vez que era uma segunda-feira, acordamos que seria esse o meu primeiro dia, tal era a ânsia de começar esta nova fase e este processo, bem como a oportunidade da instituição receber alguém novo e alguém que ficasse responsável por determinadas tarefas. No fundo, e como explicarei adiante, a minha função, na generalidade, posso descrevê-la como tendo estado responsável pela área da Juventude e do Voluntariado da Delegação do Porto da Cruz Vermelha Portuguesa, sempre com o apoio da supervisora e do anterior responsável, bem como de outros funcionários e voluntários. No total estive na Delegação e a trabalhar em colaboração com a mesma por 431 horas, mais do que o mínimo de horas de estágio regulamentadas, contudo, foram necessárias, dadas as tarefas que tinha para realizar.

Os objetivos iniciais que delinee relacionavam-se com observar e integrar as dinâmicas da instituição, perceber a influência e abrangência da mesma na comunidade, identificar incentivos e motivações para o voluntariado e a relevância do mesmo com e

¹⁷ “(...) proporcionar aos estudantes a aquisição de conhecimentos e competências que permitam i) refletir sobre políticas, programas, projetos e práticas de intervenção educativa, social e comunitária e seus sentidos educativos e concepções de mudança social;” – Retirado de https://sigarra.up.pt/fpceup/pt/cur_geral.cur_view?pv_ano_lectivo=2018&pv_origem=CUR&pv_tipo_cur_sigla=M&pv_curso_id=815

na comunidade. Optei por não definir objetivos mais específicos no início, tanto por não conhecer o contexto e a comunidade envolvente, como por decidir que o mais adequado seria observar e ouvir as necessidades da instituição. Essa decisão foi também de acordo com a opinião da orientadora e da supervisora local e, após alguma observação e participação em atividades, escuta de quem colabora e participa com a instituição, definir o que ressaltava como mais importante. Uma das primeiras necessidades que percebi desde a primeira reunião foi a de dar visibilidade e promover a área da juventude e do voluntariado da instituição, uma vez que como não tinham um gestor fixo há vários meses e a mesma foi perdendo algum destaque, bem como existiam várias atividades, processos e respostas pendentes às quais era necessário atentar.

Apesar de não ter existido uma divisão precisa do tempo-tarefas a realizar durante os cinco meses de estágio, houve algumas tarefas individuais que decorreram mais na fase inicial, como por exemplo, a análise documental. Esta corresponde à leitura de documentos oficiais associados à área de ação e/ou da instituição na qual se está a investigar/intervir e dos quais “[...] extraem deles toda a análise, organizando-os e interpretando-os segundo os objetivos da investigação proposta [...]” (Pimentel, 2001: 180). Assim, procedi à leitura e análise de documentos oficiais – publicados e não publicados – relacionados com a CVP, a DL.Porto, a IFRC, o CICV, a JCV e atividades que foram realizadas outrora, no sentido de me inteirar acerca da legislação e dos pressupostos e princípios da instituição – tanto a nível local, como nacional e internacional – e ter uma noção mais específica do tipo de atividades e pessoas com as quais costumam colaborar e apoiar. Ademais, antes de ingressar no estágio já tinha dado início à leitura de algumas referências relacionadas com o voluntariado, a intervenção comunitária, a juventude e a mediação, que me permitiram desenvolver parte do capítulo do enquadramento teórico.

Aos poucos fui conhecendo melhor as diferentes valências e o tipo de intervenção das mesmas, não só através de análise documental e das informações que os funcionários e voluntários partilhavam comigo, como também do que eu própria experienciei. Além da criação, planeamento e realização de algumas atividades – que abordarei no tópico seguinte –, a observação participante, a escuta ativa e as conversas informais tiveram presença constante no decorrer de todo o tempo de estágio. São condições e características essenciais a nível individual, mas – na instituição respeitante – fulcrais também para uma boa integração e compreensão do contexto profissional, permitindo ouvir quem conhece

melhor do que nós aquilo que é e que já foi feito, tendo também mais anos de prática e experiência. No princípio do estágio, a escuta ativa e a observação eram as técnicas predominantes, contudo, a supervisora local sugeriu algumas atividades que poderia começar a realizar e a participar, pelo que o mais correto é falar de observação participante, pois nunca estive estritamente e apenas a observar, sempre me possibilitaram a oportunidade de participar e partilhar a minha opinião. Um investigador que realiza observação participante, envolve-se efetivamente com a comunidade que observa, não estando na comunidade apenas para observar espaços e comportamentos, mas sim, para participar nos e com os mesmos.

A observação participante supõe a interação pesquisador/pesquisado. As informações que obtém, as respostas que são dadas às suas indagações, dependerão, ao final das contas, do seu comportamento e das relações que desenvolve com o grupo estudado. (Valladare, 2007: 154)

A observação direta, isto é, sem participar com o grupo, pode causar constrangimento no sujeito observado, resultando numa mudança de comportamento por parte do mesmo, não agindo, assim, de forma natural – como é pretendido. Para o desenvolvimento de um projeto de intervenção é estritamente necessário ouvir e dialogar com os indivíduos e intervenientes da comunidade envolvente, pelo facto de que são os indivíduos pertencentes à mesma que verdadeiramente a conhecem e que mais podem aferir quais as potencialidades e fragilidades existentes. Foi nesse sentido que destaquei a importância de ouvir as pessoas que trabalham e fazem voluntariado na instituição, uma vez que a conhecem há mais tempo, bem como as pessoas envolvidas na mesma que, no seu dia-a-dia profissional, aprenderam a identificar o que pode ou não ser mais eficaz.

De entre as estratégias possíveis para a definição de objectivos é de destacar o envolvimento de elementos chave da comunidade (“task force”) na definição das prioridades da intervenção (...). Neste processo há que ter em conta que um objectivo deve ser defensável, i.e., respeitar os direitos dos indivíduos e do meio, trazer benefícios identificáveis, e ser realista tendo em conta os recursos e constrangimentos. (Menezes, 2007: 70)

No entanto, a comunicação não é algo linear pois não estamos simplesmente num sistema de “comunicador” e “recetor”, ela implica complexidade, processos cognitivos e ressonâncias afetivas, uma vez que nos processos comunicativos existem sempre emoções envolvidas. A capacidade de comunicar foi fundamental no meu percurso na instituição, assim como a capacidade de escutar o que o outro tinha a dizer e a partilhar,

o que também me permitiu perceber quando as emoções e sentimentos influenciavam o que desabafavam e partilhavam comigo.

Uma outra técnica que utilizei durante o processo de estágio foi a escrita de notas de terreno, isto é, “[...] o relato escrito daquilo que o investigador ouve, vê, experiencia e pensa no decurso da recolha e reflectindo sobre os dados de estudo qualitativo.” (Bogdan & Biklen, 1994: 150). No final de cada dia de estágio procedia à descrição daquilo que tinha observado, aquilo que tinham partilhado comigo, o que ia percebendo acerca da instituição e das suas dinâmicas e o que tinha feito no respetivo dia. Resultou em anotações decorrentes da observação participante, descrições do contexto e reflexões individuais sobre o mesmo, partindo da minha perspetiva individual e profissional, pois, não me limitava apenas à descrição das atividades diárias, mas também a refletir sobre questões e temas que de alguma forma despertavam interesse e que mais tarde iria necessitar para a análise do processo de estágio. Assim, as várias notas de terreno também permitiram não olvidar questões essenciais para abordar no relatório e resultaram numa espécie de diário de bordo de ação, que agora, durante o processo de escrita, me permite e ajuda a analisar toda a informação recolhida, criada e observada e proceder à análise crítica das mesmas. É essa análise que me vai ajudar a identificar pontos-chave relacionados com o processo de estágio, da instituição e do processo de formação, criando uma visão pormenorizada sobre a intervenção.

3.2 A ética na intervenção socioeducativa

A prática profissional direcionada para a intervenção socioeducativa implica uma reflexão sobre o campo respeitante à ética, bem como a sua aplicabilidade na prática de intervenção. Numa perspetiva epistemológica, ética deriva do grego *ethos* e remete para os costumes, o modo de ser, de estar e de agir, ou seja, o carácter que permite distinguir os indivíduos – identidades pessoais e coletivas. Numa perspetiva filosófica, ética é entendida como a “[...] reflexão sobre os princípios que devem nortear a ação humana [...]” (Baptista, 2005: 22), ou seja, o poder de questionar e de ponderar.

As questões éticas envolvidas num processo de intervenção são um dos grandes pilares desse processo, tendo sido essa uma preocupação que me acompanhou ao longo de todo o estágio. O facto de estar a intervir numa instituição, com características e em contextos extremamente peculiares, e tratando-se de um tipo de “intervenção sensível”, exigiram da minha parte um especial e adequado cuidado no tratamento das pessoas com quem interagi, assim como em relação aos dados e à informação sobre as mesmas. A relação interpessoal e profissional deve pautar-se pelo respeito, confidencialidade e transparência para com as pessoas com as quais nos relacionamos e comunicamos. A Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação (SPCE) elaborou em 2014 a sua Carta Ética, um instrumento de regulação ético-deontológica, com o objetivo de criar um quadro de referência para a atividade profissional da comunidade científica de Ciências da Educação. A Carta Ética tem por base um quadro de respeito pelos Direitos Humanos, valores democráticos e princípios da ciência, tornando-se num referencial de boas práticas, os quais respeitei e tive em consideração durante a minha presença na instituição. Nesse sentido, parece-me ser importante salientar o tópico respeitante à confidencialidade e privacidade, pois foram aqueles que mais guiaram a minha atividade e que caracterizam a minha postura ética para com os voluntários da DL.Porto:

Os participantes da investigação têm direito à privacidade, à discrição e anonimato. Como tal, os investigadores deverão assegurar que os dados fornecidos pelos participantes sejam totalmente anónimos e confidenciais, a não ser que os próprios participantes, ou os seus representantes legais, tenham voluntária e explicitamente renunciado a esse direito. Para efeitos de armazenamento e utilização de dados pessoais, os investigadores deverão proceder de acordo com os requisitos legais em vigor sobre Proteção de Dados Pessoais. (SPCE, 2014: 7)

Uma vez que me encontrava na gestão do voluntariado da Delegação, no contacto com os voluntários da mesma, assim como no acolhimento de novas pessoas para realizarem voluntariado, tinha acesso e requisitava dados pessoais dos mesmos, para proceder à inclusão dos indivíduos como voluntários, assim como para tratar da ativação dos seguros dos mesmos para a sua proteção e salvaguarda durante as atividades. A necessidade do acesso a essas informações estava, portanto, devidamente justificada. Contudo, esse requisito e utilização de dados ocorreu com o consentimento de todos e tendo sempre em consideração as normais legais de proteção de dados, utilizando-os apenas para a ativação do seguro e do contacto individual com os mesmos, assegurando-me e estabelecendo um compromisso com todos de que os seus dados estariam protegidos na instituição e não estariam acessíveis a outras pessoas e profissionais. Foi muito importante estabelecer esses compromissos e ter essa postura, por uma questão de respeito mútuo e de criação de confiança e ligação entre ambas as partes.

Sinto ser relevante abordar ainda o conceito de “responsabilidade do herdeiro” (Baptista, 2005), que não só se constitui como uma das grandes tarefas da Educação e da ética, como é um dos princípios orientadores da ação da Cruz Vermelha. A “responsabilidade do herdeiro” concerne no respeito que o indivíduo deve ter para com aquilo que existiu antes dele, isto é, o passado que esteve na origem daquilo que existe atualmente. Um legado, que tem um significado e faz sentido no presente, pelo que deve ser respeitado e cuidado. Ora, algo que é valorizado no seio da comunidade Cruz Vermelha é precisamente a importância da história da mesma, de como surgiu este movimento e a influência desse passado ao longo dos anos e na atualidade, daí que todos os voluntários e funcionários tenham de ter acesso a uma formação institucional nesse domínio. Como refere Baptista (2005), “(...) é preciso promover a aprendizagem do património cultural da comunidade histórica que serve de solo de enraizamento aos valores que permitem, a cada um, entrar no diálogo intercultural com sentido de identidade e de pertença.” (idem: 36-37). Assim foi inspirada a minha presença e participação nesta instituição.

3.3 Atividades desenvolvidas/organizadas

Nas primeiras conversas com a supervisora local, e por sugestão da mesma, acordamos que eu não teria um horário pré-determinado, sendo que o melhor seria a cada semana decidir qual o horário que mais se adequava para eu estar presente na instituição, tendo em conta as atividades e as tarefas do momento. No geral, durante os meses acima referidos fui estagiar todos os dias, sensivelmente: nos meses outubro e fevereiro estive quase todos os dias da semana, durante o dia inteiro (mais ou menos entre as 9h30 e as 18h); nos restantes meses fui alternando entre estar presente de manhã ou de tarde, também durante todos os dias da semana, sensivelmente. A maior presença nos meses de outubro e fevereiro deveu-se à preparação e apoio em formações e atividades específicas, como irei descrever adiante.

Quando iniciei o estágio, a supervisora local começou por me apresentar aos funcionários e voluntários das diferentes valências da DL.Porto, e explicar em que é que as mesmas consistiam, nomeadamente o Centro de Formação, a equipa de Ação Social, a Equipa de Socorro e Transporte (EST), a Loja Social de Massarelos, o Centro Infantil de Valbom e o Centro de Dia do Bom Pastor, sendo que os últimos três se localizam em locais diferentes da sede da Delegação. Além dessa explicação e apresentação do espaço e pessoas envolvidas, a supervisora foi comentando e refletindo comigo acerca das dificuldades que têm surgido na área da Juventude e Voluntariado da Delegação. Essas prendem-se, por um lado, com o facto de não ter um gestor de voluntariado fixo, não sendo assim possível dar resposta a todas as pessoas que contactam a Delegação no sentido de realizarem voluntariado, bem como àqueles que já o são, e por outro lado, com o facto de não haver atividades pontuais nem regulares a decorrer.

Os e-mails e ficheiros dos voluntários estão desorganizados e desatualizados – muitos indivíduos realizaram pedido para serem voluntários da CVP-DL.Porto e encontram-se sem resposta e os voluntários sem atividades regulares. Pelo que tenho vindo a perceber, isto deve-se essencialmente às várias mudanças que têm ocorrido nesta Delegação, desde várias direções, à junção e separação com a Delegação de Matosinhos, que têm afetado a organização da própria Delegação e dos seus funcionários. [apêndice 2.1 - N.T.: 01 de outubro]

Como tal, umas das primeiras tarefas enquanto estagiária consistiu na organização, limpeza e resposta da caixa de correio eletrónico do e-mail da Juventude e

Voluntariado, sendo que tinha cerca de 450 e-mails pendentes, visto que o mesmo não era aberto há alguns meses.

Durante a manhã e a tarde essas foram as minhas tarefas: filtrar os e-mails menos importantes, aqueles que diziam por exemplo respeito a formações ou candidaturas com prazos já passados, pedidos e dúvidas de voluntários, entre outros. Além disso, regularmente fui tirando dúvidas com a supervisora, uma vez que é uma responsabilidade enorme organizar e responder a e-mails em nome da Cruz Vermelha, sendo que iam surgindo outros questionamentos acerca das dinâmicas da mesma que me foram permitindo conhecer cada vez melhor as atividades desenvolvidas, os funcionários e voluntários, bem como ideias para projetos futuros. [apêndice 2.2 - N.T.: 02 de outubro]

Como fui constatando no decorrer do estágio, diariamente a Juventude e Voluntariado é contactada, nomeadamente através desse respetivo e-mail, por pessoas voluntárias questionando sobre novas atividades e/ou pedidos de Declaração de Voluntariado, por pessoas interessadas em realizar voluntariado com a CVP, pela Comissão Nacional da Juventude, entre outros. Desse modo, depois de conseguir atualizar a quantidade de e-mails anteriormente referidas, uma das minhas tarefas diárias consistia em estar atenta ao mesmo e dar resposta às pessoas que nos contactavam, no sentido de que não voltasse a ficar acumulado um grande número de respostas pendentes.

Para além desta tarefa, uma outra também mais burocrática foi a organização das pastas e processos dos voluntários: dos novos voluntários provenientes das ações de acolhimento realizadas, como daqueles que já o são há vários anos. Relativamente a estes últimos, ao conversar com a supervisora concluímos que havia uma lista grande de voluntários – JCV e VAG –, sendo que a maioria raramente respondia aos e-mails que eram enviados – quer informativos quer de proposta a participar em atividades –, pelo que decidimos enviar um e-mail [apêndice 1.1] para todos acerca da reestruturação que estava a ser realizada naquela área, no sentido de perceber se queriam, ou não, continuar a ser voluntários da Delegação. Posto isto, à medida que as respostas iam surgindo, quer afirmativas, quer negativas, ia atualizando a folha de *Excel* existente, na qual estavam os dados de todos os voluntários: criei uma coluna para identificar aqueles que já tinham respondido, no caso de ser afirmativo; e transferi as informações daqueles que responderam negativamente para uma nova folha, à qual nomeei de “inativos”. Procedi de forma idêntica com os processos materiais dos voluntários, contudo, ao invés de fazer a troca entre folhas de *Excel*, trocava os processos de capa.

Aquando do envio desses e-mails, bem como da realização das ações de formação, recolha de alimentos, entrega de cabazes e acolhimento institucional, em todas essas atividades foi necessário criar ou renovar as fichas de inscrição, as fichas de presença para os voluntários assinarem, tabelas de organização (por horários e dias, por exemplo), declarações de voluntariado [**anexo III**], certificados [**anexos I e II**] e documentos que servissem de relatório a cada uma das atividades realizadas. Relativamente a essas, passo agora a descrever com maior pormenor as atividades que tenho vindo a referir, sendo as de maior destaque: sessões de acolhimento a novos voluntários; ação de recolha de alimentos; entrega de cabazes alimentares; e ações de formação institucional para os voluntários ativos.

Sessões de Acolhimento

Como já referi, diariamente a DL.Porto é contactada por diversas pessoas, de diferentes faixas etárias, género, profissão, no sentido de puderem colaborar com a mesma em atividades de voluntariado. Esse contacto pode ocorrer via correio eletrónico ou via presencial. No primeiro caso, a pessoa interessada envia um e-mail a mostrar essa vontade, eu respondia informando que quando houvessem sessões de acolhimento os contactaria e enviava em anexo a ficha de inscrição que pedia que reenviassem preenchida, a qual eu posteriormente imprimia e colocava numa pasta juntamente com fichas idênticas – a pasta das pessoas para acolhimento (de voluntariado). No segundo caso, as pessoas dirigiam-se à sede da Delegação e, na receção a senhora lá presente entregava a mesma ficha para que fosse preenchida, a qual me era entregue posteriormente e depois o processo era o mesmo – colocar na pasta e os dados na folha *Excel*.

No decorrer ainda da primeira semana de estágio, a supervisora dialogou comigo sobre as sessões de acolhimento, isto é, em que consistiam e a importância de as realizar. Percebemos que já não se realizava uma dessas sessões há mais de um ano, sendo que não só havia muitos pedidos pendentes como também a Ação de Recolha de Alimentos se estava aproximar, tornando-se um bom mote para a realização desses acolhimentos – “[...] o facto de haver um grande interesse para o voluntariado ajuda no preenchimento de turnos da Recolha de Alimentos, de modo a angariar mais alimentos para as famílias

apoiadas pela Delegação – o objetivo destas Ações de Recolha.” [apêndice 2.3 - N.T.: 03 de outubro]. Assim, decidimos que era uma boa oportunidade para realizar uma ou mais sessões de acolhimento, sendo essa uma das minhas primeiras tarefas enquanto estagiária, na qual tive de contactar com os voluntários e organizar as sessões. Na semana seguinte atualizei a lista dos e-mails das pessoas que realizaram o pedido de voluntariado e posteriormente criei e enviei um e-mail [apêndice 1.2] para todos, no qual tinham a possibilidade de escolher entre três dias e horários diferentes. Foram criadas essas três opções de dias e horários para as sessões de acolhimento pela heterogeneidade, diversidade e especificidades das pessoas que nos procuraram, na tentativa de abranger o maior número de indivíduos. Como referi, esse contacto foi essencialmente via e-mail, por várias razões, isto é, a quantidade de pessoas interessadas era numerosa, as datas das sessões eram próximas e porque me encontrava em fase de adaptação. Todavia, algumas pessoas não tinham fornecido o seu contacto de correio eletrónico e/ou preferiam o contacto por chamada telefónica, pelo que algumas confirmações de presença foram realizadas dessa forma. Foi uma tarefa desafiante, tive de dialogar e questionar pessoas que não conhecia, por telefone, ou seja, sem imagem física e, além disso, fui confrontada com um descontentamento quase geral, uma vez que a maioria das pessoas com quem conversei já tinham tentado contactar com a DL.Porto há vários meses e ainda não tinham recebido *feedback*, como reflito na seguinte nota de terreno:

Esses contactos nem sempre decorreram da forma prevista, na medida em que algumas pessoas demonstraram o seu descontentamento por serem contactadas apenas nesta altura – algumas com mais de 1 ano após realizarem o pedido para serem voluntárias. Essas situações exigem mais calma, e uma capacidade de mediar, de forma a ouvir o desabafo da(s) pessoa(s) e explicar que a área da juventude e do voluntariado tem passado por uma fase de reestruturação, sendo por isso que os pedidos não foram correspondidos. [apêndice 2.5 - N.T.: 09 de outubro]

As sessões decorreram numa das salas do Centro de Formação, na sede da DL.Porto (**figura3**) e tiveram sensivelmente a duração de três horas. A primeira decorreu no dia 12 de outubro (sábado) às 14h, a segunda no dia 16 de outubro (quarta-feira) às 19h e, por fim, a última no dia 17 de outubro (quinta-feira) às 15h. Para a primeira sessão tinham confirmado 21 pessoas e compareceram 17, para a segunda tinham confirmado 26 e compareceram 19 e, para a terceira, tinham confirmado 15 e compareceram 11. No total, das 62 pessoas que tinham confirmado, apenas 15 faltaram, o que me surpreendeu, bem

como à supervisora local, tendo em conta o descontentamento geral que era sentido pela falta de contacto.

As sessões de acolhimento têm como objetivo fundamental não só perceber os desejos e intenções das pessoas que se candidatam à prática de voluntariado, como também dar uma curta formação sobre a instituição – a nível internacional e nacional – e as áreas de intervenção da Delegação. Não fui a formadora responsável pelas mesmas, uma vez que era o início do meu estágio e da minha presença na instituição, pelo que a sessão também me ajudou a perceber melhor e a



Figura 3 – Sala de formação

inteirar-me sobre o seu funcionamento. Assim, a responsável pela dinamização da ação foi a minha supervisora, que desde o início conseguiu captar a atenção de todos os presentes, pela forma interativa através da qual dinamizou a sessão com os participantes, envolvendo-os na mesma e permitindo uma total abertura para que colocassem as mais diversas questões e falassem sobre os objetivos na realização de voluntariado na instituição.

Começou por se apresentar e pedir a cada pessoa presente que fizesse o mesmo, dizendo o seu nome, idade, as suas ocupações, gostos, o porquê de estarem ali e, também, algo importante para eles que não se importassem de partilhar e que os caracterizasse ou que tivesse causado impacto nas suas vidas nos últimos anos. Ouvimos e partilhamos todos atentamente. De seguida a ação foi decorrendo com a partilha da supervisora sobre a história, os princípios e outros dados importantes acerca da IFRC, depois da CVP e, por fim, mais especificamente da DL.Porto. Sobre a Delegação falou-se das valências da mesma e que tipos de atividades poderiam surgir em que os voluntários se pudessem envolver, sendo que, alguns dos presentes fizeram sugestões de atividades que eles próprios poderiam promover e dinamizar tendo em conta os seus saberes e talentos. É de salientar que a partilha de informação sobre a história e princípios da instituição não foi literalmente descritiva e de leitura, a supervisora ia solicitando a interação dos presentes, fazendo questões e pedindo que também as fizessem – o que nem sempre foi necessário, uma vez que os próprios participantes demonstraram sobeja curiosidade e interesse para

as colocarem de forma autónoma, pois perceberam que lhes foi dado espaço e abertura para isso.

Desde o primeiro minuto que me identifiquei com a sua forma de dinamizar e de interagir com os participantes e, no final da sessão, transmiti-lhe essa sensação e o quão isso me reporta também para os meus ideais e os de Ciências da Educação, isto é, uma sessão diferente das tradicionais, indo além da leitura de um *PowerPoint* e transmitindo a importância das pessoas/formandos presentes, da sua opinião e participação. No final da sessão distribuímos uma ficha de inscrição, na qual as pessoas interessadas em dar início ao voluntariado deveriam preencher com os seus dados e entregar-nos – alguns fizeram-no na hora, outros entregaram dias depois. De forma geral, foi notória a imensa vontade e disponibilidade que os novos voluntários demonstraram e o interesse dos mesmos em saber e fazer mais. Infelizmente ainda há muitos pedidos de voluntários por aceder, pelo que seria importante estas sessões serem realizadas regularmente e ativar/criar novas atividades para manter e estimular esse entusiasmo inicial tão cativante e importante.



Figura 4 – Sessão de acolhimento

Ação de Recolha de Alimentos

A ação de recolha de alimentos foi a primeira atividade confirmada em que iria participar¹⁸ e para a qual me desafiaram para ajudar na sua organização e recrutamento de disponibilidades de pessoas voluntárias para ajudar. Esta ação decorre a nível nacional pelas Estruturas Locais (E.L.) da CVP em parceria com o grupo *Sonae* (nas lojas Continente), essencialmente duas vezes por ano e é da responsabilidade da área de Ação Social, uma vez que os bens recolhidos serão entregues nos cabazes mensais às famílias apoiadas por cada E.L. Contudo, são necessárias pessoas em vários turnos em cada loja para pedir esse apoio de bens essencialmente alimentares às pessoas que se dirigem a esses locais, pelo que o apoio dos voluntários da Delegação é essencial para esta tarefa. Uma vez que tinha entrado recentemente na instituição, o desafio que me foi proposto consistiu no contacto com as pessoas, tanto voluntários ativos da Delegação, como funcionários e outras pessoas que já tinham colaborado em outras Ações de Recolha de Alimentos, e na organização dos turnos/escalas para cada loja. Esta atividade decorreu nos dias 26 e 27 de outubro, pelo que era urgente começar a contactar cada pessoa e, assim, no dia 3 de outubro - o meu quarto dia de estágio - “[...] procurei e-mails de Ações de Recolha de Alimentos anteriores, adaptei à realidade atual e enviei para os voluntários da JCV e VAG, Juventude Cruz Vermelha e Voluntariado de Apoio Geral, respetivamente.” (**apêndice 2.3** - N.T.: 03 de outubro).

Apesar de ter enviado o primeiro e-mail [**apêndice 1.3**] com algum distanciamento temporal relativamente à Ação, as disponibilidades foram surgindo e, no dia 14 de outubro “[...] comecei a responder a alguns dos voluntários que foram dando a sua disponibilidade, confirmando a presença e reforçando o horário e a loja, para que não houvesse equívocos.” [**apêndice 2.6** - N.T.: 14 de outubro]. Além dessa resposta, escrevia também o nome de cada voluntário e a loja onde iria estar presente numa folha que criei para o efeito e também nas folhas respetivas a cada loja e dia:

[...] as listas para a Ação de Recolha de Alimentos: uma em que escrevia o nome de cada voluntário e a loja onde iria estar presente e 20 folhas respetivas a cada loja e dia, isto é, 1 folha para cada loja com os turnos da mesma para sábado e para domingo. [**apêndice 2.6** - N.T.: 14 de outubro].

¹⁸ Apesar de ter sido a primeira a ser confirmada, posteriormente as primeiras atividades em que participei foram as sessões de acolhimento.

A Delegação do Porto tinha à sua responsabilidade 10 lojas Continente situadas em diferentes locais da cidade, sendo que cada uma tinha 4 turnos por preencher em 2 dias, o que perfaz a necessidade de um total de cerca de 300 voluntários. Felizmente, além dos voluntários que habitualmente colaboram com o voluntariado, principalmente nestas ações pontuais, a Delegação tem parcerias com outras instituições que se disponibilizam para fazer alguns horários, nomeadamente a Escola Profissional Profitecla, o Colégio Luso-Internacional do Porto (CLIP – *The Oporto International School*) e, este ano, surgiu também a parceria com o Projeto AGE da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (FEUP). Relativamente à Profitecla, juntamente com a supervisora e a coordenadora da Ação Social dirigimo-nos à escola, no sentido de realizar uma sessão na qual explicámos como se procede a Recolha de Alimentos, alguns conselhos na forma de interagir tendo em conta alguns comentários que pudessem surgir por parte de clientes do estabelecimento comercial, e, por fim, receber as disponibilidades (para dia, horário e loja) de cada estudante, bem como os seus contactos – no total participaram 52 estudantes, sendo que a maioria fez mais do que um turno.

Uma sessão [na Profitecla] que envolve deslocação, tempo e uma forma de estar e agir peculiares pelo número elevado de estudantes presentes e características dos mesmos. No entanto, dada a experiência e personalidade das funcionárias da Delegação que dinamizaram a sessão, os estudantes demonstraram de imediato a sua disponibilidade, que teria sido menor se a forma de comunicar com eles não fosse tão dinâmica e, ao mesmo tempo, com sinceridade e alerta para a importância da Ação e da participação deles, reafirmando que “Um dos objetivos das Delegações da CVP é ajudar a comunidade local. [apêndice 2.7 - N.T.: 16 de outubro]

Desde que surgiu a parceria entre a DL.Porto e o CLIP que o mesmo fica responsável pela totalidade dos turnos de uma das lojas Continente e da gestão dos mesmos, uma vez que criam horários diferentes e estimulam a responsabilidade e autonomia dos estudantes, um dos objetivos do plano educativo do colégio. Apesar dessa responsabilidade, antes do início da Ação pedimos que nos enviassem a tabela com os nomes e contactos das pessoas, e fornecemos os nossos, para o caso de surgir algum imprevisto e/ou para fazer a recolha assim que os carros com os alimentos doados estivessem completos. No total, participaram 33 estudantes do CLIP na Ação de outubro de 2019.

No que concerne à parceria com o Projeto AGE, foi uma das estudantes a cargo do mesmo que mostrou disponibilidade para ajudar, pois antes de frequentar o ensino

superior tinha participado em várias ações da CVP como estudante do CLIP. Foi uma boa ajuda e oportunidade, pois não só tínhamos a confiança nessa estudante pelo empenho e responsabilidade que demonstrou desde o início e por já conhecer a dinâmica desta atividade, como as pessoas envolvidas nesse projeto ficaram também com os turnos todos de uma loja continente, tal como aconteceu com o colégio anteriormente referido. É uma ajuda fulcral, uma vez que dez lojas para gerir, com muitas pessoas envolvidas e que têm de ser contactadas frequentemente, é um trabalho árduo e, portanto, o facto de confiar e dar responsabilidade da gestão de duas lojas é um grande passo. No total participaram 29 estudantes do Projeto AGE. Além das parcerias anteriormente referidas, as restantes oito lojas e turnos que não foram preenchidos pelos estudantes da Profitecla foram contactados por mim, tanto via e-mail como via telefone, contando com a presença de voluntários denominados pontuais: familiares de voluntários da CVP, contactos pessoais de funcionários e também a algumas pessoas que participaram em Ações anteriores e tinham demonstrado vontade em participar em mais ocasiões.

Assim, na Ação de Recolha de Alimentos Outubro 2019 participaram: 25 voluntários ativos CVP – 12 JCV e 13 VAG; 23 novos voluntários – provenientes das Sessões de Acolhimento realizadas no início do mês referido; 22 funcionários CVP – das diferentes valências; 37 voluntários pontuais; 52, 33 e 29 estudantes da Profitecla, CLIP e FEUP, respetivamente; e, por fim, 2 funcionários cedidos pela Câmara Municipal do Porto (CMP) cada um com uma viatura, tendo ajudado na recolha e transporte de alimentos entre as lojas e o armazém, nos períodos de tarde e noite dos dois dias. No total, durante o fim-de-semana contamos com cerca de 223 voluntários, sendo que desse número, 41 pessoas fizeram dois ou mais turnos (**tabela1**).

Loja	Sábado	Domingo	Pessoas que participaram em mais que 1 turno
Antas	35	31	8
Avenida da Boavista	9	8	6
Massarelos	8	8	5
Mota Pinto	10	9	2
Prelada	8	8	4
Serpa Pinto	9	9	4
Vale Formoso	13	6	6
Asprela	18	49	6
Ramalde	8	8	0
São João da Foz	15	19	0
	139	132	41

Tabela 1 – Número de voluntários por dia/loja

Para conseguir preencher todos os turnos de todas as lojas foi necessário contactar várias pessoas e por várias vezes, no sentido de obter confirmações e também de questionar se conheciam pessoas interessadas em ajudar. Percebi que com o contacto via telefone obtinha resultados mais proveitosos, a adesão das pessoas era maior quando o contacto era pessoal/individual. Ademais, é de ressaltar que estiveram presentes quase tantos voluntários provenientes das sessões de acolhimento como voluntários ativos da CVP, o que ressalta a importância de organizar mais sessões, pois é quando se sentem mais motivados para participar. Os voluntários que já o são há mais tempo, infelizmente mostravam algum descontentamento pela falta de contacto por parte da instituição, o que diminui a participação.

Quando consegui atingir o objetivo dos turnos completos, foi necessário passar de novo a computador as listas com os turnos e imprimir cada uma delas duas vezes. Para cada loja organizei uma mochila que levava: os escapulários da CVP para os voluntários utilizarem durante a Ação; uma caneta; uma pasta que continha os turnos de ambos os dias; uma folha de presenças que teriam de assinar no início de cada turno; e dois contactos telefónicos que estariam disponíveis para algum imprevisto, dúvida ou aquando dos carros de compras completos. Esses contactos eram dos telefones de serviço da técnica coordenadora da Ação Social e da minha supervisora, sendo que fui eu que fiquei encarregue de ficar com o telemóvel da mesma. Assim, durante o fim-de-semana estive acompanhada desse telemóvel e de uma pasta (**figura5**) que tinha os contactos e os turnos de cada loja para poder confirmar se estavam todos presentes e se tudo decorria como era previsto. Nos dias anteriores a cada um dos dias da Ação enviei uma mensagem para cada voluntário a lembrar a hora e a loja onde iriam estar no dia seguinte e, nos dias posteriores à Recolha, enviei uma mensagem individual de agradecimento a cada um, pelo empenho, participação e ajuda que nos deram nesse fim-de-semana. É importante valorizar cada participação e cada ato voluntário.



Figura 5 – Materiais que me acompanharam



Figura 6 – Voluntárias durante a atividade

Durante esta atividade, apenas houve um turno que falhou porque surgiu um imprevisto a um dos voluntários e o outro não apareceu nem avisou, pelo que a forma mais rápida e fácil de resolver a situação foi ter-me voluntariado para fazer esse turno – assim resolvia a questão, não perdíamos os alimentos possíveis dessas horas e vivenciava mais uma nova experiência.

Além dessas responsabilidades, estive também presente durante os dois dias no armazém, isto é, o local onde depois de recolhidos os alimentos em cada loja, esses eram contabilizados e separados por categorias (como por exemplo, enlatados, massa, produtos de higiene, arroz, leite, entre outros). Também foi necessário ter vários voluntários para essa tarefa, para a qual contamos com a presença de alguns funcionários da DL.Porto e familiares dos mesmos. No sábado contamos com a presença total de 10 pessoas, apenas 4 no período da manhã (ficando essas até ao fecho) e as restantes juntaram-se aos anteriores na parte da tarde. No domingo o número foi um pouco maior, estando 13 pessoas presentes, 6 desde as 08h30 (até ao fecho) e as restantes juntaram-se aos anteriores durante a tarde. É um trabalho bastante exigente, cansativo e de muita responsabilidade, sendo por isso que, por norma, apenas funcionários e voluntários mais antigos participam no processo de recolha e contagem dos bens doados no armazém. Além disso, o trabalho que é realizado no armazém é algo que exige tempo, organização e cuidado, sendo que se houvesse um maior número de pessoas disponíveis para estar presente teria sido mais proveitoso, pois o trabalho não sobrecarregaria sempre as mesmas pessoas, podendo ser possível criar pausas rotativas – algo necessário e importante para

quem está presente o fim-de-semana na íntegra (cerca de 16h/17h por dia) a carregar, separar e contar produtos. Este número também é reduzido tendo em conta a disponibilidade dos voluntários, pois é dada preferência à presença dos mesmos nas lojas, porque sem voluntários nas mesmas, não haveria produtos a contabilizar. Relativamente aos dois funcionários da CMP referidos acima, a ajuda deles foi fundamental, pois no período da tarde não tínhamos a preocupação de gerir as pessoas presentes no armazém para se deslocarem às lojas para recolher os alimentos, pois era essa a função dos mesmos. No total dos dois dias e nas dez lojas foram angariados cerca de 20 mil produtos (**tabela2**).

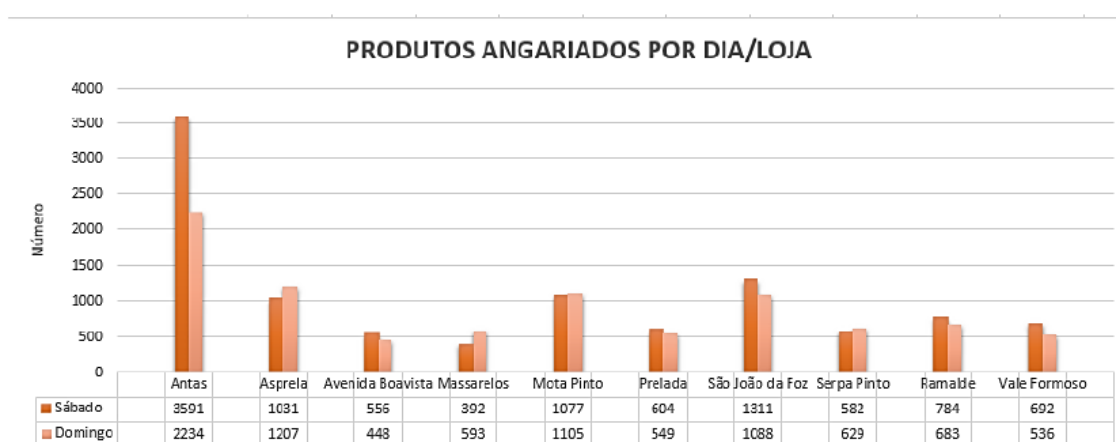


Tabela 2 – Total de produtos angariados nas diferentes lojas, por dia

Apesar de ter sido a primeira vez que organizei e participei numa iniciativa destas, na minha perspetiva foi uma Ação produtiva em termos de produtos angariados e também relativamente às presenças nos turnos das lojas, uma vez que dos voluntários que se tinham comprometido, menos de uma dezena avisou antecipadamente que tinham surgido imprevistos e não iriam poder comparecer e apenas um turno ficou temporariamente comprometido (aquele em que posteriormente eu participei). De forma geral, foi uma atividade produtiva, interessante, que mostrou que tanto o contacto individual para com os voluntários, como o trabalho em equipa produzem maiores e melhores resultados. Foram dias cansativos, pela organização e gestão exigente que é necessário, contudo, são ambientes que permitem muitas aprendizagens e prática de características essenciais a quem trabalha e/ou é voluntário, principalmente em instituições de carácter humanitário como a Cruz Vermelha. Isto é, organização, gestão, escuta ativa, trabalho em equipa, entre outras [**apêndice 2.8** - N.T.: 27 de outubro].

No final do mês de março 2020 iria ajudar a organizar, preparar e participar na primeira Ação de Recolha de Alimentos deste ano, tendo até pedido o prolongamento do protocolo de estágio, contudo, ambos foram adiados, dado o surgimento da pandemia mundial devido ao Covid-19, que obrigou ao cancelamento de todo o tipo de atividades, principalmente aquelas que necessitavam de um grande número de pessoas.

Cabazes Alimentares

A ação de entrega de cabazes alimentares ocorre mensalmente e consiste na entrega de alimentos como, por exemplo, arroz, enlatados, massa, leite, cereais, iogurte, entre outros, a um representante de cada família que é apoiada pela Ação Social da CVP, neste caso, da Delegação do Porto. Cada família é avisada do dia e hora da entrega e, à medida que vão chegando, a pessoa que se encontra na receção da sede da DL.Porto regista a ordem de chegada dos mesmos e entrega um papel no qual estão descritos os alimentos e a quantidade que vai receber de cada, pois as porções dependem do número de pessoas no agregado de cada família e das condições da mesma. Na sede existe um pequeno armazém (diferente daquele que descrevi no tópico da atividade da Recolha de Alimentos), no qual se encontram os voluntários ou a Coordenadora da Ação Social, que vão ligando à pessoa da receção, no sentido de que a mesma comunique às pessoas para irem em direção ao mesmo, por ordem de chegada. À medida que vão entrando, entregam o papel com as quantidades e os sacos onde são colocados os alimentos a que têm direito. Antes do início do estágio, a entrega era essencialmente realizada pela Coordenadora e por um colaborador da instituição, contudo, desde que entrei na mesma, comecei a angariar voluntários para participarem nessas atividades.

Pelo que me tem dito, tem sido uma grande ajuda, isto porque acaba também por libertá-la [a Coordenadora] de modo a que ela possa resolver outros problemas do seu trabalho. Ademais, os voluntários também gostam de sentir que são procurados e úteis para a instituição que decidiram escolher para realizar voluntariado. Assim, tem estado sempre mais 2 ou 3 voluntários com o colaborador da instituição, a entregar os cabazes às famílias. [apêndice 2.13 - N.T.: 24 de janeiro]

Quando a Coordenadora me informa das datas seguintes de entrega de cabazes alimentares, a forma como procedo consiste na criação de um e-mail com os dias, horários, número máximo de voluntários necessários e local da entrega dos cabazes

(normalmente decorre sempre nas instalações da sede), enviando posteriormente para os voluntários JCV [apêndice 1.4]. Assim que começam a dar as suas disponibilidades, confirmo com os mesmos e reúno numa tabela as informações sobre esses voluntários, nomeadamente o nome completo, o número de identificação fiscal (NIF) e o contacto, os quais envio à Coordenadora para que guarde os contactos e proceda à ativação do seguro dos voluntários – “Sempre que um voluntário está presente em alguma atividade da CVP é necessário ativar o seguro para os mesmos, no caso de surgir algum imprevisto ou acidente.” [apêndice 2.12 - N.T.: 20 de janeiro].

No dia 24 de janeiro participei no turno da tarde de entrega dos cabazes, algo em que já queria ter participado, mas havia sempre o número de disponibilidades de voluntários suficientes, pelo que lhes dei prioridade. Contudo, naquele dia, era necessário mais uma pessoa e, ademais, nesse período esteve presente um voluntário que apenas comunica em inglês e era importante ajudar também nesse sentido, mediando o diálogo entre os presentes.

[...] Foram muitos os indivíduos que atendemos, sendo que a maioria vai acompanhado para que não carregue os sacos todos sozinhos [...] correu tudo bem, e ambos gostaram da experiência. É preciso também alguma coordenação e organização entre todos, para que também não haja erros e não falem ou sejam entregues em demasia determinados alimentos às famílias.
[apêndice 2.13 - N.T.: 24 de janeiro]

Formação Institucional

Desde o início do estágio que, além da supervisora, uma das pessoas que mais apoio, incentivo e ajuda me deu foi o antigo coordenador/gestor da Juventude e Voluntariado da DL.Porto, que está na instituição há vários anos e faz parte da Comissão Nacional da Juventude CVP. Fomos dialogando diversas vezes sobre o meu estágio e o facto de eu também querer realizar mais atividades e dar dinamismo àquela área, pelo que uma das propostas dele foi realizar a formação institucional para os voluntários – há muito tempo que não era realizada; e também era importante que eu tivesse essa formação e certificado. Não pude ser a formadora dessas Ações de Formação Institucional, uma vez que não fiz a formação pela Sede Nacional nem possuo o certificado para tal, sendo que na Delegação apenas existem três pessoas com as competências certificadas para o fazer: o antigo gestor e duas técnicas que se encontravam com baixa médica. Contudo, apesar

de não ser a formadora, a preparação e organização das sessões foram da minha responsabilidade, sendo depois o formador o antigo coordenador da Juventude e Voluntariado.

Logo após o almoço reuni com o antigo gestor acerca da proposta que o mesmo tinha feito sobre realizarmos na Delegação 2 formações: formação institucional e formação da juventude. Começamos por definir 2 datas e 2 horários para a primeira formação, o máximo de formandos por cada sessão, bem como o prazo de resposta dos voluntários, para mais tarde eu enviar um e-mail sobre a mesma. [apêndice 2.10 - N.T.: 30 de dezembro]

A formação institucional tem a duração de 4 horas e representa uma visita guiada pelos princípios, valores e regras da instituição, permitindo à pessoa voluntária ou colaboradora uma integração coerente, coesa e esclarecedora da entidade com a qual vai colaborar. Desse modo, é uma formação importante que faz parte do processo de integração como voluntário da Cruz Vermelha Portuguesa. No dia 2 de janeiro enviei um e-mail [apêndice 1.5] para os voluntários ativos (JCV e VAG) sobre a realização da formação e a importância de estarem presentes, dando a opção de escolherem entre 2 dias e 3 horários diferentes (sábado: manhã ou tarde, quarta: pós-laboral). Após o envio do e-mail, fui recebendo as confirmações e disponibilidades de cada voluntário, sendo que a partir do momento em que tinha mais de seis inscrições para cada turno, confirmava a cada um a sua presença.

Como referi, ocorreram três sessões de formação institucional: a primeira no dia 25 de janeiro (sábado) às 09h, a segunda no mesmo dia às 14h e, por fim, a última no dia 29 de janeiro (quarta-feira) às 18h45. Essas realizaram-se numa das salas de formação da sede da Delegação sendo que, no dia anterior à primeira sessão e juntamente com o formador, preparamos a sala e os documentos para que não surgissem imprevistos e estivesse tudo pronto quando os voluntários chegassem. Para a primeira sessão tinham confirmado 13 pessoas e compareceram 7, para a segunda tinham confirmado 15 e compareceram 11 e, para a terceira, tinham confirmado 14 e compareceram 8. Relativamente às sessões de



Figura 7 – Sala da Formação Institucional

sábado, das 10 pessoas que faltaram, 4 conseguiram avisar com alguma antecedência que tinham surgido imprevistos pessoais e não poderiam estar presentes, contudo, as restantes 6 não tentaram entrar em contacto connosco, nem antes nem depois. No que concerne à terceira sessão, que se realizou num dia diferente, eu e o formador decidimos antecipar-nos, isto é, tendo em conta o elevado número de faltas das sessões anteriores e o facto de as condições meteorológicas não estarem favoráveis naquele dia – chovia e ventava – chegámos à conclusão que o melhor seria contactar os voluntários que estavam confirmados para aquela sessão e ter a certeza se vinham ou não.

Inicialmente tinham confirmado 14 pessoas, mas no fim-de-semana 2 voluntários avisaram que surgiram imprevistos profissionais [...] Dos 12 que sobravam e para os quais liguei, apenas 8 confirmaram que realmente iriam estar presentes e os restantes 4 disseram-me que já não iriam conseguir, ora porque tinham surgido imprevistos, ora porque simplesmente se esqueceram e agora já não tinham condições para se dirigirem ao local. [apêndice 2.15 - N.T.: 29 de janeiro]

Esta situação da falta de aviso e de poucas confirmações foi algo que me afetou, uma vez que organizar este tipo de sessões ou outros eventos acarreta sempre algum esforço, muito trabalho e contamos com determinado número de pessoas que depois não comparecem. Ademais, também surge depois um constrangimento para com as pessoas que estão presentes, como no caso desta última sessão, em que contactei com todas 1 hora antes do início da sessão para confirmar a presença, como refleti na nota de terreno desse dia – “Depois surgem situações de constrangimento até para com as pessoas que estão presentes – ficamos descontentes com aqueles que não estão presentes, mas não podemos esquecer de valorizar aqueles que afirmaram vir e cumpriram, estando ali connosco.” [apêndice 2.15 - N.T.: 29 de janeiro]. Esta situação também me ajudou a crescer, no sentido de lidar com essa frustração e com a imprevisibilidade associada a esta área de trabalho.

Apesar do elevado número de faltas, tendo em conta o número de confirmações de participação, as sessões decorreram bem. Este tipo de formação não é o mais indicado e com o qual eu e o formador nos sentimos mais à vontade, pela elevada quantidade de “teoria” e história, contudo, é extremamente necessário para quem é voluntário e funcionário na instituição. Quando pertencemos a uma instituição é importante conhecer não só o seu presente, mas também o seu passado, pelo marco e influência que tem na atualidade e no modo de funcionamento de cada organização. No final de cada sessão, ajudei o formador a encerrar os processos das sessões de Formação Institucional,

confirmando os nomes das pessoas que estiveram presentes e enviando para a Sede, de modo a que emitissem os Certificados de Formação e reenviassem para a nossa Delegação. Posteriormente, quando os mesmos chegaram, pedi à Presidente da Delegação que assinasse cada um e informei os formandos que poderiam deslocar-se à receção da Sede da DL.Porto para levantar o seu certificado [**anexo II**].

Verifiquei que a maioria dos presentes eram voluntários que tinham começado comigo nas sessões de acolhimento de outubro, aliás, são aqueles que mais disponibilidade deram também em outras atividades. Dos 26 voluntários que estiveram presentes nas três sessões, 17 são voluntários que começaram na instituição com as sessões de acolhimento por mim organizadas em outubro. Nesse sentido, acho relevante transcrever a parte final da nota de terreno da segunda formação institucional, uma vez que aquilo que uma voluntária me confidenciou foi importante e impactante, principalmente pelo momento de alguma amargura que vivia pelo elevado número de faltas.

Uma das voluntárias no final da sessão estava a fazer-me algumas perguntas relativas a futuras atividades, às quais não pude responder com toda a certeza e expliquei-lhe a minha situação na instituição, isto é, que estou a realizar um estágio e não sei como será o futuro das mesmas e da minha presença ali. A voluntária, que apenas ingressou na instituição em outubro e que desde aí sempre contactou comigo referiu “espero mesmo que não te vás embora e que não deixes de entrar em contacto comigo e com os restantes voluntários, porque para mim foi graças a ti que criei e mantenho uma ligação com a instituição, é sempre contigo que falo e és tu que me ajudas e me chamas para as atividades. Gosto de ti e por isso espero mesmo que não vás embora. Sem ti não será a mesma coisa, por isso torço mesmo para que fiques”. São estas situações que me enchem o coração e fazem com que me sinta ainda mais realizada e feliz com o trabalho que tenho feito na instituição, é o reconhecimento daquilo que faço. [**apêndice 2.14** - N.T.: 25 de janeiro]

Outras atividades

As atividades anteriormente descritas foram aquelas que organizei que tiveram maior impacto, tanto para mim como para a instituição e para os voluntários. Contudo, estive também presente noutras atividades e reuniões. Por exemplo, decorria apenas o meu terceiro dia de estágio e acompanhei a minha supervisora e a técnica responsável da Ação Social numa sessão de divulgação da CVP e da Ação de Recolha de Alimentos na FEUP (**figura8**).

Nesta sessão estiveram presentes outras Organizações ligadas ao voluntariado, contudo, a intervenção realizada pelas técnicas da CVP foi a mais interativa e dinâmica, uma vez que o modo como as técnicas dinamizaram a sessão permitiu que os estudantes que estavam presentes se sentissem envolvidos e incentivados a participar, motivando-os para o voluntariado. Foi notório um grande entusiasmo e interesse na sessão que, na minha perspetiva, muito se deveu à abordagem das técnicas da CVP., até porque nas sessões anteriores os estudantes não tiveram a mesma participação e atenção. [apêndice 2.2 - N.T.: 2 de outubro]



Figura 8 – Divulgação do voluntariado na FEUP

Na segunda semana de estágio participei também na Feira de Voluntariado do Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar (ICBAS), a pedido da supervisora e da presidente da DL.Porto. Inicialmente surgiram alguns constrangimentos, uma vez que outro membro da direção tinha pedido ao Serviço de Emergência que também estivesse presente no mesmo local, não havendo comunicação entre ambas as partes nessa decisão, como explico na seguinte nota de terreno:

A supervisora informou-me que a presidente lhe pediu que fôssemos ao Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar (ICBAS) participar numa Feira de Voluntariado que iria decorrer no horário de almoço da faculdade mencionada. Já passava das 11h quando preparamos os documentos e materiais necessários para levar para a referida feira de voluntariado e, no momento em que fomos pedir um carro para nos dirigirmos ao ICBAS, apercebemo-nos que o Serviço de Emergência também tinha sido encarregue de marcar presença na referida Feira de Voluntariado. Gerou-se alguma confusão e constrangimento, uma vez que nenhum dos departamentos sabia que o outro também iria estar presente, o que dava um total de cerca de 6

peçoas para um espaço tão reduzido e um curto período de Feira. Seria importante ter uma pessoa responsável por manter a ligação entre os diferentes departamentos, não só porque manteria uma ligação e interligação entre os mesmos, proporcionando colaboração e evitando desentendimentos, como o decorrido na saída para o ICBAS, uma vez que diferentes membros da direção contactaram diferentes departamentos, não havendo a necessidade de tanta gente a representar a Delegação do Porto da CVP. Por fim, a decisão foi ir um responsável de cada uma das áreas, tendo ido eu e uma voluntária da Emergência experiente. [apêndice 2.4 - N.T.: 08 de outubro]

Depois da situação resolvida e de conseguirmos chegar à hora marcada, montamos a banca (**figuras 9 e 10**) com os manequins da emergência, a toalha com o símbolo da Cruz Vermelha Portuguesa, vários panfletos e fichas de inscrição de voluntariado – tanto da Juventude como da Emergência. Fomos conversando com vários estudantes que se dirigiam a nós, no sentido de conhecer melhor as atividades da Delegação e sete pessoas inscreveram-se no voluntariado.



Figura 9 – Banca da CVP no ICBAS (1)



Figura 10 – Banca da CVP no ICBAS (2)

Pontualmente, quando era necessário ajudava a supervisora – e, posteriormente, a pessoa que a substituiu enquanto esteve com baixa médica – na preparação das salas ou materiais das formações que decorriam na Sede, no âmbito dos cursos do Centro de Formação. Ademais, quando se realizou a Festa de Natal para as crianças das famílias que a Ação Social apoia, também me voluntariei para ajudar na limpeza, montagem, decoração do espaço e durante a própria celebração, que decorreu no Auditório da Junta de Freguesia de Paranhos. Nessa festa é entregue a cada criança um presente, sendo que

esses são resultado das doações das empresas de brinquedos à CVP. Quando começa a aproximar a época natalícia, os pedidos de atividades de voluntariado aumentam substancialmente e, um desses pedidos era de uma funcionária de um empresa que questionava se a mesma e mais duas colegas poderiam ajudar em alguma atividade ainda antes do Natal, ao qual a técnica da Ação Social sugeriu que ajudassem a embrulhar os presentes anteriormente referidos – as mesmas assentiram e três dias depois realizou-se a atividade (**figuras 11 e 12**).

[...] contactei a técnica., que me explicou como proceder, uma vez que tinha de ter em atenção que as crianças não recebem todas o mesmo presente, visto que não existem presentes iguais e divergem consoante as idades. [...] Eu procurava as prendas para as respetivas crianças, elas embrulhavam e eu identificava as prendas com o nome das crianças e os processos das famílias a que pertenciam, de forma a que a técnica da Ação Social identificasse as crianças mais rapidamente durante a festa. [...] As voluntárias gostaram bastante e informaram da disponibilidade para atividades posteriores. [apêndice 2.9 - N.T.: 12 de dezembro]



Figura 11 – Presentes das crianças CVP



Figura 12 – Voluntárias no final da atividade

Em meados de novembro preparei e enviei um e-mail para os diferentes serviços/valências da Delegação [**apêndice 1.6**], de modo a perceber a necessidade de voluntários para cada e, posteriormente, enviar para os voluntários ativos e propor-lhes a participação nessas tarefas. Enviei para o Centro Infantil de Valbom (CIV), o Centro de Dia do Bom Pastor, a Ação Social, o Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), o Centro de Formação, a Emergência e o Secretariado da Direção, sendo que assim que obtive todas as respostas, elaborei uma tabela com todas as necessidades e enviei para a direção para aprovação antes de propor aos voluntários. Mais de um mês depois, ainda não tinha recebido qualquer resposta, pelo que fui confrontada com uma situação que me deixou constrangida, uma vez que uma das responsáveis de um dos serviços me questionou sobre os voluntários disponíveis para as tarefas que descreveu como necessárias e não tinha recebido a minha resposta.

Esta situação deixou-me uma vez mais constrangida pelo facto de que a responsabilidade, por um lado, é minha, mas por outro, não. Isto é, eu pedi com urgência aos diferentes serviços que me informassem sobre as suas necessidades de voluntários para ajudar em diferentes tarefas e com alguma pressão eles o fizeram. [...]. Contudo, foi uma tarefa que eu não me esqueci e só ainda não tenho voluntários pelo facto de que preciso primeiro da confirmação e do aval dos membros da direção para posteriormente enviar aos voluntários. [**apêndice 2.11** - N.T.: 07 de janeiro]

Comentei o sucedido com a supervisora e, posteriormente, relembramos a direção. Pouco tempo depois deram o aval e enviei o e-mail com as diferentes atividades aos voluntários. Foram comunicando as suas disponibilidades, contudo, foram atividades que infelizmente ficaram por realizar, dado o surgimento do Covid-19.

Em meados de janeiro, a supervisora reencaminhou-me e propôs-me realizar uma candidatura ao Programa “+Ajuda” do Lidl, aconselhando-me a ler os objetivos, termos e condições do mesmo. Eu aceitei a proposta e partilhei com ela as minhas ideias, pois, mesmo que não conseguíssemos estar entre os vencedores do programa e conseguir o financiamento, era uma oportunidade para mim de realizar uma candidatura, um projeto. Numa junção de ideias que tivemos resultou um projeto para as crianças das famílias da CVP terem umas férias escolares diferentes: “O projeto “Cruzamento de Saberes – Férias CVP” tem como objetivo permitir que as crianças, entre os 6 e os 12 anos, de famílias carenciadas apoiadas pela Delegação do Porto da Cruz Vermelha Portuguesa (CVP) e de entidades parceiras possam usufruir de umas férias diferentes, ocupando os tempos livres

com atividades lúdico-pedagógicas e distintas, sem custos associados – algo que nem sempre é possível dada a carência financeira familiar. Nesse sentido, constitui-se como uma oportunidade para as crianças vivenciarem momentos distintos.”¹⁹. Infelizmente não avançou para a fase seguinte, sendo que o surgimento da pandemia derivada da doença do coronavírus também não facilitou o mesmo, mas a apreciação geral que faço é positiva, pois permitiu-me fazer algo diferente do que estou habituada e estar em contacto com a criação e a resposta a formulários de projetos – que será um dos meus projetos profissionais futuros (concorrer a projetos de intervenção comunitária).

A última atividade em que participei no âmbito do meu estágio foi o Encontro Nacional da Juventude Cruz Vermelha 2020 (ENJCV2020), que se realizou de 28 de fevereiro a 1 de março, em Chaves. Quando o representante nacional da Juventude comunicou sobre a abertura do prazo de inscrições para o Encontro, fiquei de imediato entusiasmada e com vontade em participar, pelo que conversei com a minha supervisora e o antigo coordenador e ambos concordaram que seria importante ter alguém em representação da Delegação, seria uma excelente oportunidade para mim e, ademais, uma das atividades do Encontro seria uma formação sobre Gestão de Voluntariado. A coordenadora da direção do departamento da Juventude confirmou que poderia inscrever-me, bem como a mais dois voluntários. Posteriormente, informei os voluntários JCV sobre a realização deste Encontro e criei um formulário de inscrição – houve três voluntários que demonstraram interesse, mas apenas foram dois, uma vez que uma já tinha participado em edições anteriores e apenas poderiam ir mais dois voluntários comigo.

O Encontro Nacional da JCV ocorre uma vez por ano, sendo um momento importante de capacitação e partilha de experiências e práticas de todas as E.L. da CVP, uma vez que se inscrevem os representantes da Juventude de quase todas as E.L. existentes em Portugal, fazendo-se acompanhar de alguns voluntários das mesmas. Este ano, o mote do ENJCV foi “O Futuro é Agora!”, no sentido de mostrar a importância de que os jovens não são apenas o futuro, também são o presente e estão preparados e disponíveis para os desafios das comunidades locais. Ademais, também decorreram as eleições para a nova Comissão Nacional de Juventude da CVP, na qual eu exerci o meu poder de voto enquanto representante da Delegação do Porto. No ficheiro enviado pelo

¹⁹ Retirado da Candidatura ao Projeto “+Ajuda”, do Lidl, elaborado em fevereiro 2020

representante nacional onde era descrito o programa do ENJCV, as condições do alojamento, entre outras, estavam descritos os seguintes objetivos específicos deste Encontro:

- a) Eleição dos/as 5 membros que irão compor a Comissão Nacional de Juventude da Cruz Vermelha Portuguesa;
- b) Transmissão de conhecimentos e ferramentas da área da juventude, assim como da gestão de voluntariado jovem;
- c) Promover a criação e desenvolvimento de Áreas Locais da Juventude para captação e envolvimento de jovens nas atividades desenvolvidas;
- d) Promover a comunicação em rede;
- e) Proporcionar a partilha de experiências e boas práticas;
- f) Definir orientações futuras para o trabalho da JCV.

O Encontro começou numa sexta-feira ao final da tarde, sendo que nesse dia, depois de todos se instalarem nas camaratas do Regime de Infância nº19 de Chaves, decorreu um jantar partilhado em que cada E.L. levou algo típico da sua região e, depois de algum diálogo entre todos, decorreu a Sessão de Abertura oficial. Uma sessão bastante dinâmica, com jogos de quebra-gelo e de incentivo à comunicação e trabalho em equipa, o que deixou todos os presentes motivados desde início. No dia seguinte, a parte da manhã consistiu na apresentação dos candidatos à Comissão Nacional aos presentes e a explicação do procedimento eleitoral, e a parte da tarde foi ocupada pela Formação de Gestão de Voluntariado Jovem (**figura13**). Esta formação foi sobejamente relevante e importante para mim, uma vez que foram refletidas várias questões e angústias associadas à prática e à gestão de voluntariado com as quais já tinha sido confrontada desde o início do estágio. Ademais, pelas dinâmicas que foram propostas pelo formador, também foi possível haver essa partilha com outros responsáveis da Juventude e foram surgindo algumas ideias novas que seriam interessantes para implementar na DL.Porto. Durante o final da tarde e noite desse dia, aproveitamos para conhecer um pouco melhor a cidade de Chaves e as suas atratividades, durante uma visita guiada. No último dia do ENJCV decorreram as eleições anteriormente referidas e uma sessão de orientações futuras para a JCV, reflexões finais sobre o ENJCV2020 e sugestões para o próximo Encontro. Foi

um fim-de-semana marcante não só a nível profissional como a nível pessoal, pelas formações proporcionadas, pela partilha de opiniões e de atividades desenvolvidas, bem como conhecer novas pessoas, com pensamentos e ideias diferentes mas interessantes, culminando numa melhor integração neste movimento que é a CVP e a Juventude (figura14).

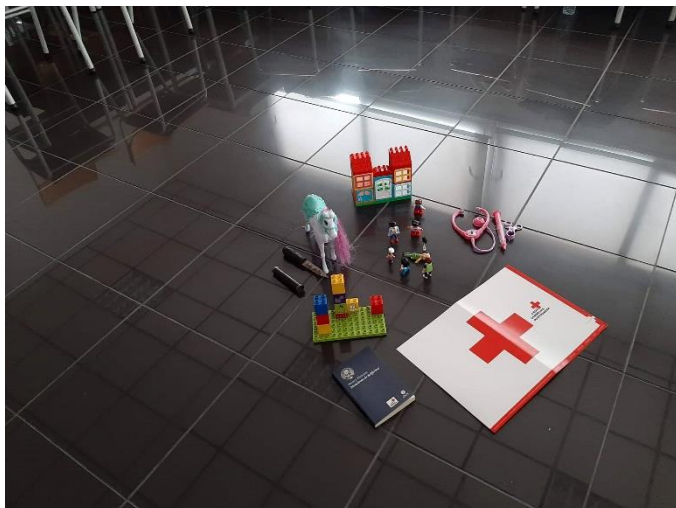


Figura 13 – Momento na formação de Gestão do Voluntariado



Figura 14 – Participantes do ENJCV2020

Como fui referindo, mantive um contacto relativamente regular com os voluntários da DL.Porto, não só através do correio eletrónico, chamadas telefónicas, como também presencial. Alguns voluntários dirigiam-se à Sede da Delegação no sentido de tirar dúvidas sobre alguma atividade, para participar nas mesmas e/ou nas formações, aproveitando também para desabafar sobre algumas situações marcantes ou para conversar, ter um pouco de companhia. Ao longo do estágio tive várias situações que me

marcaram. Uma delas foi o desabafo da mãe de um novo voluntário, que é menor de idade, sendo que a mesma tinha ido ao meu encontro para assinar a autorização do filho como voluntário e aproveitou para falar um pouco do rapaz e da importância que uma atividade de voluntariado iria ter na vida dele, pois iria conviver com outras pessoas e não estaria sempre em casa, sozinho. Lembro-me muitas vezes dessa conversa e desse voluntário e fico um pouco angustiada pelo facto da frequência das atividades ter diminuído e, com o Covid-19 e o término do estágio, não estarem a ser realizadas quaisquer atividades. Uma outra voluntária que me marcou foi uma senhora de 81 anos com um espírito jovem e muito dinâmico, sendo a pessoa com mais idade que participou na Ação de Recolha de Alimentos e que, de vez em quando, se dirigia à Sede para falar um pouco connosco.

Este estágio foi muito gratificante e com muita aprendizagem para o meu processo profissional e pessoal, pela responsabilidade exigida em cada tarefa, o facto de representar a maior instituição humanitária mundial e pela diversidade e heterogeneidade de pessoas com quem contactei. As minhas expectativas foram superadas desde o primeiro dia e o meu trabalho ia sendo reconhecido e valorizado, comprovando-se pela autonomia e esperança que depositavam em mim a cada momento.

Capítulo IV:

Reflexão teórico-crítica sobre o observado e a prática

Este capítulo resulta da análise dos diferentes momentos vivenciados no estágio – potencialidades e constrangimentos – e das reflexões que deles emergiram. Dessas reflexões ressaltam pontos positivos e menos positivos, sobre os quais reflito e tento perspetivar formas de potenciar o melhoramento desses aspetos, tendo em consideração a bibliografia consultada, a minha experiência de formação em Ciências da Educação e a partilha do trabalho que é realizado em outras Estruturas Locais da CVP.

4.1 As mudanças na instituição e as consequências na valência de estágio

Como referi no capítulo anterior, uma das primeiras necessidades e mudanças urgentes na área da Juventude e Voluntariado da Delegação do Porto da CVP (DL.Porto) respeita à promoção e visibilidade da mesma. Esta Estrutura Local (E.L.) tem sido alvo de várias mudanças e reestruturações, desde trocas de Direção, à junção e posterior separação com a DL.Matosinhos, pelo que essa instabilidade tem influenciado a dinâmica da instituição, tendo sido algumas valências mais afetadas que outras. Relativamente à Juventude e Voluntariado – valência na qual estive integrada durante o estágio – essa foi uma das mais afetadas, nomeadamente pelo facto de não ter um responsável ou gestor fixo e remunerado. Os últimos responsáveis que estiveram nessa posição eram voluntários que aceitaram assumir o cargo, contudo, quando encontraram um ofício remunerado, não conseguiram conciliar as duas funções. A coordenadora da Juventude e Voluntariado da DL.Porto é a técnica que foi a minha supervisora local, contudo, ela também assume a função de coordenadora e única funcionária no Centro de Formação – uma outra valência da DL.Porto e que exige muito trabalho e dedicação. Após o último gestor ter percebido que não conseguiria manter as duas atividades profissionais (o seu trabalho remunerado e a gestão voluntária da JCV e voluntariado da DL.Porto), a minha supervisora ficou novamente sozinha com a responsabilidade pelo serviço, contudo, sendo a única trabalhadora, é muito difícil conciliar duas áreas tão importantes ao mesmo tempo. O facto de não haver uma pessoa responsável que se dedique exclusivamente à área da Juventude e Voluntariado, tem como consequências a quebra de atividade da área, a acumulação de e-mails e outros contactos por responder, a ausência de propostas de atividades no domínio do voluntariado, o descontentamento dos voluntários, a perda

generalizada de destaque da área no seio da comunidade local, com repercussões para a instituição a nível local e nacional, bem como na desmotivação dos voluntários.

O voluntariado é a essência da Cruz Vermelha, uma vez que foi um ato voluntário o momento fundador da mesma e é nesse sentido que se constitui como a base da intervenção com a comunidade em que se insere: “A Cruz Vermelha Portuguesa (...) é uma instituição humanitária não governamental, de carácter voluntário e de interesse público [...]” (Artigo 3º - 1 - DL nº281/2007: 5067). Ora, sendo a base de um movimento, de uma instituição, seria suposto haver um foco para esse tipo de atividade. Tanto antes de iniciar o estágio, como durante o mesmo, percebi que há a vontade e a necessidade de criar e manter esse foco, quer pela importância do voluntariado para a instituição humanitária que se consagra, quer pela necessidade de ajuda e apoio que as pessoas voluntárias podem levar para os diferentes serviços da Delegação.

Como referi, a DL.Porto não apresenta um responsável fixo pela área da Juventude e Voluntariado e, por isso, os voluntários existentes não são contactados, ou apenas o são em momentos pontuais, como as Ações de Recolha de Alimentos, não lhes sendo dada a possibilidade de participarem em atividades regulares, fixas e contínuas. As mudanças que ocorrem na instituição nem sempre são partilhadas com todos os voluntários, o que resulta num sentimento por parte dos voluntários de insatisfação e desmotivação, pois o facto de não serem contactados nem saberem o que está a acontecer faz com que não se sintam importantes ou necessários para a instituição e que não mostrem disponibilidade num próximo contacto. “O que determina a satisfação, num trabalho baseado na dádiva social, é a qualidade do trabalho que o voluntário recebe e a forma como ele é tratado pelos coordenadores da organização.” (Neves, 2010: 36).

Durante o estágio, algumas pessoas associadas à instituição foram partilhando essa questão comigo, uma vez que a falta de contacto com os voluntários existentes resulta na falta de apoio e de voluntários nas valências da DL.Porto. Assim que iniciei o estágio, uma vez que me foi dada a oportunidade de trabalhar nesta área carenciada, as mudanças começaram a surgir e, principalmente no serviço relativo à Ação Social, a presença de voluntários aumentou consideravelmente, sendo a própria técnica dessa valência a partilhar essa boa notícia comigo. Com o aproximar do término do meu estágio, a mesma comentou algumas das necessidades e incertezas que tem sentido no seu serviço quanto ao futuro, principalmente porque iria voltar a deixar de ter o apoio fixo da área do

Voluntariado – pois sem uma pessoa disponível a tempo inteiro para gerir a área, esse apoio constante não é possível. Como referi no discorrer deste relatório, a área com a qual mais interagi foi a da Ação Social, uma vez que é aquela que mais necessita e tem atividades para voluntários²⁰, pelo que, como a técnica responsável comentou comigo, parece ser sua opinião que, desde que iniciei o estágio, tenho sido uma ajuda fundamental e a presença de voluntários na DL.Porto aumentou significativamente.

[...] desabafou um pouco sobre a diferença que tem sentido desde a minha presença, que tem conhecido cada vez mais voluntários e tem sentido a delegação mais dinâmica pela presença dos mesmos. E só me questionava “E depois? Como vai ser quando terminares o teu estágio? Quem vai comunicar com os voluntários? É preciso alguém com presença frequente, diária, para o fazer! E eu já alertei [...] para isso e para a diferença que faz ter alguém como tu aqui. [apêndice 2.12 - N.T.: 20 de janeiro]

Com efeito, tenho consciência de que a minha colaboração foi fundamental, que fui uma presença quase diária na Delegação, que fui disponível e responsável. Assumi, praticamente em exclusividade a tarefa de contacto com os voluntários, bem como de dar-lhes a possibilidade de participar em atividades de forma regular. Esse facto não só estimulou os voluntários como incentivou a participação de outros, pois existe uma pessoa cuja responsabilidade é focada apenas naquela área, na promoção da mesma, na criação de atividades de voluntariado, o que funciona como um rosto da instituição, um elo que faz a ligação entre esta e os voluntários – “[...] uma gestão planificada é benéfica quer para as organizações quer para os voluntários, na medida em que representa uma relação de compromisso assumida por ambas as partes.” (Marcos & Amador, 2014: 206).

Além da partilha e reflexão da técnica da Ação Social comigo, uma outra partilha e facto que constatei no início do estágio diz respeito ao Centro Infantil de Valbom. No que concerne a essa valência, a falta e necessidade de voluntários é bem visível: no dia em que conheci o local, estava na hora do almoço dos bebés e cada funcionário era responsável por cerca de quatro a cinco bebés, o que é uma tarefa árdua. Nesta situação, bem como nas idas à natação – como comentou a técnica responsável – seria importante ter voluntários a ajudar, pois são muitas crianças para poucos funcionários. Relativamente a esta valência, não   são o facto de haver poucos voluntários devido à falta de contacto que resulta nessa carência, mas também a sua localiza o. Apesar de ser da responsabilidade da Delega o do Porto, o CIV localiza-se em Gondomar e uma vez que

²⁰ A valência da EST (Equipa de Socorro e Transporte) também é composta maioritariamente por voluntários, contudo, esses têm um processo de recruta específico, aparte da valência da Juventude e Voluntariado.

a maioria dos voluntários desta E.L. reside no Porto e não há meios de transporte suficientes e práticos com destino à localização do CIV, apesar de ser das valências que recebe mais pedidos para colaborar, resulta em menor participação.

Além daquilo que as técnicas partilhavam comigo relativamente à desmotivação e falta de adesão dos voluntários, também fui confrontada e vivenciei diretamente essa falta de disponibilidade aquando da tentativa de contacto para as ações que desenvolvi e organizei, como por exemplo, a formação institucional, a ação de recolha de alimentos, a entrega de cabazes e o e-mail enviado sobre a reestruturação e manutenção dos mesmos no voluntariado. Foi também nesse sentido que o envio do e-mail relativo à reestruturação e manutenção dos voluntários já existentes surgiu em diálogo com a supervisora, depois de concluir que existia uma lista com muitos voluntários, comparado ao número de respostas que obtínhamos quando tentávamos o contacto com os mesmos. Com essa tarefa concluí que alguns não respondem porque não podem participar na atividade proposta e são da opinião de que é melhor não responder do que responder negativamente (o que não traduz a necessidade na realidade), ou então pelo motivo de que como muitas vezes contactam e não têm resposta, sentem-se desiludidos e tentam agir em conformidade com o que sentem. Quando foi no momento da organização das sessões de acolhimento, fui também confrontada com algum descontentamento por parte de algumas pessoas interessadas em realizar voluntariado, visto que já tinham tentado entrar em contacto e começar a participar em atividades há vários meses e sem qualquer *feedback*, ou apenas com a resposta de que estaria para breve. Assim, ressalta uma vez mais a importância da necessidade de um gestor de voluntariado fixo que esteja disponível para esses contactos regulares com as pessoas que tentam contactar a instituição.

Contudo, a situação foi um pouco diferente da anterior e da organização da recolha de alimentos, uma vez que as pessoas mantinham o interesse em tornarem-se voluntárias, em darem uma nova oportunidade à instituição – como algumas me confidenciaram – e outras nem tinham consciência da situação da demora, uma vez que tinham realizado o pedido nas semanas prévias. No entanto, é importante partilhar uma situação específica que ocorreu no início do mês de fevereiro, em que uma pessoa interessada em realizar voluntariado se dirigiu à sede da Delegação e pediu para falar comigo. Expressou o seu descontentamento por ter mostrado interesse no voluntariado em outubro e quase cinco meses depois ainda não ter sido contactada. Uma vez mais tive de ter uma postura de mediadora, escuta ativa e, com sinceridade, explicar as condições em que me encontrava

na instituição – infelizmente a pessoa tinha contactado a DL.Porto após as sessões de acolhimento e não havia previsão de quando seria possível integrar mais voluntários. A pessoa em questão não ficou satisfeita, como era de prever, pelo que comentou “Parece que tenho de implorar para fazer voluntariado com vocês”. Para mim, este comentário teve o efeito de uma bomba a explodir, pois, se por um lado não poderia fazer nada para alterar a situação e tentar mostrar que esse não é o sentido do voluntariado na DL.Porto, por outro lado, essa é a ideia que transparece para quem não tem conhecimento da situação e das dificuldades da área com as mudanças que têm ocorrido.

Quando decorreram as sessões de acolhimento, a DL.Porto conquistou mais 35 voluntários, o que provocou uma revolução na adesão às atividades e na motivação em criar mais. Nessas sessões um dos objetivos prendia-se com perceber as motivações para a prática de voluntariado das pessoas presentes, bem como momentos marcantes das suas vidas, o que permite conhecer melhor as pessoas com as quais contactamos – seria importante ter a oportunidade e disponibilidade de proceder de igual forma, ou de forma mais aprofundada com os voluntários ativos.

Quanto melhor uma organização conhecer os seus voluntários, mais poderá ir de encontro às necessidades e expectativas desses mesmos indivíduos. Por isso, compreender as motivações que podem levar um indivíduo a doar o seu tempo a uma determinada organização e a manter-se nessa mesma organização é matéria relevante na gestão das ONG. (Ferreira et al, 2008: 45)

Uma vez que são voluntários novos, que estão a iniciar o seu percurso no voluntariado, o entusiasmo e a expectativa ainda são elevados e isso foi notório nas atividades decorridas após as sessões: tanto na Ação de Recolha de Alimentos, como na Formação Institucional estiveram presentes quase tantos ou até mais voluntários novos do que aqueles que já colaboravam com a instituição antes do início do meu estágio. Ademais, uma vez que um dos focos do estágio era a ligação e o contacto com as pessoas voluntárias, e a respetiva valência da DL.Porto, tinha a oportunidade, o tempo e a disponibilidade para contactar as pessoas individual e diretamente. Desse modo, aquando da organização das atividades já referidas, nas quais enviava e-mails diretamente à pessoa ou a contactava via telemóvel, foi possível perceber que quanto mais individual e pessoal for o contacto, mais as pessoas participam. Interessante o facto de que, por exemplo, algumas pessoas inicialmente não respondiam ao e-mail enviado, mas após uma ou duas chamadas telefónicas (e individuais) demonstravam interesse em participar, davam disponibilidade e algumas até sugeriram a participação a amigos e familiares.

4.2 A importância de um gestor de voluntariado

Pelas várias situações descritas anteriormente, a integração de um responsável fixo na área da Juventude e Voluntariado da DL.Porto seria estritamente essencial e diferenciadora. É importante que as instituições ou organizações de eventos se preocupem com a gestão do voluntariado, uma vez que quando isso se sucede, não só os voluntários usufruem de uma boa experiência e passagem pelas etapas todas do ciclo de voluntário, como também uma boa gestão conduz a maior interesse de colaboração, melhores resultados e maior visibilidade. Como referem Marcos & Amador (2014), uma boa gestão potencia o funcionamento da instituição e diminui a taxa de desvinculação do voluntariado na mesma. A “[...] desvinculação do voluntário, como de qualquer outro recurso humano, pode ser encarada como o custo de perda de um recurso que foi recrutado, acolhido e formado pela organização” (Marcos & Amador, 2014: 205), sendo que a existência de um ou mais funcionários responsáveis pela manutenção da motivação dos voluntários, diminui esse risco. Ademais, além do recrutamento, integração e motivação dos voluntários na e para com a instituição, bem como a promoção de uma equipa coesa e comunicativa, as pessoas responsáveis – ou gestores de voluntariado – têm também como função a criação e dinamização de ações de formação para a sua equipa de voluntários – tendo em conta as necessidades da comunidade local e as atividades em que se vão inserir.

O processo formativo é [...] uma via que permite ao voluntário conhecer, confrontar e melhorar o papel que desempenha, bem como adquirir novas competências e articulá-las com as necessidades da organização e com as suas expectativas. No entanto, destacamos, neste domínio, a resistência por parte de algumas organizações em investir na gestão de recursos humanos voluntários, nomeadamente em ações formativas. (Cunningham, 1999; Davister, 2006, cit in Marcos & Amador, 2014: 208)

Uma outra tarefa importante que seria da responsabilidade de um gestor de voluntariado – e que refleti juntamente com o anterior responsável pela valência em que estive – prende-se com a elaboração formal de fichas de presença nas atividades e de criar/estruturar documentos oficiais sobre as atividades. Isto é, com as etapas, objetivos e tarefas bem definidos para que os voluntários pudessem ter acesso a esses programas e perceberem melhor os objetivos da Juventude e Voluntariado com cada atividade. Relativamente à referência às fichas de presença, essa necessidade prende-se com a organização e controle da participação de cada voluntário nas atividades a decorrer, pelo

que teríamos acesso a qualquer momento de quem participou e em qual atividade e, caso alguém nos pedisse uma declaração de participação (como acontece regularmente), teríamos sempre essa informação atualizada e acessível.

Ademais, uma vez que um dos objetivos se prende com a visibilidade da área da Juventude e Voluntariado, uma forma de potenciar essa finalidade seria a criação de redes sociais para esta valência e um grupo que pudesse reunir os voluntários ativos desta E.L., de modo a nutrir a ligação entre eles e a instituição. As redes sociais desempenham cada vez mais um papel sobejamente relevante no dia-a-dia dos indivíduos, especificamente dos mais jovens, sendo também progressivamente vistas como meios de informação e partilha de acontecimentos.

4.3 A Juventude e a sua importância na Intervenção Comunitária

A Juventude é um dos ramos mais fortes do voluntariado, tendo um papel relevante pela importância que os jovens têm na sociedade e no seio das suas comunidades, no exercício de uma cidadania ativa e de resposta aos desafios humanitários da atualidade. Dessa forma, é preciso fomentar os espaços favoráveis e o sentido de pertença à instituição, através da promoção de atividades de forma regular. As pessoas que contactam a DL.Porto no sentido de realizarem voluntariado são, essencialmente, recém-reformados e jovens. Os primeiros porque entraram numa fase nova da vida, na qual já não se encontram empregados, têm mais tempo disponível e decidem aproveitá-lo ajudando o outro, normalmente com os seus saberes profissionais. Relativamente aos jovens, estes ocupam um maior lugar no seio da instituição e as motivações são diversas, desde a motivação altruísta e/ou o ganho de experiência na sua formação, à necessidade de mudança, de conhecer pessoas novas e de escutar quem mais precisa.

O crescimento de políticas de voluntariado reconhece e confirma o grande potencial do envolvimento de jovens nas suas comunidades e, por isso, não é de todo surpreendente que atualmente se assista a uma valorização de novas formas de participação como o voluntariado. (Jardim & Silva, 2016: 75)

A participação destes tem sido cada vez mais valorizada e necessária, sendo que no seio da CVP é notória a progressão da Juventude Cruz Vermelha a nível nacional e internacional. Os diversos programas de Erasmus a nível da JCV – como é exemplo o Projeto “*Acting Local, Changing Global*” – têm ganho destaque, existindo cada vez mais jovens interessados em mudarem-se para outros países, no sentido de realizarem voluntariado noutra Sociedade Nacional do movimento CV. Ademais, não só existem esses programas como também contactei com imigrantes e estudantes internacionais a viver atualmente no nosso país e que demonstram interesse e participam nas atividades existentes, o que contraria a perspetiva refletida na seguinte citação, que afirma que os imigrantes do estudo em questão são da opinião que realizarem voluntariado no país estrangeiro é inapropriado: “Muitos membros de grupos minoritários que são recém-chegados ao país consideram a ideia de fazer trabalho voluntário para estrangeiros “inadequada””.²¹ (Sundeen et al., 2007, cit in Wilson, 2012: 185). Contudo, é importante que o gestor de voluntariado e/ou outros colaboradores tenham algum domínio de línguas

²¹ Citação original: “Many minority group members are recent arrivals in the country and find the idea of doing volunteer work for strangers “inappropriate” (Sundeen et al., 2007, cit in Wilson, 2012: 185)

estrangeiras, nomeadamente o inglês, de modo a não provocar situações constrangedoras e a facilitar a integração e inclusão de todos, essencialmente tendo em consideração os imigrantes, aqueles que não dominam a língua portuguesa.

A juventude da atualidade, quer pela idade que representa, quer pela época histórica em que vive, é composta por pessoas com menor medo de arriscar, com maior vontade de mudar, como um espaço de construção e de questionamento dos modelos políticos (Augusto, 2008). Por isso, representa um papel fulcral no voluntariado, essencialmente, social. Assim como a juventude, também o Voluntariado se assume como uma das

[...] forças de transformação social, como meio de participação cívica dos cidadãos, como um espaço onde a sociedade civil dá voz aos seus anseios e expressa a sua vontade de mudança em prol dos mais desfavorecidos, dos mais desprotegidos e excluídos socialmente. (Fernandes & Mourão, 2012: 49)

4.4 Voluntariado: Instrumentalização vs Altruísmo

No decorrer do estágio estive em contacto com pessoas que me permitiram ver dois lados do voluntariado. Por um lado, aquele que me leva a concluir que cada vez mais começa a surgir uma perspetiva de quase comercialização/instrumentalização do voluntariado, pelo facto de que algumas das motivações das pessoas que me contactaram para iniciar voluntariado ou realizar alguma tarefa pontual se prendiam com o banco de horas de voluntariado que se encontra reportado como um dever no contrato de trabalho e nos projetos educativos das escolas. Fernandes & Mourão (2012) refletem sobre essa questão de que o voluntariado não é apenas uma das maiores potências da sociedade, mas começa a ser encarado como uma forma de reforçar a sua formação e atividade profissional. Vivenciei isto na DL.Porto, tanto pelo contacto de pessoas da mesma empresa que gostariam de participar numa atividade pontual, como pelas parcerias existentes com algumas instituições de ensino formal. Esta motivação para o voluntariado vai além da vontade genuína e autónoma, consagrando-se mais como um dever da pessoa em realizar alguma atividade voluntária, pois assim é estabelecido.

Essa motivação nem sempre retira o valor da vontade e da pro-atividade da pessoa, pelo contrário, pode ser apenas o mote para o início de uma parceria de voluntariado. Durante o estágio fui confrontada com essa situação, isto é, pessoas que começaram a realizar voluntariado através do seu trabalho ou projeto educativo escolar e, mais tarde, perceberam que é algo que os apaixona e que querem participar em atividades mais regulares. Por exemplo, a responsável do Projeto AGE da FEUP que contactou a Delegação no sentido de criar uma parceria entre ambas para a Ação de Recolha de Alimentos já conhecia essa atividade e a importância da mesma através daquele que fora um dos objetivos quando frequentou o ensino básico e secundário no CLIP – desta vez, contactou de forma autónoma. Contudo, também existe a situação das pessoas que efetivamente contactam a instituição para realizar voluntariado, apenas com a motivação de uma valorização no currículo, na carreira profissional e/ou na tentativa de que a participação como voluntária lhe dê a oportunidade de progredir dentro da instituição, tornando-se funcionária da mesma. Quando a motivação é esta, verifica-se que essas pessoas não se mostram tão disponíveis como outras e tendem a realizar voluntariado de forma mais pontual ao invés de atividades regulares, como reflete Wilson (2012), segundo Handy et al (2010):

Um estudo realizado com estudantes universitários em 12 países concluiu que aqueles que realizavam voluntariado motivados por fatores relacionados com a carreira profissional (uma motivação recorrente, mas não a mais citada) eram aqueles que estavam mais propensos em se envolverem em atividades de voluntariado pontuais [“episódicas”].²² (Handy et al., 2010, cit in Wilson, 2012: 181)

Ademais, verifiquei também que as pessoas que apenas estavam interessadas em aumentar a sua experiência para preencher o currículo, confrontando-se com a falta de atividades constantes, eram as primeiras a desistir do voluntariado na instituição.

Por outro lado, a grande maioria dos pedidos de voluntariado prende-se com questões altruístas, em que a motivação é apenas a de ajudar quem necessita, quando necessita. Como refere Sousa (2012), “Entenda-se o altruísmo, como a doação de tempo ou qualquer outro bem ou serviço que contribui para o bem-estar dos outros, realizado sem nenhuma obrigação nem esperança em obter algo de volta no futuro” (idem: 19). A época natalícia é a mais associada às ações solidárias, é aquela onde decorrem mais campanhas, mais atividades, onde os meios de comunicação mais salientam a ajuda humanitária. Essa divulgação mais vigorosa resulta num número ainda mais elevado de pedidos e de disponibilidade em participar em ações de voluntariado, quer seja a cuidar ou ouvir idosos, quer seja a embrulhar presentes, por exemplo.

Algo evidente nas pessoas que contactavam para realizar voluntariado, bem como naquelas que já pertenciam à Delegação era que não só queriam ajudar e apoiar a comunidade no que fosse necessário, como também utilizar as suas competências e capacidades nas áreas em que tinham mais à vontade e formação, propondo até algumas atividades e projetos, sem esperar algum retorno. Quer nas sessões de acolhimento, quer nas sessões de formação institucional, algo que as pessoas responsáveis pelas mesmas sempre incluem é uma parte dedicada a ouvir as motivações e as sugestões que os voluntários têm relativamente ao voluntariado na instituição. Dessa forma, emergem atividades coesas, diferentes e que vão ao encontro das necessidades da instituição e da comunidade local, assim como dos próprios voluntários, que podem oferecer ajuda e dinamizar atividades utilizando aquilo que os caracteriza, o que gostam de fazer e para o qual se sentem melhor qualificados. Um dos objetivos do voluntariado na CVP, e da

²² Citação original: “A study of college students in 12 countries found that those who were motivated by career considerations (a popular but not the most often cited motivation) were more likely to engage in “episodic” regular volunteer work” (Handy et al., 2010, cit in Wilson, 2012: 181).

própria JCV, prende-se com possibilitar ferramentas para que os voluntários se tornem líderes, que sejam capazes de ser autônomos, criativos e responsáveis. Esse objetivo também vai ao encontro da terceira fase do modelo do ciclo de vida do voluntário proposto por Beugen e refletido por Sousa (2012) – a fase madura: “[...] aquela onde os voluntários já estão integrados na organização e, conseguindo dar a sua contribuição máxima, se encontram já qualificados para assumir cargos de liderança.” (idem: 6). Desse modo, era importante que existissem meios suficientes na instituição que possibilitassem a criação de novas atividades, desencadeando novas oportunidades aos voluntários ativos – para isso, uma vez mais, ressalvo a relevância de um gestor fixo, a tempo inteiro, na instituição. “Cabe, então, à organização proporcionar os meios para o desenvolvimento do ciclo de vida do voluntário, na tentativa de elevar os seus níveis de retenção e continuar a beneficiar dos seus conhecimentos.” (idem, ibidem).

Bang & Ross (2009) trazem ainda a perspectiva diferencial entre os voluntários e os funcionários das instituições, ou seja, o sentido de compromisso e de ação que diverge entre ambos, e que, segundo os mesmos, é maior por parte dos voluntários, que tendem a comprometer-se mais com as instituições do que os próprios funcionários. Os voluntários, uma vez que não têm um contrato e um compromisso remuneratório, sentem-se mais livres para expressar aquilo que sentem quanto à organização e ao seu funcionamento, por exemplo, sendo mais sinceros e não tendo receio de arriscar em críticas construtivas. No que concerne aos funcionários, esse receio tende a ser um pouco mais elevado, na medida em que os seus rendimentos podem ser colocados em causa.

Cuskelly, McIntyre, and Boag (1998) indicaram que os voluntários tendem a comprometerem-se mais profundamente com as organizações de uma maneira forte e positiva, visto que os serviços dos voluntários são mais baseados em valores e menos tangíveis do que os dos funcionários pagos. Um benefício adicional é que, como os voluntários não dependem da organização ou dos seus gerentes para se sustentarem, eles podem fazer críticas construtivas e dar um feedback mais sincero aos seus gerentes.²³ (Bang & Ross, 2009: 61)

²³ Citação original: “Cuskelly, McIntyre, and Boag (1998) indicated that volunteers tend to more thoroughly commit themselves to organizations in a strong, positive manner given that the services from volunteers are more value-based and less tangible than those of paid employees. Na additional benefit is that because volunteers are not beholden to the organization or its managers for their livelihood, they can offer constructive criticism and open feedback to managers.” (Bang & Ross, 2009: 61)

4.5 A dinamização contagiante das técnicas

Um dos grandes pontos positivos a destacar daquilo que observei durante o estágio foi o pensamento aberto e a forma de dinamizar mais ativa das pessoas envolvidas na instituição, nomeadamente das técnicas responsáveis pela formação e pela participação nas ações que acompanhei na sede da Delegação, na Profitecla e na FEUP, assim como o voluntário, antigo gestor de voluntariado da DL.Porto e formador da Formação Institucional. Apesar dessas sessões tenderem para um registo mais formal, é notório o esforço e a vontade de tornarem as mesmas mais ativas e participativas, dando voz e poder aos participantes nas mesmas de interagirem, de colocarem dúvidas, sugestões. Existe algum planeamento das sessões, para não se correr o risco de perder a intencionalidade das mesmas (Menezes, 2007), todavia, são apresentações que vão emergindo também de questões colocadas, ou seja, existe imprevisibilidade associada, uma vez que a intervenção dos participantes pode provocar algum desvio no rumo das mesmas. Pelo que constatei nessas sessões, a importância que é dada à opinião e ao interesse pela motivação dos voluntários (ou futuros voluntários) vai ao encontro da valorização desses como pessoas, pessoas com experiências, com conhecimentos, e que devem ser ouvidos, aproveitados e partilhados em todos os momentos.

(...) há que ter em consideração a importância dos conhecimentos prévios, uma vez que ninguém, em nenhum momento da vida, parte de um zero absoluto, utilizando sempre o conjunto de significados que foi criando ao longo da sua existência como recurso para as novas aprendizagens. (Silva, 2007: 61)

Como referi no capítulo anterior, não fui a responsável pela dinamização das formações, uma vez que não tinha certificação oficial da CVP para tal e porque a minha presença na instituição era recente. Contudo, preciso de salientar que os formadores responsáveis pediram sempre a minha opinião sobre as diferentes dinamizações, quer nos momentos prévios, quer posteriores, e tiveram em consideração as mesmas e algumas sugestões. Todos nos identificámos sobejamente quanto ao modo de dinamizar estas sessões, tirando o foco da apresentação formal de um *PowerPoint* e valorizando a criação de uma ligação com as pessoas presentes. É um dos grandes pontos a favor da instituição humanitária, sendo que o facto de essa ser assente no voluntariado necessita e promove a criação de laços menos formais. Por exemplo, na sessão de promoção de voluntariado que decorreu na FEUP e onde estiveram presentes outras organizações ligadas a este tipo de ação e participação, o momento que foi da responsabilidade das técnicas da DL.Porto foi

o mais interativo e dinâmico, uma vez que o modo como as técnicas dinamizaram a sessão permitiu que os estudantes presentes na sessão se sentissem mais envolvidos e parte integrante. Isso constatou-se pela forma como questionaram, sugeriram e demonstraram interesse em realizar voluntariado com a DL.Porto, não sendo perceptível da mesma forma aquando da apresentação das restantes organizações.

4.6 A importância da Mediação

Tendo em consideração a formação em Ciências da Educação e também aquilo que vivenciei no estágio e a instituição em questão, surge o tema da mediação. Durante o estágio personifiquei o papel de mediadora em diversos sentidos, sendo que o fundamental se prende com a mediação entre os voluntários e a instituição. No departamento da Juventude e Voluntariado recebia diariamente pedidos de pessoas que pretendem realizar voluntariado com a DL.Porto e, dessa forma, tinha de saber gerir a vontade e tempo das pessoas que optam pela instituição e as necessidades da mesma. A mediação pode ser associada a uma ajuda, a uma ação intermediária entre diferentes instituições e indivíduos, uma negociação, não só com o objetivo de resolver um problema, mas também de organização e partilha de opiniões, sendo a pessoa mediadora uma intermediária.

[...] mediação é aplicável a todas as situações onde a negociação é utilizável, como por exemplo em decisões conjuntas e participadas, no estabelecimento de consensos, no alinhamento de opiniões ou de programas, em transações comerciais, em interações de parceiros em negócios, na economia, na relação entre poderes públicos ou privados, nas relações de família, nas organizações, nas comunidades, em casos de litígios, enfim, em todas as situações em que os vários intervenientes procurem chegar a um acordo [...]. (Oliveira & Galego, 2005: 22)

Dessa forma, não se prende apenas com a mediação de conflitos, mas sim, por exemplo, a mediação entre aquilo que as comunidades externas e internas à instituição pretendem. Ademais, “[...] é ainda um meio de educação para a participação das novas gerações na construção da democracia e de educação para a paz.” (Silva et al, 2010: 120), características que vão ao encontro dos objetivos da CVP. Dessa forma, assumi o papel de mediadora, como profissional e intermediária entre as pessoas que colaboram com a instituição e a mesma, bem como no papel de dinamizadora e organizadora de sessões e ações, de ouvir o outro, promover a transformação e a mudança.

4.7 A importância da ligação interna

Nesse sentido, também se destaca a importância de ter um gestor fixo no voluntariado, alguém com disponibilidade total para assumir o cargo também de mediador entre a instituição e os voluntários. Nessa perspectiva, falar de mediação na DL.Porto implica falar da necessidade de um mediador interno, isto é, uma pessoa que tivesse a função de ser o comunicador entre as valências, alguém que criasse maior ligação entre os serviços – o que não existe na DL.Porto e se torna numa das maiores lacunas.

A carência no âmbito da existência de um mediador interno emergiu diversas vezes durante a minha presença na CVP. Uma dessas situações surgiu aquando da ida à Feira de Voluntariado que decorreu no ICBAS, uma vez que diferentes membros da direção convidaram diferentes serviços para estarem presentes. Neste caso, o problema não dizia respeito ao facto de irem dois serviços diferentes da DL.Porto, na medida em que seria uma mais-valia pela variedade que é, mas sim pelo facto de que várias pessoas se estavam a deslocar para o mesmo local, à mesma hora, e a recrutar mais do que um meio de transporte. Esta Feira de Voluntariado tinha apenas a duração de duas horas, e num espaço pequeno, pelo que uma representante de cada valência era o suficiente, contudo, como ninguém fez a ponte de comunicação entre as valências, ambas pensavam que eram as únicas a ir e na hora de sair da DL.Porto estavam cerca de seis pessoas, tendo apenas um carro disponível. Uma outra situação idêntica e que também poderia ter sido evitada foi durante a candidatura ao “Projeto +Ajuda Lidl”, pois, se a minha supervisora não tivesse comentado com a técnica do CIV que eu estava a elaborar um projeto, a DL.Porto tinha apresentado dois projetos relativamente semelhantes para o mesmo financiamento, algo que, no caso do mesmo, não era o mais aconselhável. Foi uma situação constrangedora e que não teria surgido caso existisse um mediador interno que não só estivesse a par da situação e do dia-a-dia de cada valência, como promovesse a ligação e a partilha entre as diferentes valências e áreas da DL.Porto, proporcionando colaboração e evitando desentendimentos.

Esse papel de ligação entre as valências da DL.Porto foi desempenhado por mim em algumas situações durante o estágio, por exemplo, sempre que a Ação Social necessitava de ajuda nos cabazes alimentares mensais. Um outro exemplo foi aquando do

período de recruta de voluntários para a Equipa de Socorro e Transporte (EST – área da Emergência), uma vez que partilhei a informação sobre esse processo com todos os voluntários ativos, inativos, desistentes e de pedidos de acolhimento. Ademais, quando decorreram as sessões de acolhimento e as de formação institucional foi necessário entrar em contacto com o Centro de Formação para reservar salas para o Voluntariado onde pudessem decorrer as sessões, desse modo, caso existisse um mediador interno, poderia ter recorrido a ele, ao invés de ter essa responsabilidade. Na minha opinião seria relevante ter uma pessoa com essas funções porque evitaria a desarticulação entre funcionários e voluntários, e ainda promoveria maior conexão e ligação. Um gestor de voluntariado poderia ter essa função, uma vez que todas as valências da CVP necessitam de voluntários e esse contacto já existe *a priori*, pelo que seria uma promoção de ligação ainda mais forte.

Desde o início do estágio que me senti bem recebida e integrada na DL.Porto, não só pela responsabilidade, autonomia e confiança que depositaram em mim, como também pelo que partilhavam comigo sobre a minha presença constante naquela valência e o facto de “dar vida” à mesma. Esta sensação senti não só pelos voluntários e funcionários, assim como pelas pessoas da direção da Delegação – algo que a presidente me disse e que me marcou logo de início foi que eu representava uma “lufada de ar fresco e limpar algum do pó”, ou seja, que trazia e representava a renovação, a mudança, a atividade na Delegação. Infelizmente o estágio tem uma curta duração tendo em consideração as potencialidades da valência da Juventude e Voluntariado e a forma como poderia agir para provocar uma mudança que perdurasse. Tanto na Delegação como na valência existem algumas atividades e modo de funcionar já pré-determinados, contudo, para existir alguma mudança a longo prazo e renovação era necessário alterar alguns padrões, como o facto de não ter um gestor de voluntariado e um mediador interno. Alguém com disponibilidade total para ocupar essa função, e sentir-se valorizado como tal, iria ter a oportunidade e o potencial para cuidar do que já existe e criar novas atividades, integrar mais voluntários e colaborar mais com os outros serviços. Ademais, também seria possível estimular e gerar novas parcerias com outras instituições, empresas, escolas, com atividades regulares, gerando compromisso entre as partes e alargando a intervenção da instituição a mais organizações e pessoas da comunidade local que necessitam.

Segundo Delicado (2002), “A escassez de voluntários disponíveis poderá dever-se, para além das hipóteses atrás enunciadas, também à falta de iniciativa das instituições

em recrutar-los, assim como ao baixo investimento que as mesmas neles fazem.” (idem: 133). Na DL.Porto não tem diretamente a ver com a falta de iniciativa nem vontade, mas sim com a falta de alguém formalmente definido para tal. É uma das grandes lacunas e um dos grandes desafios, sendo que essa decisão apenas pode ser tomada pela direção da instituição – caso não existem verbas, as parcerias com organizações e/ou as candidaturas a financiamento poderiam facilitar essa colaboração fixa. Outras delegações da CVP são exemplo disso, a Juventude da DL.Braga começou apenas com um gestor e através da participação e de concorrer a diversos projetos foi progredindo, tanto a nível financeiro como de projetos de intervenção e, atualmente tem vários funcionários na Juventude e Voluntariado.

Capítulo V:

**O olhar e a ação de um especialista em
Ciências da Educação numa instituição
humanitária**

Este capítulo surge da reflexão acerca do papel de um Especialista em Ciências da Educação num contexto de uma instituição humanitária e de intervenção comunitária, como o vivenciado no estágio. Durante o mesmo, como referi nos capítulos anteriores, estive na valência do Voluntariado e da Juventude CVP da DL.Porto e se, antes de conhecer o tipo de ação envolvido, para mim não era tão manifesta a importância de um profissional das Ciências da Educação na mesma, durante o processo em que estive presente na instituição, essa percepção foi-se alterando consideravelmente. Todavia, cada vez é mais perceptível que as Ciências da Educação são abrangentes, atuando e estando presentes em contextos muito diversificados. A formação em Ciências da Educação é multidisciplinar tendo em consideração a vasta formação teórica que a compõe, incluindo referências filosóficas, sociológicas, psicológicas, históricas, entre outras.

Como área científica, as ciências da educação são o resultado, por um lado, da referência a um conjunto de saberes e práticas profissionais e, por outro, da contribuição de disciplinas científicas já anteriormente estabelecidas, como são o caso da sociologia e da psicologia. (Canário, 2019: 107-108)

Ademais, também oferece uma ampla aprendizagem e uma rede de conhecimentos em diversas áreas permitindo aprender, perceber, praticar e alcançar diferentes competências, tais como a comunicação e relação humana, a gestão de conflitos, as dinâmicas de grupos, ser responsável por ações de formação, entre outras. Nesse sentido, aperfeiçoamos os nossos modos de agir e aprendemos algumas técnicas importantes no contacto com o outro e para os momentos de intervenção. Por exemplo, nas unidades curriculares assentes nas dinâmicas de grupos e nas ações de formação falávamos, refletíamos e aprendíamos a trabalhar diferentes âmbitos como a confiança, o quebra-gelo, a comunicação, a interação e o espírito de equipa, sendo essas características e atividades essenciais quando se trabalha com grupos ou se é responsável por ações de formação. Associando esta questão com a atuação da Juventude e Voluntariado da CVP, um especialista em Ciências da Educação tem as ferramentas essenciais para trabalhar com uma equipa de voluntariado, promover o seu espírito de entreajuda e de equipa, promoção da reflexão sobre as ações de voluntariado realizadas e, ainda, o poder de estabelecer a mediação entre a própria equipa e entre os mesmos e a instituição ou os participantes com quem interagem.

A mediação é um dos campos mais presentes e fortes da formação em Ciências da Educação pela importância que a mesma apresenta no dia-a-dia e na vivência em comunidade. Corresponde a uma área que ainda possui muito para ser explorada, contudo,

foi-se tornando “[...] cada vez mais popular como meio para a resolução de disputas porque as pessoas consideram que é o melhor caminho para viver em comunidades melhores.” (Moore, 1997, cit in Torremorell, 2008: 12). Ou seja, é frequentemente associada à mediação de conflitos, contudo, a mediação vai muito além da resolução de conflitos. Mediação pode ser associada a uma ajuda, a uma ação intermediária entre diferentes instituições e indivíduos, uma negociação, não só com o objetivo de resolver um problema, mas também de organização e partilha de opiniões, sendo o mediador um intermediário.

[...] mediação é aplicável a todas as situações onde a negociação é utilizável, como por exemplo em decisões conjuntas e participadas, no estabelecimento de consensos, no alinhamento de opiniões ou de programas, em transacções comerciais, em interacções de parceiros em negócios, na economia, na relação entre poderes públicos ou privados, nas relações de família, nas organizações, nas comunidades, em casos de litígios, enfim, em todas as situações em que os vários intervenientes procurem chegar a um acordo [...]. (Oliveira & Galego, 2005: 22)

A mediação existe enquanto forma de regulação social, processo político e dimensão ética. No que diz respeito a esta última, prende-se com considerar a diferença enquanto constituinte das sociedades (Torremorell, 2008), uma vez que as mesmas são heterogêneas e as diferenças devem ser respeitadas e valorizadas, sendo esse um dos focos da instituição que representei enquanto estagiária. A CVP é uma instituição humanitária que visa, sobretudo, prestar apoio às famílias mais carenciadas, não só em relação à alimentação, saúde, mas também às condições de vida e relação uns com os outros. Esta formação incentiva e estimula a reflexão, o questionamento da realidade em que se está a intervir ou com a qual se interage e, nesse sentido, escapa-se da estagnação, vai ao encontro da mudança, do melhoramento. Ademais, “[...] a mediação é ainda um meio de educação para a participação das novas gerações na construção da democracia e de educação para a paz.” (Silva et al, 2010: 120).

Algo que marca a formação em Ciências da Educação desde o seu início é a relevância e o alerta sobre a abrangência da mesma aos campos da educação não-formal e informal, uma vez que quando se aborda o tema da Educação, ou quando se partilha o facto de se frequentar esta formação, o primeiro pensamento que tende a surgir nos indivíduos é a Escola, contudo, essa apenas corresponde a uma pequena parte do grande conceito que é a Educação. Ainda assim, existe um grande foco na educação formal, pela importância que cada vez mais representa na vida das pessoas, essencialmente das

crianças e jovens, e que estimula a transformação, a mudança dos mesmos e da sociedade tradicional. Contudo, os campos da educação informal e não-formal, essencialmente, têm vindo a ganhar destaque não só durante a formação como na prática profissional, juntamente com o conceito da aprendizagem ao longo da vida, pois não somos seres estagnados e um dos grandes objetivos desta formação é estimular esse pensamento crítico e pró-atividade. Nesse sentido, um especialista em Ciências da Educação pode representar um papel fulcral numa instituição humanitária, numa organização não-governamental, numa instituição de intervenção comunitária, entre outros, pois está preparado para lidar e para trabalhar em diferentes contextos e com diferentes participantes, estando desprovido de (pré-)conceitos e com enfoque nas aprendizagens diárias em contextos independentes das instituições formais. No que concerne à instituição humanitária a que corresponde a CVP, como referi no princípio deste relatório, um dos pilares do trabalho da Juventude CVP e que está presente na Estratégia 2020 da IFRC é a Educação. A Educação tem o poder de estimular a mudança e o pensamento crítico e, nesse sentido, como motor para o desenvolvimento da comunidade a que se pertence. A CVP tem como função evitar o sofrimento humano, apoiando, ajudando e criando ferramentas para as pessoas que se encontram em situações de maior carência e, tendo em consideração dois dos seus sete princípios, de forma neutra e imparcial, desprovida de qualquer tipo de preconceito, discriminação e distinção de nacionalidade, religião e condição social ou política.

Um dos campos transversais a toda a formação em Ciências da Educação diz respeito à intervenção comunitária e ao desenvolvimento local, bem como aos projetos de intervenção e de avaliação. Dessa forma, refletimos sobre os diferentes tipos de intervenção e as etapas associadas à elaboração de um projeto, tanto pela via teórica como pela via prática, uma vez que aquando do 2º Ciclo de Estudos existe uma unidade curricular através da qual nos deslocámos a uma instituição/organização e idealizámos um projeto de intervenção que vá ao encontro das necessidades da mesma. Ademais, a própria vivência de estágio é um momento em que intervimos com as pessoas envolvidas na instituição que frequentamos. Assim, esta formação permite-nos desenvolver competências de análise, diagnóstico, criação de projetos de intervenção e também sobre os processos de avaliação inerentes a todo o processo. A avaliação surge no seguimento da averiguação da concretização dos objetivos e metas definidos para determinada intervenção, sendo considerada um processo de questionamento e de reflexão que permite

identificar os sucessos e os insucessos das ações inerentes. “A avaliação tem uma relevância (e.g., social, política, cultural, económica) incontornável, podendo estar associada à transformação, à melhoria, à transparência, à inovação e, em geral, ao desenvolvimento de programas públicos.” (Fernandes, 2011: 186).

Os profissionais de Ciências da Educação são diariamente confrontados com diversos desafios, essencialmente devido à definição pouco concreta das funções a desempenhar, pela abrangência de áreas e de competências que vão adquirindo no decorrer da formação e das atividades envolvidas no âmbito da mesma. Contudo, o reconhecimento social do trabalho desenvolvido pelos mesmos, principalmente na área da intervenção comunitária, tem evoluído e sido destacado pela diferença que provoca. A vivência durante o estágio e o conhecimento que a boa integração e a responsabilidade presente no mesmo provocaram, permitem-me perspetivar diferentes áreas de ação para um profissional de Ciências da Educação numa instituição ou organização de cariz humanitário. Essas áreas, como referi, dizem respeito, por exemplo, à criação e manutenção da ligação tanto entre os próprios voluntários, os funcionários, como entre ambos, pelas competências que a formação vai permitindo, nomeadamente de comunicação, de escuta ativa, de promoção de espírito de equipa e entreajuda e a mediação. Ademais, os profissionais desta área estão preparados para dinamizar ações de formação bem como a criação, implementação e avaliação de projetos de intervenção, sendo que a área da Juventude e Voluntariado se sustenta essencialmente por projetos e parcerias com outras instituições que permitam aos voluntários interagir e apoiar indivíduos que necessitem, atividades importantes para a instituição, entre outras causas e atividades. Algo que fui idealizando durante o percurso na instituição foi a importância e a mais-valia que seria reintroduzir ou criar na valência referida atividades focadas na reconstrução de laços sociais das famílias apoiadas pela Delegação e que se vão perdendo pelas mais diversas razões, assim como a criação de um projeto que visasse o apoio às famílias que começam a ter algumas dificuldades, mas que não se encontram em situação extrema, partilhando e criando com elas estratégias de reestruturação que permitissem melhorar as suas condições de vida.

Conclusões

Este último capítulo reflete a apreciação global e conclusiva do processo de estágio e dos seus contributos como complemento da minha formação académica e pessoal, assim como da finalização deste ciclo de estudos – o Mestrado em Ciências da Educação.

A experiência de estágio na Delegação do Porto da Cruz Vermelha Portuguesa foi um desafio e uma experiência enriquecedora, tanto como estudante/estagiária, como futura profissional e também a nível individual. Desde o primeiro dia em que entrei na instituição e conheci as pessoas que dela fazem parte que me senti bem acolhida, integrada, verdadeiramente incluída e que depositavam em mim confiança, autonomia e responsabilidade. Esse sentimento manteve-se durante todos os momentos, quer os mais calmos quer os de maior agitação, sendo que essa confiança que todos tinham em mim, mesmo sem me conhecer, suscitava ainda mais motivação. Penso que essa confiança também derivava da esperança e da vontade de que todos têm de que a área da Juventude e Voluntariado crescesse, voltasse a estar ativa como outrora e, uma vez que sou ainda iniciante no mundo profissionalizante, essa energia e motivação inicial para ser pró-ativa, para conceber projetos e preservá-los tinha de ser bem aproveitada e valorizada.

Com a presença na instituição e o facto de estar responsável pela área da Juventude e Voluntariado, isso permitiu-me aplicar e desenvolver muitos dos conhecimentos que fui desenvolvendo e criando ao longo de toda a formação em Ciências da Educação, desde a licenciatura ao mestrado. A vertente prática é aquela em que mais crescemos, pois somos confrontados com a instabilidade e a imprevisibilidade do dia-a-dia, das pessoas, da vivência em comunidade e os especialistas em Ciências da Educação vão adquirindo uma forte capacidade de reflexão, de crítica e de adaptação. Durante o processo de estágio, nenhum dia era igual ao anterior, não existia previsibilidade e se surgisse alguma atividade, algum pedido de ajuda que não fosse ao encontro daquilo que estava no plano para aquele momento, esse acontecimento tornava-se prioritário, principalmente quando dizia respeito a um pedido de ajuda, a um pedido de desabafo, à participação em algum evento de voluntariado ou a uma atividade ou parceria que emergia espontaneamente e era importante corresponder atempadamente. A área da Juventude e do Voluntariado tem um forte potencial de inovação e de crescimento, quer pela ação que desenvolve e pode

desenvolver, quer pela visibilidade e importância que representa na sociedade, resultando em muitos contactos de pessoas interessadas em colaborar com a mesma, sem restrições e com muitas ideias inovadoras e diferentes.

Uma vez que tinha de contactar diariamente as pessoas interessadas em realizar voluntariado, os funcionários da instituição, os voluntários ativos, as pessoas das famílias apoiadas pela E.L., entre outras, e tendo em conta a heterogeneidade da sociedade em que vivemos, isso possibilitou-me trabalhar competências importantes para a vida profissional futura e pessoal. Nesse sentido, ressaltam a capacidade de adaptação, a capacidade de resiliência, o cuidado e responsabilidade necessárias a ter em conta aquando do contacto com as pessoas e, no meu caso, também com o facto de representar uma instituição de reconhecimento mundial. Ademais, pude desenvolver outras competências associadas à formação em Ciências da Educação como a criação de projetos, a capacidade de organização, de síntese e, essencialmente, de comunicação. Esta corresponde a um campo complexo que envolve a escuta ativa, o diálogo e até o saber mediar, pois sempre existiram e sempre vão existir opiniões divergentes, diferentes posições para interligar. O facto de a área ter estado menos ativa e de os voluntários não terem contacto regular com a mesma resultou numa posterior desmotivação e menor disponibilidade em participar nas atividades que comecei a propor e a organizar assim que comecei o estágio. Essas situações permitiram-me trabalhar a frustração – por não ter a adesão que desejava; a escuta ativa – no sentido de que esses indivíduos necessitavam de ser ouvidos, de desabafarem e de sugerir alterações, sendo importante ter alguém disponível para os ouvir; e, também, o poder da mediação e da argumentação, tanto no sentido de resolver esses pequenos conflitos, como criar e ser a pessoa intermediária na ligação entre os voluntários e a instituição.

Na DL.Porto não trabalha nenhum funcionário nem contactei com nenhum voluntário cuja formação era em Ciências da Educação, contudo, isso trouxe-me a responsabilidade de mostrar a área de saber e de ação que represento, bem como a importância da valorização e da presença da mesma na sociedade e neste tipo de instituição. Na direção desta E.L. existem representantes com ligação a este campo do saber, contudo, uma vez que tinha uma presença diária e uma função mais direta, de responsabilidade apenas por uma área e de contacto com os voluntários, isso permitiu colocar em ação os conhecimentos suscitados por esta formação, tendo sempre em consideração as necessidades da instituição.

Quando ingressei no mestrado em Ciências da Educação escolhi o domínio “Educação, Comunidades e Mudança Social”, uma vez que era aquele que ia mais ao encontro daquilo com que me identificava e dos meus objetivos enquanto futura profissional, pois era o domínio mais próximo que explorava os campos da intervenção comunitária e do desenvolvimento local, áreas que desde a licenciatura me suscitavam maior interesse. A CVP foi um complemento ainda melhor, visto que as características e o tipo de ação desta instituição não só se inserem no campo da ajuda humanitária, como na ação com e na comunidade, essencialmente mais carenciada ou frágil, no sentido de provocar e de suscitar a mudança nos mesmos, em conjunto. Assim, este estágio curricular permitiu-me vivenciar a prática profissional em Ciências da Educação, aplicando e relacionando a formação e os seus objetivos com as necessidades da instituição, bem como estar em contacto com outros profissionais e áreas de saber, o que amplifica a aprendizagem.

Referências Bibliográficas

Abramovay, Miriam, & Castro, Mary Garcia (2006). *Juventude, Juventudes: o que une e o que separa*. Retirado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000146857>

Amaro, Rogério (2009). Desenvolvimento Local. In A. D. Cattani, J.-L. Laville, L. I. Gaiger & P. Hespanha, *Dicionário Internacional da Outra Economia* (pp. 108-113). Coimbra: Almedina & CES

Augusto, Nuno Miguel (2008). A juventude e a(s) política(s): Desinstitucionalização e individualização. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, (81), 155-177

Bandeira, Ana M., & Barbedo, Patrícia (2014). O voluntariado como instrumento de desenvolvimento social e económico. *ISCAP - Contabilidade - Comunicações em eventos científicos*, 1-15. doi: <http://hdl.handle.net/10400.22/5139>

Bang, Hyejin, & Ross, Stephen D. (2009). Volunteer Motivation and Satisfaction. *Journal of venue and event management*, 1(1), 61-77

Baptista, Isabel (2005). *Dar Rosto ao Futuro: A educação como compromisso ético*. Porto: Profedições

Boavida, João, & Amado, João (2006). *Ciências da Educação. Epistemologia, Identidade e Perspectivas*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra

Bogdan, Robert & Biklen, Sari (1994). *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora

Breschigliari, Juliana, & Corrochano, Maria Carla (2005). Trabalho e juventude: entrevista com Maria Carla Corrochano. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 8, 99-104

Canário, Rui (2000). A Animação Sociocultural. In Rui Canário, *Educação de Adultos – Um campo e uma problemática* (pp. 71-83). Lisboa: Educa

Canário, Rui (2019). *Ciências da Educação: saber científico, agir profissional e construção identitária*. In Ata do Congresso Ciências da Educação em Portugal: Saberes, Contextos de Intervenção e Profissões, 107-113

CNPV (2002). *Guia do Voluntariado*. Retirado de <https://www.cm-viseu.pt/doc/BVV/guia.pdf>

Conselho de Ministros (2018). Resolução do Conselho de Ministros n.º 94/2018 – Estratégia Nacional de Educação para o Desenvolvimento 2018-2022 (ENED). Diário da República, 1.ª série - N. 135 - 16 julho 2018

Cruz Vermelha Portuguesa (2016). *Manual de Formação Institucional*. Lisboa: CVP

Delicado, Ana (2002). Caracterização do Voluntariado Social em Portugal. *Intervenção Social*, (25/26), 127-140

Diário da República – Decreto-Lei n.º 281/2007, de 7 de agosto

Diário da República – Decreto-Lei n.º 389/1999, de 30 de setembro

Diário da República – Decreto-Lei n.º 71/1998, de 3 de novembro

Diário da República – Portaria n.º 87/2006, de 24 de janeiro

Fernandes, Armando, & Mourão, Paulo Reis (2012). Para uma abordagem institucionalista do voluntariado – o caso do voluntário da Cruz Vermelha portuguesa. *Inovar*, 22(43), 45-54

Fernandes, Domingos (2011). Avaliação de programas e projetos educacionais: das questões teóricas às questões das práticas. In Domingos Fernandes (Org.), *Avaliação em educação: Olhares sobre uma prática social incontornável*, (pp. 185-208). Pinhais, PR: Editora Melo

Ferreira, Marisa, Proença, Teresa, & Proença, João F. (2008). As motivações no trabalho voluntário. *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, 7(3), 43-53

Fragoso, António (2005). Desenvolvimento Participativo: uma sugestão de reformulação conceptual. *Revista Portuguesa de Educação*, 18(1), 23-51

Jacinto, Luís Manuel J. (2020). Evolução do Voluntariado em Portugal (2002-2020). *Revista UI_IPSantarém*, 8(2), 157-168

Jardim, Carolina, & Silva, Sofia Marques da (2016). Experiências de jovens no Serviço Voluntário Europeu: Perspetivando sentidos educativos. *Educação, Sociedade & Culturas*, 49, 73-92

Kellner, Douglas, & Share, Jeff (2008). Educação para a leitura crítica da mídia, democracia radical e a reconstrução da educação. *Educação & Sociedade*, 29(104), 687-715.

Marcos, Vanessa, & Amador, Cláudia (2014). A gestão do voluntariado. In Cristina Parente (Ed.), *Empreendedorismo Social em Portugal* (pp. 201-218). Porto: Universidade do Porto, FLUP

Matos, Manuel (2009). Da intervenção comunitária à mediação comunitária. *Educação, Sociedade & Culturas*, (29), 175-189

Menezes, Isabel (2007). *Intervenção Comunitária: Uma perspectiva psicológica*. Porto: Livpsic

Neves, Maria Delfina (2010). *A GESTÃO DO VOLUNTARIADO. Estudo de caso realizado na Cruz Vermelha Portuguesa - Delegação do Porto*. (Dissertação de mestrado). Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Porto, Portugal

Oliveira, Ana & Galego, Carla (2005). *A Mediação Sócio-Cultural: Um puzzle em construção*. Porto: ACIME

Pais, José Machado (1990). A construção sociológica da juventude – alguns contributos. *Análise Social*, 25(105-106), 139-165

Pimentel, Alessandra (2001). O Método da Análise Documental: seu uso numa pesquisa historiográfica. *Cadernos de Pesquisa*, (111), 179-195

Pina, Rafael (2014). *Antecedentes vivenciais e motivações subjacentes à experiência de voluntariado* (Dissertação de mestrado). Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto, Portugal

Pires, Ana Luísa (2007). Reconhecimento e validação das aprendizagens experienciais. Uma problemática educativa. *Sísifo: Revista de Ciências da Educação*, (2), 5-20.

Queiroz, Lucicleia (2013). *Juventude, lazer, políticas públicas e participação. Explorando os limites e potencialidades da participação de jovens na política pública em nível estadual e municipal: um estudo no estado do Acre, Brasil*. (Tese de doutoramento). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto, Portugal

REDTESS (2011). *Ano Europeu do Voluntariado – Contributos Bibliográficos*. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

Silva, Ana; Caetano, Ana; Freire, Isabel; Moreira, Alfredo; Freire, Teresa & Ferreira, Ana (2010). Novos actores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos. *Revista Portuguesa de Educação*, 23(2), 119-151

Silva, Susana Gomes da (2007). Enquadramento teórico para uma prática educativa nos museus. In Sara Barriga & Susana Gomes da Silva (Coords.), *Serviços Educativos na Cultura* (pp. 57-66). Porto: Setepés

Sousa, Ângela (2012). *Implicações do Plano de Voluntariado na Motivação para o Trabalho Voluntário*. (Dissertação de mestrado). Escola de Economia e Gestão da Universidade do Minho, Braga, Portugal

SPCE (2014). *Carta Ética. Instrumento de regulação ético-deontológica*. Retirado de <http://www.spce.org.pt/PDF/CARTAETICA.pdf>

Torremorell, M. Carme (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto: Porto Editora

Trickett, Edison J. (2009). Community Psychology: Individuals and Interventions in Community Context. *Annual Review of Psychology*, 60, 395-419.

Valladare, Licia (2007). Os dez mandamentos da observação participante. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 22(63), 153-155

Wilson, John (2012). Volunteerism Research: A Review Essay. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41(2), 176-212. doi: 10.1177/0899764011434558

Apêndices

Índice de Apêndices

1. Exemplos de e-mails criados e enviados	- 5 -
1.1 Reestruturação na DL.Porto	- 5 -
1.2 Sessões de Acolhimento a novos voluntários	- 6 -
1.3 Ação Nacional de Recolha de Alimentos	- 7 -
1.4 Entrega de Cabazes Alimentares.....	- 8 -
1.5 Formação Institucional.....	- 9 -
1.6 Necessidades de voluntários nas valências da DL.Porto	- 10 -
2. Notas de Terreno	- 11 -
2.1 N.T.: 30 de setembro.....	- 11 -
2.2 N.T.: 01 de outubro	- 13 -
2.3 N.T.: 02 de outubro	- 14 -
2.4 N.T.: 03 de outubro	- 15 -
2.5 N.T.: 08 de outubro	- 18 -
2.6 N.T.: 09 de outubro	- 19 -
2.7 N.T.: 10 de outubro	- 20 -
2.8 N.T.: 12 de outubro	- 20 -
2.9 N.T.: 14 de outubro	- 21 -
2.10 N.T.: 15 de outubro	- 21 -
2.11 N.T.: 16 de outubro	- 21 -
2.12 N.T.: 17 de outubro	- 22 -
2.13 N.T.: 21 de outubro	- 23 -
2.14 N.T.: 22 de outubro	- 24 -
2.15 N.T.: 23 de outubro	- 24 -
2.16 N.T.: 24 de outubro	- 25 -
2.17 N.T.: 25 de outubro	- 25 -
2.18 N.T.: 26 de outubro	- 26 -
2.19 N.T.: 27 de outubro	- 27 -
2.20 N.T.: 29 de outubro	- 29 -
2.21 N.T.: 30 de outubro	- 29 -
2.22 N.T.: 31 de outubro	- 30 -
2.23 N.T.: 04 de novembro	- 30 -
2.24 N.T.: 06 de novembro	- 31 -
2.25 N.T.: 07 de novembro	- 31 -
2.26 N.T.: 08 de novembro	- 32 -

2.27 N.T.: 12 de novembro	- 32 -
2.28 N.T.: 18 de novembro	- 33 -
2.29 N.T.: 19 de novembro	- 34 -
2.30 N.T.: 20 de novembro	- 34 -
2.31 N.T.: 21 de novembro	- 35 -
2.32 N.T.: 25 de novembro	- 36 -
2.33 N.T.: 27 de novembro	- 36 -
2.34 N.T.: 28 de novembro	- 37 -
2.35 N.T.: 02 de dezembro.....	- 38 -
2.36 N.T.: 04 de dezembro.....	- 38 -
2.37 N.T.: 09 de dezembro.....	- 39 -
2.38 N.T.: 10 de dezembro.....	- 40 -
2.39 N.T.: 12 de dezembro.....	- 40 -
2.40 N.T.: 16 de dezembro.....	- 41 -
2.41 N.T.: 18 de dezembro.....	- 41 -
2.42 N.T.: 30 de dezembro.....	- 42 -
2.43 N.T.: 02 de janeiro	- 44 -
2.44 N.T.: 07 de janeiro	- 45 -
2.45 N.T.: 08 de janeiro	- 47 -
2.46 N.T.: 13 de janeiro	- 48 -
2.47 N.T.: 14 de janeiro	- 49 -
2.48 N.T.: 16 de janeiro	- 51 -
2.49 N.T.: 20 de janeiro	- 54 -
2.50 N.T.: 23 de janeiro	- 55 -
2.51 N.T.: 24 de janeiro	- 56 -
2.52 N.T.: 25 de janeiro	- 57 -
2.53 N.T.: 29 de janeiro	- 59 -
2.54 N.T.: 30 de janeiro	- 61 -
2.55 N.T.: 03 de fevereiro	- 62 -
2.56 N.T.: 04 de fevereiro	- 63 -
2.57 N.T.: 06 de fevereiro	- 64 -
2.58 N.T.: 10 de fevereiro	- 66 -
2.59 N.T.: 11 de fevereiro	- 67 -
2.60 N.T.: 13 de fevereiro	- 68 -
2.61 N.T.: 14 de fevereiro	- 69 -
2.62 N.T.: 18 de fevereiro	- 69 -
2.63 N.T.: 19 de fevereiro	- 70 -

2.64 N.T.: 24 de fevereiro	- 72 -
2.65 N.T.: 26 de fevereiro	- 73 -
2.66 N.T.: 27 de fevereiro	- 73 -
2.67 N.T.: 28 de fevereiro	- 74 -
2.68 N.T.: 29 de fevereiro	- 75 -
2.69 N.T.: 01 de março	- 78 -
2.70 N.T.: 05 de março	- 79 -
2.71 N.T.: 09 de março	- 80 -

1. Exemplos de e-mails criados e enviados

1.1 Reestruturação na DL.Porto

“Boa tarde, Car@s Jovens Voluntári@s!

A Delegação do Porto está a sofrer algumas mudanças. Como tal, estamos a reestruturar as nossas bases de dados, atividades, serviços, etc.

Para isso, precisamos também da vossa ajuda.

Dado que temos uma listagem extensa de voluntários jovens, que por vezes contactamos e não obtemos resposta, iremos considerar a vossa resposta a este e-mail como uma pretensão, ou não, de darem continuidade ao voluntariado que exercem na CVP.

Sendo assim:

- 1 - Caso pretendas continuar a fazer voluntariado na CVP, responde a este e-mail, dando assim conhecimento da tua disponibilidade para continuidade;
- 2 - Caso não tenhas disponibilidade durante algum tempo (ausência do país, horário completo no trabalho/escola/outros, etc), mas pretendas continuar a fazer voluntariado connosco no futuro, responde a este e-mail dando assim conhecimento da tua indisponibilidade de momento. Contudo, agradecemos que quando estiveres disponível nos voltes a contactar, dado que colocaremos a tua inscrição em "standby";
- 3 - Caso não pretendas continuar a fazer voluntariado na CVP, responde a este e-mail dando assim conhecimento da tua desistência do voluntariado connosco. Contudo, estamos sempre recetivos para de futuro voltarmos a acionar a tua inscrição.

NOTA 1 - Aguardamos resposta até ao próximo dia 29 de novembro (6ª feira).

NOTA 2 - Caso não respondas a este e-mail, até à data referida, a tua inscrição ficará inativa até resposta em contrário.

Agradecemos desde já a vossa colaboração,

Obrigada! 😊 “

1.2 Sessões de Acolhimento a novos voluntários

“Boa tarde,

Antes de mais, gostaríamos de agradecer o interesse depositado no Voluntariado da Cruz Vermelha Portuguesa.

Neste momento, devido à grande quantidade de candidatos a voluntários que a Delegação Porto da Cruz Vermelha Portuguesa recebe, optamos por realizar reuniões de acolhimento em três horários diferentes.

Estas reuniões têm como objetivo explicar as áreas de intervenção da CVP, bem como, todo o funcionamento do voluntariado CVP.

As próximas reuniões de acolhimento a novos voluntários realizam-se nas seguintes datas, podendo optar pelo dia/horário que lhe convier:

- Dia 12 de outubro (sábado) às 14h00;
- Dia 16 de outubro (4ª feira) às 19h00;
- Dia 17 de outubro (5ª feira) às 15h00;

Estas reuniões serão realizadas na nossa delegação no Porto, Rua Nossa Senhora de Fátima, nº106 a 138.

É necessário que traga:

- fotocópia do Cartão de Cidadão (ou BI e NIF);
- uma foto tipo passe (não pode ser fotocópia).

Aguardamos a confirmação da sua presença e indicação em que data e horário irá participar na reunião até ao dia 10 de Outubro.

Nota: a ausência de resposta a este e-mail levará a que o retiremos da nossa base de dados de futuros voluntários.

Muito Obrigada.”

1.3 Ação Nacional de Recolha de Alimentos

“Boa tarde a tod@s,

Iremos realizar nos próximos dias 26 e 27 de Outubro mais uma recolha de alimentos em todas as lojas continente, tal como já tem sido habitual, para podermos apoiar mais famílias carenciadas.

Como sabem é um grande desafio e teremos de colmatar os dois dias (Sábado e Domingo), em 10 lojas no concelho do Porto, e, como tal, pedimos uma vez mais um esforço extra. 😊

Segue em anexo uma tabela Excel com: lojas, horários (turnos) e nº de pessoas por turno.

As lojas onde podem ajudar são as seguintes:

- Continente das Antas (antigo Dolce Vita);
- Bom dia Av. Boavista
- Bom dia Massarelos
- Bom dia Mota Pinto
- Bom dia Vale Formoso
- Bom dia Prelada

Indiquem por favor quando têm disponibilidade e se tiverem algum amigo ou familiar que queira participar convosco basta indicarem o nome completo, data de nascimento e nº de B.I/C.C e NIF para que possa ser ativado o seguro dessa(s) pessoa(s).

Ponto de encontro: na entrada da loja que escolherem 10min antes do início do turno

Lojas e Turnos: ver em anexo

Nº de voluntários necessários por turno: ver em anexo

Atividades a realizar: recolha de géneros alimentares

Aguardamos a vossa disponibilidade o mais breve possível (até dia 13 de Outubro) de forma a organizar toda esta logística.

As disponibilidades terão de ser enviadas para o e-mail: juventude.voluntariado@cvporto.org

E não se esqueçam, a vossa participação é fundamental... 😊

Obrigada, “

1.4 Entrega de Cabazes Alimentares

“Boa tarde Voluntári@s Juventude CVP,

Esperamos que se encontrem bem!

Precisamos da vossa ajuda para podermos dar apoio a mais pessoas!

Desse modo, pedimos a vossa disponibilidade para a entrega de cabazes nos seguintes dias:

- 22 e 28 de Novembro: 2/3 voluntários/as por turno

- 19 e 20 de Dezembro: 2/3 voluntários/as por turno

Relativamente aos turnos, o horário é o seguinte:

- Manhã: das 09h às 11h

- Tarde: das 14h30 às 16h

Ponto de encontro: Instalações Delegação do Porto

Atividade: organização de alimentos no armazém para realização de cabazes alimentares

Ficamos à espera das vossas disponibilidades até 4ªfeira, dia 20, dada a proximidade da 1ªdata!

Contamos contigo!

Obrigada! ☺ “

1.5 Formação Institucional

“Bom dia, Car@s Voluntári@s CVP!

Este mês iremos realizar a Formação Institucional, uma formação importante que faz parte do processo de integração como voluntário/a da Cruz Vermelha Portuguesa.

A formação institucional tem a duração de 4 horas e representa uma visita guiada pelos princípios, valores e regras da Instituição, permitindo ao/à voluntário/a ou colaborador/a uma integração coerente, coesa e esclarecedora da entidade com a qual vai colaborar.

No sentido de abranger o maior número de voluntários/as, a formação realizar-se-á nas seguintes datas, podendo optar pelo dia/horário que te convier:

- Dia 25 de janeiro (sábado) das 09h00 às 13h00;
- Dia 25 de janeiro (sábado) das 14h00 às 18h00;
- Dia 29 de janeiro (4ª feira) das 18h30 às 22h30.

Cada sessão tem um máximo de 20 voluntários/as, pelo que a confirmação da data que pretendem será por ordem de chegada de resposta.

Dessa forma, é importante que comunique o quanto antes.

Aguardamos a confirmação da tua presença e indicação em que data e horário irás participar na reunião até ao dia 10 de Janeiro.

Estas reuniões serão realizadas na sede da delegação do Porto, na Rua Nossa Senhora de Fátima, nº106 a 138.

Nota: Relembro, uma vez mais, que esta formação é importante e necessária para a vossa integração como voluntário/a CVP. Conto contigo!

Obrigada.”

1.6 Necessidades de voluntários nas valências da DL.Porto

“Car@s Colegas,

O novo grupo de trabalho da Juventude solicita a vossa ajuda para dar resposta a todos os pedidos de voluntariado que temos recebido:

Assim, questionamos se têm necessidade de apoio de voluntários/as nos vossos serviços.

Para que seja possível integrar novos voluntários precisamos de saber:

Departamento Requerente:

Pessoa responsável pela Atividade:

Atividade:

Pequena descrição da atividade:

Função a desempenhar pelo/a voluntário/a:

Dias/Horários da atividade:

Nº de voluntários necessários:

Perfil do voluntário:

Local da atividade:

Aguardamos o vosso feedback com a maior urgência.

Obrigada.”

2. Notas de Terreno

2.1 N.T.: 30 de setembro

No dia 25 de setembro estive presente numa reunião na sede da Delegação do Porto da Cruz Vermelha Portuguesa (CVP- DL.Porto) com a minha supervisora local e a coordenadora das áreas da Formação e da Juventude e Voluntariado. Nessa reunião aproveitei para conhecer a minha supervisora e conversar sobre aqueles que seriam alguns dos meus objetivos com o Estágio, bem como perceber algumas das necessidades da área da Juventude e Voluntariado – a qual iria integrar. A minha orientadora da faculdade, a Professora Doutora Orquídea Coelho não esteve presente, uma vez que a mesma não se encontrava no país, eu sentia necessidade de iniciar o estágio e definir alguns objetivos e horários, sendo que a mesma concordou que a reunião efetivamente acontecesse. Posto isto, aproveitei também para definir com a supervisora qual seria o primeiro dia de estágio, acordando que poderia ser na segunda-feira seguinte, dia 30 de setembro, por volta das 09h00.

Assim foi, à hora marcada estava presente na Delegação do Porto da CVP, que se situa na Rua Nossa Sra. de Fátima, Boavista – Porto. Enquanto esperava pela supervisora fui observando o espaço, nomeadamente o gabinete que ficou à minha responsabilidade – a dividir com a supervisora. Na parede existe uma espécie de armário vermelho em forma de cruz e também estão escritos (pintados) os 7 princípios da Cruz Vermelha: Humanidade, Imparcialidade, Independência, Neutralidade, Unidade, Universalidade e Voluntariado.

Quando a supervisora chegou mostrou-me os 2 edifícios da Delegação ao pormenor e apresentou-me aos funcionários e alguns voluntários que se encontravam na mesma – nomeadamente da área da emergência. Posto isto, a parte da manhã foi dedicada a conhecer as diferentes valências da DL.Porto, nomeadamente a Loja Social de Massarelos, o Centro Infantil de Valbom (CIV) e o Centro de Dia do Bom Pastor.

Começamos por nos dirigir à Loja Social, por volta das 10h00, pela proximidade em relação à sede da Delegação. A Loja Social serve para vender roupa, brinquedos e outros utensílios/produtos que são doados à CVP, de preço inferior, de modo a abranger

um maior número de indivíduos e famílias, nomeadamente aqueles que não têm tanta capacidade monetária. A minha supervisora comentou que um dos objetivos é que a Loja Social ajude as famílias que têm menos possibilidades de se dirigir às lojas maiores e mais caras, a ter produtos de qualidade – mesmo que em segunda mão – por um preço menor, atuando assim de forma preventiva. Isto é, prevenindo e ajudando a que a família não entre em condições mais extremas e precárias, necessitando de ajuda mensal como é o caso de outras famílias que a CVP atua.

Os produtos – apesar de serem todos doados – encontravam-se em bom estado, contudo o edifício da loja não estava nas melhores condições, por pertencer a uma casa antiga, que necessita de obras e requalificação.

De seguida, dirigimo-nos ao Centro Infantil de Valbom, mais conhecido por CIV. O Centro Infantil da Delegação do Porto está situado em Gondomar (Valbom) e não na cidade do Porto, uma vez que através do apoio da Segurança Social e um acordo com a escola já existente, o espaço mais favorável para a existência do Centro Infantil passou a ser em Valbom. Contudo, essa situação traz alguns inconvenientes, principalmente no que diz respeito a voluntariado, uma vez que existem muitos voluntários interessados em dedicar algum do seu tempo com as crianças, mas o facto do CIV ser um pouco mais afastado do Porto e do centro, é um motivo de desistência por parte da maioria dos voluntários, sendo que os meios de transporte para o local são escassos.

A questão da falta e necessidade de voluntários, bem como de funcionários, além de ser comentada pela própria responsável do CIV, foi possível visualizar isso mesmo, uma vez que quando cheguei ao local estava na hora de almoço dos bebés e perto da hora de almoço das crianças mais velhas, sendo que no caso dos bebés cada funcionário era responsável por cerca de 4/5 bebés, uma tarefa árdua. À exceção dessas questões foi bastante interessante a visita ao CIV e ver as condições do mesmo. As crianças estão separadas por idades, sendo que cada sala tem uma cor definida. Na parte superior do edifício tem uma espécie de auditório onde as crianças têm atividades musicais e realizam as festas de Natal e Fim de Ano Escolar.

De seguida, dirigimo-nos ao Centro de Dia do Bom Pastor, situado no Bairro do Bom Pastor (Paranhos, Porto). Chegámos na hora em que a funcionária do mesmo estava sozinha e a seu cargo tinha a responsabilidade de dar o almoço a cerca de 20 idosos, sendo

que cada um com a sua especificidade, nomeadamente em relação ao que podia comer e de que forma – isto é, alguns não podem comer determinados alimentos, outros têm de ter a comida triturada, entre outras situações. E a funcionária tinha de gerir tudo sozinha, uma vez que a colega estava ausente por ter exames médicos. Perante esta situação, eu e a minha supervisora ajudámos a funcionária, não só a distribuir as refeições pelos diferentes idosos, bem como a dar a comida a alguns e a lavar alguma louça – de forma a que não se acumulasse demasiada e ficasse novamente a cargo da mesma. Mais tarde, quando já estávamos a chegar à parte da sobremesa apareceram as ajudantes familiares da CVP, tomando elas o nosso lugar. Foi uma experiência diferente para mim, uma vez que nunca tinha tido a responsabilidade de dar comida a outras pessoas, mais propriamente idosos, e são atividades que nos fazem sempre crescer, aprender e dar valor ao outro.

Depois das visitas às 3 valências dirigimo-nos novamente à Delegação e, uma vez que era por volta das 13h e estava na hora de almoço, fomos almoçar.

No período da tarde, estive numa sala em que tinha materiais da Juventude da campanha de Verão. Esses estavam desorganizados, sendo que o trabalho que estive a desenvolver consistiu em arrumar um pouco a sala e contar todo o material, organizá-lo e empacotá-lo, para depois dar ao CIV, uma vez que a maioria eram t-shirts e bonés que poderiam ser reaproveitados para as crianças. Nesse material estavam frios de pendurar ao pescoço (8 cor-de-laranja e 7 brancos), sacos de colocar às costas (21 cor-de-laranja e 29 brancos) e camisolas de manga curta (32 cor-de-laranja tamanho L, 5 brancas tamanho S e 30 brancas tamanho 10). Após essa arrumação e organização, conversei um pouco com a supervisora sobre o 1º dia de estágio e as minhas impressões e, uma vez que eram 18h20, fomos embora.

2.2 N.T.: 01 de outubro

Cheguei à Delegação às 09h10, pronta para começar o 2º dia de estágio. Quando a supervisora chegou apercebemo-nos que o computador e o e-mail da Juventude estavam com alguns problemas, pelo que tive de contactar com os responsáveis da informática e pedir-lhes se poderiam identificar o problema, de modo a resolver, para que pudesse começar a trabalhar. Ainda demorou um pouco a ser resolvido, pelo que aproveitei para

perceber melhor o trabalho que a supervisora realiza – várias formações da área da saúde (Curso Europeu de Primeiros Socorros, Suporte Básico de Vida, entre muitos outros), contacto com clientes, formadores/as e empresas – bem como inteirar-me sobre as pastas que existem no gabinete que ambas partilhámos – onde se encontram as pastas da área da Formação e as pastas da área da Juventude e Voluntariado (onde estou a realizar o estágio).

Quando os técnicos de informática conseguiram resolver o problema do computador e do e-mail, finalmente tive acesso ao e-mail da Juventude, através do qual se contacta com os voluntários – tanto voluntários da Juventude (8-35 anos) como voluntários/as de apoio geral – VAG – (mais de 35 anos).

Os e-mails e ficheiros dos voluntários estão desorganizados e desatualizados – muitos indivíduos realizaram pedido para serem voluntários da DL.Porto e encontram-se sem resposta e os voluntários sem atividades regulares. Pelo que tenho vindo a perceber isto deve-se essencialmente às várias mudanças que têm ocorrido nesta delegação, desde várias direções, à junção e separação com a Delegação de Matosinhos, que têm afetado a organização da própria delegação e dos seus funcionários.

Estava perto da hora que combinei terminar o dia de estágio, mas antes de sair combinei com a Supervisora quando poderia ser a reunião entre nós e a minha Orientadora Professora Doutora Orquídea Coelho, tendo ficado marcada para dia 3 de outubro, nas instalações da Delegação. Posto isto, terminei o estágio por volta das 14h00.

2.3 N.T.: 02 de outubro

Cheguei à Delegação por volta das 09h20. A tarefa deste dia prendia-se essencialmente com a gestão dos e-mails da caixa de correio da juventude, sendo que tinha cerca de 300 e-mails pendentes, uma vez que há meses que o e-mail não era aberto e frequentemente recebemos e-mails de voluntários, da comissão nacional da Juventude da Cruz Vermelha, entre outros.

Durante a manhã e a tarde essas foram as minhas tarefas: filtrar os e-mails menos importantes, aqueles que diziam por exemplo respeito a formações ou candidaturas com prazos já passados, pedidos e dúvidas de voluntários, entre outros. Além disso,

regularmente fui tirando dúvidas com a supervisora, uma vez que é uma responsabilidade enorme organizar e responder a e-mails em nome da Cruz Vermelha, sendo que iam surgindo outros questionamentos acerca das dinâmicas da mesma que me foram permitindo conhecer cada vez melhor as atividades desenvolvidas, os funcionários e voluntários, bem como ideias para projetos futuros.

Por volta das 18h30 eu, a supervisora e a técnica responsável do Serviço de Ação Social dirigimo-nos à Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (FEUP) para uma sessão de divulgação da Cruz Vermelha e Crescente Vermelho (CV/CV) e da Ação de Recolha de Alimentos a realizar-se no final do presente mês (dias 26 e 27 outubro), com o objetivo de angariar voluntários para ajudar na mesma.

Nesta sessão estiveram presentes outras Organizações ligadas ao voluntariado, contudo, a intervenção realizada pelas técnicas da CVP foi a mais interativa e dinâmica, uma vez que o modo como as técnicas dinamizaram a sessão permitiu que os estudantes que estavam presentes se sentissem envolvidos e incentivados a participar, motivando-os para o voluntariado. Foi notório um grande entusiasmo e interesse na sessão que, na minha perspetiva, muito se deveu à abordagem das técnicas da CVP, até porque nas sessões anteriores os estudantes não tiveram a mesma participação e atenção.

A sessão na FEUP terminou pelas 20h15, hora em que dei por terminado o meu dia de estágio.

2.4 N.T.: 03 de outubro

Comecei o quarto dia de estágio por volta 09h15, tendo adiantado a gestão de e-mails que tenho vindo a desenvolver. Uma tarefa árdua, devido à elevada quantidade de e-mails por ler e respostas por enviar. Quando a minha supervisora chegou conversamos um pouco sobre a sessão do dia anterior, ela queria saber a minha opinião, até por ter sido a primeira sessão a que assistia. Falei sobre a importância que para mim tem dinamizar uma sessão da forma que ela o fez, não sendo só teoria e ler um PowerPoint, mas principalmente questionar os participantes, falar com eles, responder a dúvidas, ou seja, uma sessão em que todos participam, e não apenas os “oradores”. A supervisora ouviu a

minha opinião e concordou sobejamente, tendo afirmado que para ela também só faz sentido dessa forma.

Por volta das 11h fui ter com a minha Orientadora Professora Doutora Orquídea à entrada da Delegação, uma vez que estava na hora marcada para a reunião. Mostrei-lhe o edifício da Delegação em que me encontro de forma mais regular, enquanto nos encaminhávamos para o gabinete que divido com a supervisora – local onde iria decorrer a reunião. Uma vez que ainda não se conheciam, apresentei-as, sentámo-nos e começamos a falar sobre o entusiasmo que tenho demonstrado, o quanto tenho gostado de estar na Delegação do Porto da Cruz Vermelha, sobre o que já comecei a fazer e o que pretendo observar e realizar num futuro próximo. Foi uma reunião importante e interessante que permitiu começar a criar alguns objetivos de forma mais concreta. Posto isto, juntamente com a supervisora, mostramos à professora Orquídea o outro edifício da Delegação, onde se encontra a direção da Delegação do Porto da CVP. A presidente encontrava-se no edifício, pelo que foi possível uma pequena reunião também com ela sobre os objetivos que tenho, bem como a opinião da mesma em relação ao meu estágio. Algo que a presidente disse e que me marcou foi que o meu estágio vinha como uma “lufada de ar fresco e limpar algum do pó” que está presente na Delegação, isto é, alguma renovação que a CVP está a precisar, nomeadamente a área do Voluntariado, envolvendo mais os voluntários, nomeadamente os Jovens.

Na parte da tarde fui conversando com a supervisora sobre as atividades que vão ser desenvolvidas até ao final do ano, nomeadamente Ação de Recolha de Alimentos e atividades relacionadas com o Natal. Até Dezembro é quando surgem mais pedidos para voluntariado e atividades, devido à época natalícia e espírito de ajuda e caridade que muitos desejam nesta altura do ano. Em relação à Ação Nacional de Recolha de Alimentos esta decorre essencialmente 2 vezes por ano, sendo da responsabilidade do departamento de Ação Social. Contudo, os participantes da mesma são essencialmente voluntários, pelo que o Departamento da Juventude e Voluntariado dá um enorme apoio à Ação Social – neste caso, da responsabilidade da Técnica Coordenadora da Ação Social.

Nesse seguimento era necessário começar o quanto antes a organizar a Ação de Recolha, nomeadamente a angariar voluntários, uma vez que a Delegação do Porto tem a sua responsabilidade 10 lojas, sendo que 4 turnos, em 2 dias, perfaz um total de necessidade de 300 voluntários. Desse modo, procurei e-mails de Ações de Recolha de

Alimentos anteriores, adaptei à realidade atual e enviei para os voluntários da JCV e VAG, Juventude Cruz Vermelha e Voluntariado de Apoio Geral, respetivamente [apêndice 1.3].

Em conjunto com a supervisora e por proposta da mesma conversamos sobre a opção de realizar sessões de acolhimento a novos voluntários, dado o elevado número de pedidos, bem como o aproximar da Ação de Recolha de Alimentos. Isto é, o facto de haver um grande interesse para o voluntariado ajuda no preenchimento de turnos da Recolha de Alimentos, de modo a angariar mais alimentos para as famílias apoiadas pela Delegação – o objetivo destas Ações de Recolha.

Foi o último dia da minha primeira semana de estágio e o balanço é bastante positivo. Fui muito bem recebida e sinto que confiam em mim, pela responsabilidade, autonomia e confidências que têm depositado em mim. Além disso, tendo percebido imenso sobre o funcionamento dos vários departamentos da Delegação, da Cruz Vermelha em si e de algumas curiosidades. Por exemplo, não sabia que quando se ligava para o número de emergência 112 também poderia aparecer uma ambulância da Cruz Vermelha, uma vez que quem atende é um polícia e encaminha para o serviço de emergência mais próximo, podendo ser uma ambulância do INEM, da Cruz Vermelha, dos Bombeiros, entre outras. Para além de um serviço de emergência, a CVP também têm o serviço de transporte de doentes não urgentes. A Delegação do Porto está essencialmente dividida nas áreas de Emergência (transporte de doentes urgentes e não urgentes), Ação Social (responsável pelas diferentes valências da CVP – Centro Infantil, Centro de Dia, Cabazes Alimentares, entre outros), Formação (Cursos essencialmente ligados à área da saúde e emergência) e Voluntariado (Juventude e Voluntariado). Em todas as áreas existem funcionários e voluntários, à exceção da área em que me encontro. Ademais, todos os funcionários fazem também algumas horas de voluntariado por ano.

Saí do estágio pelas 19h20 e dava por terminada a primeira semana de estágio.

2.5 N.T.: 08 de outubro

Pronta para iniciar mais uma semana de estágio, cheguei à Delegação pelas 9h15. A supervisora informou-me que a presidente lhe pediu que fôssemos ao Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar (ICBAS) participar numa Feira de Voluntariado que iria decorrer no horário de almoço da faculdade mencionada. Já passava das 11h quando preparamos os documentos e materiais necessários para levar para a referida feira de voluntariado e, no momento em que fomos pedir um carro para nos dirigirmos ao ICBAS, apercebemo-nos que o Serviço de Emergência também tinha sido encarregue de marcar presença na referida Feira de Voluntariado. Gerou-se alguma confusão e constrangimento, uma vez que nenhum dos departamentos sabia que o outro também iria estar presente, o que dava um total de cerca de 6 pessoas para um espaço tão reduzido e um curto período de Feira. Seria importante ter uma pessoa responsável por manter a ligação entre os diferentes departamentos, não só porque manteria uma ligação e interligação entre os mesmos, proporcionando colaboração e evitando desentendimentos, como o decorrido na saída para o ICBAS, uma vez que diferentes membros da direcção contactaram diferentes departamentos, não havendo a necessidade de tanta gente a representar a Delegação do Porto da CVP. Por fim, a decisão foi ir um responsável de cada uma das áreas, tendo ido eu e uma voluntária da Emergência experiente.

Chegámos ao ICBAS à hora marcada, pelas 12h e depois da organizadora da Feira nos indicar qual a mesa disponível para nós, começamos a montar a banca – manequins da emergência, toalha com o símbolo da Cruz Vermelha, vários panfletos e fichas de inscrição de voluntariado, tanto da Juventude como da Emergência. Durante as 2h que estivemos presentes no ICBAS vários/as estudantes dirigiram-se a nós, no sentido de conhecer melhor as atividades da Delegação. No total, recebemos 7 inscrições para voluntariado.

No período da tarde, já na Delegação, falei com a supervisora sobre a confusão gerada de manhã, mas que no ICBAS corra tudo bem, tendo conseguido algumas inscrições.

Comecei a preparar as sessões de acolhimento aos novos voluntários, nomeadamente a atualizar a lista dos e-mails dos indivíduos que realizaram pedido de

voluntariado para, posteriormente, enviar e-mail a todos informando das 3 datas e horários das sessões e receber as disponibilidades dos mesmos.

Uma vez que a lista de candidatos a novos voluntários é numerosa, os voluntários presentes nessa lista foram contactados essencialmente via e-mail, dado que o tempo até às datas referidas era curto e pelo facto de ter ingressado na Cruz Vermelha apenas no final do mês de setembro, estando ainda em processo de adaptação. Antes de terminar o dia de estágio ainda consegui enviar o e-mail para todos [**apêndice 1.2**].

Posto isto, terminei as tarefas do dia, saindo pelas 17h20.

2.6 N.T.: 09 de outubro

Comecei o dia de estágio por volta das 11h00. Criei as listas de presença necessárias para as 3 sessões de acolhimento e comecei a marcar as pessoas que já tinham confirmado a sua presença em alguma das sessões, bem como a enviar e-mails de confirmação de presença, indicando a morada da Delegação, onde as mesmas iam decorrer.

Apesar do contacto de divulgação das sessões de acolhimento ter decorrido essencialmente via e-mail, alguns candidatos preferiram o contacto via telefone, e/ou não tinham e-mail, pelo que também foram realizados alguns contactos pessoais pela via anteriormente referida. Esses contactos nem sempre decorreram da forma prevista, na medida em que algumas pessoas demonstraram o seu descontentamento por serem contactadas apenas nesta altura – algumas com mais de 1 ano após realizarem o pedido para serem voluntárias. Essas situações exigem mais calma, e uma capacidade de mediar, de forma a ouvir o desabafo da(s) pessoa(s) e explicar que a área da juventude e do voluntariado tem passado por uma fase de reestruturação, sendo por isso que os pedidos não foram correspondidos. Não obstante a isso, ainda tivemos algumas disponibilidades.

Neste dia saí do estágio pelas 19h10.

2.7 N.T.: 10 de outubro

Cheguei ao estágio às 09h30 e a Internet tinha falhado, pelo que não podia aceder ao e-mail e ver e responder aos interessados em estar presente nas sessões de acolhimento. Contudo, aproveitei esse tempo para atualizar as listas de Excel de voluntários e separar as da Juventude Cruz Vermelha (JCV – até 35 anos) e as do Voluntariado de Apoio Geral (VAG – mais de 35 anos).

No período da tarde a Internet voltou a funcionar, consegui responder a mais indivíduos e imprimir as listas de acolhimento, as folhas de presença, bem como as fichas de inscrição que teria de entregar aos interessados em se inscrever como voluntários após as sessões.

Deixei tudo preparado para a primeira sessão – a decorrer daqui a 2 dias. Posto isto, saí pelas 19h40.

2.8 N.T.: 12 de outubro

A primeira sessão de acolhimento estava marcada para as 14h, pelo que cheguei à Delegação pelas 13h30. Levei a documentação necessária e o computador para a sala onde a mesma iria decorrer e, enquanto a supervisora e a técnica da Ação Social iam recebendo os voluntários e indicando o caminho até à sala, fui recebendo os mesmos, entregando-lhes uma das fichas de inscrição e a folha de presenças.

A sessão de acolhimento decorreu das 14h às 17h, sensivelmente. Para esta sessão 21 pessoas tinham dado disponibilidade, sendo que 4 faltaram, estando presentes 17 pessoas. Dessas, 14 entregaram a documentação necessária para serem voluntários – ficha de voluntário, fotografia, cópia de documento de identificação, CV e/ou certificado de habilitações -, 2 não entregaram nenhuma documentação e 1 pessoa ainda não entregou documentação, por motivos pessoais compreensíveis – de forma excecional.

Após a sessão organizei a documentação por ordem alfabética, juntando os diferentes formulários de cada pessoa, de modo a que não se perdesse nenhuma documentação.

Saí da Delegação por volta das 17h20.

2.9 N.T.: 14 de outubro

Cheguei ao estágio por volta das 14h15. Comecei a criar as listas para a Ação de Recolha de Alimentos: uma em que escrevia o nome de cada voluntário e a loja onde iria estar presente e 20 folhas respetivas a cada loja e dia, isto é, 1 folha para cada loja com os turnos da mesma para sábado e para domingo.

Comecei a responder a alguns dos voluntários que foram dando a sua disponibilidade, confirmando a presença e reforçando o horário e a loja, para que não houvesse equívocos.

Ademais, alguns indivíduos ainda davam disponibilidade para as próximas sessões de acolhimento. Assim, fui gerindo diferentes e-mails: para as Sessões de Acolhimento e para a Recolha de Alimentos.

Saí do estágio às 17h30.

2.10 N.T.: 15 de outubro

Cheguei ao estágio pelas 13h40.

O trabalho desta tarde foi idêntico ao dia anterior, uma vez que o mais urgente nestes dias é responder às pessoas sobre as sessões de acolhimento, a recolha de alimentos e organizar as listas de presença de ambas. Contudo, em relação às listas dos turnos da Recolha é necessário ter uma atenção especial, de modo a gerir bem as disponibilidades para que nenhum turno fique comprometido.

Terminei as tarefas neste dia pelas 17h40.

2.11 N.T.: 16 de outubro

Cheguei no estágio às 10h20. Comecei por responder a alguns e-mails e depois a preparar toda a documentação para uma ida à Escola Profissional Profitecla, que decorreu após o almoço.

Por volta das 13h30, eu, supervisora e a técnica responsável da Ação Social saímos da Delegação em direção à Escola Profissional Profitecla para falar da Ação de Recolha de Alimentos – e saber da disponibilidade dos estudantes em participar: Explicar como se procede a Recolha de Alimentos, vários conselhos, e receber as disponibilidades de cada um. Uma sessão que envolve deslocação, tempo e uma forma de estar e agir peculiares pelo número elevado de estudantes presentes e características dos mesmos. No entanto, dada a experiência e personalidade das funcionárias da Delegação que dinamizaram a sessão, os estudantes demonstraram de imediato a sua disponibilidade, que teria sido menor se a forma de comunicar com eles não fosse tão dinâmica e, ao mesmo tempo, com sinceridade e alerta para a importância da Ação e da participação deles, reafirmando que “Um dos objetivos das Delegações da CVP é ajudar a comunidade local”. No total, 55 estudantes deram a sua disponibilidade.

Por volta das 16h já nos encontrávamos novamente na Delegação. Desse modo, comecei a preparar a sala e a documentação para a segunda sessão de acolhimento. Esta sessão decorreu em horário pós-laboral, a partir das 19h. Das 26 pessoas que tinham confirmado que iriam comparecer neste dia/horário, 19 pessoas estiveram presentes, o que equivale a 7 faltas. Dessas 19, 12 pessoas entregaram toda a documentação, 4 entregaram alguma documentação, ficando a faltar um ou dois documentos necessários e 2 pessoas não entregaram nenhuma documentação. Após esta sessão, um indivíduo enviou-nos um e-mail agradecendo pela sessão em que esteve presente, contudo, informando da sua desistência como voluntário CVP, pelo facto de não ter correspondido totalmente áquilo que tinha idealizado, bem como a incompatibilidade de horários.

A sessão foi longa, pois os presentes demonstraram bastante interesse e participaram muito, com várias dúvidas e sugestões. Saí da Delegação por volta das 22h15.

2.12 N.T.: 17 de outubro

Cheguei ao estágio pelas 10h30. Continuei a gerir os turnos e a responder aos e-mails sobre a Recolha de Alimentos e preparei toda a documentação para a última sessão de acolhimento.

A última sessão foi marcada para as 15h, tendo havido um menor número de confirmações – 15 – contudo, também nesta sessão houve algumas faltas – 4 pessoas – contando no total com a presença de 11 pessoas. Desse número, 1 pessoa informou que apenas quer ser voluntária da Emergência – tendo a documentação sido entregue ao respetivo serviço –, 1 outra pessoa não entregou qualquer documentação e as restantes 9 pessoas entregaram toda a documentação necessária.

No geral, as 3 sessões foram dinamizadas de forma interativa com os participantes, envolvendo-os na mesma, desde uma total abertura para colocar as mais diversas questões, ao questionamento sobre quais os objetivos dos presentes em realizar voluntariado na nossa instituição. No geral, o que mais perguntaram prendia-se com questões relacionadas com a Emergência, Voluntariado nas Ambulâncias, nos Cabazes Alimentares e Apoio “Não instrumental”. De forma geral, foi notória a imensa vontade e disponibilidade que os novos voluntários demonstraram e o interesse dos mesmos em saber e fazer mais.

Ainda há muitos pedidos de voluntários por aceder, pelo que seria importante estas sessões serem realizadas regularmente e ativar/criar novas atividades para manter e estimular esse entusiasmo inicial tão cativante e importante.

No final da sessão ainda organizei alguma documentação entregue pelos participantes.

Saí do estágio pelas 20h00.

2.13 N.T.: 21 de outubro

Cheguei à Delegação por volta das 13h50.

Organizei alguns documentos pendentes das sessões, nomeadamente colocar a ficha de presenças de cada dia, seguida dos documentos das pessoas presentes em cada um. Além disso, retirei da capa que contém todos os pedidos para voluntariado as fichas das pessoas que tinham confirmado presença em algum dos dias e não compareceram, escrevendo em cada uma que faltaram ao dia combinado. É importante ter tudo escrito, pelo que estaremos sempre a par de todo o processo de cada indivíduo/voluntário/a.

Saí da Delegação às 17h30.

2.14 N.T.: 22 de outubro

Neste dia cheguei ao estágio pelas 13h30 e terminei a tarefa do dia anterior.

De seguida, retomei os trabalhos de preparação da Ação de Recolha de Alimentos das Lojas Continente – o foco de trabalho desta semana, uma vez que a Recolha decorrerá no próximo fim-de-semana. Desse modo, uma vez que ainda haviam poucas disponibilidades reenviei o e-mail para os voluntários JCV e VAG que ainda não responderam.

Saí do estágio pelas 17h45.

2.15 N.T.: 23 de outubro

Cheguei ao estágio às 09h40.

Uma vez que por e-mail as disponibilidades são menores, através das listas que possuem a informação de cada voluntário da Delegação do Porto da Cruz Vermelha, comecei a telefonar individualmente a cada um. Desse modo, foi possível perceber que quanto mais individual e pessoal for o contacto mais as pessoas participam. Interessante o facto de que, por exemplo, algumas pessoas inicialmente não responderam ao e-mail, mas após 1 ou 2 chamadas pessoais demonstraram interesse em participar, deram disponibilidade e alguns até trouxeram amigos e familiares com eles.

Uma vez que são precisos cerca de 300 voluntários procurei listas de Recolhas anteriores e contactei com pessoas que já tinham participado e demonstraram interesse em voltar a participar, sendo que grande parte deu disponibilidade para participar. Além disso, falei também com alguns funcionários desta Delegação da CVP que forneceram contactos pessoais próximos que estariam potencialmente interessados em participar. Aos poucos ia tendo os turnos relativamente preenchidos, com a ajuda de todos e vários telefonemas para cada.

Saí do estágio pelas 19h10.

2.16 N.T.: 24 de outubro

Cheguei ao estágio às 09h50. No período da manhã o trabalho foi relativamente idêntico ao do dia anterior – contactar diferentes pessoas e voluntários. Não posso deixar de referir o facto de que é necessário ter alguma capacidade de manobrar as disponibilidades que nos vão dando, uma vez que com o aproximar da data da Recolha, vão existindo menos turnos disponíveis e é necessário alertar as pessoas com quem falamos de que é necessário preencher outros turnos e tentar que mudem para esses. No geral isso foi sendo possível e os indivíduos demonstraram abertura para connosco.

Por volta das 12h30, na hora de almoço, eu e a técnica da Ação Social dirigimo-nos uma vez mais à FEUP para explicar o processo da Recolha. Um projeto da FEUP voluntariou-se, arranjou vários alunos voluntários e ficaram responsáveis por todos os turnos de 1 loja. Nesta sessão foi evidente a presença de todos os estudantes que tinham dado a sua disponibilidade para os turnos, o que mostrou o imenso interesse e vontade dos mesmos em saber mais e colaborar.

No período da tarde continuei a contactar os voluntários que tinham ficado de ligar ou de dizer mais tarde a sua disponibilidade. Visto que os turnos estavam praticamente preenchidos comecei a passar as Escalas das Lojas a limpo, que seria necessário colocar em cada mochila a ser entregue no dia seguinte em cada uma das 10 Lojas Continente.

Desse modo, comecei a preparar as 10 capas que seriam entregues em cada Loja. Para cada capa imprimir uma folha explicativa e com os contactos da supervisora e da técnica da Ação Social, a Escala da respetiva loja e as Folhas de presença para os 2 dias – sábado e domingo.

Saí do estágio pelas 20h30.

2.17 N.T.: 25 de outubro

Cheguei ao estágio pelas 10h55.

Comecei por verificar novamente se os documentos que coloquei em cada capa estavam corretos e sem existir troca de lojas. Fui para uma sala de formação maior, espalhei as 10 mochilas e identifiquei-as por loja. De seguida, coloquei cada capa na

respetiva mochila e um determinado número de escapulários em cada uma, tendo em conta o número de voluntários que iriam estar presentes em cada loja, uma vez que cada um tinha de vestir um escapulário identificativo da Cruz Vermelha durante a ação de voluntariado na loja. Quando acabei de preparar todas as mochilas levei-as até ao Sr. F., o responsável por levá-las a cada loja.

No restante tempo, além de falar com cada funcionário da DL.Porto, de modo a dizer quais os turnos que faltava preencher e receber a disponibilidade dos mesmos, enviei também uma mensagem a cada um dos voluntários de todos os turnos do dia seguinte, dia 26, o primeiro dia da Ação de Recolha de Alimentos. A mensagem enviada foi a seguinte, sendo que ia alterando o nome da loja e o horário do turno, a depender de para quem enviava:

“Boa tarde voluntário cvp! Vimos confirmar a tua presença amanhã no continente XXXX, no turno das 08h30/12h. Obrigada pela ajuda! Juntos somos grandes, Unidos fazemos a diferença!”

Saí do Estágio pelas 19h25.

2.18 N.T.: 26 de outubro

Mais um dia de estágio, mas este um pouco diferente, uma vez que foi a ação de Recolha de Alimentos. Comecei, desse modo, às 08h00, tendo ido abrir uma Loja – a loja do Continente das Antas. Isto consiste em voltar a explicar aos primeiros voluntários da Loja o funcionamento da Ação de Recolha, alertar para questões como a calma que devem ter quando algumas pessoas os confrontam, usar sempre os escapulários, assinarem a folha de presenças, serem sempre simpáticos e boa disposição acima de tudo. Estas indicações deveriam ser passadas para os voluntários dos turnos seguintes.

Além disso, contactei pelo menos um voluntário de cada uma das outras lojas, de modo a perceber se estavam todos presentes e se tinham percebido as indicações que outros funcionários lhes deram. Esta tarefa tive de realizar no início de cada turno, para todas as lojas.

Um dos turnos da tarde, na loja da Prelada, ficou comprometido, uma vez que uma voluntária avisou na hora que não ia conseguir comparecer e o outro voluntário não apareceu nem atendeu as diversas chamadas telefónicas que efetuei. Desse modo, e como era preciso agir rapidamente, uma vez que as voluntárias do turno anterior tinham de sair, e não era favorável deixar um turno por completar, eu e outro voluntário que estava também a ajudar no armazém fomos fazer esse turno. Ainda bem que assim foi, uma vez que foram angariados muitos produtos e, se não tivéssemos estado presentes, eram menos produtos a angariar. Quantos mais produtos, mas famílias recebem alimentos, em função da necessidade das mesmas.

Além das tarefas anteriores, estive também presente o restante do dia no armazém. O trabalho feito neste consiste essencialmente em receber os produtos que vêm das lojas, contá-los e separá-los por categorias, como por exemplo: massa, arroz, conservas, feijão, leite, produtos de higiene, de bebé, entre outras categorias. No período da manhã tive de ser eu e outro voluntário a dirigirmo-nos às lojas para recolher os alimentos que os voluntários das lojas iam recebendo, contudo, para o período da tarde, a Câmara do Porto disponibilizou 2 funcionários e 2 carrinhas para fazer essa recolha, o que foi uma grande ajuda, uma vez que os produtos eram cada vez mais e não havia funcionários e voluntários suficientes para fazer essa recolha.

Este primeiro dia de recolha, para mim e outras pessoas que estavam no armazém terminou apenas pelas 24h00.

2.19 N.T.: 27 de outubro

Segundo dia da Ação de Recolha de Alimentos a nível nacional, nas lojas Continente. Uma vez mais, comecei este dia de estágio às 08h00 e fui abrir novamente a loja Continente das Antas, o mesmo processo do dia anterior.

O dia foi relativamente idêntico ao anterior, com a diferença que eu e outros funcionários e voluntários que estávamos presentes no armazém tivemos de nos deslocar mais vezes às diferentes lojas, pela elevada quantidade e rapidez de alimentos angariados. Tal como no sábado, dia 26, a Câmara do Porto voltou a disponibilizar 2 funcionários e 2 carrinhas para ajudar na Recolha dos Alimentos nas Lojas, contudo, por vezes, pouco

tempo depois de eles passarem em determinadas lojas, os voluntários presentes nas respetivas, ligavam-nos novamente para informar que já tinham as caixas cheias e era preciso recolher novamente. Ademais, uma vez que era o último dia da Recolha, responsáveis por esta Ação – nomeadamente as pessoas presentes no Armazém – tinham de se dirigir a cada loja para retirar todos os materiais que tinham sido lá colocadas na sexta-feira anterior (caixas dos alimentos, mochilas, folhas de presença, escapulários), agradecer a presença dos voluntários, bem como verificar se tudo tinha corrido bem na loja e se não ficava nada perdido.

Fui fazer o fecho da loja da Asprela e das Antas, entre as 21 e as 22h, e isso permitiu-me constatar e refletir que muitos voluntários ficam até tarde nas lojas, por vezes até depois de a loja fechar à espera que as carrinhas venham recolher os materiais e nem sempre têm os melhores meios para regressar a casa, sendo que alguns moram um pouco longe da respetiva loja. Acho que seria importante, mesmo até uma forma de cativar os voluntários arranjar uma forma de facilitar esse transporte.

Depois de fechar as 2 lojas, recolher todo o material e ainda deixar perto de uma estação de comboio o voluntário e a voluntária que se disponibilizaram a esperar por nós, dirigimo-nos finalmente ao armazém para contabilizar os últimos produtos.

No total dos 2 dias foram angariados cerca de 20.000 (vinte mil) produtos, sendo que o balanço foi positivo, mesmo no que concerne à presença dos voluntários.

Foram 2 dias extremamente cansativos, uma vez que além de estarmos acordados durante muito tempo, eram trabalhos pesados e de muita responsabilidade. Contudo, no final, a sensação é de orgulho e dever cumprido. Foi a primeira vez que participei numa recolha e em toda a organização da mesma, mas é uma atividade que quero muito repetir. Uma atividade produtiva, interessante, que mostrou que tanto o contacto individual para com os voluntários como o trabalho em equipa produzem maiores e melhores resultados. Foram dias cansativos, pela organização e gestão exigente que é necessário, contudo, são ambientes que permitem muitas aprendizagens e prática de características essenciais a quem trabalha e/ou é voluntário, principalmente em instituições de carácter humanitário como a Cruz Vermelha. Isto é, organização, gestão, escuta ativa, trabalho em equipa, entre outras.

No final, as pessoas presentes no Armazém ainda conversaram um pouco porque sem algum convívio e espírito de equipa o trabalho árduo seria muito mais complicado. Contudo, não foi por muito tempo porque estávamos todos cansados, terminando, assim, o dia por volta das 01h00.

2.20 N.T.: 29 de outubro

O vigésimo dia de estágio na Delegação do Porto da Cruz Vermelha Portuguesa começou por volta das 09h45.

O trabalho que realizei nesta manhã de estágio prendeu-se essencialmente em arrumar os materiais da Ação de Recolha de Alimentos, isto é, retirar os escapulários e as capas de cada mochila, arrumando estas últimas no Armazém da Juventude. Depois foi necessário contar os escapulários de forma a perceber se tinha regressado o mesmo número que tinha sido colocado na semana anterior. De seguida, confirmei as assinaturas na folha de presenças das capas e se coincidia com os apontamentos que eu e a supervisora tínhamos realizados durante os 2 dias da recolha quando ligávamos para cada voluntário em cada turno e loja.

Saí da Delegação por volta das 13h00.

2.21 N.T.: 30 de outubro

Cheguei à Delegação por volta das 09h40.

Na última semana tinha sido entregue alguma documentação de indivíduos que tinham estado presentes nas Sessões de Acolhimento e não tinham com eles tudo o que era necessário, entregando posteriormente, pelo que neste dia comecei por organizar esses ficheiros pendentes.

Posteriormente, uma vez que confirmei no dia anterior as folhas de presença, coloquei num ficheiro Excel o nome de todos os voluntários que estiveram presentes com o respetivo contacto telefónico, para posteriormente enviar uma mensagem de agradecimento a cada um.

O período da tarde foi dedicado essencialmente a enviar as mensagens de agradecimento a cada voluntário, porque sem cada um deles a Recolha não tinha acontecido nem teriam sido angariados os produtos necessários para entregar às várias famílias apoiadas pela Delegação.

Saí do Estágio por volta das 18h00.

2.22 N.T.: 31 de outubro

Comecei o dia de estágio por volta das 09h50.

Durante grande parte do dia foi dedicado a terminar de enviar as mensagens individuais aos voluntários. Foi uma tarefa prolongada, uma vez que o telemóvel utilizado para o efeito não é muito recente e o envio das mensagens por vezes é bloqueado, principalmente se forem enviadas muitas seguidas – o que se sucedeu neste caso, dado o elevado número de voluntários. Dessa forma, por vezes tinha de fazer uma pausa para que o telemóvel voltasse a funcionar.

Depois de finalmente enviar as mensagens a todos que nos ajudaram e estiveram presentes com a sua boa disposição, comecei a fazer alguns gráficos acerca do número de voluntários, funcionários, produtos angariados, entre outras variáveis para, posteriormente, colocar no relatório da Ação de Recolha de Alimentos que irei realizar.

Saí do estágio por volta das 18h30.

2.23 N.T.: 04 de novembro

Cheguei ao estágio por volta das 14h15.

Continuei a realizar os gráficos para o Relatório da Recolha de Alimentos e, após diversas sugestões da supervisora, fui alterando algumas coisas e comecei a reunir e a elaborar alguns tópicos com informações relevantes necessárias para colocar no Relatório.

Terminei o estágio por volta das 18h00.

2.24 N.T.: 06 de novembro

Cheguei ao estágio por volta das 09h35.

Comecei por responder a alguns e-mails que os voluntários vão enviando regularmente, maioritariamente questionando sobre quando podem realizar mais atividades de voluntariado. Tenho constatado que essa vontade e esses e-mails surgem mais pelos novos voluntários, isto é, aqueles que estiveram presentes nas sessões de acolhimento.

Após dar vazão a todos, continuei com a escrita do relatório da recolha de alimentos.

Saí do estágio por volta das 13h00.

2.25 N.T.: 07 de novembro

Comecei o estágio por volta das 09h15.

Este dia foi idêntico ao anterior, elaboração do relatório e responder a alguns e-mails. Contudo, os e-mails não têm sido apenas de voluntários interessados em participar em projetos de voluntariado, mas também novos pedidos de indivíduos para serem voluntários da CVP, mais propriamente da Delegação do Porto.

Por vezes vou fazendo algumas pausas e conversando com a supervisora e, neste dia, algumas palavras da mesma marcaram-me, nomeadamente quando estávamos a falar sobre o ideal da atividade da Cruz Vermelha – “Não fazemos assistencialismo. Queremos promover autonomia” – algo bastante relevante, mas que nem sempre é possível realizar uma intervenção *a priori*, isto é, de forma a promover a autonomia e autossustentabilidade das famílias com algumas dificuldades. Além disso, falamos também da Juventude e do objetivo da mesma, que se prende essencialmente na “Educação por Pares. De Jovens para/com Jovens.”

Saí do estágio por volta das 13h20.

2.26 N.T.: 08 de novembro

Cheguei à Delegação da CVP por volta das 09h20.

Neste dia fiz uma pequena pausa na elaboração do Relatório e comecei por terminar de organizar os documentos de todos os novos voluntários que estiveram presentes nas sessões de acolhimento, bem como colocar no ficheiro Excel dos voluntários JCV e VAG as informações dos mesmos – uma vez que já podem ser considerados voluntários da Delegação.

Além disso, enviei um e-mail para os indivíduos que não entregaram toda a documentação, ou mesmo nenhuma, de que se quisessem finalizar o processo de inscrição e ser voluntários na CVP teriam mais uma semana para o fazer.

É necessário ir colocando prazos aos indivíduos, uma vez que não o fazendo, a documentação vai ficando pendente e é permitida demasiada abertura e algumas pessoas tendem a aproveitar-se desse facto. Sendo que estamos a lidar com inúmeras pessoas, cada uma com as suas idiossincrasias, é importante ir equilibrando a abertura e disponibilidade que damos a cada.

Após essas tarefas, retomei a escrita do relatório.

Terminei o dia de estágio pelas 18h00.

2.27 N.T.: 12 de novembro

Cheguei ao estágio pelas 09h30.

Durante o período da manhã em que estive na Delegação mostrei à Supervisora o rumo que o Relatório estava a tomar, tirando algumas dúvidas, nomeadamente em relação à forma de escrita que poderia ou não utilizar, o tipo de gráficos que tinha feito, bem como como poderia nomear alguns participantes da Ação de Recolha de Alimentos.

Esta semana apenas fui este dia ao estágio, uma vez que na Faculdade estavam a decorrer diferentes *Workshops*, Seminários e Apresentações de Relatórios de Estágio e Dissertações que era relevante eu estar presente.

Posto isto, e fazendo já algumas alterações no relatório, terminei o estágio por volta das 13h15.

2.28 N.T.: 18 de novembro

Cheguei ao estágio por volta das 15h10.

Na Delegação do Porto está neste momento a decorrer o período de recruta de voluntários para a Emergência, pelo que enviei um e-mail para todos os voluntários – JCV, VAG, pedidos de acolhimento, presentes no acolhimento, clientes do departamento de formação, entre outros – com o cartaz alusivo à Recruta, bem como o e-mail que deveriam contactar caso tivessem interessados.

Depois do envio de vários e-mails, tive uma reunião com a supervisora, no sentido de refletir sobre o que tem sido o meu estágio e do que poderei fazer no tempo que ainda tenho. No início do estágio, o antigo coordenador da Juventude tinha enviado uma documentação acerca da Estratégia de Participação Juvenil 2019-2020 (EPJ) e, após uma análise da minha parte e tentando equilibrar os meus objetivos e os da Delegação da CVP, sugeri 2/3 áreas à supervisora em que poderíamos pensar de forma mais concreta e realizar alguma atividade. Depois de ouvir as minhas sugestões e conversarmos, a ideia mais relevante prende-se com a Realização de uma ou mais sessões sobre os Princípios Fundamentais da CV/CV para a escola de uma nova voluntária, o que diz respeito à Área de Intervenção “Educação Humanitária” da EPJ anteriormente referida. Ademais, a supervisora acabou por me mostrar algumas fotografias e trabalhos anteriormente realizados pela Juventude com voluntários e crianças – o que me deu imensa vontade de realizar atividades idênticas, contudo, o tempo reduzido e a falta das condições necessária no momento não proporcionam a realização das mesmas.

Terminamos a reunião por volta das 20h20, hora em que saí da Delegação.

2.29 N.T.: 19 de novembro

Cheguei ao estágio pelas 09h30.

A responsável da Ação Social, pediu para falar comigo. Esta conversa surgiu no sentido de que eu enviasse um e-mail aos voluntários JCV, no sentido de pedir a ajuda e disponibilidade dos mesmos para participar na realização e entrega de cabazes alimentares às famílias. Nesse sentido, pedi informações como os dias, horários e local da respetiva atividade, escrevi o e-mail e enviei aos JCV [apêndice 1.4].

De seguida respondi a uma voluntária que mostrava o seu descontentamento por já ter efetuado o pedido de transferência para outra Delegação desde a separação da Delegação do Porto e de Matosinhos e ainda não vira resolvida a sua situação. Expliquei que devido às reestruturações constantes, infelizmente alguns processos ficaram pendentes, contudo estava no momento a resolver a situação e encaminharia de seguida o e-mail e processo da mesma para Matosinhos. Liguei para a Delegação de Matosinhos, pedi o e-mail da Juventude da respetiva Delegação e assim o fiz.

Reenviei o e-mail para os presentes nas sessões de acolhimento que ainda não entregaram toda a documentação, no sentido de perceber se realmente o iriam fazer ou não, para arquivar os processos.

Saí do Estágio às 12h30.

2.30 N.T.: 20 de novembro

Cheguei ao Estágio às 09h45.

Comecei por elaborar uma tabela com os dias e horários da Ação dos Cabazes Alimentares, uma vez que já tinha na caixa de correio eletrónico alguns e-mails de voluntários a darem disponibilidade e com uma tabela é uma melhor forma de organizar as mesmas. Posto isto, comecei a confirmar as disponibilidades àqueles que as enviaram e a colocar na respetiva tabela, juntamente com os contactos individuais de cada.

Houve um voluntário que informou através de e-mail que desistia de fazer voluntariado, uma vez que passou a viver na Alemanha e, dessa forma, pedia também que

enviássemos uma Declaração de como o mesmo tinha realizado voluntariado na Cruz Vermelha Portuguesa. Dessa forma, elaborei a respetiva Declaração, pedi à supervisora que a carimbasse, digitalizei-a e enviei-a por e-mail ao voluntário, de forma a que o mesmo confirmasse os dados.

Estive a imprimir alguns documentos importantes que necessito de ler acerca da Cruz Vermelha, Cruz Vermelha Portuguesa e Juventude Cruz Vermelha e que foram enviados para mim pela supervisora.

Posto isto, refletia com a minha supervisora de estágio acerca de que temos uma lista grande de voluntários JCV e VAG, sendo que a maioria raramente responde aos e-mails enviados, nem participa nas atividades que têm sido realizadas, mesmo que poucas. Nesse sentido, a mesma sugeriu enviar um e-mail para todos acerca da reestruturação que está a ser realizada **[apêndice 1.1]**, no sentido de perceber se querem, ou não, continuar a ser voluntários da Delegação.

Terminei o dia de estágio pelas 19h05.

2.31 N.T.: 21 de novembro

Cheguei à Delegação às 14h20.

Comecei por separar numa pasta dentro do e-mail, os e-mails acerca da reestruturação que alguns voluntários enviaram, para posteriormente atualizar as listas consoante as respostas dos mesmos.

A pedido da Professora da Escola Profissional Profitecla, que participou na Recolha de Alimentos, estive a elaborar as declarações de participação dos 55 estudantes. Quando terminei, pedi para imprimir na impressora a cores – situada no edifício da Direção – para posteriormente a supervisora assiná-los e carimbá-los.

Saí da Delegação pelas 18h15, dando por terminado o dia e mais uma semana de estágio.

2.32 N.T.: 25 de novembro

Comecei o estágio pelas 09h45.

Terminei a tarefa de carimbar as Declarações dos Alunos da Profitecla e entreguei-os à técnica da Ação Social, que mais tarde os faria chegar à Professora da Escola Profissional.

O voluntário que se mudou para a Alemanha e tinha pedido a Declaração de Voluntariado confirmou os dados e pediu que enviássemos a declaração original para a morada que indicava no e-mail. Nesse sentido, tentei informar-me acerca dos preços de envio, contudo não conseguia ter a certeza dos mesmos, pelo que entreguei à Secretária da Direção a carta com a respetiva declaração, de forma a que a mesma enviasse para os CTT juntamente com a restante correspondência da Delegação.

Posto isto, ao terminar de arquivar os processos dos indivíduos presentes e não presentes nas sessões de acolhimento, lembrei-me que seria importante realizar um relatório sobre as mesmas, tendo sido a minha tarefa para o restante dia.

Saí do estágio pelas 17h50.

2.33 N.T.: 27 de novembro

Cheguei ao estágio pelas 13h13.

A carta tinha sido recusada pelos CTT, uma vez que a nota de envio que foi juntamente com a mesma dizia respeito a encomendas nacionais, pelo que tive de preencher uma nova, num panfleto respeitante a encomendas internacionais.

Voltei ao relatório da Ação de Recolha de Alimentos que ficara pendente, dado a outras atividades importantes de serem realizadas com maior rapidez, tendo conseguido adiantar grande parte do mesmo.

Terminei o dia de estágio pelas 19h30.

2.34 N.T.: 28 de novembro

Cheguei à Delegação para mais um dia de estágio pelas 10h00.

Uma vez que já passara algum tempo, era necessário terminar o Relatório da Recolha de Alimentos o quanto antes, pelo que o dia foi dedicado ao mesmo, já com as sugestões da supervisora após ler o mesmo na íntegra. Terminei o relatório e enviei-o para a técnica da Ação Social, no sentido de que a mesma pudesse também analisar e dar a sua opinião e novas sugestões.

De seguida, preparei e enviei um e-mail para os diferentes serviços da Delegação do Porto, de modo a perceber qual a necessidade de voluntários para cada e, posteriormente enviar para os voluntários **[apêndice 1.6]**. Os serviços para os quais enviei foram o Centro Infantil de Valbom (CIV), Centro de Dia do Bom Pastor, Ação Social, Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), Centro de Formação, Emergência e Secretariado da Direção.

No final do dia apareceu na Delegação o antigo coordenador do voluntariado da DL.Porto, com quem conversei sobre aquilo que tenho vindo a desenvolver e a ideia que eu e a supervisora tivemos sobre a realização das sessões de promoção dos 7 princípios da CVCV, sendo que o mesmo concordou e gostou bastante da ideia, afirmando que faria todo o sentido para a Delegação. A opinião dele é sobejamente importante pelos anos que pertence à Cruz Vermelha, o facto de ter sido o Coordenador da Juventude da Delegação e fazer parte da Juventude a nível Nacional.

Posteriormente, além da realização da(s) sessão(ões), o antigo coordenador sugeriu 2 novas ideias. Uma prende-se com realizar uma formação institucional para os voluntários JCV e VAG. A outra ideia é uma iniciativa pioneira que o mesmo decidiu implementar a nível nacional – uma formação da Juventude. Esta proposta cativou-me, pelo que aceitei de imediato. No geral, a ideia é começar por realizar no Porto a formação sobre a Juventude, convidando outros coordenadores locais a nível nacional. A ideia ainda é recente, pelo que combinamos reunir mais tarde para definir melhor a forma de a concretizar.

Depois destas ideias e conversa sobejamente importante, terminei o dia de estágio, eram sensivelmente 18h00.

2.35 N.T.: 02 de dezembro

Cheguei ao estágio por volta das 09h55.

Por sugestão da minha supervisora enviei um e-mail para o coordenador nacional da Juventude, no sentido de o informar sobre as alterações no departamento da Juventude da Delegação do Porto, nomeadamente o facto de no momento ser eu a responsável pela mesma, durante o Estágio no âmbito do Mestrado em Ciências da Educação.

O coordenador respondeu, ressaltando a importância do cargo que ocupo atualmente e que espera que a Juventude do Porto seja mais dinamizada agora. Ademais, ainda me convidou para pertencer ao grupo do *Facebook* dos coordenadores dos diversos departamentos de Juventude locais, o qual aceitei prontamente.

De seguida, criei um documento com as necessidades de voluntários que a maioria dos serviços enviara a meu pedido. Contudo, não dei o documento por terminado, uma vez que ainda esperava resposta de mais 3 serviços.

Terminei o estágio às 13h30.

2.36 N.T.: 04 de dezembro

Comece o dia de estágio às 09h40.

Após receber mais respostas dos serviços, acrescentei as necessidades dos mesmos no ficheiro já criado e limpei o ficheiro, isto é, coloquei a mesma formatação para todos os pedidos de atividades, uma vez que cada pessoa responsável do serviço enviou as descrições das necessidades de forma diferente.

Avizinha-se a Festa de Natal da Delegação realizada anualmente para as famílias que a mesma apoia, sendo que já me tinha disponibilizado à técnica da Ação Social para ajudar na preparação da mesma. Nesse sentido, conversei com a mesma sobre as

necessidades de voluntários e atividades que pretendia que existissem na festa. Após essa pequena reunião recordei-me de alguns voluntários que nas sessões de acolhimento demonstraram alguns saberes e vontades que seriam oportunos para a Festa. Assim, procurei os contactos de todos e enviei um e-mail no sentido de perceber o interesse em estarem presentes.

Terminei o dia de estágio às 18h00.

2.37 N.T.: 09 de dezembro

Cheguei ao estágio às 13h40.

Verifiquei os e-mails que, entretanto, recebera e atualizei as listas consoante as respostas dos voluntários sobre a continuação, ou não, como voluntários. Maioritariamente as respostas foram afirmativas. Contudo, ainda faltavam muitas respostas, pelo que verifiquei aqueles que não enviaram qualquer e-mail e reenviei o anterior.

Ademais, recebi um pedido por parte de uma funcionária de uma empresa no sentido de ela e as suas colegas de trabalho realizarem um momento de voluntariado antes do Natal connosco. Dessa forma, questioneei a técnica da Ação Social sobre as possibilidades e que uma das sugestões tinha sido embrulhar presentes. Quando abordei esta questão, surgiu de imediato a ideia de que as funcionárias da empresa ajudassem a embrulhar os presentes das crianças das famílias que foram convidadas a estar presentes na Festa de Natal da Cruz Vermelha. Nesse sentido, voltei a contactar a funcionária da empresa, desta vez por telefone, apresentei a ideia, à qual a mesma aderiu de imediato, tendo ficado combinada a atividade para o dia 12 de dezembro, no período da manhã.

Informei a técnica, e relembrei-a se poderia ler o meu relatório, uma vez que queria dá-lo por terminado e a opinião dela era importante para mim.

De seguida, fui embora. Saí do estágio às 17h15.

2.38 N.T.: 10 de dezembro

Cheguei ao Estágio às 13h35.

A técnica da Ação Social informou-me que leu o relatório e escrevera algumas sugestões. Assim, fui ler as mesmas, as quais concordei e alterei no Relatório da Ação de Recolha de Alimentos.

Posteriormente, enviei 2 e-mails para a Presidente da Delegação e para a Vice-Presidente e Responsável da Direção pelo departamento da Juventude. O primeiro e-mail disse respeito ao envio do Relatório da Ação Nacional de Recolha de Alimentos. O segundo enviava em anexo as necessidades de voluntários que os serviços me tinham reencaminhado, no sentido de que as mesmas vissem, aprovassem, para depois reenviar aos voluntários.

Terminei o dia de estágio às 17h00.

2.39 N.T.: 12 de dezembro

Cheguei ao estágio às 09h00.

Tinha combinado com as funcionárias da empresa que estivessem na Delegação para o embrulho dos presentes por volta das 09h30, sendo que à hora prevista chegaram as 3 funcionárias. Uma vez que a técnica responsável da Ação Social ainda não tinha chegado à Delegação e eu nunca participara nesta atividade, apresentei-me, expliquei a situação e pedi-lhes que aguardassem um pouco.

Assim, contactei a técnica, que me explicou como proceder, uma vez que tinha de ter em atenção que as crianças não recebem todas o mesmo presente, visto que não existem presentes iguais e divergem consoante as idades. Percebidas as instruções, pedi novamente desculpa às voluntárias da empresa e expliquei como proceder. Eu procurava as prendas para as respetivas crianças, elas embrulhavam e eu identificava as prendas com o nome das crianças e os processos das famílias a que pertenciam, de forma a que a técnica da Ação Social identificasse as crianças mais rapidamente durante a festa. Tirando o pequeno atraso no início, correu tudo bem e a atividade acabou antes do previsto. As

voluntárias gostaram bastante e informaram da disponibilidade para atividades posteriores.

Durante o período da tarde, apareceu uma voluntária VAG na Delegação com imensos brinquedos para doar para as crianças. Apesar de serem quase todos em segunda mão, encontravam-se em muito bom estado. Foi uma grande ajuda e posteriormente coloquei-os junto dos brinquedos que tinham sobrado e arrumei tudo.

De seguida, juntamente com 3 funcionários da Delegação e a pedido da Responsável do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) fomos procurar os enfeites de Natal e estivemos a fazer a Árvore de Natal da Delegação, na entrada da mesma.

Uma vez que terminara as tarefas previstas, saí do estágio pelas 17h45.

2.40 N.T.: 16 de dezembro

Cheguei ao estágio pelas 10h00.

Verifiquei a documentação presente nas capas dos voluntários JCV e VAG e reorganizei-as, uma vez que não estava na ordem alfabética correta.

De seguida, ajudei a supervisora com uns ficheiros do Centro de Formação que a mesma me pediu, uma vez que é uma atividade mais fácil de realizar se estiverem 2 pessoas envolvidas.

Eram 16h00 quando saí da Delegação.

2.41 N.T.: 18 de dezembro

Chegou o dia da Festa de Natal, que decorreu no Auditório da Junta de Freguesia de Paranhos. Assim sendo, e tendo-me voluntariado para ajudar a preparar o antes, durante a festa e após a mesma acabar, encontrei-me com a técnica da Ação Social às 10h00 no local referido. Uma vez que ela, juntamente com a Coordenadora do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) precisavam de tratar de outros assuntos importantes relacionados com a festa, comecei por decorar o auditório com enfeites de Natal e também

uma árvore. Esse foi essencialmente o trabalho da parte da manhã, bem como combinar com o técnico do Centro de Dia o que poderia fazer durante a festa de Natal – que consistiu essencialmente em abrir e fechar as cortinas do palco, diferentes vezes.

A festa estava marcada para as 15h00, tendo começado pelas 15h10. Começou por haver diferentes atuações da Escola de Artes Performativas ACTION, seguidas da Tuna Feminina da Faculdade de Economia do Porto. Depois foi a vez de uma atuação de Magia por parte de um jovem estudante da Escola de Magia do Porto, seguida da atuação musical e de dança da Coordenadora do SAD com os séniores do Centro de Dia. Para terminar, subiu ao Palco um senhor vestido de Pai Natal, juntamente com a técnica da Ação Social para chamar individualmente as crianças e entregar um presente a cada uma.

A festa terminou às 17h15, com muita música natalícia e animação.

Na minha perspetiva correu tudo bem, contudo acho que as festas e outras atividades que têm decorrido deveriam ser preparadas com maior antecedência porque depois existe um maior nervosismo e vários imprevistos que poderiam ser resolvidos mais calmamente, caso tivesse tudo preparado e definido concretamente e de forma mais organizada.

Ajudei a arrumar a decoração que tinha colocado de manhã e fui embora por volta das 18h00.

2.42 N.T.: 30 de dezembro

Cheguei ao estágio pelas 09h30.

Comecei por responder a vários e-mails, desde voluntários a desejar Boas Festas (visto estarmos na época natalícia e entrada num novo ano), a mais pedidos para se inscreverem como novos voluntários. Estes pedidos surgem com muita frequência, maioritariamente via e-mail, apesar de que alguns indivíduos também se dirigem à Sede da Delegação e preenchem uma ficha de inscrição. Sempre que recebo estas fichas coloco a informação num ficheiro Excel onde estão os nomes de todas as pessoas que pediram para fazer voluntariado na CVP e, posteriormente, coloco a ficha numa capa, juntamente com as restantes. Quando são pedidos efetuados via e-mail, respondo individualmente a

cada, informando que quando realizarmos novas sessões de acolhimento entraremos em contacto, bem como envio a ficha de inscrição em anexo e peço que respondam. Imprimindo, de seguida, o e-mail e colocando na referida capa.

Na caixa de correio eletrónico tinha também um e-mail do representante nacional da Juventude, informando sobre o Encontro Nacional da Juventude Cruz Vermelha 2020, nomeadamente o Local, o Programa, bem como o prazo das inscrições para o mesmo. Quando a supervisora chegou, bem como o anterior gestor de voluntariado, falei com eles a respeito do encontro e ambos concordamos que seria importante ir alguém em Representação da Delegação e que seria uma excelente oportunidade para mim, até porque uma das atividades do encontro diz respeito a uma Sessão de Formação sobre Gestão do Voluntariado. Fiquei bastante interessada, contudo tive de enviar um e-mail à coordenadora da direção do departamento da Juventude, a falar a respeito e se a mesma concorda e apoia – tanto a minha ida, como a de mais 2 ou 3 voluntários.

Logo após o almoço reuni com o antigo gestor acerca da proposta que o mesmo tinha feito sobre realizarmos na Delegação 2 formações: formação institucional e formação da juventude. Começamos por definir 2 datas e 2 horários para a primeira formação, o máximo de formandos por cada sessão, bem como o prazo de resposta dos voluntários, para mais tarde eu enviar um e-mail sobre a mesma. A data da formação da juventude ainda não ficou definida, uma vez que realizar-se-á depois da outra e só faz sentido estarem presentes na formação da juventude aqueles que estiveram na formação institucional.

Depois de terminar a reunião, ajudei a supervisora com uns ficheiros do Centro de Formação que a mesma me pediu, uma vez que é uma atividade mais fácil de realizar se estiverem 2 pessoas envolvidas, tendo de ser realizada antes do ano terminar. Isso demonstra que ela confia em mim e me dá autonomia e oportunidades diferentes.

Terminei o último dia de estágio do ano 2019 pelas 18h20.

2.43 N.T.: 02 de janeiro

Cheguei à Delegação da CVP por volta das 10h30.

Para este dia o objetivo do estágio prendia-se essencialmente com o envio de um e-mail para todos os voluntários sobre a Formação Institucional a realizar ainda este mês **[apêndice 1.5]**. Havia alguma urgência no envio deste e-mail uma vez que as datas das formações se avizinham e é necessário saber a disponibilidade de todos o quanto antes, de forma a pedir as devidas autorizações.

Depois da confirmação das datas, da escrita do e-mail e do envio do mesmo para os voluntários – tanto da Juventude Cruz Vermelha (JCV) como Voluntários de Apoio Geral (VAG) – foi necessário ver a disponibilidade de salas com o Centro de Formação (CF). Isto é, na sede da Delegação do Porto da CVP existem 4 salas que são geridas pelo Centro de Formação, para as diferentes formações que existem à responsabilidade do mesmo (Suporte Básico de Vida, etc), sendo que sempre que outro departamento da CVP necessite de uma sala tem de verificar com a responsável do CF se existe alguma sala disponível a ser usada, onde não esteja a decorrer nenhuma formação.

Dessa forma, verifiquei os dias e as salas com a responsável do CF e uma vez que existem formações para os dias que necessito estivemos a pensar em diferentes alternativas e quais as melhores opções e salas. De seguida, enviei o e-mail com o pedido formal das salas e a lembrança da necessidade de as deixar reservadas para a Juventude e Voluntariado.

No final de enviar os diferentes e-mails ainda criei 3 tabelas para os 3 diferentes dias, de forma a ir colocando as disponibilidades dos voluntários pela ordem em que os mesmos me enviam.

Terminei o dia de estágio pelas 13h20.

2.44 N.T.: 07 de janeiro

Cheguei ao estágio pelas 10h25.

Encontrava-me ainda na receção da Delegação quando surgiu uma funcionária (X) e que foi uma das responsáveis de serviço que no mês passado me enviara a necessidade de voluntários para uma tarefa em específico. Nesse seguimento, a mesma diz-me:

X - "Era mesmo contigo que precisava de falar. Tens voluntários para mim?"

Eu - "Ainda não. Estou à espera da resposta da direção."

X - "Pronto. Ok. Já vi que vou ter de fazer a contagem sozinha".

Eu - "Pode ser que não. Vou agora ver se já tenho alguma resposta. Só falta mesmo o aval da direção."

Esta situação deixou-me uma vez mais constrangida pelo facto de que a responsabilidade, por um lado, é minha, mas por outro, não. Isto é, eu pedi com urgência aos diferentes serviços que me informassem sobre as suas necessidades de voluntários para ajudar em diferentes tarefas e com alguma pressão eles o fizeram. E, passado um mês, ainda não têm nenhum voluntário nem resposta da minha parte. Contudo, foi uma tarefa que eu não me esqueci e só ainda não tenho voluntários pelo facto de que preciso primeiro da confirmação e do aval dos membros da direção para posteriormente enviar aos voluntários. Ora, na altura em que todos os serviços me enviaram a informação, eu juntei-a toda num documento e enviei para a Presidente e para a Vice-Presidente, contudo, ainda nenhuma me respondeu e autorizou a enviar para os voluntários. Assim, depois surgem situações de constrangimento como a que relatei anteriormente.

Depois desse diálogo segui para o meu gabinete e liguei o computador para verificar se já tinha alguma resposta. Tinha vários e-mails, mas nenhum da direção. Uma vez que sabia que a minha supervisora ia à Delegação naquele dia, esperei por ela para falar sobre o decorrido e, entretanto, fui responder a alguns e-mails.

Diariamente surgem novos pedidos de voluntários por e-mail e também presencialmente. Aquilo que faço quando surgem esses pedidos prende-se essencialmente com acrescentar os dados da respetiva pessoa num ficheiro Excel onde estão os dados de todos os pedidos e – caso seja através de e-mail – responder e imprimir o respetivo e

colocar numa capa onde tem a informação disponibilizada por cada ao voluntariar-se na CVP.

Além dos e-mails de pedido para realizar voluntariado com a CVP, tinha também cerca de 25 respostas de voluntários (JCV e VAG) sobre a Formação Institucional. Li cada e-mail individualmente e separei-os por pastas pelos 3 dias/horários da Formação. Verifiquei que alguns faziam pedidos especiais, como por exemplo, questionar se podiam sair da formação mais cedo, e apontei as diferentes dúvidas num papel, para mais tarde esclarecer com o antigo gestor, que será o formador. Ainda não respondi a nenhum e-mail a confirmar a data, uma vez que também não sei se o formador exige algum número mínimo de formandos.

No período da tarde falei com a supervisora sobre o sucedido e o constrangimento e descontentamento que sinto pela falta de respostas da Direção e que não me permitem avançar com algumas tarefas, nomeadamente a inscrição no Encontro Nacional JCV e o envio de pedidos de voluntários para os diferentes serviços. Pouco depois e coincidentemente a Presidente surgiu no gabinete para nos cumprimentar e desejar um bom ano, e foi quando a mesma questionou se estava tudo bem e se era preciso algo, que relembrei da necessidade de resposta que preciso. A mesma percebeu a urgência e referiu que ia tratar o quanto antes.

Pelo que me foi dito neste dia, anualmente a Delegação organiza um Jantar de Reis para todos os funcionários e voluntários, sendo que a comissão organizadora do Jantar deste ano enviou-me um e-mail e informou-me que tinha de enviar para todos os voluntários, pedindo confirmação de disponibilidades até ao dia seguinte, às 12h. Ou seja, nem 24h os voluntários tinham para confirmar, ou não, a sua presença. Posto isto, acrescentei algumas coisas e reencaminhei o referido e-mail para todos os voluntários (JCV e VAG).

Uma vez que as minhas tarefas se prendiam com esperar pela resposta da direção, a supervisora pediu-me ajuda para organizar e verificar uns processos do Centro de Formação para uma empresa.

Ao final da tarde, a Secretária da Direção ligou para mim a pedido da Presidente no sentido de que reenviasse os e-mails anteriores (que já tinha enviado no dia 10 de dezembro).

Antes de sair recebi uma resposta da Presidente ao e-mail sobre o Encontro Nacional informando que a Vice-Presidente iria responder em breve.

Saí do estágio por volta das 20h30.

2.45 N.T.: 08 de janeiro

Cheguei à Delegação da CVP por volta das 14h05.

Verifiquei se tinha e-mails em relação ao Jantar de Reis, uma vez que essa era uma prioridade para a Comissão Organizadora (CO). Entre mais de 100 voluntários ativos apenas obtive 3 respostas, sendo apenas 1 afirmativa. Comuniquei às pessoas respectivas e aguardei que me informassem sobre o que o voluntário necessitava de levar para o Jantar (uma vez que ficou a cargo dos funcionários e voluntários levarem as entradas e sobremesas). Quando as mesmas me informaram, liguei para o voluntário, o qual mostrou disponibilidade imediata em levar o que a CO tinha pedido – no caso, peças de fruta.

Posto isto, reencaminhei o e-mail para os voluntários sobre a Formação Institucional, lembrando que têm apenas até sexta-feira, dia 10 janeiro para me informarem e confirmarem a presença numa das sessões.

Enquanto esperava pela resposta da CO – que já referi anteriormente – fui organizando alguns documentos de novos pedidos de voluntários. É curioso o elevado número de pedidos que surgem, quase todos os dias surge pelo menos um pedido para realizar voluntariado com a instituição em causa.

Verifiquei que, tal como a Presidente tinha referido, a Vice-Presidente respondeu-me ao e-mail sobre o Encontro Nacional. Dessa forma, tendo verificado essa resposta e a falta da resposta ao outro e-mail, reencaminhei o anterior e reforcei a necessidade de resposta – em concordância com a Supervisora.

Terminei o dia de estágio pelas 17h50.

2.46 N.T.: 13 de janeiro

Cheguei ao estágio pelas 14h15.

Uma vez que tinha conversado com o responsável pela Formação Institucional e para ele não era necessária que a formação tivesse um número mínimo de participantes, entre outras dúvidas que já tinha visualizado que os voluntários iam colocando nos e-mails, aproveitei esta tarde para confirmar a todos a presença no dia e horário que os mesmos pretendiam para a Formação Institucional. Dessa forma, respondi a 41 pessoas individualmente, uma vez que cada um o fazia de forma diferente e alguns tinham dúvidas e especificidades que me faziam responder diferente a cada um. Contudo, havia sempre uma parte do e-mail formatada.

Após enviar todos os e-mails, respondi também a pedidos de voluntários e atualizei a base de dados, tanto com os pedidos por e-mail, como pedidos presenciais.

Estava a terminar de enviar estes e-mails quando percebi que a técnica da Ação Social, estava a precisar de ajuda no respetivo armazém. Desse modo, fui ter com a mesma e, apesar de ela me dizer que estava no final das arrumações, ajudei-a a terminar. Apenas estava a colocar tudo mais limpo e organizado.

De seguida, aproveitei para visitar a nova loja social que abriu no mês passado no edifício da Delegação e que ainda não tinha tido oportunidade. Esta loja era aquela que existia no edifício em Massarelos, contudo com as chuvas e o degradar do mesmo, a loja foi obrigada a deslocar-se para a Sede da Delegação. Aproveitei para conversar com a funcionária responsável pela mesma e questioná-la se estava melhor ali, uma vez que tinha melhores condições. Contrariamente ao que eu pensava, a mesma respondeu-me que preferia estar onde estava antes, até porque tinha mais movimento. Ao que parece, no novo edifício são raras as pessoas que aparecem, então a funcionária acaba por ficar um pouco entediada e sozinha. Sobre essa questão, a mesma refere que muita gente não tem condições nem vontade de se deslocar ali e que tinha mais meios para se deslocar ao antigo edifício, sendo essa a razão primordial pela qual a funcionária me referiu preferir o local antigo – apesar das más condições.

Posto isto, quando saí da loja, as funcionárias da comissão organizadora deste ano do Jantar de Reis estavam a descarregar as mesas e cadeiras que tinham sido transportadas

para o CIV (Centro Infantil de Valbom) para o jantar. Quando cheguei já tinha sido tudo descarregado, mas era preciso colocar algumas mesas nas salas na posição correta. Ajudei nisso. Entretanto, duas das funcionárias comentaram comigo que o Voluntário que tinha ido foi uma ajuda incansável e que gostaram da presença dele. O respetivo voluntário enviou também um e-mail a agradecer e a ressaltar o gosto pela participação, ao qual respondi e agradei também a atitude, espírito e entreaajuda do mesmo.

Saí do estágio pelas 17:55.

2.47 N.T.: 14 de janeiro

Cheguei ao estágio pelas 14h05.

Tinha mais 2 respostas de voluntários interessados na formação institucional e, apesar de ter passado o prazo que tinha dado para as inscrições, confirmei a presença dos mesmos. Um deles é um voluntário internacional e que não percebe nem fala português, sendo que não me sinto bem em responder-lhe na minha língua materna, fazendo um esforço para lhe responder em inglês. Quando se trata de e-mails gerais, não tenho como fazer esse esforço, até porque não tenho um nível alto de conhecimento desse idioma, contudo, quando são respostas pessoais, faço um esforço para o fazer.

Depois disso e visto que já passara muito tempo desde o e-mail enviado acerca da reestruturação, estive a verificar os voluntários que não tinham respondido. Ao todo foram 23 JCV e 13 VAG, ficando assim com 49 e 34 voluntários respetivamente. Retirei os processos das capas e da base de dados Excel e coloquei-os na capa e base de dados dos Voluntários Inativos. De seguida, enviei um e-mail para cada, informando da situação. Este e-mail é uma forma não só de ficar registado todo este processo, como também uma estratégia, uma vez que muitos voluntários, quando são confrontados com a saída, finalmente respondem aos e-mails. O e-mail enviado foi:

“Boa tarde, Car@ Voluntári@!”

Uma vez que não obtivemos resposta da tua parte ao e-mail enviado no passado mês de Novembro sobre a reestruturação de que as nossas bases de dados estão a ser alvo, onde

pedíamos que nos informasses da tua continuidade – ou não – como voluntário/a CVP, colocaremos o teu processo como Inativo.

Dessa forma, deixarás de receber os nossos e-mails acerca de atividades a realizar, entre outros.

Caso depois decidas retornar, estaremos sempre disponíveis para te receber.

Para isso, basta contactar-nos!

Obrigada por tudo!

Até breve ☺ “

Estava a escrever este e-mail quando recebo uma chamada telefónica, repassada através da receção, de um possível voluntário. Diz respeito a um senhor que afirma ter mais tempo disponível no momento, depois do pedido da reforma, e que gostaria de fazer voluntariado connosco, especialmente se puder partilhar o conhecimento da sua formação e que utilizou durante toda a sua vida profissional. Estes pedidos nem sempre são fáceis até porque eu não tenho a autonomia e responsabilidade necessárias para afirmar aos voluntários se é possível ou não aquilo que pedem. O senhor percebeu isso, pediu para falar com alguém “mais responsável”, mas isso também não existe. Apesar desta confusão, o senhor forneceu-me os seus dados para que eu o colocasse na base de dados para o próximo acolhimento.

Estava já de saída quando vi a presidente da DL.Porto e decidi ir ao encontro da mesma, de forma a confirmar se já tinha visualizado o documento sobre os pedidos de voluntários para os serviços. Disse que achava que a Vice-presidente estava a tratar disso, mas como informei que não obtive resposta, a presidente afirmou que ia tratar pessoalmente do assunto. Sobre o respetivo documento, perguntou-me se estava a pensar enviar daquela forma aos voluntários, ao qual respondi que não pois achava melhor agrupar de outra forma as diferentes atividades, ao que a mesma concordou. Pediu se lhe podia enviar isso depois, mas como eu já tinha feito esse documento e era um assunto urgente a ser tratado, disse-lhe que iria voltar atrás e enviar na hora o documento. A mesma agradeceu.

Assim foi, voltei ao gabinete, liguei o computador e enviei o e-mail à professora, como tinha pedido. Saí do estágio pelas 17:55.

2.48 N.T.: 16 de janeiro

Cheguei ao estágio pelas 10h35. Tinha combinado por volta desta hora com o antigo coordenadora do voluntariado da DL.Porto para falarmos sobre como iríamos fazer para decidir o voluntário que iria estar connosco no encontro nacional da juventude. Assim, para que fosse tomada uma decisão justa e transparente, decidimos que o melhor seria enviar o e-mail para todos os voluntários JCV (Juventude Cruz Vermelha) e criar um formulário para que os interessados se pudessem inscrever, sendo que nesse formulário colocamos 2 questões que serão uma ajuda na escolha do voluntário. Além do nome, idade e dos contactos, as perguntas que acrescentamos foram as seguintes:

- Que contributos poderá trazer a tua participação para o Encontro?
- Que contributos poderá o Encontro trazer para a tua participação como Voluntário/a CVP?

Relativamente ao e-mail enviado, foi o seguinte:

“Bom dia, car@s Voluntári@s CVP! ☺

Reencaminho o e-mail abaixo, no sentido de vos dar conhecimento acerca do Encontro Nacional da Juventude Cruz Vermelha. Este ano o encontro realizar-se-á em Chaves, de 28 de fevereiro a 1 de março.

Neste encontro irão realizar-se as Eleições para a Nova Comissão Nacional da Juventude, bem como momentos de formação e partilha de boas práticas entre as diversas Juventudes Locais.

A Delegação do Porto da CVP dá a oportunidade de um de vocês poder participar, com o objetivo de que posteriormente tenha uma presença mais ativa e que colabore na dinamização da área da Juventude, através da partilha da experiência do Encontro com o restante grupo de voluntariado.

A pessoa que for selecionada terá de estar presente nos 3 dias, sendo que a Delegação encarrega-se de todos os custos associados. Em anexo, envio um ficheiro com toda a informação necessária sobre o Encontro.

Se estiveres interessado/a em participar preenche o seguinte formulário até ao dia 21 de janeiro: <https://forms.gle/FntyLqpNg5FVm5PW7>

Ficamos a aguardar as vossas inscrições!! 😊 “

Depois de enviar o e-mail sobre o Encontro Nacional da Juventude, verifiquei que a técnica da Ação Social enviara um e-mail (nesta manhã) a pedir voluntários para ajudar nos Cabazes Alimentares. Assim, enviei para os JCV:

“Boa tarde Voluntári@s Juventude CVP,

Esperamos que se encontrem bem!

Precisamos da vossa ajuda para podermos dar apoio a mais pessoas! Desse modo, pedimos a vossa disponibilidade para a entrega de cabazes no seguinte dia:

- 24 de Janeiro: 2/3 voluntários/as por turno

Relativamente aos turnos, o horário é o seguinte:

- Manhã: das 09h às 11h

- Tarde: das 14h30 às 16h

Ponto de encontro: Instalações Delegação do Porto

Atividade: organização de alimentos no armazém para realização de cabazes alimentares

Ficamos à espera das vossas disponibilidades até 4ªfeira, dia 22, dada a proximidade da data!

Contamos contigo!

Obrigada! 😊”

No dia anterior a vice-presidente contactou-me para dizer que podia avançar com o *PDF* que enviara com os pedidos de voluntários dos diferentes serviços, por isso, assim que eu e o antigo coordenador tratamos dos assuntos já referidos, tratei de elaborar e enviar o e-mail para todos os voluntários:

“Bom dia Voluntári@s CVP,

Espero que se encontrem bem!

Recentemente foi solicitado aos diferentes serviços da Delegação do Porto da Cruz Vermelha que enviassem a necessidade de voluntários/as para os mesmos, e quais as tarefas em que poderiam ajudar.

Nesse sentido, envio em anexo um ficheiro Excel com as respetivas atividades.

Caso estejas interessado/a em participar em uma ou mais atividades/serviços, peço que indiques a tua disponibilidade o quanto antes, de modo a podermos iniciar as atividades.

Assim que tivermos várias disponibilidades entraremos em contacto para agendar uma reunião com os/as voluntários/as interessados/as e o/a responsável por cada serviço, para se conhecerem e dar início às atividades de Voluntariado.

Ficamos à espera das vossas disponibilidades até domingo, dia 26!

Precisamos da vossa ajuda para podermos dar apoio a mais pessoas! 😊

Contamos contigo!

Obrigada! 😊”

No final, a minha supervisora reencaminhou-me um e-mail e falou comigo da possibilidade de realizarmos uma candidatura ao Programa “+ Ajuda” do LidII, tendo ficado de ler e pensar na proposta durante o fim-de-semana.

Posto isto, saí do estágio e eram 12:50.

2.49 N.T.: 20 de janeiro

Cheguei ao estágio pelas 13h55.

Comecei a tarde de estágio por responder aos voluntários que deram disponibilidade para estarem presentes na entrega de cabazes alimentares. 4 voluntários responderam, afirmativamente, e 3 informaram que não tinham disponibilidade. Nesse seguimento, reuni as informações dessas 4 pessoas, nomeadamente Nome Completo, NIF e Contacto, para que pudesse ativar o seguro. Sempre que um voluntário está presente em alguma atividade da CVP é necessário ativar o seguro para os mesmos, no caso de surgir algum imprevisto ou acidente. Ademais, também falei com a técnica da Ação Social que no turno da tarde de sexta-feira também iria estar presente e ajudar na entrega dos cabazes, por duas razões. Por um lado, porque é uma atividade que nunca participei e tenho curiosidade e necessidade de ver como funciona e, por outro lado, porque nesse período um dos voluntários que vai estar presente apenas comunica em inglês e acho importante estar lá mais alguém, também para o ajudar. Agradeceu-me e concordou que seria melhor eu também estar presente.

Posto isto, constatei que tinha já cerca de uma dúzia de e-mails acerca de da disponibilidade de voluntários para participar nas atividades que os serviços propuseram e, nesse seguimento, respondi a agradecer e pedi-lhes que aguardassem até ao prazo que tinha dado e, posteriormente, enviaria um e-mail a agendar uma reunião entre eles e o responsável de serviço.

De seguida, uma vez que apenas recebemos uma inscrição decidi reenviar o e-mail sobre o Encontro Nacional a relembrar que o prazo das inscrições estava a terminar.

Antes de sair estive a conversar um pouco com a técnica da Ação Social. Ela falou-me de algumas necessidades e incertezas que tem sentido no serviço dela quanto ao futuro, e muito se deve também à falta de um coordenador fixo no Voluntariado. Perguntou se eu podia ajudá-la na próxima Recolha de Alimentos, a realizar no fim-de-semana 28/29 de março e, apesar de supostamente já ter terminado o estágio nessa altura, eu disse que ficava e a ajudava, só não sei se será possível ajudar na recolha seguinte (até porque tenho de ter algum distanciamento para concluir o Relatório de Estágio e o Mestrado). Depois disso, desabafou um pouco sobre a diferença que tem sentido desde a minha presença, que tem conhecido cada vez mais voluntários e tem sentido a delegação

mais dinâmica pela presença dos mesmos. E só me questionava “E depois? Como vai ser quando terminares o teu estágio? Quem vai comunicar com os voluntários? É preciso alguém com presença frequente, diária, para o fazer! E eu já alertei várias vezes para isso e para a diferença que faz ter alguém como tu aqui”. Perante estas palavras eu fico contente e angustiada ao mesmo tempo. É bom quando reconhecem o nosso trabalho, mas angustiada por pensar como será o futuro. Não só pelo meu futuro, mas pelo futuro de uma área e de voluntários/as com tanto potencial para fazer coisas diferentes.

Saí do estágio pelas 18h40.

2.50 N.T.: 23 de janeiro

Cheguei ao estágio pelas 14h25.

O objetivo para este dia prendia-se mais com conversar com a minha supervisora sobre a candidatura que pretendemos realizar ao Projeto “+Ajuda do Lidl”. Eu dei algumas sugestões de atividades e dinâmicas que podíamos realizar e ela fez o mesmo. Entre várias que ambas pensamos, uma delas era a mesma: reativar as “Férias na CVP”. A minha supervisora falou com a presidente, que gostou e aprovou. Posto isto, analisei quais os tópicos que necessitamos desenvolver para pudermos candidatar. Criei um documento e comecei a escrever algumas ideias, para depois debatermos em conjunto.

Ademais, também coloquei a minha supervisora a par da conversa que tive com a técnica da Ação Social e das atividades que tenho desenvolvido diariamente, uma vez que ela se encontra de baixa e há alguns pormenores que apenas falamos pessoalmente. Tirei também algumas dúvidas que os voluntários me têm colocado, nomeadamente no que concerne ao transporte dos mesmos para realizar voluntariado no Centro Infantil de Valbom (CIV). Infelizmente a delegação não tem como proporcionar essa deslocação, e isso é um impedimento para ter voluntários no CIV. Há muitos interessados em colaborar no mesmo, contudo, não têm como se deslocar.

Saí do estágio pelas 19h00.

2.51 N.T.: 24 de janeiro

Cheguei ao estágio pelas 13h45.

Este dia de estágio consistiu em participar na Atividade de Entrega de Cabazes Alimentares às famílias apoiadas pela Delegação. Esta atividade decorre mensalmente e um representante de cada família dirige-se à DL.Porto com sacos e mochilas, para que possam receber alimentos como Arroz, Atum, Enlatados, Massa, Óleo, Açúcar, Leite, Cereais, entre outros. Normalmente esta atividade é realizada pela técnica responsável da Ação Social e um voluntário e colaborador da CVP, que recebe algum rendimento por uma instituição para trabalhar com a Delegação. Desde que comecei a realizar o meu estágio, a técnica mensalmente informa-me das datas e eu informo e tento angariar voluntários para ajudar também. Pelo que me tem dito, tem sido uma grande ajuda, isto porque acaba também por libertá-la, de modo a que ela possa resolver outros problemas do seu trabalho. Ademais, os voluntários também gostam de sentir que são procurados e úteis para a instituição que decidiram escolher para realizar voluntariado. Assim, tem estado sempre mais 2 ou 3 voluntários com o colaborador da instituição, a entregar os cabazes às famílias.

As pessoas vão chegando e assinando um papel que é entregue pela pessoa que está na receção da Delegação. Ela vai registando a ordem de chegada das pessoas e dando um papel a cada, onde se encontram registados os alimentos e a quantidade para cada, isto porque há famílias que recebem mais e outras menos, a depender do número de indivíduos de cada agregado.

Quem está no armazém vai ligando para a pessoa que está na receção e a mesma vai dizendo às pessoas que podem ir ter connosco, por ordem de chegada. À medida que vão chegando, entregam-nos o referido papel e os sacos, e vamos enchendo com os alimentos a que têm direito.

Foram muitos os indivíduos que atendemos, sendo que a maioria vai acompanhado para que não carregue os sacos todos sozinhos. Estive presente eu, o colaborador e mais 2 voluntários, sendo que um deles não fala nem percebe português. Mas correu tudo bem, e ambos gostaram da experiência. É preciso também alguma coordenação e organização entre todos, para que também não haja erros e não falem ou sejam entregues em demasia determinados alimentos às famílias.

Estava a terminar a atividade quando a responsável pelos seguros e cujo gabinete se encontra no edifício da direção ligou a pedir para falar comigo. O assunto prendia-se com a ficha da voluntária que está responsável por uma das Lojas Sociais. Um dos membros da direção precisava de uma cópia, contudo eu nunca vi a referida ficha. Fui ter com a técnica da Ação Social, uma vez que a mesma era responsável por me fazer chegar a ficha preenchida, estava preocupada e como também tenho confiança com ela, contei a situação. A mesma descansou-me de imediato e ligou para a voluntária, que informou nunca ter preenchido. Comuniquei à pessoa que me tinha pedido a ficha o sucedido, a mesma não gostou, mas eu não conseguia resolver a situação, sendo que acabou por entrar em contacto com a técnica referida (que disse que eu podia ir embora e não tinha com que me preocupar, isso ia resolver-se).

Posto isto, saí do estágio e eram 17h20.

2.52 N.T.: 25 de janeiro

Cheguei ao estágio pelas 08h15.

Neste dia, sábado, decorreram 2 sessões de Formação Institucional, a primeira programada para decorrer das 09h às 13h e a segunda das 14h00 às 18h, por volta de 4h por sessão.

O formador destas sessões tem de ser certificado como tal e ter recebido formação pela Sede Nacional. Na delegação apenas existem 3 pessoas com as competências certificadas para o fazer e sendo que 2 se encontram de baixa, o formador foi o antigo coordenador da Juventude e Voluntariado. Contudo, uma vez que fui eu que estive em contacto com os voluntários e sou o meio de ligação entre ambos, estive presente em todas as sessões. No dia anterior eu e o formador deixámos os documentos todos preparados, contudo, a sala ainda tinha de ser preparada e arranjada para as mesmas, nomeadamente o computador, entre outros, pelo que fui mais cedo para a Delegação, começando por abrir a sala.

Ainda não eram 09h00 quando uma voluntária chegou e pediu para falar comigo, dizendo que tinha escolhido o horário da manhã, contudo surgiu um imprevisto com a irmã – que foi internada – e teria de a acompanhar, pelo que se descocou à Delegação

para nos avisar. Nesse seguimento, compreendi e disse à voluntária que se conseguisse poderia aparecer num dos outros horários.

Para a 1ª sessão estavam previstas 13 pessoas e apenas 7 compareceram, o que perfaz 6 faltas. Dessas 6 pessoas que tinham confirmado presença e não compareceram, apenas 2 avisaram – a que veio avisar no próprio dia, e uma outra que enviou e-mail a informar. Ainda esperamos 15 minutos, na esperança de que aparecesse mais algum voluntário, contudo, tínhamos de dar início à formação, de modo a tentar cumprir o horário definido. Dessa forma, começamos pelas 09h15, fizemos uma pequena pausa entre as 11h00 e as 11h20 e terminámos às 12h45.

Para a 2ª sessão estavam previstas 15 pessoas e compareceram 11 pessoas, o que perfaz um menor número de faltas relativamente ao turno da manhã: 4 faltas. Dessas 4 pessoas que tinham confirmado presença e não compareceram, apenas 2 avisaram do surgimento de imprevistos, através do envio de um e-mail. Demos também uma tolerância de 15 minutos, começando pelas 14h15, uma pequena pausa entre as 16h00 e as 16h15 e terminámos às 17h25.

Apesar do elevado número de faltas, tendo em conta o número de confirmação de participação, as sessões decorreram bem. Este tipo de Formação não é o mais indicado e com o qual o formador e eu mais nos sentimos à vontade, pela elevada quantidade de teoria, contudo, é extremamente necessário para quem é voluntário e funcionário na instituição. Quando pertencemos a uma instituição é importante conhecer não só o seu presente, mas também o seu passado, pelo marco e influência que tem na atualidade e no modo de funcionamento de cada organização.

Além de questionamentos relacionados com a Formação Institucional, os voluntários aproveitaram para tirar outras dúvidas e dar algumas sugestões, nomeadamente relativamente ao Cartão de Voluntário e sugestão relativa a enviar mensagem no dia anterior à atividade e/ou formação, para que ninguém se esqueça de comparecer. Na Ação de Recolha de Alimentos fizemos isso, contudo, para estas sessões não nos lembrámos dessa opção, mas foi uma boa ideia e que retemos para próximas ocasiões.

Dos 18 voluntários que estiveram presentes nas sessões deste dia, 11 são voluntários que começaram na instituição com as sessões de acolhimento por mim organizadas em outubro de 2019.

Uma das voluntárias no final da sessão estava a fazer-me algumas perguntas relativas a futuras atividades, às quais não pude responder com toda a certeza e expliquei-lhe a minha situação na instituição, isto é, que estou a realizar um estágio e não sei como será o futuro das mesmas e da minha presença ali. A voluntária, que apenas ingressou na instituição em outubro e que desde aí sempre contactou comigo referiu “espero mesmo que não te vás embora e que não deixes de entrar em contacto comigo e com os restantes voluntários, porque para mim foi graças a ti que criei e mantenho uma ligação com a instituição, é sempre contigo que falo e és tu que me ajudas e me chamas para as atividades. Gosto de ti e por isso espero mesmo que não vás embora. Sem ti não será a mesma coisa, por isso torço mesmo para que fiques”. São estas situações que me enchem o coração e fazem com que me sinta ainda mais realizada e feliz com o trabalho que tenho feito na instituição, é o reconhecimento daquilo que faço.

Posto isto, eu e o formador arrumámos a sala e saí do estágio pelas 18h15.

2.53 N.T.: 29 de janeiro

Cheguei ao estágio pelas 13h30.

Comecei por responder e colocar na base de dados pedidos de pessoas para fazer voluntariado connosco. E, posteriormente, investigar quais serão os preços dos bilhetes de autocarro até Chaves – local onde se vai realizar o Encontro Nacional da Juventude, e no qual estarei presente com mais 2 voluntários. Foi necessário perceber o valor, de modo a informar a direção, para posterior confirmação e autorização à contabilidade de pagamento da inscrição e pagamento de despesas.

De seguida e uma vez previamente combinado, chegou o formador para encerrar os processos das 2 sessões de Formação Institucional já decorridos. O formador pediu-me ajuda, até porque 2 pessoas terminam e confirmam mais rápido do que apenas 1. Assim, ajudei-o a confirmar os nomes das pessoas que estiveram presentes, para que

pudesse enviar para a Sede, de modo a que fizessem os Certificados e reenviassem para a nossa Delegação.

Entretanto falamos também do Encontro Nacional e fizemos a minha inscrição e a dele – ele não diz respeito a nenhum dos 2 voluntários a que me referi anteriormente, uma vez que ele vai em representação da Comissão Nacional que termina este ano o mandato.

Ainda faltava cerca de 1h30min para a terceira e última sessão de Formação Institucional e começamos a refletir sobre o elevado número de faltas que tivemos nas sessões anteriores e se isso se repetiria neste dia, até porque as condições meteorológicas não eram as melhores – chovia e ventava. Ao refletirmos e questionarmos sobre estas questões, concluímos que seria melhor contactar os voluntários que tinham confirmado presença para esta sessão. E assim o fiz. Inicialmente tinham confirmado 14 pessoas, mas no fim-de-semana 2 voluntários avisaram que surgiram imprevistos profissionais e não conseguiriam comparecer, mas, pelo menos, fizeram-no com antecedência. Dos 12 que sobravam e para os quais liguei, apenas 8 confirmaram que realmente iriam estar presentes e os restantes 4 disseram-me que já não iriam conseguir, ora porque tinham surgido imprevistos, ora porque simplesmente se esqueceram e agora já não tinham condições para se dirigirem ao local. Isto afeta-me no sentido de incompreensão pela falta de aviso e sinceridade para com a organização destas sessões, pois contamos com um determinado número de pessoas e no final aparecem metade das mesmas, ou menos. Depois surgem situações de constrangimento até para com as pessoas que estão presentes – ficamos descontentes com aqueles que não estão presentes, mas não podemos esquecer de valorizar aqueles que afirmaram vir e cumpriram, estando ali connosco.

A sessão estava marcada para as 18h30, contudo, dado que a essa hora apenas tínhamos connosco 3 voluntárias, pedimos-lhes para aguardarem 15 minutos. Assim, pelas 18h45/18h50, já estavam todos os presentes – 8 voluntários, eu e o formador – dando início à sessão. É de ressaltar que a maioria dos presentes diz respeito a voluntários que começaram a fazer voluntariado com a instituição apenas em outubro 2019, através das sessões de acolhimento que organizei, juntamente com a supervisora e a técnica da Ação Social. E a maioria das pessoas que faltaram diz respeito a voluntários que já colaboram com a instituição há algum tempo. Esta questão pode ajudar a refletir sobre a necessidade de haver uma continuidade nas atividades e frequente estímulo nos

voluntários, pois desde que realizei as 3 sessões de acolhimento que tenho contactado os voluntários para diferentes atividades, sendo que isso já não acontecia na instituição há algum tempo – o que desmotiva os voluntários e calculo que seja por isso que tenho uma resposta mais rápida e frequente dos novos voluntários.

Nesta sessão os voluntários foram tirando algumas dúvidas e participando pontualmente, mas não com a frequência desejada. Contudo, a temática e o estilo de formação também não favorecem uma participação dinâmica. Não fizemos intervalo, pelo que a Sessão terminou mais cedo do que o esperado, pelas 21h15.

De seguida, eu e o formador fizemos aquilo que tínhamos feito antes da sessão para as sessões já decorridas, de modo a adiantar trabalho e a que o mesmo não tivesse de se deslocar novamente à Delegação, apenas para aquele objetivo.

Saí do estágio pelas 22h00.

2.54 N.T.: 30 de janeiro

Cheguei ao estágio pelas 13h15.

No dia anterior tinha tentado falar com a técnica da Ação Social sobre os pedidos que tinham surgido no passado sábado, durante a Formação Institucional (apoio domiciliário e cama elétrica), contudo, não tinha conseguido porque a mesma não se encontrava na Delegação. Assim, mal cheguei encontrei-a e falei sobre essas questões. Depois disso, a mesma contou-me o sucedido no dia anterior e mostrou a revolta que sentia, com razão. Ela e a técnica do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) – as duas técnicas responsáveis da ação social – tiveram de ir ter com o responsável pela entrega das marmitas com outro carro porque a carrinha estava avariada. O Senhor tinha de ir entregar as marmitas com a comida e elas ficaram à espera do reboque. Aquilo que deveria ter demorado no máximo 1h, demorou das 13h às 18h, ou seja, 5h – devido a apólices de seguro não ativas, falta de pedido de reboque, várias situações que a mesma apelidou de “inadmissíveis”, ainda por cima que obrigaram 2 técnicas a perder uma tarde de trabalho e sem se alimentarem.

De seguida, uma vez confirmado com os 2 voluntários que se candidataram a ir comigo ao Encontro Nacional em Chaves que ainda pretendiam estar presentes, e com a autorização da direção, realizei a inscrição dos mesmos. O prazo terminava no dia seguinte, dia 31, as inscrições estavam feitas, mas o pagamento não, pelo que contactei com o responsável do Gabinete Nacional da Juventude e pedi-lhe se poderia pagar apenas na semana seguinte, o que o mesmo autorizou. Nesse seguimento, pedi à vice-presidente responsável pela Juventude que enviasse um e-mail a confirmar e autorizar o pagamento das despesas à Contabilidade – o que a mesma referiu que ia tratar no dia seguinte.

Nas 3 sessões de Formação Institucional o antigo coordenador tinha referido aos voluntários que posteriormente iríamos enviar um e-mail com o Manual do Formando e 2 links interessantes e importantes relativos à história da CVP e do voluntariado. Assim que o formador me encaminhou os mesmos, enviei para os voluntários que estiveram presentes.

De seguida, enviei outros e-mails para os nossos voluntários, nomeadamente sobre 2 propostas de emprego que encaminharam para a Delegação e reencaminhámos para eles, para o caso de alguém necessitar e estar interessado.

Por fim, continuei a pensar e a elaborar a candidatura ao Projeto “+Ajuda do Lidl” com que eu e a supervisora, em representação da Delegação, vamos concorrer.

Saí do estágio pelas 21h00.

2.55 N.T.: 03 de fevereiro

Cheguei ao estágio pelas 10h05.

Nesta manhã desloquei-me ao estágio no sentido de perceber se o pagamento das despesas e da inscrição para o Encontro Nacional já tinha sido autorizado. Contudo, mal cheguei a pessoa que responsável para estar na receção disse-me que tinha uma voluntária à minha espera na sala de reuniões. Fui ter com a senhora e quando cheguei percebi que não era voluntária, mas sim uma pessoa interessada em fazer voluntariado. A senhora disse-me que se deslocou à Delegação em outubro e que lhe disseram que iria ser chamada dentro de poucas semanas, entretanto ninguém entrou em contacto com ela e sempre que

telefonava para a Delegação ninguém lhe atendia e/ou esclarecia a situação. Foi uma situação complicada para mim e expliquei a minha posição na instituição. Perguntei também em que altura de outubro tinha sido feito o pedido, a mesma não tinha a certeza, pelo que fui buscar a ficha de inscrição e constatei que o pedido foi feito 1 semana depois das sessões de acolhimento. Expliquei que gostava muito de fazer sessões de acolhimento em breve, mas não consigo garantir isso. Obviamente a pessoa em questão não ficou muito satisfeita com o que expliquei, nem eu mesma fiquei, e a senhora até disse “Parece que tenho de implorar para fazer voluntariado com vocês”. Fiquei mesmo mal com esta afirmação, até porque infelizmente é isso que parece, infelizmente não há pessoas nem atividades suficientes para se fazerem sessões de acolhimento com regularidade, o que leva a que muitos voluntários se sintam descontentes e depois desistam de fazer voluntariado com a instituição. Por fim, a senhora acabou por compreender a minha posição e a situação, mesmo que não sendo do agrado dela e afirmou que ia aguardar.

De seguida, fui verificar se tinha sido enviado o e-mail com a autorização das despesas e constatei que não. Expliquei a situação à responsável da contabilidade e a mesma sugeriu que reenviasse o e-mail com as despesas, desta vez também com o conhecimento dela.

Saí do estágio pelas 12h00.

2.56 N.T.: 04 de fevereiro

Cheguei ao estágio pelas 10h40.

Comecei por verificar se tinha sido enviado o e-mail de confirmação das despesas do Encontro, o qual desta vez já tinha sido. Nesse sentido, falei com a Responsável pela Contabilidade e a mesma disse que ia tratar do pagamento no dia seguinte. Fiquei mais descansada porque era um assunto urgente.

Desde o dia anterior já tínhamos mais 2 pedidos para voluntários, o que mostra que quase diariamente recebemos pedidos e não sei como dar vazão a tanto pedido, dada a incerteza do futuro.

De seguida, a técnica da Ação Social contactou-me, pois precisa de 6 voluntários para 2 dias da semana seguinte, para separar produtos por data de validade no Armazém onde se encontram os alimentos. Dado o elevado número de voluntários necessários sugeri-lhe contactar uma voluntária que pretende que a sua equipa de basquetebol realize uma atividade de voluntariado. A técnica concordou em que eu fizesse esse contacto, contudo, se a mesma não respondesse (algo que já aconteceu para outras atividades) que enviasse para os restantes voluntários.

Contactei por 2 vezes a voluntária, sem resposta, e decidi aguardar mais um dia pelo contacto da mesma.

Saí do estágio pelas 12h40.

2.57 N.T.: 06 de fevereiro

Cheguei ao estágio pelas 13h00.

A colega que está a substituir a minha supervisora enquanto a mesma está de baixa, e com quem partilho gabinete, informou-me que tínhamos uma impressora nova e que para conseguirmos imprimir necessitávamos de um código. Questionei-a sobre como o poderia obter e a mesma disse que precisava de falar com a Secretária da Direção. Assim o fiz e a mesma disse que não dava para colocar no meu computador e que se quisesse imprimir necessitava de pedir a uma das funcionárias. Contudo, depois de perceber que a minha supervisora estava na Delegação, a Secretária ligou para o técnico e de imediato foi tentar associar o meu computador à impressora. Infelizmente não deu porque era necessário uma palavra-passe que ambas desconhecíamos, no entanto, pelo menos tentou colocar e não se limitou apenas a dizer que não dava – como inicialmente fez, antes de perceber que a minha supervisora também se encontrava no local.

Uma vez que a voluntária não retribuiu as chamadas e o e-mail, decidi enviar o e-mail de pedido de voluntários para todos:

“Boa tarde Voluntári@s Juventude CVP,

Esperamos que se encontrem bem!

Precisamos da vossa ajuda para organizar produtos no nosso armazém, em Massarelos (perto do Museu do Carro Elétrico e Continente Bom Dia Massarelos).

O objetivo é separar o arroz que angariamos na Ação de Recolha de Alimentos por data de validade e, posteriormente, trazermos para a Delegação para dar às famílias nos Cabazes.

Desse modo, pedimos a vossa disponibilidade para estarem presentes na organização desse produto nos seguintes dias:

- 11 de Fevereiro: 6 voluntários/as

- 13 de Fevereiro: 6 voluntários/as

O horário é o seguinte:

- Tarde: das 15h00 às 17h30

Ponto de encontro: Armazém de Massarelos.

Morada: Rua do Bicalho, perto do Museu do Carro Elétrico e Continente Bom Dia.

Atividade: organização e separação de alimentos no armazém por data de validade

Ficamos à espera das vossas disponibilidades até domingo, dia 09, dada a proximidade da data!

Contamos contigo!

Obrigada! 😊”

Depois de tratar desta questão mais urgente, o meu foco passou a ser a elaboração da candidatura ao “Projeto +Ajuda do Lidl”. A meio do período da tarde mostrei o que já tinha feito à minha supervisora, nomeadamente a descrição e objetivos do projeto. Analisámos em conjunto e a mesma sugeriu-me algumas alterações e outras vertentes a explorar. Além disso, aconselhou-me a contactar a responsável de projetos da Sede Nacional e questioná-la sobre alguns tópicos.

Tomei nota dos pontos que falamos para no próximo dia de estágio tratar dos mesmos, que são urgentes, dada a proximidade da candidatura.

Saí do estágio pelas 20h15.

2.58 N.T.: 10 de fevereiro

Cheguei ao estágio pelas 09h35.

Comecei por verificar os e-mails recebidos e as disponibilidades de voluntários para a atividade do Apoio Social no armazém, a realizar nos dias 11 e 13. Para dia 11 só tivemos 3 disponibilidades e para dia 13 ninguém respondeu. Nesse sentido, agradei àqueles que deram disponibilidade e informei-os novamente do local e o contacto da técnica da Ação Social, a responsável pela atividade. De seguida, enviei também os respetivos dados para a técnica, de modo a que ela pudesse ativar o seguro para os respetivos voluntários. Uma vez que não obtive resposta acerca do dia 13, reencaminhei o e-mail para os voluntários.

Ainda relativamente a tratar de e-mails pendentes, respondi ao convite do CLIP – Colégio Luso-Internacional do Porto para estar presente numa “Feira das Carreiras”. Este colégio anualmente é uma das grandes ajudas e parcerias da Delegação do Porto nas Ações de Recolha de Alimentos e, além disso, convida sempre a delegação a estar presente na respetiva feira. Assim, respondi afirmativamente à professora responsável e, uma vez que o evento decorrerá na semana anterior à próxima Ação de Recolha de Alimentos, pedi-lhe que nesse mesmo dia pudesse reunir com os estudantes que participarão na respetiva Ação. Para esse evento, em princípio irei eu e terei de falar com mais dois voluntários que na minha opinião tenham o perfil para ir comigo.

No último dia de estágio tinha estado a analisar o que já tinha elaborado da Candidatura ao Projeto com a supervisora, tendo ambas ficado com algumas questões relativas a alguns tópicos. Assim, esta manhã contactei a Responsável de Projetos e Candidaturas da Sede Nacional da Cruz Vermelha Portuguesa, de modo a que pudesse esclarecer as respetivas dúvidas. A responsável esclareceu, não da melhor forma, pois fê-lo com respostas superficiais, contudo, penso que percebi o objetivo geral. Alguns tópicos da candidatura são difíceis de elaborar pela precisão necessária na resposta aos mesmos,

algo difícil dado não dizer respeito a uma situação que se está a realizar no momento, sendo difícil de prever todas as atividades com toda a exatidão.

Ainda no final da manhã e durante toda a tarde estive a responder a todos os tópicos da candidatura, isto é, a elaborar o texto e a tentar ser o mais específica possível. Depois disso, tratei da formatação e de reler o Projeto no total.

No final da tarde mandei à supervisora e juntas relemos e ela sugeriu-me algumas alterações que poderia fazer, mas que, no geral, gostou bastante e que estava bem escrito. Assim, depois de alterar certos pormenores, enviei para a presidente da Delegação do Porto da CVP e para a vice-presidente da Delegação do Porto da CVP e responsável pelo departamento de Juventude e Voluntariado.

Saí do estágio pelas 19h30.

2.59 N.T.: 11 de fevereiro

Cheguei ao estágio pelas 13h15.

Fui verificar se alguma das professoras já tinha dado *feedback* relativamente à candidatura, constatando que não. De seguida, perguntei à Secretária da Direção se a presidente viria à Delegação neste dia ou noutro da mesma semana e a mesma respondeu-me que estava a caminho, ou seja, que viria neste dia. Assim, pedi à Secretária que avisasse a presidente que precisava de conversar com ela. E assim foi, quando a presidente chegou chamou-me. Perguntei se já tinha conseguido ver a candidatura e afirmou positivamente, que gostou e que tinha apenas coisas pequenas a alterar, mas que seria a vice-presidente a dar-me o *feedback* final e que falasse com ela. Aproveitei também para dizer à presidente que posteriormente gostava de falar com ela com mais tempo e calma, ao que a mesma concordou que também seria necessário e que íamos tentar fazer isso na próxima semana.

A Secretária de Direção entregou-me os Certificados da Formação Institucional todos assinados pela presidente, os quais estive a carimbar e depois a fotocopiar para colocar no processo de cada voluntário. Elaborei uma ficha com o nome de cada um, e duas colunas: uma para a assinatura do voluntário e outra para colocarem a data em que

se deslocaram à delegação para levantar o respetivo certificado. Esta ficha e os respetivos certificados ficam a cargo da pessoa presente na receção e contacta com todos os indivíduos que se deslocam à delegação. Após entregar-lhe tudo, enviei um e-mail aos voluntários que estiveram nas sessões de Formação Institucional avisando-os que estavam disponíveis para levantamento os Certificados.

Posto isto, saí do estágio pelas 16h20.

2.60 N.T.: 13 de fevereiro

Cheguei ao estágio pelas 09h55.

No dia anterior reuni com a vice-presidente para conversarmos sobre o Projeto e as sugestões e dúvidas que a mesma tinha para me propor/questionar. Esta reunião foi na faculdade uma vez que a vice-presidente é professora na faculdade que eu frequento e uma vez que ambas estávamos naquele dia no mesmo local, foi mais fácil para as duas procedermos desta forma. A professora sugeriu-me algumas alterações e questionou-me sobre outras, as quais ambas demos os nossos pontos de vista.

Nessa mesma reunião a professora informou-me que a técnica responsável do Centro Infantil de Valbom também estava a desenvolver uma candidatura para concorrer ao mesmo projeto. Comentei essa situação com a minha supervisora que não percebeu e afirmou achar não ser possível a mesma Delegação candidatar-se com 2 projetos distintos. Assim, e uma vez que tem confiança com a respetiva técnica, contactou-a e percebeu que na verdade ainda não estava elaborada a candidatura, mas que havia essa hipótese. Percebemos uma vez mais que existe uma falta de comunicação e ligação entre os diferentes serviços. Posteriormente conversei também com a técnica que disse que podia estar descansada e tratar de fazer as alterações e enviar a candidatura, pois ela ainda não tinha escrito nada e iria concorrer a outro projeto financiado.

Durante a manhã e o início da tarde consegui rever a candidatura e fazer várias alterações, desde algumas gralhas que detetei, às sugestões da vice-presidente. Quando terminei, enviei à professora e liguei-lhe para dizer que já o tinha feito. A mesma disse que ia tentar analisar o quanto antes e que mais tarde me diria algo.

Uma vez relativamente resolvida esta questão, tratei de responder a alguns e-mails que se encontravam pendentes, mas para os quais necessitava de algum tempo e concentração para tratar.

Saí do estágio pelas 17h55.

2.61 N.T.: 14 de fevereiro

Cheguei ao estágio pelas 09h20.

Uma vez que não recebi nenhum contacto da vice-presidente, e era o último dia do prazo para enviar a candidatura, dirigi-me à Delegação para verificar se tinha enviado alguma coisa para o e-mail. Não tinha. Assim, enviei mensagem a perguntar se tinha recebido o projeto e se eu podia enviá-lo para a Sede Nacional.

Pouco depois, a vice-presidente respondeu afirmativamente. Nesse seguimento, transformei o ficheiro word em pdf e enviei para a Responsável de Projetos e Candidaturas da Sede Nacional, com o conhecimento da Presidente, da Vice-Presidente e da minha Supervisora, e com aviso de receção e de leitura.

A ida ao estágio neste dia era somente para tratar desta questão da candidatura, que era o mais urgente, posto isto, fui embora.

Saí do estágio pelas 10h35.

2.62 N.T.: 18 de fevereiro

Cheguei ao estágio pelas 13h15.

Comecei por colocar atualizar a base de dados de pessoas interessadas em realizar voluntariado com a instituição, desde pedidos por e-mail, como derivados de pedidos presenciais.

De seguida, contactei a voluntária e o voluntário que vão comigo marcar presença no Encontro Nacional da Juventude 2020, em Chaves, que se aproxima. Nesse sentido,

foi necessário abordar com eles sobre os horários do autocarro, entre outras coisas, de forma a que estivéssemos todos em sintonia e confirmar as suas disponibilidades.

Feito isto, respondi a um questionário elaborado pelo Gabinete Nacional da Juventude acerca dos projetos que temos ativos na nossa delegação, bem como o número de voluntários e voluntárias. Este questionário tem como objetivo principal que o Gabinete possa ter conhecimento da atualidade da intervenção de cada Delegação, desde projetos a voluntários, atualizando assim as suas bases de dados.

Por fim, fui conversar com a técnica da Ação Social sobre a reunião do dia seguinte com os alunos da FEUP sobre a Ação de Recolha de Alimentos a realizar no último fim-de-semana de março. Falamos sobre o que seria necessário abordar, os tópicos principais, e combinámos a hora a que teríamos de sair da Delegação.

Terminou assim este dia de estágio e saí pelas 16h00.

2.63 N.T.: 19 de fevereiro

Cheguei ao estágio pelas 10h50.

Uma vez que apenas tinha uma atividade específica para depois de almoço, aproveitei o turno da manhã para organizar a secretária e os diversos papéis na mesma, desde documentação relativamente ao projeto, aos cabazes alimentares, entre outras coisas, cujos papéis não estavam separados nem por departamento nem por diferentes atividades. De seguida, percebi que havia pequenas diferenças entre as diversas bases de dados e, uma vez que tinha tempo, decidi colocá-las todas iguais porque assim que for necessário transferir dados de umas para as outras, não haverá erros. Por exemplo, quando recebo pedidos de voluntários, coloco os dados numa base de dados de “Próximo Acolhimento” e depois que a Sessão de Acolhimento acontece e o voluntário mostre interesse em ficar, tenho de transferir os dados do mesmo para um outro ficheiro, “Voluntários Ativos”. Ou seja, se as colunas tiverem os mesmos dados e a mesma ordem, não corro o risco de falhar algum dado e também facilita o trabalho e a organização.

Por volta das 14h15 eu e a técnica da Ação Social saímos da Delegação em direção à Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (FEUP) no sentido de reunirmos

com os estudantes interessados em participar na Recolha. Contudo, assim que chegámos à FEUP e ligámos à Juliana, o nosso contacto do Projeto AGE (responsável pela atividade), percebemos que houve um erro de comunicação, uma vez que a estuante estava a chegar às instalações da Delegação e a reunião seria só com ela, e não com todos os estudantes. Desse modo, pedimos-lhe que esperasse na Delegação do Porto da CVP por nós e fomos ter com ela. A reunião decorreu +/- das 14h40 às 16h, abordamos as questões principais relativas à Recolha, nomeadamente os produtos preferenciais, os turnos, a responsabilidade inerente a esta atividade e a necessidade de compromisso. Além disso, aproveitámos também para falar da Recolha seguinte, a realizar em setembro de 2020, a qual a mesma disse que para já não se poderiam comprometer, tanto porque o grupo responsável pelo Projeto irá mudar, como pelo facto das datas da próxima Recolha coincidirem com a primeira semana de aulas dos estudantes universitários, os quais muitos ainda não se encontram na cidade invicta. Já a terminar a reunião, combinámos uma outra reunião, dessa feita confirmamos que será efetivamente nas instalações da FEUP e com os alunos que irão participar.

Acompanhei a estudante à entrada da Delegação e depois conversei um pouco com a técnica da Ação Social sobre as inseguranças e as incertezas relativamente à Recolha, não só a que se avizinha, mas principalmente a de setembro de 2020. Estas incertezas não se refletem apenas devido a uma grande probabilidade de não termos a colaboração do Projeto AGE, mas pelo facto de que eu e a minha supervisora em princípio não estaremos na instituição e com disponibilidade para isso, sendo que nós as duas seríamos/somos a grande ajuda da técnica da Ação Social, principalmente na organização destas Ações de Recolha de Alimentos – pelo contacto e busca intensiva por voluntários para participar nos diversos turnos das 10 lojas Continente. A técnica da Ação Social afirmou já ter comentado essa questão com a responsável da direção pelo seu serviço, mas que vai reafirmar.

Uma vez que sabia que a minha supervisora se deslocaria à Delegação neste dia, depois da reunião com a técnica da Ação Social e a presidente do AGE, fui pensar em várias dúvidas e questões que tinha para lhe colocar e organizei todas num mesmo papel para mais tarde ser possível esclarecer todas e não me esquecer de nenhuma.

Quando a supervisora chegou comecei então a tentar esclarecer essas dúvidas e a questionar sobre o que fazer relativamente a alguns contactos e situações sobre as quais

não posso decidir sozinha. Por exemplo, uma estudante do Instituto de Serviço Social do Porto (ISSSP) contactou a Juventude da Delegação do Porto no sentido de perceber a possibilidade de realizar um pequeno estágio curricular connosco, sendo que a disciplina que propõe esse estágio tem que ver com relação com as crianças. Ora, infelizmente de momento não temos nenhum projeto ativo, pelo que comigo não poderia ser, até porque eu não ocupo um cargo que abranja essa responsabilidade. Nesse sentido, eu e a supervisora lembrámo-nos de propor o Centro Infantil de Valbom (CIV), e dessa forma, enviei um e-mail tanto para a Direção, como para a responsável pelo CIV, a dar conta da situação e a tentar perceber a possibilidade da realização do mesmo.

Outra questão que tive para abordar com a supervisora foi relativamente às Declarações de Voluntariado, isto é, quem as assina, uma vez que normalmente quem o faria isso, a minha supervisora, não o pode fazer por se encontrar com baixa médica. Relativamente a mim, também não o posso fazer por representar apenas o estatuto de estagiária. Assim, enviei um e-mail à direção a questionar isto mesmo.

Depois de esclarecer e refletir sobre estas e outras questões, e enviar os e-mails necessários, bem como conversar com a minha supervisora sobre o que tenho feito e sentido, saí do estágio pelas 19h20.

2.64 N.T.: 24 de fevereiro

Cheguei ao estágio pelas 13h25.

Comecei por confirmar a presença dos voluntários que mostraram disponibilidade em ajudar nos cabazes alimentares e a responder a dúvidas que outros colocaram acerca dos mesmos.

De seguida, e uma vez que se aproxima o Encontro Nacional, contactei os 2 voluntários que irão comigo, no sentido de confirmar com eles a disponibilidade e o horário dos autocarros em que iremos, tanto do Porto para Chaves, como no caminho inverso. Ambos concordaram com as minhas propostas e questionaram também sobre o que seria necessário levar connosco para o Encontro, desde comida a bens e utensílios pessoais.

Por fim, e uma vez que ainda tinha algum tempo antes de ir comprar os bilhetes, estive a rever a candidatura ao “Projeto +Ajuda”, no sentido de compreender alguns tópicos essenciais que poderiam faltar e/ou que seria melhor elaborar um pouco mais.

Saí do estágio pelas 16h00 e fui comprar os bilhetes dos autocarros para o Encontro Nacional.

2.65 N.T.: 26 de fevereiro

Cheguei ao estágio pelas 10h05.

Comecei por responder a alguns e-mails que se encontravam pendentes, de futuros voluntários que entraram em contacto, bem como atualizei as bases de dados.

Posteriormente, o restante deste dia de estágio foi todo dedicado à candidatura do “Projeto +Ajuda”. De manhã liguei à minha supervisora e estivemos juntas a rever tópico por tópico. De tarde estive a fazer várias alterações, tendo em conta as suas sugestões e aquilo que foi dito pela Sede Nacional.

Posto isto, saí do estágio pelas 16h35.

2.66 N.T.: 27 de fevereiro

Cheguei ao estágio pelas 10h45.

Comecei por ligar o computador e verificar se tinha e-mails pendentes. Contudo, havia outras questões mais importantes para serem resolvidas, nomeadamente no que concerne à ativação dos seguros – tanto o meu como o dos voluntários que vão comigo ao Encontro Nacional. Assim, dirigi-me à responsável pela ativação dos mesmos, que me informou qual o ficheiro Excel que teria que preencher, bem como quais os dados necessários para a ativação do seguro. Assim o fiz e enviei para ela.

De seguida questionei a secretária da direção se já tinha disponíveis alguns materiais representativos da Delegação para que eu pudesse levar para o Encontro. Então,

a mesma entregou-me vários pins com o emblema da CVP, uma bandeira da DL.Porto e um livro com a história da delegação.

O restante tempo ocupei-o a reorganizar alguns materiais que foram ficando pendentes, como fichas de voluntários e outras atualizações.

Posto isto, saí do estágio pelas 16h20.

2.67 N.T.: 28 de fevereiro

Este dia de estágio correspondeu ao primeiro dia do Encontro Nacional da Juventude Cruz Vermelha 2020. O ENJCV vai decorrer durante este fim-de-semana, em Chaves. Juntamente com os outros dois voluntários fomos para Chaves no autocarro que partiu às 16h00 do Porto, chegando ao destino pelas 19h00. Assim que chegámos percebemos que tinha voluntários de outras delegações na estação, uma vez que estavam identificados com o logótipo da CVP. Nesse sentido, apresentamo-nos e fomos todos juntos até ao Regime de Infantaria nº19, o local onde iríamos ficar alojados – em formato de camarata - e fazer as refeições, exceto o almoço de sábado e domingo.

Quando chegámos confirmaram os nossos nomes na lista de presenças e entregaram-nos um cartão de apresentação com o nome de cada um, bem como uma caneta e um bloco com a identificação da DL.Chaves, uma capa com o programa do ENJCV2020 e outras informações relevantes sobre a Delegação e a cidade.

De seguida, instalámo-nos e dirigimo-nos para a sala de refeições do quartel, local onde decorreu a Sessão de Abertura e o Jantar Partilhado. Depois do Representante e a Comissão Nacional da JCV darem as boas-vindas a todos os presentes, iniciou-se o jantar partilhado – cada representante e voluntário de cada E.L. ficou encarregue de levar bens alimentares para todos partilharem e ser esse o jantar do primeiro dia do encontro. Este tipo de jantar foi uma mais-valia para o primeiro dia, uma vez que permitiu que nos fôssemos conhecendo uns aos outros. E foi também nesse sentido e de começar a criar e a incentivar o espírito da JCV e de equipa que a Comissão Nacional propôs alguns jogos, nomeadamente de quebra-gelo, conhecimento interpessoal e de equipa.

Uma das atividades propostas consistia em andarmos pela sala de refeições ao ritmo do porta-voz, que ia alternando os tempos, por exemplo, tínhamos de andar normal, depois tínhamos de imaginar que estávamos a andar na lua, mudava o sentido dos passos, entre outras. Uma outra correspondeu numa dinâmica que tínhamos de encontrar e fazer grupos com pessoas com características idênticas, por exemplo, a mesma primeira letra do nome próprio, a mesma cor de camisola, as zonas em que as E.L. se localizavam (norte, centro, litoral, sul, etc).

A última atividade tinha vários jogos/etapas para ultrapassar e para serem realizadas em equipa – jogos de enigmas, fazer palavras com o corpo humano (em que as pessoas formavam as letras no chão) e a invenção de uma música alusiva à JCV e ao Encontro. Foram jogos/atividades interessantes e divertidos, que trouxeram energia a todo o grupo, além de que permitiram que nos conhecêssemos melhor.

No final arrumámos em conjunto a sala de refeições e dirigimo-nos às camaratas. Não adormecemos todos de imediato, uma vez que havia vários temas de conversa e muito entusiasmo inicial, sendo que a nossa vontade era conhecer, falar, partilhar.

2.68 N.T.: 29 de fevereiro

Este dia começou cedo, uma vez que tínhamos horário para tomar o pequeno-almoço e para estar na Escola Superior de Enfermagem da CVP do Alto Tâmega (AT) – local onde decorreram as atividades durante o fim-de-semana. Comemos no refeitório do quartel e depois fomos nas carrinhas da DL.Chaves para a ESE da CVP-AT.

Por volta das 09h40 o diretor da Escola Superior Henrique Pereira deu início à Sessão de Abertura. De seguida, falaram connosco o Presidente da Delegação de Chaves, a Vogal da Juventude na Direção Nacional, a Vice-Presidente da Direção Nacional e, por fim, o presidente da câmara de Chaves. Nos discursos das pessoas anteriormente mencionadas houve algumas coisas que me marcaram e com as quais me identifiquei, por exemplo, a Vogal da Juventude afirmou o seguinte: os presidentes das E.L. deviam todos impulsionar a Juventude; além da importância de conquistar novos lugares, é preciso pessoas para os manter. Algumas E.L. não têm a área da Juventude, outras estão apenas

agora a iniciar e outras têm alguma dificuldade na visibilidade dentro da própria E.L., pelo que, a Vice-Presidente afirmou “sem Juventude não há futuro nas instituições”.

Intervalo entre as 10h20 e as 10h35.

O restante da parte da manhã foi dedicado à apresentação dos candidatos à Comissão Nacional da JCV para o próximo biénio. Houve sete candidatos, sendo que, posteriormente apenas ficaram cinco. Assim, primeiro cada um dos candidatos teve 5 minutos para se apresentar, falar do seu percurso na CVP até à atualidade e, posteriormente, realizou-se um *World Café*. Foi a primeira vez que participei neste tipo de dinâmica – os voluntários foram divididos por vários grupos, em rodas, e cada candidato à CNJCV tinha direito a 10 minutos em cada roda, os quais eram questionados sobre os seus objetivos enquanto candidatos. Terminou por volta das 13h30 e fomos almoçar – na cantina da Escola Superior.

Depois de almoço, pelas 14h40, decorreram as atividades formativas: a Formação Juventude Cruz Vermelha e a Formação de Gestão de Voluntariado Jovem. Estive presente na segunda, uma vez que era a primordial para os Gestores/Representantes da Juventude e Voluntariado. Os dois voluntários que me acompanharam estiveram presentes na outra formação.

A formação de Gestão de Voluntariado começou com uma dinâmica de *Mindfulness*, seguida da reconstrução da história da CV, contudo, esta foi de forma diferente, recorrendo a brinquedos aos quais associámos as diferentes etapas da criação da CV. Após isso, uma das propostas do formador foi que nos colocássemos em parte no lugar do Henry Dunant e imaginássemos qual foi o nosso momento fundador na instituição – no meu caso, prendeu-se com o início do estágio. A dinâmica seguinte – à qual denominou de ‘espelho’ – correspondeu à divisão dos presentes por pares e na qual tínhamos que olhar para o outro como se nos estivéssemos a ver a nós próprios e descrevermo-nos, refletindo sobre que tipo de gestor eu sou e, posteriormente, que tipo de gestor gostaria de ser. Quando a atividade terminou falou connosco sobre o ciclo de gestão de voluntariado, nomeadamente aquele que ele mais tem contacto:

- Preparação/planificação
- Identificação de necessidades
- Definição de objetivos

- Recrutamento e seleção
- Acolhimento e integração
- Participação
- Reconhecimento
- Desvinculação

Depois de falar de cada etapa propôs o modelo que utiliza para a criação e divulgação de projetos pelos voluntários da E.L.:

- Título do projeto
- Nome da função
- Objetivos do Projeto de Voluntariado
- Principais tarefas do voluntário
- Disponibilidade
- Resultados esperados
- Requisitos
- Locais
- Número mínimo e máximo de voluntários
- Outras condições importantes
- Coordenação
- Elaborado por
- Data de elaboração
- Data de início da atividade de voluntariado

Esta foi a proposta do formador, o qual também ressaltou a importância e a necessidade de definir o nosso papel e o papel dos voluntários para cada projeto. Seguidamente, tendo em conta essa estrutura e o sorteio de algumas necessidades de diferentes locais, em grupos tivemos de criar um projeto. Foi um exercício importante para percebermos a importância e o cuidado que devemos ter na criação de um projeto e dos tópicos que divulgámos. Por exemplo, quando planeamos um projeto devemos perceber se nós próprios percebíamos, acedíamos e considerávamos interessante o próprio, se estava objetivo e quantificável. Esta dinâmica também permitiu a partilha com outros responsáveis da Juventude e foram surgindo algumas ideias novas que seriam interessantes para implementar na DL.Porto.

Nesta formação refletimos várias questões e angústias associadas à prática e à gestão de voluntariado com as quais já tinha sido confrontada desde o início do estágio, pelo que me permitiu sentir compreendida e que não estava sozinha naquelas sensações e angústias.

No final da sessão, o Representante Nacional da JCV interveio fazendo referência à próxima estratégia do IFRC: a “Estratégia 2030 – Uma plataforma para a Mudança”. Esta foca na viagem para a inovação, para as novas tecnologias, apostando na diversidade: “em todo o lado para toda a gente”.

Depois de ambas as atividades de formação terem terminado, tivemos direito a uma visita guiada pela cidade de Chaves e as suas atratividades. No final, dirigimo-nos ao Regime de Infantaria, onde jantamos e, como era “noite livre” a partir das 20h30, aproveitámos para continuar as partilhas e diálogos do fim-de-semana.

2.69 N.T.: 01 de março

O início deste dia foi idêntico ao anterior: hora marcada para tomar o pequeno-almoço, pelas 8h, e depois fomos nas carrinhas da DL.Chaves para a ESE da CVP-AT – sendo que tivemos de levar connosco as nossas malas, pois não voltaríamos ao Regime de Infantaria nº19.

Por volta das 09h00 já nos encontrávamos todos no auditório da escola, começando pela explicação do procedimento eleitoral: apresentação da comissão eleitoral, do regulamento eleitoral e esclarecimento de dúvidas. Seguidamente procedemos à votação nos candidatos, por ordem de preferência e por pontos. Enquanto decorreu a contagem dos votos pela comissão eleitoral, fomos divididos em dois grupos para realizar uma atividade denominada “YABC – *Jovens enquanto agentes de mudança comportamental*”. Posteriormente voltamos para o auditório e foram apresentados os vencedores. Antes de irmos almoçar, a comissão nacional deposta apresentou o trabalho que realizou nos últimos dois anos.

Depois do almoço, tanto a vogal representante da Juventude na direção nacional como o representante nacional da JCV falaram um pouco da próxima Estratégia 2030,

bem como orientações futuras para a JCV. Sempre ressaltando a importância de comunicarmos entre todos e pedir apoio sempre que necessário.

Procedeu-se à sessão de encerramento e dirigimo-nos à estação de autocarros. Saímos de Chaves pelas 16h00 e chegamos ao Porto pelas 18h30. Foi um fim-de-semana marcante não só a nível profissional como a nível pessoal, pelas formações proporcionadas, pela partilha de opiniões e de atividades desenvolvidas, bem como conhecer novas pessoas, mas com pensamentos e ideias diferentes mas interessantes, culminando numa melhor integração neste movimento que é a CVP e a Juventude.

2.70 N.T.: 05 de março

Cheguei ao estágio pelas 14h15.

Comecei por me dirigir à secretária da direção para lhe devolver os materiais que a mesma me tinha dado para levar para o ENJCV2020, nomeadamente os pins com o emblema da CVP, uma bandeira da CVP-DL Porto e um livro com a história da delegação.

De seguida fui verificar os e-mails, pelo que tinha a resposta pendente de uma estudante que pretendia realizar um estágio na área da Juventude e Voluntariado, sendo que falei com a técnica responsável do CIV e encaminhei-lhe o mesmo – comunicando também à estudante.

A presidente da Delegação estava na sede e pediu para falar comigo, sendo que o que a mesma pretendia era que eu lhe pudesse fornecer uma cópia do projeto “+Ajuda”, o que fiz de imediato. Aproveitei o momento para pedir uma reunião com a presidente, no sentido de lhe falar daquilo que já tinha feito no estágio, bem como algumas ideias e reflexões que gostaria de partilhar.

Posteriormente, fui elaborar o e-mail a enviar para os voluntários sobre a Ação de Recolha de Alimentos a realizar no final do mês. Antes começar a partilhar a informação, enviei à técnica da Ação Social, para que a mesma aprovasse. Feito isso, enviei para os JCV, para os VAG, para aqueles que estavam inativos e que já tinham desistido. Enviamos o e-mail para todos, uma vez que apesar terem parado de colaborar com o

voluntariado, como se trata de uma atividade pontual, podiam ter disponibilidade em ajudar e todo o apoio é precioso, preciso, e valorizado.

Saí do estágio pelas 18h15.

2.71 N.T.: 09 de março

Cheguei ao estágio pelas 10h50.

Conversei com uma das responsáveis pela EST (Equipa de Socorro e Transporte) sobre a Ação de Recolha de Alimentos, no sentido de que a mesma angariasse voluntários e funcionários da EST e que me comunicassem as suas disponibilidades para esse fim-de-semana. Enviei-lhe as datas, horários e lojas disponíveis.

De seguida, tratei da impressão e organização de todas as escalas das lojas da Recolha, bem como das bases de dados que contém os contactos dos voluntários.

Na parte da tarde estive a ler as respostas dos voluntários sobre as disponibilidades e a responder e confirmar a presença dos mesmos, atualizando ao mesmo tempo as escalas impressas – para que não surgissem sobreposições.

Saí do estágio pelas 17h45.

- - - - -

NOTA: 11 março 2020 – A situação da pandemia causada pelo Covid-19 está a evoluir desfavoravelmente e foi tomada a decisão de adiar a Ação de Recolha de Alimentos de março 2020 e dar o meu estágio por terminado.

Anexos

Índice de Anexos

Anexo I: Certificado de participação na Ação Nacional de Recolha de Alimentos...	- 83 -
Anexo II: Certificado de presença na Formação Institucional	- 83 -
Anexo III: Declaração de Voluntariado [exemplo]	- 84 -

Anexo I: Certificado de participação na Ação Nacional de Recolha de Alimentos [exemplo]



**CRUZ VERMELHA
PORTUGUESA**
Delegação do Porto

CERTIFICADO

Certifica-se que participou com empenho e dedicação na recolha de alimentos nos dias 26 e 27 de outubro 2019.

Esta campanha foi realizada em todas as lojas Continente e teve como objetivo o apoio às famílias carenciadas apoiadas pela Cruz Vermelha Portuguesa - Delegação Porto.

Porto, 04 de novembro de 2019

Departamento do Voluntariado e Juventude
.....

www.cruzvermelha.pt

HUMANIDADE IMPARCIALIDADE INDEPENDÊNCIA NEUTRALIDADE VOLUNTARIADO UNIDADE UNIVERSALIDADE

Anexo II: Certificado de presença na Formação Institucional



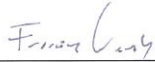
**CRUZ VERMELHA
PORTUGUESA**



**INSTITUTO DO EMPREGO
E FORMAÇÃO PROFISSIONAL**

Certificado

Certifica-se que o(a) Exmo(a) Senhor(a) **Violeta Correia Soares** participou na Formação Institucional da Cruz Vermelha Portuguesa, realizada no dia 26 de Janeiro 2020, na Delegação do Porto.



Presidente Nacional



Presidente da Delegação



**INSTITUTO DO EMPREGO
E FORMAÇÃO PROFISSIONAL**

Anexo III: Declaração de Voluntariado [exemplo]

CRUZ VERMELHA PORTUGUESA
Delegação do Porto

Juventude
Cruz Vermelha Portuguesa

DECLARAÇÃO DE VOLUNTARIADO

Declara-se para os devidos efeitos que, [redacted] portador do documento de identificação nº [redacted], foi voluntário na Delegação do Porto da Cruz Vermelha Portuguesa desde fevereiro de 2016 até maio de 2019, colaborando pontualmente nas atividades desenvolvidas por esta instituição, nomeadamente recolhas de alimentos e realização de cabazes alimentares.

Porto, 20 de novembro de 2019

A Coordenadora do Serviço de Juventude e Voluntariado
CRUZ VERMELHA PORTUGUESA
DELEGAÇÃO DO PORTO
CENTRO DE FARMACIA
[redacted]
Rua N.ª D.ª Catarina, 106 e 138
4050-425 PORTO