

MESTRADO
ECONOMIA E GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

O Voluntariado Universitário – VO.U. na Perspetiva das Múltiplas Partes Interessadas

Joana Costa Catré

M

2024



FACULDADE DE ECONOMIA





O Voluntariado Universitário – VO.U. na Perspetiva das Múltiplas Partes Interessadas

Joana Costa Catré



Dissertação

Mestrado em Economia e Gestão de Recursos Humanos



Orientada por

Professora Doutora Luísa Helena Ferreira Pinto



2023/2024

Agradecimentos

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer à minha orientadora, Professora Doutora Luísa Helena Pinto, pela oportunidade de realizar este estudo e por todo o acompanhamento e disponibilidade.

Aos meus pais por apoiarem sempre as minhas decisões e me ensinarem que é possível alcançar os nossos sonhos com esforço e dedicação.

À minha irmã e ao meu cunhado, por olharem por mim, por me ouvirem e me aconselharem sempre da melhor forma.

Aos amigos que me acompanharam durante esta fase de vida, por me compreenderem e acreditarem em mim. Um especial agradecimento à Diana, à Constança, à Rita e à Marta, por serem as minhas companheiras nesta jornada, e à Joana, à Rute e à Cristiana, pelo apoio incondicional em todos os momentos.

Gostaria, também, de expressar um agradecimento à Associação VO.U., por ter possibilitado esta investigação, ao aceitar gentilmente participar no estudo e ser o ponto de contacto com os participantes.

Por fim, agradeço a todas as pessoas que se disponibilizaram para participar neste estudo e partilhar comigo as suas experiências.

Abstract

This study seeks to understand how university volunteering is experienced by multiple stakeholders, including its consequences, by applying the theory of multiple stakeholders to university volunteering provided by the VO.U. Association – University Volunteering of Porto. As a way of giving a response to the research objectives, this study uses a qualitative methodological approach to deepen the knowledge of the university volunteering experiences of 15 people surveyed through semi-structured interviews. Representatives of three different stakeholders in university volunteering were interviewed, namely volunteers and members of the entity that organises volunteering programs - the VO.U. Association - and representatives of the entities that host the volunteers. The data collected was subjected to content analysis using the NVivo 1.7.1 program (QSR). The results illustrate the stakeholders' experience by understanding the interests and consequences for themselves and for others. Regarding self-interests and the interests of other stakeholders, there is a predominance of altruistic interests. Concerning their own consequences, stakeholders tend to recognise personal outcomes more, while the consequences for others are mainly focused on the support provided to other stakeholders. This study also made it possible to understand how the stakeholders and their salience are identified and through the presence of the attributes of legitimacy, power, and urgency. The respondents identified and characterized the entities that host the volunteers as the most salient stakeholder, followed by VO.U. Association and the beneficiaries. In contradiction with the existing literature, the volunteers appear as having little relevance, according to the perception of the multiple stakeholders. This study has several theoretical and practical contributions. Theoretically, it is one of the first studies to apply multi-stakeholder theory to volunteering, and specifically to university volunteering. By doing so, we learnt who the stakeholders are, what are their main interests, and what are the consequences they identify with. The managerial implications, in turn, translate into a holistic understanding of university volunteering which can assist volunteer organizations to establish strong links with their partners, including the optimization of their resources, and the development of strategies to better attract and recruit volunteers.

Keywords: University volunteering; Stakeholders; Multi-stakeholders Theory; Salience

Resumo

Este estudo procura compreender como é que o voluntariado universitário é experienciado pelas múltiplas partes interessadas e as suas consequências, aplicando a teoria das múltiplas partes interessadas ao voluntariado universitário proporcionado pela Associação VO.U. – Voluntariado Universitário do Porto. Para responder aos objetivos de investigação, este estudo recorre a uma abordagem metodológica de cariz qualitativo, de modo a aprofundar o conhecimento relativo às experiências de voluntariado universitário de 15 pessoas inquiridas, através de entrevistas semiestruturadas. Foram entrevistadas representantes de três diferentes partes interessadas no voluntariado universitário, designadamente, voluntários, membros da entidade que organiza os programas de voluntariado – Associação VO.U. –, e representantes das entidades de acolhimento. Os dados recolhidos foram submetidos a uma análise de conteúdo com recurso ao programa NVivo 1.7.1 (QSR). Os resultados ilustram as experiências das partes interessadas, através dos interesses e consequências percecionadas pelas mesmas, para si próprias e para os outros. No panorama dos interesses próprios e alheios, salienta-se a predominância dos interesses altruístas. Relativamente às consequências próprias, destacam-se as consequências pessoais, enquanto as alheias são, sobretudo, focadas no apoio prestado a outras partes interessadas. Este estudo também permitiu compreender como são identificadas as partes interessadas, bem como a sua saliência, através da presença dos atributos de legitimidade, poder e urgência. Os respondentes identificaram e caracterizaram as instituições de acolhimento como a parte interessada com maior saliência, seguida da Associação VO.U. e dos beneficiários. Os voluntários, contrariamente ao indicado pela literatura, revelaram ter pouca relevância, segundo a perceção das múltiplas partes interessadas. Os contributos deste estudo distinguem-se em implicações teóricas e práticas. Os contributos teóricos surgem por ser um dos primeiros estudos a aplicar a teoria das múltiplas partes interessadas ao voluntariado e, especificamente, ao voluntariado universitário. As implicações práticas traduzem-se na compreensão holística do voluntariado universitário e nos contributos práticos para as organizações, devido à otimização de recursos, desenvolvimento de estratégias de atração e recrutamento de voluntários e estabelecimento de parcerias valiosas. Isto torna-se possível ao perceber quem são as partes interessadas, quais os seus interesses e quais as consequências que os mesmos identificam.

Palavras-chave: Voluntariado universitário; Partes interessadas; Teoria das múltiplas partes interessadas; Saliência

Índice

Agradecimentos.....	ii
Abstract	iii
Resumo	iv
Índice	v
Índice de Tabelas.....	vii
Índice de Figuras	vii
1. Introdução.....	8
2. Revisão da Literatura.....	11
2.1. Voluntariado universitário	12
2.1.1 Caracterização do voluntariado universitário	13
2.1.2 O significado do voluntariado universitário	14
2.1.3 O impacto do voluntariado universitário.....	16
2.2. Teoria das múltiplas partes interessadas	18
2.2.1 A compreensão do conceito: Identificação e saliência das múltiplas partes interessadas	18
2.2.2 Classificação das partes interessadas	21
2.2.3 Desenvolvimentos recentes	24
2.3. Teoria das múltiplas partes interessadas aplicada ao voluntariado universitário	26
2.3.1 Identificação das principais partes interessadas	26
2.3.2 Voluntariado Universitário: As principais classes de partes interessadas	27
2.4. O contexto empírico: Associação VO.U.....	28
3. Metodologia.....	30

3.1.	Abordagem Metodológica	30
3.2.	Técnica de recolha de dados	31
3.3.	Participantes.....	31
3.4.	Técnicas de análise de dados.....	33
4.	Resultados	35
4.1.	Experiências de voluntariado universitário	35
4.2.	Identificação e caracterização das partes interessadas	37
4.3.	Identificação e caracterização dos atributos	41
4.4.	Consequências do voluntariado universitário.....	45
4.5.	Outras análises.....	47
5.	Discussão	53
5.1.	Como é que as partes interessadas se descrevem a si e aos outros?.....	53
5.2.	Como é que as partes interessadas descrevem os seus interesses e os dos outros?	54
5.3.	Como se classificam as partes interessadas no voluntariado universitário?	55
5.4.	Como é que as partes interessadas descrevem as consequências do voluntariado universitário para si e para os outros?	57
6.	Conclusão.....	60
6.1.	Limitações.....	62
6.2.	Sugestões para investigações futuras.....	62
	Referências	64
	Anexos	69
	Anexo A: Operacionalização dos objetivos de investigação	69
	Anexo B: Guião de entrevista semiestruturada	73
	Anexo C: Sistema de categorias	76

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Saliência das classes das partes interessadas	21
Tabela 2 – Classificação das partes interessadas	22
Tabela 3 – Características sociodemográficas das pessoas entrevistadas.....	32
Tabela 4 – Principais experiências de voluntariado dos entrevistados.....	36
Tabela 5 – Partes interessadas do voluntariado universitário identificadas pelos entrevistados.....	38
Tabela 6 – Interesses das partes interessadas do voluntariado universitário.....	40
Tabela 7 – Principais atributos das partes interessadas do voluntariado	43
Tabela 8 – Identificação das classes das partes interessadas, segundo Mitchell et al. (1997).....	44
Tabela 9 – Consequências do voluntariado universitário para as partes interessadas	46
Tabela 10 – Interesses e consequências próprias do voluntariado universitário para cada parte interessada (por “P” entenda-se o número de pessoas entrevistadas e por “R” o número de referências)	49
Tabela 11 – Interesses e consequências alheias do voluntariado universitário por cada parte interessada (por “P” entenda-se o número de pessoas entrevistadas e por “R” o número de referências)	49

Índice de Figuras

Figura 1 – Identificação das classes das partes interessadas do voluntariado universitário da VO.U., aplicando o modelo de Mitchell et al. (1997)	56
---	----

1. Introdução

O voluntariado consiste no desenvolvimento de atividades, por livre-vontade, num determinado contexto organizacional, em prol de outras pessoas e comunidades, cuja realização não se traduz em qualquer retorno ou contrapartida monetária (Dekker & Halman, 2003). O voluntariado universitário, especificamente, é uma atividade que tem assumido um papel preponderante na sociedade (Paull et al., 2022). Devido à atual competitividade no mundo laboral, têm sido exploradas novas formas de desenvolver a empregabilidade, entre as quais se destaca o voluntariado pelo cariz de responsabilidade social, bastante valorizado pelas faixas etárias mais jovens (Haski-Leventhal et al., 2020; Holdsworth, 2010). Para além do seu valor cívico, o voluntariado universitário possibilita aos estudantes a oportunidade de preparação para o mercado de trabalho (Holmes et al., 2021), sendo visto como forma de desenvolvimento pessoal e profissional, sobretudo no que respeita às competências “soft” que têm sido crescentemente valorizadas.

A investigação nesta área incide, principalmente, sobre a definição do voluntariado (Dekker & Halman, 2003), a motivação do voluntário (Haski-Leventhal et al., 2020), a retenção e eficiência dos voluntários (Irwin et al., 2019), bem como dos resultados alcançados (Costa et al., 2022). O significado do voluntariado talvez seja a temática mais negligenciada, visto ser limitado o conhecimento que as partes envolvidas têm entre si. Sendo o voluntariado uma construção social, é possível analisar este processo enquanto fenómeno social através da perspectiva pessoal (Essen, 2016) de cada uma das partes interessadas (i.e., *multiple stakeholders*), designadamente as entidades prestadoras deste serviço, os voluntários e os seus beneficiários. Esta multiplicidade de pontos de vista constitui uma abordagem importante para a compreensão holística deste processo, podendo contribuir para o conhecimento do seu significado e do seu impacto a vários níveis (McAllum, 2014).

Perante a presença crescente do voluntariado nas empresas e na Gestão de Recursos Humanos, revela-se, deste modo, pertinente aprofundar o nosso conhecimento sobre este fenómeno, adotando a perspectiva das múltiplas partes interessadas (Mitchell et al., 1997). A teoria das múltiplas partes interessadas – *Multiple Stakeholder View Theory* –, desenvolvida por Mitchell et al. (1997), define “parte interessada” como qualquer grupo ou indivíduo que afete ou seja afetado pelas atividades e cumprimento dos objetivos da organização. A teoria permite ainda a distinção entre as partes interessadas e as partes não-interessadas (i.e., *non-stakeholders*), bem como a análise da saliência e importância das mesmas (Mitchell et al., 1997).

Os autores avançaram um modelo para a identificação e saliência das múltiplas partes interessadas com o objetivo de incorporar as exigências e o poder de cada parte para influenciar a organização, a legitimidade e a urgência que lhe corresponde. Ao agregar estes três atributos (i.e., legitimidade, poder e urgência), é possível direcionar o olhar para o dinamismo da relação entre múltiplas partes interessadas o que permite uma compreensão mais ampla, neste caso, do fenómeno do voluntariado universitário e do seu impacto. Este modelo é original porque remete para a identificação e análise da saliência das múltiplas partes interessadas como forma de priorizar as suas exigências e compreender as relações entre estas e o(s) gestor(es). Ao aplicar este referencial teórico ao voluntariado universitário é possível compreender como é que o voluntariado universitário é experienciado pelas múltiplas partes interessadas incluindo como estas vivenciam as suas consequências (Lovegrove & Fairley, 2018).

Em síntese, esta investigação tem os seguintes objetivos específicos: (i) *conhecer as experiências de voluntariado universitário das múltiplas partes interessadas*; (ii) *compreender de que forma identificam as outras partes interessadas*; (iii) *compreender de que forma identificam e caracterizam os seus atributos e os atributos das outras partes interessadas, designadamente em termos de legitimidade, poder e urgência*; e por fim (iv) *compreender de que forma as principais partes interessadas identificam as consequências do voluntariado universitário para si e para as outras partes*.

Para concretizar estes objetivos, procurou-se analisar o voluntariado da Associação de Voluntariado Universitário do Porto – Associação VO.U. – e compreender as vivências e o seu impacto na perspetiva das múltiplas partes interessadas. Para este efeito, a presente investigação adota uma abordagem metodológica de cariz qualitativo, que recorre à técnica de recolha de dados por entrevista semiestruturada com representantes das diferentes partes interessadas. No seu conjunto, foram efetuadas quinze entrevistas, com voluntários, membros da Associação VO.U. e representantes das instituições parceiras da VO.U.

É possível identificar dois contributos principais desta investigação. Primeiramente, apesar do aumento significativo dos estudos de Gestão de Recursos Humanos (GRH) referentes ao voluntariado e ao voluntariado universitário no decorrer dos últimos anos, esta área carece de investigações sobre a perspetiva de múltiplas partes interessadas, sendo, neste sentido, pertinente contribuir para a discussão científica que respeita a GRH no contexto do voluntariado. Em segundo lugar, ao compreender o voluntariado da Associação VO.U., será possível contribuir para o conhecimento não só da Associação, face ao impacto dos seus programas, mas também da Universidade do Porto, uma vez que avalia um dos seus projetos

mais proeminentes. Como referem Brandão et al. (2008), o ponto de vista da gestão sobre a avaliação dos programas serve como ferramenta para a melhoria das decisões sobre o programa e a forma como é implementado e, ainda, sobre o tipo e quantidade de recursos que devem ser alocados, pelo que será pertinente adaptar conceitos da gestão de pessoas à área do voluntariado que é, sobretudo, dependente dos seus recursos humanos. Ao perceber quem são as partes interessadas, quais os seus interesses e as consequências que identificam, os contributos práticos para as organizações centram-se na otimização de recursos, desenvolvimento de estratégias de atração e recrutamento de voluntários e estabelecimento de parcerias valiosas.

A primeira secção desta dissertação, posterior a esta introdução, apresenta o referencial teórico deste estudo, através da articulação entre as principais referências, designadamente, as relativas ao voluntariado universitário e à teoria das múltiplas partes interessadas. Para além disso, sumariza a literatura mais pertinente sobre o significado do voluntariado. Na secção que se segue, é explicada a metodologia utilizada. Posteriormente, são apresentados e discutidos os resultados desta investigação. Por fim, salientam-se as principais conclusões deste estudo, bem como as suas limitações e sugestões de investigação futura.

2. Revisão da Literatura

O voluntariado tem sido alvo de diversos estudos no decorrer dos últimos anos, podendo ser identificado como um processo que se desenvolve ao longo do tempo e pode ser caracterizado em múltiplos níveis de análise. Como tal, importa esclarecer que este conceito tem subjacente uma enorme variedade de contextos e, conseqüentemente, a sua definição pode ser aplicada a diversas atividades, desde donativos monetários ou de bens materiais, até à participação em atividades pontuais ou a programas de compromisso contínuo (Omoto & Snyder, 2002).

Neste sentido, o voluntariado não remete apenas para o envolvimento individual e espontâneo, resultado do contacto com a comunidade, mas, sim, para ações organizadas e geridas de forma intencional (Dekker & Halman, 2003). Como sugere Penner (2002), o voluntariado pode definir-se como os comportamentos pro-sociais de longo prazo, planeados, que beneficiam, sobretudo, desconhecidos e ocorrem dentro de um contexto organizacional. Assim, salientam-se os quatro elementos comuns às diversas definições de voluntariado (Dekker & Halman, 2003): (i) a não-obrigatoriedade do voluntariado; (ii) o intuito de beneficiar outros (seja para a sociedade ou para uma organização em específico); (iii) o facto de não envolver retribuição monetária para o voluntário; e por fim, (iv) o contexto organizacional onde é desenvolvido.

Neste estudo, adota-se a definição de Dekker e Halman (2003), segundo a qual o voluntariado engloba todas as atividades desenvolvidas num contexto organizacional que os indivíduos realizam, livremente, em prol de outras pessoas e comunidades, sem receberem qualquer retorno ou contrapartida monetária. Nesta asserção, o voluntariado universitário pode incluir as atividades que os estudantes fazem livremente através de uma organização universitária no sentido de ajudar os outros, produzindo, em simultâneo, diversos benefícios.

A literatura sobre o voluntariado tem destacado o cariz benéfico desta atividade para as diversas partes interessadas, incluindo os participantes, as organizações e a comunidade (Haski-Leventhal et al., 2020). Por exemplo, Alfes et al. (2017) sublinham que, em termos práticos, o voluntariado está sempre dependente do contexto em que se insere, desde a dimensão da organização, ao tipo de trabalho voluntário, aos objetivos, duração do voluntariado e, ainda, ao contexto nacional. Com efeito, a gestão em geral, e a gestão de recursos humanos em particular, revelam-se úteis para o desenvolvimento desta reflexão (Alfes et al., 2017) até porque para compreender melhor este processo importa compreender

como é que os voluntários percebem esta sua experiência (Haski-Leventhal & Bargal, 2008). Este estudo incide sobre o voluntariado universitário e visa compreender o fenómeno e o seu impacto através do olhar das múltiplas partes interessadas.

2.1. Voluntariado universitário

O voluntariado universitário tem sido entendido, maioritariamente, segundo duas vertentes (Fényes et al., 2021). A primeira remete para um tipo de voluntariado cuja motivação do voluntário assenta em **valores altruísticos**, no sentido de fazer algo apenas em prol dos outros, e na importância das interações sociais com a comunidade (Bocsi et al., 2017). A segunda vertente, associada às perspetivas mais modernas, tem valorizado a motivação que o voluntário sente para o seu **desenvolvimento pessoal e profissional**, como a aposta na carreira e na aprendizagem de novas competências, e o aumento de capital humano, proveniente do contacto com pessoas de diferentes realidades. Apesar de os estudos revelarem uma presença superior destas últimas motivações, tidas como “modernas”, diversos autores exclusivos (e.g., Bocsi et al., 2017; Fényes et al., 2021; Souto-Otero & Shields, 2016) destacam que os dois paradigmas (i.e., altruísta e capital humano) não são mutuamente, até porque a população universitária não só procura o desenvolvimento pessoal e de carreira, como também apresenta uma elevada preocupação social (Souto-Otero & Shields, 2016). O voluntariado universitário, à semelhança da própria educação, contribui para o desenvolvimento dos estudantes a nível académico e pessoal, para além de aumentar a responsabilidade e consciência cívica (Bocsi et al., 2017).

A investigação neste domínio tem destacado o voluntariado universitário enquanto forma de envolvimento na comunidade, sendo parte da “*missão do ensino superior*”, destacando-se a vertente do método de ensino “*aprender fazendo*” (i.e., “*experiential learning*”) associada a estas experiências (Chawłowska et al., 2021, p. 1). Para além disso, o que diferencia o voluntariado universitário das restantes formas de envolvimento dos estudantes universitários são os beneficiários primordiais destas experiências. Neste caso, não só o estudante tem a oportunidade de beneficiar, como estará a contribuir para o benefício do público-alvo do voluntariado, enquanto que outras experiências (como os estágios) tendem a centrar-se apenas no estudante (Chawłowska et al., 2021). A acrescentar, o voluntariado universitário tem sido visto pelos investigadores como uma possível solução para colmatar a falta de compromisso nos serviços de voluntariado, uma vez que possibilita a realização de

experiências contínuas de voluntariado (Cnaan et al., 2021) mutuamente vantajosas para os estudantes, as organizações e a comunidade.

Deste modo, o voluntariado universitário tem sido identificado pelos investigadores como uma atividade que incentiva os estudantes a estar ao serviço dos outros, seja na comunidade académica seja nas comunidades locais, através de atividades curriculares ou extracurriculares (Resch et al., 2022). Com efeito, o voluntariado universitário apresenta-se muitas vezes incorporado na estrutura institucional da universidade, possibilitando acrescentar um propósito cívico. Note-se que, e ao contrário de outras formas de envolvimento cívico, o voluntariado universitário está delimitado temporalmente na medida em que, e salvo raras exceções, termina com o findar do ciclo de estudos, visto que os voluntários deixam de fazer parte das instituições de ensino superior que promovem e organizam estas iniciativas (Resch et al., 2022).

2.1.1 Caracterização do voluntariado universitário

O voluntariado universitário é uma atividade que tem assumido um papel prevalente na sociedade, tendo crescido de forma diversificada (Paull et al., 2022). O grupo de voluntários universitários não é exceção a essa diversificação. Como destacam Paull et al. (2022) podem identificar-se três tipos de estudantes voluntários: (i) estudantes independentes, que organizam o seu tempo de modo a fazer voluntariado, independentemente do contexto universitário; (ii) facilitados (*“facilitated”*), cujo voluntariado surge da relação entre a universidade e um programa ou organização específicos; e (iii) académicos, cujo voluntariado está associado aos próprios estudos (Paul et al., 2022, p. 836).

De salientar que a diversidade de voluntários universitários pode estender-se também às características pessoais que influenciam tanto o estudante como a organização. Particularmente nos dois últimos tipos de voluntários, sugere-se que os estudantes procurem doar o seu tempo como parte de uma estratégia de desenvolvimento de carreira (Lovegrove & Fairley, 2018). Neste sentido, o voluntariado universitário não só tende a ser visto no contexto do desenvolvimento pessoal como também é analisado como uma fase específica do desenvolvimento profissional dos jovens, sendo, inclusivamente, um recurso que permite incentivá-los e orientá-los para as comunidades que os rodeiam (Pevnaya & Pevnaya, 2019).

O envolvimento em ações de voluntariado universitário implica, assim, a dedicação de tempo a ações cujos benefícios não remetem diretamente para a esfera individual do sujeito, mas para benefício de um coletivo (Cívico-Ariza et al., 2020). Não obstante, importa

referir que os voluntários têm benefícios, mesmo que indiretamente, seja pelo desenvolvimento das competências pessoais e profissionais, seja pela melhoria do seu bem-estar e saúde mental (Cívico-Ariza et al., 2020).

Neste sentido, é possível sublinhar diversos benefícios que se estendem desde um nível micro (benefícios para o voluntário), até a um nível macro (benefícios para as universidades e comunidades). Como referido anteriormente, os benefícios para o voluntário podem incluir não só o desenvolvimento de novas competências que, posteriormente, se revelam pertinentes para a empregabilidade dos estudantes, como o envolvimento em experiências estimulantes que incentivam a responsabilidade e sentido de dever cívico (Haski-Leventhal et al., 2020; Holdsworth, 2010). Ao nível das universidades, o voluntariado pode contribuir para alcançar os seus objetivos globais e, em simultâneo, promover localmente uma imagem positiva da universidade dissuadindo conflitos com as comunidades locais (Haski-Leventhal et al., 2020). Por sua vez, as comunidades-alvo e as organizações que proporcionam as experiências de voluntariado universitário veem neste uma oportunidade para colmatar as suas necessidades (Haski-Leventhal et al., 2020).

Não obstante, Holdsworth (2010) destaca que é improvável que uma só atividade contribua para tantos resultados e sublinha que, em vez disso, os estudantes são confrontados com uma gama diversificada de oportunidades que lhes permitirá escolher aquela(s) que permite(m) atingir os resultados desejados. Da diversidade de oportunidades advém uma potencial tensão que não deve ser ignorada que incide sobre a motivação dos voluntários, visto que poderá remeter para razões mais individualistas, ao invés de motivações mais altruístas e orientadas para a comunidade.

2.1.2 O significado do voluntariado universitário

Como referido, os estudos anteriores sobre o voluntariado em geral e, universitário, em particular, incidem predominantemente sobre os seus antecedentes e consequentes, ou seja, as causas do voluntariado e as suas consequências. Contudo, a forma como o voluntariado é experienciado e o significado dado a essas mesmas experiências não têm sido temáticas tão abordadas (Essen, 2016), até pelo seu cariz experiencial e subjetivo.

Essen (2016) categoriza esse significado sob a forma de (i) significado conceptual, relacionado com aspetos cognitivos, e (ii) significado existencial, associado às emoções. Com isto entende-se que o significado se refere, respetivamente, tanto à significação cognitiva como à experiência emocional do mesmo. Deste modo, o significado do voluntariado implica

sempre uma apreciação pessoal e subjetiva por parte de cada indivíduo envolvido (Schnell & Hoof, 2012)

Com efeito, as experiências dos indivíduos envolvidos (e.g., os voluntários, os beneficiários e os restantes membros da comunidade afetados pelo voluntariado universitário) manifestam-se como um elemento basilar para compreender este fenómeno e a sua expansão. Importa destacar que o significado a nível individual, da relação do indivíduo consigo próprio, difere do significado a nível da relação com os outros. O significado da relação pessoal remete para o que os indivíduos sentem e percebem quando estão envolvidos em ações de voluntariado, enquanto que a relação com os outros reflete aquilo que os voluntários percebem sobre o voluntariado em termos relacionais (McAllum, 2014). A importância destas experiências tem sido suportada por diversas investigações, salientando a relação com variáveis de bem-estar e saúde mental (Schnell & Hoof, 2012). Não obstante, presume-se que o voluntariado universitário possa satisfazer diversas necessidades para um só indivíduo e, em simultâneo, diferentes voluntários poderão ter diferentes razões para participarem em determinada ação de voluntariado (Schnell & Hoof, 2012). Esta multiplicidade de significados constitui um contexto pertinente não só para compreender o voluntariado universitário, como para perceber o significado que este tem a nível organizacional (McAllum, 2014).

Sendo o significado baseado na apreciação pessoal do indivíduo sobre a sua experiência, Schnell e Hoof (2012) atribuem significado ao voluntariado universitário pela oportunidade que este proporciona para assumir responsabilidades acrescidas, estabelecer objetivos e ter um papel na comunidade, o que incentiva um forte sentimento de inclusão. De salientar também as práticas de gestão para a adaptação do papel do voluntário à função, bem como para o envolvimento e retenção dos voluntários. Estes aspetos, articulados com uma ação de voluntariado enriquecedora tendem a estar positivamente relacionados com o significado atribuído às experiências de voluntariado (Schnell & Hoof, 2012).

Desta forma, as significações atribuídas ao voluntariado universitário também variam consoante a parte interessada em estudo. A literatura destaca a predominância da dicotomia altruísta-individual visto que o voluntariado costuma ser distinguido entre uma expressão altruísta de serviço à comunidade e uma oportunidade de desenvolvimento pessoal e profissional (Pevnaya & Pevnaya, 2019). Contudo, salienta-se que significações podem ser complexas devido à multiplicidade de motivos que estão no cerne das ações de voluntariado e à diversidade dos sujeitos envolvidos (Schnell & Hoof, 2012).

Com isto surge o desafio acrescido de compreender se, entre as múltiplas partes interessadas, as significações atribuídas a determinada ação de voluntariado são coincidentes, complementares ou, pelo contrário, antagónicas. Daí que importe saber, por exemplo, se a Universidade ao organizar um programa de voluntariado cujo foco é o desenvolvimento profissional, enquanto os estudantes participam, sobretudo, por motivos altruístas, ocorre uma assimetria de significações (Haski-Leventhal et al., 2020). Esta discrepância pode traduzir-se em desafios na comunicação e na eficácia dos programas. Todavia, caso as significações estejam alinhadas, o mesmo pode resultar numa sinergia capaz de criar um elevado impacto positivo. Compreender os diferentes significados atribuídos revela-se, assim, pertinente para o desenvolvimento de programas mais eficazes (Essen, 2016).

Apesar de ter aumentado exponencialmente, o voluntariado é uma atividade relativamente recente para os estudantes do ensino superior (Bocsi et al., 2017), pelo que, para além da escassez de estudos referentes ao seu significado, também a forma como o voluntariado universitário está organizado carece de uma investigação mais aprofundada (Holmes et al., 2021). Como referido anteriormente, investigações sobre esta temática raramente estudam simultaneamente as múltiplas partes interessadas, ou seja, as partes envolvidas e afetadas pelo voluntariado universitário, entre as quais se destacam, além dos participantes, as universidades, a comunidade e a própria organização que proporciona as experiências de voluntariado (Barton et al., 2019; Holmes et al., 2021).

Como mencionado anteriormente, o voluntariado é uma construção social e, por isso, é possível analisar este processo enquanto fenómeno social através da perspetiva de cada parte interessada, de modo a perceber as múltiplas significações atribuídas ao voluntariado (Essen, 2016). Acrescenta-se que estudar as perceções face ao significado do voluntariado permite compreender, de diferentes pontos de vista e a importância de preservar a individualidade apesar do serviço prestado em prol dos outros e da sociedade.

2.1.3 O impacto do voluntariado universitário

Até à data, a investigação sobre o voluntariado universitário tem tido enfoque, sobretudo, em aspetos como a definição do voluntariado, a motivação, retenção e compromisso dos voluntários e os resultados, em termos de recompensas, competências, satisfação, empregabilidade, entre outros (Barton et al., 2019; Haski-Leventhal & Bargal, 2008). Diversos estudos indicam que a maioria dos voluntários descrevem uma mudança significativa da sua perceção face às comunidades e populações-alvo, designadamente, no

que remete para a sua capacidade e disponibilidade para ajudar o outro (Barton et al., 2019; Haski-Leventhal & Bargal, 2008; Irwin et al., 2019). Para além disso, os voluntários tendem a atribuir um elevado significado ao desenvolvimento emocional quando o voluntariado é direcionado para as pessoas, uma vez que incide fortemente nas relações interpessoais estabelecidas (Haski-Leventhal & Bargal, 2008). Contudo, importa ressaltar uma temática que tem estado cada vez mais presente na discussão sobre o impacto do voluntariado universitário que remete para a sua relação com a empregabilidade.

Holmes et al. (2021) enfatizam o papel do voluntariado universitário como forma de as universidades habilitarem os estudantes para o desenvolvimento das suas competências pessoais e sociais. Deste modo, um dos focos das instituições de ensino superior é a empregabilidade dos estudantes, que pode ser definida como os atributos e competências que os estudantes precisam de desenvolver para ingressarem de forma bem-sucedida no mercado de trabalho (Irwin et al., 2019). Para além do voluntariado universitário ser uma forma de desenvolver a empregabilidade, também se manifesta como uma forma de envolvimento dos estudantes com a comunidade, tendo um significado acrescido para as universidades (Holmes et al., 2021).

No atual contexto de crescente competitividade no mercado de trabalho, a empregabilidade dos graduados é particularmente pertinente, visto que a qualificação académica já não é suficiente para assegurar o primeiro emprego (Irwin et al., 2019). Diversas investigações sublinham, inclusivamente, que isto se pode dever à crescente tendência dos empregadores verem a empregabilidade como característica pessoal, visto que surge de uma combinação de aspetos intrínsecos à identidade e experiências de cada indivíduo (Irwin et al., 2019). Assim, tal como certas características pessoais, como a proatividade e a confiança, o voluntariado apresenta-se como uma estratégia a que os estudantes podem recorrer para terem acesso a oportunidades de trabalho (Irwin et al., 2019).

Embora as consequências pessoais e o impacto positivo sobre a empregabilidade sejam reconhecidas, sabe-se menos sobre as tensões associadas a esta atividade, designadamente sobre a legitimidade, poder e urgência de cada uma das partes interessadas, características que em cada contexto determinam o significado e o impacto do voluntariado universitário para além das consequências (genericamente positivas) sobre os voluntários. Com o propósito de expandir o atual conhecimento sobre o voluntariado universitário, designadamente, (i) conhecer as experiências de voluntariado universitário das múltiplas partes interessadas; (ii) compreender de que forma identificam as outras partes interessadas;

(iii) compreender de que forma identificam e caracterizam os seus atributos e os atributos das outras partes interessadas, designadamente em termos de legitimidade, poder e urgência; e (iv) compreender de que forma as principais partes interessadas identificam as consequências do voluntariado universitário para si e para as outras partes, este estudo adota como referencial teórico o modelo das múltiplas partes interessadas de Mitchell et al. (1997).

2.2. Teoria das múltiplas partes interessadas

2.2.1 A compreensão do conceito: Identificação e saliência das múltiplas partes interessadas

A noção de *stakeholders*, ou partes interessadas, tem sido alvo de diferentes interpretações durante as últimas décadas. A literatura em gestão distingue as definições pela sua extensão (Mainardes et al., 2011). Abordagens mais amplas sublinham que quase todos os elementos que envolvem uma organização podem afetar ou são afetados pelas ações da mesma. Esta realidade empírica destaca a pertinência de uma teoria que permita identificar as partes interessadas, separando-os dos “*não-stakeholders*” (Mitchell et al., 1997, p. 854). Por outro lado, abordagens mais restritas incidem, predominantemente, sobre o facto dos gestores não conseguirem responder às necessidades e exigências de todas as partes interessadas. Deste modo, acompanhando a teoria de identificação das partes interessadas de Mitchell et al. (1997), questiona-se a saliência dessas partes interessadas, ou seja, a prioridade que é atribuída pelos gestores perante exigências concorrentes e até antagónicas.

No cerne deste modelo de Mitchell et al. (1997) está a definição clássica de Freeman (1984), segundo a qual uma parte interessada, no contexto organizacional, é definida como um grupo ou indivíduo que pode afetar ou é afetado pelas atividades e cumprimento dos objetivos da organização. A amplitude desta definição permite que nenhuma parte interessada, seja atual ou potencial, fique excluída da análise. Neste sentido, esta teoria das múltiplas partes interessadas realça as organizações como um conjunto de relações entre grupos que têm uma parte – *stake* | interesse – nos processos e atividades que as constituem (Freeman, 1984; Freeman et al., 2010; Hall et al., 2015).

O principal problema apontado a esta teoria incide, respetivamente, sobre a identificação e compreensão de quem são as partes interessadas (Freeman et al., 2010). A gestão das múltiplas partes interessadas veio colmatar este problema, visto que possibilita às organizações reconhecer e analisar as características de “*indivíduos ou grupos que influenciam ou*

são influenciados pelo comportamento organizacional” (Mainardes et al., 2011, p. 230). Ao compreender ambientes externos cada vez mais imprevisíveis, a gestão de múltiplas partes interessadas incide sobre o alinhamento das prioridades e ações corporativas com as necessidades das partes interessadas (Wolfe & Putler, 2002). Da mesma forma, a teoria permite explicar e prever como é que as organizações devem agir, em cada momento, considerando a influência das múltiplas partes interessadas que, até então, tinha sido menosprezada (Mainardes et al., 2011).

Face ao seu dinamismo, a teoria das múltiplas partes interessadas deve ser vista através de vários espaços temporais, de modo a representar as constantes mudanças na relação organização-partes interessadas (Ali, 2017; Wood et al., 2021). Wood et al. (2021) destacam as fases do ciclo de vida da organização, a posição da mesma na indústria face às pressões das partes interessadas e as perceções de justiça nas relações organização-partes interessadas como as variáveis dinâmicas apontadas pela literatura que respeita os modelos de identificação e saliência das partes interessadas. A acrescentar, a forma como as múltiplas partes interessadas definem as suas expectativas, experienciam a relação com a organização, avaliam os seus resultados e agem perante os mesmos também é marcada pelo dinamismo inerente (Neville & Menguc, 2006). Com efeito, o modelo de identificação das múltiplas partes interessadas revela-se pertinente para a literatura em gestão e para os gestores na medida em que os mantém atualizados sobre estas mudanças no ambiente organizacional (Ali, 2017).

Neste contexto, o modelo desenvolvido por Mitchell et al. (1997) possibilita a identificação dos grupos ou indivíduos considerados como partes interessadas, assim como permite avaliar a sua saliência. Se, por um lado, a tipologia de identificação das múltiplas partes interessadas possibilita a previsão do comportamento dos gestores no que respeita a cada parte interessada, por outro lado, a teoria da saliência permite definir quais as partes interessadas a que os gestores devem dedicar mais atenção, com base nos objetivos da organização (Mitchell et al., 1997).

A teoria da saliência das múltiplas partes interessadas surge como um modelo dinâmico que permite avaliar a forma como os gestores priorizam as relações com as partes interessadas, recorrendo a três atributos principais – (i) **legitimidade**; (ii) **poder**; e (iii) **urgência**. Primeiramente, destaca-se a **legitimidade**, que remete para o pressuposto ou a perceção generalizada de que as ações de uma entidade (individual ou coletiva) são adequadas e apropriadas dentro do sistema socialmente construído de normas, valores, crenças e

definições (Suchman, 1995). Para além disso, segundo Wood (1991), a legitimidade pode ser vista através de um sistema com múltiplos níveis de análise, designadamente, a nível individual, organizacional e social. Uma parte interessada considera-se legítima quando a estrutura, comportamentos e ações da mesma são percebidos como socialmente aceitáveis ou expectáveis (Mitchell et al., 1997).

O **poder** de uma parte interessada refere-se à probabilidade de um ator estar em posição de fazer prevalecer a sua vontade, dentro de determinada relação social (Mitchell et al., 1997). Entre outras definições, importa acrescentar a lógica do poder a nível organizacional (Chen et al., 2021), que o categoriza como a junção do poder coercivo (recursos físicos, restritivos ou violentos), poder utilitário (recursos materiais ou financeiros), e poder normativo (recursos simbólicos). Uma parte interessada considera-se poderosa quando tem ou consegue adquirir acesso a meios coercivos, utilitários ou normativos, de modo a exercer a sua vontade na relação com outras partes interessadas (Mitchell et al., 1997).

Por fim, a **urgência** remete para a necessidade de atenção imediata às exigências das partes interessadas. Neste contexto, a urgência emerge da satisfação de duas condições: quando a exigência da parte interessada ou a relação desta com o gestor é (i) sensível ao fator temporal (“*time-sensitivity nature*”) e (ii) importante ou crítica para a parte interessada (Mitchell et al., 1997, p. 867). Uma parte interessada considera-se urgente quando as suas necessidades são críticas na relação com outras partes e, simultaneamente, requerem atenção imediata (Mitchell et al., 1997).

Há ainda uma outra diferenciação comum das partes interessadas, distinguindo as **primárias** das **secundárias**. As partes interessadas primárias são aquelas cuja participação é crucial para o funcionamento da organização, estando, por norma, associadas a partes internas, como colaboradores, consumidores e acionistas (Eesley & Lenox, 2006; Garcia-Castro & Francoeur, 2016). Desde há muito tempo que a importância destas partes tem sido abordada pela gestão. As partes secundárias, por outro lado, apenas começaram a ter visibilidade com a teoria das múltiplas partes secundárias (Garcia-Castro & Francoeur, 2016).

As partes secundárias podem ser caracterizadas como partes interessadas que, apesar de afetarem ou poderem ser afetadas pela organização, não estão envolvidos nas operações e transações vitais para a sobrevivência da organização (Garcia-Castro & Francoeur, 2016).

As partes interessadas primárias têm, tendencialmente, uma saliência intrínseca mais elevada do que as partes interessadas secundárias (Chen et al., 2021; Mitchell et al., 1997),

uma vez que as primárias levam a um aumento do retorno financeiro da organização e, conseqüentemente, são uma fonte de vantagem competitiva.

Neste contexto, o modelo de Mitchell et al. (1997) proporciona orientações face às condições sob as quais as organizações têm probabilidade de responder aos pedidos das múltiplas partes interessadas secundárias através da classificação das partes interessadas, assente nos três atributos – legitimidade, poder e urgência.

Tendo presente os conceitos supramencionados, importa salientar três considerações. Em primeiro lugar, os atributos das múltiplas partes interessadas não são estáticos, são características variáveis, sendo constituintes de um modelo que é, também, mutável. Em segundo lugar, os atributos são uma construção social e, portanto, são subjetivos. Por fim, as partes interessadas podem não estar conscientes de que possuem esses atributos (Mitchell et al., 1997). Estas considerações traduzem-se, de forma prática, na importância do gestor para descortinar, em cada momento, quais as partes interessadas a priorizar.

2.2.2 Classificação das partes interessadas

A análise das classes das múltiplas partes interessadas possibilita, e justifica, a identificação das entidades que devem ser consideradas partes interessadas da organização e a respetiva prioridade dada às mesmas, seja no que respeita às partes interessadas primárias, seja relativa às secundárias. Mitchell et al. (1997) salientam **três classes** que diferem consoante a presença dos seus atributos (i.e., legitimidade, poder e urgência). A Tabela 1 ilustra a saliência associada a cada classe.

Parte interessada	Nº de atributos presentes	Saliência
Latente	1	Baixa
Expectante	2	Moderada
Definitiva	3	Elevada

Tabela 1 – Saliência das classes das partes interessadas

A Tabela 2, por sua vez, representa a classificação de cada tipologia de parte interessada de acordo com os atributos que a caracterizam.

Parte Interessada		Atributo		
		Legitimidade	Poder	Urgência
Latente	Discricionária	x		
	Dormente		x	
	Exigente			x
Expectante	Dominante	x	x	
	Dependente	x		x
	Perigosa		x	x
Definitiva		x	x	x

Tabela 2 – Classificação das partes interessadas

Classes de baixa saliência são denominadas como **partes interessadas latentes**, sendo identificadas pela posse ou percepção de posse de apenas um dos atributos. As partes interessadas moderadamente salientes são caracterizadas por terem dois atributos e, uma vez que “*esperam algo*” por parte da organização, são definidas como **partes interessadas expectantes**. A combinação dos três atributos constitui a **classe de elevada saliência**, ou seja, as “*partes interessadas definitivas*” (Mitchell et al., 1997, p. 873). Note-se que, de acordo com este modelo, entidades que não apresentem poder, legitimidade ou urgência na sua relação com a organização não são salientes. Contudo, para além de poderem ser consideradas “*não-stakeholders*”, podem ser percecionadas pelos gestores como potenciais partes interessadas.

As classes descritas podem ser categorizadas em diferentes tipos de partes interessadas. As **partes interessadas latentes** podem ser definidas como: 1) discricionárias (“*discretionary*”), 2) dormentes (“*dormant*”) e 3) exigentes (“*demanding*”) (Mitchell et al., 1997, p. 873). Devido aos recursos limitados que as organizações direcionam para gerir as relações com as partes interessadas, os gestores podem não reconhecer ou não agir perante as partes interessadas com baixa saliência, podendo ser caracterizadas como partes interessadas secundárias.. As partes interessadas discricionárias, por exemplo, têm apenas o atributo de legitimidade, pelo que a ausência de poder e de exigências urgentes podem levar a que os gestores não tenham qualquer tipo de pressão para terem uma relação com este tipo de partes interessadas (Mitchell et al., 1997).

No caso das partes interessadas dormentes, a presença do atributo de poder permitiria que impusessem a sua vontade na organização. Contudo, sem a presença de uma

relação legítima ou de uma exigência urgente, o poder, por si só, não lhes permite agir. Mitchell et al. (1997) salientam casos em que é possível prever quais as partes interessadas dormentes que se poderão tornar salientes, através da forma como recorrem ao poder – através do poder coercivo, utilitário ou simbólico.

Por outro lado, as partes interessadas exigentes são aquelas que têm exigências urgentes, mas que, por não terem poder nem legitimidade, não apresentam qualquer tipo de perigo para a organização (Mitchell et al., 1997).

Relativamente às **partes interessadas expectantes**, destacam-se como tipos de partes interessadas: (i) dominantes; (ii) dependentes; e (iii) perigosas. Como referido, as partes interessadas de saliência moderada aparentam estar “*à espera de algo*” em retorno por parte da organização (Mitchell et al., 1997, p. 876). Isto deve-se, sobretudo, à combinação de quaisquer dois atributos (entre legitimidade, poder e urgência) elevar as partes interessadas para uma posição ativa que carece de uma célere resposta aos seus interesses por parte da organização.

Deste modo, destacam-se as **partes interessadas dominantes**, caracterizadas por legitimidade e poder, tendo, assim, uma influência assegurada na organização. Com exigências legítimas e capacidade de agir perante as mesmas, este tipo de partes interessadas é visto como dominante devido à sua importância para os gestores e para a relação com a organização (Mitchell et al., 1997).

As **partes interessadas dependentes**, por outro lado, são marcadas pelas suas exigências legítimas urgentes. A ausência de poder destas partes interessadas enfatiza a sua dependência de outras partes interessadas ou dos gestores da organização para poderem agir perante as suas exigências (Mitchell et al., 1997). Exemplificando, com o poder das partes interessadas dominantes, as partes interessadas dependentes poderiam tornar-se mais salientes, sendo este um exemplo do dinamismo do modelo em estudo (Mitchell et al., 1997).

As **partes interessadas perigosas** possuem os atributos de urgência e poder. De modo a salientar as suas exigências na organização, este grupo poderá ter a tendência de recorrer ao poder coercivo, por norma associado ao seu estatuto ilegítimo (Mitchell et al., 1997). Identificar com precisão as partes interessadas perigosas possibilita à organização uma preparação prévia ou a mitigação dos perigos associados.

Por fim, as **partes interessadas definitivas** são constituídas pelos três atributos. Como mencionado, as partes interessadas caracterizadas pelo poder e legitimidade são dominantes e apresentam elevada relevância para os gestores e para a organização (Mitchell

et al., 1997). Quando as exigências destas partes interessadas são urgentes, os gestores darão prioridade às suas exigências. Deste modo, os autores apontam o movimento de uma parte interessada dominante para a “classe definitiva” como uma das ocorrências mais comuns (Mitchell et al., 1997, p. 879). Não obstante, todas as partes interessadas expectantes podem passar a ser identificadas como partes interessadas definitivas se adquirirem o atributo ausente.

2.2.3 Desenvolvimentos recentes

Diversos estudos subsequentes a Mitchell et al. (1997) contribuíram para este modelo de identificação e saliência das múltiplas partes interessadas, em particular no que respeita às variáveis que as caracterizam. Destaca-se Eesley e Lenox (2006), que se dedicaram, sobretudo, à compreensão do atributo “poder”, por considerarem que a influência das partes interessadas era predominantemente determinada pelo poder e legitimidade das mesmas. Apesar de concordarem, de forma geral, com o modelo de Mitchell et al. (1997), os autores criticam essa abordagem por não considerar uma distinção entre a legitimidade dos grupos de partes interessadas e a legitimidade das suas exigências. Posteriormente, Neville et al. (2011) desenvolvem esta distinção no seu conceito de saliência das partes interessadas, que definiram como: *“a priorização das exigências das partes interessadas pelos gestores com base nas suas perceções do grau de poder da parte interessada e do grau da legitimidade moral e da urgência da exigência”* (2011, p. 368). Importa salientar que Neville et al. (2011) discordam de Mitchell et al. (1997) face à urgência como atributo, uma vez que consideram que este atributo já está incluído no poder e que, isoladamente, não garante o estatuto de parte interessada. Não obstante, incluíram-no na definição mencionada por reconhecerem a sua dimensão dinâmica, importante para a priorização das exigências das partes interessadas (Neville et al., 2011). À semelhança de Eesley e Lenox (2006), Neville et al. (2011) apontaram como requisitos para o estatuto de parte interessada a existência de uma exigência legítima ou o poder para afetar a organização.

Em contraste com os estudos referidos, Ali (2017) enfatiza as diferentes interpretações dos atributos de saliência que cada organização poderá ter, sugerindo uma conexão entre a estratégia organizacional e o reconhecimento das partes interessadas. Assim, para além de rejeitar a urgência, recorrendo ao argumento de Neville et al. (2011), aquele autor acrescenta o atributo *“organização”* (Ali, 2017, p. 154), que associa a um construto social variável, resultado de um esforço consciente por parte das partes interessadas, ao contrário

dos restantes atributos. Para além disso, Ali (2017) aponta a legitimidade como o atributo mínimo para constituir uma parte interessada, rejeitando a noção de Mitchell et al. (1997) de que o poder sozinho poderia formar uma parte interessada. Ali (2017) também diferencia a identificação das partes interessadas e a priorização das exigências das mesmas enquanto dois processos distintos.

Importa, ainda, considerar a perspectiva de Neville et al. (2011) face à definição da saliência no que respeita à acumulação de atributos. Os autores criticam Mitchell et al. (1997) por atribuírem a cada variável a conotação de “*presente ou ausente*” (Neville et al., 2011, p. 367), visto que os atributos se manifestam em constante mudança e num espectro contínuo. O facto desta definição não conseguir analisar os diferentes impactos dos atributos pode resultar em efeitos nocivos para a organização (Neville et al., 2011). Não obstante, Mitchell et al. (1997) definiram que a saliência das partes interessadas deve ser sempre vista como uma questão de percepções múltiplas, sendo uma realidade construída, remetendo, assim, para a importância do papel do gestor face à mesma. Por outras palavras, o impacto do papel dos gestores pode ser visto através dos seus efeitos moderadores diretos na identificação e percepção da saliência das partes interessadas (Parent & Deephouse, 2007).

Para gestores com recursos limitados, identificar de forma correta o conjunto das partes interessadas da organização e priorizar com precisão as suas exigências são processos-chave para o sucesso da gestão da organização. Uma vez que são os gestores a determinar quais as partes interessadas mais salientes, isto é, as que deverão receber mais atenção, a percepção dos gestores, face aos atributos das partes interessadas, é crítica para a eficiência da organização, podendo ser, até, mais importante do que a acumulação dos atributos em si (Ali, 2017; Mitchell et al., 1997; Neville et al., 2011). Hall et al. (2015) abordam, inclusivamente, a forma como a teoria das múltiplas partes interessadas permite explicar a sua seleção pelos atributos dos gestores. Deste modo, a priorização das partes interessadas não está apenas associada a uma decisão dos gestores, mas está dependente dos seus valores pessoais, do contexto cultural (Hall et al., 2015), das percepções do ambiente organizacional e da posição hierárquica do gestor (Parent & Deephouse, 2007; Wood et al., 2021).

Neste sentido, a relação organização-parte interessada pode ser analisada através da perspectiva dos gestores, das partes interessadas ou de ambos, e cada um dos pontos de vista pode apreciar de forma diferente as condições necessárias para a atribuição do estatuto de parte interessada ou, por outro lado, as características importantes para a relação entre uma organização e as suas partes interessadas (Miles, 2017).

Importa, ainda, salientar que o facto de uma organização interagir com as partes interessadas não implica diretamente que se pratique gestão de partes interessadas. Segundo Ali (2017), a gestão de partes interessadas requer que as organizações orientem as suas partes interessadas de uma forma congruente com a teoria das múltiplas partes interessadas, definindo normas diretivas sobre como identificar e priorizar as diversas partes interessadas, de modo a cumprir os seus objetivos e dar continuidade à cultura organizacional.

Atendendo às considerações descritas, no que respeita o potencial da identificação e saliência das partes interessadas, é notória a sua importância para a compreensão da forma como as organizações podem gerir da melhor forma as suas relações com essas múltiplas partes interessadas (Neville et al., 2011). Importa, portanto, refletir como é que esta abordagem se pode aplicar no contexto do ensino superior para compreender o fenómeno do voluntariado universitário.

2.3. Teoria das múltiplas partes interessadas aplicada ao voluntariado universitário

2.3.1 Identificação das principais partes interessadas

As investigações sobre o voluntariado universitário têm se focado maioritariamente na experiência dos voluntários, sendo a perspetiva das entidades de acolhimento, por vezes negligenciada (Paull et al., 2022). Apesar de, nos últimos anos, ter havido avanços neste sentido, a maioria dos estudos valorizam um dos pontos de vista – ou a perspetiva individual do voluntário ou a das organizações (Lovegrove & Fairley, 2018), mas raramente combinam as duas. Acrescentar, as organizações têm mais responsabilidades associadas às suas partes interessadas. Desde os voluntários, às comunidades e instituições de acolhimento, aos doadores ou até quem gere a própria organização e proporciona as ações de voluntariado, é possível verificar um panorama diversificado de interesses (Allum, 2017). Para além da importância de conjugar as necessidades das partes interessadas, as diferenças dentro das próprias comunidades, seja pelo contexto cultural, social, entre muitos outros, além da multiplicidade de interesses, podem impactar a forma como o voluntariado universitário é percebido (Costa et al., 2022).

Ao elaborar uma comparação e contraste entre as perspetivas das múltiplas partes interessadas do voluntariado universitário, é possível desenvolver uma compreensão mais holística do fenómeno. Em simultâneo, identificar e perceber as necessidades das diferentes

partes interessadas pode possibilitar o desenvolvimento de uma experiência mais significativa para os voluntários, ao mesmo tempo que proporciona diversos benefícios para as outras partes interessadas (Lovegrove & Fairley, 2018).

De modo a identificar as principais partes interessadas do voluntariado universitário, importa aplicar a teoria das múltiplas partes interessadas abordadas anteriormente. Considerando a distinção entre **partes interessadas primárias e secundárias**, as primeiras são cruciais para o funcionamento das atividades de voluntariado e da organização, enquanto as segundas não estão diretamente associadas aos processos vitais do voluntariado (Garcia-Castro & Francoeur, 2016). Com efeito, como partes interessadas primárias podemos considerar: (i) os beneficiários, sejam as entidades coletivas ou individuais, (ii) os voluntários, neste caso estudantes do ensino superior, e (iii) os membros da entidade organizadora do voluntariado. Estes dois últimos estão associados ao desenvolvimento das experiências de voluntariado e permitem concretizar os objetivos das mesmas. Por outro lado, podem ser destacadas como partes interessadas secundárias não só as comunidades e populações-alvo das atividades de voluntariado universitário, mas também as instituições de ensino superior, na medida em que, apesar de não terem controlo direto sobre os recursos, as mesmas podem afetar ou ser afetadas pelas atividades de voluntariado e pela entidade organizadora.

2.3.2 Voluntariado Universitário: As principais classes de partes interessadas

Como abordado anteriormente, avaliar as classes das partes interessadas contribui para a identificação daquelas que devem ser consideradas como partes interessadas e qual a sua prioridade.

O voluntariado universitário, especificamente, é marcado pelas múltiplas partes diretamente envolvidas nas atividades (Lovegrove & Fairley, 2018) e cada parte interessada, consoante as suas necessidades e interesses, contribui e pode ser beneficiada por essa colaboração (Haski-Leventhal et al., 2020). Definir as principais classes de partes interessadas remete para o estudo da saliência das mesmas, de forma a definir a prioridade atribuída às exigências das múltiplas partes interessadas. Considerando que as partes interessadas primárias tendem a contribuir de forma mais significativa para as atividades de voluntariado, estas são mais propícias a revelarem uma saliência intrínseca superior à das partes interessadas secundárias (Chen et al., 2021; Mitchell et al., 1997).

Nos estudos existentes sobre o tipo de partes interessadas, o foco da discussão não tem sido sobre o tipo de entidade. Isto significa que as pessoas, grupos, organizações,

sociedades, entre muitos outros, têm sido, por norma, qualificados como potenciais partes interessadas. Como refere Mitchell et al. (1997), o debate surge fundamentado na existência e natureza do “interesse” de cada parte interessada. Desta forma, com base nas relações entre os três atributos descritos previamente, este estudo procura classificar os diferentes tipos de partes interessadas do voluntariado universitário, segundo a sua legitimidade, poder e urgência das suas exigências e relação. Ao aplicar o modelo de Mitchell et al. (1997) às partes interessadas do voluntariado universitário, pretende-se explorar as percepções recíprocas de cada partes interessada em relação às demais, através da sua classificação.

A escassez de evidência empírica no domínio do voluntariado universitário que suporte esta classificação justifica a relevância do presente estudo. A acrescentar, apesar dos potenciais benefícios mútuos para as diversas partes interessadas, as investigações raramente enfatizam as experiências das mesmas simultaneamente (Lovegrove & Fairley, 2018). Esta lacuna na investigação, justifica a oportunidade deste estudo que visa compreender **como é que o voluntariado universitário é experienciado pelas múltiplas partes interessadas incluindo como estas vivenciam as suas consequências**. Os objetivos específicos que detalham esta questão incluem:

1. Conhecer as experiências de voluntariado universitário das múltiplas partes interessadas;
2. Compreender de que forma identificam as outras partes interessadas;
3. Compreender de que forma identificam e caracterizam os seus atributos e os atributos das outras partes interessadas, designadamente em termos de legitimidade, poder e urgência;
4. Compreender de que forma as principais partes interessadas identificam as consequências do voluntariado universitário para si e para as outras partes.

2.4. O contexto empírico: Associação VO.U.

De acordo com o referencial teórico escolhido (Mitchell et al., 1997), qualquer análise das partes interessadas terá de se situar num contexto e momento específicos, uma vez que a natureza e classificação dessas partes interessadas é sempre singular e mutável ao longo do tempo. Por isso, escolheu-se como contexto de estudo a Associação VO.U. – Voluntariado Universitário do Porto, cuja proximidade permitiu o acesso a interlocutores difíceis de contactar de outro modo.

A Associação VO.U. é uma organização sem fins lucrativos que foi legalmente constituída em 2008, pela Universidade do Porto, uma universidade europeia que reconhece o potencial da atuação dos jovens estudantes no “*combate a diversas carências da sociedade*” (VO.U., 2020). Para além de estar inscrita na Rede Nacional de Associativismo Jovem, aquela associação é atualmente responsável por dez projetos diferentes (VO.U, 2020), nos quais se insere o Plano Ponte (PP), objeto de estudo desta dissertação. Com o objetivo de promover ações de voluntariado orientadas para a responsabilidade social, cívica e ambiental, a Associação VO.U. pretende incentivar a “*mobilização, formação e integração de estudantes do ensino superior, voluntários, em projetos de solidariedade social*” (VO.U, 2020), atuando, sobretudo, na Cidade do Porto.

Neste contexto, a investigação aborda o **Plano Ponte (PP)**, da Associação VO.U., que através de quatro programas, incide, sobretudo, no acompanhamento social. Os programas constituintes do PP são, respetivamente (VO.U, 2020):

1. **VO.U. Acompanhar**, com o intuito de combater o isolamento social de pessoas idosas,
2. **VO.U. Crescer**, que incide sobre auxiliar instituições de acolhimento a crianças e jovens de famílias de nível socioeconómico desfavorecido,
3. **VO.U. Pirueta**, que consiste em proporcionar aulas de dança a idosos e a crianças inseridas em diversos tipos de instituições, e
4. **VO.U. Rodar Cultura**, cujo objetivo é possibilitar a todos o acesso à cultura.

O presente estudo centra-se na perspetiva das partes interessadas do Plano Ponte, da Associação VO.U., designadamente: (i) os voluntários que participam nos programas deste Plano, (ii) os membros que organizam estes programas e representam a gestão da Associação, (iii) representantes das entidades onde os programas são desenvolvidos e (iv) beneficiários do Plano Ponte.

3. Metodologia

3.1. Abordagem Metodológica

A literatura dominante sobre o voluntariado universitário tende a ignorar a multiplicidade de atores e pontos de vista, recorrendo apenas à perspectiva dos voluntários, vistos como a parte interessada mais saliente. Este estudo enriquece o nosso conhecimento do fenómeno na medida em que (i) identifica as partes interessadas enquanto grupos de interesse separados, (ii) identifica as suas perceções próprias e recíprocas, (iii) identifica os seus atributos, designadamente em termos de legitimidade, poder e urgência, e (iv) explora as perceções próprias e recíprocas sobre as consequências do voluntariado universitário (Chen et al., 2021).

Esta investigação segue uma abordagem metodológica essencialmente de cariz qualitativo. Para o efeito, a recolha de dados através da realização de entrevistas permite compreender o significado atribuído ao voluntariado na medida em que possibilita compreender os contextos e experiências das pessoas entrevistadas (Quivy & Campenhoudt, 2008). Deste modo, os resultados são baseados em entrevistas semiestruturadas, cujo guião é constituído por questões desenvolvidas dedutivamente e questões abertas que permitiram uma análise indutiva, consoante as respostas dos participantes (Patton, 2014).

A forma como cada pessoa age e responde em determinadas situações parte do seu carácter individual, construído através do contexto, visão, personalidade e condições experienciadas até ao momento (Patton, 2014). Assim, o objetivo desta investigação qualitativa é ouvir as experiências pessoais, de modo a compreender o significado atribuído às mesmas. Neste sentido, apesar de se ter usado um guião de entrevista comum, as questões foram adaptadas ao ponto de vista de cada parte interessada de modo a obter uma “*compreensão sensível*” ao contexto individual (Patton, 2014, p. 7).

Em suma, Patton (2014) salienta sete contribuições principais da investigação qualitativa que incluem: (i) destacar o significado dado às experiências das pessoas entrevistadas; (ii) perceber como é que essas mesmas experiências se traduzem em certos resultados e efeitos; (iii) alicerçar as perceções individuais através de histórias e vivências; (iv) compreender a forma como os sistemas funcionam e as suas consequências; (v) compreender o contexto; (vi) identificar consequências que não foram antecipadas; e (vii) comparar os casos de modo a descobrir padrões e temas predominantes.

3.2. Técnica de recolha de dados

No sentido de recolher dados que permitissem uma compreensão mais aprofundada das perceções e significados atribuídos pelas pessoas entrevistadas no que diz respeito à temática abordada, foram realizadas entrevistas semiestruturadas, numa ótica exploratória. Foram efetuadas entrevistas com pouca diretividade, neste caso com perguntas abertas (Quivy & Campenhoudt, 2008), por as mesmas possibilitarem um maior grau de profundidade e de flexibilidade, recorrendo a testemunhos e a interpretações recolhidos, o que, no nosso entender, se revela útil para a presente investigação. Para além disso, permite descobrir consequências que não foram antecipadas, revelando detalhes que poderão ser essenciais para os resultados (Patton, 2014).

No seu conjunto, as entrevistas foram realizadas a voluntários, a membros da Associação VO.U. e a representantes das instituições parceiras, predominantemente dos programas “VO.U. Crescer” e “VO.U. Pirueta”, por serem os programas com maior adesão. Uma vez que os beneficiários destes programas são, sobretudo, crianças e jovens, menores de idade, não foi possível entrevistá-los enquanto parte interessada.

Com recurso a técnicas de triangulação dos dados recolhidos, foi possível melhorar a interpretação dos mesmos. Deste modo, para além das entrevistas, a análise documental (documentos disponibilizados pela organização) permitiu identificar e compreender de forma mais clara os temas apontados pelos participantes e, posteriormente, categorizá-los (Aires, 2015; Patton, 2014).

Para a elaboração do guião das entrevistas recorreu-se à operacionalização dos objetivos da investigação sob forma de questões pertinentes e sequenciadas de forma lógica e adequadas a cada interlocutor (Creswell & Poth, 2017). Esta operacionalização encontra-se no Anexo A. Com efeito, as questões das entrevistas (cf. Anexo B) centraram-se nos quatro objetivos específicos, designadamente: (i) experiências de voluntariado universitário; (ii) identificação das partes interessadas do voluntariado universitário (explicando previamente o conceito); (iii) atributos das partes interessadas; e (iv) consequências do voluntariado universitário.

3.3. Participantes

No total, foram realizadas 15 entrevistas, através de meios digitais, via plataforma *Zoom*. A duração média foi de 48 minutos, variando entre um mínimo de 37 e o máximo de 64 minutos. A recolha de dados decorreu entre os meses de abril e junho de 2023. Com o

consentimento das pessoas entrevistadas, as entrevistas foram gravadas e, posteriormente, transcritas.

A presente amostra de conveniência foi composta obedecendo aos seguintes critérios de seleção teórica: (i) pertencer à Associação VO.U.; ou (ii) participar no voluntariado proporcionado pelos programas constituintes do Plano Ponte da Associação VO.U.; ou (iii) ser membro de uma instituição com protocolo de parceria com a Associação VO.U..

A Tabela 3 apresenta as características sociodemográficas dos entrevistados, representantes das principais partes interessadas.

Código Entrevistado	Idade (anos)	Género	Nível de Escolaridade	Programa(s)	Antiguidade (anos)
A1	18-25	Feminino	2º ciclo	VO.U. Pirueta	1-2
A2	18-25	Masculino	2º ciclo	VO.U. Crescer	1-2
A3	18-25	Feminino	1º ciclo	VO.U. Crescer	1-2
A4	18-25	Feminino	2º ciclo	VO.U. Crescer Plano Geral	3-5
A5	18-25	Feminino	2º ciclo	VO.U. Crescer Presidente	3-5
A6	18-25	Feminino	2º ciclo	VO.U. Pirueta VO.U. Formar Conselho Fiscal	> 5
I1	26-35	Feminino	2º ciclo	VO.U. Crescer	> 5
I2	36-45	Masculino	1º ciclo	VO.U. Crescer	1-2
I3	18-25	Masculino	1º ciclo	VO.U. Crescer VO.U. Pirueta VO.U. Formar	1-2
I4	> 45	Feminino	1º ciclo	VO.U. Crescer	> 5
V1	26-35	Feminino	2º ciclo	VO.U. Crescer	≤ 1
V2	18-25	Feminino	2º ciclo	VO.U. Crescer VO.U. Formar	≤ 1
V3	18-25	Feminino	1º ciclo	VO.U. Crescer	≤ 1
V4	18-25	Feminino	1º ciclo	VO.U. Crescer	≤ 1
V5	18-25	Feminino	1º ciclo	VO.U. Crescer	1-2

Tabela 3 – Características sociodemográficas das pessoas entrevistadas

De modo a garantir o anonimato e confidencialidade dos participantes, estes estão identificados por uma letra associada às diferentes partes interessadas, seguida por um número correspondente à ordem de realização da entrevista. Sendo pertinente a distinção de cada parte interessada, cada participante está identificado por um código, designadamente:

“A”, caso seja membro da Associação VO.U.; “V”, no caso de ser voluntário”; e “I”, se for responsável por uma instituição parceira.

Como é possível verificar, a amostra deste estudo é composta por seis membros da Associação V.O.U. (entrevistados A1 a A6), quatro responsáveis pelas instituições parceiras da V.O.U. (entrevistados I1 a I4) e cinco voluntárias do Plano Ponte da VO.U. (entrevistados V1 a V5).

Dos quinze participantes, doze pertencem ao sexo feminino e três são do sexo masculino. No caso dos membros e dos voluntários da Associação VO.U., esta discrepância de género foi mencionada desde o primeiro contacto com a coordenadora geral da VO.U., devido à sua notoriedade.

No que respeita às faixas etárias, destaca-se que, à exceção dos responsáveis das instituições e de uma voluntária, os participantes têm idades compreendidas entre os 18 e os 25 anos. As idades dos responsáveis das instituições, por sua vez, variam entre os 26 ou mais de 45 anos. Sobre o nível de escolaridade, sete participantes concluíram ou estão atualmente no 1º ciclo de estudos, equivalente à Licenciatura, e oito participantes concluíram ou estão atualmente no 2º ciclo de estudos, equivalente ao Mestrado. Destes, sete participantes são membros ou voluntários da VO.U..

Relativamente à antiguidade dos participantes em relação à VO.U., destaca-se que a maioria dos voluntários apresentam uma antiguidade menor ou igual a um ano. No que respeita às instituições parceiras, estão representadas instituições cuja antiguidade na relação com a VO.U. é superior a cinco anos e instituições com relação mais recente (entre um e dois anos). A antiguidade dos membros da VO.U. varia entre um ano e mais de cinco anos de antiguidade, que poderá equivaler à duração do(s) ciclo(s) de estudos frequentado. Ainda sobre os membros da Associação VO.U., importa destacar que, apesar do programa predominante ser o VO.U. Crescer, foi possível entrevistar membros do Plano Geral, do Conselho Fiscal e a Presidente da VO.U., cujas responsabilidades incidem, sobretudo, na gestão da Associação. Apesar de poder existir a conjugação de vários programas, a participação principal tanto das instituições parceiras da VO.U. como das voluntárias entrevistadas incide sobre o Plano Ponte.

3.4. Técnicas de análise de dados

Como referido anteriormente, a transcrição das entrevistas foi realizada através das gravações de áudio das mesmas. Posteriormente à primeira transcrição, revelou-se pertinente

ouvir pela segunda vez as entrevistas, de modo a corrigir lapsos existentes e confirmar se todas as informações se apresentavam devidamente transcritas (Azevedo et al., 2017). Para além disso, uma leitura “flutuante” das transcrições contribuiu para um conhecimento aprofundado do conteúdo (Bardin, 2009, pp. 121).

Depois deste procedimento, seguiu-se uma análise de conteúdo temática. A análise de conteúdo permite tratar de forma metódica e objetiva os dados provenientes das entrevistas realizadas, de modo a identificar e interpretar informações, por vezes complexas (Quivy & Campenhoudt, 2008). Para o efeito, categorizou-se o conteúdo recolhido dedutivamente, com base na revisão da literatura e no guião semiestruturado das entrevistas. Para além disso, o sistema de codificação também foi desenvolvido indutivamente, à medida que os dados recolhidos sugeriam novos temas e subtemas.

Após a criação das categorias temáticas principais no programa NVivo 1.7.1 (QSR) – *software* de apoio à análise de conteúdo –, procedeu-se à codificação e ao registo das mesmas. Esta abordagem permite segmentar os dados, separando-os por códigos qualitativos que, posteriormente, facilitam a interpretação dos dados. Consoante o conteúdo de cada tema, pode ser necessário proceder à subcategorização para dividir a informação de forma mais clara. Este processo não só permite destacar as ideias principais (e.g., experiências de voluntariado atuais), como permite encontrar padrões e associações entre os diferentes temas e subtemas (e.g., experiências de voluntariado atuais... com a VO.U. ou fora do contexto universitário). A estrutura final de categorias está resumida no Anexo C.

4. Resultados

Este capítulo apresenta os principais resultados, bem como descrições das vivências e experiências de voluntariado das múltiplas partes interessadas. Com base na questão de investigação e objetivos específicos deste estudo, é possível identificar quatro temas centrais provenientes da análise ao conteúdo das entrevistas: (i) experiências de voluntariado universitário; (ii) identificação das partes interessadas do voluntariado universitário; (iii) atributos das partes interessadas; e (iv) consequências do voluntariado universitário.

4.1. Experiências de voluntariado universitário

Considerando o caráter subjetivo do significado atribuído às experiências de voluntariado universitário destacado pela literatura existente (Essen, 2016; Schnell & Hoof, 2012), de modo a aprofundar o conhecimento sobre a temática, importa compreender a forma como as principais partes interessadas descrevem e vivenciam as suas experiências.

Sendo o tema que colheu mais referências, as experiências das partes interessadas apresentam-se como um tema em relação ao qual as pessoas entrevistadas dão importância, como destaca a Tabela 4.

<i>Categorias / Subcategorias</i>		<i>Nº de Pessoas Entrevistadas</i>	<i>Nº de Referências</i>
01. Experiências de voluntariado...		15	235
Experiências Anteriores Referente a experiências de voluntariado universitárias ou noutros formatos	... com a VO.U. “No ano passado, como era voluntária, ia semanalmente a uma instituição que me fora alocada.” (A3)	11	34
	... fora do contexto universitário “A minha primeira experiência de voluntariado foi com animais, na Midas. E era basicamente o apoio às tarefas. Depois, estive envolvida na APPACDM e fiz uns campos de férias inclusivos (...). Depois dei explicações a meninos carenciados, foi pela Ajuda Hoje, acho eu... era em online, foi na altura do Covid.” (V3)	11	48
	... com outras associações “Ora bem, eu penso que destas que eu enumerei, portanto, da lusófona, da NASA, da VO.U. e da Faculdade de Medicina, (...) o ICBAS, que também penso que tivemos há uns anos atrás voluntariado com eles. De resto, foram sempre estas organizações, aliás o NASA, da Faculdade de Farmácia, foi a primeira organização que nós tivemos parceria há 13 anos e ainda não temos um protocolo com eles... Pronto, a VO.U. já veio depois, mas com o NASA já mantivemos mesmo este período todo (...).” (I1)	9	20

Categorias / Subcategorias		Nº de Pessoas Entrevistadas	Nº de Referências
Experiências Atuais Referente a experiências de voluntariado universitárias ou noutros formatos	... com a VO.U. “Temos tido voluntários em vários projetos da VO.U. Temos tido da VO.U. Crescer no acompanhamento dos trabalhos de casa e no apoio ao estudo das crianças, cerca de três vezes por semana (...). A VO.U. Pirueta também se tornou um parceiro num projeto de dança uma vez por semana. E depois também tivemos a VO.U. Formar, que nos ajudou e promoveu sessões em sala de aula em turmas de secundário e a VO.U. Olhar o Mundo também, no mesmo registo.” (I3)	15	127
	... fora do contexto universitário “Temos um voluntário que foi já nosso funcionário que desenvolve o trabalho na parte da vigilância dos portões... que não deixa de ser um voluntário que se voluntariou diretamente com a instituição para fazer aquele trabalho. Depois temos uma outra voluntária que era mãe de um ou dois alunos” (I2)	3	3
	... com outras associações “Mas também faço parte do grupo de estudantes da Amnistia Internacional da Universidade e eu já fiz algumas ações com eles...” (V1)	2	3

Tabela 4 – Principais experiências de voluntariado dos entrevistados

Considerando as experiências de voluntariado das partes interessadas, distinguem-se experiências passadas e atuais, sendo que, relacionadas com ambas, surgiram relatos sobre experiências de voluntariado realizadas com a VO.U., outras experiências fora do contexto universitário e experiências com outras associações.

Todas as pessoas inquiridas têm experiências de voluntariado universitário, sendo que 11 em 15 (seis pertencentes à Associação VO.U., quatro representantes das instituições de acolhimento e uma voluntária) já tinham experiências anteriores relacionadas com a Associação VO.U.. Os dados refletem que as experiências passadas com a VO.U. estão, sobretudo, relacionadas com membros da associação que participavam como voluntários nos programas:

“A [experiência] mais marcante foi, sem dúvida, a primeira vez que eu estive a fazer voluntariado com a Creche Sol, já aqui na VO.U. Crescer. Eu senti logo quando estive lá com os miúdos, tanto a ajudá-los com os trabalhos, mas também com a partilha de coisas que eu gostava, de coisas que gostavam eles também. Fez-me sentir mesmo “cheio” por dentro e foi bastante marcante. Isso fez mesmo que eu quisesse continuar a voltar.” (A2)

Não obstante, estão também associadas ao investimento das instituições de acolhimento em mais do que um programa de voluntariado:

“Eu lembro-me que, quando foi o primeiro ano da VO.U. Crescer, veio um grupo todo junto conhecer o projeto. Sentia que como era o primeiro ano do nosso projeto, se calhar, havia o problema do acompanhamento. Inicialmente da nossa parte ou do grupo todo de voluntárias. O que eu senti foi, pronto, são pessoas que nos vêm ajudar, vêm fazer parte, estar connosco e contribuir para o projeto.” (I3)

Da mesma forma, 11 dos 15 participantes tiveram experiências de voluntariado fora do contexto universitário. Destes, seis pertencem à Associação VO.U., quatro são das instituições de acolhimento e apenas uma pessoa é voluntária. O facto deste tema ter sido o mais mencionado pelos inquiridos na presente categoria, pode ser indicativo da relevância dada ao voluntariado, uma vez que, no decorrer do seu percurso, procuraram ter outras vivências para além da experiência com a VO.U.:

“Acho que foi muito importante porque às vezes o fazer voluntariado pode começar com coisas pequenas na nossa comunidade, onde nós vivemos, e que não custam muito. Visitar um idoso, passar ali uma tarde com ele, é algo pequenino, mas que faz toda a diferença. Acho que foi mesmo o mais importante para mim também conhecer a realidade da minha aldeia.” (A3)

Nove pessoas – cinco membros da VO.U., dois inquiridos pertencentes às instituições de acolhimento e um voluntário – ainda mencionam ter tido experiências de voluntariado universitário relacionadas com outras associações.

No âmbito das experiências atuais pronunciaram-se todos os inquiridos no sentido de detalhar as suas experiências com a VO.U., seja referenciando a sua relação e função ou relatando vivências inerentes aos programas em que estão envolvidos. Dos 15 inquiridos, salientam-se as experiências de três entrevistados com voluntariado fora do contexto universitário, sendo estes representantes das instituições de acolhimento. Destacam-se dois inquiridos que integram outras associações de voluntariado universitário, simultaneamente à experiência com a VO.U., correspondendo a uma instituição de acolhimento e uma voluntária.

4.2. Identificação e caracterização das partes interessadas

No sentido de avaliar a saliência das diferentes partes interessadas, é necessária a identificação dos grupos ou indivíduos considerados como partes interessadas (Mitchell et al., 1997). Perceber de que forma as partes interessadas se identificam e caracterizam entre si, poderá traduzir-se no desenvolvimento de uma experiência significativa para todos os envolvidos (Lovegrove & Fairley, 2018).

Com efeito, primeiramente, importa considerar os dados apresentados na Tabela 5 que enfatizam as partes interessadas identificadas pelas pessoas entrevistadas. Após a compreensão de quem são as partes interessadas e como é que os inquiridos as identificam, e destacam os interesses dessas mesmas partes (Tabela 6).

<i>Categorias / Subcategorias</i>		<i>Nº de Pessoas Entrevistadas</i>	<i>Nº de Referências</i>
<i>01. Partes interessadas</i>		15	71
<i>Quem são?</i> <i>Referente às partes interessadas identificadas pelas pessoas entrevistadas</i>	Beneficiários <i>“Diria que são os beneficiários das instituições, em si. No nosso caso, são as crianças. Eu acho que são eles que beneficiam muito mais da nossa ajuda (...). Eu acho é que são as crianças que beneficiam mais com a nossa ajuda, nem que seja só mesmo por terem companhia nova, com quem estar todos os dias. Mas também pela ajuda que têm com o trabalho, mesmo que eles às vezes não precisem é fixe terem só alguém com quem falar.” (A2)</i>	15	34
	Instituição de Acolhimento <i>“Acho que talvez em termos de estruturas, a própria instituição, a escola, digamos assim, porque a verdade é que muitas crianças não têm a oportunidade de ter ajuda a fazer os trabalhos de casa e ter apoio ao estudo e têm que fazer tudo sozinhas.” (V2)</i>	13	19
	Voluntários <i>“Porque, vamos ver...eu acho que os voluntários também crescem, vão crescendo, tal e qual como os meninos se vão habituando à presença dos voluntários, e à sua ausência, assim como nós, não é?” (I4)</i>	9	16
	VO.U. <i>“Todos enquanto voluntários, enquanto coordenadores, se calhar diria... não querendo ser egoísta...” (A4)</i>	2	2

Tabela 5 – Partes interessadas do voluntariado universitário identificadas pelos entrevistados

Todas os entrevistados se pronunciaram sobre as partes interessadas e referiram os beneficiários como a principal parte interessada do voluntariado universitário. A segunda parte interessada mais mencionada pelos inquiridos foram as instituições de acolhimento, sendo destacadas por 13 pessoas. Apenas nove dos 15 entrevistados (seis inquiridos pertencentes à VO.U. e três representantes das instituições de acolhimento) indicaram os voluntários como parte interessada.

A Associação VO.U. é identificada por duas pessoas, sendo pouco reconhecida enquanto parte interessada. Ao cruzar os dados recolhidos com as características dos respondentes verifica-se que os únicos que mencionaram a VO.U. como parte interessada são precisamente os dois entrevistados que representam a instituição.

Categorias / Subcategorias		Nº de Pessoas Entrevistadas	Nº de Referências
01. Interesses das partes interessadas		15	188
Próprios Referente aos interesses próprios identificados	Altruístas “Eu acho que é muito a questão de estar a fazer alguma coisa gratuitamente... estou a tirar a tempo da minha vida, que nunca é “tirar”, porque não é uma coisa negativa, mas estou a tirar esse tempo para fazer algo que não é egoísta. Não é para eu ficar bem, é para ajudar alguém. Depois também me lembro de aparecerem pessoas que nos falavam, contavam histórias, diziam que queriam ajudar porque já tiveram alguém que precisou de ajuda e eu lembro-me que estas coisas também me tocavam, mesmo sendo mais jovem.” (V2)	15	51
	Individuais “E, lá está, são aquelas competências que eu tinha referido no início... o aprender a desenvolver uma relação, aprender a saber comunicar, aprender a separar os contextos, aprender a regular as minhas emoções.” (A6)	13	39
	De Desenvolvimento Académico/Profissional “Sim, ao mesmo tempo, além de ser uma atividade extracurricular em que eu sempre me envolvi, é também o âmbito do meu trabalho (...). E, portanto, foi interessante porque o âmbito de estudo da minha dissertação também teve um bocadinho a ver com isso, apesar de não ser o foco central... e, por isso, sempre foi uma atividade que eu me envolvi desde o início do segundo ano, como eu te tinha dito, e foi sempre na V.O.U. também.” (A4)	7	14
Alheios Referente aos interesses das outras partes interessadas percebidos pelas pessoas entrevistadas	Altruístas “Sim, sem dúvida, tanto da parte dos voluntários como da associação, acho que não há mesmo nenhum motivo individual. Todo o interesse está orientado para o bem-estar das crianças, pelo menos na associação onde eu estou.” (V3)	14	23
	De Desenvolvimento Académico/Profissional “Depois também o facto [do voluntário] poder ser um exemplo também tem ajudado a que as crianças se incentivem a ir para a faculdade, por exemplo, e seguirem cursos superiores. É uma das coisas que nós também temos tentado, porque sabemos que cada vez mais há menos vontade de estudar e, portanto, seguir um curso superior, para eles, às vezes não há vontade..., também não há incentivo da parte das famílias...” (I1)	11	22
	Individuais	10	36

<i>Categorias / Subcategorias</i>		<i>Nº de Pessoas Entrevistadas</i>	<i>Nº de Referências</i>
	<i>“Sei o que é o impacto de nós sermos voluntários na época universitária, porque vivemos uma época de muita pressão e sentimo-nos bem e fazemos bem... e também temos noção que aquilo nos faz bem a nós e ao mesmo tempo estamos a ajudar outras pessoas.” (I3)</i>		
	Relacionais <i>“Das crianças eu acho que é mesmo este contacto e a relação que podem criar.” (A2)</i>	2	3

Tabela 6 – Interesses das partes interessadas do voluntariado universitário

No que respeita aos interesses das partes interessadas, todos os entrevistados expressaram os seus interesses assim como os interesses das outras partes. Os interesses próprios são identificados por todos e são, sobretudo, **interesses altruístas**, orientados para o bem-estar de outros, ou **individuais**, centrados no bem-estar próprio. Os interesses relacionados com o desenvolvimento académico/profissional apenas são mencionados por sete dos 15 participantes (quatro inquiridos da VO.U., dois voluntários e apenas um membro das instituições de acolhimento).

Quando questionados sobre os interesses das outras partes, existe uma maior semelhança nas respostas do que quando refletem sobre os seus próprios interesses. Ou seja, apesar de 14 refletirem sobre os interesses das outras partes como sendo **altruístas**, não se manifesta uma diferença tão acentuada entre os restantes interesses, visto que muitos inquiridos salientam também os **interesses por motivos de desenvolvimento académico/profissional e os individuais**. Os membros da VO.U. e os voluntários são mais expressivos em relação os interesses alheios individuais, enquanto os membros das instituições são mais enfáticos sobre os interesses alheios de desenvolvimento académico/profissional.

De destacar a subcategoria emergente que associa os interesses das outras partes interessadas a motivos relacionais. Os **interesses relacionais** não estão refletidos nos interesses próprios. Contudo, são referidos por dois inquiridos como interesses alheios, designadamente, por uma instituição de acolhimento e por um membro da VO.U., que refletem sobre os interesses relacionais das crianças, beneficiários dos programas em que estão envolvidos:

“Eu acho que destaco sempre a relação humana que se cria entre os voluntários e as crianças, que é muito importante para depois estabelecer uma relação de confiança com eles. A criança voltar e o voluntário também obviamente, estabelecendo essa relação de confiança que depois os poderá ajudar, por exemplo, dou

um exemplo concreto... a moderar algum comportamento, o ensinar a saber estar... que isso para nós é algo muito importante.” (I1)

4.3. Identificação e caracterização dos atributos

Posteriormente à identificação das partes interessadas, as pessoas entrevistadas foram questionadas sobre os atributos das mesmas de modo a caracterizar a sua saliência no contexto do voluntariado universitário. Como referido na literatura existente, a saliência das múltiplas partes interessadas permite avaliar a prioridade atribuída à relação com cada parte interessada (Mitchell et al., 1997). Isto é possível através da caracterização das partes recorrendo a três atributos principais: (i) legitimidade; (ii) poder; e (iii) urgência. A legitimidade remete para a perceção generalizada de que os comportamentos e ações de uma parte interessada correspondem ao socialmente aceitável ou expectável (Mitchell et al., 1997). O poder, por sua vez, refere-se à possibilidade de uma parte interessada conseguir exercer a sua vontade na relação com as outras partes interessadas. Por último, a urgência aponta para a necessidade de atenção imediata às exigências de determinada parte interessada, devido ao seu cariz crítico (Mitchell et al., 1997).

As definições destacadas pela literatura sugerem que o reconhecimento da importância de cada parte interessada surge da avaliação da sua saliência na relação com outras partes interessadas, como evidenciado pela Tabela 7.

<i>Categorias / Subcategorias</i>		<i>Nº de Pessoas Entrevistadas</i>	<i>Nº de Referências</i>
02. Atributos das partes interessadas		15	66
Legitimidade Referente à legitimidade dos interesses de cada parte interessada	VO.U. “Acredito que a própria VO.U., ao divulgar, ao estar lá para nos dar uma base, porque se não é muito mais difícil. Por exemplo, no voluntariado do verão que te falava, tive de ser eu à procura e foi extremamente difícil. Enquanto a VO.U. nos dá opções, protege-nos e a resguarda aqui a situação, lá está, para nós, de qualquer forma. Então, creio que eles tenham mais legitimidade.” (V4)	7	7
	Instituição de Acolhimento “No caso da VO.U. é uma pergunta um bocadinho complicada... porque como nós trabalhamos mais com instituições que já estão estabelecidas e que têm suas próprias regras, eu acho que depende sempre um bocadinho da circunstância, porque quando é uma coisa que acontece no contexto da instituição, eu acho que a instituição tem todo o direito de analisá-la e perceber, de facto, que na hora quem está lá é quem aqui tem a	6	7

Categorias / Subcategorias		Nº de Pessoas Entrevistadas	Nº de Referências
	<i>legitimidade de agir em função do que está a acontecer...” (A5)</i>		
	Beneficiários <i>“Então, eu acho que são muito as crianças, porque, no fundo, é para elas que nós estamos a trabalhar e é por elas que nós fazemos o que fazemos. Portanto, acho que quem tem a legitimidade toda de influenciar são mesmo elas, são mesmo as crianças... é consoante as necessidades deles que também o voluntariado é influenciado.” (V3)</i>	5	6
	Todos <i>“A nível dos interesses... eu acho que têm todos legitimidade, independentemente de uns serem mais individuais do que outros. Acho que são todos legítimos, porque os interesses também estão relacionados com a posição em que cada um de nós está. Depende mesmo do contexto.” (V1)</i>	1	1
Poder <i>Referente ao poder dos interesses de cada parte interessada</i>	Instituição de Acolhimento <i>“Pronto isso, as ações já são sempre desenvolvidas por nós. Nós responsáveis, que fazemos com que haja aqui bastante intervenção do voluntariado, ao manter os protocolos com o voluntariado universitário para o apoio ao estudo e, também, o sugerir atividades para fazerem com as crianças pontualmente.” (A2)</i>	8	10
	VO.U. <i>“Acho que é igual, aqui a VO.U. É partindo do impacto e da perceção que temos da forma como eles estão a receber... e é muito assim que nós trabalhamos aqui no projeto. A perceção da forma como eles estão a pensar e a viver as coisas, há que ver que o poder também vem deles. São eles que recebem... eles enviam-nos uma mensagem e é claro que nós depois enquanto equipa também temos de ajudar e reajustar.” (I3)</i>	7	10
	Voluntários <i>“Olha, eu acho que é o próprio voluntário! O próprio voluntário... [...] Eles próprios sentirem que são responsáveis, que são corresponsáveis nesta...em toda esta dinâmica de equipa, de trabalho, de cooperação para com os outros.” (I4)</i>	3	3
	Todos <i>“Eu acho que todos nós temos esse poder, temos é que ser um bocadinho resilientes. Nós vamos entrar em sítios já formados, já estruturados, eles têm de se adaptar a nós, mas nós também temos de nos adaptar a eles, não é?” (A1)</i>	2	2
Urgência <i>Referente à urgência dos</i>	Instituição de Acolhimento <i>“Neste caso, as instituições. Nota-se bastante em épocas de férias, entre semestres, que há muita necessidade de</i>	8	10

Categorias / Subcategorias		Nº de Pessoas Entrevistadas	Nº de Referências
<i>interesses de cada parte interessada</i>	<i>voluntários e recebemos muitos e-mails: “quando é que vamos receber voluntários?”. Há uma dependência agora das instituições em ter sempre ali uma ajuda da nossa parte.” (A3)</i>		
	Beneficiários <i>“Ab a urgência e as necessidades depois são as dos alunos, porque é sempre para eles e com base no bem-estar deles que nos baseamos e que fazemos acontecer estas parcerias e o voluntariado.” (I2)</i>	6	6
	VO.U. <i>“Mas eu diria que, neste aspeto, talvez a VO.U.... enquanto instituição, pela questão de funcionar como qualquer instituição e quase como uma miniempresa... tem essa procura, tem esses alunos que querem fazer o voluntariado e precisam de encontrar sítio onde fazer, e por isso acredito que (...), acho que talvez seja de interesse maior e de uma urgência maior por parte de VO.U.... encontrar algum sítio que acolha os voluntários do que das outras instituições.” (V2)</i>	3	3
	Voluntários <i>“Olha, eu acho que mais uma vez são os próprios voluntários. No dia a dia, o que é que precisam? Se nós compararmos o nosso voluntariado, o “nosso” em Portugal com o voluntariado noutros países da Europa, nós somos uns parentes pobres, nós somos muito mal reconhecidos, muito mal reconhecidos...” (I4)</i>	1	1

Tabela 7 – Principais atributos das partes interessadas do voluntariado

Todos os inquiridos se pronunciam sobre os diversos atributos das partes interessadas. No que respeita à **legitimidade**, as respostas estão concentradas, sendo que sete respondentes (quatro membros da VO.U., dois voluntários e um representante das instituições) referem os interesses da VO.U. como legítimos, seis destacam a instituição de acolhimento (três membros da VO.U., dois representantes das instituições e uma voluntária) e cinco referem os beneficiários (dois representantes das instituições, dois voluntários e um membro da VO.U.). Apenas um inquirido – uma voluntária –, sugere que todas as partes interessadas têm interesses legítimos, sendo, assim, o único inquirido que refere os voluntários como parte legítima.

Os dados sugerem que os atributos referidos não são coincidentes com as respostas anteriormente proporcionadas pelos inquiridos. Quando questionados sobre as partes interessadas, apenas duas pessoas (os dois membros da Associação) mencionam a VO.U..

Contudo, sete inquiridos (quatro membros da VO.U., dois representantes das instituições e uma voluntária) reconhecem os interesses da VO.U. como legítimos.

Relativamente ao **poder**, destacam-se, em primeiro lugar, os interesses das instituições de acolhimento, seguidos dos interesses da Associação VO.U.. Os voluntários, por sua vez, foram mencionados por três pessoas entrevistadas – um inquirido de cada parte interessada. Apenas dois inquiridos (pertencentes à VO.U. e a uma instituição de acolhimento) indicaram que todas as partes interessadas dispõem de interesses com poder, sendo os únicos que referem os beneficiários.

No que concerne à **urgência**, as pessoas inquiridas apontam que a mesma reside na instituição de acolhimento e, em menor escala, nos beneficiários. A VO.U. é referida por três respondentes (um de cada parte interessada) e os voluntários apenas por um inquirido, representante de uma instituição de acolhimento.

Adotando o modelo de Mitchell et al. (1997), a combinação destas três características (legitimidade, poder e urgência) permite classificar a **saliência** das diferentes partes interessadas, como se evidencia na Tabela 8.

Parte Interessada			Atributo		
			Legitimidade	Poder	Urgência
Latente	Dormente	Voluntários		x	
Expectante	Dominante	Entidade organizadora	x	x	
	Dependente	Beneficiários	x		x
Definitiva		Instituição de acolhimento	x	x	x

Tabela 8 – Identificação das classes das partes interessadas, segundo Mitchell et al. (1997)

É interessante constatar que **os voluntários não são vistos como uma parte interessada saliente**, uma vez que apresentam pouco poder, e são uma parte interessada omissa, na opinião dos entrevistados, quanto à legitimidade relativa e urgência dos seus interesses. Pelo contrário, **os beneficiários possuem muito mais legitimidade e urgência**, embora detenham pouco poder. Em oposição, **as instituições de acolhimento parecem ser a parte interessada mais definitiva no voluntariado universitário**, por serem vistas como as mais legítimas, com maior poder e maior urgência. Da mesma forma, a VO.U. apresenta elevada legitimidade e poder, embora careça da urgência reconhecida às instituições de acolhimento.

No seu conjunto, estes dados refletem uma maior saliência atribuída às organizações envolvidas no voluntariado universitário, em detrimento dos indivíduos (voluntários e beneficiários) e esta percepção é unânime entre as pessoas inquiridas.

4.4. Consequências do voluntariado universitário

Compreender de que forma as principais partes interessadas identificam as consequências do voluntariado universitário é crucial para a compreensão holística do fenómeno (Lovegrove & Fairley, 2018). A identificação dos interesses das partes interessadas pode ser complementada pelas consequências percebidas para si e para os outros, contempladas na Tabela 9.

<i>Categorias / Subcategorias</i>		<i>Nº de Pessoas Entrevistadas</i>	<i>Nº de Referências</i>
03. Consequências para as partes interessadas		15	162
Próprias Referente às consequências para o próprio	Pessoais “A gratidão, uma pessoa fica muito grata por isto. Acho que é muito esta questão, fico muito agradecida por ter tido esta experiência acima de tudo. A felicidade também por ter conseguido sentir que ajudei alguém, por isso acho que fiquei assim bastante feliz. Também orgulhosa, pelo trabalho que conseguimos ir desenvolvendo no voluntariado e enquanto dirigente associativa. Depois um sentimento de resiliência (...). E é também a questão de sabermos ser mais inteligentes emocionalmente.” (A2)	15	46
	Desenvolvimento Académico/Profissional “(…) sem dúvida que a nível profissional estou a conseguir esclarecer muito e perceber aquilo que gostava de seguir... e também são tudo fatores que estou a perceber que gostava que estivessem na profissão que vou exercer. Enfim, também pôr na prática aquilo que aprendo na faculdade! Então, sim, profissional, académico.” (V4)	9	15
	Pontos de Melhoria “Como membro da coordenação talvez me sinta um bocadinho angustiado. Senti que podia ter ajudado um pouco mais ou ter me envolvido em mais atividades da V.O.U., que é aquilo que podia ter desenvolvido.” (A2)	7	13
	Apoio Recebido “(…) nós só aceitamos estudantes universitários. Achamos que para todo o acompanhamento que se faz com as crianças e mesmo nesta questão do apoio ao estudo, pressupomos que o facto de estar num curso superior faz com que esse apoio seja dado de forma diferente.” (I1)	7	11
Alheias Referente às consequências para as	Apoio Dado “(…) são miúdos que precisam de alguém com quem estar, com quem falar. Portanto, também ficam beneficiados por ter essa companhia e alguém a ajudá-los com os estudos, com os exercícios e tudo isso. E as instituições tiveram também	15	39

Categorias / Subcategorias		Nº de Pessoas Entrevistadas	Nº de Referências
<i>outras partes interessadas</i>	<i>essa tal ajuda com os miúdos. Algumas instituições eu sei que têm bastante os miúdos e muitas vezes para poucos funcionários, portanto acredito que a ajuda seja sempre bem-vinda. [...] Mas ignorando isso, no geral, ou as coisas se mantiveram como já tinha sido antes com as nossas parcerias ou melhoraram mesmo para a maior parte das pessoas. Diria que é um balanço muito positivo dos resultados.” (A2)</i>		
	Pessoais <i>“Em termos dos voluntários (...), quem está a fazer isto por gosto, acho que tem o benefício de se sentir extremamente realizada, efetivamente completo, pelo menos era isso que sentia. Dá-nos um tipo de felicidade diferente.” (A1)</i>	9	13
	Desenvolvimento Académico/Profissional <i>“Depois a nível académico das próprias crianças, acho que certamente têm melhores resultados. Até pode não ser um resultado muito melhor, sei lá, num teste, por exemplo, mas pelo menos vão para a escola com os trabalhos de casa feitos. Sei perfeitamente que se não estivessem numa instituição, não estaria alguém ao lado deles a olhar por eles.” (V2)</i>	8	15
	Visibilidade <i>“(...) acho que [a VO.U.] tem conseguido alcançar resultados incríveis. Por aquilo que vejo, têm tido resultados muito bons mesmo. Cada vez têm conseguido atingir mais público, tanto de associações como de voluntários ou mesmo da comunidade... e, pronto, acho que estão a conseguir ter cada vez melhores resultados. Isso também lhes traz uma maior visibilidade e muitas pessoas já começam a conhecer melhor a VO.U.. Já toda a gente sabe o que é a VO.U., até porque eles têm programas a funcionar muito bem e aquelas ações que têm pontuais também.” (V4)</i>	5	7
	Pontos de Melhoria <i>“A associação é feita também por voluntários. E a volatilidade da própria direção, ou seja, este ano são uns, outro ano já são outros, eu às vezes até fico confusa (...). Sei lá, um triénio para nós era excepcional, mas todos os anos a direção muda. Fora haver a VO.U. Crescer, a VO.U. Rodar Cultura, a VO.U. (...) E cada uma trabalha de forma ligeiramente diferente. Às vezes não é fácil.” (I4)</i>	2	3

Tabela 9 – Consequências do voluntariado universitário para as partes interessadas

Todas as pessoas entrevistadas se pronunciaram sobre as consequências próprias e alheias. Como consequências próprias, é possível destacar quatro aspetos principais: (i) consequências pessoais; (ii) de desenvolvimento académico/profissional; (iii) pontos de melhoria; e (iv) apoio recebido. As consequências alheias diferem apenas no apoio, sendo referente ao apoio dado, acrescentando ainda a subcategoria de visibilidade.

Os entrevistados foram muito mais enfáticos sobre as **consequências pessoais**. Apesar de, anteriormente, não terem sido considerados como interesses essenciais, as consequências associadas ao desenvolvimento acadêmico/profissional são referidas por nove dos 15 inquiridos (dos quais seis não são voluntários). Consequências como o apoio recebido ou pontos de melhoria são mencionados por sete dos 15 participantes – ambas referidas por três membros da VO.U., três representantes das instituições de acolhimento e uma voluntária.

No que respeita às **consequências das outras partes** interessadas, o apoio dado é destacado por todos os inquiridos, seguido das consequências pessoais, mencionadas por nove pessoas (quatro membros da VO.U., três voluntários e dois representantes das instituições de acolhimento). Consequências relacionadas com o desenvolvimento acadêmico/profissional são apontadas por oito inquiridos (três membros da VO.U., três voluntários e dois representantes das instituições). Adicionalmente, a visibilidade emerge associada a consequências alheias, sendo referida por cinco pessoas (três pertencentes à VO.U. e dois voluntários). Esta subcategoria remete para a visibilidade da VO.U. enquanto associação com notoriedade na sociedade. Isto pode explicar a crescente sensibilização e consequente adesão aos programas de voluntariado da VO.U., seja pelos voluntários ou pelas próprias instituições de acolhimento.

De salientar que apenas dois inquiridos — membros das instituições de acolhimento — mencionaram **pontos de melhoria**, dados que diferem dos pontos de melhoria associados às consequências próprias. Este resultado sugere que a autorreflexividade é mais importante para as partes interessadas, do que a reflexividade sobre as melhorias para outrem.

4.5. Outras análises

Para aprofundar a compreensão sobre o voluntariado universitário, foram cruzadas algumas informações recolhidas através da funcionalidade de *queries* do NVivo, designadamente informações associadas aos interesses e às consequências do voluntariado universitário.

No seguimento das análises anteriormente destacadas, os **interesses** aparecem associados às motivações dos inquiridos para se envolverem no voluntariado universitário, enquanto as **consequências** estão relacionadas com os resultados das próprias experiências. Considerando a complementaridade entre ambas, revelou-se pertinente analisar comparativamente estas duas categorias. Com efeito, na Tabela 10 estão contemplados os

dados referentes aos interesses e consequências **próprias**, distinguidos por parte interessada, recorrendo ao número de pessoas entrevistadas e às respectivas referências. Da mesma forma, as informações relativas aos interesses e consequências para as **outras partes interessadas** estão ilustradas na Tabela 11.

<i>Partes interessadas</i>	Interesses Próprios						Consequências Próprias							
	Altruístas		Individuais		Desenvolvimento acadêmico/profissional		Pessoais		Desenvolvimento acadêmico/profissional		Pontos de Melhoria		Apoio recebido	
	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R
<i>Associação VO.U.</i>	6	19	6	19	4	10	6	26	4	8	3	5	3	5
<i>Instituições de acolhimento</i>	4	17	4	10	1	1	4	4	2	3	3	7	3	1
<i>Voluntários</i>	5	15	3	10	2	3	5	16	3	4	1	1	1	5
Total	15	51	13	39	7	14	15	46	9	15	7	13	7	11

Tabela 10 – Interesses e consequências próprias do voluntariado universitário para cada parte interessada (por “P” entenda-se o número de pessoas entrevistadas e por “R” o número de referências)

<i>Partes interessadas</i>	Interesses Alheios								Consequências Alheias									
	Altruístas		Individuais		Desenvolvimento		Relacionais		Pessoais		Desenvolvimento acadêmico/profissional		Apoio dado		Pontos de Melhoria		Visibilidade	
	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R
<i>Associação VO.U.</i>	6	13	5	20	5	11	1	1	4	7	3	3	6	11	0	0	3	5
<i>Instituições de acolhimento</i>	4	4	2	3	3	6	1	2	2	2	2	6	4	10	2	3	0	0
<i>Voluntários</i>	4	6	3	13	3	5	0	0	3	4	3	6	5	18	0	0	2	2
Total	14	23	10	36	11	22	2	3	9	13	8	15	15	39	2	3	5	7

Tabela 11 – Interesses e consequências alheias do voluntariado universitário por cada parte interessada (por “P” entenda-se o número de pessoas entrevistadas e por “R” o número de referências)

Primeiramente, no que respeita os interesses e consequências próprias (Tabela 11), os dados recolhidos sublinham que, no caso da **Associação VO.U.**, os inquiridos destacam os seus **interesses como simultaneamente altruístas e individuais**:

“Olha para começar o primeiro de todos é nós conseguirmos dedicar o nosso tempo, que muitas vezes é escasso, a causas de bem, digamos assim, de bem comum... o intuito é mesmo esse. Eu diria que é logo o ponto de partida, porque fazermos voluntariado sem termos aquela vontade de querer ajudar e querer mudar, provocar mudanças positivas...” (A4)

“É algo que me faz sentir muito bem, muito realizada, muito feliz comigo mesma e também feliz por ver os outros felizes. Acho que também é uma forma de às vezes usar o tempo livre em vez de estar a usá-lo para outra coisa se calhar não tão útil.” (A3)

Quando questionados sobre as consequências, o mesmo número de pessoas entrevistadas da VO.U. (seis) mencionam as consequências pessoais:

“Acho que isto me impactou mesmo a nível mais pessoal, em termos de carácter... é um bocadinho mais difícil de explicar, mas ajudou-me a sentir um pouco mais realizado. Concretizado não a nível profissional, mas talvez emocional...” (A2)

Não obstante, em termos absolutos, esta subcategoria aparenta ter maior relevância devido a ter sido o tema mais referenciado. As consequências de desenvolvimento académico/profissional revelam uma certa coerência quando relacionadas com os interesses de desenvolvimento por serem referenciadas de forma similar.

As **instituições de acolhimento**, por sua vez, **pronunciaram-se mais sobre os seus interesses do que sobre as suas consequências do voluntariado**. Referiram os interesses próprios como predominantemente altruístas e, de seguida, individuais:

“Em relação a nós, o interesse em desenvolver o projeto é isto. É desenvolver essas competências sociais nesta zona que tem alguns problemas e alguns pontos que têm são riscos e que devem ser e têm de ser intervencionadas. E é para isso que nós estamos, para desenvolver estas competências, para melhorar as condições daquela zona. Em relação aos voluntários, foi o que eu disse, eles vêm participar, ajudar, mas também desenvolver competências sociais, com crianças, com jovens... e principalmente nesta questão de bairros sociais e nesta zona aprendem muito com as diferentes realidades.” (I3)

Apesar de surgirem algumas referências sobre as diversas consequências próprias, enquanto subcategoria, os **pontos de melhoria foram mais vezes mencionados**.

À semelhança das instituições, os **voluntários** salientaram, sobretudo, os interesses altruístas, seguidos dos interesses individuais. Contudo, as consequências prevaletentes são pessoais:

“Acho que, pelo menos para mim, quando saio do voluntariado, saio completamente concretizada, porque, pessoalmente, sinto que fiz mesmo a diferença na vida daqueles miúdos. Eles no final vêm dar abraços, agradecer e tudo... Também acho que ganhei muita responsabilidade a fazer voluntariado desde cedo. Ganhei borários, ganhei a atenção pelo bem-estar do outro.” (V3)

Na generalidade, **as partes interessadas assumem o altruísmo como principal interesse próprio**. Todavia, quando consideram as consequências próprias, destacam-se as consequências pessoais, referidas por todos os inquiridos. Estes dados indicam que, apesar dos interesses parecerem surgir de uma base altruísta, grande parte dos inquiridos também reconhece possíveis interesses individuais ou de desenvolvimento académico/profissional que poderão explicar a perceção das consequências próprias como predominantemente pessoais.

Relativamente aos interesses e consequências para as outras partes interessadas (Tabela 12), as pessoas inquiridas da **Associação VO.U.** identificam os interesses como altruístas, apesar de serem muito enfáticas em relação aos interesses individuais, sendo esta a subcategoria mais referenciada:

“Eu acho que... como todas as áreas carecem de recursos humanos, eu acho que a aposta voluntariado é boa por isso mesmo, porque eles conseguem, digamos, ter vários voluntários em vários turnos. Portanto, por si só, isso já é um aspeto positivo. Depois é terem uma panóplia de voluntários, de áreas diferentes e com cursos diferentes, com conhecimentos diferentes que trazem diversidade e ajuda a todas as áreas, a todas as instituições, associações, e a todos os grupos com os quais trabalhamos.” (A4)

Para além disso, refletem sobre as consequências alheias como sendo predominantemente relativas ao apoio dado a outras partes interessadas, seguido das consequências pessoais:

“Acho que um dos, para mim, obviamente mais importantes tem a ver com o bem-estar das crianças e jovens. Não numa perspetiva de achar que chego lá e por dar uma aula de dança vou estar a criar o bem-estar generalizado para tudo, não, isso não. Mas acho que o facto de ter criado uma relação, o facto de ter acompanhado durante estes anos, teve resultados também.” (A6)

Por outro lado, as **instituições de acolhimento** referem-se aos interesses das outras partes interessadas como altruístas e de desenvolvimento académico/profissional. Contudo, é o apoio dado que se destaca como principal consequência para as outras partes interessadas:

“[o voluntariado] dá exatamente uma resposta mais eficiente e de apoio porque consegue diversificar a nossa resposta, enquanto projeto.” (I3)

Por fim, os **voluntários** consideram que os interesses alheios são mais individuais, enfatizando esta subcategoria. Não obstante, também concordam que as consequências são orientadas para o apoio prestado às outras partes interessadas:

“Para a instituição, acaba por ser talvez por criar uma ligação, não tanto com nós, mas com a VO.U., que acabam por poder contar com eles, para ajudarem e acaba por manter estas relações. Por exemplo, o projeto em que eu estou já tem dois anos, isso acaba por ajudá-los a manterem-se e a manter estas ligações cada vez mais fortes. (...) Para a VO.U. é sempre bom ter voluntários para promover o projeto, para satisfazer as necessidades das instituições que eles têm. Então é sempre agradável ver que têm pessoas comprometidas e responsáveis lá. Pessoas que realmente querem fazer o projeto.” (V4)

Relativamente **aos interesses alheios, as partes interessadas consideram-nos como altruístas, mas são tendencialmente mais expressivas sobre os interesses individuais e de desenvolvimento académico/profissional.** As consequências do voluntariado para as outras partes interessadas estão alinhadas com os interesses, na medida em que são associadas ao apoio dado a outras partes interessadas. Assim, apesar dos interesses individuais e de desenvolvimento académico/profissional serem enfatizados, as consequências traduzem-se em apoio para as outras partes interessadas, revelando as suas bases altruístas.

A acrescentar, os dados recolhidos sugerem que a Associação VO.U. tende a considerar os interesses das partes interessada como, simultaneamente, altruístas e individuais, mas que resultam em consequências relativas ao apoio dado a outras partes interessadas, uma vez que se refere às instituições de acolhimento e aos voluntários. Por outro lado, as instituições de acolhimento referem os interesses alheios como altruístas e de desenvolvimento académico/profissional, visto que se manifestam sobre os interesses dos responsáveis pela Associação VO.U. e dos voluntários, ambos estudantes universitários. Os voluntários, por sua vez, referindo-se à Associação VO.U. e às instituições de acolhimento, associam os interesses individuais, possivelmente por verem as duas entidades como principais propulsionadoras do voluntariado universitário.

De forma transversal a todas as partes interessadas em análise, **o apoio prestado a outras partes** destaca-se pelo número de referências, ilustrando a relevância desta consequência para o voluntariado universitário.

5. Discussão

A presente investigação tem como intuito compreender como é que o voluntariado universitário é experienciado pelas múltiplas partes interessadas incluindo como estas vivenciam as suas consequências. Para isso, revelou-se importante considerar os seguintes objetivos específicos: (i) conhecer as experiências de voluntariado universitário das múltiplas partes interessadas; (ii) compreender de que forma identificam as outras partes interessadas; (iii) compreender de que forma identificam e caracterizam os seus atributos e os atributos das outras partes interessadas, designadamente em termos de legitimidade, poder e urgência; e (iv) compreender de que forma as principais partes interessadas identificam as consequências do voluntariado universitário.

5.1. Como é que as partes interessadas se descrevem a si e aos outros?

Perceber a forma como as partes interessadas se referem às suas **experiências de voluntariado universitário** contribui para a compreensão holística do fenómeno. Isto significa que, devido ao cariz subjetivo das experiências e dos significados atribuídos às mesmas (Schnell & Hoof, 2012), diferentes partes interessadas terão diferentes perceções relativamente aos seus interesses, atributos e consequências. Para além de ser marcado pela apreciação pessoal e subjetiva de cada indivíduo, o significado atribuído ao voluntariado universitário difere, também, da relação com as outras partes interessadas (Essen, 2016).

No presente estudo, todas as pessoas inquiridas mencionaram as suas experiências de voluntariado universitário, bem como experiências anteriores. Os dados relativos às experiências das partes interessadas indiciam a tendência dos inquiridos em continuar envolvidos em ações de voluntariado após a sua primeira experiência. Tendo isto presente, também todos os inquiridos referiram principalmente os **beneficiários**. Estes dados indicam que as partes interessadas reconhecem a importância dos beneficiários e a forma como as mesmas os afetam.

Sobressaem neste estudo as respetivas **instituições de acolhimento**, enquanto segunda parte interessada mais referida. Isto pode estar associado ao facto de as instituições estarem responsáveis pelos beneficiários e cada programa de voluntariado ser adaptado às necessidades das duas partes interessadas em simultâneo.

Por outro lado, e embora o voluntariado seja perpetrado pelos **voluntários**, este grupo não parece ser muito reconhecido enquanto parte interessada, sendo destacados,

principalmente, na ótica daquilo que adquirem com a experiência, *i.e.*, do seu interesse e da forma como são afetados pelo voluntariado universitário. Da mesma forma, a **VO.U.**, associação que estabelece as parcerias e proporciona os planos de voluntariado, numa primeira instância, não é reconhecida pelos inquiridos enquanto parte interessada. Estes dados sugerem que, na perceção dos inquiridos, a VO.U. não é central para o voluntariado universitário. Não obstante, quando questionados relativamente aos atributos das partes interessadas, os resultados refletem reflexões opostas. Ao caracterizar a VO.U. segundo os atributos de legitimidade, poder e urgência, destaca-se a saliência da associação enquanto parte interessada.

5.2. Como é que as partes interessadas descrevem os seus interesses e os dos outros?

Ao identificar as partes interessadas foi, também, solicitado aos inquiridos que destacassem os interesses das mesmas. No que respeita aos **interesses próprios**, surgiram três subcategorias predominantes, em linha com a literatura (Bocsi et al., 2017; Fényes et al., 2021; Lovegrove & Fairley, 2018; Resch et al., 2022): (i) altruístas; (ii) individuais; e (iii) de desenvolvimento académico/profissional.

Relativamente aos interesses das outras partes interessadas, às subcategorias mencionadas para os interesses próprios, acrescem os motivos relacionais. As duas categorias de interesses, próprios e alheios, foram mencionadas por todas as pessoas inquiridas, ou seja, os dados recolhidos sublinham que estes dois paradigmas, altruísta e individual, não são mutuamente exclusivos (Bocsi et al., 2017; Fényes et al., 2021; Souto-Otero & Shields, 2016), podendo cada parte interessada ter diferentes interesses. Segundo a literatura, os interesses altruístas emergem da motivação do voluntário para fazer algo apenas em prol dos outros e na importância das interações sociais com a comunidade (Bocsi et al., 2017). Por outro lado, associada a perspectivas mais modernas, surge a valorização do desenvolvimento individual e académico/profissional, como a aposta na aprendizagem de novas competências e o aumento de capital humano, proveniente do contacto com pessoas de diferentes realidades (Bocsi et al., 2017). Nessa medida, os dados destacam que, quando se referem aos seus interesses, as partes interessadas salientam, sobretudo, o **altruísmo** como base do seu envolvimento no voluntariado universitário. Embora também considerem os interesses das outras partes interessadas como altruístas, a diferença entre estas duas subcategorias centra-se no número de referências. Quer isto dizer que, quando os inquiridos se referem aos seus

próprios interesses, dão maior ênfase ao altruísmo, sendo apenas posteriormente seguido dos interesses individuais e, por último, de desenvolvimento acadêmico/profissional. Inversamente, quando se referem aos interesses das outras partes, referem em primeiro lugar (e com maior ênfase) o **altruísmo**. Não obstante, o número de referências é muito semelhante ao número de menções aos **interesses de desenvolvimento acadêmico/profissional**. Os interesses de desenvolvimento acadêmico/profissional surgem não só associados aos beneficiários que têm como modelo a seguir os estudantes universitários, mas também aos próprios voluntários, como referido pela literatura, com o desenvolvimento de competências que promovem a empregabilidade (Irwin et al., 2019). Para além disso, os **interesses individuais**, apesar de serem mencionados por menos inquiridos, são a subcategoria com maior número de referências. Estes dados enfatizam bases altruístas para o voluntariado universitário apontadas por todos os inquiridos. Contudo, sugerem que, tendencialmente, as partes interessadas consideram os seus interesses predominantemente altruístas, enquanto percebem os interesses das outras partes como mais dependentes dos objetivos individuais.

Os **interesses relacionais**, que emergem associados aos interesses alheios, remetem para a perceção do valor do voluntariado em termos relacionais, ou seja, na relação entre as partes interessadas (McAllum, 2014). Segundo os dados recolhidos, os interesses relacionais incidem, predominantemente, sobre os beneficiários do voluntariado que enriquecem a sua experiência pelo acompanhamento emocional e exemplo comportamental que recebem. Não obstante, também os voluntários são mencionados como tendo interesses relacionais, dados condizentes com a literatura, que salientam o desenvolvimento emocional dos voluntários proveniente das relações interpessoais estabelecidas no voluntariado (Haski-Leventhal & Bargal, 2008).

5.3. Como se classificam as partes interessadas no voluntariado universitário?

Reconhecer os interesses de cada parte interessada no voluntariado universitário, permite associar determinados **atributos** às partes interessadas. De acordo com Mitchell et al. (1997), considera-se a saliência dessas partes interessadas, que traduz a prioridade que é atribuída às necessidades e exigências das múltiplas partes interessadas. Se, por um lado, a tipologia de identificação das múltiplas partes interessadas possibilita prever os comportamentos associados a cada parte interessada, por outro lado, a teoria da saliência

contribuiu para a definição das partes interessadas a que deve ser dedicada mais atenção (Mitchell et al., 1997).

Como referido, é possível definir a saliência das partes interessadas através da caracterização das mesmas recorrendo aos atributos de legitimidade, poder e urgência. A **legitimidade** remete para a perceção generalizada de que os comportamentos e ações de uma parte interessada correspondem ao socialmente aceitável ou expectável (Mitchell et al., 1997). O **poder** remete para a possibilidade de uma parte interessada conseguir exercer a sua vontade na relação com as outras partes interessadas. Por fim, a **urgência** refere-se à necessidade de atenção imediata às exigências de determinada parte interessada, devido ao seu cariz crítico (Mitchell et al., 1997).

Segundo Mitchell et al. (1997), a saliência de cada parte interessada é determinada pela presença, ou ausência, dos suprarreferidos atributos. Do exposto pelos inquiridos, é possível classificar as classes das partes interessadas mencionadas, exemplificada na figura 1:

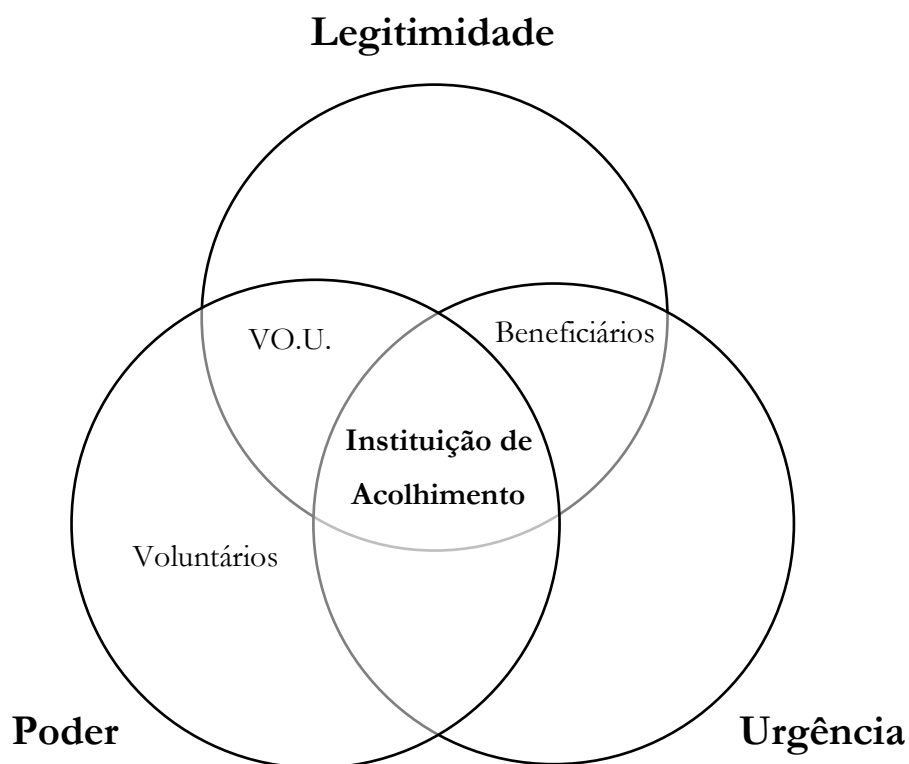


Figura 1 – Identificação das classes das partes interessadas do voluntariado universitário da VO.U., aplicando o modelo de Mitchell et al. (1997)

Relacionando a literatura existente com os dados recolhidos neste estudo, importa destacar os **voluntários como parte interessada dormente**, pertencendo a uma **classe de baixa saliência**. Tendo sido apenas associados à presença do atributo de poder, os voluntários enquadram-se numa classe marcada pela ausência de uma relação inequivocamente legítima ou de exigências urgentes. Apenas com o poder, esta classe não consegue impor a sua vontade (Mitchell et al., 1997) às restantes, pelo menos do ponto de vista dos inquiridos neste estudo. É duvidoso, no entanto, que o voluntariado pudesse acontecer sem que houvesse voluntários em número e qualidade suficientes. Ainda assim, não é essa a perspetiva dominante dos entrevistados.

Por outro lado, a Associação VO.U e os seus beneficiários inserem-se na **classe de partes interessadas expectantes**, um grupo marcado por *“esperar algo”* como retorno (Mitchell et al., 1997, p. 876). A combinação de dois atributos eleva as partes interessadas para uma posição ativa que requer resposta aos seus interesses. Neste sentido, a VO.U emerge enquanto **parte interessada dominante**, devido à conjugação da legitimidade com o poder, assegurando uma posição de influência. As exigências legítimas e o poder para agir perante as mesmas traduzem-se no carácter dominante e na importância desta classe (Mitchell et al., 1997). **Os beneficiários**, por sua vez, são vistos como **partes interessadas dependentes**, devido às suas exigências legítimas e urgentes. Todavia, a ausência de poder salienta a dependência dos beneficiários das outras partes interessadas para poder agir perante as suas necessidades.

Por fim, os dados sublinham as **instituições de acolhimento** como as partes interessadas mais relevantes nas experiências de voluntariado universitário, principalmente na perspetiva dos inquiridos. Enquadradas na classe de **partes interessadas definitivas**, as instituições de acolhimento são caracterizadas pela presença dos três atributos, tendo, assim, poder e exigências legítimas e urgentes.

5.4. Como é que as partes interessadas descrevem as consequências do voluntariado universitário para si e para os outros?

A identificação dos interesses das partes interessadas pode ser complementada pelas consequências percebidas pelas partes, para si e para os outros. À semelhança dos interesses, também as consequências do voluntariado universitário permitem compreender o significado atribuído a estas experiências, visto que variam consoante a perspetiva da parte interessada em estudo (Pevnaya & Pevnaya, 2019).

No que respeita as **consequências próprias**, as **consequências pessoais** emergem como subcategoria mais referenciada. Estes dados ilustram uma incongruência quando comparados com os interesses próprios, anteriormente destacados como sendo, sobretudo, motivações altruístas. A acrescentar destacam-se as consequências de **desenvolvimento académico/profissional** e de **apoio recebido**. Relacionando com os interesses próprios, destaca-se que, apesar de os interesses de desenvolvimento académico/profissional não serem vistos como determinantes nas ações de voluntariado, nesta categoria são vistas como consequências inerentes a este fenómeno.

Por outro lado, quando questionados sobre as consequências para as outras partes interessadas, todos os inquiridos apontam o **apoio dado** como principal consequência, seguida das **consequências pessoais**, de **desenvolvimento académico/profissional**. Nesta categoria, surgiu ainda uma consequência associada à **visibilidade**. Esta refere-se à notoriedade da Associação VO.U. nas comunidades-alvo, junto da comunidade estudantil e na sociedade, em geral.

Para as duas categorias, consequências próprias e alheias, surgiu da análise de conteúdo uma subcategoria referente a **pontos de melhoria**. Através do número de pessoas que se pronunciaram e da produção de referências relativas aos pontos de melhoria, os dados refletem uma maior notoriedade nas consequências próprias do que nas consequências para as outras partes interessadas. Isto indicia que é mais importante (e talvez mais fácil) para as pessoas inquiridas refletirem sobre si próprios do que sobre as experiências das outras partes interessadas. Adicionalmente, é possível inferir que as atividades de voluntariado universitário propiciam a autorreflexão.

No seu conjunto, os resultados deste estudo ilustram, através das experiências de voluntariado universitário dos inquiridos, a forma como as principais partes interessadas confirmam a literatura relativamente à identificação das outras partes interessadas e dos seus interesses. Ou seja, à semelhança dos estudos anteriores (Barton et al., 2019; Essen, 2016; Haski-Leventhal et al., 2020; Holmes et al., 2021), também neste caso os inquiridos identificam quatro partes interessadas principais: (i) os voluntários, (ii) as entidades organizadoras dos programas de voluntariado universitário, (iii) as instituições de acolhimento e (iv) os beneficiários. Da mesma forma, os interesses aparecem alinhados com a literatura e associados de forma consistente com as consequências do voluntariado universitário que, por sua vez, remetem não só para resultados pessoais e de desenvolvimento académico/profissional, como para o apoio recebido e prestado ao outro.

Por último, os voluntários são identificados como o grupo com menor saliência, o que contraria as expectativas associadas à aplicação do modelo de Mitchell et al. (1997). Também a Associação VO.U. surge caracterizada por menos atributos do que os sugeridos pela literatura.

6. Conclusão

A presente investigação, baseada na teoria das múltiplas partes interessadas abordada por Mitchell et al. (1997), procura compreender como é que o voluntariado universitário é experienciado pelas múltiplas partes interessadas, incluindo como estas vivenciam as suas consequências.

Devido ao crescente papel do voluntariado universitário na sociedade (Paull et al., 2022), têm surgido inúmeros estudos referentes à definição do voluntariado, à motivação, retenção e eficiência dos voluntários e aos resultados alcançados (Costa et al., 2022). De modo a contribuir para a discussão científica, revelou-se pertinente estudar o significado do voluntariado, temática pouco abordada, tanto do ponto de vista teórico, como prático, devido à subjetividade inerente às experiências das diferentes partes interessadas (Essen, 2016). Neste contexto, a perspetiva das múltiplas partes interessadas permite uma compreensão mais holística do voluntariado universitário.

Em linha com a literatura, os resultados do estudo evidenciam os interesses que as partes interessadas identificam para si e para os outros. **O altruísmo destaca-se enquanto interesse próprio**, como base do envolvimento das partes interessadas no voluntariado universitário, seguido dos interesses individuais e dos interesses de desenvolvimento académico/profissional. No espectro dos interesses das outras partes interessadas, **os interesses altruístas e de desenvolvimento académico/profissional são os que mais se destacam**, contudo, os interesses individuais representam maior relevância para as pessoas que os mencionam. Nesta categoria emergiu um interesse, que na literatura existente não era evidente: os interesses relacionais. Estes incidem, predominantemente, sobre o modo como os beneficiários do voluntariado enriquecerem a sua experiência pelo acompanhamento emocional e exemplo comportamental.

No que respeita às consequências, tanto a nível próprio como para as outras partes interessadas, surgem resultados condizentes com a literatura. **As consequências pessoais sobressaem no âmbito das consequências próprias**, dados que divergem dos interesses próprios, previamente descritos como altruístas. Para além disso, apesar dos interesses de desenvolvimento académico/profissional não serem salientados como preponderantes, aqui são destacados como consequências inerentes.

Por outro lado, **as consequências alheias incidem sobre o apoio prestado a outras partes interessadas**, seguidas das consequências pessoais e de desenvolvimento

académico/profissional. Neste contexto, os dados revelam-se consistentes com os interesses alheios. Tanto as consequências associadas ao apoio dado como as consequências de visibilidade, referentes à notoriedade da VO.U. enquanto associação, são categorias que surgiram nesta investigação, sendo pouco referidas pela literatura.

Relativamente à caracterização das partes interessadas, a teoria de identificação e saliência das múltiplas partes interessadas de Mitchell et al. (1997) surge com o objetivo de incorporar as exigências e o poder de cada parte para influenciar a organização e a urgência e legitimidade que lhe corresponde. Desta forma, considerar os três atributos – legitimidade, poder e urgência – possibilitou caracterizar as diferentes partes interessadas, analisando a sua saliência. Contrariamente ao sugerido pela literatura, **os voluntários são identificados como o grupo com menor saliência**, sendo apenas marcados pela presença de poder. Também a Associação VO.U. surge caracterizada por menos atributos do que os sugeridos pela literatura, tendo atributos como a legitimidade e o poder. Não obstante, os beneficiários, caracterizados pela legitimidade e urgência, e as instituições de acolhimento, marcados pela presença de todos os atributos, são associados à classe de partes interessadas ilustrada na literatura. Assim, os beneficiários são identificados como partes interessadas expectantes e as instituições de acolhimento como partes interessadas definitivas.

No seu conjunto, os resultados deste estudo têm implicações teóricas e práticas. Em primeiro lugar, esta investigação contribui para os estudos na área de gestão de recursos humanos referentes ao voluntariado universitário, ao ser um dos primeiros estudos que aplica a teoria das múltiplas partes interessadas, ao voluntariado universitário. Esta abordagem evidencia os interesses e as consequências diferentes de cada uma das partes interessadas. Em segundo lugar, este estudo identifica as partes interessadas salientes, consoante a presença de interesses legítimos, poderosos e/ou urgentes, contribuindo para a perceção dos gestores das organizações sobre as mesmas.

Por fim, perceber a forma como as partes interessadas experienciam o voluntariado universitário e como percecionam as experiências das outras partes interessadas permite-nos desenvolver uma visão holística do voluntariado universitário. Tal abordagem revela-se útil para as organizações, na medida em que contribui para o desenvolvimento de estratégias de atração e recrutamento de voluntários, bem como o estabelecimento de parcerias valiosas. Isto torna-se possível ao perceber quem são as partes interessadas, quais os seus interesses e quais as consequências que os mesmos identificam, e se são positivas ou negativas. Para além de poderem otimizar melhor os seus recursos, as organizações responsáveis por ações de

voluntariado universitário vão poder estabelecer programas de voluntariado benéficos para as diferentes partes interessadas. Sendo a parte interessada mais saliente, para as instituições de acolhimento importa manter a sua legitimidade e poder na relação com as outras partes interessadas no sentido de colmatar as suas necessidades urgentes. Por outro lado, os voluntários, sendo pouco reconhecidos enquanto parte interessada com relevância no voluntariado universitário, poderão, segundo este modelo, tornar-se mais salientes adquirindo os atributos ausentes, designadamente, legitimidade e urgência.

6.1. Limitações

Para a interpretação dos principais resultados deste estudo importa considerar as limitações inerentes à investigação. A primeira limitação incide sobre as partes interessadas em estudo. Devido aos beneficiários dos planos de voluntariado em análise serem, sobretudo, crianças e jovens, menores de idade, não foi possível entrevistá-los enquanto parte interessada. Nesse sentido, apesar de serem uma parte interessada com relevância, as experiências dos beneficiários são apenas entendidas com base na perceção das outras partes interessadas. A segunda limitação que se destaca remete para a impossibilidade de generalização dos resultados devido à reduzida dimensão da amostra, embora esse não fosse o propósito deste trabalho. Considerando os objetivos e o cariz qualitativo da investigação, foi possível cumprir a natureza exploratória do estudo ao obter as perceções e experiências das pessoas inquiridas. Por fim, a realização de entrevistas através de meios digitais, via plataforma *Zoom*, inviabiliza a interpretação aprofundada do contexto individual dos inquiridos, bem como das expressões corporais associadas às reações face a cada questão da entrevista.

6.2. Sugestões para investigações futuras

A natureza exploratória deste estudo permite salientar novas questões que dão início a possíveis futuras investigações. No seguimento da teoria das múltiplas partes interessadas de Mitchell et al. (1997), este estudo incide sobre as experiências de partes interessadas do voluntariado universitário, designadamente, os voluntários, a entidade que proporciona as atividades de voluntariado, as entidades de acolhimento e os beneficiários. A identificação das mesmas surge associada à sua saliência, caracterizadas pela presença de três atributos – legitimidade, poder e urgência. De acordo com o modelo aplicado, entidades que não apresentem nenhum dos atributos referidos na sua relação com a organização não são

consideradas como salientes e, por isso, podem ser consideradas como partes “não-interessadas” (Mitchell et al., 1997) e, inclusivamente, como potenciais partes interessadas. Ao contrário do salientado pela literatura, as instituições de ensino superior e as comunidades-alvo não surgiram enquanto partes interessadas salientes, pelo que investigações futuras poderiam enriquecer esta temática avaliando-os enquanto potenciais partes interessadas do voluntariado universitário.

Outra sugestão para pesquisas futuras centra-se no cariz subjetivo da investigação, aliado ao estudo das perceções de múltiplas partes interessadas. Devido às pessoas inquiridas estarem atualmente a vivenciar a experiência de voluntariado universitário que descreveram, poderiam não ter ainda distância suficiente para avaliar as suas experiências e as das outras partes interessadas. Com efeito, poderia ser interessante investigar futuramente a retrospectiva das partes interessadas replicando este estudo de modo a adquirir uma compreensão não só transversal às múltiplas partes interessadas, como longitudinal. Compreender as perceções das partes interessadas em retrospectiva poderia possibilitar uma visão mais madura e consolidada da experiência de voluntariado das mesmas.

Referências

- Aires, L. (2015). *Paradigma qualitativo e práticas de investigação educacional*.
- Alfes, K., Antunes, B., & Shantz, A. D. (2017). The management of volunteers – what can human resources do? A review and research agenda. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(1), 62–97. <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1242508>
- Ali, M. A. (2017). Stakeholder Salience for Stakeholder Firms: An Attempt to Reframe an Important Heuristic Device. *Journal of Business Ethics*, 144(1), 153–168. <https://doi.org/10.1007/s10551-015-2819-6>
- Allum, C. (2017). Why measure and for whose benefit? Addressing the challenges of measuring the contribution of volunteering for development in a multiple stakeholder environment. *Voluntaris*, 5(1), 51–68. <https://doi.org/10.5771/2196-3886-2017-1-51>
- Azevedo, V., Carvalho, M., Costa, F., Mesquita, S., Soares, J., Teixeira, F., & Maia, Â. (2017). Interview transcription: Conceptual issues, practical guidelines, and challenges. *Revista de Enfermagem Referência, IV Série(Nº14)*, 159–168. <https://doi.org/10.12707/RIV17018>
- Bardin, L. (2009). *Análise de Conteúdo*. <https://www.fnac.pt/Analise-de-Conteudo-BARDIN-LAURENCE/a226942>
- Barney, J. B., & Harrison, J. S. (2020). Stakeholder Theory at the Crossroads. *Business & Society*, 59(2), 203–212. <https://doi.org/10.1177/0007650318796792>
- Barton, E., Bates, E. A., & O'Donovan, R. (2019). ‘That extra sparkle’: Students’ experiences of volunteering and the impact on satisfaction and employability in higher education. *Journal of Further and Higher Education*, 43(4), 453–466. <https://doi.org/10.1080/0309877X.2017.1365827>
- Bocsi, V., Fényes, H., & Markos, V. (2017). Motives of volunteering and values of work among higher education students. *Citizenship, Social and Economics Education*, 16(2), 117–131. <https://doi.org/10.1177/2047173417717061>
- Brandão, H. P., Zimmer, M. V., Pereira, C. G., Marques, F., Costa, H. V., Carbone, P. P., & Almada, V. F. D. (2008). Gestão de desempenho por competências: Integrando a gestão por competências, o balanced scorecard e a avaliação 360 graus. *Revista de Administração Pública*, 42(5), 875–898. <https://doi.org/10.1590/S0034-76122008000500004>
- Chawłowska, E., Staszewski, R., Lipiak, A., Giernaś, B., Karasiewicz, M., Bazan, D., Nowosadko, M., Cofta, M., & Wysocki, J. (2021). Student Volunteering as a Solution for Undergraduate Health Professions Education: Lessons From the COVID-19 Pandemic.

<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.633888>

Chen, V. Z., Duran, P., Sauerwald, S., Hitt, M. A., & van Essen, M. (2021). Multistakeholder Agency: Stakeholder Benefit Alignment and National Institutional Contexts. *Journal of Management*, 49(2), 839–865. <https://doi.org/10.1177/01492063211054403>

Cívico-Ariza, A., Colomo-Magaña, E., González-García, E., & Sánchez-Rivas, E. (2020). Volunteering in the University Context: Student Perception and Participation. *Education Sciences*, 10(12), Artículo 12. <https://doi.org/10.3390/educsci10120380>

Cnaan, R., Meijs, L., Brudney, J., Hersberger-Langloh, S., Okada, A., & Abu Rumman, S. (2021). You Thought That This Would Be Easy? Seeking an Understanding of Episodic Volunteering. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 33. <https://doi.org/10.1007/s11266-021-00329-7>

Costa, M. P. da, Conneely, M., Silva, F. M. da, & Toner, S. (2022). Stakeholders' views on volunteering in mental health: An international focus group study. *BMJ Open*, 12(3), e052185. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-052185>

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2017). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. SAGE Publications.

Dekker, P., & Halman, L. (2003). Volunteering and Values. Em P. Dekker & L. Halman (Eds.), *The Values of Volunteering: Cross-Cultural Perspectives* (pp. 1–17). Springer US. https://doi.org/10.1007/978-1-4615-0145-9_1

Eesley, C., & Lenox, M. J. (2006). Firm Responses to Secondary Stakeholder Action. *Strategic Management Journal*, 27(8), 765–781. <https://www.jstor.org/stable/20142373>

Essen, J. von. (2016). On the Meaning of Volunteering: A Study of Worldviews in Everyday Life. *Foundations of Science*, 21(2), 315–333. <https://doi.org/10.1007/s10699-014-9392-9>

Fényes, H., Markos, V., & Mohácsi, M. (2021). Volunteering Among Higher Education Students as Part of Individual Career Management. *Corvinus Journal of Sociology and Social Policy*, 12(2). <https://doi.org/10.14267/CJSSP.2021.2.1>

Freeman, E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman.

Freeman, E., Parmar, B., Harrison, J., Purnell, A., & De Colle, S. (2010). Stakeholder Theory: The State of the Art. *The Academy of Management Annals*, 3, 403–445. <https://doi.org/10.1080/19416520.2010.495581>

- Garcia-Castro, R., & Francoeur, C. (2016). When more is not better: Complementarities, costs and contingencies in stakeholder management. *Strategic Management Journal*, 37(2), 406–424. <https://doi.org/10.1002/smj.2341>
- Hall, M., Millo, Y., & Barman, E. (2015). Who and What Really Counts? Stakeholder Prioritization and Accounting for Social Value. *Journal of Management Studies*, 52(7), 907–934. <https://doi.org/10.1111/joms.12146>
- Haski-Leventhal, D., & Bargal, D. (2008). The volunteer stages and transitions model: Organizational socialization of volunteers. *Human Relations*, 61, 67–102. <https://doi.org/10.1177/0018726707085946>
- Haski-Leventhal, D., Paull, M., Young, S., MacCallum, J., Holmes, K., Omari, M., Scott, R., & Alony, I. (2020). The Multidimensional Benefits of University Student Volunteering: Psychological Contract, Expectations, and Outcomes. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 49(1), 113–133. <https://doi.org/10.1177/0899764019863108>
- Holdsworth, C. (2010). Why Volunteer? Understanding Motivations For Student Volunteering. *British Journal of Educational Studies*, 58(4), 421–437. <https://doi.org/10.1080/00071005.2010.527666>
- Holmes, K., Paull, M., Haski-Leventhal, D., MacCallum, J., Omari, M., Walker, G., Scott, R., Young, S., & Maher, A. (2021). A continuum of University student volunteer programme models. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 43(3), 281–297. <https://doi.org/10.1080/1360080X.2020.1804658>
- Irwin, A., Nordmann, E., & Simms, K. (2019). Stakeholder perception of student employability: Does the duration, type and location of work experience matter? *Higher Education*, 78(5), 761–781. <https://doi.org/10.1007/s10734-019-00369-5>
- Lovegrove, H., & Fairley, S. (2018). Student Volunteer Placements in Events, Tourism, and Hospitality: Understanding the Views of Multiple Stakeholders. *Event Management*, 22(3), 483–500. <https://doi.org/10.3727/152599518X15263071602750>
- Mainardes, E., Alves, H., & Raposo, M. (2011). Stakeholder theory: Issues to resolve. *Management Decision*, 49(2), 226–252. <https://doi.org/10.1108/00251741111109133>
- McAllum, K. (2014). Meanings of Organizational Volunteering: Diverse Volunteer Pathways. *Management Communication Quarterly*, 28(1), 84–110. <https://doi.org/10.1177/0893318913517237>

Miles, S. (2017). Stakeholder Theory Classification: A Theoretical and Empirical Evaluation of Definitions. *Journal of Business Ethics*, 142(3), 437–459. <https://doi.org/10.1007/s10551-015-2741-y>

Mitchell, R. K., Agle, B. R., & Wood, D. J. (1997). Toward a Theory of Stakeholder Identification and Salience: Defining the Principle of Who and What Really Counts. *The Academy of Management Review*, 22(4), 853–886. <https://doi.org/10.2307/259247>

Neville, B. A., Bell, S. J., & Whitwell, G. J. (2011). Stakeholder Salience Revisited: Refining, Redefining, and Refueling an Underdeveloped Conceptual Tool. *Journal of Business Ethics*, 102(3), 357–378. <https://doi.org/10.1007/s10551-011-0818-9>

Neville, B. A., & Menguc, B. (2006). Stakeholder Multiplicity: Toward an Understanding of the Interactions between Stakeholders. *Journal of Business Ethics*, 66(4), 377–391. <https://doi.org/10.1007/s10551-006-0015-4>

Omoto, A. M., & Snyder, M. (2002). Considerations of Community: The Context and Process of Volunteerism. *American Behavioral Scientist*, 45(5), 846–867. <https://doi.org/10.1177/0002764202045005007>

Parent, M. M., & Deephouse, D. L. (2007). A Case Study of Stakeholder Identification and Prioritization by Managers. *Journal of Business Ethics*, 75(1), 1–23. <https://doi.org/10.1007/s10551-007-9533-y>

Patton, M. Q. (2014). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice*. SAGE Publications.

Paull, M., Holmes, K., Omari, M., Haski-Leventhal, D., MacCallum, J., Young, S., & Scott, R. (2022). Myths and Misconceptions About University Student Volunteering: Development and Perpetuation. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 33(4), 833–845. <https://doi.org/10.1007/s11266-021-00437-4>

Penner, L. A. (2002). Dispositional and Organizational Influences on Sustained Volunteerism: An Interactionist Perspective. *Journal of Social Issues*, 58(3), 447–467. <https://doi.org/10.1111/1540-4560.00270>

Pevnaya, M. V., & Pevnaya, E. (2019). *Volunteering Of University Students As A Resource For The Development Of Higher Education*. 377–386. <https://doi.org/10.15405/epsbs.2019.01.36>

Quivy, R., & Campenhoudt, L. van. (2008). *Manual de investigação em ciências sociais* (5. ed). Gradiva.

Resch, K., Knapp, M., & Schritteser, I. (2022). How do universities recognise student volunteering? A symbolic interactionist perspective on the recognition of student engagement in higher education. *European Journal of Higher Education*, 12(2), 194–210. <https://doi.org/10.1080/21568235.2021.1919170>

Schnell, T., & Hoof, M. (2012). Meaningful commitment: Finding meaning in volunteer work. *Journal of Beliefs & Values*, 33(1), 35–53. <https://doi.org/10.1080/13617672.2012.650029>

Souto-Otero, M., & Shields, R. (2016). The investment model of volunteering in the EU-27 countries: Volunteering, skills development and employability. A multi-level analysis. *European Societies*, 18(5), 487–513. <https://doi.org/10.1080/14616696.2016.1228991>

Suchman, M. C. (1995). Managing Legitimacy: Strategic and Institutional Approaches. *The Academy of Management Review*, 20(3), 571–610. <https://doi.org/10.2307/258788>

VO.U, A. de V. U. (2020). *VO.U. – Associação de Voluntariado Universitário*. <http://vou.pt/>

Wolfe, R. A., & Putler, D. S. (2002). How Tight Are the Ties That Bind Stakeholder Groups? *Organization Science*, 13(1), 64–80. <https://www.jstor.org/stable/3086067>

Wood, D. J. (1991). Corporate Social Performance Revisited. *The Academy of Management Review*, 16(4), 691–718. <https://doi.org/10.2307/258977>

Wood, D. J., Mitchell, R. K., Agle, B. R., & Bryan, L. M. (2021). Stakeholder Identification and Salience After 20 Years: Progress, Problems, and Prospects. *Business & Society*, 60(1), 196–245. <https://doi.org/10.1177/0007650318816522>

Anexos

Anexo A: Operacionalização dos objetivos de investigação

Questão de Investigação Principal	Objetivos de Investigação específicos	Tópicos/Temas/Categorias	Questões a dirigir aos participantes
<p>Como é que o voluntariado universitário é experienciado pelas múltiplas partes interessadas?</p>	<p>Compreender de que forma as principais partes interessadas descrevem e vivenciam as suas experiências de voluntariado.</p>	<p>Experiências atuais</p>	<p>Atualmente, é voluntário/está envolvido no voluntariado da Associação VO.U.?</p>
			<p>(Se sim) Há quanto tempo? Faz voluntariado pontualmente ou está envolvido periodicamente?</p>
			<p>O que faz exatamente? Quem é mais envolvido/afetado pela sua ação como voluntário? Porquê?</p>
		<p>Experiências anteriores de voluntariado</p>	<p>Em quantas experiências de voluntariado já esteve envolvido?</p>
			<p>Essa(s) experiências foram de ações de voluntariado pontuais ou prolongadas?</p>
			<p>(Se tiver tido ambas,) Qual a modalidade que preferiu? (pontuais ou periódicas) Porquê?</p>
			<p>O que é que o leva/levou a realizar experiências de voluntariado?</p>
			<p>Recorda-se da sua primeira experiência de voluntariado? De que se recorda?</p>
			<p>Tinha alguma expectativa antes de começar a experiência? Se sim, qual/quais? Em que medida é que essa expectativa foi ou não cumprida pela experiência?</p>
			<p>O que é que valorizou mais na primeira experiência?</p>

Questão de Investigação Principal	Objetivos de Investigação específicos	Tópicos/Temas/Categorias	Questões a dirigir aos participantes
			Qual a sua experiência de voluntariado que se destaca como uma das mais importantes? Porquê?
			Com base nesta(s) experiência(s) que viveu, quais são os aspetos do voluntariado que considera mais significantes para si? Porquê?
	Compreender de que forma as principais partes interessadas identificam e caracterizam as outras partes interessadas.	<p>Identificação das partes interessadas: <i>Quem são as partes interessadas?</i></p>	Reportando-se à sua experiência de voluntariado mais marcante, quais são os aspetos do voluntariado que considera mais significantes para si? Porquê?
		<p>Identificação das reivindicações das partes interessadas: <i>Quais são os interesses de cada parte interessada?</i></p>	Reportando-se à sua experiência de voluntariado mais marcante, quais foram/são as principais partes interessadas, ou seja, os indivíduos/grupos/comunidades afetados pela sua ação? Porquê?
		Reportando-se à sua experiência de voluntariado mais marcante, quais são os interesses das partes interessadas que identificou (por exemplo, os interesses dos outros voluntários, entidade organizadora, beneficiários, comunidade em geral...)?	
		Como qualifica os interesses dessas partes – altruístas, individuais ou outros? Porquê?	
	Notou ou tem exemplos de “tensões” entre as partes interessadas? Quais?		
	Como interpreta/explica essas “tensões”? Porquê?		
	Compreender de que forma as principais partes interessadas identificam e caracterizam os seus	<p>Atributos das partes interessadas: (1) Legitimidade</p>	Reportando-se à sua experiência de voluntariado mais marcante, quem tinha legitimidade para influenciar as ações de voluntariado (ou seja, cujos interesses são/eram

Questão de Investigação Principal	Objetivos de Investigação específicos	Tópicos/Temas/Categorias	Questões a dirigir aos participantes
	atributos e os atributos das outras partes interessadas .		considerados socialmente aceitáveis e reconhecidos e não meras expressões de autointeresse)? Porquê?
		(2) Poder	Reportando-se à sua experiência de voluntariado mais marcante, quem tinha efetivo poder para influenciar as ações de voluntariado (ou seja, capacidade para fazer exercer os seus direitos apesar das resistências)? Porquê?
		(3) Urgência	Reportando-se à sua experiência de voluntariado mais marcante, quem tinha efetiva urgência para influenciar as ações de voluntariado (ou seja, necessidades visivelmente urgentes e críticas que não poderiam esperar apesar das resistências)? Porquê?
	Compreender de que forma as principais partes interessadas identificam as consequências do voluntariado para si e para as outras partes interessadas .	Perceção das consequências do voluntariado para o próprio	Reportando-se à sua experiência de voluntariado mais marcante, que consequências/resultados acredita que essa experiência de voluntariado tem/teve para si? Porquê?
			Em que área da sua vida considera que teve mais impacto? (vida pessoal, académica/profissional, ...) Porquê?
			Que sentimentos associa a essas consequências/resultados? Porquê?
			O que faria de diferente? Porquê?
		Perceção das consequências para as outras partes interessadas	Reportando-se à sua experiência de voluntariado mais marcante, quais foram as consequências ou resultados para as outras partes interessadas (e.g. entidade de acolhimento do programa, entidade organizadora, comunidade em geral)? Porquê?
E para a Associação VO.U., associação organizadora destas experiências? Porquê?			

Questão de Investigação Principal	Objetivos de Investigação específicos	Tópicos/Temas/Categorias	Questões a dirigir aos participantes
Caraterização demográfica dos participantes			Para caraterizar a amostra e apenas para fins estatísticos poderia responder a algumas questões pessoais? - Qual a sua data de nascimento? - Qual é o seu nível de escolaridade? - Em que concelho reside? - Situação familiar?

Anexo B: Guião de entrevista semiestruturada

Sou estudante do segundo ano do Mestrado em Economia e Gestão de Recursos Humanos, na Faculdade de Economia da Universidade do Porto.

Estou a realizar entrevistas no âmbito da minha dissertação de mestrado, sob orientação da professora Luísa Pinto, de modo a compreender como é que o voluntariado universitário é experienciado pelas diferentes partes interessadas do voluntariado universitário, incluindo a forma como vivenciam as suas consequências.

Deste modo, em primeiro lugar, pedia que confirmasse se autoriza a gravação desta entrevista. Os dados recolhidos servem apenas para fins académicos, pelo que toda a informação recolhida será confidencial e anónima, e nunca poderás ser identificada como a pessoa que a fornece. Tenho o teu consentimento para a gravação?

1. Atualmente, é voluntário/está envolvido no voluntariado da Associação VO.U.?
2. (Se sim) Há quanto tempo? Faz voluntariado pontualmente ou está envolvido periodicamente?
3. Gostaria que começasse por descrever o que faz exatamente.
4. Quem é mais envolvido/afetado pela sua ação no voluntariado? Porquê?
5. Em quantas experiências de voluntariado já esteve envolvido?
6. Essa(s) experiência(s) foram ações de voluntariado pontuais ou prolongadas?
Se tiver tido ambas,
7. Qual a modalidade que preferiu? (pontuais ou periódicas) Porquê?
8. O que é que o leva/levou a realizar experiências de voluntariado?
9. Recorda-se da sua primeira experiência de voluntariado? De que se recorda?
10. Tinha alguma expectativa antes de começar a experiência? Se sim, qual/quais?
11. Em que medida é que essa expectativa foi ou não cumprida pela experiência?
12. O que é que valorizou mais na primeira experiência?
13. Qual a sua experiência de voluntariado que se destaca como uma das mais importantes? Porquê?
14. Com base nesta(s) experiência(s) que viveu, quais são os aspetos do voluntariado que considera mais significantes para si? Porquê?

As questões que te vou fazer de seguida reportam-se à tua experiência de voluntariado mais marcante,

15. Quais são os aspetos do voluntariado que considera mais significantes para si? Porquê?
16. Quais foram/são as principais partes interessadas, ou seja, os indivíduos/grupos/comunidades afetados pela sua ação? Porquê?
17. Reportando-se à sua experiência de voluntariado mais marcante, quais são os interesses das partes interessadas que identificou (por exemplo, os interesses dos outros voluntários, entidade organizadora, beneficiários, comunidade em geral...)?
18. Como qualifica os interesses dessas partes – altruístas, individuais ou outros? Porquê?
19. Notou ou tem exemplos de “tensões” entre as partes interessadas? Quais?
20. Como interpreta/explica essas “tensões”? Porquê?
21. Reportando-se à sua experiência de voluntariado mais marcante, quem tinha legitimidade para influenciar as ações de voluntariado (ou seja, cujos interesses são/eram considerados socialmente aceitáveis e reconhecidos, aqueles que não são apenas expressões de autointeresse)? Porquê?
22. Quem tinha efetivo poder para influenciar as ações de voluntariado (ou seja, capacidade para fazer exercer os seus direitos apesar das resistências)? Porquê?
23. Quem tinha urgência para influenciar as ações de voluntariado (ou seja, necessidades visivelmente urgentes e críticas que não poderiam esperar apesar das resistências)? Porquê?
24. Ainda sobre a sua experiência de voluntariado mais marcante, mas relativamente aos seus resultados, que consequências/resultados acredita que essa experiência de voluntariado tem/teve para si? Porquê?
25. Em que área da sua vida considera que teve mais impacto? (vida pessoal, académica/profissional, ...) Porquê?
26. Que sentimentos associa a essas consequências/resultados? Porquê?
27. O que faria de diferente? Porquê?
28. Reportando-se à sua experiência de voluntariado mais marcante, quais foram as consequências ou resultados para as outras partes interessadas (*e.g.* entidade de

acolhimento do programa, entidade organizadora, comunidade em geral)?

Porquê?

29. E para a Associação VO.U., associação organizadora destas experiências?

Porquê?

30. Tem alguma coisa que gostarias de acrescentar ao que estivemos a falar?

31. Para caracterizar a amostra e apenas para fins estatísticos poderia responder a algumas questões pessoais?

- a. Qual a sua data de nascimento?
- b. Qual é o seu nível de escolaridade?
- c. Em que concelho reside?

Anexo C: Sistema de categorias

Categorias	Partes interessadas	Esta categoria enquadra todas as verbalizações que respeitam a identificação das partes interessadas do voluntariado universitário e respetivos interesses, próprios e alheios.		
		Quem	Próprios	Referências à identificação das partes interessadas do voluntariado, designadamente, a Associação VO.U., instituições de acolhimento, voluntários e beneficiários.
		Interesses	Próprios	Referências à perceção dos interesses próprios, como altruístas, individuais e de desenvolvimento académico/profissional.
			Alheios	Referências à perceção dos interesses das outras partes interessadas, como altruístas, individuais, de desenvolvimento académico/profissional e relacionais.
	Experiências de Voluntariado	Esta categoria enquadra todas as verbalizações que respeitam as experiências de voluntariado das pessoas inquiridas, passadas e atuais.		
		Passadas	Sim	Referências a experiências de voluntariado passadas, com a VO.U. ou com outras associações, universitárias ou extracurriculares.
			Não	Referências à ausência de envolvimento em experiências de voluntariado anteriores à experiência com a VO.U..
		Atuais	VO.U.	Referências a experiências de voluntariado atuais com a VO.U..
			Outras	Referências a experiências de voluntariado atuais com outras associações universitárias ou extracurriculares.
	Atributos	Nesta categoria codificam-se todas as verbalizações relativas à caracterização das partes interessadas com base no modelo de Mitchell et al. (1997), recorrendo a três atributos principais – legitimidade, poder e urgência.		

	Legitimidade	Referências à identificação das partes interessadas com legitimidade no voluntariado universitário.	
	Poder	Referências à identificação das partes interessadas com poder no voluntariado universitário.	
	Urgência	Referências à identificação das partes interessadas com urgência no voluntariado universitário.	
Consequências	Esta categoria enquadra referências relativas às consequências do voluntariado universitário, próprias e das outras partes interessadas.		
	Próprias	Pessoais	Referências à percepção de consequências próprias pessoais, como o desenvolvimento pessoal ou emoções associadas à experiência.
		Desenvolvimento acadêmico/profissional	Referências à percepção de consequências próprias de desenvolvimento acadêmico e/ou profissional, como o desenvolvimento de competências.
		Pontos de melhoria	Referências a aspetos com necessidade de melhoria na experiência de voluntariado.
		Apoio recebido	Referências à percepção de consequências próprias como o apoio recebido no voluntariado.
	Alheias	Pessoais	Referências à percepção de consequências pessoais para as outras partes interessadas, como o desenvolvimento pessoal ou emoções associadas à experiência.
		Desenvolvimento acadêmico/profissional	Referências à percepção de consequências de desenvolvimento acadêmico e/ou profissional para as outras partes interessadas.
		Apoio dado	Referências à percepção de consequências das outras partes interessadas como o apoio dado por outras partes interessadas.

			Pontos de melhoria	Referências a aspetos com necessidade de melhoria de outras partes interessadas na experiência de voluntariado.
			Visibilidade	Referências à percepção de notoriedade da Associação VO.U. na comunidade e sociedade em geral.