



**AS COMPETÊNCIAS  
PROFISSIONAIS GERADAS  
PELO VOLUNTARIADO**

## FICHA TÉCNICA

Titulo - As competências profissionais geradas pelo Voluntariado

Edição - ISU\_Instituto de Solidariedade e Cooperação Universitária

Coordenação Geral - Paula Mendes e Ana Lua Ross

Coordenação do Estudo SOCIUS-ISEG - Raquel Rego

Equipa de Investigação SOCIUS-ISEG - Raquel Rego, Joana Zózimo, Maria João Correia

Data de Edição - Dezembro 2014

Concepção Gráfica - Marta Galvão Lucas

Design e Paginação - SV | SRM

Produção - Finepaper

Tiragem - 1000 exemplares

ISBN 978-989-97804-3-9

## AGRADECIMENTOS

Agradece-se os contributos do chamado GT2-Grupo de Trabalho 2, que ao longo do projeto reuniu para discutir o progresso do mesmo. O GT2 foi composto pela equipa SOCIUS-ISEG, Raquel Rego, Joana Zózimo, Maria João Correia; pelos representantes do ISU, Vanessa Palma, Inês Bastos, Paula Mendes, Ana Ross e Raquel Gonçalves; pela Ana Campos da Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional; pela Maria Elisa Borges da Comissão Nacional para a Promoção do Voluntariado; pela Olga Cunha e Rita Leote da Confederação Portuguesa do Voluntariado; e também pela Antonieta Ministro e José Correia do Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.

Agradece-se ainda: aos entrevistados em fase exploratória, aos respondentes ao inquérito por questionário e seus facilitadores, aos voluntários entrevistados na fase de estudos de caso, às organizações e empresas envolvidas nos grupos focais, nomeadamente: Leigos para o Desenvolvimento, CASES, Acreditar, RAÍZES – AACJ, Associação Coração Amarelo, AIDGLOBAL, Cáritas Portuguesa, Amnistia Internacional, AMI, GASTagus, Associação CAIS, Animar, Help Images, ANERH, AIP-CCI, Fundação EDP, EDP, Talenter, Forma & Animus e Criticalfactor.

# ÍNDICE

PREFÁCIO	9
RESUMO	II
APRESENTAÇÃO	13
1. DO TRABALHO “INVISÍVEL” À CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS	14
O QUE ENTENDEMOS POR VOLUNTARIADO?	14
COMO O VOLUNTARIADO SE RELACIONA COM O MERCADO DE TRABALHO?	16
PARA QUE SERVE O RECONHECIMENTO DE COMPETÊNCIAS?	17
2. METODOLOGIA	21
I - FASE EXPLORATÓRIA	21
II - INQUÉRITO ÀS ORGANIZAÇÕES	22
III - ESTUDOS DE CASO	23
GUIÃO DE ENTREVISTA	24
TRABALHO DE CAMPO	25
TRATAMENTO DAS ENTREVISTAS	26
3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS	27
I - ANÁLISE DESCRITIVA DO INQUÉRITO ÀS ORGANIZAÇÕES	27
CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO (PERGUNTAS 2 A 7)	27
CARACTERIZAÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS (PERGUNTAS 8 A 12)	28
ENVOLVIMENTO DOS VOLUNTÁRIOS NA ORGANIZAÇÃO (PERGUNTAS 13 A 16)	28
FORMAÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS (PERGUNTAS 17 A 26)	28
COMPETÊNCIAS GERADAS PELO VOLUNTARIADO (PERGUNTAS 27 A 30)	29
II - ANÁLISE DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS AOS VOLUNTÁRIOS	30
SOCIOGRAFIA	30
O ENVOLVIMENTO	30

A FUNÇÃO	31
SISTEMA DE VALIDAÇÃO DE COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS PELO VOLUNTARIADO	32
III – MATRIZ DE COMPETÊNCIAS TRANSVERSAIS GERADAS PELO VOLUNTARIADO	33
IV - OPERACIONALIZAÇÃO	42
DESIGNAÇÃO	42
O QUE É	42
OBJETIVO	42
INTERVENIENTES	42
REQUISITOS	43
ETAPAS	43
CUSTOS	43
AVALIAÇÃO	44
CERTIFICAÇÃO	44
CONCLUSÃO	45
BIBLIOGRAFIA CITADA	47
ANEXOS	49
ANEXO 1 – INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO	50
ANEXO 2 - GUIÃO DE ENTREVISTA AOS VOLUNTÁRIOS	59
ANEXO 3 - RESULTADOS ESTATÍSTICOS DO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO	63
ANEXO 4 – OUTRAS MATRIZES E SISTEMAS DE RECONHECIMENTO	78

## PREFÁCIO

A cultura de voluntariado é um dos valores centrais da atuação do ISU – Instituto de Solidariedade e Cooperação Universitária, tendo sido das primeiras entidades em Portugal a sistematizar as suas práticas de voluntariado, organizando e desenvolvendo pedagogicamente uma ação de formação geral nesta temática. Tal possibilitou posteriormente um investimento na integração, preparação e formação de voluntários, na consultoria e formação para entidades promotoras do voluntariado, promovendo igualmente a investigação dentro destes domínios.

Ao longo dos seus vinte cinco anos de experiência, o ISU tem testemunhado, acompanhado e contribuído para inúmeros trajetos pessoais de voluntariado, os quais têm atribuído um profundo significado à nossa missão enquanto organização, reforçado os nossos valores de atuação e consolidado a prática do nosso trabalho.

Da observação e acompanhamento destes trajetos, foi surgindo a percepção de que os voluntários, nos seus diferentes percursos, adquirem competências que são reconhecidas e valorizadas pelo mercado de trabalho. Crê-se que os fatores-chave que determinam o desenvolvimento destas competências são tanto o tipo de atividades realizadas pelo voluntário, como o processo formativo e de acompanhamento potenciados pela organização promotora de voluntariado. Sente-se, aliás, que a experiência vivida à luz de um processo formativo reflexivo desencadeia um processo de transformação no voluntário que implica uma alteração na forma de se relacionar e posicionar numa sociedade global e que se reflete em todos os domínios da sua vida, incluindo o profissional.

Assim, para o ISU, o voluntariado não é apenas um mecanismo de apoio e coesão social. Acredita-se que o voluntariado também pode criar oportunidades de aprendizagem e de participação dos cidadãos e proporcionar novas competências, fortalecendo o seu sentimento de pertença à sociedade e servindo de catalisador para a mudança social. Considera-se, então, que este deve ser analisado também como um instrumento de capacitação, tornando-se importante a análise das competências adquiridas através da prática do voluntariado e que sejam valorizadas a nível profissional.

É neste sentido que surgiu o projeto “As Competências profissionais geradas pelo Voluntariado”, promovido pelo ISU, no âmbito do Programa Operacional de Assistência Técnica do Quadro de Referência Estratégica Nacional e cofinanciado pelo Fundo Social Europeu.

O projeto teve como principal objetivo contribuir para o reconhecimento e validação das competências profissionais do Voluntariado em Portugal através da elaboração de um Estudo que identifique as competências geradas pelo Voluntariado e as sistematize numa Matriz de Competências, de modo a que se reúnam condições para um maior reconhecimento desta prática e da sua importância no contexto da economia solidária e do mercado laboral.

Para a sua implementação, o ISU contou com a colaboração do Centro de Investigação em Sociologia Económica e das Organizações (SOCIUS) do Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG) da Universidade de Lisboa, que elaborou o presente estudo; a participação ativa de vários atores-chave através da constituição de um Grupo de Trabalho que acompanhou a investigação em todas as suas fases; e a empresa AidLearn que dinamizou quatro *focus-groups* junto de entidades empresariais, de recrutamento e organizações de sociedade civil, com o objetivo de partilharem as suas perspetivas sobre o reconhecimento do voluntariado como instrumento de aquisição de competências úteis para o mercado de trabalho e as vantagens e desvantagens da criação de um sistema de validação de competências, das quais resultaram contributos muito interessantes e relevantes no desenvolvimento deste Estudo.

O Estudo que em seguida se apresenta tem como resultado a criação de uma Matriz de Competências transversais geradas pelo Voluntariado e uma proposta para sua operacionalização que se encara como um ponto de partida para um longo caminho que ainda se afigura.

ISU – Instituto de Solidariedade e Cooperação Universitária

## RESUMO

O conceito de voluntariado usado no projeto foi o de “voluntariado formal”, ou seja, o de todo o indivíduo que de forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar ações de voluntariado no âmbito de uma organização promotora, fazendo-o de forma regular.

Perante a importância que hoje assume, por um lado, a promoção da aprendizagem ao longo da vida e, por outro lado, a valorização das competências informais, designadamente no mercado de trabalho, este projeto tinha como objetivo principal criar uma matriz de competências geradas pelo voluntariado. Vários estudos mostram, com efeito, que o voluntariado promove a aquisição de capital social e humano e, neste sentido, recentemente, vários países têm vindo a desenvolver propostas de reconhecimento e validação de competências geradas pelo voluntariado.

Para o efeito, foi enviado um inquérito por questionário *online* a 1189 organizações promotoras de voluntariado de modo a caracterizar o voluntariado no que diz respeito às competências adquiridas e às condições de aquisição das mesmas. Dos 328 inquéritos recebidos e válidos, quase todos consideraram que existe a aquisição de competências no desenvolvimento de trabalho voluntário, sendo as competências sociais e cívicas as mais referidas (70%). Sobre a possibilidade de criação de um sistema de reconhecimento e validação de competências geradas pelo voluntariado, a maior parte da nossa amostra não emitiu opinião (62%), mas, os que respondem assinalando vantagens, consideram sobretudo que um tal sistema ajudaria a promover a inserção no mercado de trabalho. Quando sondados sobre as desvantagens de um tal sistema, perto de metade não responde (47%), mas entre os que o fazem as principais razões apontadas são as dificuldades operativas.

O inquérito permitiu-nos ainda seleccionar de entre os respondentes casos para estudo mais aprofundado. Foram feitas então 18 entrevistas a voluntários de áreas diversas: ação social, defesa do ambiente, saúde, desenvolvimento e cultura. As tarefas mais referidas pelos entrevistados remetiam para: organização e catalogação de objetos/documentos, coordenação de projetos/atividades e inserção e organização de dados, não sendo tão significativas as tarefas mais específicas da área de intervenção da organização onde estavam inseridos. As três competências mais frequentes foram: o desenvolvimento pessoal, a sensibilidade interpessoal e o planeamento e organização. Concluindo-se, portanto, que as competências transversais seriam, tal como anunciara o inquérito, mais relevantes.

Com base nos dados empíricos recolhidos e discutidos com os parceiros do projeto, construiu-se de seguida uma matriz de competências transversais geradas pelo voluntariado composta por duas grandes áreas: a *individual*, onde encontramos competências pessoais, de liderança e relacionais, e a *auxiliar para o trabalho* onde se encontram competências técnicas e interpessoais.

No final, propõe-se ainda a operacionalização de um sistema de reconhecimento e validação de competências que permita aplicar a matriz seguindo orientações, designadamente do Guia preparado pelo Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional (CEDEFOP), a saber: a centralização do processo na reflexividade do aprendente e promoção da avaliação por entidade externa.

## APRESENTAÇÃO

A presente publicação constitui o documento final do estudo, que decorreu entre março de 2013 e outubro de 2014. Neste documento compilam-se e analisam-se todos os dados recolhidos, assim, como se dá conta da abordagem metodológica utilizada no estudo.

O estudo é composto por três partes essenciais, a saber:

- Enquadramento teórico, que nos permita apresentar os conceitos que usaremos assim como o “estado da arte” que orientou a nossa investigação;
- Metodologia, onde se descrevem os vários momentos da investigação, com recurso a distintos métodos e técnicas de recolha e análise de dados empíricos;
- Análise e discussão de resultados, ou seja, a interpretação dos dados recolhidos nos vários momentos da investigação e que nos permitiram criar uma matriz de validação e reconhecimento de competências transversais geradas pelo voluntariado, para a qual se propõe um sistema de operacionalização.

Em anexo são apresentados os instrumentos de recolha de dados (carta de apresentação e inquérito por questionário, guiões de entrevista), dados recolhidos, designadamente do inquérito por questionário, e matrizes e sistemas de reconhecimento de competências de terceiros.

## 1. DO TRABALHO “INVISÍVEL” À CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

O que sabem os voluntários? O que aprendem enquanto voluntários? Esses saberes podem e são reconhecidos? Que impactos podem ter para além da própria experiência do voluntariado? Que sistema se pode instituir para que estes processos de aprendizagem sejam validados e até certificados? Eis algumas das questões a que se pretendeu dar resposta nesta investigação. Mas para tal importa, antes de mais, esclarecer o sentido que emprestamos aos conceitos-chave, a saber: voluntário, competência, reconhecimento de competências, assim como brevemente do estado da arte no que respeita a relação entre trabalho voluntário e mercado de trabalho.

### O QUE ENTENDEMOS POR VOLUNTARIADO?

Segundo o European Value Survey (2008), no final dos anos 2000, a taxa de voluntariado em Portugal era de 14%, ou seja, cerca de metade da média da EU27 (27%). Pouco tempo depois, uma outra fonte europeia, o Segundo Inquérito Europeu sobre Qualidade de Vida (McCloughan et al., 2011), indicava uma taxa de 13%. Uma terceira fonte, nacional, mais recente, o Inquérito ao Trabalho Voluntário de 2012 (INE, 2013), mostrava que a taxa de voluntariado estimada era de 11,5%, ou seja, cerca de 1 milhão e 40 mil indivíduos da população. As diferenças entre fontes devem-se claramente aos diversos períodos em análise, a diferentes metodologias e ao conceito de voluntário operacionalizado. Em todo o caso, os valores são próximos e colocam-nos num padrão de baixa taxa de participação a nível europeu.

A taxa de voluntariado assume uma importância maior quando lhe fazemos equivaler força de trabalho. Com efeito, em 2002, de acordo com um estudo internacional liderado pela Universidade Johns Hopkins (Franco, 2005), que procurou justamente avaliar o peso do setor voluntário na economia mundial, os voluntários portugueses eram então mais de 1% da força de trabalho. Embora longe da proporção que os voluntários podem representar em países escandinavos, onde chegam a exceder o número de trabalhadores remunerados nas organizações não lucrativas, e apesar da importância do voluntariado informal no nosso país (Delicado et al, 2002), o valor não parece desprezível. Alguns anos mais tarde, uma outra fonte - a Conta Satélite das Instituições Sem Fim Lucrativo - sustentava que, em 2006, o setor não lucrativo português representava 4,4% dos postos remunerados (INE, 2011). Salvaguardando diferenças metodológicas e outras, é de admitir que o setor possa estar a crescer.

Mas de que falamos então ao certo quando nos referimos ao voluntariado?

O termo “voluntariado” remete-nos para um setor de atividade cujas organizações não visam prioritariamente o lucro mas a inclusão social, a representação de interesses, a educação cidadã, entre outros objetivos. Chamamos-lhe “setor voluntário”, quer por os seus órgãos sociais serem exercidos a título gracioso e a adesão à organização ser livre; quer por contar em grande parte dos casos com trabalho voluntário, pelo menos numa fase inicial do seu ciclo de vida (Rego, 2010).

O “voluntário” opor-se-á então ao “profissional”, não enquanto ocupação necessariamente qualificada com autonomia e autorregulação, ou seja, no sentido empregue pela sociologia das profissões de natureza anglo-saxónica, mas como trabalho a tempo inteiro e remunerado. Podemos encontrar de resto, entre os voluntários, profissionais como médicos ou advogados, tal como outros indivíduos menos qualificados. O “voluntariado empresarial” tem inclusive permitido a cooperação de empresas com organizações não lucrativas ao cederem os seus recursos humanos qualificados em ações filantrópicas, alguns prestando serviços onde usam em pleno as suas competências profissionais, outros prestando trabalho manual (Santos, 2008).

No âmbito deste projeto de investigação, entendemos então o “voluntário” como o indivíduo que de forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar ações de voluntariado no âmbito de uma organização promotora. Estas ações podem ser de direção, quando assumem funções nos órgãos sociais, ou de execução, sempre que se aplique outro envolvimento (Delicado et al, 2002). Nesta investigação adotamos o conceito de “voluntariado formal”, não considerando portanto o voluntariado que seja feito fora de grupos ou organizações, o chamado “voluntariado informal” (CES, 2013.; McCloughan et al, 2011; Low et al, 2008). Excluímos também o voluntariado empresarial por razões de exequibilidade.

Não nos cingimos, por conseguinte, a uma definição legal de voluntário, embora estejamos cientes do enquadramento jurídico português e tenhamos até bebido na definição presente na Lei n.º 71/98, de 3 de novembro, que estabelece as bases de enquadramento jurídico do voluntariado, assim como da sua regulamentação, constante do Decreto-lei n.º 389/99, de 30 de setembro. O estatuto do voluntariado, reconhecido e protegido socialmente por lei em termos mínimos, garante por exemplo que haja uma certificação da atividade: *“A acreditação e certificação do trabalho voluntário efetua-se mediante certificado emitido pela organização promotora no âmbito da qual o voluntário desenvolve o seu trabalho, onde, para além da identificação do voluntário, deve constar, designadamente, o domínio da respetiva atividade, o local onde foi exercida, bem como o seu início e duração”*.<sup>1</sup>

A nossa perspetiva foi primordialmente sociológica, assumindo portanto a hibridéz do campo do voluntariado (CES, 2013). Não nos restringimos à identificação do trabalho voluntário só quando existisse um “programa de voluntariado”, em conformidade com a referida lei, ou tendo como requisito uma formação inicial. O nosso intento foi abarcar um maior espectro de saberes e indivíduos em experiência de voluntariado, pois só desse modo

<sup>1</sup> Artigo 5.º do Decreto-lei n.º 389/ 99, de 30 de setembro.

poderíamos tentar um levantamento exaustivo de aquisição de competências. De facto o que nos interessava era a aquisição de competências, mais do que o recurso a competências adquiridas previamente, por via da formação, escolarização, ou experiência profissional.

O sentido de “competência” por nós adotado remete para a capacidade de mobilizar e usar recursos, quer através da prática, quer da apreensão de conhecimentos teórico-práticos ou estritamente teóricos, que podem dar origem ou não a uma certificação, diploma ou título. Apesar da banalização do conceito de competência (Parente, 2008), nesta investigação ele foi confinado à aquisição de saberes em contexto organizacional sem fins lucrativos, na perspetiva da qualificação dos indivíduos e do seu reconhecimento.

### COMO O VOLUNTARIADO SE RELACIONA COM O MERCADO DE TRABALHO?

De um modo geral, os estudos sobre o voluntariado realçam o perfil padrão do voluntário e as motivações conducentes ao(s) voluntariado(s). Neste sentido, por exemplo, o nível de habilitações e o rendimento são muitas vezes referidos como tendo uma influência positiva na probabilidade de fazer voluntariado (Sardinha, 2011; Devlin, 2001). Por outro lado, os estudos sobre as motivações do trabalho voluntário, utilizando frequentemente inquéritos a este segmento da população, reconhecem o altruísmo mas não desprezam a aquisição de saberes.

Numa perspetiva económica, as motivações para o voluntariado podem ser divididas em “recompensas internas”, como a satisfação em ajudar os outros, o altruísmo, mas também em “recompensas externas”, que derivam da perceção do voluntariado como um investimento (Hackl et al, 2007). Neste sentido, o voluntariado pode ser entendido como promotor de oportunidades e alguns estudos sustentam inclusivamente que há uma relação causal entre fazer voluntariado e ter um salário mais alto (Prouteau e Wolff, 2005; Devlin, 2001).

De acordo com o Inventário de Funções de Voluntariado (Clary, 1998), a possibilidade de promover oportunidades de carreira é uma das seis funções do voluntariado. De facto, vários estudos demonstram que, para além de motivações altruístas (gostar de ser útil, de dar resposta a necessidades de outros) ou de ordem moral ou religiosa (o imperativo de ajudar os outros), para o exercício de voluntariado, entre os voluntários mais jovens é comum encontrar-se motivações “instrumentais”, geralmente ligadas ao treino para uma profissão (Delicado, 2002; Bickel e Lalive d’Espinay, 2001; Shields, 2009). O voluntariado pode melhorar as perspetivas de empregabilidade, não só fortalecendo o *curriculum vitae* de estudantes (Anderson e Green, 2012), como ajudando mulheres a reentrar no mercado de trabalho após o período de ausência para cuidar dos filhos (Devlin, 2001), mesmo havendo evidência de que o voluntariado tem um efeito neutro noutros grupos (Paine et al, 2013).

Alguns estudos mostram que o aumento do capital social e humano são algumas das motivações identificadas com impacto no mercado de trabalho pago (Hackl et al, 2007; Prouteau e Wolff, 2005; Devlin, 2001). O voluntariado parece propiciar o desenvolvimento de redes sociais, o chamado *networking*, mas refere-se também a aprendizagens várias. De notar que também noutras áreas científicas, a literatura tem mostrado a “força dos laços

fracos” na procura de emprego (Granovetter, 1983), e como as organizações não lucrativas são ricas em capital social (Putnam, 1994).

Hoje temos assim trabalhadores que Maud Simonet (2010) diz exercerem trabalho “invisível”, que importa colocar no sistema quer de formação quer de profissionalização e tornar um tema passível de ser analisado inclusive pelos sociólogos do trabalho. O trabalho voluntário pode ser central na vida das pessoas e constituir um marco da sua identidade profissional mais do que o trabalho remunerado (Taylor, 2004). Este trabalho invisível é ainda aparentemente mais difícil de objetivar quando é realizado através da Internet, apesar de o voluntariado virtual ser hoje já muito significativo e ter também impacto na empregabilidade dos indivíduos (Cravens, 2014).

Fundamental para o debate sobre a relação do voluntariado com o mercado de trabalho é a criação de mecanismos de reconhecimento do capital, aliás dos vários capitais acumulados. A nível europeu, a participação no “*European Voluntary Service*” confere o direito à emissão do Certificado *Youthpass*, que descreve e valida a experiência de aprendizagem não formal e informal e os resultados obtidos. Ao mesmo tempo, vários países parecem estar a desenvolver nos últimos anos sistemas de certificação (Williamson e Oskins, 2005; Otero et al, 2005), com as expectáveis diferenças de enquadramento.

Aparentemente poucos sistemas, no entanto, consideraram, como em França, a experiência de voluntariado como passível de providenciar uma certificação que seja reconhecida pelo sistema de educação. Com efeito, desde 2002, as universidades francesas são obrigadas a admitir alunos que tenham obtido certificação escolar de nível secundário através do sistema de validação de competências adquiridas pela experiência, a *Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)*.<sup>2</sup> A VAE, não só se aplica à população que abandonou precocemente o ensino, como à população que se envolve em associações, sindicatos, entre outras organizações do setor voluntário, desde que com uma experiência de pelo menos 3 anos.

Importa notar ainda que, se o voluntariado é um dado fundamental na construção de muitas carreiras profissionais (Simonet, 2010; Taylor, 2004), é ao mesmo tempo uma fonte de profissionalização associativa, como sustentam Laville e Sainsaulieu (1997). Per Selle (2002), por exemplo, defende que devemos falar numa semiprofissionalização crescente. Esta perspetiva organizacional complexifica o debate em torno do reconhecimento de competências geradas pelo voluntariado, essencialmente porque o trabalho voluntário se arrisca, segundo alguns, a perder o seu carácter desinteressado e a levar as organizações promotoras a incorrer numa situação de concorrência desleal.

## PARA QUE SERVE O RECONHECIMENTO DE COMPETÊNCIAS?

Várias iniciativas recentes têm sido exploradas na Europa e noutras partes do mundo em torno do reconhecimento de competências geradas pelo voluntariado. Estes sistemas são

<sup>2</sup> Para mais informações, consultar: <http://www.francevae.fr/francevae/>

também uma forma de promover a “aprendizagem ao longo da vida” (ALV). As instituições europeias estabeleceram um programa de ação no domínio da ALV em 2006<sup>3</sup> como reflexo do entendimento de que esta é um fator de desenvolvimento económico e social. O conceito de ALV (CE, 2007) remete-nos para um processo contínuo e ininterrupto que considera que todos os contextos podem ser “de aprendizagem” (Gomes, 2006).

De notar que o Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional (CEDEFOP) lançou neste sentido, em 2009, as Orientações Europeias para Validar a Aprendizagem Não Formal e Informal. Estas diretrizes recomendam, por exemplo, que estes sistemas de validação usem métodos que reflitam a especificidade individual e garantam uma auditoria externa (CEDEFOP, 2009).

Se, como observa Ana Pires (2004), nos modelos tradicionais do sistema de educação a experiência tem assumido um lugar periférico, tanto ao nível das suas formas de organização como de conteúdos, a ALV constitui hoje uma referência incontornável que introduz definitivamente a experiência como um contexto válido de aprendizagem.

Ao falarmos de aprendizagens podemos considerar então as suas três formas:

- as aprendizagens formais, adquiridas nos sistemas institucionais de educação e formação;
- as aprendizagens não formais, produto de outras atividades de formação não institucionais, como as de carácter profissional; e
- as aprendizagens informais, decorrentes das atividades da vida quotidiana, relacionadas com o trabalho, a família ou o lazer.

A conceção holística da ALV perspetiva o indivíduo, designadamente adulto, nas suas múltiplas esferas sociais: política, cultural, emocional, etc., considerando-o como “aprendente”, assim como perspetiva os saberes na sua complexidade:

- teóricos (saber-saber) – que permitem a identificação e o conhecimento do objeto nas suas modalidades e transformações;
- processuais (saber-ser) – que orientam a prática, as modalidades de organização e de funcionamento dos procedimentos;
- práticos (saber-fazer) – ligados diretamente à ação e ao seu desenvolvimento, que operacionalizam o real.

Se assumirmos que no mundo do trabalho e das organizações se atribui também cada vez mais importância ao potencial formativo das situações de trabalho para a construção de novos saberes e competências profissionais, a implementação de mecanismos que permitam o reconhecimento destas aprendizagens tem, por conseguinte, a função de promover o seu “valor de uso”. E essa valorização é tanto maior quando se lhe faça corresponder também uma certificação, ou seja, a atribuição de um título.

<sup>3</sup> Decisão 2006/1720/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de novembro de 2006, consultar em: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006D1720&from=PT>.

Focando-nos agora nestes mecanismos de valorização das aprendizagens informais, podemos distinguir vários conceitos estabilizados na literatura, alguns dos quais se imbricam na prática:

- o “reconhecimento”, a fase em que o indivíduo toma consciência das aprendizagens que realizou na sua vida; trata-se por conseguinte de uma fase de recolha e compilação de dados reflexivos e provas das experiências tidas;
- a “validação”, ou seja, a análise e avaliação desse reconhecimento perante uma matriz de competências, onde se objetivam e organizam as aprendizagens;
- a “certificação” que é, no fundo, a tradução de todo o processo na obtenção de um título emitido por um júri, habilitado e independente.

Assim se constituiu o que em Portugal se chamou o sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC), que se aplica tanto às aprendizagens informais quanto às não formais. O sistema português, embora algo tardio e com uma suspensão recente temporária, parece ser um contributo incontornável para pensarmos o reconhecimento da experiência também do voluntariado.

A principal motivação para a criação do RVCC português foi a reversão das baixas qualificações da população adulta. Tendo certificado mais de 400.000 portugueses entre 2006 e 2011, o RVCC alcançou prestígio europeu (Aníbal, 2013).

O processo parece ter acompanhado as iniciativas de outros países, pois em 2000 é criada em Portugal a Agência Nacional para a Educação e Formação de Adultos (ANEFA), posteriormente integrada na Direção-Geral de Formação Vocacional do Ministério da Educação. A ANEFA abrangia já uma panóplia de ofertas educativas que iam desde os processos de RVCC, escolares e profissionais, aos percursos de formação designados Cursos EFA, que permitiam a certificação escolar ou a dupla certificação, escolar e profissional. Contudo, as limitações financeiras da ANEFA levaram a que os processos de RVCC só tenham tido impacto mais tarde (Aníbal, 2013). Com efeito, só em 2005, com o lançamento da Iniciativa Novas Oportunidades (INO), pela Agência Nacional para a Qualificação (ANQ), as políticas públicas de educação de adultos tiveram um incremento significativo no que diz respeito ao RVCC.

O RVCC assenta essencialmente na formalização pelo indivíduo do balanço do seu passado, através da narrativa autobiográfica, estruturada no desenvolvimento de um “portefólio reflexivo de aprendizagens” (PRA). O indivíduo adulto é assim o centro do processo. O PRA, sendo reflexivo, deve também revelar de que forma os factos vividos tiveram ou terão implicações na vida pessoal, profissional e/ou social do indivíduo. Neste sistema, todas as competências têm de ser objeto de demonstração, por meio de evidências concretas como por exemplo cursos de formação profissional, uma das modalidades mais objetivas. As competências a demonstrar são as que constituem uma matriz previamente construída, ou seja, os chamados referenciais de qualificação, escolar ou profissional. A elaboração do PRA permite ao próprio indivíduo tomar consciência

das capacidades e saberes, fazer um balanço de vida facilitador da autoavaliação das atividades desenvolvidas. Permite ainda, ao nível institucional, reconhecer, validar e certificar as suas competências facilitando a gestão e planeamento da carreira profissional (Sá-Chaves, 2005).

O RVCC baseia-se, portanto, no princípio de que todos possuímos um conjunto de saberes que podem ser aplicados a outras atividades diferentes daquelas onde foram adquiridos. Daí que o interesse crescente por estes sistemas pareça acompanhar, não só uma preocupação com o elevar da taxa de qualificação, como com o combate à taxa de desemprego.

Mas o sistema de RVCC, inovador quando comparado com os modelos pedagógicos associados à educação e formação formal, nem sempre foi compreendido e bem implementado. Algumas críticas questionaram o valor e a qualidade das aprendizagens consolidadas por esta via. Um estudo publicado em 2012 (Lima, 2012), em particular, suscitou algum debate a nível nacional e terá contribuído para repensar o RVCC.

O estudo coordenado por Francisco Lima (2012) dava conta do impacto da INO na empregabilidade e remunerações dos adultos que haviam participado nos RVCC entre 2007 e 2011. Lima mostrou que os participantes na INO tinham mais experiência profissional do que a população com as mesmas características sociodemográficas que não havia participado, concluindo que tinham entrado mais cedo no mercado de trabalho e daí o seu menor nível de escolaridade. A participação na INO parecia ser então uma procura de reconhecimento das aprendizagens informais e não formais, consistente com o intuito de elevar a taxa de qualificação da população portuguesa. Mas o estudo de Lima revelou que o sistema de RVCC teve um impacto no mercado de trabalho, ainda que parcial. A atestá-lo estará a conclusão de que os participantes na INO inscritos em RVCC profissionais tinham melhorado a sua empregabilidade, embora na generalidade dos casos a remuneração não tenha melhorado. Note-se que uma das polémicas suscitadas pelo estudo se prende com a conclusão de que, na comparação entre os RVCC profissionais e escolares, estes obtiveram uma pior avaliação no que respeita o impacto no mercado de trabalho.

Ainda durante o período de implementação do Memorando de Entendimento sobre as Condicionalidades de Política Económica<sup>4</sup>, toda a atividade desenvolvida nos Centros Novas Oportunidades (CNO) foi suspensa incluindo os processos de RVCC. Com efeito, entre janeiro de 2013 e maio de 2014, os CNO foram substituídos pelos Centros para a Qualificação e Ensino Profissional (CQEP)<sup>5</sup>. As alterações principais dizem respeito à redução significativa do número de CNO; à faixa etária do público-alvo, que passou a abranger os jovens com mais de 15 anos; assim como ao perfil dos profissionais que o orientam. O RVCC persiste, pois, uma referência nacional no que respeita ao processo de RVCC em si.

4 Celebrado entre o Governo português e a Troika, composta pelo Fundo Monetário Internacional, a Comissão Europeia e o Banco Central Europeu, em maio de 2011 e em vigor até maio de 2014.

5 Portaria n.º 135-A/2013, de 28 de março.

## 2. METODOLOGIA

A presente investigação comportou três fases metodológicas: uma fase exploratória onde, entre outras recolhas de dados, se realizaram entrevistas exploratórias; uma fase de inquérito por questionário dirigido às organizações promotoras de voluntariado; e estudos de caso onde a técnica principal foi a realização de entrevistas a voluntários. Ao longo das várias fases o contributo do GT2<sup>6</sup> revelou-se significativo, designadamente no momento de tomada de decisão. Isto sucedeu muito em particular na escolha dos casos para entrevistas aos voluntários, isto é, na determinação dos critérios relevantes para a sua seleção, e no direcionamento da matriz de competências para as transversais em detrimento das profissionais.

Passamos assim à sua apresentação sistemática.

### I - FASE EXPLORATÓRIA

Num primeiro período da investigação, foram desenvolvidas três grandes tarefas. Em primeiro lugar realizámos entrevistas exploratórias com vários interlocutores. Trataram-se de especialistas, voluntários e representantes institucionais de órgãos que gravitam em torno do reconhecimento de competências e do voluntariado. O objetivo principal era recolher informação sobre o tema e sobre a realidade no terreno, ou seja, compreender os desafios que se colocam ao voluntariado e ao reconhecimento de competências, familiarizarmos com o vocabulário, designadamente no âmbito das competências formais e informais, e identificar atores-chave, quer a nível nacional quer europeu. Neste sentido, em abril de 2013, realizámos as entrevistas/conversas informais com: um especialista em economia da educação, um representante da Agência Nacional para a Qualificação e Ensino Profissional, um economista doutorado com tese sobre voluntariado, um ex-voluntário e formador de voluntários, um representante da Confederação Portuguesa de Voluntariado e um representante de uma organização sem fins lucrativos promotora de voluntariado.

Ao mesmo tempo, nesta fase inicial, fizemos pesquisa documental, quer de bibliografia, quer de outras referências, como documentos oficiais e informação em *websites*. E reunimos também parte desta documentação junto dos nossos entrevistados, assim como a indicação de outros entrevistados. A documentação reunida e analisada, tal como as entrevistas exploratórias, permitiram-nos assim esclarecer conceitos e desenhar o nosso inquérito por questionário.

6 O GT2 é o Grupo de Trabalho constituído quer pelas representantes do ISU quer pelas representantes das organizações parceiras, que fazem o acompanhamento da investigação, designadamente a ANQEP, o GEP-MSESS, o CNPV e a CPV.

## II - INQUÉRITO ÀS ORGANIZAÇÕES

A tarefa principal da investigação até aqui desenvolvida foi a recolha de dados primários através de um inquérito por questionário dirigido às organizações promotoras de trabalho voluntário a nível nacional para obter uma caracterização do voluntariado no que diz respeito às competências adquiridas nessa função. Tendo em conta que esta é apenas uma primeira fonte de informação e que as organizações são já muito solicitadas, preparámos um inquérito relativamente breve (com cerca de 30 perguntas) e diretivo (com apenas 2 perguntas abertas). O inquérito foi enviado por *email* através de um link para associações, delegações de associações, algumas fundações, federações e museus (que dispõem muitas vezes de um grupo de amigos que presta trabalho voluntário), entre outras estruturas sem fins lucrativos. A mensagem enviada por correio e o inquérito encontram-se em Anexo.

A estrutura do inquérito decorre do apresentado na proposta feita em março de 2013 e entretanto revista à luz da informação recolhida através das entrevistas exploratórias e da análise documental, mas também, e em grande medida, do debate e sugestões recebidas do chamado GT2. Assim, procurou-se utilizar classificações existentes consagradas, o que se concretizou na adoção do Quadro de Referência Europeu, concretamente na consideração das *8 competências chave para a aprendizagem ao longo da vida*. Para obviar o fornecimento de informação o mais rigorosa possível e permitir a comparação, pediram-se dados sempre relativos ao ano de 2012.

Perante o inquérito por questionário, reunimos bases de dados de organizações sem fins lucrativos disponíveis publicamente, embora dispersas, e pesquisámos *emails* em falta. Para além disso, também contactámos instituições oficiais que reúnem bases de dados, solicitando que reenviassem o nosso inquérito, visto não poderem facultar os contactos diretamente por constrangimentos de publicitação de dados pessoais. A tabela seguinte dá conta da diversidade do tipo de organizações a quem dirigimos o inquérito por questionário.

**TABELA 1: BASE DE AMOSTRAGEM DO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO**

<b>PEDIDO DE REENCAMINHAMENTO FEITO A INSTITUIÇÕES DE TUTELA:</b>	
1.	Associações de saúde
2.	IPSS
3.	Associações juvenis
4.	Coletividades e associações culturais
<b>EMAILS PÚBLICOS RECOLHIDOS DIRETAMENTE:</b>	
1.	Associações de animais
2.	Associações de consumidores

3.	Associações científicas
4.	Associações de desenvolvimento local
5.	Associações de família
6.	Associações de imigrantes
7.	Cáritas
8.	Associações de mulheres
9.	Associações de pais
10.	Cruz Vermelha
11.	ONG ambiente
12.	ONG para o desenvolvimento
13.	Associações de saúde
14.	Museus
15.	Bombeiros
16.	Escuteiros (amostra aleatória)

Fontes: diversas.

No dia 22 de maio de 2013 foi, assim, enviado o *link* do inquérito por correio eletrónico, tendo sido feito o despiste de *emails* inválidos, inativos ou incorretos até dia 25. Contabilizaram-se ao todo 1189 envios efetivos. Até ao encerramento do prazo de receção de respostas, no dia 5 de julho, e após um lembrete enviado no dia 22 de junho, foram recebidos 328 inquéritos válidos. Este total foi obtido após uma “limpeza” da base de dados onde se eliminaram registos vazios, duplicações, inquéritos muito incompletos, entre outras situações. Temos por conseguinte uma taxa de resposta de cerca de 28%, o que constitui um valor satisfatório nesta modalidade de administração de inquéritos.

Importa não perder de vista que se pretendeu chegar a organizações de todo o tipo e sobretudo encontrar formas de valorização de competências, procedimentos de aprendizagem novos, etc., mais do que procurar, nas organizações já conhecidas, as competências específicas do voluntariado que importa reconhecer.

### III - ESTUDOS DE CASO

Na última fase do trabalho de campo foram selecionados estudos de caso para a realização de entrevistas a voluntários e para serem eventualmente complementados com entrevistas aos responsáveis pelo voluntariado. Os recursos disponíveis e as contingências do projeto levaram a que não fossem feitas entrevistas a responsáveis, muito embora disponhamos desde o início de um guião próprio para o efeito.

Deste modo, os estudos de caso referem-se às organizações inquiridas na fase anterior do projeto, aquando do inquérito por questionário, e que foram agora selecionadas para a

nova fase metodológica, de abordagem qualitativa, conforme se expõe adiante.

O objetivo principal desta última fase de trabalho de campo era recolher informação sobre as competências adquiridas pelos voluntários durante a sua experiência de voluntariado, de modo a construirmos uma matriz de competências.

### GUIÃO DE ENTREVISTA

Neste sentido, o Guião de Entrevista semidirigida aos voluntários (ver Anexo 2) foi construído pela equipa de investigação com o auxílio, em particular, do Inquérito por Questionário já usado e de documentos de trabalho do sistema português de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências. Este guião comporta quatro partes:

**Parte I** – o envolvimento – pretende facultar uma apresentação do voluntário no seu envolvimento na organização, isto é, permite-nos saber há quanto tempo exerce voluntariado na organização, como foi recrutado, que requisitos lhe foram pedidos, como foi feita a apresentação das suas tarefas e qual a sua trajetória, quer em termos de formação quer de experiência em voluntariado; estas questões serviram de introdução mas cumprem também a função de nos permitir compreender melhor as tarefas desempenhadas, designadamente os recursos mobilizados para a sua execução.

**Parte II** – a função – onde se pede a identificação de até cinco tarefas exercidas enquanto voluntário e a sua descrição em vários termos: desde o espaço onde realiza as tarefas às alterações pessoais e outras advindas dessa experiência, passando por saber como as executa, com quem, etc.; assumiu-se, com efeito, que a descrição detalhada do trabalho voluntário nos permitirá identificar as competências adquiridas, sendo possível cotejar esta informação com aquela relativa à trajetória do indivíduo para nos assegurarmos da origem das competências, isto é, para confirmarmos que foram adquiridas ou desenvolvidas durante a experiência de voluntariado a que nos reportamos.

**Parte III** – sistema de validação de aprendizagens informais – questiona o conhecimento de sistemas de validação de aprendizagens informais e das vantagens e desvantagens que um tal sistema poderia ter; tendo em conta que um sistema desta natureza se dirige em primeiro lugar aos voluntários, não poderíamos deixar de os questionar diretamente sobre ele.

**Parte IV** – caracterização sociográfica – a terminar, porque possivelmente ao longo da entrevista se iriam obter as respostas evitando formular as perguntas, quis-se saber a atividade profissional, idade, escolaridade e situação familiar do entrevistado, de modo a termos uma perceção do seu perfil sociográfico e também identificarmos outros fatores influentes no exercício do voluntariado que pudessem ter ficado a descoberto.

## TRABALHO DE CAMPO

O trabalho de campo decorreu em dois momentos em resultado da incerteza que o projeto sofreu e em parte também da dificuldade em encontrar voluntários com o perfil procurado em determinadas áreas, assim como de algumas desistências da equipa de investigação após insistência e aparente indisponibilidade dos voluntários. A maior parte das entrevistas realizou-se nos meses de setembro a novembro de 2013 mas cerca de um terço das entrevistas foi ainda feito nos meses de fevereiro e maio de 2014.

Perante a obtenção de uma lista de 28 organizações que, aquando do inquérito por questionário, (i) haviam mostrado disponibilidade para colaborar numa fase seguinte do projeto, (ii) haviam respondido ter voluntários «regularmente», (iii) haver aquisição de competências com o trabalho voluntário e (iv) indicado inclusivamente várias competências das estabelecidas a nível europeu para a aprendizagem ao longo da vida, procedemos a uma nova seleção de modo a obter uma lista mais reduzida. Para o efeito foram, então, consideradas novas variáveis como critérios de inclusão/exclusão, sendo que se buscava sempre a maior diversidade possível. Estas variáveis foram: área de intervenção da organização promotora do voluntariado (ação social, cultura, etc.) e idade dos voluntários, género e condição perante o trabalho dos voluntários. Deste modo chegamos a uma «amostra» de 5 organizações.

Elaborámos consecutivamente uma ficha relativa à organização em causa, a partir dos dados obtidos no inquérito, para melhor preparação da abordagem a estas organizações. Importa, pois, ter presente que a seleção dos voluntários foi intermediada pela organização à qual estavam afetos os voluntários. Não consideramos, no entanto, que essa intermediação tenha feito incorrer a investigação em enviesamentos significativos para os nossos fins. Sempre que necessário foi enviado um *email* para formalizar o pedido feito por telefone, o mesmo vindo a acontecer aquando da abordagem dos voluntários.

Esclarecemos junto dos nossos interlocutores nas organizações que os entrevistados que procurávamos deveriam ser em número de 2 ou 3 e reunir características diversas, que fossem designadamente:

- voluntários regulares de execução (embora pudessem assumir outras responsabilidades na organização),
- homens e mulheres,
- pessoas que trabalham e pessoas que não estão no ativo (reformadas, estudantes, etc.),
- pessoas de todos os intervalos de idade e
- voluntárias na área da organização que nos interessa (admitindo que as organizações têm por vezes várias áreas de intervenção).

Não excluímos, portanto, os voluntários de direção, mas os contactos disponibilizados que exerciam também funções de direção não foram em número suficiente para justificar um desdobramento da entrevista que permitisse falar desse envolvimento como dirigente.

Foram feitas 18 entrevistas distribuídas pela Região Norte, Centro, Sul e Lisboa, tendo-se entendido que a distribuição destas entrevistas por áreas de intervenção configurava assim uma base de pelo menos duas entrevistas que nos asseguravam um mínimo indispensável de diversidade/complementaridade. As áreas exploradas, aqui entendidas de forma muito genérica, foram: a ação social, o desenvolvimento, o ambiente, a cultura e a saúde.

#### TRATAMENTO DAS ENTREVISTAS

Todas as entrevistas foram gravadas após consentimento dos entrevistados e anunciada a confidencialidade e anonimato das respostas. Posteriormente foram transcritas para procedermos ao seu tratamento sob auxílio do *software* MaxQda (versão 11). De notar que, em todas as entrevistas, os voluntários manifestaram interesse em conhecer os resultados da investigação, tendo a equipa de investigação se comprometido com a divulgação das sessões de difusão dos resultados, à semelhança do que sucedera com os inquiridos que responderam ao inquérito por questionário.

### 3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Passamos agora à análise dos resultados das fases principais de recolha de dados, o inquérito por questionário e os estudos de caso, para passarmos depois à apresentação da matriz de competências geradas pelo voluntariado e a uma proposta de operacionalização da mesma.

#### I - ANÁLISE DESCRITIVA DO INQUÉRITO ÀS ORGANIZAÇÕES

A descrição dos resultados será feita seguindo uma arrumação dos dados por assuntos. Os valores percentuais, nos quais se apresentam quase sempre os resultados, foram arredondados de modo a facilitar a leitura. Uma representação gráfica destes resultados pode ser encontrada no Anexo 3.

##### CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO (PERGUNTAS 2 A 7)

Cerca de 1/3 das organizações inquiridas localiza-se no Distrito de Lisboa. O Distrito com mais inquiridos em segundo lugar, o Porto, não apresenta um número tão expressivo, pois representa apenas 7% da amostra. No entanto, a amostra comporta uma grande variedade de localizações, contando com organizações de Norte a Sul, passando pelos Arquipélagos da Madeira e dos Açores, assim como do litoral ao interior do país.

A data de fundação das organizações inquiridas é referente sobretudo ao período democrático, isto é, pós-25 de abril de 1974, embora haja cerca de 22% de organizações criadas antes desta data e cerca de 6% com mais de 100 anos. O ano de fundação de 2008 é o que regista um maior número de inquiridos, isto é, cerca de 5%.

Uma grande parte da nossa amostra tem um âmbito local (44%) e só depois surgem as organizações de âmbito nacional (33%). A natureza jurídica é esmagadoramente privada (89%), embora existam quer organizações de direito público quer ainda mistas. Considerando os vários tipos de organizações, cujas ações são quase sempre diversas, a maioria (56%) assinala desenvolver ação social, seguindo-se a educação/ formação (51%) e a ação cívica (43%). De notar que esta pergunta era de resposta múltipla.

A esmagadora maioria das organizações inquiridas (86%) tem voluntários para além dos titulares dos órgãos sociais, mas nem todas reúnem condições para nos facultar informação sobre eles.

Temos, portanto, uma amostra não estatisticamente representativa mas que em diversos aspetos se aproxima do que se verifica em outros estudos.

### CARACTERIZAÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS (PERGUNTAS 8 A 12)

No que diz respeito ao número de voluntários nas organizações inquiridas, a distribuição é grande e oscila entre 1 voluntário, que cerca de 1% da amostra tem, e milhares, que aproximadamente 1% da amostra assinala também. Metade da amostra (50%) tem até 30 voluntários. O número de voluntários mais frequente é de aproximadamente 20 e 30 para cerca de 6% da amostra.

Do ponto de vista do género, as organizações inquiridas têm mais homens (total de 31411 voluntários do sexo masculino) do que mulheres (27427 voluntários do sexo feminino).

No entanto, se concebermos uma nova variável onde se considere a proporção de homens e mulheres, verificamos que há organizações só com mulheres ou com mais mulheres do que homens (50%), mais do que só com homens ou com mais homens do que mulheres (35%). E ainda que 8% das organizações com voluntários têm, tantos homens quantas mulheres, entre os voluntários e que 7% das organizações não responde à pergunta, o que geralmente se deve a não disporem destes dados.

A escolaridade destes voluntários é sobretudo de nível secundário, seguido de ensino básico, ensino superior e finalmente apenas 115 voluntários não terão qualquer escolaridade. O grupo etário que reúne um maior número de voluntários tem entre 25 e 34 anos e totaliza 19412 voluntários. Segue-se depois o grupo etário seguinte, de 35 a 54 anos, com 7606 voluntários e ainda o de 55 a 64 anos com 7467 voluntários. O grupo menos expressivo é o mais jovem, com 15-24 anos, com 2642 voluntários. Os estudantes/ bolseiros de investigação são a categoria com maior representação no universo de voluntários das organizações inquiridas (22642 voluntários), ao que se segue a população ativa (10056) e depois os reformados (4402). A categoria com menos voluntários são os que se ocupam das tarefas domésticas com 824 voluntários nas organizações inquiridas.

### ENVOLVIMENTO DOS VOLUNTÁRIOS NA ORGANIZAÇÃO (PERGUNTAS 13 A 16)

No que diz respeito ao envolvimento dos voluntários, o inquérito mostra que a maior parte (62%) colabora regularmente com a organização e, relativamente às tarefas que desempenham, elas são em primeiro lugar atividades com o público-alvo (56%), em segundo lugar atividades de divulgação (45%) e em terceiro de angariação de fundos (40%). A candidatura a projetos é a tarefa que é menos desenvolvida por voluntários nas organizações inquiridas, pois reúne apenas 18% das respostas.

O recrutamento dos voluntários destas organizações provém sobretudo de redes familiares, de amigos ou colegas (58%), sendo que outras fontes de recrutamento são minoritárias, destacando-se que a menos referida são os bancos de voluntariado (13%). A forma mais referida de seleção dos voluntários é a entrevista, para avaliação da preparação ou perfil do candidato (44%), seguindo-se a escolha de pessoas com determinada profissão ou qualificação (31%).

### FORMAÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS (PERGUNTAS 17 A 26)

Em 2012, a maioria (65%) das organizações inquiridas deu ou facultou formação aos seus voluntários, destas cerca de 34% proporcionaram formação a todos os voluntários. De entre as organizações que responderam à pergunta, 35% declararam que a formação era

certificada. A formação dos voluntários foi quer inicial quer continuada (52%). E, ainda que não de forma expressiva, predominou um volume de até 8 horas de formação (38%) e de conteúdo mais técnico (52%) do que geral, isto é, sobre o voluntariado.

A maioria das organizações inquiridas (60%) que respondeu diz que pelo menos alguns dos seus voluntários em 2012 tinham formação anterior adequada para a atividade a que se dedicaram. E cerca de 1/3 das organizações declarou que pelo menos alguns dos voluntários não tinham nem receberam formação.

Quando inquiridas sobre o acolhimento dado aos voluntários no início da sua atividade na organização, a maioria das organizações inquiridas anota que os informa das condições de colaboração (70%), das características do público ou projeto (59%) e ainda que são guiados ou supervisionados por pessoas mais experientes (57%).

O fim da colaboração, pelo contrário não é, de um modo geral, marcada por nenhum evento, embora cerca de 1/3 diga que é feito um balanço verbalmente, o que será a forma mais frequente de encerrar o processo.

#### COMPETÊNCIAS GERADAS PELO VOLUNTARIADO (PERGUNTAS 27 A 30)

Quase todas (94%) as organizações que responderam à pergunta consideram que houve aquisição de competências pelos voluntários durante a atividade de voluntariado. Por nossa indicação, esta aquisição de competências não inclui a capacitação proporcionada pela formação quando ela existiu. As competências mais apreendidas segundo a nossa amostra foram: Competências sociais e cívicas (70%); Aprender a aprender (45%); Espírito de iniciativa e empresarial (39%). Recordamos que esta classificação refere-se ao Quadro de Referência Europeu de Competências Essenciais para a aprendizagem ao Longo da Vida.

As vantagens na criação de um sistema de validação das aprendizagens informais do voluntariado mais referidas pela nossa amostra podem ser agrupadas em duas categorias, embora possa haver uma relação entre si:

- a) Promoção da qualificação e inserção no mercado de trabalho - quer porque poderá ser facilitador da inserção no mercado de trabalho dos voluntários, quer porque poderá permitir a uniformização de critérios na construção de um *curriculum vitae* base do voluntário e permitir a obtenção de um comprovativo;
- b) Promoção de voluntariado responsável e prestigiante – através da maior visibilidade social e institucional que o reconhecimento de competências trará à qualificação dos voluntários, do aumento do sentido de responsabilidade do trabalho desenvolvido e como estímulo e fonte de recrutamento para os novos voluntários.

A maior parte da amostra não sabe ou não responde à pergunta (62%), mas um maior número de organizações refere o impacto que teria no mercado de trabalho (29%) mais do que a importância simbólica (9%).

Finalmente, as desvantagens de um tal sistema podem ser distribuídas pelas seguintes categorias:

a) Afastar potenciais voluntários – quer porque haverá quem seja dissuadido com essa possibilidade de reconhecimento porque se considera que é um paradoxo formalizar o que é informal quer ainda porque o sistema poderá não ser credível;

b) Instrumentalização do voluntariado - ao ser criado um atrativo no interesse próprio e não altruísta, tal como por parte das organizações poderá haver um aproveitamento da oportunidade, por exemplo a nível financeiro, o voluntariado deixará de ser o que é;

c) Dificuldades operativas – o sistema anuncia-se burocrático ou de difícil operacionalização considerando a diversidade de organizações que acolhem voluntários e a aquisição de competências formal e informalmente.

Cerca de 47% não sabe ou não quer responder a esta pergunta. Em segundo lugar vêm as dificuldades operativas com 21%.

## II – ANÁLISE DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS AOS VOLUNTÁRIOS

Com o intuito de melhor compreendermos a base empírica usada para a construção da nossa matriz de competências, procedemos agora a uma caracterização dos voluntários entrevistados no que respeita o seu «envolvimento», as suas «tarefas» na associação onde se encontravam inseridos, a sua perceção de um «sistema de validação de aprendizagens informais», para além do seu «retrato sociográfico». Não se tratando de uma amostra em sentido estatístico (isto é, para aplicação de um inquérito por questionário), pretendeu-se que o grupo aqui em análise fosse antes de mais diverso e por isso enriquecedor para a nossa recolha de informação. Por isso, raras vezes daremos conta de números e nunca de percentagens. A evidência empírica parece mostrar-nos, em todo o caso, que em muitos aspetos o grupo de voluntários escolhido reflete tendências existentes entre os voluntários de um modo geral, como a prevalência do sexo feminino, de indivíduos mais escolarizados e com uma idade madura.

### SOCIOGRAFIA

As 18 entrevistas foram feitas a 13 mulheres e 5 homens, de idades várias (5 com até 30 anos, 6 com 31-50 anos, 7 com 51 anos ou mais) em situações familiares/ de estado civil diversas (sozinhos, em casal com e sem filhos, etc.), maioritariamente com educação superior mas também com formação ao nível do ensino secundário (13 e 4 respetivamente), em situações profissionais distintas (igualmente distribuídos por empregados, desempregados e reformados), sobretudo pertencendo à categoria profissional de «especialistas de atividades intelectuais e científicas», mas contando ainda com outras, como «técnicos e profissões de nível intermédio» e «pessoal administrativo». Estamos, em suma, perante um grupo de indivíduos com um perfil sociográfico bastante diverso.

### O ENVOLVIMENTO

Tendo optado, como critério de seleção dos voluntários, por entrevistar indivíduos com pelo menos 6 meses de voluntariado na organização, para que pudessem ter já alguma reflexividade

sobre a sua experiência, acabámos por falar com pessoas com diversas durações da sua relação com a organização. Com efeito, 6 dos entrevistados eram voluntários entre 1-2 anos, 6 entre 3 e 4 anos e os restantes 6 tinham mais de 4 anos de envolvimento na organização. Esta distribuição confere assim uma diversidade que enriquece à partida os nossos dados.

A maior parte dos entrevistados (11 em 18) chegou à organização através de redes sociais como familiares/ amigos/ colegas e os próprios membros da organização. De notar ainda que 4 dos entrevistados recorreram aos Bancos de Voluntariado para exercer esta atividade e nenhum dos voluntários por nós entrevistado tinha sido recrutado a partir do grupo-alvo. No fundo parece haver nesta «amostra» um comportamento que reflete o que se julga ser a prática recorrente onde os laços fortes entre indivíduos levam a situações de colaboração e envolvimento.

Para exercerem o voluntariado eram requeridas, à maior parte dos nossos entrevistados, algumas características, muito em particular formação, sendo de notar que 7 dos nossos entrevistados tinham de ter formação ministrada pela própria organização. Estes resultados parecem confirmar, não só estarmos perante um grupo de indivíduos com alguma preparação no voluntariado, como a formação ser uma prática cada vez mais valorizada nestes contextos. Neste mesmo sentido podem-se considerar os 9 entrevistados que afirmaram entender que não necessitam de mais formação.

A formação prévia da maior parte dos nossos entrevistados era em matérias relacionadas com o voluntariado em si e de natureza mais teórica, embora haja também um número significativo de indivíduos que assinala uma formação mista, isto é, tanto teórica como prática/ técnica. De notar que também um número significativo tinha experiência prévia de voluntariado e em áreas distintas (8 respostas) da que se encontrava aquando da entrevista.

A tomada de conhecimento de quais seriam as tarefas e de como se processaria o voluntariado foi obtida quer pela formação quer por reuniões, entre outras formas. Observa-se, no entanto, que neste grupo de entrevistados não houve recurso significativo a modalidades mais formais de comunicação, como através de documentos escritos. Estes resultados correspondem assim às práticas esperadas num contexto marcado pela informalidade.

## A FUNÇÃO

As funções ou tarefas desempenhadas pelos entrevistados são múltiplas e não necessariamente específicas da área de atividade da organização onde se encontram envolvidos, como veremos. As tarefas exercidas pelos voluntários mais referidas são:

1. Organização e catalogação de objetos/documentos
2. Coordenação de projetos/atividade
3. Inserção e organização de dados
4. Formação/aulas
5. Acompanhamento e apoio de crianças/idosos/grupos específicos

Mas a quantidade de tarefas é vasta e podem ser tão variadas como Visitas domiciliárias,

Angariação de fundos/outros recursos, Submissão de candidaturas a projetos, Diagnóstico no terreno, Guardaria/ vigilância, Apoio a profissional muito qualificado.

Quanto ao saber que os nossos entrevistados revelaram ter adquirido com a experiência concreta do voluntariado naquela organização, este serviu sobretudo para os capacitar nas áreas de:

- I. Desenvolvimento pessoal
- II. Sensibilidade interpessoal
- III. Planeamento e organização

Voltaremos a esta questão na próxima secção onde nos debruçamos sobre a matriz de competências que nos permitiu organizar desta forma os dados recolhidos.

Na prossecução da leitura transversal das entrevistas, vale a pena ainda notar que a aprendizagem durante a experiência de voluntariado tanto é feita em equipa como sozinho. Na maior parte dos casos, as dificuldades contaram sempre com a ajuda de superiores hierárquicos ou colegas mais experientes, sendo que o tipo de dificuldades sentidas mais referidas é de natureza cultural ou societal, talvez evidenciando a área em que os voluntários ficam mais vulneráveis, como sucede com o trabalho de cooperação com países em vias de desenvolvimento.

Os voluntários entrevistados assinalam ter beneficiado pessoalmente sobretudo da relação estabelecida com outros, da tomada de consciência da realidade, identificando poucos benefícios a nível profissional, embora seja importante ter aqui presente que os desempregados são apenas um terço da «amostra». Apesar disso, curiosamente, a maior parte das profissões onde entendem que a aprendizagem que tiveram poderia ser útil corresponde a profissões, designadamente na gestão de recursos humanos ou na área social. Assinalam-se também atividades semiprofissionalizadas, como «preparação, submissão e gestão de projetos europeus», ou que correspondem a atividades auxiliares para o trabalho como «trabalhar em equipa».

As «competências essenciais para a aprendizagem ao longo da vida» foram todas reconhecidas por um número elevado de entrevistados, à exceção da «competência em matemática e competências básicas em ciências e tecnologia» e «comunicação em línguas estrangeiras». Estes resultados são consistentes com as competências identificadas por nós na fase anterior, perante perguntas espontâneas, e daí também não termos considerado na nossa matriz competências desta natureza.

#### SISTEMA DE VALIDAÇÃO DE COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS PELO VOLUNTARIADO

Não nos parece surpreendente que apenas um dos nossos entrevistados tenha referido conhecer algum tipo de sistema de validação das competências adquiridas com o voluntariado. Apesar de estarmos perante um grupo com experiência e formação na área

do voluntariado, estes sistemas não são numerosos e são recentes. Significativo parece-nos que não tenham referido ainda que de forma distante o sistema de RVCC no nosso país. Com efeito, é possível que os Centros para a Qualificação e Ensino Profissional (CQEP) possam considerar como candidatos indivíduos cuja experiência principal seja a de voluntariado. Não parece haver, no entanto, sensibilização, nem por parte dos voluntários, nem por parte das instituições promotoras de RVCC, para a possibilidade de considerar os voluntários como público-alvo.

Ao perguntarmos se entende que um sistema de reconhecimento e validação de competências seria importante, a maioria dos nossos entrevistados disse encontrar interesse numa proposta desta natureza. As razões para essa valorização dividem-se entre um reconhecimento abstrato e um uso instrumental para fins de apreciação do *curriculum vitae* e procura de emprego. Quando inquiridos sobre vantagens e desvantagens de um tal sistema, as vantagens identificadas foram essencialmente de âmbito laboral e as desvantagens relativas ao desvirtuamento da natureza altruísta do voluntariado. De notar que não foram raras as respostas que mostravam alguma ambiguidade, o que nos parece confirmar que a questão não é linear e anunciar que qualquer opção que venha a ser tomada comportará sempre efeitos perversos. Vale a pena ainda registar que alguns entrevistados assinalaram que um sistema que reconhecesse e validasse competências adquiridas no voluntariado poderia levar à utilização de voluntários para suprir trabalho remunerado, causando assim tensões no seio das organizações entre profissionais e voluntários.

### III – MATRIZ DE COMPETÊNCIAS TRANSVERSAIS GERADAS PELO VOLUNTARIADO

Detemo-nos finalmente nas competências. Passamos a apresentá-las na íntegra com referência às entrevistas onde foram mencionadas. É porém de frisar que, ainda que o exercício de identificar as áreas de ação que privilegiam a aquisição de determinada competência possa levar-nos a concluir que esse é o meio propício ao seu desenvolvimento, a escassa base empírica disponível torna desde logo ilegítima essa interpretação. Temos, com efeito, em alguns casos uma base desequilibrada, pois se na área da cultura foram feitas 6 entrevistas e na da ação social 5, só contamos com 2 entrevistas na área da saúde e 2 no do ambiente (o que, com as 3 na do desenvolvimento, perfaz 18 entrevistas). A referência à área onde mais indicadores de competência se obteve serve, pois, sobretudo para consubstanciar a nossa demonstração empírica. A título ilustrativo apresentam-se excertos das entrevistas.

### Competência

Desenvolvimento pessoal

### Área privilegiada

Verificada em particular nos voluntários da área da saúde

*“...eu penso que é fundamental e depois ter sensibilidade para poder estar. Isso é muito importante, olhar, eles sentem eles são como nós, eu sinto quando uma pessoa olha para mim e está a olhar para mim meia desconfiada. Ter a capacidade de estar com eles como iguais a nós, como se fossemos eles isto vem de dentro.”* (Entrevista E9)

### Competência

Aprender a aprender

### Área privilegiada

Identificada em quase todas as entrevistas, mas especialmente na da área do desenvolvimento

*“Aprendendo com os erros, depois há alguns conflitos entre as associações, porque se nós não conhecemos pessoalmente as associações a todas, o que é natural, depois acham que estamos a querer beneficiar umas e prejudicar outras...”* (Entrevista E15)

### Competência

Espírito de inovação

### Área privilegiada

Patente nos entrevistados da área cultural

*“... restabeleceu o protocolo que tinha aqui com a escola associada (...) e demos conta que nós (...) já não eramos necessários (...) e então tivemos de pegar no projeto e virá-lo de pernas para o ar, o que é que era necessário?”* (Entrevista E8)

### Competência

Espírito de iniciativa

### Área privilegiada

Desenvolvido na área da ação social

*“... eu soube disto pelo Facebook, é daquelas coisas incríveis, e contactei com a mãe e, portanto, isto foi há dias, e vamos começar agora a fazer um acompanhamento...”* (Entrevista E7)

### Competência

Coordenação de pessoas

### Área privilegiada

Claramente desenvolvida na área da ação social

*“...além de ser eu própria também como formadora também tenho de acompanhar para ver se todas as atividades estão a ser realizadas atempadamente e tratar das substituições no caso de serem necessárias ou de alterar datas...”* (Entrevista E8)

### Competência

Sensibilidade interpessoal

### Área privilegiada

Registada em várias áreas como na ação social, no desenvolvimento ou saúde

*“Nós aprendemos é a estar e ficar atento ao que aquela pessoa precisa e.. A questão do conversar é mais um estar a conversar para que a pessoa diga o que lhe vai na alma, é esse o objetivo.”* (Entrevista E7)

### Competência

Networking

### Área privilegiada

Particularmente evidente nos entrevistados da área social e do desenvolvimento

*“Procurávamos identificar entidades formais ou não formais, ou seja players, naquelas regiões que estavam em cima da mesa...”* (Entrevista E11)

### Competência

Administrativas

### Área privilegiada

Foram identificadas sobretudo em voluntários a operar em associações de ação social

*“Eu fazia todo o tipo de ligação com a Direção a nível do apoio para enviar correspondência, através da Direção. E não só, a nível da comunicação com os sócios, das Assembleias Gerais, da quotização... eu fazia essa ligação. E depois com o atendimento telefónico a mesma coisa, era eu que dava os recados, as informações que eu não soubesse dar passava para a direção...”* (Entrevista E14)

### Competência

Planeamento e organização

### Área privilegiada

Identificadas em vários tipos de atividade, desde logo nos voluntários da área do ambiente

*“Se é uma doação cria-se uma lista para essa doação, inserimos os dados todos nessa lista, essa lista vai ser inserida num livro de tombo que contém todas as listas e que depois serão relacionadas com essa base de dados que estamos a construir, maior...”* (Entrevista E16)

### Competência

Competências básicas de TIC

### Área privilegiada

Muito desenvolvidas pelos entrevistados da área social e do ambiente

*“...acho que hoje em dia toda a gente sabe mexer no email mas quanto mais se utiliza, mais se aprende, a nível dos anexos, do encaminhamento, etc.”* (Entrevista E14)

### Competência

Negociação

### Área privilegiada

Pouco testemunhada mas ainda assim assinalável em entrevistas da área do desenvolvimento e social

*“Foi preciso negociar com os ciganos porque eles tinham umas missas às terças feiras tínhamos então que estabelecer assim um contrato com eles, pronto desde que frequentem a escola 3 vezes por semana uns 4 vezes por semana outros, consoante estavam no primeiro ciclo ou no segundo ciclo...”* (Entrevista E8)

### Competência

Trabalho em equipa

### Área privilegiada

Verificada por exemplo nos entrevistados de organizações de desenvolvimento

*“...passou sobretudo por conseguir que os parceiros ficassem, ou seja, o irem visitar o projeto, nós começámos a assumir aqui um contacto mensal de passagem do que é que se tinha feito, que atividades se tinham realizado, haver um conhecimento grande por parte do estado do que é que estávamos a fazer, pegar nos técnicos responsáveis por esta área e levá-los connosco quando íamos visitar as escolinhas para eles terem consciência no terreno do que é que era feito, de haver um reconhecimento das dificuldades, portanto colocá-los aqui um bocadinho ao nosso lado.”* (Entrevista E12)

### Competência

Comunicação

### Área privilegiada

Sobretudo notada nas entrevistas da área da cultura

*“Esta exposição é diferente das outras. Enquanto que, nas outras, as obras, os quadros estão quietinhos e as pessoas passam e olham, nesta os visitantes são convidados a intervir e a interagir com as obras de arte. A sua tarefa é estar junto da obra e explicar às pessoas como é que elas podem tirar o máximo partido da obra e como podem interagir com a obra.”* (Entrevista E1)

Considerando, então, a dispersão de 13 competências, pudemos agrupá-las e fazer surgir assim 5 grupos:

- a) competências pessoais (desenvolvimento pessoal, aprender a aprender)
- b) competências de liderança (espírito de inovação, espírito de iniciativa, coordenação de pessoas)
- c) competências relacionais (sensibilidade interpessoal, *networking*)
- d) competências técnicas (administrativas, planeamento e organização, competências básicas de TIC)
- e) competências interpessoais (negociação, trabalho em equipa, comunicação).

Finalmente, destes grupos, podemos vislumbrar duas grandes áreas, que se perspetivam pela existência de grupos de competências que se aproximam por se centrarem no indivíduo ou no trabalho. Com base na nossa recolha empírica, discutida e confrontada com outras propostas, a nossa matriz de apoio à certificação de competências geradas pelo voluntariado é então composta por duas grandes áreas: a individual e a auxiliar para o trabalho. A próxima Figura sintetiza esta matriz.

**FIGURA 1 : MATRIZ DE COMPETÊNCIAS TRANSVERSAIS**

Área individual	Grupo de competências pessoais	Desenvolvimento pessoal Aprender a aprender
	Grupo de competências de liderança	Espírito de inovação Espírito de iniciativa Coordenação de pessoas
	Grupo de competências relacionais	Sensibilidade interpessoal <i>Networking</i>
Área auxiliar para o trabalho	Grupo de competências técnicas	Administrativas Planeamento e organização Competências básicas de TIC
	Grupo de competências interpessoais	Negociação Trabalho em equipa Comunicação

De notar que algumas outras competências, de carácter mais técnico e relacionado com as atividades de voluntariado que absorviam as organizações em causa, sobressaíram claramente das entrevistas. Três competências puderam, assim, ainda ser nomeadas: a gestão de segurança, o prestar cuidados a terceiros e a sensibilidade a expressões culturais e artísticas. No entanto, por serem em menor número e por as competências transversais se terem imposto numa diversidade que nos obrigou a um esforço de sistematização maior, entendemos, após discussão também com o GT2, que a análise destas competências técnicas, próximas do que poderão ser competências efetivamente profissionais geradas pelo voluntariado, deverá ser relegada para um próximo projeto de matriz.

De seguida apresentamos a matriz com as definições e respetivos descritores da matriz.

**Área individual – diz respeito a grupos de competências que se reportam antes de mais ao indivíduo**

**Competências pessoais – relativas à própria pessoa**

**1. Desenvolvimento pessoal** - Capacidade de desenvolver as suas qualidades como indivíduo em interação

- a) Ganhar autoconhecimento e preparação pessoal para lidar com novos desafios
- b) Manter o autodomínio e enfrentar os problemas
- c) Manter o estilo de trabalho consistente mesmo quando cansado, face a prazos, etc.
- d) Ajustar o seu comportamento para lidar com outros e/ou se adaptar ao contexto
- e) Desenvolver resiliência (i.e. capacidade de superar e/ou recuperar de adversidades)
- f) Desenvolver tolerância e/ou humildade

**2. Aprender a aprender** - Capacidade de adotar atitude de aprendizagem permanente

- a) Ser capaz de iniciar e/ou prosseguir aprendizagem de forma autónoma com base na sua experiência ou de outros
- b) Ter consciência do seu método de aprendizagem e das suas necessidades de aprendizagem
- c) Reconhecer o mérito de diferentes abordagens ao trabalho e utilizá-los
- d) Rever as suas ações e as de outros para aprender com os seus sucessos e erros

**Competências de liderança – relativas ao comando de atividades, processos ou pessoas**

**3. Espírito de inovação** - Capacidade de participar na e de promover a mudança

- a) Trabalhar para desenvolver novas abordagens e/ou competências
- b) Demonstrar um nível de curiosidade que se traduz em novas abordagens
- c) Mostrar interesse em aprender novos métodos, procedimentos, etc.
- d) Transformar a adversidade em oportunidades de melhoria/ inovação

**4. Espírito de iniciativa** - Capacidade de iniciar atividades

- a) Fazer mais do que é requerido pela função que lhe foi atribuída

- b) Questionar procedimentos estabelecidos, sugerindo alternativas
- c) Experimentar novas ideias após considerar os factos envolvidos e possíveis consequências
- d) Procurar e/ou aceitar responsabilidades acrescidas
- e) Ser capaz de passar das ideias aos atos

**5. Coordenação de pessoas** - Capacidade de promover e gerir atividades que envolvam outros

- a) Orientar e coordenar voluntários, projetos, atividades da organização de voluntariado
- b) Estipular objetivos e tarefas e estimular o seu cumprimento
- c) Servir como modelo, demonstrando compromisso e empenho
- d) Assumir responsabilidade pelo que corre mal no grupo, em relação a si e a outros
- e) Assegurar que todos os membros do grupo têm oportunidade de contribuir para o trabalho a desenvolver

**Competências relacionais – relativas à interação com outros**

**6. Sensibilidade interpessoal** - Capacidade de interagir convenientemente

- a) Demonstrar ter sensibilidade a diferentes grupos culturais
- b) Contribuir para desenvolver capacidades interpessoais e cívicas noutras pessoas
- c) Compreender os pontos fortes e limitações dos outros
- d) Estabelecer relações tendo em atenção as características do contexto
- e) Ter e demonstrar disponibilidade (de tempo, de presença, para ouvir, etc.)

**7. Networking** - Capacidade de criar novos laços sociais

- a) Gerir e/ou utilizar redes de contactos, dentro e fora da organização
- b) Procurar melhorar o relacionamento com pessoas-chave, para atingir determinados objetivos

- c) Despende tempo para conhecer os interesses de outras pessoas
- d) Conversar facilmente com outras pessoas com o objetivo de iniciar um relacionamento

### **Área auxiliar para o trabalho - diz respeito a saberes transversais que contribuem para o trabalho**

#### **Competências técnicas – relativas a saberes específicos**

#### **8. Administrativas** - Capacidade de executar tarefas básicas auxiliares para o trabalho a título individual

- a) Executar tarefas de atendimento telefónico e/ou presencial
- b) Verificar a informação relativa e os resultados do seu trabalho
- c) Monitorizar os detalhes e a qualidade do seu trabalho e de outros
- d) Estabelecer os contactos necessários à(s) tarefa(s) distribuídas
- e) Manter os elementos-chave informados do andamento dos projetos e/ou outros assuntos

#### **9. Planeamento e organização** - Capacidade de programar o trabalho

- a) Planear e organizar as suas atividades ou de outros
- b) Pesquisar e reunir informação atempada para outros
- c) Demonstrar compreender as implicações organizacionais dos acontecimentos
- d) Capacidade de arquivar informação de modo a torná-la disponível quando necessária
- e) Capacidade de priorizar tarefas

#### **10. Competências básicas de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)** - Capacidade de utilizar o computador e outras TIC na ótica do utilizador

- a) Ser capaz de executar fórmulas, modelos, gráficos
- b) Dominar operações simples com *software* de processamento de texto e folhas de cálculo

- c) Usar a Internet para pesquisa, comunicação e divulgação
- d) Ser capaz de se dedicar à exploração das potencialidades das TIC

### **Competências interpessoais – relativas ao trabalho com outros**

#### **11. Negociação** - Capacidade de estabelecer compromissos entre interesses divergentes

- a) Estar disposto a ceder em alguns aspetos e ser firme noutros
- b) Responder a perspetivas opostas de uma maneira não defensiva
- c) Apresentar diferentes argumentos para persuadir ou defender uma posição
- d) Antecipar-se e preparar-se para a reação das pessoas com quem deverá trabalhar
- e) Procurar encontrar áreas de compromisso, mesmo ao trabalhar com indivíduos conflituosos
- f) Confrontar o assunto e não a pessoa
- g) Encarar preocupações e/ou discordâncias como problemas a resolver

#### **12. Trabalho em equipa** - Capacidade de desenvolver uma atividade com outros em proveito do grupo

- a) Falar com os outros acerca dos problemas, proporcionando concentração nos mesmos
- b) Partilhar autoridade e responsabilidade, de modo a envolver o todo
- c) Contribuir para a atribuição das tarefas da forma mais justa e equitativa possível
- d) Expressar a sua opinião e respeitar a opinião dos outros
- e) Utilizar diplomacia e tato quando trabalha com outros

#### **13. Comunicação** - Capacidade de transmissão de informação ao recetor

- a) Fazer apresentações orais/falar em público

- b) Elaborar relatórios e ou preparar textos
- c) Formular e expressar os seus argumentos de forma adequada ao contexto e ao(s) interlocutor(es) por via escrita ou oral
- d) Selecionar o meio de comunicação adequado ao público-alvo
- e) Fazer uso das regras específicas da comunicação

#### IV - OPERACIONALIZAÇÃO

Apresenta-se por último uma proposta de operacionalização da matriz de competências transversais geradas pelo voluntariado à qual se dá um nome provisório. Esta define o objetivo principal, os intervenientes, os requisitos, as etapas e os custos. Ainda que na sua base tenha estado inclusivamente uma pesquisa de sistemas de reconhecimento de competências noutros domínios e contextos, uma efetiva aplicação desta matriz requer ainda um trabalho aturado onde sejam consideradas questões como os formulários a usar ou os critérios de admissão das entidades avaliadoras. Nesse sentido, perspetiva-se que um próximo projeto possa dar resposta a essas questões.

##### DESIGNAÇÃO

Sistema de validação e reconhecimento de competências transversais geradas pelo voluntariado (REC.VOLUNTAS)

##### O QUE É

O REC.VOLUNTAS é uma experiência piloto planeada para um período de 1 ano durante o qual se pretende implementar a matriz de competências transversais geradas pelo voluntariado resultante do projeto desenvolvido pelo SOCIUS-ISEG-UL a pedido do ISU, coparticipado pelo POAT/FSE, e em colaboração com as organizações que acompanharam o projeto *As Competências Profissionais Geradas pelo Voluntariado (2013-2014)*, a saber: ANQEP, CNPV, CPV, GEP-MSESS.

##### OBJETIVO

O REC.VOLUNTAS visa facilitar o reconhecimento de competências transversais geradas pelo voluntariado perante terceiros, através de um processo de adesão voluntária dos “voluntários ativos” a um processo de «blind review», legitimado pelas organizações do setor voluntário e outras, garantindo assim isenção e rigor no processo de avaliação.

##### INTERVENIENTES

- voluntário candidato (VC)
- entidade independente avaliadora (EIA)
- entidade gestora (EG)
- organização promotora do voluntariado (OPV)

## REQUISITOS

Os VC têm de ser ativos, isto é, ter uma experiência regular de voluntariado, podendo ou não ter formação; essa experiência pode estar a decorrer ou ter sido concluída há 1 ano no máximo; a experiência a reconhecer deve perfazer pelo menos 480 horas, ou seja, o equivalente a três meses de experiência em voluntariado a tempo inteiro.

As EIA devem estar registadas numa base pública. Trata-se, então, de uma plataforma composta por organizações da sociedade civil ou públicas que, tendo aprovado a matriz, contribuirão para a dignificação e execução do REC.VOLUNTAS. As EIA delegarão num seu representante, de preferência com ampla experiência de voluntariado, a tarefa de avaliação.

A EG não pode ser uma OPV mas uma entidade com autoridade na matéria. Cabe-lhe assegurar a disponibilização da informação necessária a todo o processo, responsabilizando-se pela gestão do mesmo, incluindo o anonimato das pessoas e organizações envolvidas (o candidato não sabe quem é a EIA nem vice-versa) e o acautelar de compatibilidades (a EG assegura que a EIA não será a organização na qual é feito o voluntariado, assim como descarta EIA com quem o candidato manifeste, justificadamente, ter incompatibilidade).

A OPV anuncia publicamente a sua adesão ao REC.VOLUNTAS quer para dignificar o REC.VOLUNTAS, quer para informação dos potenciais VC interessados.

## ETAPAS

Primeiro, o candidato preenche um formulário, a disponibilizar pela Internet, no qual, por um lado, identifica as atividades e períodos em que as desenvolveu em uma ou mais OPV, por outro lado, descreve a experiência que tem para cada competência (em 150 palavras no máximo), tendo de facultar evidências por meio de documentos (declarações, fotografias, programas, etc.) que anexará ao seu pedido.

Segundo, a(s) OPV, a pedido do VC, enviará(ão) uma declaração para a EG na qual conste a identificação do candidato e a atestação do período de voluntariado por cada atividade identificada pelo voluntário.

Terceiro, após receção do formulário do VC e da declaração da OPV, a EG seleciona aleatoriamente a EIA e envia o dossier de forma anónima no período de 15 dias desde a receção da candidatura completa.

Quarto, a EIA avalia a candidatura e justifica o seu resultado (numa declaração com 500 palavras no máximo) com base na matriz, no período máximo de 2 meses.

## CUSTOS

Nesta fase de experiência piloto que poderá ter a duração de 1 ano e num setor que se chama voluntário, o REC.VOLUNTAS será desenvolvido de forma voluntária e sem

quaisquer custos. No futuro, para assegurar despesas de gestão e regular a procura, poderá ser previsto um valor simbólico que será custeado pelo VC.

#### AVALIAÇÃO

A EIA deverá emitir uma declaração com o “reconhecimento total da matriz de competências transversais geradas pelo voluntariado”, quando concluir que, pelo menos, metade dos descritores de cada competência forem assinalados. Em todos os outros casos, a partir do momento em que haja sinalização de, pelo menos, um descritor, remetem para uma classificação de “reconhecimento parcial da matriz de competências transversais geradas pelo voluntariado”. Parecendo à partida que esta segunda hipótese será inútil, pretende-se, no entanto, permitir a maior abrangência possível de casos pois, mesmo não desejando ter um reconhecimento completo da matriz, admite-se que haja interesse em ver apenas uma competência, por exemplo, reconhecida. Assim, todos os resultados da classificação serão públicos.

#### CERTIFICAÇÃO

O REC.VOLUNTAS não pretende ser uma certificação, dar origem a um diploma ou outro documento que ateste aquisição de conhecimentos, embora seja de admitir que a EG possa emitir uma declaração em papel que ateste do resultado positivo da submissão ao REC.VOLUNTAS.

## CONCLUSÃO

Em jeito de conclusão, gostaríamos de sublinhar algumas ideias fundamentais que foram transparecendo ao longo de todo o processo e chamar a atenção para alguns aspetos que poderão orientar em trabalho futuro.

Quando iniciámos este projeto tínhamos como objetivo, tal como referido no Termo de Referência recebido: “*contribuir para a certificação das competências profissionais do voluntariado em Portugal através da identificação de competências profissionais conferidas pelo exercício da atividade de voluntariado em Portugal e do fortalecimento do reconhecimento da importância do voluntariado para a economia e desenvolvimento profissional em Portugal*”. No entanto, a aproximação ao terreno e o debate desenvolvido com o chamado GT2<sup>7</sup>, que fez um acompanhamento regular do progresso da investigação, redirecionaram o objetivo principal para a criação de uma matriz de validação e reconhecimento de competências transversais geradas pelo voluntariado.

O principal resultado deste projeto de investigação é, deste modo, a criação de uma matriz de competências transversais geradas pelo voluntariado que, estamos em crer, poderá ser operacionalizada pela própria comunidade de organizações promotoras de voluntariado pelo menos numa fase piloto. Procura-se contribuir, não só para a valorização do trabalho voluntário, como para a criação de oportunidades de utilização prática das competências resultantes de aprendizagens informais. Tratar-se-ia de um regime voluntário que poderá ser útil a muitos voluntários, assim como facilitador do recrutamento de muitas empresas e outras organizações laborais. Não se pretende prejudicar o espírito generoso e desinteressado do voluntariado, que só recorrerá a este sistema se tiver interesse nisso, nem de resto pôr em causa o sistema de reconhecimento, validação e certificação de competências desenvolvido pelo sistema português de RVCC, que cumpre a sua missão para competências de natureza educativa e profissional.

A nossa matriz organiza sobretudo o que podemos chamar de *soft skills* ou competências transversais. Com efeito, na fase exploratória, vários entrevistados identificaram um défice de reconhecimento do voluntariado de um modo geral e das aprendizagens que se fazem enquanto voluntário em particular, sendo que este é um contexto especialmente

---

<sup>7</sup> Relembrando, o GT2 foi composto por representantes do Instituto de Solidariedade e Cooperação Universitária, da Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, da Comissão Nacional para a Promoção do Voluntariado, da Confederação Portuguesa do Voluntariado e do Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.

propício ao desenvolvimento do indivíduo enquanto pessoa e na sua relação com os outros. Os resultados do inquérito às organizações apontaram também para um consenso sobre a aquisição de competências, sobretudo de natureza social e cívica, se se considerar o quadro de referência europeu. Daqui depreendemos que as competências técnicas que emergiram em pequeno número das entrevistas a voluntários, quer pela sua heterogeneidade, quer pela complexidade inerente a cada uma, constitui um grupo a explorar no futuro.

Neste projeto comprovou-se que o voluntariado é um “*instrumento de capacitação e qualificação profissional*”, ou seja, um terreno propício ao desenvolvimento de capacidades humanas. Se a montante conta já com oferta formativa relevante, não tem a jusante um sistema de validação formal. Um sistema com o intuito de reconhecer o saber efetivamente desenvolvido parece, pois, útil num contexto onde o próprio mercado de trabalho parece reclamar um mecanismo de recrutamento que permita ir além de uma análise do *curriculum vitae* ou de cartas de recomendação.

Procurou-se também recolher informação de outras experiências europeias. Neste sentido, a tendência parece ser para uma recente e produtiva criação de mecanismos que viabilizem um reconhecimento mais objetivo e neutro de competências geradas pelo voluntariado, de resto seguindo as orientações europeias neste âmbito. Estamos por isso em crer que, mais tarde ou mais cedo, o desafio que se colocará será o de fazer convergir os diversos sistemas.

O objetivo perseguido pelo ISU enquadra-se, portanto, numa tendência atual dos países desenvolvidos ocidentais em valorizarem o trabalho voluntário, capitalizando a experiência tida num acesso mais rápido ao mercado de trabalho. Resta saber como este reagirá.

## BIBLIOGRAFIA CITADA

- Anderson, Pauline e Green, Pat** (2012), “Beyond CV building: the communal benefits of student volunteering”, *Voluntary Sector Review*, 3(2), pp.247-256.
- Aníbal, Alexandra** (2013), “A singularidade do sistema nacional de reconhecimento, validação e certificação de competências: génese, caracterização, situação atual e pistas para o futuro”, CIES e-Working Paper n.º 149/2013 - [https://repositorio.iscte.pt/bitstream/10071/5005/1/CIES\\_WP149\\_Alexandra%20Anibal.pdf](https://repositorio.iscte.pt/bitstream/10071/5005/1/CIES_WP149_Alexandra%20Anibal.pdf) (acedido a 17.02.2014).
- Bickel, J.F. e Lalive d’Espinay, C.** (2001), “L’evolution de la participation aux associations volontaires: une comparaison de deux cohorts”, *Swiss Journal of Sociology*, 27(1).
- CEDEFOP** (2009), *European Guidelines for Validating non-Formal and Informal Learning*, Luxembourg: Office of Official Publications of the European Communities.
- CES** (2013), *Voluntariado em Portugal*, s.l.: Fundação Eugénio de Almeida.
- Clary, E. et al.** (1998), “Understanding and assessing the motivation of volunteers: a functional approach”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), pp. 1516–1530.
- Comissão Europeia** (2007), *Competências Essenciais para a Aprendizagem ao Longo da Vida – Quadro de Referência Europeu*, Bruxelas: DGEC-CE.
- Cravens, Jayne** (2014), *Internet-mediateds Volunteering in the EU – Its History, Prevalence, and Approaches and How it Relates to Employability and Social Inclusion*, Luxembourg: European Union.
- Delicado, Ana, Almeida, Ana Nunes e Ferrão, João** (2002), *Caracterização do Voluntariado em Portugal*, Lisboa: Comissão Nacional para o Ano Internacional do Voluntariado. European Values Survey, 2008.
- Franco, R. C. et al.** (2005), *O Setor Não Lucrativo Português numa Perspetiva Comparada*, Universidade Católica Portuguesa-Johns Hopkins University.
- Gomes, Maria do Carmo (coord.)** (2006), *Referencial de Competências-Chave para a Educação e Formação de Adultos – Nível Secundário*, DGFV-ME, in Internet: <http://www.catalogo.anqep.gov.pt/boDocumentos/getDocumentos/145> (acedido a 17.02.2014).
- Granovetter, Mark** (1983), “The strenght of weak ties: a network theory revisited”, *Sociological Theory*, 1, pp.201-233.
- INE** (2011), *Conta Satélite das Instituições Sem Fim Lucrativo – 2006*, Destaque, 7 de julho. INE (2013), *Inquérito ao Trabalho Voluntário 2012*, Destaque, 18 de abril.
- Laville, J.-L. e Sainsaulieu, R.** (1997), *Sociologie de l’Association – Des Organisations à l’Epreuve du Changement Social*, Paris: Desclée de Brouwer.
- Lima, Francisco** (2012), *Os Processos de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências e o Desempenho no Mercado de Trabalho*, IST.

- Low, Natalie et al.** (2008), *Helping Out - A National Survey of Volunteering and Charitable Giving*, London: National Centre for Social Research & Institute for Volunteering Research.
- McCloughan, P. et al.** (2011), *Second European Quality of Life Survey: Participants in Volunteering and Unpaid Work*, Dublin: Eurofound.
- Otero, M. S., McCoshan, A., & Junge, K.** (2005), “European inventory on validation of non-formal and informal learning”, A Final Report to DG Education & Culture of the European Commission, ECOTEC Research and Consulting Limited, Birmingham.
- Paine, Angela Ellis et al.** (2013), “Does volunteering improve employability? Insights from the British Household Panel Survey and beyond”, *Voluntary Sector Review*, 9(4), pp.355-376.
- Parente, Cristina** (2008), *Competências – Formar e Gerir Pessoas*, Porto: Afrontamento.
- Pires, A. L.** (2004) “O reconhecimento e a validação das aprendizagens dos adultos: contributos para a reflexão educativa”, *Revista Trajetos*, 4, ISCTE.
- Putnam, Robert** (1994), *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*, Princeton University Press.
- Rego, Raquel** (2010), *Dirigeants Associatifs: Engagement et Professionnalisation*, Paris: l’Harmattan.
- Sá-Chaves, Idália** (2005), *Os Portfolio Reflexivos (Também) Trazem Gente Dentro*, Porto: Porto Editora.
- Santos, Maria João** (2008), *ABC do Voluntariado Empresarial*, RSE-Portugal/ACEP/AIP/SOCIUS-ISEG.
- Sardinha, Boguslawa** (2011), *The Economics of the Volunteering Decision*, Dissertação de Doutoramento em Economia, Universidade de Évora.
- Shields, P. O.** (2009), “Young adult volunteers: Recruitment appeals and other marketing considerations”, *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 21(2), pp.139-159.
- Simonet, Maud** (2010) *Le Travail Bénévole : Engagement Citoyen ou Travail Gratuit?*, Paris: La Dispute.
- Taylor, Rebecca F.** (2004), “Extending conceptual boundaries: work, voluntary work and employment”, *Work, Employment and Society*, 18(1), pp. 29-49.
- Williamson H. e Hoskins, B.** (2005). “Charting the landscape of European youth voluntary activities”, Estrasburgo: Conselho da Europa.



## ANEXO 1 – INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO

Exmo(a)s. Sr(a)s.,

Na sequência de um primeiro contacto e no âmbito do projeto Competências Geradas pelo Voluntariado, encomendado pelo Instituto de Solidariedade e Cooperação Universitária (ISU), no quadro do Programa Operacional de Assistência Técnica e cofinanciado pelo Fundo Social Europeu (POAT/ FSE referência n.º 000650402012), ao Centro de Investigação em Sociologia Económica e das Organizações (SOCIUS) do ISEG-Universidade de Lisboa, agradecemos que façam chegar às organizações vossas associadas a mensagem em baixo.

Com os nossos melhores cumprimentos,

A equipa de investigação

Exmo(a)s. Sr(a)s.,

No âmbito do projeto Competências Geradas pelo Voluntariado, encomendado pelo Instituto de Solidariedade e Cooperação Universitária (ISU), no quadro do Programa Operacional de Assistência Técnica e cofinanciado pelo Fundo Social Europeu (POAT/ FSE referência n.º 000650402012), ao Centro de Investigação em Sociologia Económica e das Organizações (SOCIUS) do ISEG-Universidade de Lisboa, estamos a realizar um inquérito por questionário a organizações sem fins lucrativos com voluntários, quer nos órgãos sociais, quer noutras funções.

O objetivo principal deste questionário é conhecer as várias formas pelas quais são adquiridos saberes pelos voluntários nestas organizações. Neste sentido, a vossa colaboração é fundamental para obtermos um retrato abrangente e fiável.

Os dados são confidenciais e serão difundidos apenas de forma agregada, garantindo-se assim o anonimato as organizações inquiridas.

O preenchimento do questionário leva cerca de 10 minutos e deve ser feito até ao dia 30 de junho de 2013.

Este questionário dirige-se a todas as organizações sem fins lucrativos de base (excluindo portanto uniões, federações e confederações) e pode ser reenviado para outras organizações do mesmo tipo. Pedimos por isso desculpa pela eventual duplicação de envios.

Para qualquer dúvida sobre o projeto ou sobre o questionário, por favor não hesitem em contactar a investigadora coordenadora, Raquel Rego, através:

- do telefone 213922795,
- do email [raquelrego@iseg.utl.pt](mailto:raquelrego@iseg.utl.pt),
- da morada postal SOCIUS-ISEG, Rua Miguel Lupi, 20 1249-078 Lisboa.

Estamos em crer que este projeto é também do vosso interesse pelo que dar-vos-emos conta, no final deste ano, das sessões de divulgação dos resultados do projeto, previstas para janeiro de 2013 em diversos Distritos do país.

Muito obrigada pela vossa colaboração!

Para responder ao questionário, basta clicar neste link:

[SurveyLink]

## Competências Geradas pelo Voluntariado

### 1. Apresentação

O presente questionário enquadra-se no estudo Validação de Competências Geradas pelo Voluntariado, encomendado ao SOCIUS-ISEG pelo ISU e co-financiado pelo POAT/ FSE (referência n.º 000650402012). Os dados são confidenciais e serão difundidos apenas de forma agregada, garantindo-se assim o anonimato das organizações inquiridas.

Lembramos-lhe que não existem respostas certas ou erradas e que pretendemos somente conhecer a realidade da sua organização.

O prazo limite para responder ao questionário é até 30 de Junho de 2013.

Para qualquer dúvida sobre o projecto ou sobre o questionário, por favor não hesite em contactar a investigadora coordenadora do projecto, Raquel Rego, através:

•do telefone 213 922 795,

•do email raquelrego@iseg.utl.pt,

•da morada SOCIUS-ISEG, R. Miguel Lupi, 20 1249-078 Lisboa.

Muito obrigada pela sua colaboração!

[Avançar »](#)

### 2. Glossário breve

#### APRENDIZAGENS INFORMAIS

Todas as que decorrem das actividades da vida quotidiana, relacionadas com o trabalho, a família ou o lazer, que não são estruturadas (em termos de objectivos, duração, etc.) nem conduzem a um qualquer tipo de certificação/ diploma/ título; podem ser intencionais mas, na maior parte dos casos, não o são.

#### COMPETÊNCIAS

Todas as capacidades para mobilizar e usar recursos, quer através da prática, quer através da apreensão de conhecimentos teórico-práticos ou estritamente teóricos, que podem dar origem ou não a uma certificação/ diploma/ título.

#### FORMAÇÃO

Processo de aquisição de saberes (saberes práticos, teórico-práticos ou estritamente teóricos), minimamente estruturado, que pode corresponder à obtenção final de uma certificação/ diploma/ título reconhecido pelas instituições públicas e/ou privadas. Habitualmente este processo traduz-se na existência de um curso com equivalência em níveis de qualificação.

#### PÚBLICO ALVO

Pessoas beneficiárias a quem se dirige a acção da organização, podendo ser os próprios membros da organização, ou elementos de uma comunidade externa.

#### VOLUNTÁRIO

Indivíduo que de forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar acções de voluntariado no âmbito de uma organização promotora. Estas acções podem ser de direcção, quando assumem funções nos órgãos sociais, ou de execução, sempre que se aplique outro envolvimento.

[« Recuar](#)

[Avançar »](#)

### 3. Caracterização da organização

#### 1. Sigla e nome por extenso

## 2. Localização da sede

Concelho

Distrito

## 3. Ano de fundação

## 4. Âmbito geográfico

- Nacional
- Regional
- Local
- Internacional
- Outra - qual?

## 5. Natureza jurídica

- Privada
- Pública
- Mista

## 6. Principal área de actividade (TODAS AS RESPOSTAS QUE SE APLICAM)

- Acção cívica
- Acção social
- Ciência
- Cultura
- Cooperação para o desenvolvimento
- Defesa do consumidor
- Defesa do ambiente/ animais
- Defesa de minorias
- Defesa do património
- Desporto
- Educação/ formação
- Justiça/ direitos humanos
- Saúde
- Outra - qual?

## 7. Para além dos titulares dos órgãos sociais, em 2012, existiram outros voluntários?

- Sim  Não

#### 4. Sociodemografia dos voluntários

**ATENÇÃO:** As perguntas desta página excluem o voluntariado de direcção, ou seja, o desempenho voluntário de funções nos órgãos sociais da organização.

##### 8. Número aproximado de voluntários, em 2012

##### 9. Número aproximado de voluntários, em 2012, por sexo

Masculino

Feminino

##### 10. Número aproximado de voluntários, em 2012, por nível de qualificação mais elevado que obteve ou frequentou

Não sabem ler/ escrever

1.º/2.º ciclo do ensino básico (escola primária/ ciclo)

3.º ciclo do ensino básico (9.º ano)

Ensino secundário

Até licenciatura

Mestrado/ doutoramento/ outro

##### 11. Número aproximado de voluntários, em 2012, por intervalo de idade

Até aos 18 anos

Dos 19 aos 35 anos

Dos 36 aos 55 anos

Dos 56 aos 75 anos

76 anos ou mais

##### 12. Número aproximado de voluntários, em 2012, segundo a condição perante o trabalho

Activos

Desempregados/ à procura do 1.º emprego

Domésticos/ ocupam-se das tarefas do lar

Estudantes/ bolsseiros de investigação

Reformados

« Recuar

Avançar »

## 5. Envolvimento dos voluntários

**ATENÇÃO:** As perguntas desta página excluem o voluntariado de direcção, ou seja, o desempenho voluntário de funções nos órgãos sociais da organização.

### 13. Caracterização dos voluntários, em 2012, por frequência da sua colaboração (TODAS AS RESPOSTAS QUE SE APLICAM)

- Esporádica (voluntários de vez em quando)
- Sazonal (voluntários em períodos específicos do ano)
- Frequente (voluntários regularmente)
- Outra - qual?

### 14. Tarefas desempenhadas por voluntários em 2012 (TODAS AS RESPOSTAS QUE SE APLICAM)

- Gestão da organização
- Tarefas administrativas
- Angariação de fundos
- Candidaturas a projectos
- Divulgação de actividades
- Formação
- Prestação de serviços a público alvo
- Outra - qual?

### 15. De onde são recrutados os voluntários? (TODAS AS RESPOSTAS QUE SE APLICAM)

- Membros da organização
- Familiares/ amigos/ colegas
- Escolas/ faculdades
- Empresas/ organizações
- No seio do público alvo
- Anúncios/ campanhas
- Bancos de voluntariado

Outra - qual?

**16. Como são seleccionados os voluntários?**

**(TODAS AS RESPOSTAS QUE SE APLICAM)**

- Qualquer pessoa que se dirija à organização é aceite
- Por recomendação de membro/ amigo/ especialista
- Há uma entrevista para avaliar a preparação/ perfil
- São escolhidas pessoas com determinadas qualificações/ profissões
- Outra - qual?

**6. Formação proporcionada pela organização**

**ATENÇÃO:** As perguntas desta página excluem o voluntariado de direcção, ou seja, o desempenho voluntário de funções nos órgãos sociais da organização.

**17. A organização deu ou proporcionou formação aos seus voluntários, em 2012?**

- Sim, a todos
- Sim, a mais de metade
- Sim, a cerca de metade
- Sim, a menos de metade
- Não, a nenhum

**7. Formação dos voluntários** *Hidden*

**ATENÇÃO:** As perguntas desta página excluem o voluntariado de direcção, ou seja, o desempenho voluntário de funções nos órgãos sociais da organização.

**18. A formação recebida pelos voluntários era acreditada pela DGERT (Direcção Geral do Emprego e Relações de Trabalho), em 2012?**

- Sim  Não

**19. A formação proporcionada a voluntários, em 2012, era de que natureza?**

- Inicial
- Continuada
- Ambas

**20. Qual o número de horas mais frequente da formação recebida pelos voluntários, em 2012?**

- Até 8 horas
- De 9 a 30 horas
- Mais de 31 horas

**21. Sobre que conteúdos era a formação recebida pelos voluntários, em 2012?  
(TODAS AS QUE SE APLICAM)**

- Voluntariado (direitos, deveres, legislação, etc.)
- Técnica (sobre a área de intervenção do voluntário, o público alvo, etc.)
- Outra - qual?

## 8. Preparação dos voluntários

**ATENÇÃO:** As perguntas desta página excluem o voluntariado de direcção, ou seja, o desempenho voluntário de funções nos órgãos sociais da organização.

**22. Qual a proporção de voluntários que, em 2012, tinha experiência relativa à principal actividade a que se dedicou na organização?**

- Todos
- Mais de metade
- Cerca de metade
- Menos de metade
- Nenhum
- Não dispomos desses dados

**23. Qual a proporção de voluntários que, em 2012, não tinha nem recebeu formação relativa à principal actividade a que se dedicou na organização?**

- Todos
- Mais de metade
- Cerca de metade
- Menos de metade
- Nenhum
- Não dispomos desses dados

**24. Qual a proporção de voluntários que, em 2012, tinha previamente formação adequada à principal actividade a que se dedicou na organização?**

- Todos
- Mais de metade
- Cerca de metade
- Menos de metade
- Nenhum
- Não dispomos desses dados

## 9. Acolhimento dos voluntários

**ATENÇÃO:** As perguntas desta página excluem o voluntariado de direcção, ou seja, o desempenho voluntário de funções nos órgãos sociais da organização.

**25. Quando os voluntários iniciam a sua actividade, geralmente (ASSINALAR TODAS AS QUE SE APLICAM)**

- São informados das condições de colaboração
- São informados das características do público alvo/ projecto
- É-lhes facultada documentação/ livros
- É feita uma visita de estudo/Têm a oportunidade de observar a prática/técnica
- São guiados/supervisionados por trabalhadores/ voluntários mais experientes
- Nenhuma das respostas anteriores
- Outra - qual?

**26. Quando os voluntários terminam a sua actividade, geralmente (ASSINALAR TODAS AS QUE SE APLICAM)**

- Não há nada que marque o momento
- Há um encontro comemorativo (p.ex jantar)
- É feito um balanço verbalmente
- Preenchem um questionário de avaliação/ satisfação
- É preparado um relatório
- Nenhuma das respostas anteriores
- Outra - qual?

**10. Percepções sobre os voluntários**

**27. Considera que houve aquisição de competências pelos voluntários durante a actividade de voluntariado (não considerando as adquiridas através da formação, se ela existiu)?**

- Sim  Não

**11. Aquisição de competências**

**28. As competências adquiridas pelos voluntários reportam-se a que conteúdos? (ASSINALAR TODAS AS QUE SE APLICAM)**

- Comunicação na língua materna
- Comunicação em línguas estrangeiras
- Competência em matemática e competências básicas em ciência e tecnologia
- Competência digital
- Aprender a aprender
- Competência sociais e cívicas
- Espírito de iniciativa e empresarial
- Sensibilidade e expressões culturais
- Nenhuma das respostas anteriores
- Outra - qual?

29. Do seu ponto de vista, quais as vantagens que a criação de um sistema de validação das aprendizagens informais do voluntariado poderia ter (por ex. para o indivíduo, para o voluntariado em geral, para o mercado de trabalho, etc.)?

30. E quais as desvantagens que a criação de um sistema de validação das aprendizagens informais do voluntariado poderia ter (por ex. para o indivíduo, para o voluntariado em geral, para o mercado de trabalho, etc.)?

« Recuar   Avançar »

## 12. Notas finais

Chegamos ao fim do questionário.  
Muito obrigada pela sua colaboração!

31. Caso queira deixar algum comentário ou informação complementar, por favor utilize este espaço

Na sequência do projecto em curso, gostaríamos de fazer algumas entrevistas para aprofundar algumas respostas do presente questionário

32. Estaria disponível para colaborar nesta outra fase do projecto?

Sim    Não

33. Se sim, queira deixar-nos um email ou um número de telefone para o efeito

Obrigada!

## ANEXO 2 – GUIÃO DE ENTREVISTA AOS VOLUNTÁRIOS

## Guião aos voluntários

Entrevistadora: .....

Local e data: .....

Observações: .....

*Bom dia/ Boa tarde.**O meu nome é..... e sou membro de uma equipa de investigação do SOCIUS-ISEG da Universidade de Lisboa.**No âmbito de um projecto promovido pelo ISU - Instituto de Solidariedade e Cooperação Universitária, intitulado «Competências Geradas pelo Voluntariado», co-financiado pelo Fundo Social Europeu, estamos a realizar entrevistas com voluntários de organizações de todo o país.**O **objectivo** principal destas entrevistas é conhecer a experiência dos voluntários com o intuito de construirmos um instrumento que permita a valorização dos saberes adquiridos pelo voluntariado.**O seu contacto foi-nos dado pela [organização] de que faz parte. Esta **organização foi inquirida** por nós numa primeira fase e manifestou disponibilidade para colaborar connosco numa segunda fase.**No entanto, a informação que nos facultar é **confidencial**. Todas as respostas, assim como a própria [organização] em causa, são mantidas anónimas de modo a proporcionar maior liberdade de resposta.**Estamos em crer que este projecto é também do seu interesse pelo que dar-lhe-emos conta, no final deste ano, das sessões de **divulgação dos resultados** do projecto, previstas para Janeiro de 2014 em diversos Distritos do país, caso nos queira deixar um **contacto** para o efeito:*

Nome: ..... Contacto: .....

*Desde já muito obrigada pela sua colaboração!**A entrevista será **gravada** – levará **cerca de 1 hora** - para poder ser analisada com recurso a um programa informático e para não consumir demasiado tempo agora.*

## I – O envolvimento

1. Pode começar por me dizer **desde quando** é voluntário na [organização] ?
2. **Como chegou** à [organização], isto é, como se envolveu, como foi recrutado?
3. Era pedido algum **requisito** (experiência, escolaridade, formação) para ser voluntário?
4. Pode dizer-me **como ficou a saber o que ia fazer concretamente** como voluntário (foi feita uma apresentação breve, fez uma visita de estudo, era orientado por pessoas experientes, etc.)?
5. **Tinha formação ou experiência** como voluntário antes de se envolver na [organização]?
  - 5.1 Se sim, **em que consistiu** (experiência nas mesmas funções noutro contexto; formação transversal ou técnica; etc.)?
  - 5.2 Se sim, **quão importante foi** para a sua actividade de voluntário?
  - 5.3 Parece-lhe que **seria necessária mais** formação ou experiência?

## II – A função

6. Pode identificar **até 5 tarefas** que desempenha na [organização] (as mais importantes, frequentes ou as que lhe ocorrem de imediato)?

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

Para cada uma das actividades assinaladas, perguntar:

6.6 No âmbito de que **departamento** da [organização] o faz (directão, secção de comunicação, etc.)

6.7 **Como faz** (modo/ técnicas, materiais, riscos, etc.)

6.8 **Com quem** faz (sózinho, pares, outros; relações formais e/ou informais)

6.9 **Para que** o faz (com que objectivo, resultado)

6.10 Com que **frequência** o faz (todos os dias, semanas, meses, etc.)

6.11 **O que precisa de saber** para o fazer (exs.: língua estrangeira, capacidade de lidar com o stress, etc.)

6.12 **Como aprende a fazer** (experiência ou formação anterior; fazendo; etc.)

6.13 **O que aprende com/** que benefícios advêm ( ex. interagir com outras pessoas, gerir recursos, etc.)

6.14 Desta **lista de competências**, quais adquire [**mostrar quadro**]?

6.15 **O que se alterou na sua vida** com a experiência desta tarefa

6.15.1 a nível profissional

6.15.2 a nível pessoal

### III - Sistema de validação de aprendizagens informais

- 7 **Conhece algum sistema de validação de competências adquiridas pelo voluntariado**, isto é, alguma estrutura onde se reconheça o saber adquirido pelo voluntariado?
- 8 **Teria interesse** em ver a sua experiência de voluntário valorizada? Porquê?
- 9 Que **vantagens** e **benefícios** pensa que um sistema desses teria?
  - 9.1 para os próprios voluntários
  - 9.2 para o mercado de trabalho/ empresas/ organizações
- 10 E que **desvantagens** e **obstáculos** pensa que um sistema desses teria?
  - 10.1 para os próprios voluntários
  - 10.2 para o mercado de trabalho/ empresas/ organizações

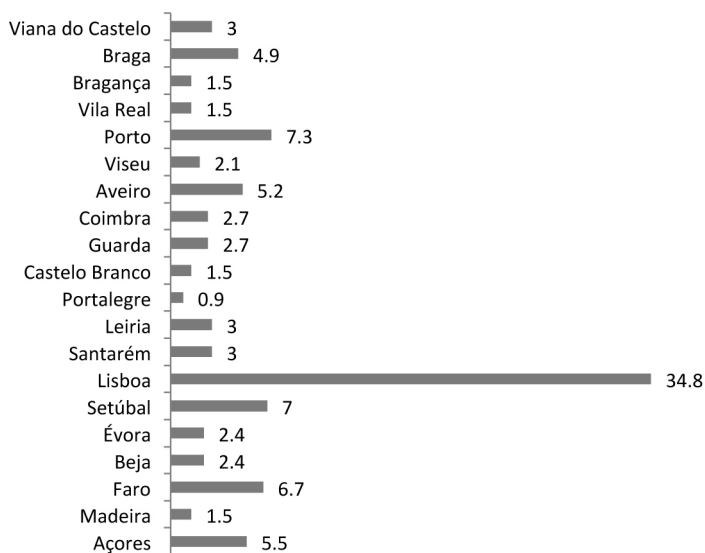
### IV – Caracterização sociográfica

11. Finalmente pode fazer uma **apresentação pessoal** breve:
  - 11.1 se trabalha, o que faz
  - 11.2 que idade tem
  - 11.3 que grau escolar mais alto frequentou
  - 11.4 se tem família, quantos filhos tem...

*Chegamos ao fim. Muito obrigada!*

## ANEXO 3 - RESULTADOS ESTATÍSTICOS DO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO

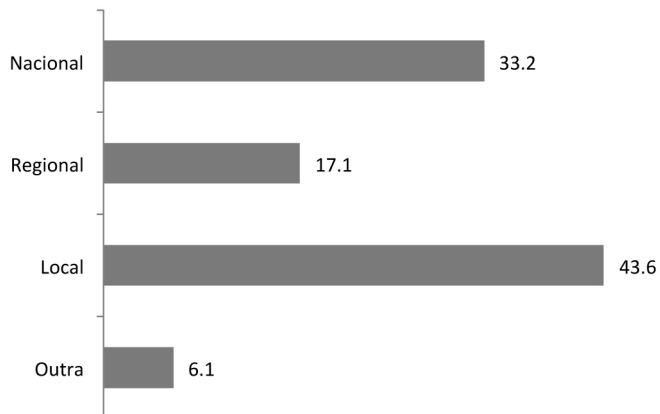
## P2 – DISTRITO DAS ORGANIZAÇÕES (%)



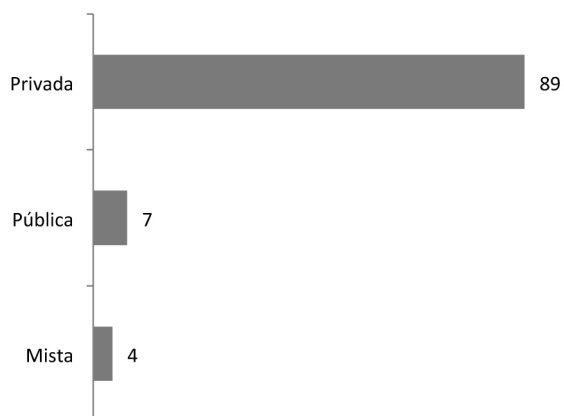
## P3 – ANO DE FUNDAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES (%)



#### P4 – ÂMBITO GEOGRÁFICO DAS ORGANIZAÇÕES (%)



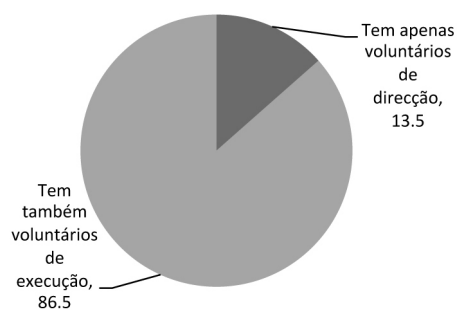
#### P5 – NATUREZA JURÍDICA DAS ORGANIZAÇÕES (%)



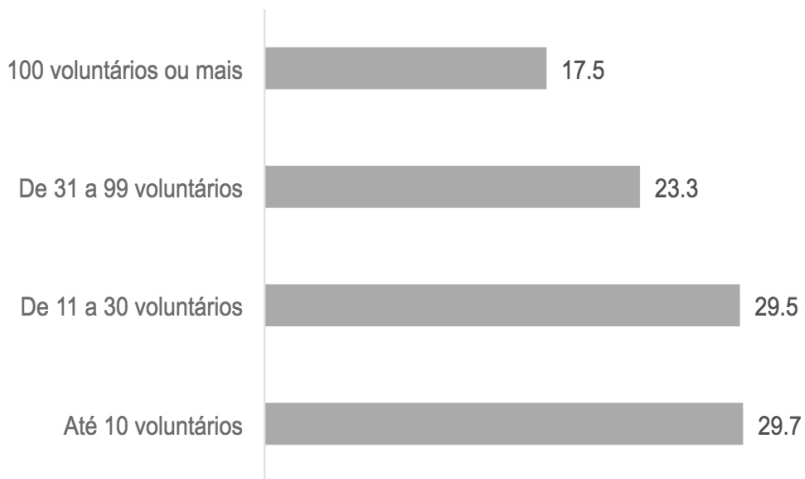
## P6 – ÁREA DE ATIVIDADE DAS ORGANIZAÇÕES (%)



## P7 – TIPO DE VOLUNTÁRIOS NAS ORGANIZAÇÕES (%)

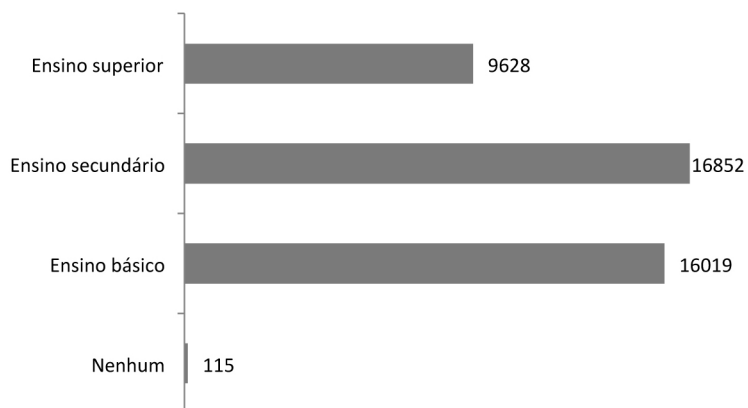
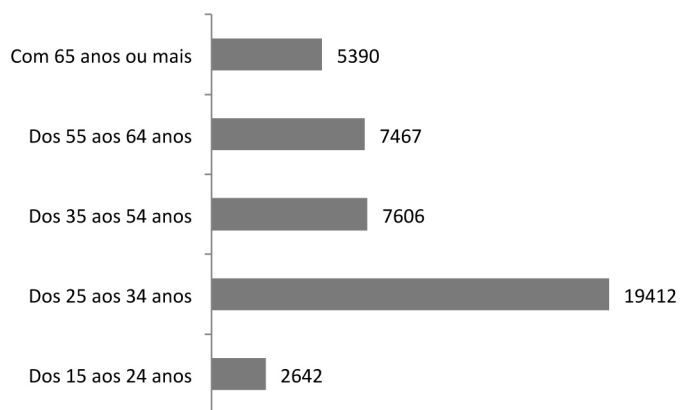


### P8 – VOLUNTÁRIOS NAS ORGANIZAÇÕES (%)

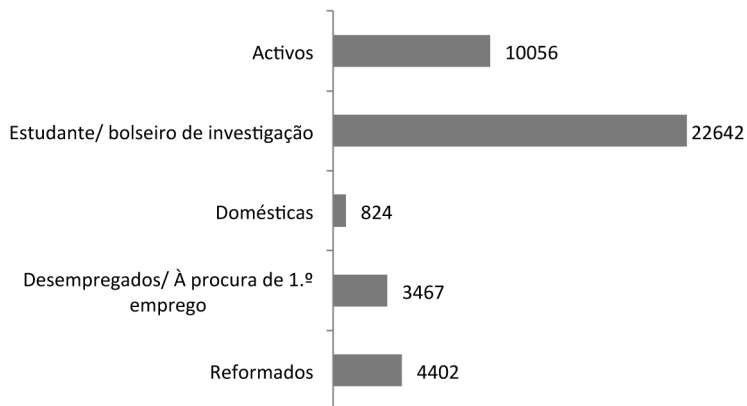


### P9 – NÚMERO DE VOLUNTÁRIOS NAS ORGANIZAÇÕES POR SEXO

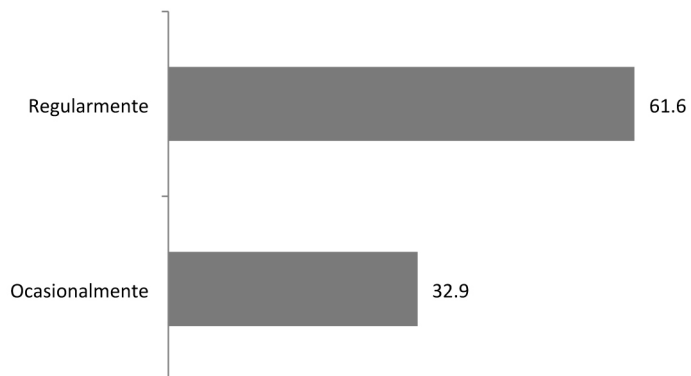


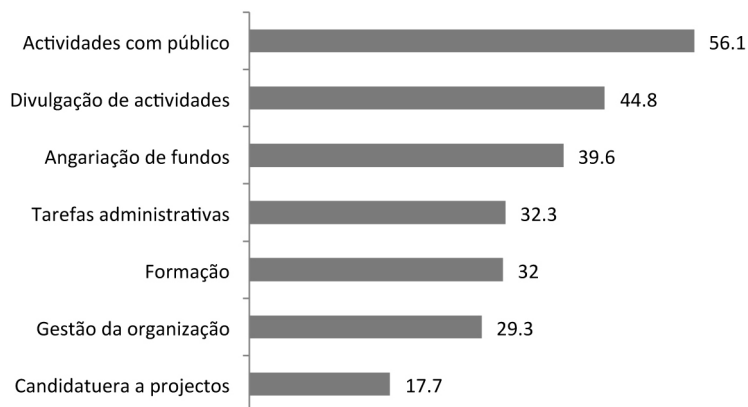
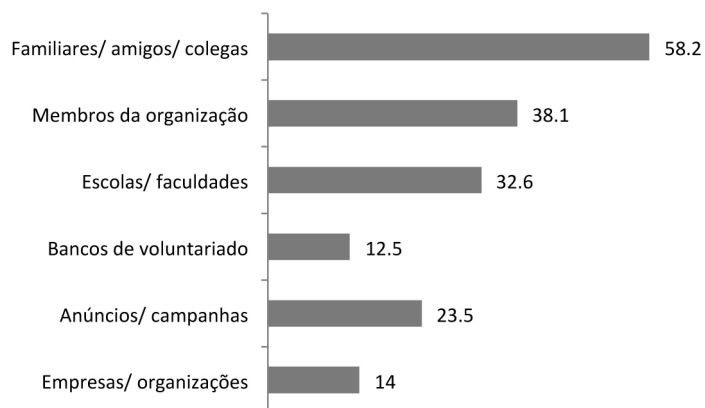
**P10 – NÚMERO DE VOLUNTÁRIOS NAS ORGANIZAÇÕES POR ESCOLARIDADE****P11 – NÚMERO DE VOLUNTÁRIOS NAS ORGANIZAÇÕES POR IDADE**

### PI2 – NÚMERO DE VOLUNTÁRIOS NAS ORGANIZAÇÕES POR CONDIÇÃO FACE AO TRABALHO

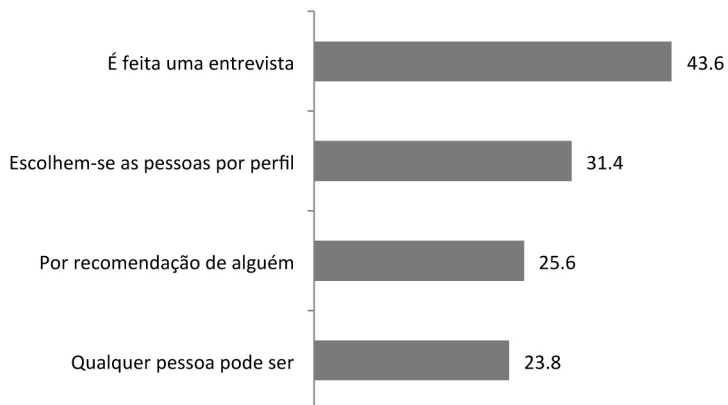


### PI3 – FREQUÊNCIA DA COLABORAÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS (%)

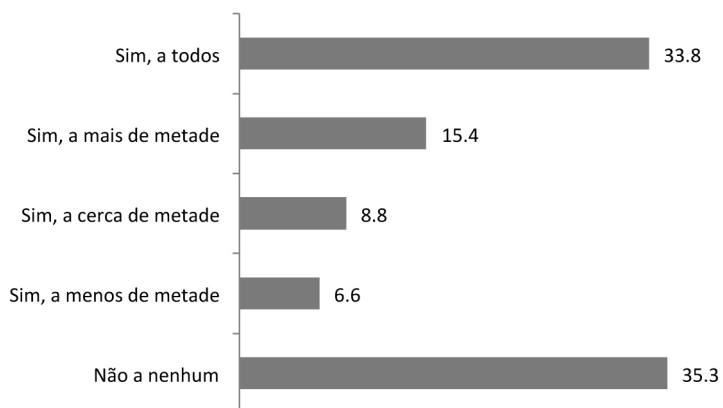


**P14 – TAREFAS DESEMPENHADAS PELOS VOLUNTÁRIOS (%)****P15 – ORIGEM DO RECRUTAMENTO DOS VOLUNTÁRIOS (%)**

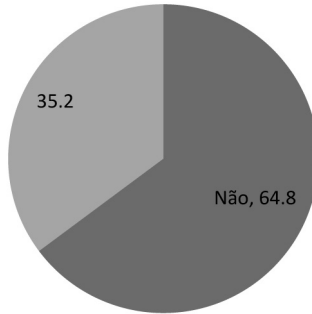
### PI6 – PROCESSO DE SELEÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS (%)



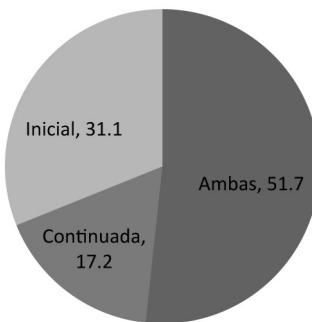
### PI7 – FORMAÇÃO PROPORCIONADA AOS VOLUNTÁRIOS EM 2012 (%)



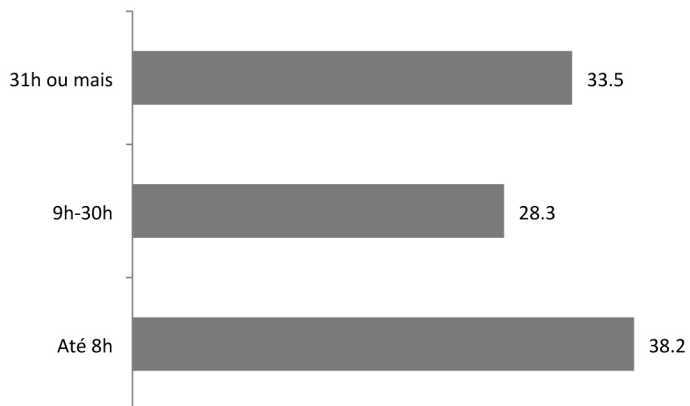
**PI8 – FORMAÇÃO CERTIFICADA PROPORCIONADA AOS VOLUNTÁRIOS EM 2012 (%)**



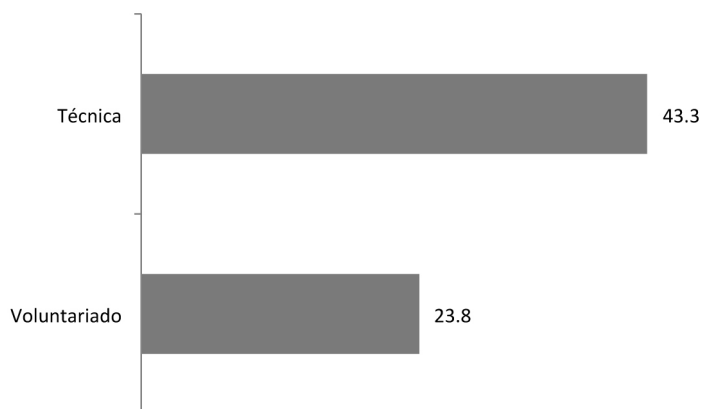
**PI9 – NATUREZA DA FORMAÇÃO PROPORCIONADA AOS VOLUNTÁRIOS EM 2012 (%)**

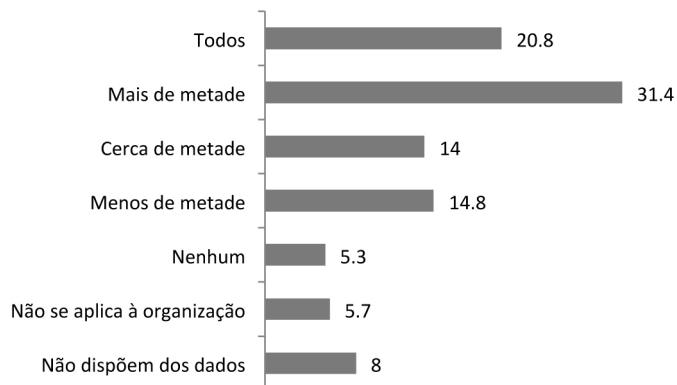
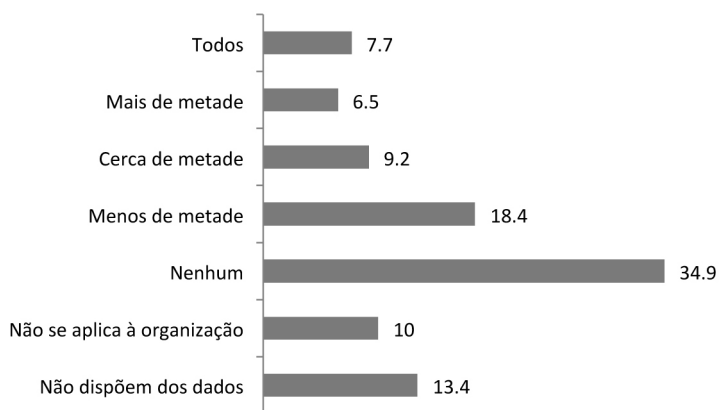


### P20 – HORAS DA FORMAÇÃO PROPORCIONADA AOS VOLUNTÁRIOS EM 2012 (%)

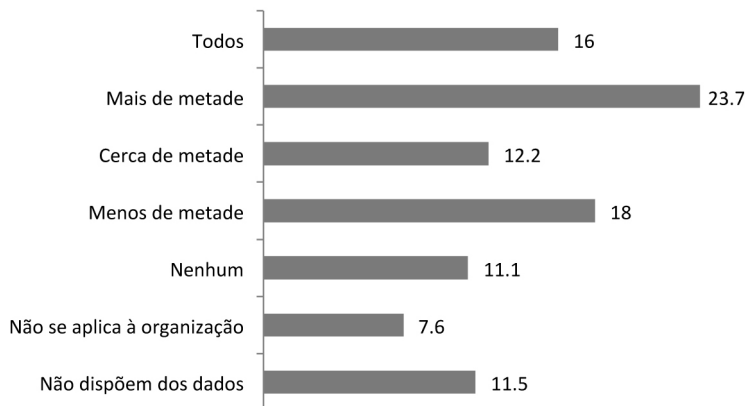


### P21 – CONTEÚDOS DA FORMAÇÃO PROPORCIONADA AOS VOLUNTÁRIOS EM 2012 (%)

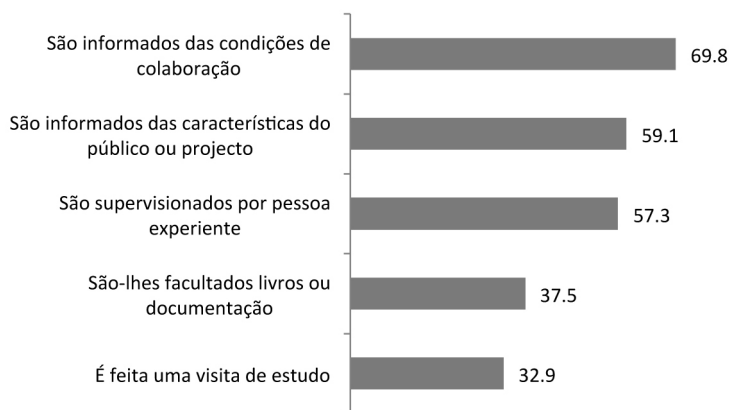


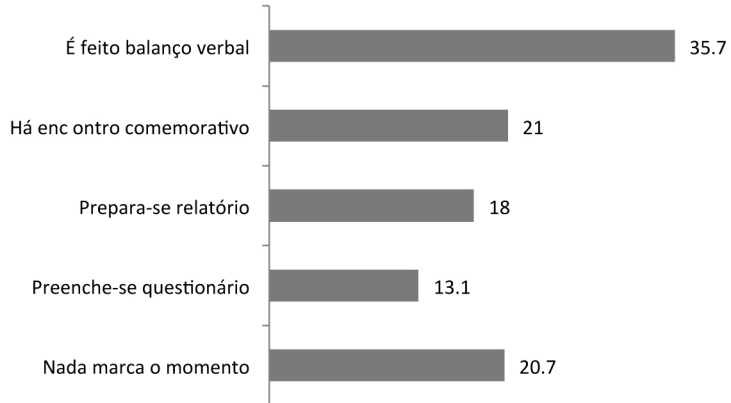
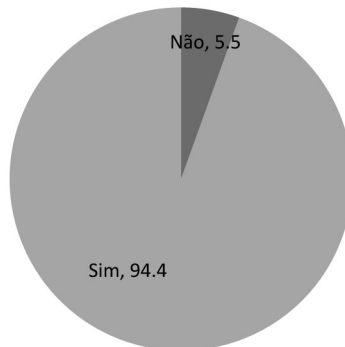
**P22 – PROPORÇÃO DE VOLUNTÁRIOS COM EXPERIÊNCIA PRÉVIA (%)****P23 – PROPORÇÃO DE VOLUNTÁRIOS SEM FORMAÇÃO (%)**

### P24 – PROPORÇÃO DE VOLUNTÁRIOS COM FORMAÇÃO PRÉVIA (%)



### P25 – MARCO DO INÍCIO DA ATIVIDADE DE VOLUNTÁRIO (%)

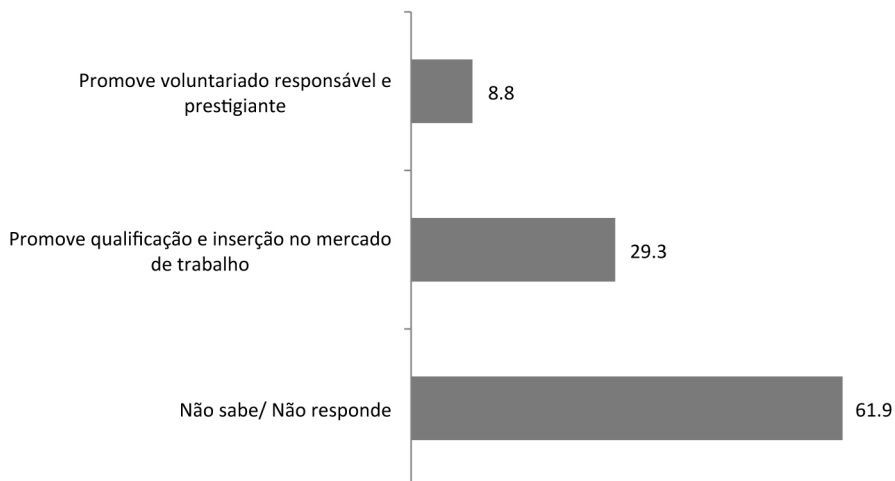


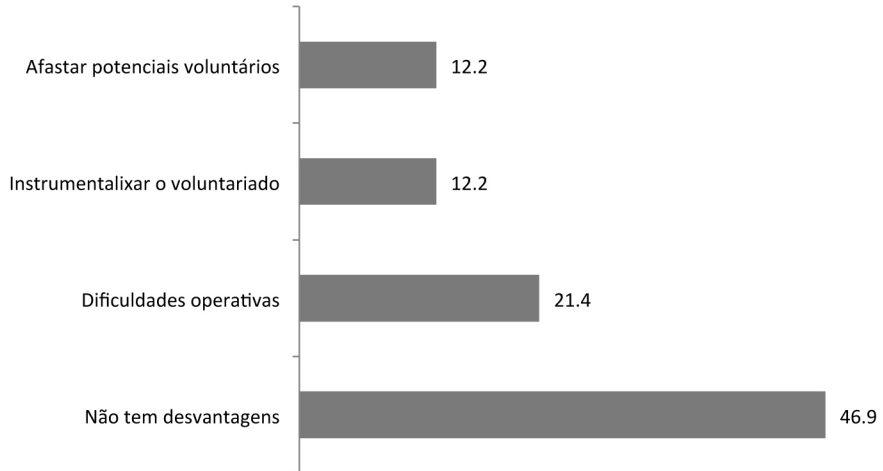
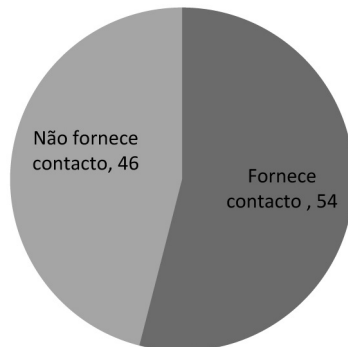
**P26 – MARCO DO FIM DA ATIVIDADE DE VOLUNTÁRIO (%)****P27 – CONSIDERA QUE SE ADQUIRIRAM COMPETÊNCIAS (%)**

### P28 – COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS PELOS VOLUNTÁRIOS (%)



### P29 – VANTAGENS DE SISTEMA DE VALIDAÇÃO DAS APRENDIZAGENS INFORMAIS (%)



**P30 – DESVANTAGENS DE SISTEMA DE VALIDAÇÃO DAS APRENDIZAGENS INFORMAIS (%)****P33 – DISPONIBILIDADE PARA A COLABORAR NA FASE SEGUINTE DA INVESTIGAÇÃO (%)**

## ANEXO 4 – OUTRAS MATRIZES E SISTEMAS DE RECONHECIMENTO

<b>MATRIZES DE COMPETÊNCIAS</b>			
<b>Competências Essenciais para Aprendizagem ao Longo da Vida</b>  (União Europeia - 2006) (1)	<b>Referencial de Competências-Chave para a Educação e Formação de Adultos - - Nivel Secundário</b>  (Novas Oportunidades - - 2006) (2)	<b>Le Portefeuil de Compétence</b>  (Ministério da Cidade, Juventude e Desportos francês - 2008) (3)	<b>Skills Plus</b>  (Volunteer Canada - - 2011) (4)
Comunicação em Língua Materna	Valores Éticos e Culturais	Envolver-se, tomar posição	Interpessoais
Comunicação em Línguas Estrangeiras	Deontologia e Normas Profissionais	Trabalhar em equipa	Comunicação
Competência Matemática, Ciência e Tecnologia	Tolerância e Diversidade	Comunicar	Organização
Competência Digital	Processos de Negociação	Organizar	Aumento do Conhecimento
Aprender a Aprender	Capacidade Argumentativa	Ser propositivo	Angariação de Fundos
Competências Sociais e Cívicas	Capacidade Assertiva	Liderar, gerir projetos	Administrativas e Tecnológicas
Espírito de Iniciativa e Empresarial	Mediação Intercultural	Animar uma ou mais equipas	Liderança
Sensibilidade e Expressões Culturais	Gestão do trabalho	Assumir responsabilidades	Qualidades Pessoais
	Media e Informação		
	Cuidados Básicos de Saúde		
	Redes e Tecnologias		
	Riscos e Comportamentos Saudáveis		
	Patologias e Prevenção		
	Processos de Inovação		
	Códigos Institucionais e Comunitários		

(1) <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:394:0010:0018:pt:PDF>(2) <http://www.catalogo.anqep.gov.pt/boDocumentos/getDocumentos/145>(3) <http://www.associations.gouv.fr/IMG/pdf/DOC1portefeuilleliens-2.pdf>(4) <http://volunteer.ca/content/skills-plus-tools>

<b>SISTEMAS DE RECONHECIMENTO DE COMPETÊNCIAS INFORMAIS</b>		
<b>País</b>	<b>Nome</b>	<b>Website</b>
Canadá	Volunteer Experience Recognition Program Certificate ( <a href="http://www.preb-prog.ca/">http://www.preb-prog.ca/</a> )	<a href="http://volunteeryukon.ca/spip.php?article80">http://volunteeryukon.ca/spip.php?article80</a>
Vários países europeus	MOVE	<a href="http://www.ivr.org.uk/component/ivr/move-mutual-recognition-of-skills-and-competences-gained-through-volunteering">http://www.ivr.org.uk/component/ivr/move-mutual-recognition-of-skills-and-competences-gained-through-volunteering</a>
Reino Unido	Millenium Volunteers	<a href="http://youngcitizens.volunteernow.co.uk/millennium-volunteers">http://youngcitizens.volunteernow.co.uk/millennium-volunteers</a>
	Higher Education Achievement Report	<a href="http://www.hear.ac.uk/about">http://www.hear.ac.uk/about</a>
	Community Volunteering Qualification	<a href="http://www.asdan.org.uk/home">http://www.asdan.org.uk/home</a>
França	Le Passeport Bénévole	<a href="http://www.passeport-benevole.org/ewb_pages/p/passeport-benevole.php">http://www.passeport-benevole.org/ewb_pages/p/passeport-benevole.php</a>



**ISU**

**Instituto de Solidaridade e Cooperação Universitária**

Rua Maria Alice, n.º 9 · 1750-360 Lisboa | [geral@isu.pt](mailto:geral@isu.pt) | [www.isu.pt](http://www.isu.pt) | [www.facebook.com/ISU.ONGD](https://www.facebook.com/ISU.ONGD)



Gerir, Conhecer e Intervir