

Universidades Lusíada

Pereira, Rita de Azeredo Gaspar

Motivação envolvimento satisfação e intenção de repetir o voluntariado : o caso do hospital de Braga

<http://hdl.handle.net/11067/5777>

Metadados

Data de Publicação	2020
Resumo	<p>O recente interesse teórico no voluntariado enquanto uma forma dos indivíduos expressarem a sua identidade e os seus valores e do impacto positivo que o trabalho voluntário pode ter no desempenho das organizações, sugerem a necessidade de análise das associações existentes nomeadamente a motivação, o envolvimento, a satisfação, a intenção de repetir o voluntariado e o perfil do voluntário; neste caso em concreto, analisa-se no contexto do Hospital de Braga. O fenómeno do voluntariado surge como ...</p> <p>Abstract:The recent theoretical interest in volunteering as a way for individuals to express their identity and values and the positive impact that voluntary work can have on the performance of organizations, suggest the need for analysis of existing associations, namely motivation, involvement, satisfaction, the intention to repeat volunteering and the profile of the volunteer; in this specific case, it is analyzed in the context of the Braga Hospital. The phenomenon of volunteering arises as a...</p>
Palavras Chave	Voluntariado, Hospitais, Motivação, Gestão
Tipo	masterThesis
Revisão de Pares	Não
Coleções	[ULF-FCEE] Dissertações

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-04-25T18:26:39Z com informação proveniente do Repositório



Universidade Lusíada - Norte
Vila Nova de Famalicão

MOTIVAÇÃO, ENVOLVIMENTO, SATISFAÇÃO E INTENÇÃO DE REPETIR O VOLUNTARIADO

O CASO DO HOSPITAL DE BRAGA



Dissertação de Mestrado **Gestão**

Faculdade de Ciências da Economia e da Empresa Universidade Lusíada - Norte

V.N. FAMALICÃO, 2020

Rita de Azeredo Gaspar
Pereira



FACULDADE DE CIÊNCIAS
DA ECONOMIA E DA EMPRESA
Universidade Lusíada - Norte (VNF)



Universidade Lusíada - Norte
Vila Nova de Famalicão

**MOTIVAÇÃO, ENVOLVIMENTO, SATISFAÇÃO E INTENÇÃO DE REPETIR
O VOLUNTARIADO
O CASO DO HOSPITAL DE BRAGA**



Dissertação de Mestrado Gestão

Faculdade de Ciências da Economia e da Empresa Universidade Lusíada - Norte

V.N. FAMALICÃO, 2020

Trabalho efectuado sob a orientação do/a

Professora Doutora
Elizabeth Real

Rita de Azeredo Gaspar
Pereira



**FACULDADE DE CIÊNCIAS
DA ECONOMIA E DA EMPRESA**
Universidade Lusíada - Norte (VNF)

Agradecimentos

Antes de iniciar este estudo, não posso e nem quero deixar de prestar os meus agradecimentos a quem, sem eles, era impossível o sucesso desta dissertação e conclusão do mestrado.

Começo por referir uma menção ao meu marido e aos meus pais que me deram a possibilidade de ingressar neste mestrado, permitindo-me alargar os horizontes de conhecimentos, alcançando a meta de possuir um novo grau académico; incansáveis foram os seus carinhos e apoios.

Agradeço à minha orientadora, Professora Doutora Elizabeth Real pelo apoio e incansável empenho ao longo do desenvolvimento desta dissertação, pois sem a sua mestria e experiência o grau de dificuldade na elaboração deste trabalho seria muito maior; à Dra. Maria Barros, administradora do Hospital de Braga e à Dra. Célia Gouveia, representando o Serviço Orientação ao Utente do Hospital de Braga deixo um agradecimento muito especial pelas suas orientações e constante disponibilidade na obtenção de informação tão necessária e em cada palavra e sorriso de positivismo dado.

Um especial agradecimento à Eng.^a Paula Silva pela constante ajuda, disponibilidade e discurso positivo de que tanto necessitei ao longo deste percurso.

Agradeço também à Professora Cecília Morgado, representante do Voluntariado do Hospital de Braga e ao Simão Santos, membro da associação académica da Universidade do Minho por toda a informação e tempo dispensado.

À minha irmã Sofia, à minha prima Maria e à Rosália agradeço a palavra de coragem e força quando o desânimo e cansaço “batiam à porta”.

Agradeço a todos quantos se disponibilizaram voluntariamente a participar neste trabalho tanto no preenchimento do questionário como na troca de ideias e experiências sobre voluntariado.

A todos muito obrigada!

Resumo

O recente interesse teórico no voluntariado enquanto uma forma dos indivíduos expressarem a sua identidade e os seus valores e do impacto positivo que o trabalho voluntário pode ter no desempenho das organizações, sugerem a necessidade de análise das associações existentes nomeadamente a motivação, o envolvimento, a satisfação, a intenção de repetir o voluntariado e o perfil do voluntário; neste caso em concreto, analisa-se no contexto do Hospital de Braga.

O fenómeno do voluntariado surge como resposta da cidadania às necessidades da sociedade e aos grupos mais desfavorecidos e também pela satisfação em fazer o bem, em concretizar o altruísmo. Esta é uma tarefa que se caracteriza pelo altruísmo, não tendo qualquer benefício ou gratificação, legítimo e justificado, ou seja, ele responde a uma necessidade real do beneficiário da colaboração. Em termos gerais, ser voluntário implica prestar colaboração, sem interesse em lucro, mas sim em prol do bem-estar de outra pessoa, ou da comunidade ou da sociedade em geral. É, portanto, um elemento-chave na criação de capital social e o caminho para a integração e melhor coesão social.

A metodologia de investigação adoptada foi a abordagem qualitativa através do estudo de caso, tendo sido utilizadas múltiplas fontes de evidência, para a triangulação dos dados, tais como o inquérito, as entrevistas e a observação participante.

Esta triangulação de dados foi a chave para as conclusões desta pesquisa que assim contou com três momentos:

O inquérito serviu para medir a ligação dos inqueridos com o voluntariado hospitalar da instituição em causa. As questões colocadas serviram para medir os chavões da pesquisa desta dissertação: motivação, envolvimento, satisfação e intensão de repetir o voluntariado.

As entrevistas também foram uma escolha metodológica para a recolha e ajuda na análise de dados para permitir consolidar o objectivo de estudo. Os entrevistados

possuem diferentes experiências tanto pessoais como ao nível de voluntariado. As entrevistas foram conduzidas por um guião previamente elaborado, onde foram colocadas as questões que eram importantes aprofundar, uma vez que quando era realizada a observação participante, não era possível debruçar sobre as mesmas.

Por fim, realizou-se a metodologia participação observante, que no meu caso pude estudar/observar muito de perto, uma vez que sou colaboradora da instituição. Esta metodologia permitiu validar a motivação envolvente neste projecto de voluntariado no Hospital de Braga.

Os resultados desta pesquisa revelaram diferenças nas motivações do voluntário em função do seu estado civil, em função de já ter efectuado voluntariado em outra organização e em função de estar a participar pela primeira vez em voluntariado; as motivações estão ainda associadas, negativamente, à idade e ao rendimento médio mensal; a satisfação revelou estar, positivamente, associada à motivação, nomeadamente, à compreensão, ao reforço, à carreira, e à motivação em geral, bem como aos resultados da participação; os resultados da participação revelaram também estar, positivamente, associados à motivação, nomeadamente, à compreensão, ao reforço, à carreira e à motivação em geral, bem como à intenção de repetir.

Este conjunto de resultados confirma que diferentes factores da motivação estão associados a diferentes características do perfil sociodemográfico, bem como à satisfação do voluntário, aos resultados da participação e ainda aos resultados da participação e à intenção de repetir; resultados estes, que são consistentes com os resultados encontrados por estudos na literatura que avaliaram estas relações.

Palavras-chave: voluntariado em contexto hospitalar, motivação, envolvimento, satisfação e intenção de repetir

Abstract

The recent theoretical interest in volunteering as a way for individuals to express their identity and values and the positive impact that voluntary work can have on the performance of organizations, suggest the need for analysis of existing associations, namely motivation, involvement, satisfaction, the intention to repeat volunteering and the profile of the volunteer; in this specific case, it is analyzed in the context of the Braga Hospital.

The phenomenon of volunteering arises as a response from citizenship to the needs of society and to the most disadvantaged groups and also by the satisfaction of doing good, of realizing altruism. This is a task that is characterized by altruism, having no legitimate and justified benefit or gratification, that is, it responds to a real need of the collaboration beneficiary. In general terms, being a volunteer means providing collaboration, with no interest in profit, but for the welfare of another person, or the community or society in general. It is, therefore, a key element in the creation of social capital and the path to integration and better social cohesion.

The research methodology adopted was the qualitative approach through the case study, with multiple sources of evidence being used for data triangulation, such as the survey, interviews and participant observation.

This triangulation of data was the key to the conclusions of this research, which had three moments:

The survey served to measure the connection of the respondents with the hospital volunteering of the institution in question. The questions asked were used to measure the buzzwords of this dissertation's research: motivation, involvement, satisfaction and intention to repeat volunteering.

The interviews were also a methodological choice for the collection and help in the analysis of data to allow the consolidation of the study objective. The interviewees have different experiences, both personal and at the level of volunteering. The interviews were conducted by a script previously prepared, where the questions that

were important to deepen were asked, since when participant observation was carried out, it was not possible to dwell on them.

Finally, the observant participation methodology was carried out, which in my case I was able to study / observe very closely, since I am a collaborator of the institution. This methodology allowed us to validate the motivation involved in this volunteer project at Hospital de Braga.

The results of this research revealed differences in the motivations of the volunteer according to their marital status, due to having already volunteered in another organization and because they were participating for the first time in volunteering; motivations are also negatively associated with age and average monthly income; satisfaction revealed to be positively associated with motivation, namely, understanding, reinforcement, career, and motivation in general, as well as the results of participation; the results of participation also revealed that they were positively associated with motivation, namely, understanding, reinforcement, career and motivation in general, as well as the intention to repeat.

This set of results confirms that different factors of motivation are associated with different characteristics of the sociodemographic profile, as well as the satisfaction of the volunteer, the results of participation and also the results of participation and the intention to repeat; These results are consistent with the results found by studies in the literature that evaluated these relationships.

Keywords: Volunteering, hospital volunteering, motivation, involvement, satisfaction and intention to repeat

Índice

Introdução.....	1
PARTE I- REVISÃO DA LITERATURA.....	3
1.1. Conceito de voluntariado	3
1.2. O voluntariado em Portugal	7
1.3. Enquadramento Legal do voluntariado.....	9
1.4. Considerações finais	12
PARTE II- VOLUNTARIADO E MOTIVAÇÕES	12
2.1. O Perfil do voluntariado.....	12
2.2. A Satisfação do voluntário.....	16
2.3. A motivação no voluntariado.....	20
2.4. O Envolvimento do voluntário	30
2.4.1. Dimensões disposicionais.....	30
2.4.2. Dimensões situacionais e contextuais.....	32
2.5. A intenção de repetir a experiência de voluntariado.....	34
2.6. Considerações Finais	37
PARTE III - VOLUNTARIADO EM CONTEXTO HOSPITALAR.....	38
3.1. Voluntariado no Hospital.....	38
3.2. O papel do voluntário no Hospital	41
3.3. O voluntariado universitário em contexto hospitalar.....	43
3.4. Considerações finais	45
PARTE IV - A GESTÃO DO VOLUNTARIADO.....	45
4.1. Práticas de gestão no voluntariado.....	45
4.2. Factores a considerar na gestão do voluntariado	49
4.2.1. O reconhecimento e recompensa.....	52
4.2.2. Recrutamento e selecção.....	53
4.2.3. A retenção de voluntários	54
4.3. Relação entre o profissional de saúde e o voluntário.....	55
4.4. Relação entre o voluntário e o doente.....	57
4.5. Considerações finais	57
PARTE V- METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO.....	58
5.1. O Caso: Serviço de Voluntariado do Hospital de Braga	60
5.1.1. Visão do Hospital de Braga.....	61

5.1.2. Missão do Hospital de Braga.....	61
5.1.3. Valores do Hospital de Braga	62
5.2. Caracterização do Voluntariado do Hospital de Braga.....	63
5.3. Caracterização dos voluntários universitários da Universidade do Minho no Hospital de Braga.....	66
5.4. Acções do Voluntariado do Hospital de Braga.....	66
5.5. Definição do Problema de Investigação e Proposições	68
5.6. Recolha de Dados	69
5.6.1. Questionário.....	69
5.6.2. Entrevistas.....	71
5.7. Análise dos Dados	73
5.8 Análise das entrevistas.....	83
5.9. Discussão dos resultados	89
PARTE VI - CONCLUSÕES E PROPOSTAS DE INVESTIGAÇÃO FUTURA.....	94
6.1. Limitações do Estudo.....	95
6.2. Proposta de investigação futura	95
PARTE VII - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	96
Anexos.....	116

Índice de Tabelas

Tabela 1: Definição de Comportamentos Análogos ao Voluntariado (Yubero e Larrañaga, 2002).....	7
Tabela 2: As dimensões envolvidas na satisfação com o voluntariado e a sua avaliação através do Volunteer Satisfaction Index (VSI) (Vecina et al., 2009).....	19
Tabela 3: As funções motivacionais envolvidas no voluntariado e a sua avaliação através do Volunteer Functions Inventory (VFI) (Clary e Snyder, 1999, p. 157).....	28
Tabela 4: Motivações para realização Adaptado de Ferreira, 2012 pág.36-38	30
Tabela 5: Etapas do envolvimento do voluntário (Ferreira, 2012, p.55).....	33
Tabela 6: Intenção de permanência: dimensões, métodos e contexto (Ferreira, 2012, p.70).....	36
Tabela 7: Tipos de factores de gestão (Ferreira, 2012, p.46)	51
Tabela 8: Valores internos do Hospital de Braga	63
Tabela 9: Princípios orientadores do voluntariado do Hospital de Braga	64
Tabela 10: Distribuição das variáveis sociodemográficas.....	75
Tabela 11: Distribuição das variáveis do envolvimento com a função de voluntariado	76
Tabela 12: Distribuição das questões que constituem os factores do VFI	78
Tabela 13: Distribuição das questões da Satisfação	79
Tabela 14: Distribuição dos Resultados da Participação	80
Tabela 15: Distribuição da Intenção de Repetir	80
Tabela 16: Coeficiente de correlação de Spearman.....	81
Tabela 17: Mediana das variáveis em estudo e valor de p do teste de Mann-Whitney, entre o estado civil.....	82
Tabela 18: Mediana variáveis em estudo e valor de p do teste de Mann-Whitney, em função do participante já ter efectuado voluntariado noutra organização	82
Tabela 19: Mediana das variáveis em estudo e valor de p do teste de Mann-Whitney, em função do participante participar pela primeira vez em voluntariado	83

Introdução

O voluntariado é um modo para os indivíduos expressarem a sua identidade e os seus valores (Wilson e Musick, 1999) sendo que, actualmente, várias organizações sem fins lucrativos internacionais reconheceram a importância da gestão do voluntariado e do impacto positivo que o trabalho voluntário pode ter no desempenho das organizações (Hotchkiss; Fottler.; Unruh, 2008; Koehnen, 2011).

Dado a falta de estudos sobre o impacto do voluntariado em contexto hospitalar em Portugal, este estudo pretende dar um contributo nessa área. Na área da saúde, o voluntariado pode ser visto pelos hospitais como uma fonte de recursos humanos com conhecimentos e competências que devem ser geridos em função dos objectivos traçados pelas instituições (Nogueira-Martins *et al.*, 2010). Por essa razão, interessa saber de que forma são geridos no sector hospitalar em Portugal e como se relacionam com os diferentes grupos.

Este tema também assume elevada importância no contexto actual de crise económica e social (Taniguchi e Thomas, 2011).

A literatura sobre a temática é divergente quanto à formalização da função dos voluntários e de que forma lhes são atribuídas, será pertinente saber o que se passa verdadeiramente no terreno.

Esta investigação tem como objectivo principal compreender a prática do voluntariado em contexto hospitalar. Pretende-se analisar as relações entre o perfil dos voluntários e o respectivo nível de satisfação, envolvimento, motivação e intenção de repetir a experiência, assim como, possíveis relações entre os vários constructos. Recorrendo a uma abordagem qualitativa, pretende-se responder às seguintes questões:

1. O perfil sociodemográfico do voluntário relaciona-se com as suas motivações
2. O perfil sociodemográfico do voluntário influencia a sua satisfação
3. A motivação do voluntário influencia a sua satisfação
4. A satisfação do voluntário influencia a intenção de repetir a experiência

5. O perfil sociodemográfico do voluntário influencia a intenção de repetir a experiência
6. A motivação do voluntário influencia a intenção de repetir a experiência

Com este estudo pretende perceber-se qual o perfil do voluntário, as suas motivações, satisfação e o que o leva a repetir a experiência como voluntário em contexto hospitalar.

A escolha do tema para a presente investigação prende-se com vários factores:

- I. O desejo de realizar um projecto que tivesse um significado real para mim, enquanto pessoa;
- II. O respeito pelas pessoas que abraçam o voluntariado e as actividades que desempenham;
- III. Perceber o que leva o indivíduo a realizar uma actividade voluntária.

No essencial, o primeiro objectivo desta investigação é identificar as motivações que levam um indivíduo a voluntariar-se em contexto hospitalar. O segundo objectivo deste trabalho de investigação é a compreensão do envolvimento e a intenção de repetir a experiência numa instituição hospitalar. Estima-se que o custo de abandono seja penalizador para a instituição (Yiu, Au e Tang, 2001) sendo que se podem referir benefícios relacionados com a continuidade, nomeadamente os referentes a aspectos financeiros, organizacionais, culturais, entre outros (Watson e Abzug, 2005). No entanto no âmbito hospitalar poucos são os trabalhos que analisam a intenção de repetir a experiência e o envolvimento no voluntariado (Wymer, 1999).

No primeiro capítulo fez-se uma revisão da literatura existente sobre a temática, onde se aborda: o conceito de voluntariado, e o perfil do voluntário. No segundo capítulo analisa-se a satisfação do voluntário. No terceiro capítulo aborda-se os factores que motivam o voluntário. No quarto capítulo analisa-se o envolvimento da intenção de repetir a experiência na actividade de voluntariado. No quinto capítulo faz-se uma análise do voluntariado no âmbito hospitalar, onde se foca o voluntariado no Hospital de Braga.

PARTE I- REVISÃO DA LITERATURA

1.1. Conceito de voluntariado

O voluntariado é uma expressão da participação do indivíduo na comunidade a que pertence. A participação, confiança, solidariedade e reciprocidade são baseadas no entendimento partilhado e um sentimento do dever comum, que se reforçam mutuamente e ocupam um lugar central nas áreas de governança e valores de cidadania boas.

O voluntariado não é uma relíquia nostálgica do passado. É a nossa primeira linha de defesa contra a atomização/desagregação social num mundo globalizado. Hoje, talvez mais do que nunca, a partilha e cuidar dos outros é uma necessidade, não um ato de caridade.

O fenómeno do voluntariado surge como resposta da cidadania às necessidades da sociedade e aos grupos mais desfavorecidos.

Esta é uma tarefa que se caracteriza pelo altruísmo, não tem qualquer benefício ou gratificação, legítimo e justificado, ou seja, ele responde a uma necessidade real do beneficiário da colaboração.

Em termos gerais, ser voluntário implica prestar colaboração, sem interesse em lucro ou coerção, para o bem-estar de outra pessoa, a comunidade ou a sociedade geral.

É, portanto, um elemento-chave na criação de capital social e o caminho para a integração e melhor coesão social.

López Cabanas e Chacón (1999) descrevem as características comuns que aparecem em praticamente todas as definições de voluntariado:

“Sería voluntario el que actúa desinteresadamente, con responsabilidad, sin remuneración económica, en una acción realizada en beneficio de la comunidad, que obedece a un programa de acción , con voluntad de servir; en una actividad solidaria y social, el trabajo voluntario no es una actividad laboral habitual, es una decisión responsable que proviene de un proceso de sensibilización y concienciación, respeta plenamente al individuo o individuos a quienes dirige su actividad y aunque puede

trabajar de forma aislada, por lo general actúa en grupo” (Calo, 1995; citado em López-Cabanas e Chacón, 1999: 221).

Segundo Mowen e Sujan (2005) os voluntários são aqueles que ajudam os outros sem expectativa de recompensas monetárias e o voluntariado como um tipo de actividade que se destina a melhorar o bem-estar dos outros.

Porém, definições mais abrangentes, descrevem o voluntariado como uma actividade planeada em comportamento voluntário aumentando o bem-estar de terceiros, não oferecendo nenhuma compensação monetária, e normalmente ocorre dentro de um contexto organizacional (Clary *et al.*, 1998;. Finkelstien, 2009; Penner, 2002).

A definição mais abrangente de voluntariado tem em consideração seis elementos: acção voluntária; uma reduzida compensação; longevidade; a não obrigação e o contexto organizacional.

A acção voluntária e compensação limitada são bastante auto-explicativo. Os restantes quatro elementos são explicados em seguida.

A longevidade: o Voluntariado geralmente envolve um comportamento contínuo e de longo prazo. Por exemplo, 50 por cento dos voluntários relatam ações de voluntariado em um curso, em vez de em uma base *one-time* (Independent Sector, 1999).

Segundo estudos realizados por Omoto e Snyder (1995); Penner e Finkelstien (1998) revelam que quando as pessoas começam a oferecer-se regularmente para ações de voluntariado, a maioria delas continuará a fazê-lo durante alguns anos.

Isto mostra que uma vez que os indivíduos assumem um compromisso para ser voluntários, acabam por fazê-lo por um período significativo de tempo, mesmo se o voluntariado impõe sacrifícios por bastante tempo e custos de oportunidade.

Planfulness- Este elemento mostra que o voluntariado é uma acção planeada e não uma acção espontânea.

Os Estudos anteriores sugerem que, antes de ingressar no voluntariado, os indivíduos ponderam bem essa decisão pesando nos seus custos e benefícios (Davis, Mitchell, hall, Lothert, Snapp e Meyer, 1999). Na opinião de Davis *et al.* (1999) os indivíduos têm mais probabilidade de estarem dispostos a serem voluntários quando eles anteciparam

respostas emocionais positivas e de satisfação pela actividade. Estes resultados suportam a ideia de que o voluntariado é, em algum grau, uma acção planeada com base na deliberação racional.

Na verdade, quando se decide em ser voluntário e a sua forma de envolvimento, os indivíduos consideram não apenas os custos e benefícios associados com o voluntariado, mas também a medida em que o voluntariado se encaixa com as suas próprias necessidades pessoais.

O processo de tomada de decisão racional, que precede o voluntariado, por conseguinte, pode ser contrastado com o que precede normalmente um comportamento de ajuda em situações de emergência (Penner, 2002). Devido à natureza das situações de emergência, a decisão é de ajudar quase que instantaneamente e sem quase tanta deliberação consciente como a decisão de se voluntariar.

Não Obrigação- o comportamento voluntário exclui a ajuda dirigida ao cuidado de amigos, entes queridos, e outros íntimos (Rokach e Wanklyn, 2009). Com base nesta definição, pode-se deduzir que os beneficiários de acções voluntárias são tipicamente terceiros (estranhos ao voluntário).

Como tal, o voluntário não é motivado a ajudar por uma obrigação para com pessoas do seu círculo familiar, mas por um desejo pessoal inerente para ajudar (Penner, 2002). Este tipo de comportamento muitas vezes centrado na não obrigatoriedade, é central para a definição de voluntariado (Omoto e Snyder, 1995).

Contexto Organizacional - Embora existam pessoas que se envolvem em acções de voluntariado por conta própria, o voluntariado geralmente ocorre em contexto organizacional (Penner, 2002). A realidade é que, 85% dos voluntários trabalham numa organização (Independent Sector, 1999).

Na opinião de Chacón et al. (2007), o voluntariado é um processo dinâmico e de longo-prazo. Porém, Paço e Agostinho (2012) identificaram diferenças entre dois tipos de voluntários, os regulares (“permanent volunteers”) e os ocasionais (“occasional volunteers”). As autoras consideram a existência de voluntários regulares que colaboram de forma contínua com a instituição, e também voluntários ocasionais que se comprometem durante um curto espaço de tempo com tarefas específicas. Estes conceitos mostram a complexidade do voluntariado.

Com base na Lei n.º71/98, de 3 de Novembro, o voluntariado é um:

É o conjunto de acções de interesse social e comunitário, realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projectos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade, desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas.

Não são abrangidas pela presente Lei as actuações que, embora desinteressadas, tenham um carácter isolado e esporádico ou sejam determinadas por razões familiares, de amizade e de boa vizinhança (artigo 2.º).

Apesar do voluntariado ser considerado um comportamento pró-social e uma acção de ajuda ao próximo, o conceito é demasiado abrangente, não considerando assim o dinamismo e a multiplicidade de dimensões que se lhe associam. Mais ainda, mesmo ponderando o carácter de reciprocidade que está inerente ao voluntariado, a própria cooperação não se revela suficiente para o definir, uma vez que os destinatários dos comportamentos de ajuda apresentam-se perante uma situação de fragilidade e desvantagem, não reflectindo o equilíbrio presente na cooperação.

O fenómeno do voluntariado tem subjacentes quatro comportamentos distintos: comportamento pró-social, o comportamento de ajuda, o altruísmo e a cooperação.

Comportamentos	Conceito
Pró-social	Ações que beneficiam outras pessoas. Refere-se a um conceito demasiado geral, que pode englobar comportamentos muito diferentes de orientação para a ajuda de outros.
Ajuda	Ações que têm como consequência proporcionar algum benefício ou aumentar o bem-estar de outra pessoa.
Altruísmo	Ações que beneficiam os demais, mas têm inerente uma motivação

	desinteressada por parte de quem as realiza. Trata-se assim de uma dedicação aos outros na qual os indivíduos não consideram, de forma consciente, os interesses do próprio.
Cooperação	Tipo de ajuda que supõe uma reciprocidade, sendo que tem inerente uma maior igualdade entre as pessoas implicadas

Tabela 1: Definição de Comportamentos Análogos ao Voluntariado (Yubero e Larrañaga, 2002)

1.2. O voluntariado em Portugal

É no século XIX que surgem os primeiros sinais da intervenção do Estado no voluntariado (Lopes, 1993). O voluntariado é visto como uma actividade informal e caritativa. Com o passar do tempo, o conceito vai evoluindo adquirindo contornos mais formais e vai assumindo um formato de relação social (Amaro, 2002). A explosão de organizações de cariz social dá-se com a revolução de 1974 (Melo e Carmo, 2008). Após a revolução o voluntariado é moldado pelas preocupações políticas, sindicais e culturais e progressivamente vai-se alargando a outras áreas (Catarino, 2003). Em 1989, com o Decreto-Lei n.º 40/89 de 1 de Fevereiro, aparecem as primeiras referências a "estratos populacionais que prestam serviços socialmente relevantes e que, pelas suas características desinteressadas e humanitárias, merecem enquadramento pela protecção social".

Posteriormente, em 1998 foram definidas pela primeira vez as bases de enquadramento jurídico do voluntariado através da Lei n.º 71/98 de 30 de Novembro. A Lei apresenta um conceito de voluntariado e de voluntário, identifica os direitos e deveres dos voluntários e das organizações promotoras do voluntariado e estabelece a relação entre os voluntários e as organizações promotoras. A Lei refere também que as actividades desenvolvidas por estas organizações como "de interesse social e comunitário e pode ser desenvolvida nos domínios cívico, da acção social, da saúde, da educação, da ciência e cultura, da defesa do património e do ambiente, da defesa do consumidor, da cooperação para o desenvolvimento, do emprego e da formação profissional, da reinserção social, da protecção civil, do desenvolvimento da vida associativa e da economia social, da promoção do voluntariado e da solidariedade social, ou em outros de natureza análoga". Aquilo que o legislador pretendeu foi que a actividade estivesse

protegida por um regime jurídico apropriado. Porém, existiu a necessidade de ir um pouco mais além no âmbito legislativo, nesse sentido, o Decreto-Lei n.º 389/99 de 30 de Setembro prevê a criação "de instrumentos operativos que permitam efectivar direitos dos voluntários e promover e consolidar um voluntariado sólido, qualificado e reconhecido socialmente". Este diploma abrange a criação do Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado (CNPV). Este organismo tem como missão tornar operacionais as diferentes acções que permitam a materialização dos direitos dos voluntários e deve "desenvolver as acções indispensáveis ao efectivo conhecimento e caracterização do universo dos voluntários e apoiar as organizações promotoras e dinamizar acções de formação, assim como outros programas que contribuam para uma melhor qualidade e eficácia do trabalho voluntário".

Em Setembro de 2001 foi criada uma Comissão Nacional que tem como objectivos a criação de um plano de acção para a promoção e divulgação do voluntariado, na formação de parcerias estratégicas com instituições de ensino assim como na atracção de novos voluntários e criação de uma rede de informação. Em 2005, o CNPV sentiu a necessidade de criar duas comissões para o voluntariado, uma na área da saúde e outra na justiça. A Comissão para o voluntariado na área da saúde foi criada com o objectivo de se articular com as diferentes organizações da área. Esta comissão atua em várias áreas desde a selecção, à formação, integração em organizações e avaliação dos voluntários. Mais recentemente, em 2007 foi constituída formalmente a Confederação Portuguesa do Voluntariado (CVP). Esta Confederação tem como missão a representação dos voluntários e suas organizações, independentemente das suas áreas de actuação, contribuindo para a defesa dos seus direitos e interesses. No mesmo ano, foi criada a Confederação Nacional de Voluntariado em Saúde que pretende representar as Ligas, Associações de Voluntários e Amigos de Hospitais, Centros de Saúde e outras Unidades de Saúde, assim como Associações Hospitalares. A confederação visa a defesa e promoção do quadro de valores comuns às organizações aderentes.

Estas organizações têm contribuído para uma maior divulgação do voluntariado, prestando apoio a diferentes organizações e seus voluntários nas suas diversas valências.

1.3. Enquadramento Legal do voluntariado

Em Portugal, existem dois diplomas legais que regulamentam a actividade de voluntariado: a Lei n.º 71/98, de 3 de Novembro que estabelece as bases do enquadramento jurídico do voluntariado e o Decreto-Lei n.º 176/2005, de 25 de Outubro que constitui um desenvolvimento da mesma, prevendo nomeadamente “instrumentos operativos que permitam efectivar os direitos dos voluntários e promover e consolidar um voluntariado sólido, qualificado e reconhecido socialmente”.

A Lei n.º 71/98, consagra no seu artigo 1.º, o princípio geral de que “O Estado reconhece o valor social do voluntariado como expressão do exercício livre de uma cidadania activa e solidária e promove e garante a sua autonomia e pluralismo.”

Nos artigos 2º e 3º são definidos os conceitos de voluntariado e voluntário. A base legal preconiza que Voluntariado é “o conjunto de acções de interesse social e comunitário, realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projectos, programas e outras formas de intervenção, ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade, desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas”.

Consagrando que o voluntário é “o indivíduo que de forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar acções de voluntariado no âmbito de uma organização promotora.”

Acrescenta o n.º 2 do artigo 3º que “a qualidade de voluntário não pode, de qualquer forma, decorrer de relação de trabalho subordinado ou autónomo ou de qualquer relação de conteúdo patrimonial com a organização promotora, sem prejuízo de regimes especiais constantes da lei”.

Ainda no âmbito da Lei n.º 71/98, o n.º 3 do artigo 4º, são elencados os domínios de actuação em que a actividade de voluntariado pode ser desenvolvida: “domínios cívicos, da acção social, da saúde, da educação, da ciência e cultura, da defesa do património e do ambiente, da defesa do consumidor, da cooperação para o desenvolvimento, do emprego e da formação profissional, da reinserção social, da protecção civil, do

desenvolvimento da vida associativa e da economia social, da promoção do voluntariado e da solidariedade social, ou em outros de natureza análoga”.

Os direitos e deveres do voluntário estão estatuídos nos artigos 7.º e 8.º, nomeadamente:

- Direitos do voluntário:
 - A. Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;
 - B. Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
 - C. Enquadrar-se no regime do seguro social voluntário, no caso de não estar abrangido por um regime obrigatório de segurança social;
 - D. Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
 - E. Faltar justificadamente, se empregado, quando convocado pela organização promotora, nomeadamente por motivo do cumprimento de missões urgentes, em situações de emergência, calamidade pública ou equiparadas;
 - F. Receber as indemnizações, subsídios e pensões, bem como outras regalias legalmente definidas, em caso de acidente ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário; g) Estabelecer com a entidade com que colabora um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
 - G. Ser ouvido na preparação das decisões da organização promotora que afectem o desenvolvimento do trabalho voluntário;
 - H. Beneficiar, na qualidade de voluntário, de um regime especial de utilização de transportes públicos, nas condições estabelecidas na legislação aplicável;
 - I. Ser reembolsado das importâncias despendidas no exercício de uma actividade programada pela organização promotora, desde que inadiáveis e devidamente justificadas, dentro dos limites eventualmente estabelecidos pela mesma entidade”.

- Deveres do voluntário
 - A. Observar os princípios deontológicos por que se rege a actividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;

- B. Observar as normas que regulam o funcionamento da entidade a que presta colaboração e dos respectivos programas ou projectos;
- C. Actuar de forma diligente, isenta e solidária;
- D. Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
- E. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- F. Colaborar com os profissionais da organização promotora, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- G. Não assumir o papel de representante da organização promotora sem o conhecimento e prévia autorização desta;
- H. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a organização promotora;
- I. Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua actividade.”

Outro princípio consagrado do diploma legal é de que a actividade voluntária deve alicerçar-se sempre no estabelecimento entre a organização promotora e o voluntário, de um programa de voluntariado que especifica as condições subjacente à colaboração a empreender (artigo 9.º).

O Decreto - Lei n.º 176/2005, contempla a criação do Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado (CNPV), organismo que no âmbito nacional, é responsável por “operacionalizar diversas acções relacionadas com a efectivação dos direitos dos voluntários, designadamente no que respeita à cobertura de responsabilidade civil das organizações promotoras, em caso de acidente ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário e à emissão e controlo do cartão de identificação do voluntário”.

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 62/2010, de 25 de agosto instituiu o ano de 2011 como o Ano Europeu do Voluntariado e atribui ao CNPV a responsabilidade pela coordenação e acompanhamento da execução a nível nacional, das actividades associadas ao programa nacional do Ano Europeu de Voluntariado.

1.4. Considerações finais

Conclui-se que o voluntariado é uma prática crescente e que suscita cada vez mais interesse por parte da literatura.

O voluntariado é uma actividade não remunerada que implica vontade, motivação e disponibilidade para o outro de quem o pratica.

O enquadramento legal do voluntariado é essencial na definição dos direitos e deveres do voluntário, mas também é fulcral na valorização da actividade de cariz social.

PARTE II- VOLUNTARIADO E MOTIVAÇÕES

2.1. O Perfil do voluntariado

Num estudo desenvolvido por Bermejo, Villacieros e Magana (2014) sobre o perfil, motivação, satisfação e compromisso de um apoio voluntário no caso de luto, os autores pretenderam analisar se as próprias experiências marcam a motivação de escolha, satisfação e compromisso de um voluntariado centrado no acompanhamento de pessoas em luto.

No estudo verificaram que o perfil do voluntário centra-se em indivíduos com mais maturidade (com mais de 50 anos), predominantemente do sexo feminino, com uma vasta experiência em voluntariado, com elevado grau académico, com actividade laboral, sendo que a sua actividade de voluntariado está relacionada com a sua profissão.

Para Ramos *et al* (2013), a participação no trabalho voluntário está associada ao nível de escolaridade, tendo-se observado que, em 2012, a taxa de voluntariado foi de 21,3% para os indivíduos voluntários com ensino superior. A taxa de voluntariado da população empregada (12,8%) foi muito próxima da população desempregada (13,1%), mas revelou-se inferior nos inactivos (9,4%).

Num estudo conduzido por Bandeira e Barbedo (2015) sobre o voluntariado concluíram que o perfil sociodemográfico da pessoa que realiza esta actividade em Portugal em 2012, caracteriza-se por:

1. A faixa etária é igual ou superior a 15 anos;
2. A actividade voluntária está principalmente concentrada na região norte e existe uma preferência pelo regime formal;
3. A pessoa que se dedica a actividade de voluntariado é do género feminino, com idade entre os 25-44 anos;
4. Nível de escolaridade superior;
5. Situação profissional activa.

Alguns estudos mostram que não existe diferença no nível de envolvimento dos voluntários que pode ser explicado por razões do género (Hodgkinson e Weitzman, 1996), ainda que em si pode ser padrões diferentes quando esta variável é analisada em conjunto com a idade; entre os jovens, as mulheres tendem a passar mais tempo em actividades de voluntariado do que os homens (Einolf, 2011), enquanto entre os voluntários mais velhos, o padrão é invertido (Gallagher, 1994). A razão para estas circunstâncias não causam grandes diferenças entre os dois grupos pode ser interpretada em termos de disponibilidade ou indisponibilidade de tempo (Gallagher, 1994; Rosenthal *et al*,1998).

Os estudos sobre a idade mostram que a relação entre a idade e a prática de voluntariado é inconclusiva. Alguns autores estabelecem uma relação positiva (Cappellari e Turati, 2004; Choi e DiNitto, 2012), enquanto outros estudos revelam que a taxa de voluntariado tende a diminuir durante a transição da adolescência para o adulto, e atinge o máximo entre a meia-idade e a maturidade (Schoenberg, 1980; Herzog *et al*, 1989). No entanto, a investigação sobre a realidade canadense (Gomez e Guntherson , 2003) mostra que a actividade voluntariada é superior entre os jovens de 15 a 19 anos, coincidindo com o período em que a actividade laboral é inferior.

Quanto ao nível de escolaridade, os estudos empíricos são bastante conclusivos sobre a incidência, a nível individual, o nível de formação sobre as actividades de voluntariado. Na verdade, esse factor é considerado por alguns como o melhor preditor de voluntariado (Mesch *et al*, 2002; Gomez e Guntherson, 2003; Gesthuizen e Scheepers,

2012). Mais recentemente, Van Ingen e Dekker (2011) concluem que o papel da educação também evoluiu, diluindo a influência dessa variável sobre a participação em actividades voluntárias. Porém, há autores que defendem que a relação formação/voluntariado pode ser interpretado de duas maneiras. Por um lado, do ponto de vista psicológico, a formação superior pode ter um impacto positivo sobre o nível de consciência dos problemas sociais, a empatia crescente, ou o desenvolvimento da autoconfiança (Brady *et al*, 1995; Rosenthal *et al*, 1998); em contrapartida, do ponto de vista contextual, as pessoas com mais educação podem estar mais dispostos a trabalhar como voluntários (Brady *et al*, 1999) e pertencer a mais organizações (Herzog e Morgan, 1993).

Em relação ao nível económico, alguns autores mostraram que os indivíduos com alto nível socioeconómico (medido pela educação e nível de rendimento) têm uma maior predisposição para o voluntariado, em comparação com o baixo nível socioeconómico (Vaillancourt, 1994; O'Neill e Roberts, 1999; Hall, McKeown e Roberts, 2001). Porém, as horas de trabalho voluntário estão inversamente relacionadas com o nível salarial do indivíduo, porque os custos de oportunidade são muito mais elevados (Wolf *et al*, 1993).

Em contrapartida, Freeman (1997) sustenta que existe uma relação negativa entre o rendimento e a actividade voluntária, enquanto outros autores concluem que esta relação é positiva apenas para determinados grupos: entre os adultos solteiros (Mesch *et al*, 2002) e para certos tipos de voluntariado, em especial no caso das actividades relacionadas com a educação e saúde (Raskoff e Sundeen, 1995), mas no entanto, não tem impacto no carácter religioso.

Alguns estudos atestam que existe alguma correlação entre a dedicação ao voluntariado, e estado civil (Mesch *et al*, 2002; Nesbit, 2012). Neste sentido, Menchik e Weisbrod (1987) encontrou uma taxa mais elevada de voluntariado entre pessoas casadas, enquanto Vaillancourt (1994) argumenta que as mulheres solteiras colaboraram mais em actividades de voluntariado do que as mulheres casadas.

Nesbit (2012) estudou o comportamento dos voluntários após alguns acontecimentos familiares relevantes, concluindo que o nascimento de uma criança diminui a actividade do voluntariado, homens que se divorciaram e que têm crianças em geral, a actividade

de voluntariado aumentou. Além disso, essa dedicação diminui após a viuvez, mesmo entre viúvas idosas a relação é invertida.

Grant (2012) sugere que as profissões também desempenham um papel fundamental na razão pela qual os indivíduos enveredam pela actividade voluntária. O estudo realizado por Gomez e Guntherson (2003) sobre o voluntariado e as condições de trabalho, mostra que o trabalho voluntário é reduzido quando o trabalho é por turnos, e aumenta quando o trabalho é a tempo parcial, e quando o trabalho é realizado em casa. No entanto, nem o trabalho nocturno, nem a flexibilidade de horários, nem a concentração da semana de trabalho, ou sobre a qualificação, conduzem a uma maior ou menor actividade voluntária.

Alguns autores encontraram uma relação inversa entre o tamanho da cidade e a propensão para ser voluntário. Assim, Vaillancourt (1994) afirma que o voluntariado é mais prevalente entre as pessoas que vivem em cidades pequenas. Garcia e Marcuello (2007) demonstram este facto, confirmando que o voluntariado é maior em cidades pequenas entre 10.000 e 100.000 habitantes, seguida pelas cidades que têm entre 100.000 e 400.000.

O estudo conduzido por Ariza Montes, Fernández Rodríguez e Tirado Valencia (2015) demonstrou que a dedicação ao voluntariado em termos gerais, depende de uma combinação de variáveis agrupadas em duas categorias: perfil sociodemográfico e valores culturais. Concluindo que o fenómeno religioso não é factor significativo na combinação que melhor explica o perfil do voluntário, embora tradicionalmente a religião tem sido apontada para justificar esta realidade (por exemplo, Grönlund, 2012). Isto pode querer dizer que o voluntariado depende mais do empenho pessoal do que da crença religiosa. Assim, o perfil religioso do voluntariado manifesta-se entre as pessoas mais velhas, com rendimentos mais elevados e aqueles que vivem em cidades mais pequenas, enquanto que os voluntários sindicais são mais jovens, têm rendimentos mais baixos e vivem em cidades maiores.

2.2. A Satisfação do voluntário

Ao longo dos anos os voluntários tornaram-se num recurso precioso para as instituições. Em primeiro lugar, porque muitas dependem deles para a realização de determinadas actividades e serviços (Folia, 2010). Em segundo, pelas características das entidades e dos trabalhos prestados pelos voluntários, que muitas vezes são insubstituíveis (PVE, 2011). Não é suficiente que um voluntário realize várias actividades que se traduz em benefício para a instituição e atenda às necessidades das pessoas, mas também o voluntário quer que a sua actividade contribua para determinados fins (UDP, 2013). É importante que o voluntário veja satisfeitas as necessidades que o levaram ao voluntariado (Fundación Luis Vives, 2009).

A satisfação é um conceito teoricamente relevante abordado em quase todos os estudos sobre programas de voluntariado. Trata-se de uma variável muito importante, na medida em que os voluntários não recebem nenhuma compensação económica por realizar essas tarefas que, em muitos casos, apresentam um custo emocional elevado (Vecina, Chacón e Sueiro, 2009). No entanto, observa-se que tanto os princípios teóricos e práticas de avaliação, satisfação e percepção dos voluntários sofre de uma conceituação precisa e uma ausência de dimensões de análise que deve orientar a recolha de informações (Cabrera, Donoso, Aneas, Del Campo e Pi, 2010). Em todos os sectores de actividade a ideia é a de que para alcançar o melhor fim é necessário usar os melhores recursos. Mas para alcançar o melhor fim implica, por um lado, a profissionalização dos sistemas de gestão interna das organizações e, por outro, a profissionalização dos voluntários, que automaticamente não garante os melhores resultados, e a sua maior ou menor satisfação repercute-se directamente sobre os utilizadores finais e na organização. Porém, para garantir a qualidade dos serviços ou das acções a favor de terceiros, e concretamente em pessoas com deficiência, as instituições devem desenvolver acções destinadas a aumentar a satisfação dos voluntários, pois caso contrário, estaríamos fomentando o seu uso indevido (Vecina e Chacon, 2005). A avaliação do voluntário não reúne um consenso, nem em relação às dimensões a avaliar, nem ao número e tipo de itens a serem utilizados, mas todos concordam com a necessidade de avaliá-lo como um índice de qualidade, não só o programa específico de voluntariado, mas de todos aqueles que intervém e participam nele. A maioria dos estudos têm-se centrado numa única dimensão de satisfação, o trabalho realizado (Omoto e Snyder, 1995; Vecina, 2001), a

experiência (Finkelstein, Penner e Brannick, 2005), os aspectos organizacionais (Jamison, 2003). A satisfação também foi avaliada como o grau de cumprimento das diferentes motivações (Kiviniemi, Snyder e Omoto, 2002). Contudo, existem estudos que consideram o carácter multidimensional da satisfação (Gidron, 1985). Este autor identificou doze dimensões da satisfação, das quais destacamos:

1. A satisfação com a actividade realizada;
2. Reconhecimento social;
3. Supervisão.

Galindo Kuhn e Guzley (2001) identificaram quatro dimensões:

1. Apoio organizacional;
2. Participação efectiva;
3. *Empowerment*;
4. Integração no grupo.

Neste contexto, pode-se argumentar que, apesar do conceito de satisfação poder ser mensurado genericamente através de um único item, ele será sempre o resumo dos vários aspectos relacionados, entre os quais estão os seguintes: a satisfação das motivações, a satisfação organizacional e satisfação com as tarefas (Vecina, Chacón e Sueiro, 2009).

Num estudo realizado por García-Pérez (2013) sobre a avaliação de um programa de voluntariado através da satisfação de seus actores: os voluntários; o autor pretendeu avaliar a satisfação dos voluntários de um programa específico de voluntariado. Concluiu que os voluntários estão satisfeitos em termos gerais com o programa, embora possa ser melhorada a gestão, a coordenação e a gestão de conflitos com voluntários. A actividade de voluntariado exige maior intervenção, o que se traduz numa grande satisfação pessoal.

Para avaliar a satisfação dos voluntários é necessário obter uma avaliação em relação à experiência em si, assim como no que diz respeito aos factores intrínsecos à experiência: organização, instalações e informação fornecida (Farrell, *et al*, 1998; Haski-Leventhal e Meijs, 2010).

No estudo sobre o voluntariado em cuidados paliativos, Finkelstein (2007) observou que a satisfação dependia do cumprimento dos objetivos dos voluntários no início da experiência.

De acordo com Costa *et al*, (2006) os voluntários são muitas vezes atraídos para a cultura do evento em oposição à posição real em que são atribuídos.

No estudo conduzido por Pauline (2011) sobre a Satisfação do voluntário e a intenção de repetir, concluiu que quanto mais tempo gastos em ações de voluntariado, maior é o nível de satisfação do voluntário. Ter experiência anterior em voluntariado também é um fator importante para a satisfação. Com base na experiência anterior, o voluntário sentem-se mais confiante e capaz de gerir essa experiência, a desenvolver as suas competências em prol das suas próprias necessidades, fomentando a teoria de troca. Este estudo permitiu fornecer uma visão teórica sobre o voluntariado desportivo na aplicação da teoria da troca para explorar a relação entre a satisfação dos voluntários e as variáveis de intenção de repetir a experiência.

Silverberg *et al*, (2001) apontou para a necessidade de compreender a satisfação do voluntário como forma de ajudar os gestores das instituições a evitar o recrutamento dispendioso, a retenção e processos de gestão de voluntários. A satisfação é extremamente importante para as organizações que dependem de trabalho voluntário, no entanto, segundo o autor existem poucos estudos nesta área.

Na opinião de Du (2009), a gestão de voluntários deve procurar em garantir a satisfação dos voluntários para o sucesso das organizações/eventos de voluntariado. Da perspectiva da gestão de recursos humanos, estes resultados são importantes porque ajudam os gestores (especialmente os organizadores de eventos) a melhor diagnosticar e a resolver questões de pessoal (Mätzler *et al*, 2004).

Vários autores encontraram uma relação positiva entre alguns tipos de motivações e a satisfação dos voluntários (Kemp 2002; Omoto e Snyder 1995; Silverberg *et al*. 2001; Vecina *et al*. 2010) o que significa que os voluntários que apresentam níveis mais elevados de satisfação são aqueles que têm actividades em que possam cumprir as suas principais motivações.

Segundo, Vecina *et al.* (2009, p.113) “sem prejuízo do conceito de satisfação poder ser avaliado genericamente através de um só item, este será sempre o resumo de diversos aspectos relacionados”, referindo conjunto de três domínios relevantes na avaliação da satisfação do voluntariado: a satisfação das motivações, a satisfação organizacional, e a satisfação com as tarefas (Tabela 2).

Dimensões	Conceito	Exemplos de Itens do VSI
Satisfação com as Motivações Específicas	Pretende, de acordo com a Teoria Funcionalista das Motivações para o Voluntariado, avaliar as gratificações pessoais que os voluntários obtêm aquando da realização das actividades. Contempla as seis funções motivacionais da mencionada abordagem (e.g., Clary <i>et al.</i> , 1998).	“As tarefas que normalmente realizo como voluntário(a) permitem-me aprender coisas novas e interessantes (função compreensão).”
Satisfação com a Gestão da Organização	Atendendo que as tarefas de voluntariado decorrem num contexto organizacional, a satisfação com os diversos aspectos da gestão (e.g., fluidez e clareza da comunicação entre profissionais e voluntários, o reconhecimento do voluntário por parte da instituição; Galindo-Kuhn e Guzley, 2001) deve fazer parte da avaliação da satisfação. Contemplam aqui diversos aspectos organizacionais concretos como a formação, o ajustamento entre as expectativas e o tipo de tarefas e de apoio dos profissionais	“Satisfação com o interesse demonstrado pela organização para adequar as minhas preferências, habilidades e capacidades aos postos de trabalho voluntário disponível.”
Satisfação com as Tarefas de Voluntariado	Centra-se nas características das tarefas nomeadamente se têm um impacto substancial na vida das pessoas, o grau no qual a realização das actividades permite aceder a feedback sobre a sua execução, a clareza dos objectivos das tarefas e a percepção de eficácia gerada pela sua eficácia.	“Acho que a minha actividade como voluntário faz parte de um trabalho mais amplo, cuja meta final tenho sempre presente.”

Tabela 2: As dimensões envolvidas na satisfação com o voluntariado e a sua avaliação através do Volunteer Satisfaction Index (VSI) (Vecina et al., 2009)

Os autores concluíram que a estrutura proposta apresentava bons índices de fiabilidade e revelava-se como pertinente na explicação de vários aspectos da permanência dos voluntários na organização.

2.3. A motivação no voluntariado

Com base em várias pesquisas realizadas ao longo dos anos sobre o comportamento do Homem verificou-se que os indivíduos são motivados por diferentes necessidades em áreas distintas do seu funcionamento pessoal, social ou ocupacional. Segundo Schram (1985), a motivação dos voluntários inclui alterações ao longo do tempo, assim como a idade. Deste modo, analisar os elementos que influenciam as motivações dos voluntários é complexo.

A literatura existente sobre a temática tem demonstrado que as razões das motivações para o voluntariado assenta em várias explicações, como por exemplo no estudo conduzido por Omoto e Snyder (1993) e Tavazza (1995) que justificam com a diferenciação entre motivações altruístas e outras ligadas ao desenvolvimento pessoal.

Existem várias teorias desenvolvidas no que respeita às motivações para o voluntariado, por exemplo Navarro-Santamaria (2014) afirma que não existem razões específicas, mas que cada pessoa age motivado por razões pessoais.

Segundo Alfonso Orti (1994, citado por Zurdo, 2004, p.303), as motivações podem definir-se segundo uma perspectiva sociológica como “as forças motrizes, impulsos, desejos, de responder ao porquê da interacção social: ou seja, a intencionalidade e o sentido, consciente ou não, que configuram os processos de forma projectiva. “Daí a compreensão e a explicação do “porquê” e “como o comportamento humano segue uma direcção específica”. Ou seja, tratam-se de forças psicológicas internas que pesam na decisão de se voluntariar, e permanecem assim ao longo do tempo, apesar dos custos inerentes às atividades de voluntariado (Chacon *et al*, 2011). Assim, as razões das motivações são crenças, experiências pessoais, e/ou estímulo que leva o voluntário a interessar-se por ajudar a sociedade, sendo conduzido por um comportamento pró-social e altruísta. Porém, nem toda a prática voluntária é uma acção altruísta, ou não só é altruísta (Navarro-Santamaría, 2014). O processo de motivação, caracteriza-se por uma multiplicidade de motivações sobrepostas e heterogéneas (Yubero e Larrañaga, 2002; Zurdo, 2004). Por essa razão, vários autores que estudam o fenómeno do voluntariado seguem uma perspectiva de análise multifactorial (Ariño e Castelló, 2007; Yubero e Larrañaga, 2002). Há que ter em consideração que apesar das diferentes motivações,

estas podem variar à medida que o voluntário tem experiência de voluntariado (Buscemi e Celdrán, 2014).

Zurbo Alaguero (2003, citado por Navarro-Santamaría, 2014) estuda o processo motivacional segundo três eixos: orientação individual, orientação moral e orientação social. O primeiro refere-se às necessidades, desejos e interesses; o segundo às necessidades dos outros, e o terceiro para a necessidade de contribuir para uma transformação ou mudança social.

Maslow (1970, citado por Galan e Cabrera, 2006), no que respeita à hierarquia de necessidades humanas, enfatiza o egoísmo para que os indivíduos são motivados por necessidades que envolvem o bem-estar psicológico, segurança, amor e pertença, auto-estima e renovação.

Segundo Cnaan e Golberg-Glen (1991), citados por Dávila (2003) as ações dos voluntários devem ser consideradas como comportamentos de ajuda altruísta, quer aquelas que são motivadas por razões altruístas, quer as motivadas por razões egoístas (egocêntrico) (Chacon *et al*, 2011; Millán, 2014), partindo do princípio que se realizam voluntariamente, beneficiam alguém e têm um custo para o nível externo ou observável maior do que a recompensa recebida (Millán, 2014).

Para explicar a articulação da multiplicidade de elementos que podem ser determinantes no desenvolvimento da participação voluntária, Clary e Snyder (1991) desenvolveram a teoria das motivações do voluntariado (Chacón e Dávila, 2001). O modelo parte da Teoria Funcional que foi inicialmente concebida para as atitudes e opiniões. Os autores referem que as pessoas podem manter as mesmas atitudes e ter comportamentos aparentemente semelhantes, por razões distintas e, que satisfazem várias funções psicológicas simultaneamente, ou em momentos temporais diferentes. Assim sendo, as pessoas podem decidir ser voluntários por diferentes razões e que por sua vez satisfazem funções distintas (Chacón *et al*, 2011; Dávila, 2003). Nesta Teoria são consideradas seis tipos de motivações com base no questionário VFI que é utilizado na maioria dos estudos quantitativos relativo às motivações (Buscemi e Celdrán, 2014; Chacón *et al*, 2011):

1. Valores: o que constitui uma oportunidade de expressar valores pessoais relacionados com interesses humanitários e altruístas entre outros;
2. Melhorar o Curriculum: o facto do trabalho de voluntariado ser benéfico na empregabilidade;
3. Relações sociais: refere-se às motivações inerentes à relação com o outro, uma vez que o voluntariado pode oferecer oportunidades para atender as exigências de um determinado grupo social;
4. Conhecimento: o facto de permitir adquirir novas experiências e ter a oportunidade de colocar em prática o conhecimentos e competências;
5. Melhora o estado de espírito: processo motivacional para promover o crescimento e desenvolvimento pessoal;
6. Defesa de si próprio: permite “alimentar” o ego afastando aspectos negativos sobre si mesmo.

Na perspectiva de García Roca (1994, citado por Navarro-Santamaria, 2014) as motivações dos voluntários dividem-se em três categorias: motivações expressivas (realização pessoal); motivações instrumentais (experiência adquirida, formação) e altruísmo (ajudar os outros sem receber nada em troca).

Por outro lado, Omoto e Snyder (1995) no estudo desenvolvido sobre o voluntariado no campo da Sida, identificaram cinco motivações distintas:

1. A expressão dos valores;
2. O conhecimento;
3. O desenvolvimento dos funcionários;
4. O aumento da auto-estima, e
5. O interesse pela comunidade.

Segundo Davila (2003), no voluntariado existem um conjunto variado de motivações que tem funções distintas para as pessoas.

Vaz *et al* (2008), classificam as motivações com as seguintes características:

- Motivações instrumentais, que são divididas em duas categorias com base no interesse: utilitárias e relacionais. A actividade de voluntariado é valorizada

como forma de adquirir experiências, a formação profissional, as relações sociais e o prestígio social;

- Motivações axiológicas, que por sua vez divide em duas categorias: religiosas e civis. Neste caso o voluntariado manifesta-se como a expressão, mais ou menos coerente, crenças religiosas e cívica.

A literatura é abundante em estudos no que respeita à relação existente entre determinadas características e as motivações que levam os voluntários a iniciar ou a continuar o seu trabalho numa instituição, destacam-se as seguintes:

1. A idade (Chacón *et al*, 2011);
2. O género (Vaz *et al*, 2008);
3. O nível académico (Vaz *et al*, 2008);
4. O tipo de actividade desenvolvida (Vaz *et al*, 2008);
5. O tempo dedicado ao voluntariado (Carbonell e Medina, 2011);
6. Tempo de permanência (Vaz *et al*, 2008);
7. Crenças religiosas (Chacón *et al*, 2011);
8. A situação laboral (Vaz *et al*, 2008);
9. A organização como determinante da motivação (Buscemi e Celdrán, 2014).

No que respeita à idade, os voluntários mais jovens dão mais importância à valorização do curriculum, enquanto os voluntários mais velhos valorizam as relações sociais e os valores (Chacón *et al*, 2011; Dávila e Díaz-Morales, 2009). O desenvolvimento pessoal, está inversamente relacionado com a idade, de modo que quanto mais jovem o grupo etário, mais importância atribuem. Pelo contrário, os voluntários mais velhos atribuem mais valor à aprendizagem e experiência (Vaz *et al*, 2008).

Quanto ao género, (Vaz *et al*, 2008) refere que não encontrou diferenças nas motivações que levam homens ou mulheres a participarem em acções de voluntariado, no entanto existem diferenças significativas quando se pretende apurar o número de homens e mulheres que realizam este trabalho. Assim, as mulheres demonstram mais interesse na aprendizagem e desenvolvimento pessoal.

Em termos gerais, o nível académico influencia as motivações no voluntariado. As pessoas com nível de formação mais baixo tendem a sentir-se mais motivadas para a actividade de voluntariado, destacando a melhoria do bem-estar psicológico.

Omoto e Snyder (1995) analisaram o tempo dedicado a uma instituição, concluindo que existe uma relação positiva e directa entre a motivação inicial do voluntário, e o tempo total de permanência na instituição. Na sua opinião, as motivações altruístas são mais significativas para os voluntários que permaneceram mais tempo numa instituição, assim como, as motivações egocêntricas como: o conhecimento, o desenvolvimento pessoal e as relações sociais.

A actividade de voluntariado interfere de forma significativa nas motivações, uma vez que existem diferenças significativas. Há autores que afirmam que o predomínio de algumas motivações sobre outras depende do tipo de actividade voluntária (exemplo, Dávila e Chacón, 2004). Opinião diferente tem Galán e Cabrera (2002) que defendem que são as motivações pessoais que impulsionam o voluntário a escolher uma ou outra actividade.

Num estudo conduzido por Chacón *et al* (2011) no que respeita às crenças religiosas, concluíram que os motivos que movem os voluntários são os valores e o interesse pela comunidade, são mais importantes para os voluntários que pertencem a Organizações. Pelo contrário, Galán e Cabrera (2006) referem que a motivação religiosa não interfere nas motivações dos voluntários.

Na opinião de Revuelta (2002), a situação laboral implica um maior nível de motivação para a prática de voluntariado, as pessoas desempregadas. Segundo, Vaz *et al* (2008) as condutas motivadas por factores como a auto-ajuda, bem-estar psicológico, estão presentes em voluntários que não exercem nenhuma actividade profissional.

Por fim, no que respeita à organização como determinante da motivação, o tipo de organização em que o voluntário está envolvido, o grupo a que se destinam, ou os valores que perseguem, podem atrair voluntários com motivações muito diferentes, que determinam o resultado da análise (Buscemi e Celdrán, 2014).

No estudo conduzido por Bajo Arias (2015) sobre o tempo de permanência na Caritas, que pretendeu explorar as motivações implícitas em actividades de voluntariado, verificou que há uma grande variedade de motivações de voluntariado. Motivações diferentes das motivações que constam do VFI. No estudo o autor estudou dois grupos de voluntários: os com permanência na instituição entre 1 a 3 meses e outros entre 8 a 18 meses.

O autor constatou que o número de motivações para participar em acções de voluntariado é elevada (entre 7 e 11 por pessoa), sendo significativamente maior no caso de voluntários que permaneceram na instituição entre 8 e 18 meses.

Assim, os voluntários que permanecem cerca de 1 a 3 meses numa instituição são impulsionados por motivações egocêntricas. Por outro lado, os voluntários cuja permanência numa instituição é maior (entre 8 a 18 meses) predominam as motivações altruístas.

No que diz respeito as motivações egocêntricas (centradas no ego), os resultados do estudo foram as seguintes: Ajustamento social - motivação manifestada pelos dois grupos, embora é superior no casos dos voluntários com mais tempo de permanência na instituição; crescimento pessoal – é valorizado pelos dois grupos de voluntários, embora é superior no caso dos voluntários há mais tempo na instituição; conhecimento – motivação expressa apenas pelos voluntários durante os primeiros meses da sua actividade; melhoria da auto-estima – é mais importante para os voluntários cuja permanência na instituição é de 8 a 18 meses; antecedentes laborais – apenas referida pelos voluntários que estão á menos tempo na instituição. Neste caso, existe uma certa sensibilidade para o domínio dos serviços sociais e de apoio aos mais desfavorecidos, porque ter trabalhado neste sector; interesse na actividade com pessoas- apenas é expressa pelos voluntários cuja permanência na instituição é menor; interesse num actividade específica- esta motivação é apenas referida pelos voluntários com menor permanência na instituição; defesa de si mesmo – motivação manifestada pelos dois grupos, porém assume mais importância para os voluntários cujo tempo na instituição é entre 8 e 18 meses; relações sociais- motivação manifestada apenas pelos voluntários com menor permanência na instituição; sentir-se útil- motivação expressa pelos dois

grupos de voluntários; tempo livre - apenas os voluntários com menor tempo na instituição focaram esta motivação.

Quanto às motivações altruístas (centrados nos outros) o autor conclui: que o compromisso com o grupo é uma motivação mais destacada quando o tempo de permanência numa instituição é superior; compromisso institucional - embora ocorre no início do voluntariado é muito maior com o passar do tempo uma vez que a pessoa adquire o seu papel como voluntário; a influência de pessoas próximas – esta motivação é mais importante entre os voluntários com uma maior permanência na instituição (entre 8 e 18 meses); o interesse pela comunidade – é referido pelos dois grupos de voluntários que tem a consciência da necessidade de agir, embora o autor observou que esta motivação é ligeiramente superior quando o tempo de permanência na instituição é menor (1 a 3 meses); a reciprocidade – motivação referida entre os voluntários com mais tempo na instituição; crença religiosa – os dois grupos de voluntários referem a influência da crença na actividade de voluntariado, transformação social – assume maior importância para os voluntários com maior tempo de permanência na instituição; voluntariado noutras organizações- motivação pouco significativa nos dois grupos de voluntários, pois são pessoas com uma elevada taxa de participação noutras entidades, de modo que elas estão fortemente envolvidas na acção voluntária.

Quanto à permanência na instituição, o autor do estudo conclui que as motivações egocêntricas predominam entre os voluntários, entre 1 e 3 meses, enquanto as altruístas são significativamente maiores entre os voluntários que estão mais tempo na instituição. Existe uma diferença de motivações relacionadas com o tempo gasto na instituição.

Marques (2016) avaliou as motivações dos estudantes do ensino superior politécnico de Coimbra na realização de actividades voluntárias e as suas atitudes perante o mesmo. A autora concluiu que a experiência, a função valores e a função crescimento/auto-estima são as motivações apontadas. As funções menos valorizadas são a protecção e a social. A função experiência é a mais significativa e a menos significativa é a protecção. A autora refere que não existe apenas um único motivo para a prática de actividades voluntárias, mas sim uma combinação de motivações, altruístas e egoísta.

Segundo Reis (2010), os Voluntários apresentam diferentes motivações e diferentes interesses na realização da sua inscrição. As motivações são:

Possuir no seu historial familiar, hospitalizações que, por conseguinte levaram a um sentimento de necessidade de ajudar o próximo nas mesmas condições;

A hospitalização ser uma experiência pessoal e, por consequência, quer passar o testemunho positivo ao outro, que está a viver o mesmo processo;

Ter sofrido uma perda familiar e querer colaborar no apoio ao outro proporcionando momentos que amenizem a dor;

Ser estudante da área de educação ou psicologia e, por isso, desejar obter alguma experiência prática e obter mais conhecimentos.

Para avaliar os níveis de motivação dos voluntários, Omoto e Snyder (1995) criaram um instrumento de avaliação de cada uma das funções motivacionais potencialmente envolvidas no voluntariado (Tabela 3), designado de *Volunteer Functions Inventory (VFI)*.

Funções	Conceito	Exemplos de Itens do VFI
Valores	O indivíduo voluntaria-se de modo a expressar ou a agir por valores importantes como o humanitarismo	“Sinto que é importante ajudar os outros.”
Compreensão	O voluntário procura aprender mais acerca do mundo ou exercitar capacidades que são frequentemente pouco utilizadas.	“O voluntariado permite-me aprender coisas através da experiência directa com a realidade.”
Promoção de Auto-estima	Pode-se crescer e desenvolver psicologicamente através das actividades de voluntariado.	“O voluntariado faz-me sentir bem comigo mesmo.”

Carreira	O voluntário tem o objectivo de ganhar experiência relacionada com a carreira através do voluntariado.	“O voluntariado pode ajudar-me a abrir portas em locais onde gostaria de trabalhar.”
Social	O voluntariado permite ao indivíduo fortalecer as suas relações sociais.	“As pessoas que conheço partilham comigo interesse pelo serviço comunitário.”
Protecção do Ego	O indivíduo utiliza o voluntariado para diminuir sentimentos negativos como a culpa, ou para diminuir problemas pessoais.	“O voluntariado é uma forma de alhear-me dos meus problemas pessoais.”

Tabela 3: As funções motivacionais envolvidas no voluntariado e a sua avaliação através do Volunteer Functions Inventory (VFI) (Clary e Snyder, 1999, p. 157)

Num estudo mais recente, Ferreira (2012) agrupou as motivações encontradas nos estudos realizados sobre a temática (Tabela 4)

Autor	Contexto	Tipo de OSFL ou Público	Motivações Encontradas	Método
Tapp e Spanier (1973)	EUA	Saúde	Altruísmo, vontade de contribuir para um mundo melhor	Questionários
Howarth (1976)	Canadá	Várias	Altruísmo	Questionários
Frisch e Gerrard (1981)	EUA	Cruz Vermelha	Carreira Profissional, desenvolvimento de contactos, necessidade de actividade extracurricular	Questionários
Henderson (1981)	EUA	Jovens	Interacção com outros, lazer	Questionários
Phillips (1982)	EUA	Associação Municipal	Altruísmo, pertencer a um grupo, ter companhia	Questionários e entrevistas
Yavas e Riecken	EUA	Desporto	A organização ajuda aqueles que precisam, sabe como lidar com os problemas da comunidade e é bem gerida, boa utilização do tempo livre	Questionários
Clary <i>et al.</i> (1998)	EUA	Várias	Função de valores, compreensão, social, carreira, protecção e reforço	Questionários e VFI
Farrel, Johnstons e Twynam (1998)	Canadá	Desporto	Fazer com que o evento seja um sucesso, voluntários criam uma sociedade melhor, fazer algo que valha a pena e dar algo à comunidade	Questionários e SEVMS
Anderson e Shaw (1999)	Austrália	Turismo	Ajudar os outros, laços sociais e interesse nas actividades da organização	Questionários
Hibbert, Piacentini e Dajani (2001)	Reino Unido	Cooperativa alimentar	Benefícios pessoais, altruísmo, comunidade e benefícios sociais	Entrevistas
Kemp (2002)	Austrália	Desporto	Melhoria de habilidades profissionais e sociais, a valorização pessoal, sentimentos de auto-estima e confiança ou aprendizagem com	Questionários

			outras pessoas	
Soupourmas e Ironmonger (2002)	Austrália	Associação Municipal	Ajudar os outros, fazer algo que valha a pena, satisfação pessoal e contacto social, envolvimento pessoal, familiar	Questionários
Raman e Pashupati (2002)	EUA	Várias	Motivações intrínsecas e extrínsecas	Questionários
Andersen (2003)	Canadá	Saúde	Carreira Profissional e ajudar o hospital	Questionários
Caissie e Halpenny (2003)	Canadá	Ambiente	Divertimento, contactar com pessoas que têm os mesmos interesses e novas experiências, aprender, novos desafios, viajar, actividade extra, contacto com a natureza, altruísmo	Estudo Qualitativo e entrevistas ao telefone (semi-estruturadas)
Holmes (2003)	Reino Unido	Arte (museu)	Manter-se activo, ter oportunidades sociais, ajudar a fazer algo que valha a pena, experiência, aprendizagem, lazer e desafio	Questionários e entrevistas
Meier e Stutzer (2004)	Alemanha	Várias	Bem-estar	Questionários
Wittek (2004)	EUA	Arte (museu)	Partilhar a cultura chinesa, pertencer a um clube	Estudo Qualitativo e Questionário Online
Yeung (2004)	Finlândia	Igreja evangélica	Bem-estar pessoal, ajudar os outros e religião	Entrevistas
Edwards (2005)	Austrália	Arte (museu)	Interesse em arte, ciência e história natural, interesse nas actividades da organização, fazer algo que valha a pena, interagir, dar algo à comunidade, fugir à rotina e alargar horizontes	Análise documental; Entrevistas (semi-estruturadas) e Questionários
Figueiredo (2005)	Brasil	Idosos	Ser útil à comunidade, poder continuar a exercer a sua profissão, solidariedade	Entrevistas (semi-estruturadas)
Holmberg e Söderlung (2005)	Suécia	Cruz Vermelha	Ajudar os outros e ser bem aceite pela comunidade	Entrevistas (semi-estruturadas)
Leandro e Cardoso (2005)	Portugal	Saúde	Ajudar os outros, construir um mundo melhor e sentir-se mais feliz	Questionários e entrevistas
Trogdon (2005)	EUA	Ambiente	Altruísmo e comunidade precisa de mim, conhecimento e estar mais envolvido em programa do governo	Questionário VFI e Estatística Descritiva
Vitner, Shalom e Yodfat (2005)	Israel	Idosos	Satisfação, fonte de confiança, respeito e reconhecimento, sentido de missão e pertença, aprendizagem, alargar horizontes, ocupar os tempos livres, estatuto e respeito	Questionários
Cavalier (2006)	EUA	Adolescentes	Valores, aspecto social e carreira profissional	Estudo Qualitativo
Marta, Guglielmetti e Pozzi (2006)	Itália	Jovens	Adaptação social, carreira, ego e valores	VFI e Clusters
Sinclair, Dowson e Thistleton-Martin (2006)	Austrália	Educação	Assegurar qualidade dos professores em início de carreira e partilhar conhecimento do ensino, desenvolvimento profissional	Questionários
Boz e Palaz (2007)	Turquia	Estudantes	Altruísmo, afiliação e aprendizagem	Questionários
Dolnicar e Randle (2007b)	Austrália	Várias	Fazer algo que valha a pena, satisfação pessoal, ajudar os outros e ganhar experiência	Questionários

Kim, Chelladurai e Trail (2007)	EUA	Desporto	Manter contacto com desporto, diversão	Questionário e Modelo de equações estruturais
Prouteau e wolff (2009)	França	Várias (âmbito regional)	Para ajudar os outros e a sociedade para fazer amigos e conhecer novas pessoas, para ocupar o tempo livre e suportar uma causa	Questionários, Estatística descritiva e análise econométrica
Rhoden, Ineson e Ralston (2009)	Reino Unido	Património	Altruísmo, contribuir e estar envolvido na preservação do património, manter-se activo, aprender, ser parte de uma equipa	Questionários
Stamer, Lerdall e Guo (2009)	Vários	Arte (museu)	Ser parte duma comunidade, aprender mais sobre arte, ajudar os outros	Questionários e Entrevistas
Khoo e Engelhorn (2011)	EUA	Desporto	Fazer com que o evento seja um sucesso, fazer algo que valha a pena e dar algo à comunidade, envolvimento, tradições externas e familiares	Questionários e SEVMS

Tabela 4: Motivações para realização Adaptado de Ferreira, 2012 pág.36-38

2.4. O Envolvimento do voluntário

A literatura refere várias variáveis que determinam o envolvimento do voluntário em acções de voluntariado. Os estudos têm revelado quer em conjunto, quer separadamente, condições contextuais e características sociodemográficas. Os factores que determinam a participação neste tipo de acções são multivariados (D. H. Smith, 1994). A dimensão dos factores leva à necessidade de os conhecer para distinguir entre os voluntários e não voluntários, assim como compreender quais as especificidades que envolvem a decisão do voluntário em colaborar e a manter-se no voluntariado.

Smith (1994) apresenta uma estrutura que permite fazer a distinção entre as dimensões disposicionais (ou seja aquelas que se relacionam com os aspectos sociodemográficos, personalidade, atitude e valores) e as dimensões situacionais e contextuais (ou seja aquelas que integram as características do ambiente e da comunidade).

2.4.1. Dimensões disposicionais

Quanto às características sociodemográficas das pessoas que se envolvem em acções de voluntariado, Smith (1994) refere que são pessoas que na sua maioria são do género masculino, pertencem a uma faixa etária de meia-idade, casadas e com filhos com idades entre os 5 e os 15 anos, com funções sociais significativas e que pertencem a

diversos grupos de voluntariado, com emprego, com um nível de escolaridade elevado, com prestígio na comunidade. Outros autores têm confirmado este perfil (Wilson, 2000), com excepção do sexo, uma vez que alguns autores têm referido que são as mulheres que mais prestam serviço voluntário (Pancer e Pratt, 1999; Wilson e Musick, 1997). Carstensen (1995) observou no seu estudo que os mais velhos são os que mais se envolvem no voluntariado. Embora podem existir dados diferentes quanto ao género dependendo do tipo de actividade de voluntariado realizada.

Outra característica está relacionada com a personalidade (Wymer, Riecken, e Yavas, 1996), que é um factor importante para distinguir um voluntário de um não voluntário. Os estudos realizados em torno deste factor têm apontado que as pessoas que realizam voluntariado apresentam uma orientação Pró-social, ou seja, revelam maior controlo interno, empatia, moralidade, estabilidade emocional e auto-estima (Smith, 1994). Na opinião de Omoto e Snyder (1995), os voluntários têm traços de personalidade de pró-ajuda, que englobam a responsabilidade social, preocupações empáticas e de apoio aos outros. No estudo conduzido por Dávila (2003), sobre estas variáveis a autora refere que as pessoas voluntárias apresentam elevadas pontuações em traços de personalidade pró-social (sociabilidade, auto-estima, responsabilidade social, benevolência, orientação pró-social, empatia, e moralidade).

No que respeita às atitudes, Smith (1994: 251) refere que “são potenciais factores importantes que afectam a participação voluntária”. Na opinião do autor, as atitudes influenciam a decisão de participar em acções de voluntariado. Assim aspectos como a percepção face ao grupo de interesse, dever cívico e ao sistema político mais alargado, a eficácia sentida e o interesse e a satisfação com o papel de voluntário são determinantes para realizar acções de voluntariado. Outro aspecto referido pelo autor é a atitude altruísta, considerando que o “puro-altruísmo” é difícil de se encontrar, uma vez que as pessoas têm ganhos com as suas actividades.

Por fim, os valores são importantes para compreender o voluntariado em virtude de:

1. Existem poucos valores;
2. Os valores determinam as atitudes;
3. Os valores têm uma componente motivacional,

4. As mudanças pelos valores são mais duradouras e afetam mais o comportamento que as mudanças de atitude (Wymer, Riecken, e Yavas, 1996:7).

A literatura tem referido que este factor é importante para distinguir o voluntário do não voluntário, pois os primeiros valorizam mais os valores pró-sociais. Wymer e seus colegas (1996) referem que cada pessoa tem os seus valores, no entanto, o voluntariado permite-lhes expressá-los e reforçá-los.

Outros valores têm sido estudados no âmbito do voluntariado, a responsabilidade moral e civil, e a religiosidade (Okun, 1994).

Para Wilson (2000), os valores cívicos e religiosos têm pouca influência no voluntariado, mas Hodgkinson (1990) entende que as crenças religiosas são importantes para o voluntariado.

2.4.2. Dimensões situacionais e contextuais

Os estudos realizados sobre este tipo de variáveis revelam que estas são determinantes na participação em actividades de voluntariado. Segundo Smith (1994), as situações como o envolvimento organizacional, ter amigos na organização e ser convidado a participar são alguns aspectos que fomentam o voluntariado. As variáveis situacionais são agrupadas em tipos: as relativas à estrutura e ao funcionamento das organizações de acolhimento ao voluntariado (por exemplo, formação, supervisão), e as que dizem respeito ao retorno imediato do voluntário (por exemplo, a relação com outros voluntários) (Dávila, 2003).

Omoto e Snyder (1990; 1995), referem o apoio social como factor determinante da permanência do voluntário, porém com efeito negativo, quanto maior a rede social menor o tempo de retenção do voluntário. Pelo contrário Wilson e Musick (1999) referem que uma forte e activa rede social conduzem a uma maior adesão a actividades voluntárias e a uma maior integração social.

As variáveis contextuais que são factores que caracterizam o ambiente e os indivíduos. Smith (1994) refere que as variáveis contextuais podem ser por exemplo, uma maior participação de indivíduos em comunidades que o nível socioeconómico é mais elevado, ou que este é mais elevado em organizações em meios mais pequenos. Segundo Dávila (2003) outros factores como as características da comunidade, da organização voluntária, da organização de emprego profissional ou da escola são determinantes para o envolvimento no voluntariado.

As etapas do envolvimento do voluntário podem ser representadas conforme ilustrado na Figura 1.

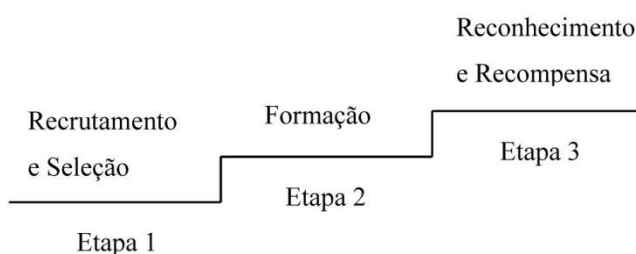


Tabela 5: Etapas do envolvimento do voluntário (Ferreira, 2012, p.55)

As etapas de envolvimento do voluntário iniciam-se no recrutamento e a selecção. A primeira etapa representa um nível exploratório onde o voluntário e a organização se avaliam mutuamente. Refere-se a importância da organização usar um plano de recrutamento e selecção adequados (Willis, 1991). A segunda etapa é uma fase de desenvolvimento para os voluntários. Ao decidir ficar e envolverem-se na organização, os voluntários podem necessitar de formação. Nas situações que lhes permitem utilizar as suas competências e conhecimentos intrínsecos são extremamente importantes e permitem que a organização alcance os objectivos que definiu (Willis, 1991). No final desta etapa a confiança do voluntário pode ressentir-se e o voluntário pode sentir-se subestimado e pouco apreciado. Deste modo, reconhecer, recompensar e premiar realizações dos voluntários é fundamental. Este é o aspecto sublinhado na terceira etapa, um nível mais maduro onde se espera que os voluntários estejam a contribuir no seu máximo.

2.5. A intenção de repetir a experiência de voluntariado

A intenção de repetir a experiência em acções de voluntariado depende do próprio voluntário (Dávila e Chacón, 2002). Questão que está relacionada com a intenção de sair e a rotatividade dos voluntários. A *“Intention to leave is considered a conscious and deliberate desire to leave an organization within the near future”* (Cho *et al* 2009: 374) e a rotatividade significa a rotação do número de voluntários (Federman, 2009).

Segundo, Warner *et al* (2011) com o aumento das solicitações no trabalho de voluntariado e com a diminuição do número de voluntários é importante manter os voluntários motivados e qualificados. Uma retenção eficaz do voluntário permite também a diminuição do acesso ao recrutamento (Starnes e Wymer 2001). Porém, existe a necessidade de acompanhar todas as fases na experiência do voluntário (Karl *et al.* 2008). Num estudo desenvolvido (Karl *et al.*, 2008) mostrou que contratar um voluntário novo sai mais caro do que investir num voluntário que já esteja na instituição. Assim, é necessário que a instituição crie um plano interno que permita aumentar o compromisso a longo prazo na retenção de voluntários.

Identificar os factores que afectam a decisão do voluntário permanecer na instituição não é fácil, para facilitar na identificação desses factores foram desenvolvidos modelos teóricos para os tentar explicar. Omoto e Snyder (1993) referem as razões relacionadas com o altruísmo, o desenvolvimento pessoal, a preocupação com a comunidade, e auto-estima como factores motivacionais importantes que estão relacionados com a intenção de permanecer na instituição e repetir a experiência. As questões relacionadas com as variáveis demográficas (idade, sexo, rendimento, nível académico, etc) também foram apontadas por vários autores com determinantes na decisão de permanecer na instituição (Chacón *et al.*, 2007; Hidalgo e Moreno 2009; Huber 2011). Assim como, o grau de satisfação do voluntário (Cheung *et al.*, 2006) e a gestão da instituição/organização (Ferreira *et al.*, 2012).

Segundo, Vecina *et al.*, (2010) os voluntários mais motivados são aqueles que decidem permanecer na organização.

No estudo conduzido por Ferreira, Proença e Proença (2014) encontram uma relação positiva entre as motivações e a satisfação, entre os factores de gestão e a satisfação, entre a satisfação e intenção de ficar, e entre as motivações e factores de gestão da instituição.

Pauline (2011) concluiu que a experiência dos voluntários em determinado evento pode ter um impacto significativo sobre o comportamento do voluntário no futuro e na comunidade em geral. Existe uma relação positiva entre a decisão de repetir a experiência com as ligações criadas entre o voluntário e o pessoal do evento, a possibilidade de desenvolver as suas competências.

No estudo desenvolvido por Rocha (2012) concluiu que a intenção do voluntário em repetir a experiência é influenciada pela satisfação. Sendo que, há medida que o prazo de intenção é alargado, a intenção em repetir a experiência vai diminuindo.

No estudo realizado por Ferreira (2012), este identificou e analisou um combinado de publicações, num primeiro momento, de carácter multidisciplinar (por exemplo, *Journal of Community Psychology*, *Journal of Social Service Research*, *Asian Journal of Social Psychology*, *Psicothem* e *Motivation and Emotion*) e, num segundo momento, de carácter mais específico (por exemplo, *Nonprofit Management & Leadership*, *Journal of Nonprofit and Public Sector Marketing* e *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*). Na sua pesquisa usou as palavras-chave “remain intention”, “permanence intention” e “volunteers” (no título e no corpo do texto) e cobriu todos os estudos sobre o tema entre os anos 1997 e 2011.

Autores	Dimensões	Métodos	Contexto
Farmer e Fedor (1997)	Intenção de continuar a fazer voluntariado	Questionário	Voluntários da saúde
Wymer (1999)	Razão para continuar a ser voluntário	Questionário	Voluntários hospitalares e voluntários de apoio social, religioso, educacional e culturais
Galindo-Kuhn e Guzley (2001)	Intenção de continuar a fazer voluntariado	Questionário	Voluntários de serviços recreativos
Yiu, Au e Tang (2001)	Duração esperada do serviço	Questionário	Voluntários de apoio social
Dávila (2002)	Intenção de continuar a fazer voluntariado	Questionário	Voluntários de apoio social e do ambiente
Doherty e Carron (2003)	Intenção de abandonar	Questionário	Voluntários de desporto
Cheung, Tang e Yan (2006)	Intenção de continuar a fazer voluntariado	Questionário	Voluntários seniores
Arias e López (2008)	Intenção de continuar a fazer voluntariado	Questionário	Voluntários de apoio social
Millette e Gagné (2008)	Intenção de abandonar	Questionário	Voluntários de apoio social
Hidalgo e Moreno (2009)	Intenção de continuar a fazer voluntariado	Questionário	Voluntários de apoio social e ao meio ambiente
MacDonald et al. (2009)	Intenção de abandonar	Questionário	Voluntários da saúde
Stukas et al. (2009)	Intenção de continuar a fazer voluntariado na própria organização ou noutra organização	Questionário	Vários
Waters e Bortree (2010)	Intenção de continuar a fazer voluntariado	Questionário	Voluntários adolescentes
Yiu, Au e Tang (2010)	Retenção (número de anos)	Questionário	Vários
Huber (2011)	Motivação para continuar	Questionário	Voluntários de apoio ao meio ambiente

Tabela 6: Intenção de permanência: dimensões, métodos e contexto (Ferreira, 2012, p.70)

2.6. Considerações Finais

Neste capítulo conclui-se que o voluntariado apresenta determinadas características. Assim, vários estudos mostram que o voluntariado está relacionado com altos níveis de emprego, educação, rendimento e prestígio. O perfil do voluntário caracteriza-se maioritariamente por pessoas jovens e do sexo feminino com um nível de escolaridade elevado e com uma actividade profissional.

São muitas as motivações que movem os voluntários na actividade de voluntariado. Porém, a questão das motivações não é de todo linear, existindo motivações altruístas e egoístas e há também quem defenda que podem ser individuais. Contudo é consensual que o principal motivo é ajudar o outro, ser útil aos outros e à sociedade. As motivações passam pela vontade de ajudar, sentir-se útil, a pertença, o ego, o reconhecimento social, a experiência e a aprendizagem e desenvolvimento. As motivações dependem do voluntário e influenciam a permanência do voluntário numa organização. A satisfação do voluntário depende da intensidade da sua entrega, da organização e da informação. A satisfação está relacionada com o bom ambiente de trabalho, com o trabalho em equipa e com a valorização das tarefas desempenhadas. O envolvimento do voluntário vai depender de algumas variáveis. Essas variáveis explicam a forma como o voluntário se entrega a uma determinada causa. Assim as dimensões disposicionais estão relacionadas com os valores, atitudes, personalidade do voluntário. As dimensões contextuais estão relacionadas com a própria comunidade. Por fim, as dimensões contextuais como o próprio nome indica estão relacionadas com os aspectos cognitivos/psicológicos do voluntário.

A intenção de repetir a experiência está relacionada com o grau de satisfação do próprio voluntário. Assim, caso o voluntário sentir que foi bem acolhido na organização, que o seu trabalho foi valorizado, que o seu trabalho fez a diferença é natural que ele queira continuar a sua experiência no voluntariado e permaneça a médio/longo prazo na instituição.

PARTE III - VOLUNTARIADO EM CONTEXTO HOSPITALAR

3.1. Voluntariado no Hospital

Na saúde, cada vez mais voluntário assume uma grande amplitude social; quer ao nível curativo; ao nível preventivo e da promoção do desenvolvimento humano; o Estado não apresenta uma capacidade de resposta eficaz, apesar dos esforços nesse sentido.

Existem vários tipos de carências, principalmente ao nível dos recursos humanos; cujo impacto pode ser minimizado através da oferta de serviços voluntários. Para além de trazer satisfações no plano individual, o voluntariado pode favorecer a instituição que o promove. Especificamente no meio hospitalar, fortemente estruturado e cientificista, este tipo de contribuição aumenta a humanização dos cuidados (Cantril, 1991; MacEarchern, 1962).

No estudo realizado em unidades de atendimento a doentes oncológicos mostrou que o trabalho voluntário é valorizado por doentes e enfermeiros, ao fornecer suporte psicossocial aos doentes e familiares e suporte instrucional com informações e resolução de problemas práticos no meio hospitalar (Fusco Karmann e Tamburini, 1994). Porém, quer a experiência prática quer as reflexões de alguns especialistas alertam sobre a necessidade de organização e gestão adequada da actuação voluntária, especialmente no que respeita à saúde.

Num estudo comparativo realizado por Souza *et al* (2003) sobre os aspectos motivacionais para exercer o trabalho voluntário em Oncologia, no Brasil e em Portugal. Concluíram a existência de um padrão motivacional manifestado independentemente de factores culturais. Nos dois países, os voluntários são do sexo feminino, pertencem à classe média e, em a maioria, são pessoas casadas e sem qualificação profissional. Como motivação principal para exercer essas actividades, em ambos os países, destacou-se o altruísmo, considerado como comportamento de ajuda, não motivado por acontecimentos adversos externos ou esporádicos. Refere-se que a opção por este tipo de trabalho está relacionada com um aspecto individualista de resolução de problemas vividos anteriormente, uma vez que, na amostra, 95% das

participantes brasileiras e 83% das portuguesas apresentam um histórico pessoal ou familiar relacionado com o cancro.

Os estudos sobre voluntariado em saúde apontam que, os indivíduos contam apenas com a própria disposição e empenho, sem ter qualquer preparação ou acompanhamento. Ao contrário do profissional da saúde, que se apoia na formação e suporte técnico, o voluntário pode se ver exposto ao stresse, tornando-se inadequado e, em casos mais graves, comprometer a assistência ao doente.

Porém, o voluntariado em contexto hospitalar é elevado, isto porque o voluntariado hospitalar é uma forma de contribuir positivamente para a comunidade (Orwig, 2011; Rocha, 2006; Stebbins, 2013). Este crescimento pode ser justificado pela necessidade continuada de cuidados hospitalares da população cada vez mais envelhecida (Hotchkiss *et al*, 2008).

Segundo, Gomes (2009) o voluntariado hospitalar caracteriza-se pelas actividades realizadas pelos voluntários, no âmbito hospitalar, devem excluir as tarefas técnicas desenvolvidas pelos profissionais de saúde. Estas limitações ao trabalho voluntário devem-se às elevadas competências técnicas exigidas aos recursos humanos que trabalham nesta área. Apesar de muitos voluntários poderem ter formação técnica na área, devido à sua experiência profissional, entende-se que não deve ser essa a função dos voluntários hospitalares. Assim sendo, segundo Tuckman e Chang (1994) os voluntários devem apenas realizar tarefas que não requerem formação profissional específica, devem actuar como um complemento ao trabalho específico dos funcionários, sempre numa óptica de humanização dos cuidados de saúde (por exemplo, o fornecimento de informações e apoio emocional) (Handy e Srinivasan, 2004). Os voluntários não têm acesso à informação clínica dos doentes, nem aos tratamentos (Mellow, 2007).

No estudo conduzido por Ferreira *et al* (2012) em Portugal, no ano de 2001, existiam 108 hospitais públicos sendo que em 69 desses hospitais foi identificado a existência de voluntários. Os autores concluíram ainda que a maioria dos participantes eram voluntários em *part time* (dedicando cerca de seis horas por semana ao voluntariado hospitalar), do sexo feminino e com idades superiores a 52 anos.

A dedicação do voluntário em contexto hospitalar pode ser devido à natureza do trabalho, uma vez que na opinião de Stebbins (2013) o voluntariado hospitalar é categorizado como uma “serious leisure”, ou seja, como uma actividade de lazer com significado para o voluntário, que lhe permite adquirir e/ou desenvolver as suas capacidades e competências. Ou seja, os voluntários dedicam o seu tempo e esforço no trabalho voluntário, o que para além de ocupar o seu tempo livre, permite realizar actividades em benefício dos outros, permitindo ainda o desenvolvimento das suas competências (Burbeck *et al*, 2014).

As motivações dos voluntários hospitalares são muitas vezes movidas por interesses e experiências pessoais mas também pela vontade de ajudar outros, de realizar uma actividade que tenha significado para o voluntário (Blanchard, 2006). De acordo com Ferreira *et al* (2012), os voluntários também são motivados por relações sociais, pela interacção com terceiros e pelo estabelecimento de relações de proximidade com outros. Os voluntários são motivados ainda por experiências que lhes permitam adquirir competências, que valorizem de alguma forma o seu currículo (Paço e Nave, 2013). Em Portugal e tendo em consideração o estudo desenvolvido por Ferreira *et al* (2012), os voluntários são motivados pela possibilidade de usar as suas competências, aprofundar os seus conhecimentos e melhorar a sua auto-estima (Ferreira *et al*, 2012).

Haski-Leventhal *et al* (2011), estudaram o impacto do trabalho dos voluntários nos hospitais, concluindo que o voluntariado permite ao hospital angariar recursos financeiros, melhorar a reputação do mesmo e ainda contribuir para uma melhoria na qualidade do serviço prestado pelos hospitais aos utentes. Segundo, Handy e Srinivasan (2004), o trabalho voluntário, de forma indirecta, reduzem a sobrecarga de tarefas atribuídas aos funcionários, permitindo que estes se concentrem mais nas tarefas médicas, tornando-se assim mais eficientes. Os hospitais também beneficiam na medida em que através dos voluntários estabelecem uma relação mais próxima com a comunidade local (Handy e Srinivasan, 2004).

Reis (2010) refere que existem diferentes motivações e interesses na realização da actividade voluntária, no caso específico dos voluntários do Hospital de Braga. Assim as motivações são:

1. Possuir no seu historial familiar, hospitalizações que, por conseguinte levaram a um sentimento de necessidade de ajudar o próximo nas mesmas condições;
2. A hospitalização ser uma experiência pessoal e, por consequência, quer passar o testemunho positivo ao outro, que está a viver o mesmo processo;
3. Ter sofrido uma perda familiar e querer colaborar no apoio ao outro proporcionando momentos que amenizem a dor;
4. Ser estudante da área de educação ou psicologia e, por isso, desejar obter alguma experiência prática e obter mais conhecimentos.

Os interesses dos voluntários centram-se especialmente na área da pediatria.

No contexto português não existem estudos que mostrem o impacto do trabalho dos voluntários nos hospitais.

3.2. O papel do voluntário no Hospital

A literatura sobre o papel do voluntário no hospital é limitada. No estudo sobre o tema, Meyer *et al.* (2013) descrevem uma variedade de papéis desempenhados pelos voluntários. Estes desempenham um papel importante no âmbito social, que se relaciona com a assistência e atenção dos doentes; mas também no âmbito estratégico, em concreto na angariação de fundos, no desenvolvimento das estratégias de *marketing* e na comunicação das actividades. Os voluntários têm ainda relevância a nível financeiro, devido à redução de custos que é alcançada pela realização de tarefas que anteriormente eram feitas por funcionários dos hospitais.

As tarefas realizadas pelos voluntários nos hospitais, podem ser classificadas em actividades típicas de voluntariado; actividades associadas a "soft services"; actividades essenciais ao hospital; actividades que fomentam a socialização; actividades pedagógicas e actividades especiais. A primeira diz respeito à captação de recursos, a segunda está relacionada com o apoio emocional, a terceira envolve o auxílio na alimentação dos doentes incapacitados e no acompanhamento a exames, a quarta diz respeito a actividades de lazer, a quinta está relacionada com actividades lúdicas, e por fim actividades de carácter pessoal (cabeleireiro) (Martins *et al.*, 2010). Esta classificação de actividades dá uma visão geral do papel dos voluntários hospitalares brasileiros e seria muito interessante perceber se em

contextos distintos, nomeadamente países e hospitais, os voluntários realizam o mesmo tipo de tarefas.

De acordo, com Aragaki *et al.* (2007) os hospitais que possuem voluntários tendem a oferecer um melhor serviço à comunidade, disponibilizando um maior número de camas do que os hospitais sem voluntários. Segundo os autores as tarefas realizadas pelos voluntários hospitalares englobam a tarefa de interlocutor e de entretenimento. A maioria das tarefas envolve o contacto directo com o utente para ocupação dos tempos livres, para resolver questões de mobilidade contribuindo assim para o bem-estar dos utentes. Mellow (2007), salienta o fornecimento de informação e o apoio emocional, Handy e Srinivasan (2004) focam a disponibilização de atenção aos doentes. Também Brown (1999) defende a execução, por parte dos voluntários hospitalares, das tarefas que requerem uma relação de maior proximidade e confiança com o utente. Outros autores referem que o trabalho dos voluntários permite ao hospital poupar e angariar recursos financeiros e melhorar a reputação (Haski-Leventhal *et al.*, 2011). Segundo os autores isto contribui para melhorar a imagem do hospital junto de outros *stakeholders*.

A definição do papel do voluntário, assim como o nível de formalização que lhe deve ser conferido, é um tema abordado por diversos autores sendo que existem vários argumentos a favor e contra. Segundo Gay (2001), a profissionalização da função do voluntário supõe a incorporação de práticas de gestão de recursos humanos no voluntariado e também a existência de programas de formação. Brudney e Hager (2004) defendem que a formalização da função do voluntário contribui para um aumento na retenção dos voluntários, uma vez que permite um maior reconhecimento do seu trabalho, mais formação e conseqüente melhoramento das competências dos voluntários. Por outro lado, Burbeck *et al.*, (2014) considera que o baixo nível de formalização da função dos voluntários, é factor principal de atracção inicial dos mesmos. Além disso, a profissionalização não é congruente com as actividades desenvolvidas pelos voluntários, que assumem naturezas bastante diversas, nem tem em consideração a heterogeneidade subjacente aos próprios voluntários.

Reis (2010) refere que os voluntários no hospital de Braga desempenham tarefas de apoio alimentar aos doentes internados que têm mais dificuldades e na companhia aos mesmos. Na Unidade de Senologia existe apoio às mulheres mastectomizadas como o

passar do testemunho, nos internamentos e na consulta externa e, o apoio técnico na aquisição de próteses mamária. No serviço de Neurologia, os alunos universitários realizavam actividades de estimulação cognitiva com os utentes internados. No serviço de Pediatria, os voluntários oferecem brinquedos às crianças e contam histórias. O serviço de Urgência contou, com a participação de duas voluntárias, que orientavam os doentes e faziam a ponte com os familiares em espera.

3.3. O voluntariado universitário em contexto hospitalar

O estudo realizado por Flor (2003) demonstra que as actividades realizadas fora do ambiente académico contribuem de forma diferenciada no processo formativo do universitário, pois caracterizam-se como formas de aprendizagem e permitem o desenvolvimento pessoal e profissional do indivíduo. No caso concreto do estudante universitário, Nunes (2009) refere que o trabalho voluntário é importante para o desenvolvimento de competências por ser visto como uma experiência de vida, possibilita que o indivíduo participe de forma activa e responsável na sociedade com autonomia e criatividade, aplicando e adquirindo conhecimentos e competências.

Em 2011, num estudo desenvolvido pela Universidade de Granada (Espanha), concluiu-se que os estudantes universitários são um dos grupos sociais que mais se envolvem em actividades de cariz voluntário. Os resultados do estudo mostram uma prevalência de idades entre os 21-22 anos, com um maior número de voluntários do sexo feminino (Hodgkinson *et al*, 1992). O estudo mostrou-nos também a importância das motivações, no envolvimento dos estudantes universitários no voluntariado.

Segundo, Astin e Sax's (1989) o voluntariado pode contribuir para um aumento do desenvolvimento académico dos estudantes, das competências pessoais e do senso de responsabilidade cívica. Outros benefícios são associados tais como, a escolha da carreira e emprego após a conclusão da formação académica. Holdsworth (2010) entrevistou os estudantes universitários em Inglaterra e enumerara as razões tanto altruístas como instrumentais para o voluntariado. As razões mais importantes para estes voluntários foram as seguintes: ajudar alguém na sua comunidade; aprender novas

habilidades; responder às suas necessidades e ganhar experiência, para beneficiar a carreira futura.

Ferreira (2013) estudou uma amostra de 31 voluntários da Linha da Universidade de Aveiro. Com este estudo pretendeu analisar as funções motivacionais para o voluntariado em estudantes universitários. Concluindo que a função experiência, seguida da função valores como sendo uma das mais valorizadas pelos voluntários e a função proteção como a menos valorizada. Os voluntários apresentam características de personalidade como a conscienciosidade e extroversão. Encontrou bons indicadores de bem-estar psicológico e qualidade de vida.

Ramos (2012) estudou o voluntariado universitário na Universidade da Beira Interior, concluindo que no campo das motivações inerentes à prática do voluntariado, as mais frequentes são a socialização, a realização pessoal, querer participar activamente na sociedade e conhecer novas realidades. Os benefícios que os inquiridos esperam adquirir com a sua ação enquanto voluntários são participar activamente na sociedade, criar novos laços sociais, enriquecer a nível curricular, realizar-se a nível pessoal e por fim, ganhar experiência profissional.

Num estudo realizado por Reis (2010) sobre a Humanização da instituição hospitalar, em particular o Serviço de Voluntariado do Hospital de Braga, a autora concluiu que o voluntariado é uma mais-valia para a instituição hospitalar. Verificou que os voluntários do Hospital de Braga são oriundos de várias instituições sociais externas, como o caso da Delegação de Braga da Cruz Vermelha Portuguesa, do Movimento Vencer e Viver pertencente à Liga Portuguesa Contra o Cancro, da Corrente de Sorrisos e do núcleo de Braga Artémis. Que os voluntários encontram-se interessados e motivados, e que de forma livre e desinteressada comprometem-se, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar acções de voluntariado no âmbito da humanização do Hospital de Braga e, a frequentar acções de formação que enriqueçam as suas atividades. Ainda segundo a autora, o voluntário ajuda o doente a não se sentir tão só e desamparado, permitindo aliviar tensões e criar novos laços de afectividade e socialização.

3.4. Considerações finais

Neste capítulo concluiu-se que o voluntariado hospitalar é uma prática corrente nos hospitais portugueses, mas ainda pouco significativa. Que o voluntariado hospitalar contribui para a boa imagem do hospital e dos serviços que ele presta junto dos utentes. O voluntário desempenha um papel importante, mas nota-se ainda uma falta de coordenação com os profissionais de saúde. As tarefas que os voluntários exercem são abrangentes e por vezes não existe formação adequada e informação que complemente o seu trabalho.

PARTE IV - A GESTÃO DO VOLUNTARIADO

4.1. Práticas de gestão no voluntariado

O reconhecimento do voluntariado como fenómeno económico e social significativo levou a uma crescente preocupação em termos de sustentabilidade deste recurso (Handy e Hustinx, 2009). Neste sentido, começaram por surgir estudos empíricos sobre a forma como se processa a gestão de voluntários em determinado contexto.

A relevância do estudo das práticas de gestão de voluntários é também reforçada pela ideia da quantificação dos custos inerentes à gestão do trabalho voluntário. Segundo Moreno e Yoldi (2008) os custos são agrupados em três categorias:

1. Os que resultam da admissão e integração dos voluntários;
2. Os custos ligados ao desenvolvimento e retenção de voluntários;
3. Os custos relativos à avaliação, acompanhamento e supervisão dos voluntários.

Os primeiros estão relacionados com as horas dedicadas pelos responsáveis pelas várias etapas de admissão (elaboração de materiais, desenvolvimento de entrevistas, reuniões de trabalho) e integração. Os segundos dizem respeito à formação inicial e contínua dos voluntários, e aos mecanismos de reconhecimento, participação e comunicação em vigor na mesma. Estes custos incluem também, as despesas incorridas pelos voluntários no desenvolvimento da sua actividade e que podem ser reembolsadas aos voluntários

(despesas de transporte, por exemplo), custos com materiais de desgaste e infra-estruturas utilizadas no desenvolvimento das actividades e ainda custos com o seguro dos voluntários por exemplo. Por último, os custos resultantes das actividades de avaliação, acompanhamento e supervisão que incluem todas as metodologias sistemáticas de recolha de informação sobre a eficiência e eficácia da actividade de voluntariado.

Em 2013, os Estados Unidos assistiram a um declínio contínuo no voluntariado hospitalar e de saúde pela primeira vez em dez anos (Bureau of Labor Statistics, 2014).

Quando questionados sobre as maiores preocupações na gestão de voluntários na área da saúde, os responsáveis pelo recrutamento dos voluntários que representam 105 hospitais e sistemas de saúde nos Estados Unidos relataram que são o recrutamento e a retenção (Rogers, Rogers e Boyd, 2013). Essencialmente, devido às preocupações económicas e à regulamentação da saúde, a necessidade de voluntários no sector da saúde é maior do que nunca e assiste-se a um momento em que o voluntariado diminuiu (Vinton, 2012). Isso sugere a necessidade de considerar a eficácia das abordagens atuais para a gestão de voluntários na área da saúde e examinar se há espaço para melhorar a eficácia do voluntariado e gestão hospitalar.

Embora as práticas próprias e os resultados tenham recebido atenção na literatura (Hager e Brudney, 2004) referem que, os antecedentes das práticas de gestão dos voluntários permanecem ambíguos. Por exemplo, Rogelberg *et al* (2010) observaram que a pesquisa futura do voluntariado "beneficiaria de um exame mais profundo e mais matizado das práticas de gestão dos voluntários" (p. 436), referindo especificamente que seria necessária a análise do número e detalhes das várias práticas, em vez de uma mera existência, bem como um foco em "classes de antecedentes", como o papel que os coordenadores e os directores desempenham no uso efectivo do trabalho voluntário. Nesse sentido, os autores usaram tipologias conceituais para classificar a prática de gestão de voluntários (por exemplo, Kyrwood e Meneghetti, 2010), mas para nosso conhecimento, nenhum avaliou empiricamente se as práticas de gestão do voluntariado são ou não utilizadas. Num estudo recentemente publicado sobre a administração de voluntários, Hager e Brudney (2011) sugeriram que a gestão de voluntários pode ser o resultado de "natureza" ou "educação". A natureza refere-se a características organizacionais relativamente estáveis que não podem ser facilmente superadas por

acções de gestão, enquanto a educação refere-se a condições organizacionais que podem ser influenciadas pelo líder. De acordo com a abordagem de "educação", os antecedentes administrativos que se examinar são todas as condições que podem ser influenciadas pela equipa de gestão superior do hospital ou pelo director voluntário. Assim, se houver alguma relação positiva com o aumento da utilização de práticas de gestão de melhoria operacional, esse conhecimento pode ajudar a orientar as decisões sobre a estrutura administrativa de um hospital. Num estudo realizado por Rogelberg *et al* (2010) sugeriram que as práticas de gestão de voluntários têm um efeito cumulativo, com o aumento das práticas associadas a melhores experiências de voluntariado.

Hager e Brudney (2004) relacionaram positivamente as características macro organizacionais, tais como o tamanho e a idade, para as práticas de gestão de voluntariado (e, de facto, a idade e o tamanho da organização foram relacionados ao formalismo da gestão e à burocracia organizacional na literatura sobre organizações, trabalho, e funcionários remunerados), explorar o papel potencial das características administrativas pode ajudar a fornecer uma ponte explicativa entre os aspectos macro-organizacionais e a gestão de voluntários.

Num estudo realizado por Intindola, Rogers, Flinchbaugh e Pietra (2016), os resultados fornecem um olhar sobre o papel dos aspectos administrativos do voluntariado, a função de gestão que desempenham na utilização de práticas de gestão em hospitais e também avalia as conclusões anteriores sobre as características organizacionais (nomeadamente, tamanho e tipo de tarefa voluntária) na presença desses antecedentes administrativos. Neste estudo, os autores concluem que os hospitais que dedicaram mais recursos organizacionais à gestão de voluntários - a forma de ter mais profissionais remunerados de gestão de voluntários e capacitar os directores voluntários para se concentrar principalmente nas práticas de gestão de voluntários - tendem a utilizar mais essas práticas. Tais práticas demonstraram resultados positivos e individuais organizacionais, incluindo a retenção (Hager e Brudney, 2004) e relações harmoniosas de pessoal remunerado e o voluntário (Rogelberg *et al*, 2010). Por outro lado, e de acordo com estudos anteriores (por exemplo, Hager e Brudney, 2004), o tamanho da organização e o tipo de tarefas que os voluntários envolvem têm um efeito na gestão de voluntários. Os hospitais maiores tendem a usar práticas de gestão em maior medida.

De acordo com a Joint Commission que "acredita e certifica mais de 20.500 organizações e programas de saúde nos Estados Unidos. A acreditação e a certificação da Joint Commission são reconhecidas em todo o país como um símbolo de qualidade que reflecte o compromisso de uma organização no cumprimento de determinados padrões de desempenho. "Em relação ao voluntariado, a Comissão declara "Quando os voluntários executam cuidados ou serviços as organizações precisam gerir o pessoal voluntário, assim como eles devem gerir os serviços e pessoal que são fornecidos por colaboradores directos ao paciente." Portanto, pode-se esperar uma maior utilização das outras dimensões das práticas de gestão, especialmente as práticas de gestão de voluntários relacionados à orientação e desempenho.

As organizações de serviços e instituições de caridade lidam com questões de restrições de recursos e a alocação de responsabilidade dos seus funcionários remunerados. Particularmente no que diz respeito à gestão de voluntários em organizações de saúde, os hospitais podem escolher como gerir a força de trabalho voluntária. Ou contratam uma pessoa ou vários indivíduos para gerir os voluntários? A "pessoa para gerir os voluntários" estar dedicada à gestão da função de voluntariado ou deve gerir os voluntários como uma responsabilidade adicional que é adoptada numa posição já existente? O estudo sugere que a gestão de voluntários mais activa, na forma de utilização das melhores práticas, ocorre quando os investimentos organizacionais são usados para tratar a gestão de voluntários como uma função separada e autónoma. Por outro lado, as pesquisas mostram que a gestão de voluntários mais activa leva ao aumento das competências e oportunidades relacionadas ao trabalho voluntário para actuar em níveis mais altos, o que resulta num maior desempenho organizacional.

Os directores de voluntários que gerem os voluntários e, que para além de outras funções hospitalares, como o atendimento ao cliente ou relações públicas, podem não ter tempo ou capacidade suficiente para se concentrar nas práticas de gestão de voluntários, como por exemplo, a de criar políticas detalhadas sobre as relações de voluntários ou realizar esforços estratégicos de recrutamento para combinar voluntários com habilidades específicas para papéis fundamentais. Com base no estudo realizado sobre a relação entre as características administrativas e a execução no terreno da prática de gestão de voluntários, recomendamos práticas específicas para profissionais e organizações de administração de voluntários na área da saúde. Talvez um primeiro passo seja para que os directores de voluntários envolvam o seu líder directo e a

liderança da organização de forma mais ampla, em conversas filosóficas sobre o lugar e o papel que os voluntários têm na organização e as suas iniciativas estratégicas. Este estudo explorou a dimensionalidade da gestão de voluntários e acrescenta uma perspectiva inovadora ao estudo académico e à prática de gestão de voluntários.

Os directores de voluntários na amostra não pareciam usar essas práticas isoladamente. Em vez disso, a sua utilização pareceu "mover-se" com outras práticas para formar conceitualizações específicas dos vários aspectos das práticas de gestão - design de trabalho; pessoal; orientação, formação e desenvolvimento; e gestão de desempenho e supervisão.

Segundo os autores, os voluntários a longo prazo podem receber menos atenção, particularmente em programas de voluntariado subdesenvolvidos e / ou sugeridos. Assim, o estudo permite concluir que uma equipa dedicada na gestão do pessoal voluntário e remunerado seguindo uma orientação e desempenho do trabalho, sugere que, embora qualquer um possa orientar o voluntário num hospital, a verdade é que a gestão dos recursos de voluntários pode ter resultados interessantes, talvez incluindo a prestação de serviços de melhor qualidade.

Paul Osterman (2008) refere que nas organizações, os trabalhadores estão assumindo cada vez mais responsabilidades variadas, muitas vezes sem reconhecimento correspondente na posição ou remuneração.

4.2. Factores a considerar na gestão do voluntariado

A literatura tem estudado com mais detalhe três factores: o recrutamento e selecção, formação e reconhecimento e recompensa. Segundo Cuthill e Warburton (2005) o recrutamento e selecção e a formação são factores que ajudam as organizações no que respeita ao grau de controlo sobre a experiência do voluntário. A mesma opinião é partilhada por Paúl, Martin e Roseira (1999) que consideram práticas essenciais, o recrutamento e selecção e formação como elementos capazes de melhorar a prestação voluntária.

Deslandes e Rogers (2008) referem que a formação de uma equipa de voluntários é um elemento crítico para o desempenho e sucesso de um sistema de gestão de voluntários. No que respeita ao reconhecimento e recompensa muitas organizações consideram que os voluntários não querem nada em troca, sendo este um aspecto diferentes dos restantes colaboradores que esperam um pagamento em troca do seu trabalho.

No entanto, Ferreira, Proença e Proença (2008) concluíram que a maioria dos voluntários não considera oferecer um presente à organização, mas que existe uma "troca" (Willis, 1991). Este aspecto é importante, na medida em que os gestores precisam de assegurar alguns retornos e benefícios que os voluntários esperam, de forma a garantir a continuidade do seu envolvimento (Willis, 1991).

Ferreira (2012) agrupou os tipos de factores de gestão do voluntariado (Tabela 7).

Fatores de Gestão	Autores
FORMAÇÃO	Lulewicz in Connors (1995); Amos-Wilson (1996); Osborne in Billis e Harris (1996); Wilson e Pimm (1996); Cunningham (1999); Brudney e Kellough (2000); Cuskelly e Auld (2000b); Nunes, Reto e Carneiro (2001); Ryan, Kaplan e Grese (2001); Jago e Deery (2002); Shin e Kleiner (2003); Hager e Brudney (2004); Edwards (2005); McCurley in Herman (2005); Smith e Gay (2005); Catts e Chamings (2006); Costa, Chalip e Green (2006); Cuskelly et al. (2006); Woods (2006); Jäger, Schmidt e Beyes (2007); Hartenian, 2007; Zordan et al. (2010)
RECONHECIMENTO E RECOMPENSA	Brudney (1990); Peach e Murrel in Connors (1995); Cnaan e Cascio (1998); Farrell, Johnston e Twynam (1998); Little (1999); Philips, Little e Goodine (2002); Shin e Kleiner (2003); Hager e Brudney (2004); Brudney in Herman (2005); Edwards (2005); Holmberg e Söderlung (2005); Smith e Gay (2005); Woods (2006); Hartenian (2007); Jäger, Schmidt e Beyes (2007); Zordan et al. (2010); Raggio e Folse (2011)
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	Brudney (1990); Willis in Batsleer et al. (1991); Bradner in Connors (1995); Wilson e Pimm (1996); Brudney e Kellough (2000); Cuskelly e Auld (2000a); Jago e Deery (2002); Philips, Little e Goodine (2002); Shin e Kleiner (2003); Edwards (2005); McCurley in Herman (2005); Watson e Abzug in Herman (2005); Woods (2006); Hartenian, 2007; Hager e Brudney (2011)
SUPERVISÃO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	Brudney (1990); Brudney e Kellough (2000); Cuskelly e Auld (2000b); Hager e Brudney (2004); Brudney in Herman (2005); McCurley in Herman (2005)
COMUNICAÇÃO	Farrell, Johnston e Twynam (1998); Philips, Little e Goodine (2002); Edwards (2005); Woods (2006); Yanagisawa e Sakakibara (2008)
AMBIENTE DE EQUIPA	Jago e Deery (2002); Woods (2006); Yanagisawa e Sakakibara (2008)

Tabela 7: Tipos de factores de gestão (Ferreira, 2012, p.46)

4.2.1. O reconhecimento e recompensa

Segundo Boz e Palaz (2007) poucos são os voluntários que consideram o reconhecimento e a recompensa significativos. A recompensa é importante para a maioria dos voluntários, quer a nível intrínsecas como extrínsecas ao trabalho (Smith e Gay, 2005). Trabalhar numa determinada organização pode levar à criação de expectativas em relação aos retornos pretendidos pelo trabalho que os voluntários irão desempenhar. Peach e Murrell (1995: 223) referem que "a concepção de sistemas de recompensa e reconhecimento dentro de qualquer organização (com fins lucrativos, sem fins lucrativos, voluntária, governamental ou outra), tem como objectivo influenciar comportamentos e beneficiar tanto o indivíduo como a organização. O facto de os voluntários não serem pagos não deve ser encarado como uma deficiência crítica para motivar o desempenho". Para Edwards (2005), o reconhecimento é importante para os voluntários, porque eles consideram muito importante aquilo que fazem, tendo orgulho no seu trabalho e em trabalharem para a organização e de forma recíproca esperam que o seu trabalho seja valorizado pela organização. Os voluntários procuram que o seu trabalho seja eficaz (Jäger, Schmidt e Beyes, 2007). Para eles é importante saber que são apreciados e que fazem a diferença (Shin e Kleiner, 2003; Woods, 2006), o reconhecimento do seu trabalho é visto com satisfação (Holmberg e Söderlung, 2005).

Os voluntários ficam satisfeitos quando os beneficiários ou coordenadores dizem um "obrigado" ou um "muito bem" (Philips, Little e Goodine, 2002; Smith e Gay, 2005). Também apreciam sentirem-se parte da equipa, terem um bom ambiente de trabalho e quando alguém mostra interesse pessoal na sua vida (Shin e Kleiner, 2003). O facto de serem incluídos nas viagens e eventos da organização, com outros voluntários e os colaboradores (Smith e Gay, 2005), participarem em jantares, receberem brindes, certificados, placas ou troféus, obterem cartas de referência ou mesmo serem reconhecidos o seu esforço num boletim informativo (Brudney, 2005; Woods, 2006).

Factores como a atribuição de recompensas simbólicas e actividades de reconhecimento são importantes para explicar a satisfação do voluntário (Farrell, Johnston e Twynam, 1998), as horas oferecidas (envolvimento), o tempo de serviço (duração) (Cnaan e Cascio, 1998) e a retenção (Hager e Brudney, 2004).

4.2.2. Recrutamento e selecção

O recrutamento inicia-se quando se cria um novo posto de trabalho podendo ser entendido como o conjunto de métodos usados para atrair novos voluntários (Stamer, Lerdall e Guo, 2008). O processo de selecção abrange a escolha de um determinado indivíduo para uma função (Parente, 2010).

Segundo Willson e Pimm (1996:31) "uma vez que o principal problema da maioria das organizações é a obtenção de serviços daqueles que estejam dispostos a trabalhar para eles, qualquer sugestão de selectividade pode parecer um luxo ao qual a organização não se pode dar. Contudo um inadequado recrutamento pode levar a elevadas taxas de turnover e ter efeitos bastante perniciosos. Além disso pode facilmente gerar mal-estar entre os outros trabalhadores". O recrutamento e a selecção de voluntários feitos de modo adequado permitem a sobrevivência da organização (Jago e Derry, 2002). O recrutamento e a selecção devem ter em consideração os indivíduos com qualificações e aspirações apropriadas, de forma a preencher as necessidades da organização (Edwards, 2005). Segundo Shields (2009) as estratégias de recrutamento e selecção devem incorporar, também, as necessidades e motivações dos diferentes tipos de voluntários de forma a despertar o interesse dos mesmos. Muitas vezes o processo de recrutamento é informal o que pode interferir na atracção de candidatos qualificados (Cuskelly e Auld, 2000). Um plano de recrutamento ajuda na redução do tempo e permite focalização (Shin e Kleiner, 2003), sendo que esse plano deve ser anterior ao aparecimento de uma necessidade concreta (Pynes, 2009).

De acordo com Philips, Little e Goodine (2002) para o recrutamento de voluntários ser eficaz é important considerar o seguinte: vender a organização; a causa ou a necessidade; fazer contacto com potenciais voluntários; conseguir um impacto positivo na primeira impressão; e encontrar voluntários com competências adequadas às tarefas a desempenhar. A organização deve saber o que cada voluntário irá fazer, assim como os mecanismos de supervisão e de pessoal que irá usar num determinado momento (McCurlly, 2005). A selecção será a fase seguinte e os métodos mais utilizados pelos profissionais são a análise curricular e a entrevista (Parente, 2010).

Segundo Hartenian (2007), as técnicas de recrutamento e selecção devem ser adequadas de forma a ter em conta os desafios, a complexidade e os riscos do trabalho e para proteger os voluntários, os clientes e a organização. As tarefas realizadas pelo voluntário numa organização podem ser genéricas ou específicas (Bradner, 1995). Isto significa que as organizações precisam de voluntários minimamente qualificados, de acordo com as tarefas que vão realizar. As tarefas genéricas não requerem conhecimentos específicos podendo ser realizadas por todos os envolvidos. Por outro lado, as tarefas específicas são na maioria utilizadas em tarefas de médio ou alto risco exigindo elevadas qualificações. Neste caso, o recrutamento e selecção devem ser feitos de um modo mais detalhado e objectivo pois os voluntários necessitam de competências específicas (Bradner, 1995).

4.2.3. A retenção de voluntários

Os voluntários são um recurso valioso para muitas instituições, pretende-se que o número de voluntários que permanecem na instituição seja elevado pelo que a retenção dos voluntários é uma dimensão estudada na literatura muitas vezes abordada em simultâneo com o recrutamento, uma vez que estes dois domínios estão relacionados. Segundo, Wymer e Starnes (2001:90) "as práticas de recrutamento de excelência melhoram os níveis de retenção" e "práticas de retenção de excelência, diminuem a necessidade de novos recrutamentos".

Muitos voluntários referem a falta de liderança e coordenação como causa para deixar de colaborar com a instituição (GHK, 2010).

Num estudo desenvolvido por Eisner, Grimm, Maynard e Washburn (2009) sobre a capacidade de gestão de voluntários, apontam cinco razões principais para os voluntários desistirem de colaborar com as instituições:

1. A não adequação entre as actividades desenvolvidas e as competências dos voluntários;
2. A ausência de mecanismos de reconhecimento dos voluntários;
3. A não medição do valor que o voluntariado representa que faz com que o investimento neste domínio seja escasso;

4. As reduzidas iniciativas de formação;
5. A falta de desenvolvimento de competências de liderança nos responsáveis que coordenam os projectos de voluntariado
6. A necessidade de repensar os papéis desenvolvidos pelos voluntários.

Também Bussel e Forbes (2005) referem que as práticas de retenção existentes na organização cultural estudada são: a *network* de suporte criada entre os voluntários e estes e o coordenador, iniciativas de formação adequadas e um plano de acção adequado para o projecto.

Um estudo sobre o voluntariado na União Europeia, refere o acompanhamento dos voluntários, o investimento na formação e o reconhecimento do trabalho dos voluntários, como dimensões de relevo para reforçar a colaboração dos voluntários nas organizações (GHK: 2010).

4.3. Relação entre o profissional de saúde e o voluntário

A literatura refere a existência de uma certa "confusão" quanto à função do voluntário hospitalar e a possibilidade de ocorrência de situações de tensão entre o voluntário e os funcionários do hospital (Aragaki *et al*, 2007; Merrell, 2000; Naylor *et al*, 2013). De acordo com Netting *et al*, (2004), a relação entre os voluntários e os funcionários do hospital é complexa. Na opinião dos autores a crescente utilização de voluntários em serviços de saúde e a multiplicidade de funções desempenhadas por estes tem motivado a realização de estudos que focem esta questão.

Num estudo realizado por Galindo-Kuhn e Guzley (2001) concluíram que o que difere na relação entre o trabalho desempenhado por voluntários e os funcionários do hospital é a vontade e orientação dos voluntários e valor percebido da recompensa obtida. Essas variáveis têm impacto na atitude do pessoal em relação ao trabalho, maior influencia na satisfação com o trabalho o que conduz a uma maior retenção dos recursos humanos.

No mesmo sentido, Liao-troth (2001) avaliou as atitudes perante o trabalho destes dois agentes e concluiu que a diferença mais notória entre os dois diz respeito aos benefícios

económicos. O que acontece, é que os voluntários e os funcionários têm a mesma atitude face ao seu trabalho, no entanto, para os funcionários o factor/benefícios (salários) é bastante relevante, o que para os voluntários não é significativo. Alguns autores são da opinião que a relação entre os funcionários e os voluntários apresentam algumas vantagens, nomeadamente, no que respeita ao processo de acompanhamento do luto dos utentes, na redução do estigma de procurar ajuda e ajudam os utentes a aceitar/compreender melhor a sua comunidade e cultura (Payne, 2001), fazendo um acompanhamento mais próximo dos seus pares.

Segundo, Handy e Srinivasan (2004) na relação entre os funcionários e os voluntários, os voluntários podem contribuir para a diminuição da pressão exercida sobre os funcionários hospitalares. Isto acontece porque, os voluntários ao realizarem algumas tarefas não especializadas, reduzem a sobrecarga de trabalho sobre os funcionários, contribuindo de forma indireta para uma melhoria da qualidade do serviço prestado aos utentes. Esta distribuição de tarefas permite aos funcionários concentrarem-se em actividades que requerem mais conhecimentos técnicos que contribuem para a melhoria do estado de saúde dos utentes, enquanto os voluntários realizam tarefas mais simples, que não requerem conhecimentos específicos e que têm implicações no bem-estar dos utentes (Prabhu *et al*, 2008). Assim, na opinião de vários autores, os voluntários hospitalares podem complementar o serviço prestado pelos funcionários através do acompanhamento dos utentes, fornecendo informações e companhia, colmatando a falta de tempo dos funcionários, mas que contribui para um serviço de saúde de qualidade (Egbert e Parrott, 2003; Mellow, 2007; Naylor *et al*, 2013; Nissim *et al*, 2009; Prabhu *et al*, 2008; Rawlings, 2012).

Em situações em que os voluntários trabalham lado a lado com os funcionários poderá existir a possibilidade de conflitos, porém não há evidência empírica que sustente tal hipótese (Netting *et al*, 2004). Alguns autores, referem que os voluntários podem representar alguma ameaça ao posto de trabalho (Liao-troth, 2001; Nogueira-Martins *et al*, 2010; Rawlings, 2012).

De acordo com Rawlings (2012), as tarefas realizadas pelos voluntários devem ter em conta o tempo e as competências dos voluntários, para desta forma garantir o correto

desempenho das mesmas e evitar o conflito entre as funções dos voluntários e dos funcionários.

Num estudo recente conduzido por Tavares (2014), concluiu que os voluntários não têm conhecimento das funções que desempenham, nem das tarefas que realizam. Assim como, os funcionários que demonstram um elevado grau de desconhecimento da função dos voluntários. Esta realidade acarreta ambiguidade quanto à função dos voluntários, o que implica a realização de tarefas por parte destes, que deveriam ser realizadas pelos profissionais de saúde.

A autora refere ainda que, os voluntários podem eventualmente realizar tarefas mais técnicas e dar-se o caso de existir situações de substituição do trabalho remunerado. A definição da função do voluntário é algo genérico e susceptível de várias interpretações. Neste estudo, também foi possível concluir que o trabalho desenvolvido pelos voluntários acrescenta valor ao serviço prestado pelos profissionais de saúde.

4.4. Relação entre o voluntário e o doente

Tavares (2014) refere que os voluntários devem respeitar a opinião dos utentes/doentes, manter o sigilo absoluto sobre as confidências recebidas e não devem ter acesso ao processo do doente. No estudo realizado pela autora, os voluntários manifestam uma relação de amizade, carinho e respeito para com os utentes/doentes. Vários voluntários mencionaram o reconhecimento que foram obtendo dos utentes/doentes pelo serviço prestado. Refere ainda que alguns voluntários identificaram uma lacuna bastante premente do voluntariado hospital, que é a falta de divulgação da função, o que conduz a alguma desconfiança por parte dos utentes/doentes. Porém, quando se identificam fica tudo bem.

4.5. Considerações finais

A gestão do voluntariado assume relevância na organização da actividade voluntária. As instituições/ organizações que praticam a gestão do voluntário conseguem com que os seus voluntários estejam mais satisfeitos. Isto implica uma atracção e retenção do

voluntário. Uma instituição com capacidade de gestão é fundamental para o voluntário desempenhar as suas tarefas com satisfação. Os estudos revelam que a gestão do voluntário contribui para uma melhor organização e desempenho das tarefas a realizar. O acompanhamento, a formação, a informação são essenciais para que o voluntário queira permanecer por mais tempo na instituição. As práticas de gestão, como a selecção, recrutamento, reconhecimento e recompensa e a retenção devem ser considerados pelos gestores para que os voluntários estejam satisfeitos e permaneçam mais tempo na instituição.

PARTE V- METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

O método utilizado nesta investigação é o método do estudo de caso, que é cada vez mais utilizado no âmbito das ciências sociais e humanas como procedimento de análise da realidade (Serrano, 2004; Yin, 2005). Este método utiliza uma abordagem mista, isto é, tanto qualitativa uma vez que se ancora numa posição interpretativa dos comportamentos e dos fenómenos sociais, como quantitativa, com recurso a questionário. O estudo de caso consiste no “estudo da particularidade e da complexidade de um caso singular para chegar a compreender a sua complexidade” (Stake, 2005:11). Segundo esta perspectiva considera-se que o estudo de caso é uma abordagem metodológica que permite analisar com intensidade e profundidade diversos aspectos de um fenómeno, de um problema, de uma situação real: o caso.

Inúmeros investigadores utilizam o estudo de caso para desenvolver uma teoria, para explicar uma determinada situação, para aplicar soluções para as situações, para explorar ou para descrever um fenómeno ou um objecto (Gómez, Flores e Jiménez, 1999). Trata-se de uma forma particular de recolher, organizar e analisar informações” (Gómez, Flores e Jiménez, 1999: 92).

A modalidade de estudo de caso possui uma dupla vertente: por um lado, é uma modalidade de investigação adequada para estudos exploratórios e compreensivos e que tem, sobretudo, como objectivo a descrição de uma situação, a explicação de resultados a partir de uma teoria, a identificação das relações entre causas e efeitos ou a validação de teorias (Serrano, 2004).

No âmbito da realização desta dissertação de Mestrado optou-se pelo protocolo de estudo de caso preconizado por Yin (1994) conduzido de forma a explorar, descrever e explicar o contexto do voluntariado hospitalar.

Na preparação do estudo teve-se em conta os seguintes aspectos: o *know-how* e capacidades do investigador (voluntária no hospital de Braga), a preparação para a realização do Estudo de Caso e o desenvolvimento de um protocolo (Yin, 1994).

Para a condução do Estudo de Caso, é de sublinhar a importância das fontes de recolha dos dados (fontes de evidência): análise documental, as entrevistas, a observação e o inquérito.

Em qualquer tipo de investigação científica é necessário definir critérios para aferir a sua credibilidade. Assim, e para a realização deste estudo de caso foram considerados:

1. A validade externa ou possibilidade de generalização dos resultados;
2. A fiabilidade (replicabilidade) do processo de recolha e análise de dados;
3. No caso de estudos de caso de tipo explicativo, coloca-se ainda a questão do rigor ou validade interna das conclusões a que conduz (inferências lógicas).

Assim, de forma a garantir a credibilidade do estudo recorreremos a múltiplas fontes de evidência, nomeadamente:

- Inquérito por questionário
- Entrevistas semiestruturadas
- Análise documental

Para este efeito, foram construídos guiões de questionário e de entrevistas assim como grelhas para análise dos dados. Os guiões foram construídos previamente com base na revisão da literatura e visando responder às questões de investigação previamente apresentadas.

Não obstante a preocupação com o rigor científico e credibilidade na recolha dos dados, e de acordo com Yin (1994) os estudos de caso, da mesma forma que os estudos experimentais, são generalizáveis a proposições teóricas, e não a populações ou universos. Nesse sentido, o Estudo de Caso, não representa uma amostragem, e o objectivo do investigador é expandir e generalizar teorias e não efectuar uma

generalização estatística. Daqui podemos concluir a possibilidade de se retirarem conclusões positivas sobre a possível generalização dos factos.

O modelo de protocolo de estudo de caso (adaptado de Yin, 1994) seguiu os passos seguintes:

- Definição da amostra: - o caso;
- Definição do problema de investigação e identificação das proposições de investigação, tendo como ponto de partida a revisão de literatura;
- Identificação dos métodos de recolha de dados;
- Elaboração dos instrumentos para recolha de dados (e.g. guiões de entrevistas e inquéritos);
- Recolha de dados;
- Análise e discussão;
- Conclusões.

5.1. O Caso: Serviço de Voluntariado do Hospital de Braga

O Hospital de Braga é uma Instituição de saúde de cariz público-privado, ou seja, mesmos sendo um hospital de prestação de serviços de saúde de natureza pública, desde maio de 2011 detém um modelo de gestão privada, em parceria com o Grupo José de Mello de Saúde e o ministério da saúde e finanças.

O Hospital de Braga é a única parceria público-privado que agrega elementos assistenciais, bem como de ensino e de investigação.



Este hospital abrange cerca de 1,2 milhões de habitantes entre os concelhos de Braga, Famalicão, Barcelos, Guimarães, Fafe e Viana do Castelo, sendo considerado como um hospital de fim de linha da região Minho. O Hospital de Braga disponibiliza à população da região 705 camas, 60 gabinetes para consultas e novas especialidades.

Esta parceria concede ao hospital uma personalidade jurídica com autonomia administrativa, financeira e patrimonial, integrada na rede de prestação de cuidados do serviço nacional de saúde.

O Hospital de Braga privilegia de um modelo orientado para a eficiência e excelência dos processos de saúde e a optimização da prática clínica. Com a orientação de sobrevivência à comunidade abrangente, o hospital de braga foca os seus pilares e a sua prática em valores de futuro e regozija-se por ser a única entidade parceria pública-privada a integrar componentes assistências de ensino e investigação.

Os valores que definem a sua identidade devem ser trabalhados e transmitidos pelas suas equipas, mas sempre cientes nos valores inerentes da sua cultura organizacional ao que diz respeito à dignidade e bem-estar do utente, ao desenvolvimento humano, à competência e inovação.

Segundo a página *web* do hospital de braga, foi possível recolher a seguinte informação que nos mostra o plano estratégico da instituição para os anos 2016-2018:

5.1.1. Visão do Hospital de Braga

O Hospital de Braga pretende assumir-se como um hospital de referência para todo o Serviço Nacional de Saúde (SNS), com um desenvolvimento sustentado em três pilares:

- Qualidade da prática clínica diária e da plataforma (instalações, equipamentos)
- Satisfação dos utentes, dos colaboradores e de toda a comunidade envolvente
- Equilíbrio económico-financeiro do Hospital

5.1.2. Missão do Hospital de Braga

- Assegurar a realização das prestações de saúde que constituem a produção prevista para cada ano de duração do Contrato de Gestão de acordo com o perfil assistencial;
- Assegurar a disponibilidade do Serviço de Urgência 24h por dia;

- Realizar acções paliativas aos utentes em Internamento e constituindo, formando e mantendo uma equipa intra-hospitalar de suporte em cuidados paliativos;
- Promover a saúde, prevenir e combater a doença e colaborar no ensino e na investigação científica em ordem a contribuir para o bem-estar físico, mental e social da pessoa humana;
- Garantir o acesso às prestações de saúde nos termos dos demais estabelecimentos integrados no SNS;
- Como hospital de referência para a Região do Minho, tenderá a prestar à população aqui residente todos os cuidados de saúde de que venha a carecer, no âmbito do seu perfil assistencial, tendo sempre como princípio norteador o primado do utente;
- Assegurar as condições necessárias para o exercício da actividade de ensino médico pré graduado e de investigação científica como Hospital de Ensino Universitário.

5.1.3. Valores do Hospital de Braga

Os valores que defendemos constituem o padrão de comportamento que respeitamos, partilhamos e privilegiamos na gestão das nossas actividades.

Respeito pela Dignidade e Bem-Estar da Pessoa, Desenvolvimento Humano, Competência, Inovação e Responsabilidade são os princípios que definem a nossa identidade e que devem ser afirmados e transmitidos pelas nossas equipas.

O quadro em baixo realça ainda o foco do Hospital a nível intra /inter comunidade abrangente (Quadro baseado na informação recolhida do site do Hospital de Braga):

Respeito pela Dignidade e Bem-Estar da Pessoa	Garantir os direitos e o bem-estar do utente, humanizando a relação e os cuidados prestados.
Desenvolvimento Humano	Incentivar o crescimento dos profissionais, valorizando as capacidades e a procura de um objectivo comum.
Competência	Valorizar a capacidade técnica, a formação e a entreatajuda de todos os profissionais.

Inovação	Encontrar novas formas de actuar, privilegiando o trabalho em equipa e a partilha de conhecimentos.
Responsabilidade	Promover a responsabilidade individual e colectiva na boa prática clínica e na utilização de recursos.

Tabela 8: Valores internos do Hospital de Braga

5.2. Caracterização do Voluntariado do Hospital de Braga

O serviço de voluntariado do hospital de Braga encontra-se enquadrado na DSU (Direcção de serviço ao utente), tendo como responsável uma voluntária, uma professora reformada Professora Cecília Morgado sob orientação da DSU, a Dra. Célia Rosa (ver organograma em baixo).



O Hospital de Braga ambiciona assegurar uma relação de excelência com os seus utentes e familiares, por forma a proporcionar o bem-estar e a confiança das pessoas, oferecendo serviços de saúde orientados pelas melhores práticas clínicas e pela inovação.

O público-alvo que aqui se estuda e/ou se avalia, os voluntários do hospital já mencionado que tem como missão o elo entre a comunidade envolvente e os serviços e/ou profissionais de saúde da instituição hospitalar; para que que assim possam prestar cuidados de excelência (que caracterizam a instituição) a cada utente.

A essência do voluntariado do hospital de braga e a sua razão de existir consiste no trabalho diário, proporcionando à população que visita e/o permaneçam no hospital o apoio aos cuidados de saúde de que venham a padecer, em prol da satisfação e excelência no que diz respeito aos cuidados dos utentes, bem como profissionais na óptica de excelência contínua da qualidade organizacional e prestação de cuidados (Quadro baseado na informação recolhida do site do Hospital de Braga).

PRINCÍPIOS ORIENTADORES DO VOLUNTARIADO NO HOSPITAL DE BRAGA	
Princípio da solidariedade	Compromisso de entreatajuda e disponibilidade no âmbito da actividade que lhe vier a ser conferida para realizar

	tarefas humanistas, culturais e cívicas, ao serviço dos utentes do Hospital de Braga e das suas famílias.
Princípio da gratuidade	Não remuneração do Voluntário no exercício desta actividade no Hospital de Braga.
Princípio da complementaridade	O Voluntário deve enquadrar-se nas actividades do Hospital de Braga, não devendo em caso algum substituir as competências dos recursos técnicos existentes.
Princípio da responsabilidade	Exercício da actividade que se comprometeu realizar e no cumprimento do disposto em regulamento próprio.

Tabela 9: Princípios orientadores do voluntariado do Hospital de Braga

ORGANOGRAMA
DIREÇÃO DE SERVIÇO AO UTENTE

ORG.089.00
Aprovação: 15/02/2016
Revisão: 15/02/2019

Administradora Executiva

Maria Barros

Direção de Serviço ao Utente

Célia Gouveia Rosa

Paulo Oliveira

Coordenador Administrativo dos Órgãos de Apoio Técnico

Serviço de Orientação de Utentes

Paula Costa

Arquivo Clínico / Unidade de Pré-Faturação / Central de Transportes / Contact Center

Gabinete do Cidadão

Sara Alves

Responsável Efetiva

Daniela Mendes
Responsável
Adjunta

José Manuel Costa

Coordenador

Receções Serviços MCDT e Urgência

Gabinete de Expediente

Ludovina Araújo

Coordenadora

Lucília Ferreira

Manuela Azevedo

Coordenadora

Receções Consulta Externa e Hospital de Dia / Taxas Moderadoras / GAIC

Casa Mortuária

Manuel Branco
Abílio Ribeiro

Natália Pereira

Coordenadora

Secretariados Internamentos e Bloco Operatório / Recepção Principal / UHGIC / Mobilidade de Doentes

Voluntariado

Utentes

ELABORADO

APROVADO

Com mais de duas décadas de voluntariado, o hospital de braga conta com uma equipa de colaboradores, civis e estudantes universitários, nomeadamente da Universidade do Minho, para que juntos trabalhem em equipa num projecto qualificado, sustentado e reconhecido com foco na comunidade abrangente e utentes.

5.3. Caracterização dos voluntários universitários da Universidade do Minho no Hospital de Braga

“A iniciativa que junta hospital de braga e estudantes da Universidade do Minho é aberta a todos os alunos da academia”

No ano de 2016, o hospital de braga travou uma parceria/protocolo com a associação académica dos alunos da Universidade do Minho para que estas duas instituições desenvolvessem juntas um programa de voluntariado junto da comunidade universitária em prol e com o objectivo de melhorar o bem-estar dos doentes na unidade hospitalar.

“Visitar, ajudar e fazer companhia são algumas das funções dos voluntários do projecto”.

O presidente da comissão executiva do Hospital de Braga, Dr. João Ferreira acrescenta, ainda que “é uma oportunidade para colmatar as necessidades do hospital na área do voluntariado; e a formalização de uma relação cada vez mais forte entre o hospital e a universidade do Minho”.

Por parte da associação de estudantes da Universidade do Minho, o presidente na altura da constituição deste protocolo, Carlos Videira, realça a importância de apadrinhar este protocolo: “importante na capacitação e afirmação dos estudantes junto da comunidade; desperta a responsabilidade social nos estudantes, assim como, as capacidades de voluntariado e cidadania”:

5.4. Acções do Voluntariado do Hospital de Braga

Segundo a página *web* do Hospital de Braga podemos obter a seguinte informação:

Orientação dos utentes

Diariamente e, de segunda a sexta-feira podem-se encontrar voluntários a realizar as seguintes tarefas:

No âmbito das consultas externas:

- Encaminhamento dos utentes para o local pretendido;
- Colaboração na deslocação de doentes com dificuldades;
- Prestação de esclarecimentos e informações a doentes na Consulta Externa;
- Acompanhamento sempre que necessário, a outros locais do hospital para a marcação ou realização de meios complementares de diagnóstico ou outros;
- Auxiliar os utentes na saída ou entrada do hospital contribuindo para o melhor acolhimento tanto dos utentes como dos seus familiares

No âmbito do internamento:

- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos doentes ao longo da sua estada.
- Manter uma relação solidaria de apoio e disponibilidade complementando as actividades dos profissionais de saúde, sendo indispensável à sua missão de promover o bom acolhimento e satisfação dos utentes e famílias.
- Colmatar a solidão e o isolamento dos doentes apoiando na terapia ocupacional dos mesmos.

Serviço de voluntariado distribuição de suplemento alimentar

Após observação no terreno da prática de voluntariado no hospital deparamo-nos com uma equipa, também diária junto ao centro de colheitas e consulta externa a distribuição de um suplemento alimentar ao pequeno-almoço.

Serviço de voluntariado no internamento

Entre as 08:00h e as 20:00h diariamente em certas alas do internamento encontram-se voluntários com o intuito de auxiliar os profissionais de saúde nas horas de refeição dos utentes internados; além deste apoio físico também auxiliam psicologicamente conversando e fazendo companhia, dando conforto e atenção. Espiritualmente pode-se encontrar voluntários que acompanham os utentes até à capela, quando autorizado pelo profissional de saúde ou até mesmo rezar um terço.



5.5. Definição do Problema de Investigação e Proposições

Esta investigação procura compreender quais as motivações, a satisfação, o perfil e a intenção de repetir a experiência dos voluntários em contexto hospitalar.

No essencial, o primeiro objectivo desta investigação é identificar as motivações que levam um indivíduo a voluntariar-se em contexto hospitalar. O segundo objectivo deste trabalho de investigação é a compreensão do envolvimento e a intenção de repetir a experiência numa instituição hospitalar já que, como identificado previamente na literatura, estima-se que o custo de abandono seja penalizador para a instituição sendo que se podem referir benefícios relacionados com a continuidade, nomeadamente os referentes a aspectos financeiros, organizacionais, culturais, entre outros.

Assim, são colocadas as seguintes proposições/hipóteses de investigação:

1. O perfil sociodemográfico do voluntário relaciona-se com as suas motivações
2. O perfil sociodemográfico do voluntário influencia a sua satisfação

3. A motivação do voluntário influencia sua satisfação
4. A satisfação do voluntário influencia a intenção de repetir a experiência
5. O perfil sociodemográfico do voluntário influencia a intenção de repetir a experiência
6. A motivação do voluntário influencia a intenção de repetir a experiência

5.6. Recolha de Dados

5.6.1. Questionário

A estrutura do questionário pode ser classificada como estruturada ou não estruturada. Se aquilo que se pretende é que o entrevistado responda às mesmas questões, é utilizado um questionário estruturado e directo, sendo as questões apresentadas da mesma forma e pela mesma ordem a todos os inquiridos. Esta foi a opção tomada neste trabalho para facilitar a sua aplicação e a sua posterior análise. A partir do problema de estudo e das proposições / hipóteses anteriormente apresentadas, foi definida a informação que se pretendeu obter e as perguntas a realizar. Os questionários podem ter perguntas abertas ou fechadas. Foram utilizadas perguntas fechadas, que pré-determinaram o conjunto de respostas alternativas e o formato da respostas facilitando o tratamento e análise estatística (Malhotra, 2010).

O questionário encontra-se dividido em cinco partes (ver anexo): dados demográficos; motivações; envolvimento; nível de envolvimento; satisfação e intenção de repetir.

Na primeira parte procedeu-se à recolha de dados demográficos. A segunda parte pretende medir o grau de motivação dos voluntários. Esta variável foi avaliada utilizando 30 questões da escala de VFI (*Volunteer Functions Inventory*) de Clary *et al.* (1998), em que se apresentam seis categorias motivacionais para o indivíduo praticar acções de voluntariado: carreira, reforço, social, protecção, compreensão e valores. Estas categorias são avaliadas por 5 itens, numa escala de Likert de 1 a 7 (1-significa nenhuma importância e 7- extrema importância). Esta escala já foi testada e validada para Portugal por Ferreira, Proença e Proença (2011) e por Rocha (2011).

Na terceira e quarta parte faz-se a avaliação do envolvimento do voluntário, onde é discutido o envolvimento do voluntário.

A quinta parte do questionário pretende mensurar o grau de satisfação dos voluntários, avaliando o resultado da participação do voluntário e a sua intenção em repetir a experiência. Esta variável foi avaliada através da utilização de 15 questões da escala de Likert (1-7), sendo que 1- Nada satisfeito e 7- Extremamente satisfeito. O grau de satisfação dos voluntários foi avaliado com a combinação e adaptação de escalas utilizadas Clary *et al*, (1998) e Rocha (2011) nos seus estudos sobre a satisfação dos voluntários.

Procede-se à avaliação do resultado da participação no voluntariado. Numa escala de Likert de (1-7), sendo que 1 significava “nada” e 7 “muitíssimo”. As questões são adaptadas do estudo desenvolvido por Rocha (2011).

Para avaliar a intenção de repetir a experiência solicitou-se que indicasse a probabilidade de:

- *Continuar a participar no voluntariado*
- *Participar noutras iniciativas de voluntariado*
- *Participar noutras iniciativas de voluntariado noutras organizações*

A recolha de dados ocorreu durante o último semestre de 2016 através de entrega de questionário em formato papel junto do departamento do voluntariado do hospital de braga e de questionário *online* junto dos primeiros estudantes da universidade do Minho integrados no protocolo universidade – hospital.

As respostas recebidas foram concedidas de volta totalmente voluntária ficando sempre ao critério do voluntário o preenchimento do questionário.

Para a apresentação dos dados recorreu-se ao uso de tabelas e gráficos, com os respectivos dados estatísticos antecedidos de análise.

A análise dos dados foi realizada através de estatística descritiva e inferencial, utilizando-se o *software* SPSS-24.0 (Statistical Package for the Social Sciences).

Tendo em consideração o cumprimento dos critérios necessários para a realização de testes de hipóteses paramétricos, conclui-se que a amostra não segue uma distribuição normal. Desta forma, foram utilizados testes não-paramétricos, nomeadamente, para associação das variáveis quantitativas; em questão foi utilizado o Coeficiente de Correlação de Spearman; e para verificar a existência de diferenças nas variáveis em estudo em função do estado civil (solteiro ou casado) foi aplicado o teste de Mann-Whitney,

O Coeficiente de Correlação de Spearman é uma medida de associação não paramétrica entre duas variáveis pelo menos ordinais. Este coeficiente é obtido através da substituição dos valores das observações pelas respectivas ordens. As medidas de associação quantificam a intensidade e a direcção da associação entre duas variáveis (Maroco, 2014).

O Teste de Mann-Withney é o teste não-paramétrico adequado para comparar as funções de distribuição de uma variável pelo menos ordinal medida em duas amostras independentes (Maroco, 2014).

5.6.2. Entrevistas

Realizaram-se três entrevistas não presenciais e os intervenientes foram: Simão Santos da associação de estudantes da Universidade do Minho, Professora Cecília Morgado responsável pelo voluntariado do Hospital de Braga e por fim Dra. Célia Rosa Gouveia Direcção do Serviço ao Utente do Hospital de Braga.

As entrevistas foram de grande valor, uma vez que serviram para colmatar a informação em falta e realizar a triangulação dos dados (ver as entrevistas em anexo).

À Associação da Universidade do Minho foram colocadas as seguintes questões:

- I. Descreva, por favor, o tipo de protocolo entre a Universidade do Minho e o Hospital de Braga para a participação de alunos no voluntariado do Hospital de Braga.

- II. Quando teve início este protocolo e qual a evolução de participação até aos dias de hoje?
- III. Como é feito o recrutamento de alunos para a participação do voluntariado do Hospital de Braga?
- IV. Os alunos têm alguma recompensa para a prática de voluntariado no Hospital de Braga?
- V. Existe algum incentivo para a retenção de alunos no voluntariado após o final do ano lectivo?
- VI. Na sua opinião, qual o grau de sucesso deste protocolo?

À responsável do voluntariado foram colocadas as seguintes questões:

- I. Porque decidiu utilizar parte do seu tempo para prestar serviço voluntário?
- II. Qual o seu grau de motivação para realizar esta acção social?
- III. Na sua opinião, como os utentes, os acompanhantes e a equipa do voluntariado vêm e percebem a actividade voluntária na instituição?
- IV. O que mais lhe motiva para continuar à frente do programa de voluntariado no Hospital?
- V. Na sua opinião, qual o compromisso dos outros colegas de trabalhos (voluntários), para com as actividades?
- VII. Descreva, por favor, qual o papel/actividade que desempenha/ desenvolve no voluntariado do Hospital de Braga?

À Direcção do Serviço ao Utente do Hospital de Braga foram colocadas as seguintes questões:

- I. Porque é que o voluntariado se encontra enquadrado no Serviço de Orientação ao Utente e não com uma valência própria?
- II. Quais as vantagens do serviço de voluntariado para o hospital de Braga?
- III. A política interna no hospital permite que colaboradores ofereçam trabalho voluntário na hora do serviço?
- IV. O Hospital de Braga incentiva os seus colaboradores e comunidade a participarem no voluntariado, tal como fazem com o banco de sangue?
- V. Na sua opinião, qual o nível de envolvimento dos profissionais de saúde e o Serviço Orientação ao Utente com os voluntários?

- VI. Como vê a gestão do Hospital de Braga o protocolo travado entre a instituição e associação de estudantes da Universidade do Minho?
- VII. Qual a estratégia da gestão do voluntariado do Hospital de Braga para médio prazo?
- VIII. Como é que a gestão do voluntariado se integra na liga de amigos?

5.7. Análise dos Dados

O presente estudo empírico teve por base uma amostra de conveniência. A amostra total foi constituída por 37 participantes, com idades compreendidas entre os 19 e os 83 anos de idade, média 42,31 anos e desvio-padrão 20,949 (cf. Gráfico 1).

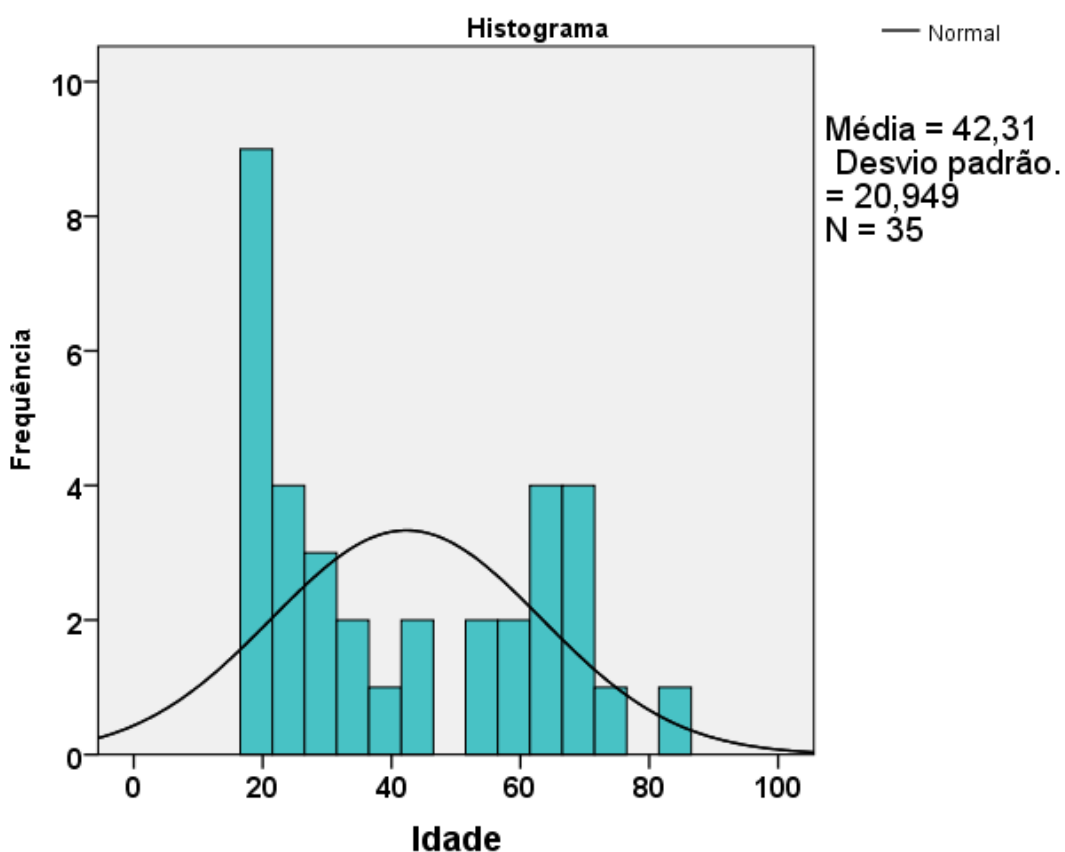


Gráfico 1: Histograma da idade

Relativamente ao género (cf. gráfico 2) a maioria dos participantes era do género feminino (n=32; 91,43%) face ao género masculino (n=3; 8,57%).

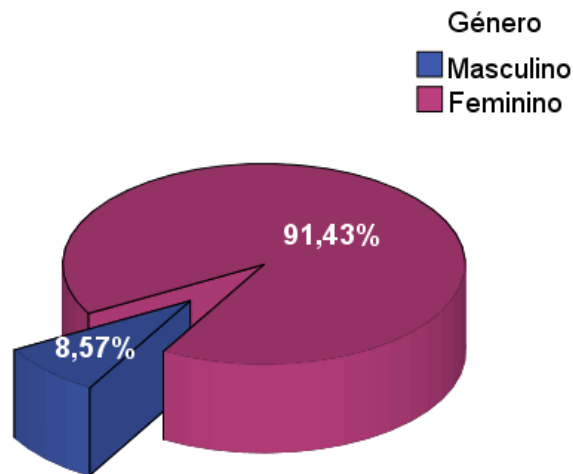


Gráfico 2: Percentagem de participantes por género

Na tabela 10 está apresentada a distribuição da amostra em função das variáveis sociodemográficas, onde a maioria dos participantes tem a Licenciatura (n=17; 48,6%) e pós-graduação (n=5; 14,3%); estando a maioria solteira (n=14; 40%) e casadas (n=11; 31,4%); a maioria dos participantes era estudante (n=13; 38,2%) e trabalhadores por conta de outrem (n=5; 17,7%); quanto ao rendimento médio mensal a maioria estava sem rendimento (n=16; 48,5%) seguindo-se os participantes que tinham um rendimento entre 501-1000€ (n=9; 27,3%).

	n	%
Habilitações Académicas		
Ens. Básico	3	8,6
Ens. Secundário	9	25,7
Licenciatura	17	48,6
Pós-graduação	5	14,3
Sem escolaridade	1	2,9
Estado Civil		
Casado	11	31,4
Solteiro	14	40,0
Divorciado	5	14,3
União de facto	1	2,9
Viúvo	4	11,4
Situação Profissional		
Estudante	13	38,2
Por conta de outrem	5	14,7
Trabalhador-estudante	1	2,9
Desempregado	3	8,8
Reformado	12	35,3
Rendimento Médio Mensal		
501-1000€	9	27,3
1001-1500€	6	18,2
1501-2000€	1	3,0
2001-2500€	1	3,0
Sem Rendimento	16	48,5

Tabela 10: Distribuição das variáveis sociodemográficas

Quanto ao envolvimento dos participantes com o desempenho do voluntariado (cf. Tabela 11), a maioria dos participantes participava pela primeira vez como voluntário (n=19; 52,8%); já tendo desempenhado essa função no Hospital de Braga (n=27; 75%) durante o período de 6 a 24 meses. A maioria dos participantes já efectuou voluntariado em outra organização (n=19; 57,6%) durante o período de 6 a 24 meses. Relativamente ao tempo total que dedicam à prática de voluntariado, a maioria dedica cerca de 2 a 4 horas diárias (n=20; 58,8%).

	n	%
É a 1º vez que participar em Voluntariado?		
Sim	19	52,8
Não	17	47,2
É ou já foi voluntário permanente no Hospital de Braga?		
Sim	27	75,0
Não	9	25,0
Se respondeu que sim, há quanto tempo é voluntário?		
< 6 meses	9	31,0
6-24 meses	11	37,9
> 24 meses	9	31,0
Já efectuou ou efectua voluntariado noutra organização?		
Sim	19	57,6
Não	14	42,4
Há quanto tempo efectua voluntariado nessa organização?		
< 6 meses	8	33,3
6-24 meses	3	12,5
> 24 meses	10	41,7
Já não sou voluntário	3	12,5
Indique quantas horas dedica no total, ao voluntariado no HB		
< 2 horas	7	20,6
2-4 horas	20	58,8
> 4 horas	7	20,6

Tabela 11: Distribuição das variáveis do envolvimento com a função de voluntariado

No que se refere à distribuição dos factores do VFI (Volunteer Functions Inventory) que avalia as motivações para a realização do voluntariado (Tabela 11) podemos observar que as motivações consideradas mais importantes são os Valores (média=5,50); a Compreensão (média=5,27) e o Reforço (média=5,02); seguindo-se o Social (média=3,47); sendo a Protecção (média=3,60) e a Carreira (média=2,67) consideradas as motivações menos importantes. O total da escala do VFI apresentou também um valor acima da média de motivação (média=4,25) para a prática do voluntariado.

Tabela 11. Distribuição dos factores do VFI

	Média	Mediana	Moda	dp
Valores	5,50	5,60	6,00	1,021
Compreensão	5,27	5,20	5,20	0,885
Reforço	5,02	5,00	4,60 ^a	1,158
Social	3,47	3,40	3,40	1,115
Proteção	3,60	3,40	3,20	1,535
Carreira	2,67	2,20	1,00 ^a	1,248
VFI_total	4,25	4,13	3,73 ^a	0,776

a. Ha várias modas. O menor valor é mostrado
(1=Nada importante | 7=Extremamente importante)

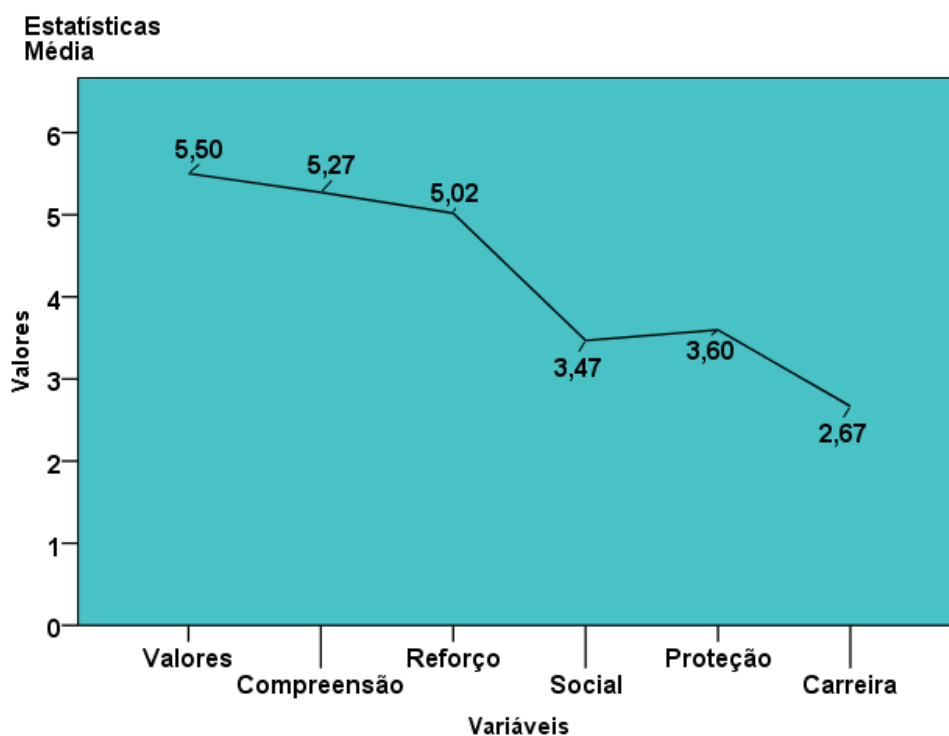


Gráfico 3: Média dos factores do VFI

No que se refere à distribuição das questões que constituem cada um dos factores da motivação para a realização do voluntariado (cf. Tabela 12) no factor dos **Valores** a variável considerada como mais importante foi “Sinto que é importante ajudar os outros” (média = 6,59); no factor da **Compreensão** a variável considerada como mais importante foi “O voluntariado permite-me aprender coisas através de experiência directa” (média 6,11); no factor do **Reforço** a variável considerada como mais importante foi “O voluntariado faz-me sentir melhor comigo mesmo” (média 5,97); no

factor **Social** a variável considerada como mais importante foi “O voluntariado permite-me conhecer outras pessoas” (média 5,14); no factor da **Protecção** a variável considerada como mais importante foi “Por muito mal que me sinta, o voluntariado ajuda-me a esquecer” (média 4,44); e no factor **Carreira** a variável considerada como mais importante foi “O voluntariado é uma forma de fazer novos amigos” (média 3,89).

	Média	Mediana	Moda	dp
Valores				
Estou preocupado com aqueles que são menos afortunados que eu	5,54	6,00	7	1,538
Estou genuinamente preocupado com o grupo para o qual trabalho	4,81	6,00	7	2,459
Sinto compaixão pelos mais necessitados	5,11	5,11	6 ^a	1,807
Sinto que é importante ajudar os outros	6,59	7,00	7	1,117
Posso fazer algo por uma causa que é importante para mim	5,46	6,00	7	1,689
Compreensão				
Posso aprender mais sobre a causa à qual me dedico	5,97	6,00	7	1,213
O voluntariado permite-me obter uma nova perspectiva das coisas	5,94	6,00	7	1,452
O voluntariado permite aprender coisas através de experiência direta	6,11	6,00	7	1,100
Posso aprender a lidar com uma grande variedade de pessoas	5,14	5,00	7	1,618
A experiência de voluntariado vai melhorar o meu curriculum	3,19	3,00	1	1,838
Reforço				
O voluntariado faz-me sentir importante	3,21	3,00	1	2,319
O voluntariado aumenta a minha autoestima	5,05	5,00	7	1,731
O voluntariado faz-me sentir necessário (a)/útil	5,58	6,00	7	1,722
O voluntariado faz-me sentir melhor comigo mesmo	5,97	7,00	7	1,343
Posso conhecer melhor as minhas forças	5,28	5,00	5	1,407
Social				
Os meus amigos também são voluntários	2,05	1,00	1	1,471
As pessoas que me são próximas querem que me voluntarie	2,21	1,00	1	1,912
As pessoas que conheço partilham interesse pelo serviço à comunidade	3,81	4,00	4	1,542
O voluntariado permite-me conhecer outras pessoas	5,14	6,00	6	1,719
O voluntariado permite-me ter mais amigos	4,14	4,00	4	1,902
Protecção				
Por muito mal que me sinta, o voluntariado ajuda-me a esquecer	4,44	5,00	7	2,153
Com o voluntariado sinto-me menos só	3,78	4,00	1	2,238
Fazer voluntariado faz-me sentir melhor por ser mais afortunado que outros	2,78	2,00	1	2,250
O voluntariado ajuda-me a ultrapassar os meus problemas pessoais	3,68	4,00	1 ^a	2,096
O voluntariado é uma boa forma de fugir aos meus próprios problemas	3,31	3,00	1	2,221
Carreira				
O voluntariado pode ajudar-me a arranjar emprego	2,14	2,00	1	1,378
Posso fazer novos contactos que podem ajudar o meu negócio/carreira	1,53	1,00	1	1,040
O voluntariado permite-me explorar diferentes opções de carreira	2,68	1,00	1	1,987
O voluntariado vai ajudar-me a ter êxito na minha profissão	3,11	3,00	1	2,295
O voluntariado é uma forma de fazer novos amigos	3,89	4,00	4	1,969

a. Ha várias modas. O menor valor é mostrado
(1=Nada importante | 7=Extremamente importante)

Tabela 12: Distribuição das questões que constituem os factores do VFI

Quanto à Satisfação relacionada com a prática de voluntariado, a escala total apresentou um valor acima da média de satisfação (média 5,88). No que se refere às questões da Satisfação relacionada com a prática de voluntariado (cf. Tabela 13) as variáveis mais relevantes foram: “Quão gratificante é a sua experiência de voluntariado no Hospital?” (média =6,54); seguindo-se a variável “Vale a pena a sua experiência como voluntário no Hospital?” (média =6,49); seguindo-se a variável “Com a experiência do voluntariado que é muito positiva para mim” (média =6,38).

	Média	Mediana	Moda	dp
Com o reconhecimento e ou recompensa recebidos	5,00	6,00	6	1,764
Com a variedade de actividades que o meu trabalho ofereceu	5,47	6,00	6	1,536
Com os frutos que obtive de meu trabalho	5,83	6,00	7	1,364
Com o apoio que recebi para desenvolver o meu trabalho	5,46	6,00	7	1,502
Com a informação prévia ao voluntariado que recebi	5,76	6,00	6 ^a	1,362
Com a informação que recebi durante a participação no voluntariado	6,14	6,00	6 ^a	0,918
Com a Organização do voluntariado	6,11	6,00	7	1,286
Com a comunicação que existiu com os outros voluntários	5,61	6,00	7	1,439
Com a experiência do voluntariado que é muito positiva para mim	6,38	7,00	7	0,982
Com as responsabilidades que me atribuíram no Voluntariado	6,08	6,00	7	1,115
Com o feedback que recebo sobre a minha colaboração	5,64	6,00	7	1,377
Quanto é que se diverte com a sua experiência de voluntário?	5,42	6,00	6	1,733
Quão gratificante é a sua experiência de voluntariado no Hospital?	6,54	7,00	7	0,803
Vale a pena a sua experiência como voluntário no Hospital?	6,49	7,00	7	0,870
Quão importante é a sua contribuição para o voluntariado no Hospita	6,21	6,00	7	0,843

a. Ha várias modas. O menor valor é mostrado

Tabela 13: Distribuição das questões da Satisfação

O **Resultado da Participação** teve no total das questões um valor relevante acima da média (6,13). As variáveis mais relevantes deste factor (cf. Tabela 14) foram “Vale a pena a sua experiência como voluntário no Hospital de Braga?” (média=6,67), seguindo-se a variável “Quão gratificante é a sua experiência de voluntariado do Hospital de Braga?” (média=6,58); e a variável “Até que ponto sente que através do seu trabalho realizou algum bem?” (média=6,29).

	Média	Mediana	Moda	dp
Resultado da Participação	6,13	6,20	6,6	0,739
Quanto é que se diverte na sua experiência de voluntário do HB?	5,10	5,10	6	1,722
Quão gratificante é a sua experiência de voluntariado do HB?	6,58	7,00	7	0,722
Vale a pena a sua experiência como voluntário no HB?	6,67	7,00	7	0,624
Quão importante é a sua contribuição para o voluntariado do HB?	6,00	6,00	7	1,054
Até que ponto sente que através do seu trabalho realizou algum bem?	6,29	7,00	7	1,168

(1=Nada | 7=Muito)

Tabela 14: Distribuição dos Resultados da Participação

A **Intenção de Repetir** o voluntariado teve no total das questões um valor relevante acima da média (6,21). A variável mais relevante deste fator (cf. Tabela 15) foi “Continuar a participar no voluntariado do Hospital de Braga?” (média=6,76).

	Média	Mediana	Moda	dp
Intenção de Repetir	6,21	6,33	7	0,829
Continuar a participar no voluntariado do Hospital de Braga?	6,76	7,00	7	0,495
Participar noutras iniciativas do voluntariado do Hospital de Braga?	6,19	7,00	7	1,450
Participar noutras iniciativas de voluntariado noutras organizações?	5,68	6,00	7	1,473

(1=Nada provável | 7=Extremamente provável)

Tabela 15: Distribuição da Intenção de Repetir

Para associação das variáveis em estudo recorreu-se ao coeficiente de correlação de Spearman (cf. Tabela 16) que nos indica a existência de correlações estatisticamente significativas.

A **idade** está associada negativamente ao VFI_total ($r=-0,391$; $p < 0,05$); à Compreensão ($r=-0,457$; $p < 0,01$); e à Carreira ($r=-0,715$; $p < 0,01$).

O **Rendimento Médio Mensal** está associado negativamente ao VFI_total ($r=-0,387$; $p < 0,05$); à Compreensão ($r=-0,524$; $p < 0,01$), à Protecção ($r=-0,346$; $p < 0,05$); e à Carreira ($r=-0,637$; $p < 0,01$).

A **Satisfação** está associada positivamente aos Resultados da Participação ($r=0,733$; $p < 0,01$); ao VFI_total ($r=0,470$; $p < 0,01$); à Compreensão ($r=0,604$; $p < 0,01$); ao Reforço ($r=0,489$; $p < 0,01$); e à Carreira ($r=0,411$; $p < 0,05$).

Os **Resultados da Participação** estão associados positivamente à Intenção de Repetir ($r=0,490$; $p < 0,01$); à VFI_total ($r=0,496$; $p < 0,01$); à Compreensão ($r=0,556$; $p < 0,01$); ao Reforço ($r=0,497$; $p < 0,01$); e à Carreira ($r=0,395$; $p < 0,05$).

	Rendimento				Resultados Participação	Intenção de Repetir
	Idade	Habilitações Académicas	Médio Mensal	Satisfação		
Satisfação	-0,325	0,300	-0,290			
Resultados da Participação	-0,093	0,081	-0,262	,733**		
Intenção de Repetir	-0,137	-0,074	-0,129	0,279	,490**	
VFI_total	-,391*	0,142	-,387*	,470**	,496**	-0,016
VFI_Valores	-0,262	0,288	0,003	0,182	0,008	0,005
VFI_Compreensão	-,457**	0,200	-,524**	,604**	,556**	0,210
VFI_Reforço	-0,073	0,091	-0,219	,489**	,497**	0,033
VFI_Social	0,117	-0,312	0,068	-0,077	0,183	-0,168
VFI_Proteção	-0,242	0,149	-,346*	0,226	0,319	-0,071
VFI_Carreira	-,715**	0,030	-,637**	,411*	,395*	0,107

*. A correlação é significativa no nível 0,05 (bilateral).

** . A correlação é significativa no nível 0,01 (bilateral).

Tabela 16: Coeficiente de correlação de Spearman

Para verificar a existência de diferenças nas respostas de acordo com o estado civil e em função do participante já ter efectuado ou efectuar voluntariado noutra organização, ou ser a primeira vez que efectua voluntariado, procedeu-se ao teste de Mann-Whitney (cf. Tabela 17). De acordo com os resultados obtidos, apenas se verificam diferenças estatisticamente significativas nas respostas, de acordo com o estado civil, na VFI_Carreira ($p < 0,05$). A análise descritiva dos dados permite concluir que os participantes solteiros tendem a dar respostas mais elevadas nas variáveis em estudo em função do estado civil. A significância do teste de Mann-Whitney indica a existência de diferenças estatisticamente significativas entre o estado civil na VFI_Carreira ($p=0,039$) cuja mediana é superior no grupo de participantes solteiros.

	Casado	Solteiro	U de Mann-Whitney	p
	(n=11)	(n=14)		
	Mediana	Mediana		
VFI_Valores	5,85	5,50	70,000	0,701
VFI_Compreensão	5,20	5,30	61,500	0,394
VFI_Reforço	5,40	5,00	63,500	0,459
VFI_Social	3,40	3,30	58,500	0,310
VFI_Proteção	2,80	3,20	57,000	0,272
VFI_Carreira	1,80	3,20	39,500	0,039
VFI_total	3,73	4,45	68,500	0,641
Satisfação	5,78	6,53	60,500	0,365
Resultados Participação	6,20	6,60	64,000	0,474
Intenção de Repetir	6,00	6,67	59,000	0,307

(1=Nada importante | 7=Extremamente importante)

Tabela 17: Mediana das variáveis em estudo e valor de p do teste de Mann-Whitney, entre o estado civil

Quando se testa a hipótese da existência de diferenças nas respostas entre participantes que efectuaram ou efectuam voluntariado em outras instituições em comparação com os participantes que apenas efectuam voluntariado no Hospital de Braga, verificam-se diferenças estatisticamente significativas no Reforço ($p=0,029$); Na VFI_Protecção ($p=0,015$); na Carreira ($p=0,005$); e no VFI_total ($p=0,022$); cujas medianas foram superiores no grupo de participantes que não efectuou ou efectua voluntariado noutra organização.

	Já efectuou ou efectua voluntariado noutra		U de Mann-Whitney	p
	Sim (n=19)	Não (n=14)		
	Mediana	Mediana		
VFI_Valores	5,60	5,60	128,500	0,869
VFI_Compreensão	5,03	5,60	87,000	0,092
VFI_Reforço	4,79	5,52	73,000	0,029
VFI_Social	3,26	3,40	130,000	0,913
VFI_Proteção	3,20	4,60	66,500	0,015
VFI_Carreira	1,80	3,30	56,500	0,005
VFI_total	3,94	4,80	70,000	0,022
Satisfação	5,73	6,20	103,500	0,282
Resultados Participação	6,40	6,14	128,000	0,855
Intenção de Repetir	6,67	6,00	94,500	0,147

(1=Nada importante | 7=Extremamente importante)

Tabela 18: Mediana variáveis em estudo e valor de p do teste de Mann-Whitney, em função do participante já ter efectuado voluntariado noutra organização

Comparando as respostas do grupo constituído por elementos que participam pela primeira vez no voluntariado com o grupo constituído por elementos que já praticam voluntariado. De acordo com o teste de Mann-Whitney (cf. Tabela 19), apenas podemos concluir que existem diferenças estatisticamente significativas nas respostas na VFI_Proteção ($p=0,027$); e na Carreira ($p=0,012$); cujas medianas foram superiores no grupo de participantes que participa pela primeira vez em voluntariado.

	E a 1º vez que participar em Voluntariado?		U de Mann-Whitney	p
	Sim (n=19)	Não (n=17)		
VFI_Valores	5,80	5,60	148,000	0,667
VFI_Compreensão	5,20	5,20	136,000	0,417
VFI_Reforço	5,40	5,00	142,000	0,536
VFI_Social	3,40	3,40	150,500	0,727
VFI_Proteção	4,40	3,20	92,000	0,027
VFI_Carreira	3,00	1,80	82,500	0,012
VFI_total	4,67	4,10	104,000	0,068
Satisfação	5,73	6,07	139,000	0,475
Resultados Participação	6,13	6,60	132,500	0,357
Intenção de Repetir	6,00	6,33	145,500	0,602

Tabela 19: Mediana das variáveis em estudo e valor de p do teste de Mann-Whitney, em função do participante participar pela primeira vez em voluntariado

5.8 Análise das entrevistas

Um momento importante na realização de "trabalho no terreno" foi a possibilidade de realizar entrevistas aos orientadores e dinamizadores do voluntariado do Hospital de Braga. As entrevistas foram realizadas em contexto informal na sala de voluntariado, mas depois foram enviadas respostas por correio electrónico de alguns intervenientes que acharam pertinente completar as respostas dadas anteriormente.

Face ao exposto segue em baixo as respostas taxativas que me foram concedidas:

Questões colocadas à associação da universidade do Minho

- I. **Descreva, por favor, o tipo de protocolo entre a Universidade do Minho e o Hospital de Braga para a participação de alunos no voluntariado do HB.**

“O protocolo existente entre o Hospital de Braga e a Associação Académica da Universidade do Minho resulta de um aumento exponencial, tanto da quantidade de alunos que querem fazer voluntariado (pelo currículo, pela experiência ou pelo prazer de ajudar o próximo) e a capacidade deste serviço melhorar a qualidade de vida daqueles que estão num Hospital. Assim, este protocolo baseia-se na utilização de alunos da Universidade do Minho como voluntários de modo a melhorar os serviços do Hospital de Braga e da qualidade de vida daqueles que aí residem. É um protocolo renovado anualmente de modo a que se possam fazer as alterações necessárias ao melhoramento do serviço.”

II. Quando teve início este protocolo e qual a evolução de participação até aos dias de hoje?

“O protocolo está neste momento na sua segunda edição, tendo início em 2016. A evolução ainda não é visível. Mas podemos ver que temos tido feedbacks extremamente positivos de várias entidades da área. Este protocolo permitiu também a criação de outros projectos de voluntariado no próprio hospital e, assim, uma melhor presença da AAUM e dos seus voluntários no mesmo.”

III. Como é feito o recrutamento de alunos para a participação do voluntariado do Hospital de Braga?

“O recrutamento é feito via internet, onde se expõe que existem as vagas para este tipo de voluntariado, sendo que os interessados devem-se dirigir a um dos gabinetes de apoio ao aluno onde deverão entregar a folha de inscrição (disponibilizada no site da AAUM, na própria notícia) onde indicam as informações básicas e a disponibilidade anual. Com esta ficha tem, também, de entregar o registo criminal.”

IV. Os alunos têm alguma recompensa para a prática de voluntário no HB?

“Para além do reconhecimento pessoal, por parte de todos os funcionários do Hospital e por parte dos pacientes, este tipo de voluntariado é reconhecido pelo Hospital. Assim, os voluntários poderão acrescentá-lo no seu currículo.”

V. Existe algum incentivo para a retenção de alunos no voluntariado após o final do ano lectivo?

“Neste caso não. Sendo um trabalho de voluntariado de grande facilidade as pessoas sentem-se bem ao praticá-lo, sendo que este é um dos maiores factores para que haja pessoas reincidentes no projecto. Apesar disso, tentamos sempre melhorar e procuramos limar arestas no protocolo que existe, de maneira a melhorar as condições e o conforto do voluntariado.”

VI. Na sua opinião, qual o grau de sucesso deste protocolo?

“Aos olhos da Associação Académica este protocolo é de grande sucesso, pois permite à AAUM e aos alunos da Universidade do Minho terem a oportunidade de saírem da sua zona de conforto e contribuírem para a sociedade. O sucesso deste protocolo vê-se pelo facto de termos renovado, o mesmo, pelo segundo ano consecutivo e, também, pelo facto de todas as entidades envolvidas terem o desejo que este continue a realizar-se. O número de estudantes que se envolve nesta actividade, que ronda os cem, também é um indicador muito positivo.”

Questões colocadas à responsável do Voluntariado do Hospital de Braga

I. Porque decidiu utilizar parte do seu tempo para prestar serviço voluntário?

“Ao longo da minha vida sempre entendi a importância de se ajudar os outros. A vida em sociedade implica sempre viver com o outro. No momento em que deixei de exercer a minha actividade profissional fiquei com tempo disponível e decidi ocupá-lo no serviço de voluntariado.”

II. Qual o seu grau de motivação para realizar esta acção social?

“Entendo esta acção social como um dever, um exercício de cidadania e bastante motivada para o fazer.”

III. Na sua opinião, como os utentes, os acompanhantes e a equipa do voluntariado vêem e percebem a actividade voluntária na instituição?

“Na verdade não tenho dados em que me basear para responder a esta questão. No entanto pela atitude, quer dos utentes, quer dos familiares, sou levada a formar uma opinião bem positiva sobre o assunto. Os destinatários desta acção pretendiam que as actividades do voluntariado se espalhassem a todos os serviços, por um período de tempo maior. A equipa de voluntários manifesta-se satisfeita com as actividades que desenvolvem.”

IV. O que mais lhe motiva para continuar à frente do programa de voluntariado no Hospital?

“O próprio programa em si, a possibilidade de poder dar mais apoio a quem precisa com actividades diversificadas, o trabalhar em equipa com os outros voluntários são as minhas motivações para continuar.”

V. Na sua opinião, qual o compromisso dos outros colegas de trabalhos (voluntários), para com as actividades?

“Cada um à sua maneira assume o compromisso com a acção do voluntariado. Quem tem mais tempo livre dá mais tempo, “aparenta” um maior compromisso. Não são menos comprometidos os jovens estudantes que têm de organizar os seus tempos (em algumas alturas do ano lectivo demasiado preenchidos) assim como as pessoas que fazem voluntariado e ainda exercem a sua actividade profissional têm períodos de tempo em que suspendem o voluntariado.”

VI. Descreva, por favor, qual o papel/actividade que desempenha/ desenvolve no voluntariado do Hospital de Braga?

“Neste momento tenho a responsabilidade de ser o elo de ligação entre os voluntários e a Directora do Serviço de Apoio ao Utente/ Dra. Célia Rosa; organizo os horários dos voluntários; colaboro com os serviços de internamento da pediatria, medicina interna, ortopedia, neurocirurgia em acções calendarizadas de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes internados; organizo/mantenho a distribuição do suplemento ao pequeno-almoço/ lanche na psiquiatria, consulta externa, colheita de sangue e radioterapia visando sempre o apoio aos utentes que se encontram nas salas de espera; articulamo-nos com a Liga de Amigos do Hospital de Braga e colaboramos em outras acções que sejam propostas pela Comissão Executiva do Hospital de Braga.”

Questões colocadas à responsável do Direcção de Serviço de Orientação ao Utente do Hospital de Braga

I. Porque é que o voluntariado se encontra enquadrado no Serviço de Orientação ao Utente e não com uma valência própria?

“O Voluntariado encontra-se enquadrado na Direcção de Serviço ao Utente conforme disposto no art.º 67.º do Regulamento Interno do Hospital de Braga.

O Serviço de Orientação de Utentes integra a Direcção de Serviço ao Utente conforme disposto no art.º 19.º do Regulamento Interno do Hospital de Braga.

Esta é a estrutura preconizada pela Organização, sendo o meu papel – como Directora do Serviço ao Utente – de facilitadora do funcionamento do Voluntariado no Hospital de Braga.

Mais, acresce o compromisso da Direcção de Serviço ao Utente com os princípios orientadores do Cuidar +, alavancando a qualidade da relação com o utente, seus familiares e cuidadores e por tal foi considerado criar esta estrutura em Fevereiro de 2016.”

II. Quais as vantagens do serviço de voluntariado para o hospital de Braga?

“Colaborar durante o tempo de permanência, ou de participação, em actividades ao serviço do bem-estar dos doentes e dos seus familiares, sempre no respeito pelas regras de segurança dos doentes e sua privacidade.”

III. A política interna no hospital permite que colaboradores ofereçam trabalho voluntário na hora do serviço?

“Entende-se por Voluntário, “o indivíduo que, de forma livre, desinteressada e responsável, se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar acções de voluntariado no âmbito de uma organização promotora.”

Atento o estágio de maturidade, algumas organizações têm vindo a integrar o trabalho voluntário na hora de serviço. Este é um caminho que o Hospital de Braga tem vindo a fazer e temos disso exemplo na “Hora do Conto” na Pediatria, sendo que outras iniciativas já se encontram na forja.”

IV. O Hospital de braga incentiva os seus colaboradores e comunidade a participarem no voluntariado, tal como fazem com o banco de sangue?

“Não percebo a relação. O Hospital de Braga tem uma campanha específica de apelo à dádiva de sangue.

A José de Mello Saúde tem uma forte estratégia na área do Voluntariado, articulando diversas iniciativas com associações na comunidade a nível nacional.”

V. Na sua opinião, qual o nível de envolvimento dos profissionais de saúde e o SOU com os voluntários?

“O envolvimento é individual. Tenho conhecimento de um conjunto de ações de interesse social e comunitário, realizadas de forma desinteressada por colaboradores, no âmbito de projectos.”

VI. Como vê a gestão do Hospital de Braga o protocolo travado entre a instituição e associação de estudantes da Universidade do Minho?

“O Hospital de Braga tem vindo a fortalecer a sua ligação à Universidade atenta a sua representatividade na Comunidade. O protocolo existente entre o Hospital de Braga e a AAUM resulta de uma vontade conjunta, com um feedback claramente positivo e dinamizador de outras iniciativas e projectos de voluntariado no Hospital.”

VII. Qual a estratégia da gestão do voluntariado do Hospital de Braga para médio prazo?

“Conforme anunciado pela Direcção da Liga de Amigos, o Voluntariado do Hospital de Braga passou a integrar esta Associação.”

VIII. Como é que a gestão do voluntariado se integra na liga de amigos?

“Um dos elementos da Direcção da Liga de Amigos do Hospital de Braga é a responsável pelo Voluntariado - Prof.^a Cecília Morgado.”

5.9. Discussão dos resultados

O presente estudo empírico teve como objectivo avaliar as motivações, o envolvimento, a satisfação e a intenção de repetir o voluntariado, no caso do hospital de Braga.

Em síntese, os resultados deste estudo revelaram diferenças nas motivações do voluntário em função do seu estado civil; em função de já ter efectuado voluntariado em outra organização; e em função de estar a participar pela primeira vez em voluntariado; as motivações estão ainda associadas negativamente à idade e ao rendimento médio mensal; a satisfação revelou estar positivamente associada à motivação, nomeadamente, à Compreensão, ao Reforço; à Carreira, e à motivação em geral; bem como aos resultados da participação; os resultados da participação revelaram também estar positivamente associados à motivação, nomeadamente, à Compreensão, ao Reforço; à Carreira, e à motivação em geral; bem como à intenção de repetir.

A amostra total foi constituída por 37 participantes, com idades compreendidas entre os 19 e os 83 anos de idade, média de idade de 42,31 anos.

Os estudos sobre a idade mostram que a relação entre a idade e a prática de voluntariado é inconclusiva. Alguns autores estabelecem uma relação positiva (Cappellari e Turati, 2004; Choi e DiNitto, 2012), enquanto outros estudos revelam que a taxa de voluntariado tende a diminuir durante a transição da adolescência para o adulto, e atinge o máximo entre a meia-idade e a maturidade (Schoenberg, 1980; Herzog *et al*, 1989).

No entanto, a investigação sobre a realidade no Canada realizada por Gomez e Guntherson (2003) mostra que a actividade voluntária é superior entre os jovens de 15 a 19 anos, coincidindo com o período em que a actividade laboral é inferior. A maioria dos nossos participantes era do género feminino (91,43%) e tinha a Licenciatura (48,6%) e pós-graduação (14,3%); estando a maioria solteira (40%) e casadas (31,4%); eram estudantes (n=13; 38,2%) e reformadas (35%) e a maioria estava sem rendimento (48,5%) ou tinham um rendimento entre 501-1000€ (27,3%). Quanto ao envolvimento dos participantes com o desempenho do voluntariado a maioria das participantes

participava pela primeira vez como voluntária (52,8%); já tendo desempenhado essa função no Hospital de Braga (75%) durante o período de 6 a 24 meses. A maioria dos participantes também já efectuou voluntariado em outra organização (57,6%) durante o período de 6 a 24 meses. Relativamente ao tempo total que dedicam à prática de voluntariado, a maioria dedica cerca de 2 a 4 horas (n=20; 58,8%).

No que se refere aos factores do VFI (Volunteer Functions Inventory) que avalia as motivações para a realização do voluntariado, as motivações consideradas mais importantes foram os Valores; a Compreensão e o Reforço; seguindo-se o Social; sendo que a motivação da Protecção e da Carreira consideradas as motivações menos importantes. O total da escala do VFI apresentou também um valor acima da média de motivação para a prática do voluntariado. Quanto às questões que constituem cada um dos factores da motivação para a realização do voluntariado, no factor dos **Valores** a variável considerada como mais importante foi “Sinto que é importante ajudar os outros”; no factor da **Compreensão** a variável considerada como mais importante foi “O voluntariado permite-me aprender coisas através de experiência directa”; no factor do **Reforço** a variável considerada como mais importante foi “O voluntariado faz-me sentir melhor comigo mesmo”; no factor **Social** a variável considerada como mais importante foi “O voluntariado permite-me conhecer outras pessoas”; no factor da **Protecção** a variável considerada como mais importante foi “Por muito mal que me sinta, o voluntariado ajuda-me a esquecer”; e no factor **Carreira** a variável considerada como mais importante foi “O voluntariado é uma forma de fazer novos amigos”.

A satisfação dos participantes relativamente à prática de voluntariado, apresentou uma pontuação bastante alta de satisfação, sendo que as variáveis mais relevantes foram: “Quão gratificante é a sua experiência de voluntariado no Hospital?”; seguindo-se a variável “Vale a pena a sua experiência como voluntário no Hospital?”; seguindo-se a variável “Com a experiência do voluntariado que é muito positiva para mim”. Os autores Plagnol e Hupper (2009) concluíram que o voluntariado está associado a um maior bem-estar, sendo que a felicidade, amizade, qualidade de vida e saúde podem ser benefícios consequentes de actividades de voluntariado, Souza (2007). Através do trabalho de voluntariado, o individuo adquire um grau de satisfação pessoal mais elevado que dificilmente o factor económico o pudesse superar, sendo que ajudar os

outros e a comunidade traz mais prazer e satisfação emocional para o voluntário (Wei, Donthu e Bernhardt, 2011).

O resultado da participação teve em média um valor elevado. As variáveis mais relevantes deste factor foram “Vale a pena a sua experiência como voluntário no Hospital de Braga?”, seguindo-se a variável “Quão gratificante é a sua experiência de voluntariado do Hospital de Braga?”; e a variável “Até que ponto sente que através do seu trabalho realizou algum bem?”.

A intenção de repetir o voluntariado teve claramente um valor elevado, indicando ser muito provável a repetição da experiência de voluntariado. A variável mais relevante deste factor foi “Continuar a participar no voluntariado do Hospital de Braga?” que indicou ser extremamente provável a repetição da experiência de voluntariado. Os nossos resultados indicam ainda que a intenção de repetir está associada positivamente aos resultados da participação, aos valores, à compreensão, ao reforço, à carreira e às motivações em geral.

Proposição / Hipótese 1 – O perfil sociodemográfico do voluntário relaciona-se com as suas motivações

Os resultados do inquérito confirmam esta hipótese, nomeadamente em algumas características do perfil sociodemográfico; isto é, verificaram-se diferenças nas motivações do voluntário em função do seu estado civil; em função de já ter efectuado voluntariado em outra organização; e em função de estar a participar pela primeira vez em voluntariado; as motivações estão ainda associadas negativamente à idade e ao rendimento médio mensal.

Os nossos resultados indicam a presença de diferenças significativas na motivação da Carreira em função do estado civil, cuja média foi superior no grupo de participantes solteiros, o que sugere que indivíduos solteiros poderão estar mais motivados para a aprendizagem e para o desenvolvimento profissional do que os indivíduos casados, bem como para os benefícios que podem ser obtidos (ex. ganhar experiência profissional, aumentar perspectivas de emprego), a partir da participação no trabalho voluntário (Clary *et al.*, 1998). É ainda de salientar o carácter utilitário do voluntariado, tendo em

consideração que este poderá ser percebido pelo voluntário como um meio de preparação para uma nova carreira ou de manutenção de competências relevantes para a carreira (Katz,1960). Alguns estudos atestam a existência de associação entre a dedicação ao voluntariado, e estado civil (Mesch *et al*, 2002; Nesbit, 2012). Ao inverso do nosso estudo, Menchik e Weisbrod (1987) encontraram uma taxa mais elevada de voluntariado entre pessoas casadas, contudo, Vaillancourt (1994) argumenta que as mulheres solteiras colaboraram mais em actividades de voluntariado do que as mulheres casadas.

O facto de o participante já ter efectuado, ou não, voluntariado noutra organização, revelou existir diferenças significativas relativamente à motivação do Reforço; da Protecção, da Carreira; e ao total do score das motivações; cujas médias foram superiores no grupo de participantes que não efectuou ou efectua voluntariado noutra organização.

Também o facto de o participante estar a participar pela primeira vez em voluntariado, resultou também em diferenças significativas relativamente à motivação da Protecção; e da Carreira; cujas médias destas variáveis foram superiores no grupo de participantes que participa pela primeira vez em voluntariado.

Os nossos resultados indicam também que a idade está associada negativamente à compreensão, à carreira e às motivações em geral, o que sugere que indivíduos mais novos tendem a atribuir mais importância à compreensão, à carreira e às motivações em geral, que vai ao encontro do estudo de Nave, A. (2012).

Os resultados indicam ainda que o rendimento médio mensal está associado negativamente à compreensão, à protecção, à carreira e às motivações em geral, o que sugere que indivíduos com rendimento mensal médio inferior tendem a atribuir mais importância à compreensão, à protecção, à carreira e às motivações em geral. Freeman (1997) sustenta que existe uma relação negativa entre o rendimento e a actividade voluntária, enquanto outros autores concluem que esta relação é positiva apenas para determinados grupos: entre os adultos solteiros (Mesch *et al*, 2002). Em relação ao nível económico, alguns autores mostraram que os indivíduos com alto nível socioeconómico (medido pela educação e nível de rendimento) têm uma maior predisposição para o

voluntariado, em comparação com o baixo nível socioeconómico (Vaillancourt, 1994; O'Neill e Roberts, 1999; Hall, McKeown e Roberts, 2001). Porém, as horas de trabalho voluntário estão inversamente relacionadas com o nível salarial do indivíduo, porque os custos de oportunidade são muito mais elevados (Wolf et al., 1993). O estudo conduzido por Ariza Montes, Fernández Rodríguez e Tirado Valencia (2015) demonstrou que a dedicação ao voluntariado em termos gerais, depende de uma combinação de variáveis agrupadas em duas categorias: perfil sociodemográfico e valores culturais.

✓ **Proposição / Hipótese 2 – O perfil sociodemográfico do voluntário influencia a sua satisfação**

Não foram encontrados resultados significativos na satisfação em função do perfil sociodemográfico do participante.

✓ **Proposição / Hipótese 3 – A motivação do voluntário influencia sua satisfação**

Os resultados deste estudo confirmam esta hipótese, isto é, a satisfação está positivamente associada à motivação, nomeadamente, à Compreensão, ao Reforço; à Carreira, e à motivação em geral. Estas associações indicam que indivíduos mais motivados nestas dimensões tendem a estar mais satisfeitos. Vários autores encontraram também uma relação positiva entre alguns tipos de motivações e a satisfação dos voluntários (Kemp 2002; Omoto e Snyder 1995; Silverberg et al. 2001; Vecina et al. 2010) o que significa que os voluntários que apresentam níveis mais elevados de satisfação são aqueles que têm actividades em que possam cumprir as suas principais motivações. No estudo sobre o voluntariado em cuidados paliativos, Finkelstein (2007) observou que a satisfação dependia também do cumprimento dos objectivos dos voluntários no início da experiência.

✓ **Proposição / Hipótese 4 - A satisfação do voluntário influencia a intenção de repetir a experiência**

Não foram encontrados resultados significativos entre a satisfação do voluntário e a intenção de repetir a experiência de voluntário.

✓ **Proposição / Hipótese 5 – O perfil sociodemográfico do voluntário influencia a intenção de repetir a experiência**

Não foram encontrados resultados significativos entre o perfil sociodemográfico do participante e a intenção de repetir a experiência.

✓ **Proposição / Hipótese 6 - A motivação do voluntário influencia a intenção de repetir a experiência**

Não foram encontrados resultados significativos entre a motivação do voluntário e a intenção de repetir a experiência de voluntariado.

No entanto, usando recolha de informação com o método da observação participante foi possível constatar a motivação dos voluntários à causa e, em algumas conversas informais que tive com estes voluntários comentavam que voltariam a participar no voluntariado.

PARTE VI - CONCLUSÕES E PROPOSTAS DE INVESTIGAÇÃO FUTURA

O objectivo deste estudo foi avaliar as motivações, o envolvimento, a satisfação e a intenção de repetir o voluntariado, no caso do hospital de Braga.

Os resultados revelaram diferenças nas motivações do voluntário em função do seu estado civil; em função de já ter efectuado voluntariado em outra organização; e em função de estar a participar pela primeira vez em voluntariado; as motivações estão ainda associadas negativamente à idade e ao rendimento médio mensal; a satisfação revelou estar positivamente associada à motivação, nomeadamente, à Compreensão, ao Reforço; à Carreira, e à motivação em geral; bem como aos resultados da participação; os resultados da participação revelaram também estar positivamente associados à motivação, nomeadamente, à Compreensão, ao Reforço; à Carreira, e à motivação em geral; bem como à intenção de repetir.

As principais contribuições deste estudo referem-se às associações encontradas entre as motivações e o perfil sociodemográfico, entre as motivações e a satisfação, entre a satisfação e resultados da participação, entre as motivações e os resultados da participação, e entre os resultados da participação e a intenção de repetir.

Este conjunto de resultados confirma que diferentes factores da motivação estão associados a diferentes características do perfil sociodemográfico, bem como à satisfação do voluntário, e aos resultados da participação; bem aos resultados da participação e à intenção de repetir, resultados estes que são consistentes com os resultados encontrados por estudos que avaliaram estas relações.

6.1. Limitações do Estudo

A principal limitação deste estudo está relacionada com o tamanho reduzido da amostra, bem como ao claro desnível na proporção de participantes em função do género.

6.2. Proposta de investigação futura

Uma vez em que 2017 o protocolo da universidade do Minho com o hospital de braga levou muitos mais alunos a participaram como voluntários, um novo estudo semelhante poderia ser oportuno para confirmar ou contradizer os resultados aqui apresentados.

Em 2017 ainda, foi criada a Liga dos Amigos do Hospital de Braga e desta iniciativa resulta o envolvimento de mais pessoas no contexto de voluntário do hospital; seria interessante descortinar a amplitude desta liga junto à comunidade hospitalar.

Uma vez que o Hospital de Braga terminou a sua parceria publico-privada com o Grupo José de Melo em Setembro de 2019, seria interessante perceber o enquadramento actual do voluntariado nesta instituição.

PARTE VII - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agostinho, D. (2011). *Voluntariado: uma abordagem às motivações dos voluntários do Banco Alimentar*. Dissertação de Mestrado. Universidade da Beira interior. Faculdade de Ciências Sociais Humanas.

Aragaki, M.; Saito, T.; Takahashi, M.; Kai, I. (2007). Hospital volunteer's role and accident-prevention systems: a nationwide survey of Japanese hospitals. *Health Services Management Research*, 20(4), 220-226.

Ariza Montes,A.; Fernández Rodríguez, V.; Tirado Valencia, P. (2015) La incidencia de los valores culturales en el voluntariado: El caso de Europa. *Revesco* nº 120 - Primer Cuatrimestre 2016 - ISSN: 1885-8031.

Ariño, A. ; Castelló, R. (2007). El carácter moral del voluntariado. *Res* (8), 25-58

Bajo Arias, B. (2015). *Motivaciones del voluntariado: análisis mediante grupos de discusión* ((Tesis de Máster).Universidad de León.

Bandeira, A.; Barbedo, P. (2015) O voluntariado: um recurso em valorização na sociedade portuguesa. *Ordem dos Técnicos Oficiais de Contas e Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra*. Congresso Internacional de Contabilidade e Auditoria. Coimbra.

Blanchard, J. (2006). Hospital volunteers: a qualitative study of motivation. *Int J Volunt Adm*, 24(2), 31-40.

Boz, I.; Palaz, S. (2007). Factors Influencing the Motivation of Turkey's Community Volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 36(4), 643-661.

Brace, I. (2008). *Questionnaire Design*. 2 edição. London & Philadelphia: Kogan Page.

Bradner, J. (1995). Recruitment, Orientation, and Retention. In Connors, T.D.(Ed.), *The Volunteer Management Handbook*: John Wiley & Sons.

Brady, H.; Schlozman, K.; Verba, S. (1999) Prospecting for participants: rational expectations and the recruitment of political activists, *American Political Science Review*, nº 93, pp. 153–169.

Brown, E. (1999). Assessing the value of volunteer activity. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 28(1), 3-17.

Brudney, J.; Hager, M.(2004). *Volunteer Management Practices and Retention of Volunteers*. Washington DC: The Urban Institute.

Brudney, J.; Meijs, L. (2009). It Ain't Natural toward a new (natural) resource conceptualization for volunteer management. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 38(4), 564-581.

Burbeck, R.; Candy, B.; Low, J.; Rees, R. (2014). Understanding the role of the volunteer in specialist palliative care: a systematic review and thematic synthesis of qualitative studies. *BMC palliative care*, 13(1), 3.

Buscemi, V. ; Celdrán, M. (2014). Motivaciones de inicio y permanencia en el voluntariado en el ámbito de la oncología. *Aloma: Revista de Psicología, Ciències de l'Educació i de l'Esport*, 32(1), 85-90.

Bussell, H.; Forbes, D. (2005). Volunteer management in arts organisations: a case study and managerial implications. *International Journal of Arts Management*, 9 (2):1-10

Carbonell, M.; Medina, M. (2011). Las personas mayores y el voluntariado. *Acciones e Investigaciones Sociales*, (1 Ext), 434.

Cabrera, F.; Donoso, T.; Aneas, A.; Del Campo, J.; Pi, A. (2010). Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis. *Revista de Educación*, 351, 311-336.

Cantril, J.(1991). Inducing health care voluntarism through sequential requests: perceptions of effort and novelty. *Health Communication*, 3(1), 59-74.

Cappellari, L.; Turati, G. (2004) Volunteer Labour Supply: The Role of Workers' Motivations, *Annals of Public and Cooperative Economics*, vol. 75, n° 4.

Carstensen, L.(1995). Evidence for a life span theory of socioemotional selectivity *Current Directions in Psychological Science*, 4, 151-156.

Chacón F.; Vecina, M.; Dávila, M. (2007). The three-stage model of volunteers' duration of service. *Social Behavior and Personality*, 35(5), 627–642.

Chacón, F., Pérez, T.; Vecina, M. L. (2011). Motivaciones del voluntariado: factores para la permanencia y vinculación del voluntariado. *Documentación social*, (160), 131-148.

Cheung, F.; Tang, C.; Yan, E. (2006). A study of older Chinese in Hong Kong. *Journal of Social Service Research*, 32(4), 193–209.

Cho, S.; Johanson, M.; Guchait, P. (2009). Employees intent to leave: A comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 374–381.

Choi, N.; Dinitto, D.(2012) Predictors of Time Volunteering, Religious Giving, and Secular Giving: Implications for Nonprofit Organizations, *Journal of Sociology & Social Welfare*, vol. 39, n° 2, pp. 93-120.

Clary, E., Snyder, M. (1999). The motivations to volunteer: Theoretical and practical considerations. *Current Directions in Psychological Science*, 8(5), 156–159.

Clary, E.; Snyder, M.; Ridge, R.; Copeland, J.; Stukas, A.; Haugen, J.; Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1516-1530.

Cnaan, R; Cascio, T. (1998). Performance and Commitment: Issues in Management of Volunteers in Human Services Organizations. *Journal of Social Service Research*, 24(3/4), 1-37.

Corporation for National and Community Service. Volunteering in America 2011: Research highlights.

<http://www.volunteeringinamerica.gov/assets/resources/FactSheetFinal.pdf>

Costa, A.; Chalip, B.; Green, B.; Simes, C. (2006). Reconsidering the role of training in event volunteers' satisfaction. *Sports Management Review*, 9, 165-182.

Cuskelly, G.; Auld, C. (2000). *Volunteer Management Program - Retaining Volunteers*. Brisbane: Australian Sports Commission.

Cuthill, M.; Warburton, J. (2005). A Conceptual Framework for Volunteer Management in Local Government. *Urban Policy and Research*, 23(1), 109-122.

Dávila, M.; Chacón, F. (2002). La Incidencia Diferencial de los Factores Psicosociales en Distintos Tipos de Voluntariado. *Psicología Social: Universidad Complutense de Madrid, Madrid*.

Dávila, M.; Chacón, F. (2004). Factores psicosociales y tipo de voluntariado. *Psicothema*, 16(4), 639-645.

Dávila, M. ; Díaz-Morales, J. (2009). Voluntariado y tercera edad. *Anales de psicología*, 25 (2), 375-389.

Dávila, M. (2003). La incidencia diferencial de los factores psicosociales en distintos tipos de voluntariado (Tesis de doctorado). Universidad Complutense de Madrid. Disponible en el repositorio E-prints Complutense.

Davis, M.; Mitchell, K.; Hall, J.; Lothert, J; Snapp, T.; Meyer, M. (1999). Empathy, expectations, and situational preferences: Personality influences on the decision to participate in volunteer helping behaviors. *Journal of Personality*, 67(3), 469-503.

Decreto-Lei n.º 176/2005, de 25 de outubro. Diário da República - I Série-A n.º 205.

Deslandes, M.; Rogers, L. (2008). A Volunteer Training Framework. *Australian Journal of Adult Learning*, 48(2), 355-368.

Du, M. (2009). Job satisfaction among volunteers of the 2007 Special Olympics World Summer Games. *Asian Journal of Physical Education & Recreation*, 15, 29-34.

Edwards, D. (2005). *Understanding the Organization of Volunteers at Visitor Attractions*. Doctor of Philosophy, University of Western Sydney, Sidney.

Egbert, N.; Parrott, R. (2003). Empathy and social support for the terminally ill: Implications for recruiting and retaining hospice and hospital volunteers. *Communication Studies*, 54(1), 18-34.

Einolf, C. (2011) Gender differences in the correlates of volunteering and charitable giving, *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 40, n° 6, pp. 1092-1112.

Eisner, D., Grimm, R., Maynard, S., Washburn, S.(2009) *The New Volunteer Workforce*. *Stanford Social Innovation Review*, Winter 2009: 31-37.

Farrell, J.; Johnston, M.; Twynam, G.(1998). Volunteer Motivation, Satisfaction, and Management at an Elite Sporting Competition. *Journal of Sports Management*, Vol.12 pp. 288-300.

Federman, B. (2009). *Employee engagement*. San Francisco: Jossey-Bass A Wiley.

Ferreira, M. , Proença, T. ; Proença, J. F. (2008). As Motivações no Trabalho Voluntário. *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, 7(3), 43-53.

Ferreira, C. (2013). *Motivações do Universitário Voluntário: relação com o bem-estar psicológico, qualidade de vida e personalidade*. Dissertação de Mestrado. Universidade de Aveiro.

Ferreira, M.; Proença, T.; Proença, J. (2012). Motivation among hospital volunteers: an empirical analysis in Portugal. *International Review on Public and Nonprofit*

Marketing, 9(2), 137-152.

Ferreira, M.; Proença, T.; Proença, J. (2012). Organisational influence on volunteer satisfaction and attitudes towards HRM practices: The case of hospital volunteers. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 9(1), 27–42.

Ferreira, M.; Proença, T.; Proença, J. (2014). Volunteering for a Lifetime? Volunteers' Intention to Stay in Portuguese Hospitals. *International Society for Third-Sector Research and The Johns Hopkins University* 2014.

Finkelstien, M. (2009). Intrinsic vs. extrinsic motivational orientations and the volunteer process. *Personality and Individual Differences*, 46(5-6), 653-658.

Finkelstein, M.; Penner, L.; Brannick, M.(2005). Motive, role identity and prosocial personality as predictors of volunteer activity. *Social Behavior and Personality*, 33(4), 403-418.

Folia (Franco y Guilló)-Observatorio del Voluntariado PVE. (2010). Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España. Estudio y sistema de indicadores clave. Madrid: Plataforma del Voluntariado de España.

Freeman, R. (1997) Working for nothing: the supply of volunteer labor, *Journal of Labor Economics*, nº 15, pp. 140–167.

Fundación Luis Vives. (2009a). La transparencia y la rendición de cuentas en el Tercer Sector. Cuadernos de Debate nº 5. Madrid: Fundación Luis Vives - Obra Social de Caja Madrid.

Fusco-Karmann, C.; Tamburini, M. (1994). Volunteers in hospital and home: a precious resource. *Tumori*, 80(4), 269-272.

Galán, E. ; Cabrera, P. (2002). Rasgos prototípicos del voluntariado. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 5(1), 15.

Galán, E. ; Cabrera, P. (2006) Características personales y madurez del voluntariado. *Revista de Psicodidáctica* 14(2), 59-70.

Galindo-Kuhn, R.; Guzley, R.(2002) The volunteer satisfaction index: Construct definition, measurement, development, and validation. *Journal of Social Service Research*, 28(1), 45- 68

Gay, P. (2001). *Bright Future: Developing Volunteer Management*. Institute for researching management.

Gidron, B. (1985) Prediction of retention and turnover among service volunteer workers. *Journal of Social Service Research*, 8(1/2), 1-16

Gallagher, S. (1994) Doing their share: comparing patterns of help given by older and younger adults, *Journal of Marriage and Family*, n° 56, pp. 567–578.

García-Pérez, O. (2013) Evaluación de un programa de voluntariado a través de la satisfacción de sus usuarios: los voluntarios. *Aula Abierta*. ISSN: 0210-2773. Vol. 41, n.º 3. Septiembre-diciembre 2013.

García, I. ; Marcuello, C. (2007) Social capital and participation in Nonprofit Organizations, *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 36, n° 1, pp. 100-120.

Gomes, D. (2009). *Mundos vivos: os caminhos do voluntariado hospitalar*. Dissertação de Mestrado da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.

Gomez, R.; Gunderson, M. (2003) Volunteer Activity and the Demands of Work and Family, *Industrial Relations*, vol. 58, n° 4, pp. 573-589.

Grant, A. (2012) Giving time, time after time: Work design and sustained employee participation in corporate volunteering, *Academy of Management Review*, vol. 37, n° 4, pp. 589-615.

Gronlund, H. (2012) Religiousness and Volunteering: searching for connections in late modernity, *Nordic Journal of Religion & Society*, vol. 25, n° 1, pp. 47-66.

GHK (2010). *Volunteering in the European Union*. Brussels: Directorate General Education and Culture.

Hager, M.; Brudney, J. (2004). *Volunteer management practices and retention of volunteers*. Washington, D. C.: The Urban Institute.

Hager, M. ; Brudney, J. (2011). Problems recruiting volunteers: Nature versus nurture. *Nonprofit Management and Leadership*, 22(2), 137-157.

Hall, M.; Mckeown, L.; Roberts, K. (2001) *Caring Canadians, Involved Canadians: Highlights from the 2000 National Survey of Giving, Volunteering and Participating*. Catalogue no. 71-542-XIE, Ottawa: Statistics Canada.

Handy, F., Hustinx, L.(2009). The why and how of Volunteering. *Nonprofit Management & Leadership*,19 (4): 549-550.

Handy, F.; Srinivasan, N. (2004). Valuing Volunteers: An Economic Evaluation of the Net Benefits of Hospital Volunteers. *Nonprofit & Voluntary Sector Quarterly*, 33(1), 28-54.

Hartenian, L. S. (2007). Nonprofit Agency Dependence on Direct Service and Indirect Support Volunteers. *Nonprofit Management & Leadership*, 17(3), 319-334.

Haski-Leventhal, D.; Meijs, L. (2010). The volunteer matrix: positioning of volunteer organizations. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*. 10.1002/nvsm.406.

Haski-Leventhal, D.; Hustinx, L.; Handy, F. (2011). What Money Cannot Buy: The Distinctive and Multidimensional Impact of Volunteers. *Journal of Community Practice*, 19(2), 138-158.

Herzog, A.; Kahn, R.; Morgan, J. (1989) Age differences in productive activity, *The Journals of Gerontology*, n° 4, pp. 129–138.

Hidalgo, M.; Moreno, P. (2009). Organizational socialization of volunteers: The effect on their intention to remain. *Journal of Community Psychology*, 37(5), 594–601.

Hodgkinson, V. (1990). Mapping the non-profit sector in the United States: implications for research. *Voluntas*, 1(2), 6–32.

Hodgkinson, V.; Weitzman, M.; Abrahams, J.; Crutchfield, E.; Stevenson, D. (1996) *The nonprofit almanac 1996-1997: Dimensions of the independent sector*, San Francisco: Jossey-Bass.

Holmberg, E.; Söderlung, K. (2005). *Work for Free*. Bachelor, Jönköping University.

Hotchkiss, R.; Fottler, M.; Unruh, L. (2008). Valuing volunteers: the impact of volunteerism on hospital performance. *Academy of Management Annual Meeting Proceedings*, 1-6.

Huber, E. (2011). *Adult volunteer retention in an after-school garden club setting: A case study*. Manhattan: Department of Horticulture, Forestry and Recreation Resources College of Agriculture, Kansas State University.

Independent Sector. (1999). *Giving and volunteering in the United States 1999: Executive summary*. Washington, DC: Author.

INE-Instituto Nacional de Estatística (2012), consultado no dia 20 de junho de 2017, no site http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=157410423&DESTAQUESmodo=2 .

Intindola, M.; Rogers, S.; Flinchbaugh, C.; Pietra, D.(2016).Hospital Administrative Characteristics and Volunteer Resource Management Practices. Disponível <http://scholarship.sha.cornell.edu/articles/880>.

Jäger, U., Schmidt, K., Beyes, T. (2007). Leading Without Formal Power. Paper presented at the 6th

Jago, L.; Deery, M. (2002 Workshop on the Challenges of Managing the Third Sector, Venice.

The Role of Human Resource Practices in Achieving Quality Enhancement and Cost Reduction: an Investigation of Volunteer use in Tourism Organisations. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 14(5), 229-236.

Jamison, I. (2003). Turnover and retention among volunteers in human service agencies. *Review of Public Personnel Administration*, 23(2), 114-132.

Karl, K.; Peluchette, J.; Hall, L. (2008). Give them something to smile about: A marketing strategy for recruiting and retaining volunteers. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 20(1), 71–96.

Katz, D. (1960). The functional approach to the study of attitudes. *Public Opinion Quarterly*, 24(2, Special Issue: Attitude Change), 163. doi:10.1086/266945

Kiviniemi, M.; Snyder, M., Omoto, A. (2002). Too many of a good thing? The effects of multiple motivations on stress, cost, fulfillment, and satisfaction. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28, 732-743.

Koehnen, T. (2011). Digital Q: Volunteer Resource Management in Local Development Organizations: An International Perspective (Portugal) *The Volunteer Management Handbook* (pp. Q.1-Q.16): John Wiley & Sons, Inc.

Lei n.º 71/98, de 3 de novembro. *Diário da República- I Série-A n.º 254*.

Liao-troth, M. (2001). Attitude Differences Between Paid Workers and Volunteers. *Nonprofit Management & Leadership*, 11(4), 423.

López Cabanas, M.; Chacón, F. (1999). *Intervención Psicosocial y Servicios Sociales. Un enfoque participativo*. Madrid: Síntesis.

MacEarchern, M. (1962). *Hospital organization and management*. Berwyn, Illinois: Physicians' Record Company.

Marôco, J. (2003). *Análise estatística - com utilização do SPSS*. Lisboa: Sílabo.

McCurlley, S. (2005). *Keeping the Community Involved*. In Herman, R.D. e Associates (Eds.), *The Jossey-Bass Handbook of Nonprofit Leadership & Management*. San Francisco: Jossey-Bass.

Menchik, P.; Weisbrod, B. (1987) *Volunteer labor supply*, *Journal of Public Economics*, Elsevier, vol. 32, nº 2, pp. 159-183.

Mesch, D.; Rooney, P.; Chin, W.; Steinberg, K. (2002) *Race and gender differences in philanthropy: Indiana as a test case*, *New Directions for Philanthropic Fundraising*, nº 37, pp. 65-77.

Mellow, M. (2007). *Hospital Volunteers and Carework*. *Canadian Review of Sociology & Anthropology*, 44(4), 451-467.

Meyer, V.; Pascucci, L.; Murphy, J. (2013). *Volunteers in Brazilian Hospitals: Good Citizens or Strategic Agents?* *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*(2), 293.

Millán, M. (2014). *Altruismo competitivo y voluntariado*. (Trabajo fin de grado). Universidad de Málaga. Disponible en el repositorio Riuma.

Musick, M.; Wilson, J. (1999). *The effects of volunteering on the volunteer*. *Law and Contemporary Problems*, 62, 141 – 168.

Nascimento, D. (2012). *A influência do comprometimento organizacional na satisfação no trabalho em voluntários*. Tese de Mestrado em Psicologia no Curso de Mestrado de

Psicologia do Trabalho em Contextos Internacionais e Interculturais. Lisboa: Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

Navarro-Santamaría, C. (2014). Voluntariado de acción social en el ámbito de la exclusión social. (Trabajo fin de grado). Universidad de Jaén. Disponible en repositorio Tauja.

Nave, A. (2012). Voluntariado Empresarial: Motivações e Práticas. Universidade da Beira Interior.

Naylor, C.; Mundle, C.; Weeks, L.; Buck, D. (2013). Volunteering in Health and Care: Securing a Sustainable Future: Unknown Publisher.

Nesbit, R. (2012) The influence of major life cycle events on volunteering, *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 41, nº 6, pp. 1153-1174.

Netting, F.; Nelson, H.; Borders, K.; Huber, R. (2004). Volunteer and Paid Staff Relationships. *Administration in Social Work*, 28(3-4), 69-89.

Nogueira-Martins, M.; Bersusa, A.; Siqueira, S.(2010). Humanização e voluntariado: estudo qualitativo em hospitais públicos. *Revista de Saúde Pública*.

Okun, M. (1994). The relation between motives for organizational volunteering and frequency of volunteering by elders. *Journal of Applied Gerontology*, 13(2), 115–126.

Omoto, A.; Snyder, M. (1990). Basic research in action: Volunteerism and society's response to AIDS. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 16(1), 152–165.

Omoto, A.; Snyder, M. (1995). Sustained helping without obligation: Motivation, the longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 671–686.

Omoto, A.; Snyder, M.; Berghlis, J. (1993). The psychology of volunteerism: a conceptual analysis and a program of action research. In J.B. Pryor y G.D. Reeder (Eds.): The social psychology of HIV infection. Gill case. New York: Erlbaum.

Omoto, A.; Snyder, M. (1993). Aids volunteers and their motivations: Theoretical issues and practical concerns. *Nonprofit Management and Leadership*, 4(2), 157–176.

Orwig, M.(2011). The New Kind of Hospital Volunteer: Ethics Within a Not-ForProfit Organization. *Business Communication Quarterly*, 74(3), 313-329.

O'Neill, M.; Roberts, W. (1999) Giving and Volunteering in California, ARNOVA Conference, Washington, D.C.

Malhotra, N. (2010). *Marketing Research: an applied orientation* (6th ed.): Pearson Education, Inc.

Marques, M. (2016). As motivações para o voluntariado. Estudo exploratório numa amostra de estudantes do ensino superior politécnico. Dissertação de Mestardo. Escola Superior de Educação, Politécnico de Coimbra.

Metzler, K.; Fuchs, M.; Schubert, A. (2004). Employee satisfaction: Does Kano's model apply? *TQM & Business Excellence*, 15, 1179–1198.

Maroco, J. (2014). *Análise Estatística: Com o SPSS Statistics* (6^a ed.). Lisboa:ReportNumber. ISBN 978-989-96763-4-3

Mellow, M. (2007). Hospital Volunteers and Carework. *Canadian Review of Sociology & Anthropology*, 44(4), 451-467.

Moreno, A. , Yoldi, I. (2008). Avances recientes en la investigación económica sobre el voluntariado: valoración económica del trabajo voluntario, costes de gestión del voluntariado y voluntariado corporativo. *CIRIEC-ESPAÑA*, 63, 191-225, disponível em www.ciriec-revista economica.es.

Maroco, J. (2014). *Análise Estatística: Com o SPSS Statistics* (6^a ed.). Lisboa: ReportNumber. ISBN 978-989-96763-4-3

Mowen, J.; Sujan, H. (2005). Volunteer behavior: A hierarchical model approach for investigating its trait and functional motive antecedents. *Journal of Consumer Psychology*, 15(2), 170-182.

Paço, A.; Agostinho, D. (2012). Does the kind of bond matter? The case of food bank volunteer. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 9(2), 105-118.

Paço, A.; Nave, A. (2013). Corporate volunteering: A case study centered on the motivations, satisfaction, and happiness of company employees. *Employee Relations*, 35(5), 547-559.

Plagnol, A. C.; Huppert, F. A. (2009) “Happy to help? Exploring the factors associated with variations in rates of volunteering across Europe”. *Social Indicators Research*, vol. 97, 157 – 176.

Parente, C. (2010). *Gestão de Pessoas nas OSFL*. In Azevedo, C., Franco, R.C. e Meneses, J.W (Eds.), *Gestão das Organizações sem Fins Lucrativos*. Porto: Imoedições.

Pauline, G. (2011). Volunteer Satisfaction and Intent to Remain: An Analysis of Contributing Factors Among Professional Golf Event Volunteers. *International Journal of Event Management Research* Vol. 6, n.º 1.

Payne, S. (2001). The role of volunteers in hospice bereavement support in New Zealand. *Palliative Medicine*, 15(2), 107-115.

Peach, E.; Murrell, K. (1995). *Reward and Recognition Systems for Volunteers*. In Connors, T. D. (Ed.), *The Volunteer Management Handbook*: John Wiley & Sons.

Penner, L. A. (2002). Dispositional and organizational influences on sustained volunteerism: An interactionist perspective. *Journal of Social Issues*, 58(3), 447-467.

Prabhu, V.; Hanley, A.; Kearney, S. (2008). Evaluation of a hospital volunteer program in rural Australia. *Australian Health Review*, 32(2), 265-270.

Pául, C.Martin, I., Roseira, L. (1999). *Comunidade e Saúde*. Porto: Edições Afrontamento.

Philips, S., Little, B.R.; Goodine, L. (2002). Recruiting, Retaining and Rewarding Volunteers: What Volunteers Have to Say.

Prouteau, L.; Wolff, F.(2008). On the relational motive for volunteer work. *Journal of Economic Psychology*, 29(3),314-335.

Ramos, S. (2012). *Voluntariado Universitário: a Solidariedade nos Corredores de uma Faculdade*. Dissertação de Mestrado. Universidade da Beira Interior.

Raskoff, S.; Sundeen, R. (1995) Trends in volunteering: An analysis of a decade, Annual meeting of Association for Research on Non-Profit Organizations and Voluntary Associations, Cleveland, Ohio.

Rawlings, C. (2012). Effective management of trust volunteers. *Nursing Management - UK*, 19(1), 16-20.

Reis, M. (2010). *Humanização da instituição hospitalar- contributo da prática voluntária*. Dissertação de Mestrado em Educação - Educação de Adultos e Intervenção Comunitária. Universidade do Minho: Braga.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 62/2010, de 25 de agosto. *Diário da República - I Série n.º 165*.

Revuelta, M. (2002). Perfil sociológico del voluntariado en la ciudad de León. *Humanismo y Trabajo Social*, (001), 113-156.

Rocha, E. (2006). *Voluntariado na Cidade do Porto - Resultado do Inquérito às Instituições do Setor*.

Rodríguez, J. (2010). Acompanhamento na ação. A figura do animador ou animadora de voluntariado. Évora: FEA (ed. Portuguesa).

Rodríguez, G.; Flores, J.; Jiménez, E.(1999). Metodología de la investigación cualitativa. Málaga: Ediciones Aljibe.

Rokach, A.; Wanklyn, S. (2009). Motivation to volunteer: Helping empower sick children. *Psychology and Education: An Interdisciplinary Journal*, 46(1), 7-25.

Rosenthal, S.; Feiring, C.; Lewis, M. (1998) Political volunteering from late adolescence to young adulthood, *Journal of Social Issues*, vol. 54, nº 3, pp. 477-493.

Rogers, S.; Rogers, C.; Boyd, K. (2013). Challenges and Opportunities in Healthcare Volunteer Management: Insights from Volunteer Administrators. *Hospital topics*, 91(2), 43-51

Rogelberg, S.; Allen, J.; Conway, J.; Goh, A.; Currie, L.; McFarland, B. (2010). Employee experience with volunteers: Assessment, description, antecedents, and outcomes. *Nonprofit Management & Leadership*, 20: 423-444.

Silverberg, M. (2001). Measuring job satisfaction of volunteers in public parks and recreation. *Journal of Park and Recreation Administration*, 19, 79-92.

Schoenberg, S. (1980) Some trends in the community participation of women in their neighborhoods, *Signs*, nº 5, pp. 261-268.

Schram, V. (1985). Motivating volunteers to participate. In L.F. Moore (Ed.), *Motivating volunteers* (pp. 13-29). Vancouver: Vancouver Volunteer Centre.

Shields, P. (2009). Young Adult Volunteers: Recruitment Appeals and Other Marketing Considerations. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 21(2), 139-159.

Shin, S.; Kleiner, B.(2003). How to Manage Unpaid Volunteers in Organisations.

Management Research News, 26(2/3/4), 63-71.

Smith, D. (1994). Determinants of voluntary association participation and volunteering: A literature review. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 23 (3), 243–263.

Smith, J. D.; Gay, P. (2005). *Active Ageing in Active Communities*. Bristol: Joseph Rowntree Foundation by The Policy Press.

Snyder, M.; Clary, E.; Stukas, A.(2000). The functional approach to volunteerism. In G.R. Maio & J.M. Olson, *Why we evaluate: Functions of attitudes* (1^ªed., pp. 365-393). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Souza, L. M.; (2007) “Trabalho voluntário, saúde e qualidade de vida em idosos”. Dissertação do curso Pós-Graduação em Enfermagem. Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Souza, C.; Bacalhau, M.; Moura, M.; Volpi, J.; Marques, S.;Rodrigues, M. (2003). Aspectos da motivação para o trabalho voluntário com doentes oncológicos: um estudo colaborativo entre Brasil e Portugal. *Psicologia: Saúde e Doenças*, 4(2), 267-276.

Stake, R. (2005). Case Studies. In: Denzin, N.; Lincoln, T. *Handbook of Qualitative Research*. London.

Stamer, D., Lerdall, K.; Guo, C. (2008). Managing Heritage Volunteers: an Exploratory Study of Volunteer Programmes in Art Museums Worldwide. *Journal of Heritage Tourism*, 3 (3), 203-214.

Stebbins, R. (2013). Unpaid work of love: defining the work–leisure axis of volunteering. *Leisure Studies*, 32 (3), 339-345.

Starnes, B.; Wymer, W. (2001). Conceptual foundations and practical guidelines for retaining volunteers who serve in local nonprofit organizations. In D. R. Self, W. W. Wymer, & T. K. Henley (Eds.), *Marketing communications for local non-profit organizations: Targets and tools*. Binghamton: Haworth Press.

Taniguchi, H.; Thomas, L. (2011). The Influences of Religious Attitudes on Volunteering. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 22(2), 335-355.

Tavares, S. (2014). *Voluntariado Hospitalar: a problemática da definição de tarefas*. Dissertação de Mestrado em Gestão de Serviços. Faculdade de Economia da Universidade do Porto. Porto.

Tavazza, L. (1995). *El nuevo rol del voluntariado social*. Buenos Aires: Lumen.

Tuckman, H.; Chang, C. (1994). The healthcare volunteer. *Hospital Topics*, 72 (2), 23-27.

Tuckman, B. (2000). *Manual de Investigação em Educação*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Vaillancourt, F. (1994). To volunteer or not: Canada 1987, *Canadian Journal of Economics*, vol. 27, n° 4, pp. 813-826.

Van Ingen, E.; Dekker, P. (2011) Changes in the determinants of volunteering: Participation and time investment between 1975 and 2005 in the Netherlands, *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 40, n° 4, pp. 682-702.

Vaz, P., Muñoz, A., Sánchez, M., Vázquez, O., Fernández, M. (2008). *Implicación y permanencia de los voluntarios en organizaciones de servicios sociales: análisis del voluntariado social en la provincia de Huelva*. (Estudio investigación) Universidad de Huelva. Disponible en repositorio Arias Montano.

Vecina, M.; Chacón, F. (2005). Emociones positivas en el voluntariado. *The Spanish Journal of Psychology*, 8 (1), 30-35.

Vecina, M.; Chacón, F. ; Sueiro, M. (2009). Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones. *Psicothema*, 21(1), 112-117.

Vecina, M.; Chacón F.; Sueiro, M. (2010). Differences and similarities among volunteers who drop out during the first year and volunteers who continue after eight years. *The Spanish Journal of Psychology*, 13(1), 343–352.

Vinton, L. (2012). Professional administration of volunteer programs now more than ever: A case example. *Administration in Social Work*, 36(2), 133-148.

Ward, M.; Mckillop, D.(2011). An Examination of Volunteer Motivation in credit unions: Informing Volunteer Resource Management. *Annals of Public Economics*. Blackwell Publishing, 82:3, 253-275.

Warner, S., Newland, B.; Green, B. (2011). More than motivation: Reconsidering volunteer management tools. *Journal of Sports Management*, 25(5), 391–407.

Wei, Y.; Donthu, N.; Bernhardt, K. L. (2011) “Volunteerism of older adults in the United States”. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*. DOI 10.1007/s12208-011-0069-6.

Wymer, W.; Riecken, G.; Yavas, U. (1996). Determinants of volunteerism: A cross-disciplinary review and research agenda. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 4(4), 3–25.

Willis, E. (1991). *Managing Volunteers*. In Batsleer, J., Cornforth, C. e Paton, R. (Eds.), *Issues in Voluntary and Non-Profit Management*: Addison-Wesley Publishing Company.

Wilson, A.; Pimm, G. (1996). *The Tyranny of the Volunteer: the care and feeding of the voluntary workforce*. MCB University Press, 34, 24-40.

- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26, 215-240.
- Wilson, J.; Musick, M. (1999). The Effects of Volunteering on the Volunteer. *Law and Contemporary Problems*, 62(4), 141-168.
- Wolff, N.; Weisbrod, B.; Bird, E. (1993) The supply of volunteer labor: the case of hospitals, *Nonprofit Management and Leadership*, n° 4, pp. 23-45.
- Wymer, W., Starnes, B. (2001). Conceptual Foundations and Practical Guidelines for Recruiting Volunteers to Serve. *Local Nonprofit Organizations: Part I. Journal of Non-Profit & Public Sector Marketing*, 9(1-2): 63-96.
- Wymer, W. (1999). Hospital volunteers as customers: Understanding their motives, how they differ from other volunteers and correlates of volunteer intensity. *Journal of Nonprofit and Public Sector Marketing*, 6(2/3), 51-76.
- Yin, R. (2005). *Estudo de Caso. Planejamento e Métodos*. Porto Alegre: Bookman.
- Yiu, C., Au, W. T.; Tang, C. (2001). Burnout and Duration of Service among Chinese Voluntary Workers. *Asian Journal of Social Psychology*, 4(2), 103-111.
- Woods, T. (2006). *The Rhetoric of Volunteerism: Strategies to Recruit and Retain Volunteers in Nonprofit Organizations*. Master of Arts, Georgia State University
- Yubero, S.; Larrañaga, E. (2002). Concepción del voluntariado desde la perspectiva motivacional: conducta de ayuda vs. altruismo. *Pedagogía social: revista interuniversitaria*, (9), 27-39.
- UDP (2013). *Voluntariado Social UDP: Tal como somos*. Madrid : UDP.
- Zurdo, A. (2004). *La ambivalencia social del nuevo voluntariado: estudio cualitativo del voluntariado social joven en Madrid*. (Tesis de doctorado). Universidad Complutense de Madrid. Disponible en el repositorio E-prints Complutense.

Anexos
Questionário de investigação

Roteiro de entrevista

Questões colocadas à UM

1. Descreva, por favor, o tipo de protocolo entre a Universidade do Minho e o Hospital de Braga para a participação de alunos no voluntariado do HB.

O protocolo existente entre o Hospital de Braga e a Associação Académica da Universidade do Minho resulta de um aumento exponencial, tanto da quantidade de alunos que querem fazer voluntariado (pelo currículo, pela experiência ou pelo prazer de ajudar o próximo) e a capacidade deste serviço melhorar a qualidade de vida daqueles que estão num Hospital. Assim, este protocolo baseia-se na utilização de alunos da Universidade do Minho como voluntários de modo a melhorar os serviços do Hospital de Braga e da qualidade de vida daqueles que aí residem. É um protocolo renovado anualmente de modo a que se possam fazer as alterações necessárias ao melhoramento do serviço.

2. Quando teve início este protocolo e qual a evolução de participação até aos dias de hoje?

O protocolo está neste momento na sua segunda edição, tendo início em 2016. A evolução ainda não é visível. Mas podemos ver que temos tido feedbacks extremamente positivos de várias entidades da área. Este protocolo permitiu também a criação de outros projectos de voluntariado no próprio hospital e, assim, uma melhor presença da AAUM e dos seus voluntários no mesmo.

3. Como é feito o recrutamento de alunos para a participação do voluntariado do HB?

O recrutamento é feito via internet, onde se expõe que existem as vagas para este tipo de voluntariado, sendo que os interessados devem-se dirigir a um dos gabinetes de apoio ao aluno onde deverão entregar a folha de inscrição (disponibilizada no site da AAUM, na própria notícia) onde indicam as informações básicas e a disponibilidade anual. Com esta ficha tem, também, de entregar o registo criminal.

4. Os alunos têm alguma recompensa para a prática de voluntario no HB?

Para além do reconhecimento pessoal, por parte de todos os funcionários do Hospital e por parte dos pacientes, este tipo de voluntariado é reconhecido pelo Hospital. Assim, os voluntários poderão acrescentá-lo no seu currículo.

5. Existe algum incentivo para a retenção de alunos no voluntariado após o final do ano lectivo?

Neste caso não. Sendo um trabalho de voluntariado de grande facilidade as pessoas sentem-se bem ao praticá-lo, sendo que este é um dos maiores factores para que haja pessoas reincidentes no projecto. Apesar disso, tentamos sempre melhorar e procuramos limar arestas no protocolo que existe, de maneira a melhorar as condições e o conforto do voluntariado.

6. Na sua opinião, qual o grau de sucesso deste protocolo?

Aos olhos da Associação Académica este protocolo é de grande sucesso, pois permite à AAUM e aos alunos da Universidade do Minho terem a oportunidade de saírem da sua zona de conforto e contribuírem para a sociedade. O sucesso deste protocolo vê-se pelo facto de termos renovado, o mesmo, pelo segundo ano consecutivo e, também, pelo facto de todas as entidades envolvidas terem o desejo que este continue a realizar-se. O número de estudantes que se envolve nesta actividade, que ronda os cem, também é um indicador muito positivo

Questões colocadas à responsável do Voluntariado do HB

1- Porque decidiu utilizar parte do seu tempo para prestar serviço voluntário?

Ao longo da minha vida sempre entendi a importância de se ajudar os outros. A vida em sociedade implica sempre viver com o outro. No momento em que deixei de exercer a minha actividade profissional fiquei com tempo disponível e decidi ocupá-lo no serviço de voluntariado.

2- Qual o seu grau de motivação para realizar esta acção social?

Entendo esta acção social como um dever, um exercício de cidadania e bastante motivada para o fazer.

3- Na sua opinião, como os utentes, os acompanhantes e a equipa do voluntariado vêm e percebem a actividade voluntária na instituição?

Na verdade não tenho dados em que me basear para responder a esta questão. No entanto pela atitude, quer dos utentes, quer dos familiares, sou levada a formar uma opinião bem positiva sobre o assunto. Os destinatários desta acção pretendiam que as actividades do voluntariado se espalhassem a todos os serviços, por um período de tempo maior. A equipa de voluntários manifesta-se satisfeita com as actividades que desenvolvem.

4- O que mais lhe motiva para continuar à frente do programa de voluntariado no Hospital?

O próprio programa em si, a possibilidade de poder dar mais apoio a quem precisa com actividades diversificadas, o trabalhar em equipa com os outros voluntários são as minhas motivações para continuar.

5- Na sua opinião, qual o compromisso dos outros colegas de trabalhos (voluntários), para com as actividades?

Cada um à sua maneira assume o compromisso com a acção do voluntariado. Quem tem mais tempo livre dá mais tempo, “aparenta” um maior compromisso. Não são menos comprometidos os jovens estudantes que têm de organizar os seus tempos (em algumas alturas do ano lectivo demasiado preenchidos) assim como as pessoas que fazem voluntariado e ainda exercem a sua actividade profissional têm períodos de tempo em que suspendem o voluntariado.

6- Descreva, por favor, qual o papel/actividade que desempenha/ desenvolve no voluntariado do HB?

Neste momento tenho a responsabilidade de ser o elo de ligação entre os voluntários e a Directora do Serviço de Apoio ao Utente/ Dra. Célia Rosa; organizo os horários dos voluntários; colaboro com os serviços de internamento da pediatria, medicina interna, ortopedia, neurocirurgia em acções calendarizadas de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes internados; organizo/mantenho a distribuição do suplemento ao

pequeno-almoço/ lanche na psiquiatria, consulta externa, colheita de sangue e radioterapia visando sempre o apoio aos utentes que se encontram nas salas de espera; articulamo-nos com a Liga de Amigos do HB e colaboramos em outras acções que sejam propostas pela Comissão Executiva do HB.

Questões colocadas à responsável do DSU do HB

1. Porque é que o voluntariado se encontra enquadrado no Serviço de Orientação ao Utente e não com uma valência própria?

O Voluntariado encontra-se enquadrado na Direcção de Serviço ao Utente conforme disposto no art.º 67.º do Regulamento Interno do Hospital de Braga.

O Serviço de Orientação de Utentes integra a Direcção de Serviço ao Utente conforme disposto no art.º 19.º do Regulamento Interno do Hospital de Braga.

Esta é a estrutura preconizada pela Organização, sendo o meu papel – como Directora do Serviço ao Utente – de facilitadora do funcionamento do Voluntariado no Hospital de Braga.

Mais, acresce o compromisso da Direcção de Serviço ao Utente com os princípios orientadores do Cuidar +, alavancando a qualidade da relação com o utente, seus familiares e cuidadores e por tal foi considerado criar esta estrutura em Fevereiro de 2016.

2. Quais as vantagens do serviço de voluntariado para o hospital de Braga?

Colaborar durante o tempo de permanência, ou de participação, em actividades ao serviço do bem-estar dos doentes e dos seus familiares, sempre no respeito pelas regras de segurança dos doentes e sua privacidade.

3. A política interna no hospital permite que colaboradores ofereçam trabalho voluntário na hora do serviço?

Entende-se por Voluntário, “o indivíduo que, de forma livre, desinteressada e responsável, se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar acções de voluntariado no âmbito de uma organização promotora.”

Atento o estágio de maturidade, algumas organizações têm vindo a integrar o trabalho voluntário na hora de serviço. Este é um caminho que o Hospital de Braga tem vindo a fazer e temos disso exemplo na “Hora do Conto” na Pediatria, sendo que outras iniciativas já se encontram na forja.

4. O Hospital de braga incentiva os seus colaboradores e comunidade a participarem no voluntariado, tal como fazem com o banco de sangue?

Não percebo a relação. O Hospital de Braga tem uma campanha específica de apelo à dádiva de sangue.

A JMS tem uma forte estratégia na área do Voluntariado, articulando diversas iniciativas com associações na comunidade a nível nacional.

5. Na sua opinião, qual o nível de envolvimento dos profissionais de saúde e o SOU com os voluntários?

O envolvimento é individual. Tenho conhecimento de um conjunto de ações de interesse social e comunitário, realizadas de forma desinteressada por colaboradores, no âmbito de projectos.

6. Como vê a gestão do HB o protocolo travado entre a instituição e associação de estudantes da UM?

O Hospital de Braga tem vindo a fortalecer a sua ligação à Universidade atenta a sua representatividade na Comunidade. O protocolo existente entre o Hospital de Braga e a AAUM resulta de uma vontade conjunta, com um feedback claramente positivo e dinamizador de outras iniciativas e projectos de voluntariado no Hospital.

7. Qual a estratégia da gestão do voluntariado do HB para médio prazo?

Conforme anunciado pela Direcção da Liga de Amigos, o Voluntariado do Hospital de Braga passou a integrar esta Associação.

8. Como é que a gestão do voluntariado se integra na liga de amigos?

Um dos elementos da Direcção da Liga de Amigos do Hospital de Braga é a responsável pelo Voluntariado - Prof.^a Cecília Morgado.