



# ACASO

---

## MANUAL DO VOLUNTARIADO

---

1. OBJETIVO E ÂMBITO.....	3
2. APROVAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DESTE MANUAL.....	3
3. DEFINIÇÕES E SIGLAS .....	3
4. SER VOLUNTÁRIO .....	4
I ANTES DE TORNAR-SE VOLUNTÁRIO .....	4
II PERFIL DO VOLUNTÁRIO .....	4
III ADMISSÃO DE VOLUNTÁRIOS.....	5
IV FUNCIONAMENTO DO VOLUNTARIADO .....	5
Horários.....	5
Funções do voluntariado.....	5
Restrições Funcionais.....	6
Ética do Voluntário.....	6
Supervisão das Atividades do voluntariado .....	6
V DEVERES E DIREITOS DO VOLUNTÁRIO.....	7
Deveres.....	7
Direitos .....	8
VI AVALIAÇÃO DO VOLUNTARIADO .....	9
Avaliação Inicial.....	9
Avaliação Periódica .....	9
Avaliação Final.....	9
5. REGISTOS .....	10
6. HISTÓRICO DO DOCUMENTO.....	10

## **1. OBJETIVO E ÂMBITO**

O objetivo do Manual do Voluntariado é identificar e formalizar este regime de colaboração na instituição ACASO. Serve simultaneamente como manual informativo/promocional e manual de acolhimento.

Aplica-se a todas as pessoas interessadas em integrar a bolsa de voluntariado e colaborar com a ACASO, de forma contínua ou pontual, bem como aos orientadores responsáveis pela avaliação e acompanhamento do voluntário.

O projeto/ação de voluntariado respeita a legislação em vigor nesta matéria.

## **2. APROVAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DESTES MANUAIS**

A atualização do presente Manual compete ao Departamento de Formação e Qualidade, sob orientação da Direção de Serviços e deverá ser realizada sempre que necessário e em conformidade com a legislação em vigor nesta matéria.

O presente Manual do Voluntariado entra em vigor na data de aprovação da Direção de Serviços.

## **3. DEFINIÇÕES E SIGLAS**

DFQ – Departamento de Formação e Qualidade

DGAF – Departamento Gestão Administrativa e Financeira

DSL – Departamento Serviços de Logística

CHD – Chefes de Departamento

CDFQ – Coordenadora DFQ

DTs - Direções Técnicas

ET – Equipas Técnicas

Orientador – Pessoa responsável pelo acompanhamento direto do voluntário e do projeto de voluntariado.

## **4. SER VOLUNTÁRIO**

Ser Voluntário é estar disposto de forma livre, desinteressada e responsável a assumir, gratuitamente o compromisso de partilhar o seu contacto humano e a sua boa vontade e realizar projetos de voluntariado, de acordo com as suas aptidões próprias e tempo livre, e em prol do bem-estar dos outros, desempenhando tarefas indiferenciadas coadjuvadas por profissionais que atuam na Instituição.

### **I- ANTES DE SE TORNAR VOLUNTÁRIO**

Antes de se tornar voluntário é importante pensar:

- Ser voluntário porquê?
- Expetativas como voluntário...o que vai dar e receber?
- Quais as áreas de intervenção com que mais se identifica?
- Quanto tempo tem disponível?

### **II - PERFIL DO VOLUNTÁRIO**

O voluntário deverá ser portador das seguintes características:

- Idoneidade moral e humana, reconhecidas;
- Ser emocionalmente estável;
- Ser fisicamente capaz de desempenhar as funções atribuídas;
- Deverá ser exclusivamente movido pelo desejo de altruísmo e de ajudar o próximo e não por algum interesse ou objetivo pessoal;
- Ter disponibilidade humana e de tempo.

Para além das características pessoais o voluntário deve demonstrar as seguintes aptidões:

- Estar disponível para as atividades que se propõe exercer, e para a realização de formação no âmbito das mesmas;
- Motivado para a continuidade da prestação do regime de voluntariado e pelo seu sucesso;
- Participativo, imprescindível desde a definição do termo de adesão até à conclusão do voluntariado.
- Comprometido com todos e com o serviço e/ou população alvo do projeto de voluntariado.
- Polivalente e pronto para desempenhar tarefas diversificadas
- Apto e/ou Capaz - deve ter experiência/vocação/formação para a atividade que pretende desenvolver.
- Cooperativo - ser capaz de trabalhar em equipa é fundamental para o êxito das atividades desenvolvidas.

- Respeitador – do código de ética e de conduta da instituição.

### **III - ADMISSÃO DE VOLUNTÁRIOS**

1. A Instituição admite voluntários de ambos os sexos a partir dos 18 anos de idade preferencialmente.
2. O processo de candidatura à admissão inicia-se com o preenchimento de uma ficha de inscrição (IMP.068), na qual constam os dados pessoais do candidato, habilitações literárias, área de formação, atividade profissional, motivações para o Voluntariado e disponibilidade temporal.
3. Após o preenchimento da ficha de inscrição, o candidato submeter-se-á a entrevista com a CDFQ e quando, um CHD/DT para avaliação do seu perfil.
4. A admissão do candidato é efetuada pela Direção com o apoio da avaliação efetuada no âmbito do processo de candidatura.
5. Caso a avaliação se configure positiva e o voluntário tiver disponibilidade imediata para desenvolver o seu projeto de voluntariado, é formalizada por escrito a aceitação do candidato, assinado o termo de adesão e contratualizado apólice de seguro de acidentes pessoais, a fim de iniciar as atividades de voluntariado.
6. Se o candidato não tiver disponibilidade imediata, o mesmo é integrado na bolsa de voluntariado ficando o seu projeto de voluntariado suspenso temporariamente.

### **IV - FUNCIONAMENTO DO VOLUNTARIADO**

#### **Horários**

- O voluntariado funciona todos os dias da semana, incluindo fins de semana e feriados de acordo com o horário de funcionamento do setor alvo do projeto de voluntariado.
- Os Voluntários deverão prestar um contributo semanal mínimo de 7h.
- O horário de cada Voluntário será definido de acordo com a sua disponibilidade e as necessidades do Estabelecimento.
- O Estabelecimento dispõe de um Registo de Presenças Mensal (IMP. 069) no qual o Voluntário deverá registar a hora de entrada e de saída sendo o mesmo rubricado pelo seu orientador.

#### **Funções do voluntariado**

O Voluntariado pode ser exercido em determinados setores e/ou serviços dos seguintes departamentos com tarefas de natureza indiferenciada e de apoio:

- DGAF; DSL; DFQ; DACOSP, cujos mesmos são responsáveis pelos serviços de apoio às atividades desenvolvidas nas respostas sociais e unidade de saúde.

- Os projetos de voluntariado que envolvam contato direto com os utentes serão alvo de parecer emitido pelas DTs.

## Restrições Funcionais

O Voluntário não pode:

- Ocupar postos de trabalho existentes.
- Desenvolver atividades sem autorização prévia da ET/CHD ou da CDFQ, na ausência dos primeiros.
- Utilizar material do estabelecimento sem autorização para o efeito. Todo o material a utilizar nas atividades será facultado pela ET/CHD.
- Não é responsabilidade do Voluntário a condução de veículos da Instituição.
- Não é responsabilidade do Voluntário a administração de medicamentos ou execução de outras tarefas associadas com os cuidados básicos, salvo quando possuir formação específica na área da saúde e/ou nas áreas de geriatria/ação educativa.

## Ética do Voluntário

O voluntário deve pautar-se pela:

- Exercício das suas funções de acordo com as regras estabelecida pela Instituição, agindo com elevado espírito de missão, e com consciência que prestam um serviço relevante a outros cidadãos;
- Adoção de uma conduta responsável, que o prestigie a si próprio e à Instituição, usando de reserva e discrição, prevenindo quaisquer ações que comprometam a reputação e eficácia da Instituição;
- Maior cortesia no relacionamento com utentes e familiares, colaboradores ou chefias, estabelecendo com eles uma relação de respeito mútuo e tranquilidade;
- Manutenção de sigilo absoluto sobre as situações de diversa natureza que possam decorrer durante o voluntariado;

## Supervisão das Atividades do voluntariado

- Após a sua admissão, o Voluntário participará numa sessão de acolhimento com a CDFQ e o Orientador, para esclarecimento das suas regras de funcionamento do projeto de voluntariado e da regulamentação da instituição, geral e específica.
- O projeto do Voluntário no estabelecimento é supervisionado pela ET, através da figura do Orientador, que irá orientar as suas atividades na instituição.
- Na ausência do Orientador ou de outro elemento da ET, o Voluntário será supervisionado por um elemento nomeado pelo Orientador, que integra a equipa acolhedora do projeto de voluntariado.
- Serão realizadas reuniões periódicas de supervisão entre a CDFQ, ET e os Voluntários, nas quais se procederá à avaliação e discussão das atividades desenvolvidas.

- No incumprimento do termo de adesão de voluntariado e das diretrizes e regulamentação estipuladas, o Voluntário poderá incorrer nas seguintes consequências conforme a gravidade das suas ações, depois da apresentação de parecer prévio à Direção e da competente decisão por parte daquele órgão:
- Advertência verbal;
- Cessaçã das atividades do Voluntário na instituição;
- Comunicação às autoridades competentes, caso se observe algum ato de responsabilidade criminal.

## **V DEVERES E DIREITOS DO VOLUNTÁRIO**

### **Deveres**

- Cumprir as regras e regulamentações e o código de ética e conduta da Instituição;
- Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- Tratar com respeito e consideração os utentes e colaboradores da Instituição, evitando o uso de linguagem imprópria e dirigir-se a estes de forma indelicada;
- Observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
- Colaborar com os profissionais da instituição, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- Aceitar cumprir a sua tarefa com zelo, regularidade e responsabilidade;
- Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- Apresentar-se em plenas condições físicas e mentais, abstendo-se de consumir quaisquer substâncias alteradoras da consciência no desempenho das suas funções;
- Apresentar-se de forma adequada ao desempenho das suas funções, ao nível do vestuário e higiene;
- Não assumir o papel de representante da organização promotora sem o conhecimento e prévia autorização desta;
- Não ultrapassar os colaboradores no desempenho das suas funções;
- Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade.
- Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
- Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a organização promotora;
- Na impossibilidade de comparecer dentro do horário acordado, comunicar o facto ao Orientador;
- Comparecer às reuniões periódicas durante o projeto de voluntariado para avaliação e discussão das atividades desenvolvidas.

## **Direitos**

- Ser tratado com respeito e consideração pelos demais colaboradores, utentes e direção da Instituição;
- Ser reconhecido e valorizado no seu contributo para um melhor funcionamento da Instituição e para a melhoria da qualidade de vida dos utentes;
- Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
- Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
- Beneficiar, na qualidade de voluntário de seguro de acidentes pessoais;
- Exercer a sua atividade dentro da sua real disponibilidade temporal;
- O Voluntário pode beneficiar de uma refeição na Instituição caso a sua atividade coincida com o cumprimento mínimo de 4 horas de voluntariado por dia;
- Promover atividades e eventos para os utentes em articulação com a ET, desde que não colidam com o regular funcionamento da Instituição e que possam ser desenvolvidos dentro das suas reais possibilidades;
- Participar em atividades e eventos promovidos pela Instituição;
- Participar em sessões de esclarecimento e formação tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;
- Ser acompanhado nas suas atividades através de uma supervisão de proximidade pelo orientador;
- Ser ouvido na preparação das decisões da organização promotora que afetem o desenvolvimento do trabalho voluntário
- Ser informado sobre a avaliação da sua ação como Voluntário na Instituição;
- Apresentar reclamações sobre situações vivenciadas na sua atividade, dirigindo-se para o efeito ao Orientador ou ao DFQ.
- Ser reembolsado das importâncias despendidas no exercício de uma atividade organizada pela instituição, desde que inadiáveis e devidamente justificadas, conforme previsto no termo de adesão de voluntariado.



## **VI AVALIAÇÃO DO VOLUNTARIADO**

O projeto e/ou ação dos Voluntários está sujeita a avaliação da parte do DFQ e da ET/Orientador, sendo esta realizada em três momentos: avaliação inicial, avaliação periódica e avaliação final.

### **Avaliação Inicial**

- A avaliação inicial visa selecionar entre os candidatos a Voluntário aqueles que melhor correspondem ao perfil definido pela Instituição.
- A avaliação inicial consiste na análise da ficha de inscrição e na entrevista inicial com a ET e o DFQ.
- A admissão do Voluntário está dependente da avaliação positiva do processo de candidatura e do despacho favorável da Direção.

### **Avaliação Periódica**

Todos os voluntários serão sujeitos a uma avaliação periódica do seu projeto na Instituição pelo DFQ e pelo Orientador.

- A avaliação intercalar é realizada através da observação e acompanhamento das atividades do Voluntário, tendo em conta os seguintes critérios:
  1. Responsabilidade e zelo na execução das tarefas atribuídas;
  2. Capacidade de cumprir e fazer cumprir as regras e normas da Instituição;
  3. Estabilidade emocional;
  4. Autonomia e criatividade;
  5. Motivação e empenhamento;
  6. Relacionamento interpessoal com colaboradores e utentes;
  7. Conhecimento e respeito pela realidade institucional;
  8. Evolução no projeto/ação como Voluntário.
- Ao Voluntário será dado conhecimento da sua avaliação periódica através de reunião com o DFQ e o Orientador.
- Na reunião de avaliação serão reforçados os aspetos positivos do projeto do Voluntário e discutidas com este formas de melhorar os aspetos menos positivos observados.
- Na sequência de avaliações periódicas negativas, o DFQ contactará o Voluntário com o objetivo de encerrar a sua ação dentro da Instituição.

### **Avaliação Final**

- A avaliação final ocorre quando cessam as atividades do Voluntário na Instituição, por sua vontade ou na sequência de avaliações periódicas negativas.

- Na avaliação final será feita uma síntese das avaliações periódicas pela ET, sendo reforçados os aspetos positivos observados e valorizado o contributo prestado pelo Voluntário à Instituição e à comunidade.
- Na cessação da ação do Voluntário, ser-lhe-á reconhecido por escrito o seu contributo à Instituição e entregue um certificado de Voluntário referente ao período do seu projeto de voluntariado.

## 5. REGISTOS

Designação do Registo	Tipo (I/P)	Resp.	PMA	Local	Observações
IMP.068 – Ficha de Inscrição Voluntário	I	DFQ	N/A	<i>lportal</i>	
IMP.069 – Folha de Registo Mensal do Voluntário	P	DFQ	5 anos	Pasta Individual Voluntário	
IMP.151 – <i>Checklist</i> de Acolhimento Voluntariado	P	DFQ	5 anos	Pasta Individual Voluntário	
IMP.157 – Termo de Adesão Voluntariado	P	DFQ	5 anos	Pasta Individual Voluntário	

*TIPO: I= informático; P= papel;*

*Resp.: responsável;*

*PMA: prazo mínimo de arquivo*

## 6. HISTÓRICO DO DOCUMENTO

Nº VERSÃO	DATA APROVAÇÃO	MOTIVO/NATUREZA DA ALTERAÇÃO
1	Maio 2014	1ª emissão do documento