



Manual de Boas Práticas de Gestão de Voluntariado




Área da Juventude






Índice

Nota introdutória: Um Modelo para Ação





1ª Fase – Recrutamento e Seleção

-  Identificação de necessidades de voluntários:
 - Comunicação interna de Necessidades Específicas de Voluntários
-  Estratégias de Divulgação e Recrutamento:
 - Ações de sensibilização
 - Sessões de promoção do voluntariado jovem em escolas e universidades
 - Sessões de esclarecimento individuais ou em grupo
-  Inscrição dos candidatos:
 - Ficha Nº 1 (Primeiro Contacto) Formulário de Inscrição
 - Ficha Nº2 (Entrevista)
 - Ficha Nº3 (Base de dados e cartão)





2ª Fase: Integração e Acolhimento de Voluntários

-  Formação Base:
 - FI (Formação Institucional)
 - Formação em Suporte Básico de Vida
 - FE (Formação Específica)
-  Cerimónia de Compromisso Humanitário
-  Acordo de Voluntariado

3ª Fase: Monitorização e Avaliação

-  Registo de Presenças
-  Reuniões de Projetos
-  Questionário de Avaliação da Satisfação do Voluntário
-  Questionário de Avaliação do Voluntário

Como manter a “chama acesa”?

-  Grupos Fechados no Facebook
-  Quadro de Equipa
-  Convívios
-  Celebração de Datas Importantes

Considerações Finais

Anexos (Fichas Oficiais)

Apêndices (Fichas de Boas Práticas)

Nota Introdutória: Um Modelo para a Ação...

O Manual que aqui se apresenta tem como principal objetivo auxiliar as Áreas Locais da Juventude no recrutamento, gestão e motivação de voluntários jovens. A gestão de voluntariado é um trabalho a longo prazo que requer uma adaptação constante às mudanças sociais e realidades locais das comunidades onde estamos inseridos. É certo que os processos burocráticos inerentes à inscrição dos voluntários são transversais às diversas áreas da Cruz Vermelha Portuguesa. No entanto,



quando nos referimos ao recrutamento ou à fidelização de voluntários jovens, pelas características e especificidades da juventude, existe um conjunto de estratégias que nos permitem obter maior sucesso. Note-se que este Manual pretende apenas servir como uma linha orientadora na gestão de voluntariado jovem, ainda que deva ser devidamente adaptado às realidades das diversas Áreas Locais da Juventude e respetivas comunidades locais.

“As Sociedades Nacionais da Cruz Vermelha Crescente Vermelho reconhecem e valorizam o papel importante e a contribuição dos jovens para enfrentar os desafios humanitários do nosso tempo. As suas múltiplas capacidades incluem serem inovadores, terem flexibilidade na adaptação a ferramentas de comunicação, redes sociais, e outras tecnologias; serem embaixadores interculturais; facilitadores da intervenção por pares; mobilizadores comunitários; agentes de mudança positiva; e defensores de pessoas vulneráveis. As Sociedades Nacionais da CVCV reconhecem o papel de liderança dos jovens no combate aos problemas contemporâneos e emergentes.

Os jovens trazem habilidades e capacidades necessárias no trabalho conjunto com os líderes séniores, numa dinâmica de respeito mútuo. Isto é reconhecido como sendo crucial na transferência inter-geracional da experiência, o que é vital para o progresso e estabilidade na sociedade.”

(Política da Juventude – Federação Internacional da Cruz Vermelha Crescente Vermelho, 2011)

O que compete aos responsáveis das Áreas Locais da Juventude?

- J Assumir uma posição de responsabilidade no âmbito do desenvolvimento da área da Juventude da Estrutura Local;
- J Difundir e atuar em conformidade com os Princípios Fundamentais do Movimento Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho;
- J Ajudar os jovens a identificar as suas necessidades e as da sua comunidade;
- J Providenciar a formação e os recursos necessários, assim como motivar os jovens de forma a ir ao encontro das suas necessidades;
- J Encorajar outros jovens a assumirem uma posição de liderança no seio do seu grupo jovem;
- J Incentivar a entreajuda entre os jovens e respetivas comunidades onde estão inseridos;
- J Desenvolver ações de sensibilização e orientação dos jovens;
- J Organizar atividades adequadas aos interesses próprios de cada idade;
- J Criar um espaço favorável, onde os jovens se possam sentir parte integrante do Movimento Internacional da Cruz Vermelha Crescente Vermelho.

1ª Fase: Recrutamento e Seleção

J Identificação de necessidades de voluntários

Muitas vezes, o recrutamento de voluntários surge por iniciativa própria dos jovens que se dirigem à nossa organização com o intuito de desenvolverem atividades de voluntariado. No entanto, devemos ter sempre a preocupação de procurar candidatos que respondam às necessidades específicas dos projetos e da nossa organização.



O documento **Comunicação Interna de Necessidades Específicas de Voluntários** (ver apêndice nº1) poderá servir para comunicar à coordenação de

voluntariado da Estrutura Local a necessidade de voluntários a integrar num projeto ou atividade específica. Este é um documento fundamental na fase inicial de recrutamento, sendo um recurso que auxilia o responsável da Área Local da Juventude a ter uma maior visão das necessidades específicas para determinado projeto, como também da própria disponibilidade e competências do voluntário.

Estratégias de Divulgação e Recrutamento

A aposta em estratégias de divulgação da área da Juventude da Cruz Vermelha Portuguesa permite, por um lado atrair visibilidade para o trabalho desenvolvido, e por outro aumentar a probabilidade de recrutamento de voluntários jovens para integração nas equipas de trabalho.

Nomeadamente, **ações de sensibilização** dirigidas às comunidades locais, e nas quais se apresenta o enquadramento da área da Juventude na CVP, assim como o elevado leque de projetos desenvolvidos, permite sensibilizar a comunidade local para a importância de uma área tão específica como é a Juventude. Permite também suscitar o interesse em outros jovens que pretendam juntar-se à nossa organização e desenvolver atividades de voluntariado.

Além disso, a realização de **sessões de promoção do voluntariado jovem em escolas e universidades** permite alcançar diretamente o nosso público-alvo. Nestas sessões considera-se importante apresentar a Cruz Vermelha Portuguesa, com um foco específico na área da Juventude. De igual forma, uma apresentação dos projetos desenvolvidos a nível local, a par das necessidades específicas de voluntariado permitem a identificação dos jovens, assim como suscitar-lhes o interesse em fazerem parte da maior organização humanitária do Mundo. Muitas vezes o recrutamento pode até não ser muito eficaz, mas no entanto consegue-se sempre atrair visibilidade para a Juventude Cruz Vermelha, demonstrando sempre abertura para os jovens se dirigirem até nós num dia mais tarde.

As **sessões de esclarecimento individuais ou em grupo** são outra boa prática a reter no recrutamento de voluntários. Estas sessões têm como objetivo prestar esclarecimentos sobre o que é o voluntariado, apresentar a nossa organização, quais as áreas de voluntariado existentes, quais os projetos que integram voluntários e quais as necessidades específicas no momento. Este é também um momento oportuno para se ter o primeiro contacto direto com os voluntários,

orientando as sessões em função das necessidades de voluntariado, assim como das competências dos voluntários.

Inscrição dos candidatos

O processo de inscrição de voluntários é transversal a todas as áreas da Cruz Vermelha Portuguesa, devendo assim obedecer a um conjunto de normas e procedimentos já estabelecidos.

De seguida são apresentados os instrumentos necessários para formalizar o processo de inscrição dos voluntários.



- Ficha Nº 1 - Primeiro Contacto - Formulário de Inscrição – Voluntariado

(ver anexo nº1)

A ficha nº1 é utilizada no primeiro contacto com a pessoa, registando-se assim o seu interesse em desenvolver atividades de voluntariado na Cruz Vermelha Portuguesa. É um modelo bastante simples que permite obter alguns dados sobre o candidato a voluntário, assim como os seus contactos. Deverá informar-se a pessoa que após o preenchimento e entrega deste documento, será contactada para comparecer a uma entrevista de voluntariado.

O formulário de inscrição de voluntariado (ficha nº1) pode ser também bastante útil quando se realizam ações de sensibilização e/ou sessões de esclarecimento. Assim, possibilita-se que a pessoa formalize o seu interesse em fazer voluntariado na Cruz Vermelha Portuguesa, através do preenchimento desta ficha.

- Ficha nº 2 (Entrevista) (Ver anexo nº2)

Esta ficha é utilizada no momento da entrevista individual ou em grupo. Para a realização da entrevista também sugerimos o **guião da entrevista** (ver apêndice nº 2), podendo este ser um documento de suporte neste processo.

- Ficha nº 3 (Base de dados e cartão) (ver anexo nº3)

Esta é a ficha de inscrição oficial que serve para indicação do seguro e a realização do cartão de voluntário. Sugere-se que apenas seja solicitada a inscrição

oficial do voluntário e consequente emissão do cartão de voluntário, para voluntários ativos, que desempenhem a sua atividade com alguma regularidade.

2ª Fase: Integração e Acolhimento de Voluntários

Antes de ser incluído num projeto específico ou desempenhar uma determinada ação, o voluntário deverá ser capacitado para responder adequadamente ao desafio que lhe é proposto. Para tal, devemos providenciar formações adequadas que permitam ao voluntário assumir as suas responsabilidades para com o Movimento Internacional da Cruz



Vermelha Crescente Vermelho, desempenhar dignamente as suas tarefas e funções, assim como para que possa estar devidamente preparado para responder a qualquer situação de crise/emergência.

Assim, os voluntários deverão frequentar a Formação Básica para membros ativos da CVP: **Formação Institucional** (6 horas). Como prova de frequência da formação os voluntários devem assinar a Folha de Presenças da Formação Institucional, bem como preencher o Questionário de Avaliação da Qualidade da Formação. Esta formação consiste em dar a conhecer a organização, os Princípios Fundamentais, as diferentes áreas de intervenção, procedimentos que tenham que seguir, entre outros.

Outras das formações que os voluntários deverão ter acesso é a **Formação em Suporte Básico de Vida** (6 horas).

Considera-se também extremamente importante a capacitação dos voluntários através de uma **Formação Específica**, preferencialmente direcionada para o projeto que integra. De igual forma, poderá ser vantajoso os voluntários terem acesso a outras formações que possibilitem o seu desenvolvimento de competências transversais, tais como: liderança; comunicação interna e externa; planificação de atividades e projetos; gestão de projetos; gestão de equipas; dinâmicas de grupo, entre outros.

Uma boa prática que pode revelar grande impacto na integração do voluntário é a **Cerimónia do Compromisso Humanitário** (proposta de protocolo, apêndice nº3).

Este evento tem como principal objetivo regular as relações mútuas entre a Instituição e o voluntário, bem como o conteúdo e duração do trabalho voluntário que este se compromete a realizar. Esta ação constitui-se também como um recurso facilitador da fidelização do voluntário. Nesta cerimónia pretende-se que o voluntário assine um compromisso formal com a instituição. No momento da cerimónia deverá então ser assinado o **Acordo de Voluntariado (ver apêndice n.º4)** pelo voluntário e instituição.

3ª Fase: Monitorização e avaliação



O desenvolvimento contínuo do voluntariado é um trabalho a longo prazo que requer o compromisso e apoio de todos os envolvidos, seja do próprio voluntário ou da instituição. O sucesso dos projetos desenvolvidos parte da participação ativa dos voluntários. Para tal, as **Reuniões de Projeto**, idealmente realizadas semanalmente ou quinzenalmente, dependendo do projeto e da forma como estão planeadas as atividades e as intervenções, consideram-se uma estratégia essencial para planear, projetar, interagir e avaliar em equipa. Os voluntários devem sentir-se parte integrante do projeto, livres para fazer sugestões de melhoria. O envolvimento de todos os elementos do grupo é o pilar desta participação ativa.

No decorrer do desempenho da função, considera-se também pertinente que o voluntário seja sujeito ao registo de assiduidade, mediante o preenchimento de uma **folha de presenças** (ver apêndice n.º5). Esta ação poderá ser fulcral na gestão do voluntariado jovem permitindo, por exemplo, o registo de número de horas de voluntariado. Poderá também ser interessante “premiar” os voluntários mais ativos e mais dedicados, por exemplo, através da atribuição do título de “voluntário do mês” ou ações semelhantes.

De igual forma, considera-se extremamente importante que o voluntário seja sujeito a um momento anual de avaliação do desempenho, mediante o preenchimento do **Questionário Avaliação de Desempenho do Voluntário** (ver apêndice n.º6). Este questionário deverá constar no processo individual do voluntário. De forma a facilitar uma melhoria do desempenho do voluntário, torna-se fundamental proporcionar feedback constante, trabalhando com este o seu desenvolvimento pessoal e profissional, ambicionando também um retorno proporcional para a organização.

Não só é importante avaliar o desempenho do voluntário, como avaliar a sua satisfação. É fundamental procurarmos ir ao encontro das expectativas e necessidades dos voluntários. Tal irá permitir que estes se sintam devidamente identificados com a instituição, aumentando a taxa de fidelização e por consequência aumentando o contributo que os voluntários trazem para a Cruz Vermelha Portuguesa.

Assim, o **Questionário Avaliação da Satisfação do Voluntário** (ver apêndice nº7) pode ser um recurso valioso para este fim. Ambos os questionários supramencionados permitem uma avaliação quer do desempenho, quer da satisfação dos voluntários, sendo este processo fundamental para a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado.

Como manter a “chama acesa”?

Existem diversas metodologias e ferramentas que permitem manter a “chama acesa”, ou seja, permitem aumentar a taxa de fidelização dos voluntários jovens. Estas deverão ser sempre pensadas em função das características do grupo de voluntários, das realidades locais, assim como das realidades das Estruturas Locais.

O **Facebook** é uma ferramenta essencial nos dias de hoje, dado que a grande maioria dos jovens têm Facebook e acedem diariamente a esta plataforma. Mais especificamente, os **Grupos Fechados no Facebook** facilitam a comunicação instantânea, a ligação entre os elementos do grupo de voluntários, assim como poderá ser uma ferramenta útil para partilha de documentos, ferramentas, sondagens, entre outros.

Outra boa prática a reter é a realização de um **Quadro de Equipa**. Os voluntários são a essência da Juventude Cruz Vermelha, pelo que se torna essencial dar a conhecê-los, através de um Quadro de Equipa onde constem as fotos de todos os voluntários. Além das fotos considera-se pertinente a identificação (nome e idade) de cada um dos voluntários, acompanhada da função que cada um deles desempenha. A respeito disto, considera-se pertinente a identificação concreta de cada um dos voluntários, não os identificando apenas como “voluntários”, mas especificando a sua função (agente de prevenção; monitora de atividades, tutor, coordenador de projeto; coordenadora da Juventude; etc.). As funções/ cargos deverão ser estipulados conforme o projeto que o voluntário integra. Esta ação pode ser extremamente motivadora para os voluntários pois facilita o sentimento de pertença, permite a responsabilização do voluntário, assim como possibilita que este

perceção que tem margem de progressão e desenvolvimento na organização, podendo vir a assumir cargos de maior responsabilidade.

A organização de **Convívios de Juventude** facilita também a união de grupo, o espírito de equipa, tal como são momentos oportunos para a partilha. São momentos ideais para reunir todos os voluntários jovens, em espaços de convívio e descontração, fora dos espaços habituais onde os voluntários desempenham as suas funções.

De entre os diversos convívios possíveis, o **jantar mensal da Juventude** pode ser uma atividade bastante interessante. A organização de um jantar mensal da Juventude Cruz Vermelha poderá ser uma forma eficaz de reunir todos os voluntários, fora do contexto habitual onde estes se encontram. Para tal, recomenda-se a escolha de um local barato, acessível aos voluntários, e no qual hajam condições para conversar, e até para a realização de algumas dinâmicas divertidas de *teambuilding*.

Além disso, a organização do **Dia J ou Dia da Juventude** através do desenvolvimento de dinâmicas lúdico-pedagógicas, quebra-gelos e momentos de partilha, pode também ter efeitos significativos na motivação, envolvimento e relação entre os voluntários. Neste sentido, recomenda-se um planeamento adequado de um dia dedicado aos voluntários da Juventude Cruz Vermelha, preferencialmente num espaço agradável e envolvente.

A **Celebração das Datas Importantes** é também uma boa prática a reter. Considera-se pertinente que as datas importantes sejam assinaladas com momentos/ atividades/ ações organizados pela área da Juventude. De entre as diversas Datas Importantes podemos considerar o Dia Internacional da Juventude (12 de Agosto); o Dia Internacional do Voluntário (5 de Dezembro); Dia Mundial da Cruz Vermelha e Crescente Vermelho (8 de Maio); Celebração do aniversário da Cruz Vermelha Portuguesa (11 de Fevereiro); entre outros. Estas celebrações, além de permitirem fortalecer a identificação institucional dos voluntários jovens, são também momentos oportunos para a coesão e união de grupo.

Considerações Finais

A base deste Manual orientador da gestão do voluntariado jovem na CVP é a Estratégia de Participação Juvenil na Cruz Vermelha Portuguesa, com um foco especial na importância de providenciarmos um espaço favorável à participação juvenil na CVP. O Voluntariado é um dos 7 Princípios Fundamentais do Movimento Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho, sendo também o motor da intervenção da nossa organização. Assim, torna-se extremamente importante termos voluntários ativos no terreno, devidamente identificados com os Princípios e Valores da instituição, devidamente motivados e fidelizados a esta causa que a todos nos une enquanto maior organização humanitária do Mundo!

ANEXOS

Anexo 1.

- Ficha Nº 1 (Primeiro Contacto) Formulário de Inscrição – Voluntariado

Anexo 2.

- Ficha nº 2 (Entrevista)

Anexo 3.

- Ficha nº 3 (Base de dados e cartão)

Apêndices

Apêndice 1.

Doc : Comunicação Interna de Necessidades Específicas de Voluntários

Apêndice 2.

Doc: Guião da Entrevista

Apêndice 3.

Doc : Acordo de Voluntariado

Apêndice 4.

Doc: Folha de presenças

Apêndice 5.

Doc: Questionário Avaliação do Voluntário

Apêndice 6.

Doc. Questionário Avaliação da Satisfação do Voluntário