

# DISSERTAÇÃO

CONVERSÃO E RETENÇÃO:

MOTIVAÇÕES INERENTES AO CONSUMO DA EXPERIÊNCIA DE  
VOLUNTARIADO EM PORTUGAL

**AUTORA:** Sofia João Machado Lima Cerqueira Pinto

**ORIENTADORA:** Dr.<sup>a</sup> Miriam Salomão

INSTITUTO PORTUGUÊS DE ADMINISTRAÇÃO DE MARKETING DO PORTO, FEVEREIRO, 2022

CONVERSÃO E RETENÇÃO:  
MOTIVAÇÕES INERENTES AO CONSUMO DA EXPERIÊNCIA DE  
VOLUNTARIADO EM PORTUGAL

AUTORA: Sofia João Machado Lima Cerqueira Pinto

Dissertação apresentada ao IPAM, para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão de Marketing, realizada sob a orientação científica da Professora Doutora Miriam Salomão.

INSTITUTO PORTUGUÊS DE ADMINISTRAÇÃO DE MARKETING DO PORTO, FEVEREIRO, 2022

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, e especialmente, quero agradecer ao meu pai e ao meu irmão Dinis - quem me atura todos os dias -, por tudo. Ao meu pai, por todos os conselhos, por todas as oportunidades que me proporcionou e, sobretudo, pela paciência de ouvir todas as minhas dúvidas, inseguranças e pensamentos. Ao Dinis, por todas as palavras de motivação e por tornar a minha vida mais cheia e divertida. Sem vocês, eu não estaria a completar mais um capítulo da minha vida.

Um agradecimento especial à Rita, a minha melhor amiga, por ler e ouvir as 500 mil mensagens e áudios sobre este processo de dissertação que eu mandei ao logo deste ano (e, por ler a minha tese de cima a baixo). Daqui a uns meses é a minha vez de ler a tua!

À minha tia Natércia, um grande obrigada por todo o apoio e disponibilidade. A tua ajuda e as tuas palavras tem um impacto em mim maior do que alguma vez serei capaz de demonstrar.

Um obrigada, também, aos meus avós por acreditarem sempre em mim.

Ao meu irmão João, à minha prima Carolina, à Bia, à Mafalda e à Mónica, obrigada por lerem a minha tese e por mostrarem interesse no meu trabalho. O vosso *feedback* foi super importante e tornou este produto final ainda mais especial.

Gostava de agradecer, também, aos voluntários que participaram nesta investigação: sem vocês este estudo não era possível.

Por fim, mas não menos importante, obrigada à minha orientadora Miriam pelo acompanhamento ao longo deste processo.

*É importante toda a gente sentir isto uma vez na vida.*

*Sentir que ajuda. Sentir que é útil.*

**- Voluntária 12**

## RESUMO

As Organizações Sem Fins Lucrativos dependem de voluntários para manterem a sua atividade. Portugal conta com, aproximadamente, 50 000 organizações deste cariz. No entanto, apenas 6,4% da população portuguesa faz voluntariado, o que situa Portugal 12,9 pontos percentuais abaixo da média europeia.

Esta investigação pretende, face a este cenário, estudar as motivações que levam os voluntários a iniciar e a continuar a sua experiência de voluntariado, percebendo se estes fatores variam ao longo do ciclo de vida do voluntário.

Este estudo adota uma abordagem alternativa à maioria da literatura referente a este tema, apresentando o voluntariado como uma experiência e o voluntário como cliente da mesma.

Utilizando uma abordagem qualitativa com dados recolhidos em grupos focais, a presente investigação conclui que: na fase de conversão e de retenção, os fatores predominantes são os fatores motivacionais egoístas, porém as razões mais citadas diferem; na fase de desistência, os fatores predominantes são os fatores situacionais; e, existem variações das motivações ao longo do ciclo de vida do voluntário. São abordadas, também, estratégias de marketing de conversão e de retenção que apresentam, face aos resultados deste estudo, potencial de otimização nas fases assinaladas.

**Palavras-chave:** Conversão, Retenção, Experiência, Organizações Sem Fins Lucrativos, Portugal.

## **ABSTRACT**

Non-Profit Organizations depend on volunteers to maintain their activity. In Portugal, there are around 50 000 organizations of this kind. However, only 6,4% of the Portuguese population does volunteer work, which positions Portugal 12,9% below the European average.

In regard of this scenario, this investigation intends to study the motivations that lead volunteers to start and continue their volunteering experience, also understanding if these motivations change along the volunteer's life cycle.

This study adopts an alternative approach comparatively to other investigations, where volunteering is seen as an experience and the volunteer as a client of this experience.

Using a qualitative approach with data collected from focus groups, this investigation concludes that: in the conversion and retention phases, the predominant factors are selfish, but the main cited reasons vary; in the exit phase, the predominant factors are situational; and the motivations vary during the volunteer's life cycle. In this study, it's also mentioned conversion and retention marketing strategies that, in regard of the results obtained, show potential of optimization in these phases.

**Keywords:** Conversion, Retention, Experience, Non-Profit Organizations, Portugal.

## **ABREVIATURAS**

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social

CASES - Cooperativa António Sérgio para a Economia Social

## Índice

<b>AGRADECIMENTOS</b> .....	2
<b>RESUMO</b> .....	3
<b>ABSTRACT</b> .....	4
<b>ABREVIATURAS</b> .....	5
<b>ÍNDICE</b> .....	6
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	9
<b>ÍNDICE DE TABELAS</b> .....	10
<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	11
1.1. <b>Objetivos</b> .....	13
1.2. <b>Caracterização da Organização em Análise</b> .....	14
<b>2. REVISÃO DA LITERATURA</b> .....	16
2.1. <b>Voluntariado e o Ciclo de Vida do Voluntário</b> .....	16
2.2. <b>Motivações inerentes ao Voluntariado</b> .....	20
2.2.1. <b>Fatores Motivacionais</b> .....	20
2.2.2. <b>Fatores Situacionais</b> .....	23
2.2.3. <b>Variações dos Fatores Motivacionais ao longo do Ciclo de Vida do Voluntário</b> .....	25
2.3. <b>A Importância do Marketing na Conversão e na Retenção dos Voluntários</b> ... ..	26
<b>3. METODOLOGIA</b> .....	33
3.1. <b>Abordagem Metodológica</b> .....	33

3.2.	Proposições.....	34
3.3.	Método de Recolha de Dados .....	35
3.4.	População e Amostra .....	35
3.5.	Estímulo.....	36
3.6.	Códigos de Análise .....	38
4.	<b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
4.1.	Caracterização da Amostra .....	39
4.2.	Análise de Conteúdo .....	41
4.2.1.	Fatores predominantes na fase de conversão.....	41
4.2.2.	Fatores predominantes na fase de retenção .....	43
4.2.3.	Fatores predominantes na fase de desistência .....	45
4.2.4.	Fatores predominantes de insatisfação .....	47
4.3.	Discussão de Resultados .....	49
4.3.1.	Fatores predominantes na fase de conversão.....	49
4.3.2.	Fatores predominantes na fase de retenção .....	51
4.3.3.	Fatores predominantes na fase de desistência .....	52
4.3.4.	Variações dos fatores motivacionais ao longo do ciclo de vida do voluntário .....	53
4.3.5.	Fatores de insatisfação .....	54
5.	<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>56</b>
5.1.	Limitações e sugestões para investigações futuras .....	59
	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>61</b>
	<b>Anexo 1- Guião do Focus Group .....</b>	<b>68</b>

<b>Anexo 2 - Transcrições dos Focus Group.....</b>	<b>70</b>
<b>2.1. Focus Group nº. 1 .....</b>	<b>70</b>
<b>2.2. Focus Group nº. 2 .....</b>	<b>93</b>
<b>2.3. Focus Group nº. 3 .....</b>	<b>124</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - O ciclo de vida do voluntário (adaptado do modelo de Bussell & Forbes, 2003)	20
Figura 2 - Caracterização da amostra por sexo .....	40
Figura 3 - Caracterização da amostra por atividade.....	40
Figura 4 - Caracterização da amostra por tempo na organização em análise .....	41
Figura 5 - Resultados obtidos inerentes às proposições.....	55

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Definição dos conceitos-chave.....	32
Tabela 2 - Relação entre as questões do guião e os respetivos objetivos e dimensões .....	37
Tabela 3 - Caracterização da amostra .....	39
Tabela 4 - Fatores predominantes na fase de conversão .....	42
Tabela 5 - Fatores predominantes na fase de retenção .....	44
Tabela 6 - Fatores predominantes da fase de desistência.....	46
Tabela 7 - Fatores predominantes de insatisfação .....	47
Tabela 8 - Tabela resumo da análise de dados.....	48

## 1. Introdução

O voluntariado é a realização, de livre vontade, de uma atividade para o benefício de outro, em que a remuneração monetária não é o principal fator de motivação ("General Assembly Recommendations on Support for Volunteering," 2002). Para organizações sem fins lucrativos, os que praticam estas atividades – os voluntários - têm um papel crucial no seu funcionamento (Baluch, 2012).

Mundialmente, a população americana é indicada como a que mais pratica esta atividade, apresentando uma das maiores taxas de voluntariado. Segundo dados de 2017, um quarto da população dos Estados Unidos da América pratica voluntariado anualmente (Patterson, 2019). Estes números refletem um benefício pro-social com um valor estimado de mercado de 167 mil milhões de dólares.

A média europeia situa-se nos 19,3% da população e Portugal, segundo dados de 2018, é o terceiro país da Europa com o menor número de voluntários. Com uma taxa correspondente a 6,4% da população, Portugal fica apenas à frente da Roménia e da Bulgária, com 700 mil pessoas a realizarem voluntariado formal anualmente (Instituto Nacional de Estatística (INE, 2019).

Com o estado de pandemia, em 2020 notou-se um aumento de voluntários em Portugal. Dando um exemplo, os dados indicam um aumento de 300% nas pessoas inscritas em plataformas de voluntariado geridas pela Cooperativa António Sérgio para a Economia Social (CASES). O Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social partilhou, no final de 2020, que esta plataforma conta agora com mais de 5 500 pessoas inscritas (Agência Lusa, 2020).

Mas, este fenómeno não foi apenas visível em Portugal. No mesmo ano, a pandemia provocou uma onda de solidariedade por todo o mundo, segundo afirma o Centro Regional de Informação das Nações Unidas em Bruxelas (2020). Partilhando os dados da Cruz Vermelha, os mesmos realçam o aumento de 48 000 novas pessoas inscritas na plataforma desta organização na Holanda e de 60 000

em Itália, provando assim o impacto deste fenómeno (United Nations Regional Information Centre (UNRIC) Brussels, 2020).

Em 2020, notou-se, também, uma tendência na procura da palavra *volunteering* (voluntariado, em português) na *internet*, atingindo o máximo de pesquisas por esta palavra alguma vez registadas (Ganta, 2020). Este fenómeno deu-se no início do segundo trimestre de 2020, quando foi oficialmente declarada a pandemia a nível mundial.

Os últimos dados encontrados relativos a Portugal, derivados da Conta Satélite das Instituições Sem Fim Lucrativo, realizada em 2006, mostram que existem mais de 45 500 instituições deste género a nível nacional. Divididas por diversos setores de atuação, os mais populares e predominantes são o de "cultura e recreio", seguido do de "religião" e do de "serviços sociais", respetivamente (INE, 2006). No que toca a instituições sem fins lucrativos com trabalho voluntário, este número regista 4 734 instituições em 2007, das quais 2 795 são associações de solidariedade social (Centro Europeu do Voluntariado (CEV), 2008).

Como se pode observar pela informação acima apresentada, não só existe uma necessidade de voluntários, como existe uma oportunidade de crescimento do voluntariado em Portugal. Com a pandemia e a onda de solidariedade que esta provocou, as organizações sem fins lucrativos que beneficiam de voluntários, podem tirar partido deste fenómeno para angariar e fidelizar clientes desta experiência.

A presente investigação apresenta uma abordagem alternativa à maioria dos estudos sobre as motivações dos voluntários, vendo estes como clientes da experiência de voluntariado. Na visão da investigadora, e conforme será discutido ao longo da revisão da literatura, os voluntários pagam em tempo para usufruírem de uma experiência - o voluntariado -, e, tal como todos os clientes, beneficiam desta "compra", por exemplo, desenvolvendo capacidades de comunicação ou satisfazendo um sentido de propósito. Como clientes, os voluntários também têm expectativas relativamente às entidades que lhes oferecem esta experiência, e, quando estas não são satisfeitas, estes acabam por desistir da atividade.

Como se observou, os voluntários são indispensáveis para a sobrevivência de organizações sem fins lucrativos, que dependem de pessoas que praticam esta atividade, e esta necessidade é partilhada por um número significativo de entidades e movimenta um valor de mercado considerável. Como tal, estudar as motivações – o porquê – que levam os voluntários a optarem por usufruir da experiência de voluntariado e a continuar a gozar da mesma ao longo do tempo é algo pertinente para estas organizações e, conseqüentemente, para a economia nacional e mundial.

Em termos de investigação científica, este estudo visa beneficiar este setor, contribuindo com mais literatura relativa ao estudo das motivações dos voluntários ao longo das diferentes fases do seu ciclo de vida, e, com esta nova abordagem – o voluntariado como uma experiência – visa encontrar novas conclusões que poderão levar ao crescimento deste setor de atividade e, conseqüentemente, ao benefício das organizações que dele fazem parte. O estudo das motivações permitirá, assim, concetualizar estratégias de conversão e retenção, identificando, paralelamente, os fatores de insucesso das mesmas.

## **1.1. Objetivos**

O presente estudo pretende, então, identificar as motivações que levam os voluntários, enquanto clientes de uma experiência de voluntariado, a iniciarem esta atividade e a continuarem a usufruir da mesma ao longo do tempo, percebendo se estas motivações variam ao longo do ciclo de vida do voluntário.

Assim, este estudo intenta responder aos seguintes objetivos específicos:

- Perceber os fatores que levam o voluntário a iniciar a sua experiência de voluntariado;
- Perceber os fatores que levam o voluntário a continuar a sua experiência de voluntariado;

- Perceber os fatores que levam o voluntário a desistir da sua experiência de voluntariado;
- Avaliar como variam as motivações ao longo do ciclo de vida do voluntário.

## 1.2. Caracterização da Organização em Análise

A presente investigação foi realizada em modelo de dissertação, cujo estudo de caso teve por alvo uma Associação sem fins lucrativos e Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com sede em Lisboa e atuação em Vila nova de Gaia, Portugal. O Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome<sup>1</sup>, fundado em 2011, é independente, sustentável e democrático. Este projeto, 100% voluntário, é orientado por cidadãos e organizado em comunidades locais. Dedicar-se ao resgate de refeições em boas condições e à consequente alimentação de pessoas necessitadas, através da inclusão da comunidade local nas suas atividades. Em Portugal, o Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome encontra-se juridicamente constituído como uma Associação Sem Fins Lucrativos, tendo, também, o estatuto de IPSS. O Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome trabalha localmente e para a comunidade, operando sem remuneração e suportando, unicamente, os custos e os investimentos que servem a sua missão.

O Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome - Gaia é um dos núcleos locais desta associação sem fins lucrativos, em Portugal. Fundado em 2014 e em atividade desde 2017, este núcleo localiza-se em Vila Nova de Gaia, e conta atualmente, de acordo com os dados públicos fornecidos pela associação, com cerca de 225 pessoas beneficiárias, 100 voluntários e 28 parceiros.

---

<sup>1</sup> *Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome* é um nome fictício, utilizado de forma a manter o sigilo da organização sem fins lucrativos em análise.

Em suma, a presente investigação começa pela revisão da literatura, onde se exploram os conceitos inerentes aos objetivos da mesma. Segue-se a apresentação das decisões metodológicas referentes a esta investigação, que consistem numa abordagem qualitativa, e a análise e a discussão dos resultados obtidos. Da análise efetuada, serão obtidos resultados finais que validarão, ou não, a revisão da literatura inerente a esta investigação. Destas conclusões, será possível delinear limitações e sugestões de futuros estudos.

## 2. Revisão da Literatura

O presente capítulo tem como intuito apresentar o contexto teórico desta investigação. Inicialmente, dão-se a conhecer os conceitos-chave inerentes ao voluntariado e é abordado o ciclo de vida do voluntário. De seguida, estudam-se as motivações referentes a esta experiência, passando pelos fatores motivacionais e situacionais, abordando, ainda, como os fatores motivacionais variam ao longo do ciclo de vida do voluntário. Por fim, o presente capítulo termina com a discussão relativa à pertinência do uso de estratégias de marketing nas fases de conversão e de retenção do ciclo de vida do voluntário.

### 2.1. Voluntariado e o Ciclo de Vida do Voluntário

O voluntariado é o ato de oferecer tempo, de forma livre, para beneficiar outros (Cnaan et al., 1996; Hansen & Slagsvold, 2020). Ou seja, é uma atividade pro-social com o objetivo de beneficiar outra pessoa, grupo ou causa (Wilson, 2000).

A natureza do voluntariado é planeada ou espontânea, formal ou informal, baseada num projeto, que pode ser episódica ou de longa duração (Hansen & Slagsvold, 2020).

Em conformidade com a existência de duas modalidades de voluntariado – a formal e a informal –, Penner (2002) caracteriza o voluntariado formal como uma forma de voluntariado de longa duração e planeada; como comportamentos pró-sociais que beneficiam outros e que são promovidos por uma organização e sem benefícios monetários para o voluntário – quem pratica o voluntariado. Já Cnaan et al. (1996), restringindo a ação de voluntariado a uma única caracterização, afirma que esta atividade se traduz num serviço não remunerado, planeado e proativo, providenciado por uma determinada organização.

Voluntariado informal é definido por Hansen & Slagsvold (2020) como uma atividade de voluntariado que ocorre fora do contexto organizacional; acrescentando que esta modalidade é importante e complementa o voluntariado formal.

Apoiando a existência de duas modalidades de voluntariado, Meier & Stutzer (2014) sugerem que fazer voluntariado e ter vontade de ajudar os outros é uma orientação social e uma parte do desejo humano de contribuir para a sociedade; e que esta contribuição pode ser feita de forma formal e/ou informal.

O voluntariado é, então, um trabalho comunitário que fortalece a comunidade e que ajuda a realizar um serviço que, de outra forma, teria um custo elevado ou seria, até, impossível de satisfazer (Putnam, 2000).

Para compreender o voluntário, é necessário perceber o seu ciclo de vida: o ciclo de vida do voluntário. Este inicia-se com a consciência, por parte do voluntário, da oportunidade de voluntariado. Segue-se o recrutamento e a ativação. Após se tornar voluntário, o mesmo passa por uma fase de desenvolvimento de compromisso para com a organização e, conseqüentemente, dá-se a fase de retenção. O ciclo fecha com a eventual desistência do usufruto desta experiência (Merrilees et al., 2020).

Starnes & Wymer (2001) e Fischer & Schaffer (1993) sugerem que as fases do ciclo de vida do voluntário são como etapas de uma relação. Os mesmos apresentam a fase que se segue ao recrutamento como a fase de "lua de mel". Nesta fase, e segundo os investigadores, os níveis de compromisso entre ambas as partes – o voluntário e a organização – encontram-se a um nível médio e ambas as partes estão ainda a conhecer-se. Existe um sentimento de que tudo irá correr de forma satisfatória, mas a relação ainda não está totalmente formada. A fase que se segue aparenta ser uma extensão da fase de "lua de mel". No entanto, nesta fase existe um sentido de mudança, que tanto pode resultar num aumento exponencial do compromisso, como na saída do voluntário. Os investigadores Fischer & Schaffer (1993) sugerem, até, que a fase excitante de "lua de mel" pode rapidamente regredir para uma fase de "*post honeymoon blues*" (que, traduzido para português, significa fase pós-lua-de-mel cinzenta) assim que os voluntários

ganham experiência. Merrilees et al. (2020) sugerem que a fase de “lua de mel” é referente ao primeiro ano de voluntariado na organização e a fase “*post honeymoon blues*” é referente ao segundo. A terceira fase é referente aos terceiro e quarto anos (Merrilees et al., 2020) e, nesta altura, a relação já se encontra mais consolidada (Fischer & Schaffer, 1993; Starnes & Wymer, 2001). Ambas as partes já se conhecem, relacionam-se suficientemente bem e os voluntários apresentam um claro compromisso para com a organização. Como na fase anterior, a saída de voluntários não é nula ou impossível: existiram sempre voluntários que desistiram desta experiência por diversas razões. Por fim, dá-se a fase de “forte compromisso” (Fischer & Schaffer, 1993; Starnes & Wymer, 2001). Esta fase é referente aos cinco ou mais anos de voluntariado (Merrilees et al., 2020) e, é nesta fase que se assiste a uma relação madura e de longa duração, em que o compromisso do voluntário para com a organização está a um nível elevadíssimo (Fischer & Schaffer, 1993; Starnes & Wymer, 2001). Durante esta fase existe uma maior ligação e sentido de perdão entre as partes, o que pode levar ambas a perdoarem o outro, no caso de alguma coisa não correr tão bem (Bennett & Barkensjo, 2005).

Já Bussell & Forbes (2003) sugerem as seguintes fases do ciclo de vida do voluntário, e as suas consequências face ao sucesso ou ao insucesso das mesmas. A primeira é denominada a fase de atração, na qual o voluntário reconhece a organização e é apresentado à mesma. Após o sucesso na atração do voluntário, segue-se a fase de conversão, que se traduz num diálogo entre o potencial voluntário e a organização, no qual o voluntário aprende os benefícios que a experiência de voluntário lhe trará e a organização tem como objetivo torná-lo um membro ativo (Bussell & Forbes, 2003). Após o sucesso na conversão, entra-se na terceira fase: a fase de retenção. Nesta fase, a organização tem como objetivo manter o voluntário satisfeito com a sua experiência de voluntariado, de modo que este continue a sua atividade (Bussell & Forbes, 2003). O ciclo fecha com a recuperação, uma tentativa de a organização reativar um ex-voluntário. Esta fase dá-se após o insucesso da fase de retenção e a eventual saída do voluntário. É uma oportunidade de melhoria, segundo os autores Bussell & Forbes (2003).

As fases do ciclo de vida do voluntário, identificadas por Fischer & Schaffer (1993) e Starnes & Wymer (2001), vão ao encontro da fase de retenção

identificada por Bussell & Forbes (2003), pois ambas se encontram entre a fase de conversão e a eventual saída do voluntário. Merrilees et al. (2020) situa, entre a fase de conversão e de eventual saída do voluntário, uma fase de desenvolvimento de compromisso para com a organização e a fase de retenção. Em conclusão, mesmo que as fases não se mostrem identificadas com os mesmos nomes e possam ser mais ou menos abrangentes, o ciclo de vida do voluntário é apresentado na literatura de forma coerente.

Assim, e como se observa, o voluntário passa, então, por uma fase em que reconhece a organização e é apresentado à mesma (atração); segue-se um primeiro diálogo entre a organização e o voluntário, onde este aprende os benefícios que a experiência lhe trará (conversão); após ser convertido, as suas motivações acabam por mudar e cabe à organização esforçar-se para o manter motivado, de modo a que este prolongue a sua atividade (retenção); e, caso esta motivação desapareça e a fase anterior não tenha sucesso, a entidade de voluntariado tem uma oportunidade de melhorar o seu produto e de recuperar os ex-voluntários (recuperação) (Bussell & Forbes, 2003).

Dito isto, percebe-se que as pessoas praticam voluntariado em troca de certos benefícios, e quando não estão satisfeitos com esta “troca” – tempo por benefícios – abandonam o projeto. Esta dinâmica voluntário-organização assemelha-se à dinâmica consumidor-fornecedor de serviços.

É com esta visão que Bussell & Forbes (2003) criam um paralelismo entre o ciclo de vida do voluntário e o ciclo de vida do consumidor de serviços, desenvolvido pelo investigador Gronroos (2000). Este modelo do ciclo de vida do voluntário, projetado por Bussell & Forbes (2003), com base no ciclo de vida do consumidor de serviços, apresenta as fases críticas anteriormente exploradas e as suas consequências face ao sucesso ou ao insucesso das mesmas, conforme ilustra a Figura 1.

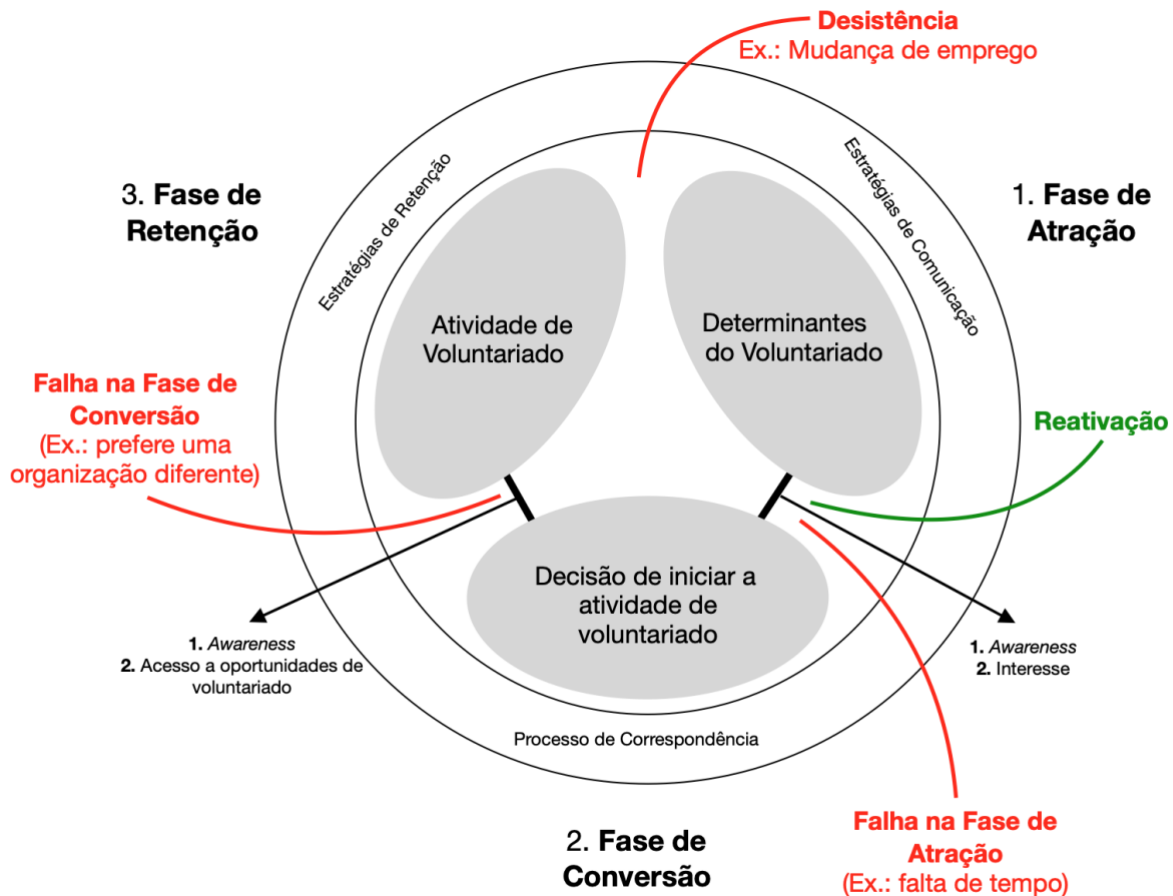


Figura 1 - O ciclo de vida do voluntário (adaptado do modelo de Bussell & Forbes, 2003)

## 2.2. Motivações inerentes ao Voluntariado

### 2.2.1. Fatores Motivacionais

Os fatores motivacionais associados com a prática de voluntariado podem incluir a funcionalidade, o altruísmo, o egoísmo e aspetos de troca social (Haski-Leventhal, 2009; Konwerski & Nashman, 2008). A funcionalidade é discutida em termos de quem beneficia: os beneficiários, os dadores (neste caso, os voluntários) e/ou a comunidade ou sociedade (Roy & Ziemek, 2000). O altruísmo

é, normalmente, associado a uma preocupação com o bem-estar dos outros e a uma vontade de querer ajudar o próximo – este conceito está geralmente relacionado com o voluntariado (Wymer, 1999). O mesmo estudo afirma, ainda, que os voluntários tendem a exibir níveis mais elevados de empatia, em comparação com pessoas que não usufruem desta experiência. O egoísmo é inerente aos benefícios e é também, geralmente, associado à experiência de voluntariado, visto que muitos voluntários afirmam que, ao ajudar os outros, ganham um sentido de realização pessoal (Musick & Wilson, 2003; Unstead-joss, 2008). E, por fim, o aspeto de troca social que é, normalmente, associado a um “pagamento” à sociedade pela vida afortunada que se tem (Wilson, 2000).

O debate que move os investigadores gera-se em torno das motivações de cariz altruísta versus as motivações de cariz individualista ou egoísta. Enquanto uma investigação mostra que o altruísmo e o “ajudar o outro” são as principais motivações para a prática desta atividade (Boz & Palaz, 2007), outro estudo defende que os fatores motivacionais para iniciar a experiência de voluntariado residem em questões para benefício pessoal, como ganhar experiência para futura inserção no mundo de trabalho (Hibbert et al., 2003).

Apoiando que os fatores motivacionais predominantes na decisão do voluntário de usufruir desta experiência são egoístas, um estudo revela que as pessoas fazem voluntariado quando percebem que esta atividade lhes pode fornecer algo que elas precisam (Bussell & Forbes, 2003).

Em concordância, Devaney et al. (2015) indicam que um dos principais motivos para os voluntários com uma idade mais avançada se voluntariarem é a transferência de papéis, devido ao luto e/ou à disponibilidade de tempo como resultado de terem os filhos criados. Apoiando esta afirmação, outros estudos sugerem que envolver-se num papel produtivo, como ser voluntário, resulta num desenvolvimento do papel da pessoa (Brudney & Lee, 2008; Lum & Lightfoot, 2005), proporcionando um sentimento de eficácia e de capacidade de fazer a diferença a partir de alguma forma de responsabilidade que lhe é atribuída (Sherrod et al., 2002).

No entanto, e em conformidade com as motivações altruístas predominantes na tomada de decisão de usufruir da experiência de voluntariado, Devaney et al. (2015) afirmam que os voluntários com mais idade tendem a mostrar como motivação para a realização desta atividade a vontade de retribuir à sociedade, devido à fase da vida em que se encontram. Contudo, este fator motivacional, indicado pelos investigadores como altruísta, pode ser também visto como o fator motivacional de troca social a que Wilson (2000) se refere.

Uma outra investigação apresenta ainda uma visão diferente, em que os fatores motivacionais para realizar voluntariado são percebidos como um balanço entre as normas sociais que são atribuídas a esta experiência e a sua conexão ao conceito de “futuros líderes” (Weenink & Bridgman, 2017). Esta perspetiva defende que o voluntariado é percebido pelas pessoas através de uma construção social feita do mesmo pela sociedade; assim, o voluntariado pode ser entendido como uma tendência e um fator de iniciativa, empatia e inovação, motivando os indivíduos a apresentarem valores altruístas e a praticarem esta atividade.

A mesma questão inerente aos fatores motivacionais predominantes altruístas *versus* egoístas, fica, também, por solucionar no que toca às motivações referentes às diversas fases do ciclo de vida do voluntário.

Um estudo afirma que, quanto aos fatores motivacionais que levam à continuidade ou à cessação da atividade de voluntariado, não existe concordância na literatura; especialmente no que toca às motivações altruístas *versus* egoístas e qual delas tem um maior peso na continuidade da atividade de voluntariado (Locke et al., 2003).

Em concordância, uma investigação refere que a literatura inerente ao estudo dos fatores motivacionais não é coerente, principalmente no que toca às dimensões altruísta *versus* egoísta; os *rankings* das motivações predominantes que levam à retenção do voluntário não apresentam uma ordem similar na maioria das investigações, pois esta tende a variar consoante a organização e a indústria em análise (Merrilees et al., 2020). Enquanto uma investigação sugere “serem membros úteis da sociedade”, “ajudar os outros”, “contribuir para a comunidade”, “conhecer novas pessoas” e “desenvolvimento pessoal e aquisição de novas

competências”, de mais para menos citados respetivamente, como o *ranking* dos fatores motivacionais predominantes do voluntário (Lie & Baines, 2007), outro afirma ser, respetivamente de mais citado para menos, “desenvolvimento pessoal”, “ajudar os outros”, “interação social”, “criar novas amizades” e “conhecer novas pessoas” (Ferreira et al., 2015).

Apoiando a hipótese dos fatores predominantes serem altruístas, Merrilees et al. (2020) sugerem que os fatores motivacionais que levam à retenção dos voluntários são “ter compaixão por pessoas com necessidades”, “servir a comunidade” e “identificação com a causa ou o propósito ou a missão da organização”, identificando os mesmo como fatores motivacionais altruístas.

Porém, e sendo esta – altruísta versus egoísta - uma questão por responder de forma homogénica, a presença de uma motivação altruísta não descarta a presença de uma egoísta, e vice-versa (Burns, 2011). Por exemplo, os motivos altruístas podem não ser os fatores motivacionais predominantes; no entanto, estes, em conjunto com os valores do indivíduo, estão diretamente relacionados com a sua escolha de uma determinada organização e setor de atuação (Rose et al., 2021). O que se procura perceber é qual o fator motivacional predominante e não qual o fator motivacional absoluto.

### **2.2.2. Fatores Situacionais**

O estudo dos fatores motivacionais é pertinente e inerente a todas as fases do ciclo de vida do voluntário (Bussell & Forbes, 2003). No entanto, é importante estudar os fatores situacionais, que têm, também, um peso sobre a decisão do voluntário continuar ou desistir desta atividade (Lynn & Davis Smith, 1991).

Segundo Lynn & Davis Smith (1991) as evidências sugerem que as razões predominantes para a cessação da atividade de voluntariado são razões pessoais e/ou eventos da vida. A relação entre o voluntário e a organização não aparenta ter um peso significativo na decisão de cessação ou continuidade desta atividade (Lynn & Davis Smith, 1991).

Apoiando a hipótese que os fatores situacionais podem ser predominantes na continuidade ou cessação do voluntariado, um estudo afirma que a estabilidade ou continuidade na vida pessoal do voluntário podem estar relacionadas com a continuidade desta atividade; estas podem refletir-se, por exemplo, no facto do voluntário ser casado ou ter filhos (Locke et al., 2003). Esta premissa é apoiada pelos estudos que identificam que os voluntários que já são casados quando começam a usufruir da experiência de voluntariado, ou que já têm filhos a esta data, apresentam uma menor probabilidade de desistirem (Alexander, 2000; Gaston & Alexander, 2001; Hiatt et al., 2000).

Em concordância, outro investigador sugere que os voluntários com uma vida mais estabelecida e com menos “escolhas de vida” por tomar, mostram uma maior probabilidade de continuar a atividade de voluntariado (Alexander, 2000).

Outros estudos, na mesma linha de pensamento, apoiam esta hipótese identificando a mudança da situação pessoal como um fator relacionado com a desistência da experiência de voluntariado; afirmando que esta se pode traduzir na mudança ou aquisição de um novo emprego (Wardell et al., 1997), na decisão de optar pela continuidade de estudos (Iveson, 1999), na mudança da situação familiar (Blake & Jefferson, 1992) ou na mudança de residência (Davis Smith, 1998).

Em concordância, uma outra investigação identifica, também, os fatores situacionais como predominantes no término da atividade de voluntariado, afirmando que as três principais razões são as seguintes, ordenadas, respetivamente, de mais citada para menos citada: “mudança ou aquisição de novo emprego remunerado”, “mudança das responsabilidades a nível familiar” e “continuação de estudos” (Merrell, 2000).

Fruto de outro estudo, foi identificada, como a razão mais citada para a cessação da atividade de voluntariado, a “aquisição de novo emprego ou continuação de estudos”; as razões que se seguiram foram a “integração da força policial” e a “mudança das responsabilidades a nível doméstico” (Alexander, 2000; Gaston & Alexander, 2001). Estas descobertas apoiam a premissa apresentada inicialmente, sugerindo que os motivos pessoais e independentes da organização

têm um peso dominante sobre a decisão de desistência da experiência de voluntariado.

### **2.2.3. Variações dos Fatores Motivacionais ao longo do Ciclo de Vida do Voluntário**

Como se observou anteriormente, os voluntários passam por diversas fases no seu ciclo de vida, nomeadamente, a fase de atração, conversão, retenção e reativação (Bussell & Forbes, 2003). Dando especial ênfase à fase de conversão e retenção, as fases em foco neste estudo, é pertinente perceber se os fatores motivacionais predominantes variam desde o momento em que o voluntário decide começar a sua atividade, até ao momento em que este já se encontra na organização e decide continuar a usufruir da experiência de voluntariado.

Segundo Wilson (2000), as variáveis motivacionais que levam à iniciação do voluntariado são consistentes com os que levam à continuação da mesma. No entanto, outros investigadores sugerem que as motivações, não só influenciam o voluntário, como variam ao longo da sua jornada (Hibbert et al., 2003). Em concordância, outras investigações sugerem não haver qualquer correlação entre os fatores motivacionais que levam ao início e à continuação da atividade de voluntariado (Kovacs & Black, 1999; Lammers, 1991; Starnes & Wymer, 2001).

Apoiando a variação dos fatores motivacionais ao longo do ciclo de vida do voluntário, um estudo afirma que os benefícios que levam o voluntário a começar a usufruir da experiência de voluntariado são, eventualmente, alcançados e ultrapassados à medida que o voluntário está envolvido com a organização (Bussell & Forbes, 2003). Em conformidade, os investigadores Karl et al. (2008) apontaram que um fator motivacional com baixa relevância na fase de conversão, pode tornar-se um fator determinante na fase de conversão.

Na mesma linha de pensamento, um estudo acrescenta, ainda, que as motivações não variam só ao longo do ciclo de vida do voluntário como variam, também, consoante os fatores característicos do potencial voluntário; por exemplo,

peças mais jovens tendem a ter como principal fator motivacional determinante questões relacionadas com a sua carreira profissional, enquanto indivíduos com menor escolaridade tendem a ser motivados por questões de pertença e proteção (Ferreira et al., 2012). Esta abrangente diversidade de fatores motivacionais e de compromisso evidencia a grandeza deste tema e a importância do seu estudo.

### **2.3. A Importância do Marketing na Conversão e na Retenção dos Voluntários**

Segundo Bussell & Forbes (2003), as pessoas usufruem da experiência de voluntariado devido aos benefícios que esta atividade fornece e, apenas continuam a usufruir da mesma, quando estão satisfeitas com a experiência. Deste modo, os voluntários não são particularmente fieis à organização, mas, sim, exigentes em relação à atividade, ao impacto e aos benefícios que esperam da sua experiência de voluntariado (Rehberg, 2005), abandonando a organização ou a atividade de voluntariado quando não estão impressionados ou não se sentem envolvidos no projeto (Shields, 2009).

Mesmo estando ainda para trás, comparativamente a organizações comerciais, na utilização de estratégias de marketing, as organizações sem fins lucrativos já começaram a adotar conceitos de marketing com o intuito de converter e reter voluntários (Randle & Dolnicar, 2009). Assim, estas organizações começaram a perceber que o marketing não é incompatível com as suas missões e que pode ajudar a melhorar as suas performances, tendo como foco os objetivos da organização (Randle & Dolnicar, 2012).

A necessidade da utilização de conceitos de marketing é fortalecida pelo entendimento de que, assim como as organizações com fins lucrativos, as organizações sem fins lucrativos encontram-se num setor competitivo. Com a necessidade de recrutar voluntários, existe uma maior opção de escolha e, com

isto, uma maior seletividade por parte dos potenciais voluntários (Randle & Dolnicar, 2009).

Na mesma linha de pensamento, um estudo indica que a sobrevivência das organizações de voluntariado depende da conversão e da retenção de voluntários; e, considerando os voluntários um recurso limitado, esta necessidade proporciona uma concorrência entre as organizações deste género (Bussell & Forbes, 2003), de modo que, com a evolução e o crescimento do mercado, estas consigam adquirir este recurso indispensável (Debbie Haski-Leventhal & Meijs, 2011).

Com este intuito, e de acordo com a premissa apresentada, as estratégias de marketing focadas no aumento do *engagement* e na fidelização são cruciais para o sucesso destas entidades (Shields, 2009). É essencial a organização realizar uma conversão eficaz e é completamente indispensável esta dedicar-se continuamente em manter o compromisso dos seus voluntários (Hibbert et al., 2003). Esta é a “fórmula” para um sucesso a longo prazo.

O grande desafio é identificar o consumidor-alvo perfeito (a pessoa que é mais provável vir a fazer voluntariado), atraí-lo (para que a mesma comece a usufruir da experiência de voluntariado) e mantê-lo fiel (para que a mesma continue a gozar desta experiência o máximo de tempo possível) (Randle & Dolnicar, 2012). Isto inclui a fase em que o voluntário está a praticar voluntariado na organização e como esta influencia a sua experiência e o seu nível de compromisso (Devaney et al., 2015).

Segundo Devaney et al. (2015), é necessário introduzir as motivações nas estratégias de marketing das organizações sem fins lucrativos, perceber o “porquê”. Mesmo sendo a motivação um fenómeno complexo (Taghian et al., 2012), os fatores motivacionais influenciam o percurso e as decisões do voluntário e são inerentes a todas as fases do seu ciclo de vida (Woolford et al., 2021). Deste modo, o seu estudo é deveras pertinente. Porém, existe uma falta de atenção por parte da literatura face a este tema, que pode levar a uma ineficácia na conversão e na retenção de voluntários e a elevadas percentagens de desistências (Woolford et al., 2021).

Em conformidade, outro estudo afirma que é importante as organizações sem fins lucrativos terem noção que as motivações têm de ser consideradas no planeamento das suas estratégias (Hansen & Slagsvold, 2020). Na mesma linha de pensamento, outra investigação acrescenta que, de modo que estas sejam eficazes, as estratégias necessitam de, não só serem adaptadas à fase do ciclo de vida na qual o voluntário se encontra, como, também, às suas características individuais (por exemplo, à sua idade). É fundamental perceber as motivações dos voluntários e as suas expectativas, de forma a convertê-los e a fidelizá-los com sucesso (Woolford et al., 2021).

Uma investigação sugere que, na fase de atração – a primeira fase do ciclo de vida do voluntário, o passa-a-palavra é a ação mais eficaz (Hibbert et al., 2003). A recomendação por parte de amigos e familiares que já praticaram ou que praticam voluntariado, ou até que têm alguma conexão com a organização, é a forma mais eficiente de provocar *awareness* junto do público (Bussell & Forbes, 2003). Esta ação pode ser eficiente, também, na conversão de um potencial interessado em usufruir da experiência de voluntariado.

Assim, o diálogo entre o voluntário e a organização pode iniciar-se de duas formas: o potencial voluntário contacta a organização mostrando interesse em voluntariar-se na mesma - porque já beneficiou dos seus serviços ou porque conhece alguém relacionado com a organização (o que apoia a premissa anteriormente apresentada) -, ou quando a organização procura voluntários e se promove junto de um determinado público-alvo (Bussell & Forbes, 2003). Em ambas as situações, é pertinente a utilização de estratégias de marketing para otimizar o *awareness* e a conversão de voluntários.

Como referido anteriormente e em concordância com a hipótese que as estratégias devem ser adaptadas, não só à fase em que o voluntário se encontra, como às suas singularidades (Woolford et al., 2021), um estudo sugere que este diálogo entre a organização e o voluntário deve ser adaptado consoante as características do potencial voluntário e a natureza da atividade, pois grupos diferentes podem significar públicos-alvo diferentes; por exemplo, as estratégias

de conversão ajustadas à idade dos potenciais candidatos tendem a ser bastante efetivas (Peterson, 2004).

Na mesma linha de pensamento, um estudo realça uma barreira frequente na fase de conversão: o tempo que o potencial voluntário tem disponível para efetuar a sua atividade, o “preço” pelos benefícios a adquirir com a experiência de voluntariado; sugerindo a identificação deste fator, e o ajuste do público-alvo ao mesmo, como uma solução eficaz (Bussell & Forbes, 2003).

Em concordância, outro estudo afirma que, na fase de conversão, o importante é dar a conhecer os benefícios que os potenciais voluntários podem retirar desta experiência; e, que esta comunicação deve ser adaptada e dirigida a um grupo ou público específico (Hibbert et al., 2003). Por exemplo, junto de uma geração mais jovem, a promoção dos benefícios mais individualistas (egoístas) apresentam melhores resultados comparativamente com a apresentação dos motivos mais altruístas (Shields, 2009). No entanto, é necessário e benéfico um balanço entre ambos os fatores.

Em conformidade com a afirmação de Hibbert et al. (2003), Starnes & Wymer (2001) indicam que os voluntários beneficiam do esforço que dedicam a uma causa que, para eles, é importante. Deste modo, e neste caso, estes benefícios podem ser usados como uma estratégia de marketing para converter voluntários para um programa específico de voluntariado (Starnes & Wymer, 2001).

Com uma visão mais direcionada para o uso de fatores motivacionais altruístas, outro estudo afirma que a experiência de voluntariado deve ser promovida como uma oportunidade de contribuir para a sociedade, apoiando uma causa com uma importância fundamental na preservação dos valores sociais partilhados pela comunidade (Randle & Dolnicar, 2012).

Já na fase de retenção, Hibbert et al. (2003) defende que as motivações são um fator determinante; são estas que determinam se o voluntário continua na organização ou se abandona o projeto. Em concordância, outro estudo acrescenta que, nesta fase, e como já foi referido anteriormente, observa-se uma mudança nos fatores motivacionais dos voluntários, estando pendente, então, o prolongamento ou o término do usufruto desta experiência (Rehberg, 2005).

Na fase de retenção o que se pretende construir é o compromisso do voluntário para com a organização e, como se observou inicialmente, a fidelidade não é algo fácil de conseguir por parte destes indivíduos (Rehberg, 2005); por isso, cabe à organização manter o voluntário satisfeito.

Uma investigação sugere que ações de convívio entre voluntários mostram resultados satisfatórios; estas proporcionam a relação entre os mesmos, o envolvimento do voluntário na organização e fomentam um bom trabalho de equipa (Bussell & Forbes, 2003). Essencialmente, numa primeira etapa desta fase, é necessário fazer com que o voluntário se sinta bem-vindo e mostrar-lhe que o seu esforço está realmente a ter um impacto positivo na sociedade; posteriormente, é necessário regular e manter a sua satisfação a longo prazo, potenciando a sua fidelidade (Hibbert et al., 2003). Esta pode ser alcançada com o aumento do seu envolvimento na organização e com a criação de relações interpessoais entre os membros da equipa.

Investigadores afirmam que os voluntários que continuam a usufruir da experiência de voluntariado demonstram um contínuo interesse pela causa e uma relação próxima com a organização e com os restantes voluntários, e que são estes fatores que pesam quando os restantes benefícios que os atraíram inicialmente e os converteram são alcançados e ultrapassados (Bussell & Forbes, 2003). Em conformidade, e relativamente à causa e à sua importância na fase de retenção, Merrilees et al. (2020) referem que a missão ou o propósito ou a causa da organização não são normalmente mencionados, o que pode ser interessante explorar, pois esta é a denominação de como o voluntário quer “ajudar os outros” – o que se pode traduzir num fator crucial de retenção.

Outro estudo ressalva, ainda, que atribuir os voluntários a áreas do seu interesse ou a tarefas que os mesmos considerem como atrativas pode ser um fator de diminuição da percentagem de desistências (Starnes & Wymer, 2001).

Hibbert et al. (2003) acrescenta que a perceção que o voluntário tem da organização e da sua atividade, nomeadamente a estrutura organizacional, a gestão e a liderança do projeto, as tomadas de decisão e o comportamento

individual dos voluntários em situação de equipa, influenciam significativamente a sua decisão de continuar a sua atividade.

Outro estudo, em concordância com a hipótese da variação dos fatores motivacionais da fase da conversão para a fase de retenção, adiciona que a diversão durante o trabalho pode ajudar na retenção e é um fator de motivação para fazer voluntariado; no entanto, este fator motivacional não aparenta ser relevante na fase de conversão (Karl et al., 2008).

Referindo, brevemente, os fatores situacionais, que podem levar à cessação da atividade de voluntariado, percebe-se que, sendo a aquisição de novo emprego um dos fatores predominantes para a desistência de voluntariado (Merrell, 2000) e, tendo em conta a instabilidade de emprego, que é cada vez maior, este fator pode dificultar as condições para a prática do voluntariado formal. E, devido à economia global que se vive atualmente, e à tendência, por parte da população, de preferir empregos menos estáveis, as organizações que necessitam de voluntários podem prever uma maior dificuldade na angariação deste tipo de recursos, num mercado de trabalho em constante mudança (Stefanick et al., 2018).

Compreendendo, assim, que os objetivos das organizações sem fins lucrativos têm de passar por converter os voluntários em clientes e por mantê-los satisfeitos e fiéis ao seu produto – o voluntariado –, conclui-se que, não só é pertinente o uso de estratégias de marketing, nomeadamente de *awareness* e de fidelização, nas fases de conversão e de retenção, como estas apresentam resultados satisfatórios quando colocadas em prática.

Em suma, a Tabela 1 apresenta os conceitos-chave inerentes a este estudo, explorados ao longo do presente capítulo.

**Tabela 1 - Definição dos conceitos-chave**

<b>Conceito</b>	<b>Definição</b>	<b>Referência</b>
<b>Voluntariado</b>	O ato de oferecer tempo, de forma livre, para beneficiar outros.	Hansen & Slagsvold, 2020
<b>Voluntariado Formal</b>	Uma forma de voluntariado de longa duração e planejada, promovida por uma organização e sem benefícios monetários para o voluntário.	Penner, 2002
<b>Voluntariado Informal</b>	Atividade de voluntariado que ocorre fora do contexto organizacional.	Hansen & Slagsvold, 2020
<b>Voluntário</b>	Quem pratica voluntariado.	Penner, 2002
<b>Fase de Atração</b> (Ciclo de Vida do Voluntário)	Fase em que o voluntário conhece a organização.	Bussell & Forbes, 2003
<b>Fase de Conversão</b> (Ciclo de Vida do Voluntário)	Primeiro diálogo entre a organização e o voluntário, onde este aprende os benefícios inerentes à experiência de voluntariado oferecida pela organização.	Bussell & Forbes, 2003
<b>Fase de Retenção</b> (Ciclo de Vida do Voluntário)	Fase em que o voluntário se encontra a usufruir da atividade de voluntariado na organização.	Bussell & Forbes, 2003
<b>Fase de Desistência</b> (Ciclo de Vida do Voluntário)	Consequente do insucesso da fase de retenção, em que o voluntário desiste da experiência de voluntariado.	Bussell & Forbes, 2003
<b>Fase de Reativação</b> (Ciclo de Vida do Voluntário)	Fase de tentativa de recuperação do ex-voluntário; oportunidade de melhoria do produto – o voluntariado.	Bussell & Forbes, 2003
<b>Fatores Motivacionais de Funcionalidade</b>	Inerentes a quem beneficia: os beneficiários, os dadores (neste caso, os voluntários) e/ou a comunidade ou sociedade.	Roy & Ziemek, 2000
<b>Fatores Motivacionais Altruístas</b>	Preocupação com o bem-estar do outro e vontade de querer ajudar o próximo.	Wymer, 1999
<b>Fatores Motivacionais Egoístas</b>	Benefícios; algo ganho ajudando o outro.	Unstead-joss, 2008
<b>Fatores Motivacionais de Troca Social</b>	Um "pagamento" à sociedade pela vida afortunada que se tem.	Wilson, 2000
<b>Fatores Situacionais</b>	Razões pessoais e/ou eventos da vida.	Lynn & Davis Smith, 1991

### **3. Metodologia**

A presente investigação tem como objetivo identificar as motivações que levam os voluntários, enquanto clientes de uma experiência de voluntariado, a iniciarem esta atividade e a continuarem a usufruir da mesma ao longo do tempo, percebendo se estas motivações variam ao longo do ciclo de vida do voluntário. Com este intuito, realiza-se, assim, um estudo exploratório com uma abordagem qualitativa.

#### **3.1. Abordagem Metodológica**

A abordagem qualitativa sugere uma melhor compreensão dos fenómenos quando enquadrados no contexto em que ocorrem (Nogueira-Martins & Bógus, 2004; Oliveira & Ferreira, 2014), não tendo como preocupação generalizações populacionais (Nogueira-Martins & Bógus, 2004).

Esta tipologia foca-se na compreensão dos significados que os indivíduos alvo do estudo atribuem às suas próprias ações (Oliveira & Ferreira, 2014); produzindo explicações contextuais para casos específicos, destacando o significado do fenómeno em análise, e encontrando respostas nas motivações, sentimentos, pensamentos, atitudes e crenças da população a estudar (Nogueira-Martins & Bógus, 2004).

É, então, classificada como uma abordagem interpretativa e subjetiva, que pretende explicar eventos particulares de modo a compreender o contexto geral (Oliveira & Ferreira, 2014).

Dado o objetivo desta investigação, e tendo em conta que se estuda uma associação sem fins lucrativos específica, a utilização desta abordagem justifica-se como a mais acertada.

É importante ressaltar, ainda, que, ao estudar uma associação sem fins lucrativos específica, esta dissertação apresenta-se como estudo de caso.

O estudo de caso é um método usado majoritariamente em investigações de abordagem qualitativa e define-se como um método que estuda as características inerentes a uma determinada entidade (Beerbaum, 2020).

### **3.2. Proposições**

Com base na revisão da literatura, definem-se as seguintes proposições:

**Proposição 1** – Na fase de conversão, os fatores predominantes são os fatores motivacionais egoístas, ou seja, fatores que residem em questões para benefício pessoal (Hibbert et al., 2003).

**Proposição 2** – Na fase de conversão, o passa-a-palavra é uma estratégia eficiente (Bussell & Forbes, 2003).

**Proposição 3** – Na fase de retenção, o fator predominante é a relação com a organização e com os restantes voluntários. (Bussell & Forbes, 2003).

**Proposição 4** – Na fase de retenção, as ações de convívio entre voluntários são uma estratégia eficiente (Bussell & Forbes, 2003).

**Proposição 5** – Na fase de desistência do voluntariado, os fatores predominantes são os fatores situacionais, ou seja, razões pessoais e/ou eventos da vida (Lynn & Davis Smith, 1991).

**Proposição 6** – As motivações variam ao longo do ciclo de vida do voluntário (Hibbert et al., 2003).

### 3.3. Método de Recolha de Dados

A presente investigação utiliza o método *focus group* (ou grupos focais, traduzido para português) para recolher os dados referentes aos fatores motivacionais e situacionais que levam os voluntários a iniciar e a continuar a sua atividade de voluntariado, percebendo se estes se transformam ao longo do seu ciclo de vida.

O *focus group* preenche os requisitos de adequabilidade, visto que o tema a abordar é inerente a todos os participantes e, facilmente, objeto de discussão entre os mesmos.

Este método de recolha de dados considera amostras intencionais que preenchem determinados requisitos, nomeadamente, os grupos terem algo em comum relevante para a investigação (Krueger & Casey, 2009), neste caso, a associação onde realizam a atividade de voluntariado.

A literatura sugere, ainda, que os grupos focais tenham entre seis elementos no mínimo e dez elementos no máximo (Morgan, 1998).

### 3.4. População e Amostra

Os grupos focais foram criados com base nos pressupostos:

1. Todos os elementos são voluntários;
2. Todos os elementos praticam, atualmente, voluntariado no Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome - Gaia;
3. Todos os elementos nunca participaram num *focus group*, o que evita a monopolização da discussão.

Assim, formaram-se três grupos de seis a sete elementos.

Os *focus group* foram gravados para posterior transcrição e análise, de acordo com os procedimentos de análise de conteúdos (Longo & Narita, 2014).

### **3.5. Estímulo**

O guião para o *focus group* foi elaborado antecipadamente e encontra-se dividido em cinco grupos de questões: questão de abertura, questão introdutória, questão de transição, questões-chave e questão de encerramento.

As questões do guião foram elaboradas com base nos objetivos secundários a que a presente investigação pretende responder, nomeadamente:

- Perceber os fatores que levam o voluntário a iniciar a sua experiência de voluntariado;
- Perceber os fatores que levam o voluntário a continuar a sua experiência de voluntariado;
- Perceber os fatores que levam o voluntário a desistir da sua experiência de voluntariado;
- Avaliar como variam as motivações ao longo do ciclo de vida do voluntário.

As dimensões em estudo são, então, inerentes aos fatores motivacionais e situacionais presentes em cada fase do ciclo de vida do voluntário.

A Tabela 2 apresenta a enumeração destas questões, bem como os respetivos objetivos de pesquisa de informação das mesmas, e as dimensões em análise.

O guião na íntegra encontra-se no capítulo Anexos.

**Tabela 2 - Relação entre as questões do guião e os respetivos objetivos e dimensões**

<b>Questões do Guião</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Dimensões</b>
1	Identificação e caracterização pessoal dos participantes.	-
2	Questão quebra-gelo. Caracterizar a importância do voluntariado para a comunidade; identificar fatores motivacionais para a realização desta experiência.	Fatores motivacionais que levam o voluntário a usufruir da sua experiência de voluntariado.
3	Identificar experiências de voluntariado passadas; identificar fatores motivacionais para a realização destas experiências.	Fatores motivacionais e situacionais que levam o voluntário a usufruir da sua experiência de voluntariado.
4	Identificar os fatores motivacionais e situacionais que levaram ao início do voluntariado no Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome – Gaia.	Fatores motivacionais e situacionais que levam o voluntário a iniciar a sua experiência de voluntariado
5	Identificar os fatores motivacionais e/ou situacionais que levam à continuidade do voluntariado no Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome – Gaia.	Fatores motivacionais e situacionais que levam o voluntário a continuar a sua experiência de voluntariado.
6	Identificar os fatores motivacionais e situacionais que levariam à desistência do voluntariado no Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome – Gaia.	Fatores motivacionais e situacionais que levam o voluntário a desistir da sua experiência de voluntariado.
7	Identificar os fatores situacionais que levariam à desistência do voluntariado no Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome – Gaia.	Fatores situacionais que levam o voluntário a desistir da sua experiência de voluntariado.
8	Questão de encerramento. Identificação dos fatores que tornariam a experiência de voluntariado no Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome – Gaia mais satisfatória.	-

### 3.6. Códigos de Análise

De modo a analisar os dados obtidos, é necessária a definição de categorias que permitem compreender as diversas dimensões do fenómeno em estudo (Longo & Narita, 2014).

Deste modo, identificam-se, com base na revisão da literatura, as seguintes categorias *a priori* que, posteriormente, se associarão às respetivas unidades de sentido:

- Fatores predominantes na fase de conversão;
- Fatores predominantes na fase de retenção;
- Fatores predominantes na fase de desistência.

## 4. Análise e Discussão de Resultados

Após a recolha dos dados, apresenta-se a respetiva análise e a discussão. As transcrições dos *focus group* encontra-se no capítulo Anexos.

### 4.1. Caracterização da Amostra

A Tabela 3 caracteriza a amostra dos participantes nos grupos focais. É importante acrescentar que os participantes do *focus group* estão identificados por siglas alfanuméricas, que vão de V1 a V20.

**Tabela 3 - Caracterização da amostra**

<b>Focus Group</b>	<b>Características do Grupo</b>	<b>Siglas de Identificação dos Participantes</b>
Grupo 1	<p>Grupo composto por seis participantes do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 21 e os 54 anos.</p> <p>Cinco participantes são profissionalmente ativas e uma é estudante universitária.</p> <p>Duas das participantes são voluntárias na instituição em análise há 6 anos; uma é voluntária na instituição em análise há 1 ano; duas são voluntárias na instituição em análise há 4 meses; e uma é voluntária na instituição em análise há 3 semanas.</p>	V1 a V6
Grupo 2	<p>Grupo composto por sete participantes, um do sexo masculino e seis do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 18 e os 61 anos.</p> <p>Cinco participantes são profissionais ativos e dois são estudantes universitários.</p> <p>Um participante é voluntário na instituição em análise há 6 anos, dois são voluntários na instituição em análise há 4 anos, um é voluntário na instituição em análise há 3 anos, dois são voluntários na instituição em análise há 1 ano, e um é voluntário na instituição em análise há 6 meses.</p>	V7 a V13
Grupo 3	<p>Grupo composto por sete participantes, um do sexo masculino e seis do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 36 e os 64 anos.</p> <p>Todos os sete participantes são profissionalmente ativos.</p> <p>Um participante é voluntário na instituição em análise há 6 anos, dois são voluntários na instituição em análise há 4 anos, um é voluntário na instituição em análise há 2 anos, dois são voluntários na instituição em análise há 1 ano, e um é voluntário na instituição em análise há 2 meses.</p>	V14 a V20

A amostra é constituída por um total de vinte participantes voluntários no Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome, com idades entre os 18 e os 64 anos.

A amostra apresenta uma maior percentagem de participantes do sexo feminino, comparativamente com participantes do sexo masculino, 90% e 10% respetivamente. A maioria dos voluntários envolvidos nos *focus group* são profissionais ativos (85%), sendo que os restantes três participantes (correspondentes a 15% da amostra) são estudantes.

20% dos participantes são voluntários no Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome - Gaia há seis anos, desde o início do projeto. A maioria, com uma percentagem correspondente de 55%, são voluntários na associação em análise há mais de um ano. Com uma percentagem de 25%, cinco dos participantes dos grupos focais são voluntários no Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome – Gaia há menos de um ano.

Em suma, e referentes à amostra dos grupos focais, as Figuras 2, 3 e 4 mostram os dados descritos anteriormente.

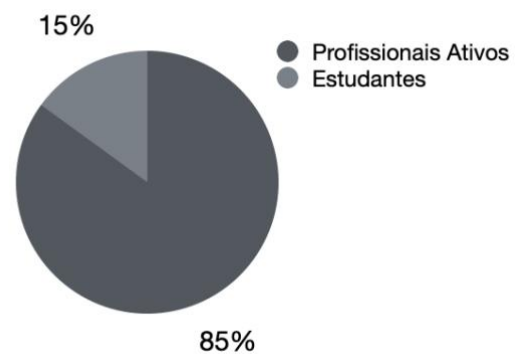
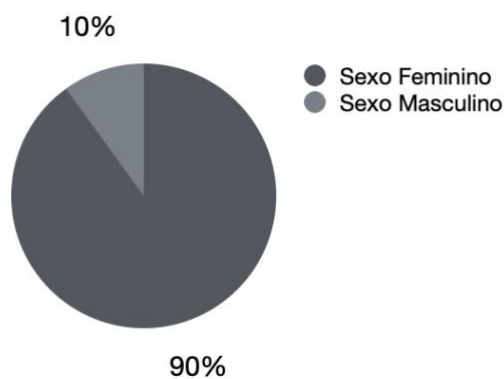
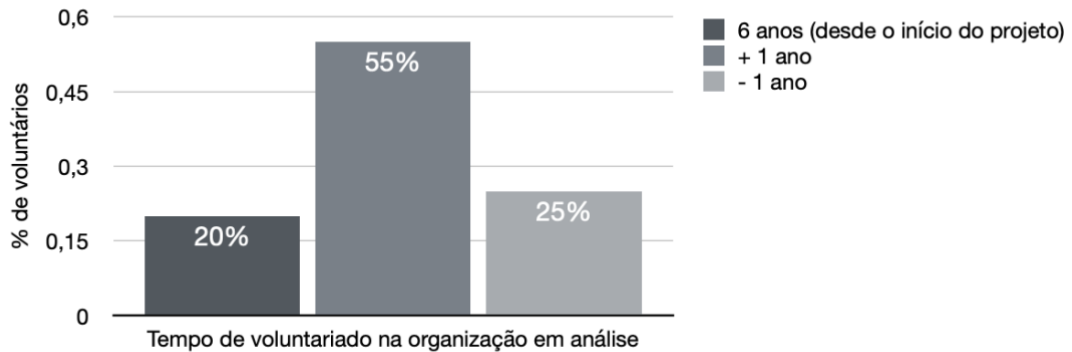


Figura 2 - Caracterização da amostra por sexo

Figura 3 - Caracterização da amostra por atividade



**Figura 4 - Caracterização da amostra por tempo na organização em análise**

## 4.2. Análise de Conteúdo

De forma a analisar os dados obtidos, foram identificadas as categorias *a priori* enunciadas no capítulo da Metodologia. As Tabelas 4 a 6 contemplam as categorias e as subcategorias encontradas inerentes a cada uma delas.

### 4.2.1. Fatores predominantes na fase de conversão

A Tabela 4 regista os dados inerentes à categoria “fatores predominantes na fase de conversão” e as subcategorias a esta subordinada, identificando as unidades de sentido que refletem a opinião dos elementos do *focus group* relativas a cada uma delas.

Os participantes do *focus group* estão identificados por siglas alfanuméricas – de V1 a V20 -, e, para cada subcategoria, está registado o número de citações, de forma a perceber a sua importância.

**Tabela 4 - Fatores predominantes na fase de conversão**

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Unidades de Sentido</b>
<b>Fatores predominantes na fase de conversão</b>	<b>Fatores motivacionais egoístas inerentes à fase de conversão</b> (número total de ocorrências: 26)	"melhora-me enquanto pessoa" (V6) "uma forma de crescimento pessoal e de criar relacionamentos" (V2) "de me sentir, de algum modo, útil à sociedade" (V2) "eu não tenho nenhum talento especial, mas nasci para cuidar de pessoas" (V16) "criar uma rede de contactos" (V7) "foi uma falta que eu sempre senti quando vim para a cidade, de ter essa integração na sociedade" (V3) "foi por egoísmo, porque eu estava, sim, a precisar de um escape. (...) precisava de alguma coisa que me tirasse esta bola de ir trabalho-casa, casa-trabalho. E de pressa funcionou" (V13)
	<b>Fatores motivacionais altruístas inerentes à fase de conversão</b> (número total de ocorrências: 24)	"ajudar os mais necessitados, ou mais desfavorecidos, ou aqueles que estão numa situação mais vulnerável" (V7) "ajudar o próximo" (V12) "exatamente pelo desperdício alimentar" (V4) "duas questões sociais extremamente fundamentais" (V7) "passar estes valores para os filhos" (V9) "plantar a semente de alguns valores que a sociedade deve partilhar uns com os outros" (V11)
	<b>Fatores situacionais inerentes à fase de conversão</b> (número total de ocorrências: 23)	"foi porque andava cá uma pessoa que é prima de uma das minhas melhores amigas" (V15) "a culpa de eu estar aqui é deles os dois [aponta para os Voluntários 5 e 6] (risos). (...) eles me convidaram a mim e ao meu marido" (V14) "estavam a divulgar aqui" (V18) "foi no primeiro confinamento que nós tivemos que eu decidi, (...) tive imenso tempo livre" (V4) "cheguei a uma altura da minha vida em que os filhos já saíram do ninho e que já estou sozinha em casa" (V3) "era a que se enquadrava na minha disponibilidade" (V2) "era pertinho de casa" (V19) "uma das coisas que me seduziu foi poder escolher as atividades que ia fazer" (V16) "eu sou dependente dos meus pais, (...) o que me puxou, também, para a instituição em análise, (...) foi essa questão, (...) aqui pagamos com o corpo e não propriamente [com dinheiro]" (V6)
	<b>Fatores motivacionais de troca social inerentes à fase de conversão</b> (número total de ocorrências: 5)	"tanta coisa má a acontecer e eu sou uma sortuda, por isso tenho de fazer alguma coisa" (V4) "uma pessoa começar a chegar aos 50... põe-nos a pensar em muita coisa" (V17)
	<b>Fatores situacionais inerentes à fase de conversão</b> (número total de ocorrências: 23)	
	<b>Fatores motivacionais egoístas inerentes à fase de conversão</b> (número total de ocorrências: 26)	
	<b>Fatores motivacionais altruístas inerentes à fase de conversão</b> (número total de ocorrências: 24)	
	<b>Fatores situacionais inerentes à fase de conversão</b> (número total de ocorrências: 23)	
	<b>Fatores motivacionais de troca social inerentes à fase de conversão</b> (número total de ocorrências: 5)	

Na fase de conversão, observa-se uma predominância dos fatores motivacionais egoístas, nomeadamente relacionados com o "crescimento

“realização pessoal”. No entanto, estes encontram-se apenas a duas citações de distância da subcategoria “fatores motivacionais altruístas inerentes à fase de conversão”, em que “ajudar o outro” apresenta a maior relevância. Em terceiro lugar, seguem os fatores situacionais com uma importância significativa, em que “awareness e/ou passa-a-palavra” apresenta-se como agente predominante. É importante realçar, ainda, que são mencionados fatores motivacionais de troca social, constituindo a quarta e última subcategoria inerente aos fatores predominantes na fase de conversão.

#### **4.2.2. Fatores predominantes na fase de retenção**

A Tabela 5 regista os dados inerentes à categoria “fatores predominantes na fase de retenção” e às subcategorias a esta subordinada, identificando as unidades de sentido que refletem a opinião dos elementos do *focus group* relativas a cada uma delas.

**Tabela 5 - Fatores predominantes na fase de retenção**

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Unidades de Sentido</b>
<b>Fatores predominantes na fase de retenção</b>	<b>Fatores motivacionais egoístas inerentes à fase de retenção</b> (número total de ocorrências: 38)  Realização pessoal/Noção de impacto (número de ocorrências: 21)  Integração (número de ocorrências: 13)  Diversão (número de ocorrências: 4)	"continuo a sentir-me muito bem por conseguir ajudar" (V12)  "por uma razão de realização pessoal, de saber que realmente me sinto útil à sociedade" (V7)  "sensação de dever cumprido" (V16)  "é ver os resultados" (V8)  "companhia dos outros" (V19)  "é mesmo as pessoas" (V1)  "relação que se cria entre nós" (V15)  "são pessoas que partilham dos mesmos valores que eu" (V1)  "vou dar umas gargalhadas" (V20)  "nós somos malucos (risos) e isso sabe bem ao final do dia" (V2)
	<b>Relação com o Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome</b> (número total de ocorrências: 17)  Satisfação face à experiência em geral (número de ocorrências: 4)  Confiança (número de ocorrências: 4)  Acolhimento (número de ocorrências: 3)  Compromisso (número de ocorrências: 3)  Identificação com a missão (número de ocorrências: 2)  Noção de continuidade (número de ocorrências: 1)	"foi muito ao encontro das minhas expectativas e superou-as" (V7)  "porque eu gosto" (V18)  "não há aqui aldrabices, não há aproveitamentos" (V16)  "a organização que isto tem. (...) essa segurança" (V8)  "nunca me senti a 'nova'. Parecia que estava a entrar num grupo que já conhecia há muito tempo" (V5)  "quando tomei a decisão, tomei-a de consciência e assumi um compromisso" (V4)  "instituição em análise tem uma missão muito clara e cumpre essa missão" (V16)  "ver que isto tem continuidade" (V8)
	<b>Fatores motivacionais altruístas inerentes à fase de retenção</b> (número total de ocorrências: 7)  Referência ao aumento de necessidades devido à pandemia (número de ocorrências: 4 de 7)	"tomar outras pessoas mais felizes um bocadinho" (V19)  "vontade de ajudar" (V4)  "acho que agora ainda continuamos com mais vontade porque a pandemia redobrou as necessidades" (V8)  "estão a aparecer tantas famílias, por isso é importante nós continuarmos" (V20)

Na fase de retenção, os fatores predominantes mantêm-se os fatores motivacionais egoístas, com um especial ênfase na "realização pessoal/noção de impacto". A "integração" também se apresenta como um fator com relevância.

A subcategoria “relação com o Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome” apresenta-se em segundo lugar, em que “satisfação face à experiência em geral” e a “confiança” são os fatores mais citados. Os fatores motivacionais apresentam-se como a terceira subcategoria mais citada e a última inerente a esta categoria. Comparativamente às restantes subcategorias, “fatores motivacionais altruístas inerentes à fase de retenção” não apresenta resultados significativos; no entanto, é importante referir que, dentro desta subcategoria, foi mencionado o aumento da necessidade derivado da pandemia que se vive, atualmente, a nível mundial e em Portugal.

#### **4.2.3. Fatores predominantes na fase de desistência**

A Tabela 6 regista os dados inerentes à categoria “fatores predominantes na fase de desistência” e as subcategorias a esta subordinada, identificando as unidades de sentido que refletem a opinião dos elementos do *focus group* relativas a cada uma delas.

É importante referir que os participantes dos *focus group* são todos, atualmente, voluntários no Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome. Deste modo, os fatores de desistência citados são inerentes à decisão hipotética, dos voluntários, de saírem do projeto.

**Tabela 6 - Fatores predominantes da fase de desistência**

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Unidades de Sentido</b>
<b>Fatores predominantes da fase de desistência</b>	<b>Fatores situacionais inerentes à fase de desistência</b> (número total de ocorrências: 20)  Questões de saúde (número de ocorrências: 10)  Mudança de residência (número de ocorrências: 5)  Falta de tempo (número de ocorrências: 3)  Compromisso profissional (número de ocorrências: 2)	"questões de saúde" (V1)  "uma questão de doença" (V6)  "doente de fisicamente não poder estar ali" (V11)  "sair do Porto" (V5)  "ir para fora do país" (V6)  "falta de tempo" (V15)  "algum compromisso profissional" (V18)
	<b>Relação com o Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome</b> (número total de ocorrências: 18)  Incompatibilidade (número de ocorrências: 11)  Insatisfação face à experiência em geral (número de ocorrências: 4)  Descoberta de ilegalidades (número de ocorrências: 3)	"eu deixar de me identificar com as pessoas que movimentam a causa" (V12)  "incompatibilidade com a direção da associação" (V9)  "ter situações de conflito de pessoal aqui" (V2)  "a partir do momento que sentir que vir para a instituição em análise é um sacrifício, eu deixo" (V2)  "estar muito desagradada com o funcionamento" (V4)  "haver alguma desvirtuação da missão" (V16)

Na fase de desistência, os fatores situacionais apresentam-se como predominantes, sendo que "questões de saúde" se apresenta como o fator mais citado. Segue-se a subcategoria "relação com o Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome", que apresenta, também, um peso significativo na tomada de decisão de desistência da atividade de voluntariado, sendo que "incompatibilidade" se mostra como o fator com maior importância.

#### 4.2.4. Fatores predominantes de insatisfação

Ao longo da análise preliminar, foi identificada uma categoria que não tinha sido enunciada previamente.

Assim, *a posteriori* identificou-se a categoria: Fatores de insatisfação.

A Tabela 7 regista a categoria mencionada e as subcategorias encontradas a esta inerentes, identificando as unidades de sentido que refletem a opinião dos participantes dos grupos focais relativas à mesma.

**Tabela 7 - Fatores predominantes de insatisfação**

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Unidades de Sentido</b>
<b>Fatores predominantes de insatisfação</b>	<b>Integração</b> (número de ocorrências: 10)  Referencia às limitações de interação derivadas da situação pandémica (número de ocorrências: 3/10)	"mais interação entre voluntários" <b>(V12)</b>  "promover mais encontros" <b>(V9)</b>  "mais interação entre turnos" <b>(V1)</b>  "era acabar o covid" <b>(V3)</b>
	<b>Condições</b> (número de ocorrências: 9)	"ter a outra parte do centro e o telhado arranjado" <b>(V2)</b>  "condições físicas, para mim, é realmente a grande questão que poderia, eventualmente, ser melhorada" <b>(V7)</b>

Inerente à categoria "fatores de insatisfação", a subcategoria "integração" apresenta uma maior importância. Segue-se a subcategoria "condições". É importante notar, ainda, que, mais uma vez, existem referências à situação pandémica vivida atualmente e às consequências que esta apresenta sobre a experiência de voluntariado no Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome.

Em suma, a Tabela 8 apresenta as categorias e o *ranking* das respectivas subcategorias encontradas, dados explorados na presente análise de dados.

**Tabela 8 - Tabela resumo da análise de dados**

<b>Categoria</b>	<b>Ranking das Subcategorias (mais citado para menos citado)</b>
<b>Fatores Predominantes na Fase de Conversão</b>	<b>(Fator Predominante)</b>
	1. Fatores motivacionais egoístas inerentes à fase de conversão
	2. Fatores motivacionais altruístas inerentes à fase de conversão
	3. Fatores situacionais inerentes à fase de conversão
<b>Fatores Predominantes na Fase de Retenção</b>	<b>(Fator Predominante)</b>
	1. Fatores motivacionais egoístas inerentes à fase de retenção
	2. Relação com o Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome
	3. Fatores motivacionais altruístas inerentes à fase de retenção
<b>Fatores Predominantes na Fase de Desistência</b>	<b>(Fator Predominante)</b>
	1. Fatores situacionais inerentes à fase de desistência
<b>Fatores Predominantes de Insatisfação</b>	<b>(Fator Predominante)</b>
	1. Integração
	2. Condições

### 4.3. Discussão de Resultados

De seguida, apresentam-se os aspetos relacionados com cada categoria, identificados através da análise do conteúdo resultante dos grupos focais.

#### 4.3.1. Fatores predominantes na fase de conversão

Referente à primeira categoria, “fatores predominantes na fase de conversão”, podemos concluir que existe uma predominância dos fatores motivacionais egoístas, em que os fatores “crescimento pessoal” e “realização pessoal” apresentam um ênfase especial. No entanto, é pertinente realçar que a distância entre os fatores motivacionais egoístas e os fatores motivacionais altruístas é praticamente insignificante. No *ranking* das motivações, a motivação “ajudar o outro” sobrepõe-se, até, ao fator motivacional egoísta mais citado:

1. Ajudar o outro – **altruísta**
2. Crescimento pessoal – **egoísta**
3. Realização pessoal – **egoísta**
4. Pela causa – **altruísta**
5. Integração – **egoísta**
6. Transmitir valores – **altruísta**
7. Fugir à rotina – **egoísta**

Assim, pode afirmar-se que os fatores motivacionais egoístas são predominantes na decisão do voluntário de iniciar a sua atividade, mas é necessária a existência de fatores motivacionais altruístas para que esta se concretize. Ou seja, é necessário haver uma vontade de “ajudar o outro” para que exista a intenção de querer usufruir desta experiência, mas tem de haver um retorno deste esforço para que o voluntário aceite despende o seu tempo na mesma.

Esta descoberta vai de encontro à **proposição 1**, que indica que “na fase de conversão, os fatores predominantes são os fatores motivacionais egoístas, ou seja, fatores que residem em questões para o benefício pessoal” (Hibbert et al., 2003).

Ainda nesta categoria, observa-se uma importância dos fatores situacionais na fase de conversão. Desde a noção da existência do Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome (“awareness e/ou passa-a-palavra”), do “tempo livre” e do “horário compatível” à “localização”, esta subcategoria mostra-se mais relevante do que o esperado com base na revisão bibliográfica. Na literatura, os fatores situacionais são normalmente explorados nas fases de retenção e de desistência. No entanto, o que se pode observar, é que a decisão do voluntário de começar a usufruir desta experiência reside, também, em fatores situacionais, desde ser “pertinho de casa” a enquadrar-se na disponibilidade do potencial voluntário. Deste modo, o estudo destes fatores pode ser um agente de melhoria das estratégias de conversão de voluntários. Na literatura referente a estas estratégias, investigadores mencionam a definição do público-alvo consoante as suas características, como, por exemplo, a idade ou a disponibilidade de tempo. O estudo destes fatores pode ajudar a definir, de modo mais eficaz, estes segmentos e, conseqüentemente, ampliar o sucesso da implementação destas ações.

Nesta investigação notou-se, também, uma importância do passa-a-palavra na conversão do voluntário. Esta estratégia, anteriormente referida no capítulo da revisão da literatura, mostra uma eficácia considerável na tomada de decisão do voluntário de iniciar a sua atividade, e, também, na sua escolha da organização. Esta conclusão vai de encontro à **proposição 2**: “Na fase de conversão, o passa-a-palavra é uma estratégia eficiente” (Bussell & Forbes, 2003).

É importante referir, ainda, a existência de fatores motivacionais de troca social na fase de conversão. Mesmo com uma significância inferior, comparativamente às restantes subcategorias, este fator esteve presente na decisão de uma parte da amostra dos grupos focais, de optar por usufruir desta experiência. Dado que a amostra inclui uma percentagem de participantes com

idade mais avançada, pode, eventualmente, corresponder-se a existência deste fator a esta parte da população estudada: “uma pessoa começa a chegar aos 50... põe-nos a pensar em muita coisa” (V17).

#### 4.3.2. Fatores predominantes na fase de retenção

Na fase de retenção, os fatores motivacionais egoístas mostram-se como predominantes na decisão do voluntário continuar a usufruir da experiência de voluntariado. O fator “realização pessoal/noção de impacto” ganha, nesta fase, mais valor, apresentando-se como o fator mais citado. Segue-se o fator “integração”, também com um peso considerável, que aumenta de valor nesta fase, comparativamente à fase de conversão.

A subcategoria “relação com o Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome” vem em segundo lugar. Esta relação, que na fase de conversão não se mostrava relevante, na fase de retenção é importante para a decisão do voluntário continuar a usufruir desta experiência. A “satisfação face à experiência em geral” e a “confiança” são os fatores mais citados. O “acolhimento” e o “compromisso” também mostram relevância dentro desta subcategoria.

Os fatores motivacionais altruístas inerentes a esta fase são escassos, comparativamente com as restantes subcategorias. No entanto, existem referências ao aumento da necessidade derivada da situação pandémica vivida, atualmente, a nível mundial e nacional. Este fator situacional que desperta as motivações altruístas dos voluntários, e que vai de encontro aos dados que mostram um aumento de solidariedade e de vontade de fazer voluntariado sentida em 2020, apresenta-se como uma oportunidade, não só de reter voluntários, como de angariar novos clientes para esta experiência.

Assim, conclui-se que os dados obtidos não vão de encontro à **proposição 3** que indica que “na fase de retenção, o fator predominante é a relação com a organização e com os restantes voluntários” (Bussell & Forbes, 2003). No entanto a integração, que se pode traduzir na relação com os voluntários, tem um peso

importante e a relação com a organização apresenta-se, também, com uma relevância significativa.

Deste modo, e notando a “integração” como um dos fatores mais citados, pode afirmar-se que esta descoberta vai de encontro à **proposição 4**: “Na fase de retenção, as ações de convívio entre voluntários são uma estratégia eficiente” (Bussell & Forbes, 2003).

### 4.3.3. Fatores predominantes na fase de desistência

No que toca à fase de desistência, pode observar-se, e em concordância com a literatura, que os fatores situacionais são predominantes na decisão de desistir da experiência de voluntariado. No entanto, o agente dominante é “questões de saúde”, seguido de “mudança de residência” e “falta de tempo”, ao contrário do que sugere a literatura, colocando em destaque a “mudança de residência” e a “aquisição de novo emprego” (Wardell et al., 1997).

Assim, esta descoberta vai de encontro à **preposição 5** que indica que “na fase de desistência, os fatores predominantes são os fatores situacionais, ou seja, razões pessoais e/ou eventos da vida” (Lynn & Davis Smith, 1991).

A relação com o Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome apresenta, também, influência na decisão do voluntário de terminar a sua atividade, em que “incompatibilidade” tem especial ênfase.

É importante perceber que os voluntários saíram do Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome predominantemente por questões situacionais. No entanto, podemos notar que estes fatores são apresentados quando o voluntário se encontra satisfeito com a experiência: “só uma questão de doença” (**V7**); daí os restantes fatores, que estão relacionadas com o seu potencial descontentamento com o Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome ou a experiência de voluntariado em geral, apresentarem grande importância.

#### 4.3.4. Variações dos fatores motivacionais ao longo do ciclo de vida do voluntário

Observando os fatores inerentes às fases de conversão, retenção e desistência do ciclo de vida do voluntário, percebe-se que estes variam ao longo do tempo.

Na fase de conversão, as motivações egoístas são predominantes, mas é o fator “crescimento pessoal” que se apresenta como mais citado, o que não acontece na fase de retenção, em que “realização pessoal/noção de impacto” mostra-se como predominante. Também na fase de conversão, podemos ver que os fatores motivacionais altruístas tem um peso importante na decisão do voluntário começar a usufruir desta experiência. Porém, na fase de retenção os motivos altruístas já não apresentam um peso significativo, e é a relação com o Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome que se mostra como relevante na decisão do voluntário de continuar a fazer voluntariado. Referindo a fase de desistência, os fatores situacionais apresentam-se como predominantes, seguidos da relação com o Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome, o que difere das restantes fases do ciclo de vida do voluntário anteriormente abordadas.

Deste modo, apresenta-se evidência da **proposição 5**: “As motivações variam ao longo do ciclo de vida do voluntário” (Hibbert et al., 2003).

Inerente à fase de retenção, é importante, ainda, salvaguardar que podem existir variações nas motivações dos voluntários, como indica o próprio voluntário **V4**: “após esse compromisso, é a ligação com as pessoas”. Esta hipótese vai ao encontro dos estudos dos investigadores Starnes & Wymer (2001) e Fischer & Schaffer (1993), que sugerem que a fase de retenção é como as etapas de uma relação, com variações dos níveis de compromisso e de entusiasmo.

#### 4.3.5. Fatores de insatisfação

Após a análise do conteúdo, foram identificados fatores predominantes de insatisfação, nomeadamente referentes às “condições”.

Esta categoria identificada *a posteriori*, vai de encontro à abordagem adotada pela presente investigação, em que o voluntariado é visto como uma experiência e o voluntário como cliente da mesma. Assim, é importante abordar os fatores de insatisfação descobertos, com o intuito de perceber as necessidades dos clientes desta experiência fornecida pelo Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome, e que pode ser transversal a outras organizações deste cariz.

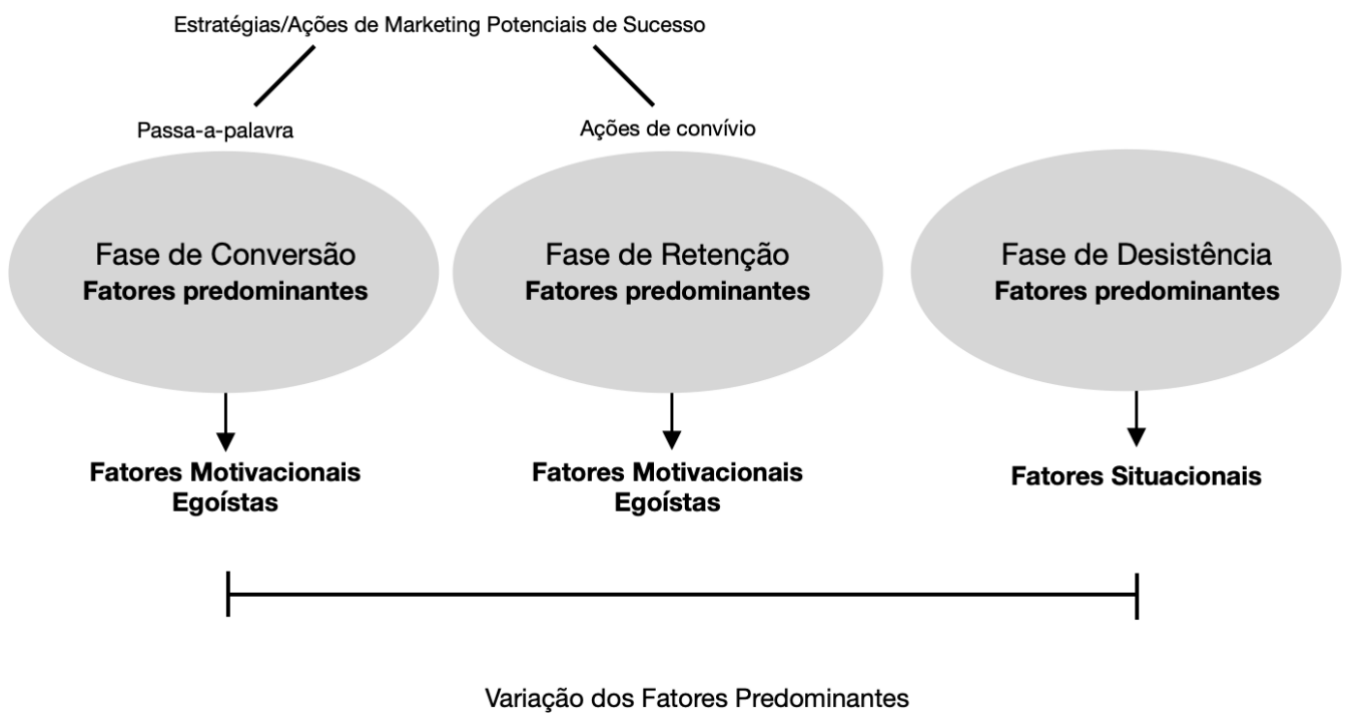
No que toca ao fator referente às condições, é importante mencionar que o Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome – Gaia sofreu um acidente, consequente de uma tempestade, no passado mês de dezembro de 2020. As consequências deste acidente foram a danificação do telhado da sala de operações e a cessão de atividades na mesma. Deste modo, as operações estão, atualmente, a decorrer numa sala alternativa e de área mais reduzida. No entanto, e como se pode verificar, esta solução não é do agrado da maioria dos voluntários participantes nos grupos focais.

Nota-se que outro fator de insatisfação é a falta ou pouca interação entre os voluntários. Este pode ser assim, e combinado com a informação inerente à fase de retenção, um fator que pode ferir a motivação dos voluntários de continuarem a usufruir desta experiência de voluntariado.

Deste modo, e mais uma vez, estas descobertas sugerem a validade da **proposição 4**: “Na fase de retenção, as ações de convívio entre voluntários são uma estratégia eficiente” (Bussell & Forbes, 2003).

É importante realçar ainda que, também inerentes a esta categoria, foram mencionadas consequências derivadas da pandemia vivida atualmente, nomeadamente no que toca às limitações no convívio entre voluntários. Este fator é, no entanto, situacional e independente dos esforços do Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome.

Em suma, a Figura 5 mostra os resultados obtidos, inerentes às proposições delineadas para esta investigação.



**Figura 5 - Resultados obtidos inerentes às proposições**

## 5. Conclusão

O estudo das motivações inerentes às fases de conversão e de retenção do ciclo de vida do voluntário é essencial para implementação eficaz de estratégias de marketing no setor das organizações sem fins lucrativos. Trata-se de um estudo complexo e focado no indivíduo, que envolve diversas áreas de estudo.

Esta investigação procurou identificar motivações alusivas à prática do voluntariado de forma a concetualizar estratégias de conversão e retenção, identificando, paralelamente, fatores de insucesso das mesmas, com o intuito de aumentar a satisfação dos voluntários e de os manter envolvidos na organização onde estes usufruem da experiência de voluntariado.

O presente estudo adotou uma abordagem alternativa, identificando os voluntários como clientes da experiência de voluntariado, em que a moeda de troca é o tempo. Assim, e sendo estes um recurso crucial para a sobrevivência das organizações sem fins lucrativos que dependem de pessoas que praticam esta atividade, esta investigação é pertinente.

Esta investigação contribuiu, ainda, para o desenvolvimento da literatura sobre as motivações inerentes às fases do ciclo de vida do voluntário, aprofundando o conhecimento sobre este tema e, com esta abordagem alternativa, explorando novas conclusões.

Da análise do conteúdo surgiram as seguintes conclusões.

Inerentes à fase de conversão:

- Os fatores predominantes são os fatores motivacionais egoístas, com ênfase no fator “crescimento pessoal”;
- O fator motivacional altruísta “ajudar os outros” está fortemente presente na decisão do voluntariado de começar a usufruir desta experiência, apresentando-se como a segunda razão mais citada;
- Existe uma proximidade entre ambos os fatores motivacionais egoístas e altruístas;

- Os fatores situacionais são, também, um agente a ter em consideração, visto que têm um peso significativo nesta decisão do voluntário de se juntar à organização;
- Os fatores motivacionais de troca social estão presentes, mas com pouca significância;
- Notou-se uma eficácia do passa-a-palavra na decisão do voluntário optar por usufruir desta experiência, e por fazê-lo no Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome.

É importante acrescentar, ainda, que quanto à escolha do público-alvo, o estudo dos fatores situacionais pode ajudar a estreitar este segmento e a focar a promoção desta experiência nos indivíduos que apresentem condições para aceitar esta oferta.

Inerentes à fase de retenção:

- Os fatores predominantes são os fatores motivacionais egoístas;
- Nesta fase, e contrariamente à fase de conversão, a “realização pessoal/noção de impacto” é o fator mais citado;
- A “integração” é outra razão inerente aos fatores motivacionais egoístas que demonstra importância nesta fase, pelo que ações de convívio entre voluntários se mostram potencialmente eficazes na retenção dos clientes desta experiência;
- Nota-se uma relevância da relação do voluntário com a organização, mostrando que a relação organização-cliente é crucial para que o voluntário se mantenha fiel à experiência de voluntariado que esta oferece;
- As razões inerentes ao fator “relação com a organização”, como a “confiança”, o “acolhimento” e o “compromisso”, são pontos a trabalhar nas estratégias de fidelização das organizações sem fins lucrativos, que mostram resultados promissores;
- Os fatores motivacionais altruístas não mostram grande expressão nesta fase;

- Percebeu-se que, com a pandemia e a necessidade que esta criou, os voluntários sentem-se mais motivados para “ajudar”, e, esta descoberta aliada aos dados de 2020 que mostram uma onda de solidariedade, pode afirmar que este fenómeno pode ser uma oportunidade para reter e, até, angariar potenciais voluntários.

Face às conclusões inerentes a esta fase referentes à importância da “noção de impacto”, é pertinente acrescentar, ainda, que a utilização de ações de marketing que demonstrem os resultados do trabalho da organização e que assegurem a importância do esforço do voluntário, pode traduzir-se num potencial de sucesso na retenção dos clientes desta experiência.

Inerentes à fase de desistência:

- Os fatores predominantes são os fatores situacionais, como “questões de saúde” ou “falta de tempo”;
- Os fatores que se seguem são referentes à relação com a organização;
- O fator “confiança”, inerente à “relação com o Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome”, aparece novamente, mostrando que a confiança do voluntário na organização é algo importante e que, se quebrada, pode levar ao término da sua experiência de voluntariado.

Sublinha-se que, relativamente à fase de desistência, é importante realçar que os fatores situacionais referidos foram recolhidos junto de voluntários atualmente clientes da experiência de voluntariado no Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome. Assim, este cenário aplica-se a voluntários supostamente satisfeitos com a sua experiência. Os fatores indicativos de insatisfação que levariam à sua desistência poderão, no entanto, ser referentes à relação com a organização, nomeadamente, a incompatibilidade com a direção e/ou com os procedimentos e a descoberta de ilegalidades. Assim, as estratégias de organização, transparência dos procedimentos e partilha de informação com os voluntários, podem revelar potencial na retenção e fidelidade do voluntário.

Com a análise das motivações inerentes ao ciclo de vida do voluntário, percebe-se que estas variam ao longo do tempo. Por exemplo, na fase de conversão os fatores motivacionais egoístas são predominantes, mas, ao contrário da fase de retenção que mostra a "realização pessoal" como o fator mais citado, na conversão é o "crescimento pessoal" que tem mais peso. Também na fase de conversão, os fatores motivacionais altruístas encontram-se com imensa relevância; porém, na fase de retenção isto já não se verifica, e é a relação com a organização que pesa na decisão do voluntário de continuar a usufruir desta experiência. Já na fase de desistência, são os fatores situacionais que são predominantes, seguidos da relação com a organização. Assim, percebe-se que esta relação voluntário-organização, como todas as relações, evolui e torna-se mais importante ao longo do tempo.

Deste modo, reforça-se a importância da implementação de estratégias de marketing, por parte das organizações sem fins lucrativos, de forma a manter a satisfação do voluntário e, conseqüentemente, a sua fidelidade para com o projeto.

Relativamente aos fatores de insatisfação, o estudo destes é pertinente para perceber como é que o Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome pode melhorar o seu produto – o voluntariado. Os maiores fatores de insatisfação apontados referem-se às "condições", pelo que este pode ser transversal a outras organizações e um fator de melhoria. O segundo é inerente à "interação" e mostra, mais uma vez, a importância da fomentação de ações de convívio entre voluntários.

## **5.1. Limitações e sugestões para investigações futuras**

Esta investigação foi realizada em estudo de caso do Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome, com ação local e de cariz social e ambiental. Deste modo, teve como limitação estas mesmas características. Seria pertinente estudar, futuramente, organizações sem fins lucrativos de outro cariz e com uma ação mais

abrangente a nível territorial, de forma a perceber se os fatores divergem, aprofundando esta área de conhecimento.

No que toca à amostra de participantes entrevistados, esta foi cerca de 20% da população voluntária do Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome - Gaia, pelo que a entrevista dos voluntários na sua totalidade teria resultado num estudo mais rico. Seria, também, pertinente estudar esta população de voluntários por tempo de voluntariado no Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome, de forma a perceber como é que estes fatores variam ao longo da própria fase de retenção, que abrange várias etapas de compromisso.

Com o intuito de perceber exatamente os fatores que levam à desistência da experiência de voluntariado, seria pertinente estudar as motivações que levaram ex-voluntários a abandonar o Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome.

Por fim, e de forma a apurar a validade das proposições enunciadas nesta investigação com uma maior amostra de voluntários, seria pertinente realizar, futuramente, um estudo quantitativo para complementar as descobertas deste estudo.

## Referências Bibliográficas

- Agência Lusa. (2020). Covid-19. Voluntários em Portugal aumentam mais de quatro vezes em 2020. *Observador*.
- Alexander, J. (2000). An investigation into the premature wastage of special constable. In *Policing and Reducing Crime Unit, London UK: Home Office*.
- Baluch, A. M. (2012). *Human resource management in nonprofit organizations*. Routledge.
- Beerbaum, D. (2020). Applying Agile Methodology to Regulatory Compliance Projects in the Financial Industry: A Case Study Research. *Journal of Applied Research Review*, 1–11. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3834205>
- Bennett, R., & Barkensjo, A. (2005). Internal Marketing, Negative Experiences, and Volunteers' Commitment to Providing High-Quality Services in a UK Helping and Caring Charitable Organization. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 16(3), 251–274. <https://doi.org/10.1007/s11266-005-7724-0>
- Blake, R., & Jefferson, S. (1992). *Defection – why? An insight into the reasons for volunteers leaving*.
- Boz, I., & Palaz, S. (2007). Factors influencing the motivation of Turkey's community volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 36(4), 643–661. <https://doi.org/10.1177/0899764006298364>
- Brudney, J. L. ., & Lee, Y. (2008). The impact of volunteering on successful ageing: A review with implications for programme design. *Voluntary Action: Journal of the Institute of Volunteering Research*, 9(1), 21–35.
- Burns, D. J. (2011). Motivations To Volunteer and Benefits From Service Learning : an Exploration of Marketing Students. *Journal for Advancement of Marketing Education*, 18(01), 10–23.
- Bussell, H., & Forbes, D. (2003). The volunteer life cycle: a marketing model for volunteering. *Voluntary Action*, 5(3), 61–79.

- Centro Europeu do Voluntariado (CEV). (2008). *Volunteering in Portugal - Facts and Figures Report*.
- Cnaan, R. A., Handy, F., & Wadsworth, M. (1996). Defining who is a volunteer: Conceptual and empirical considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25(3), 364–383. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177%2F0899764096253006>
- Davis Smith, J. (1998). *The 1997 National Survey of Volunteering*.
- Devaney, C., Kearns, N., Fives, A., Canavan, J., Lyons, R., & Eaton, P. (2015). Recruiting and Retaining Older Adult Volunteers: Implications for Practice. *Journal of Nonprofit and Public Sector Marketing*, 27(4), 331–350. <https://doi.org/10.1080/10495142.2015.1015373>
- Ferreira, M. R., Proença, T., & Proença, J. F. (2012). Motivation among hospital volunteers: An empirical analysis in Portugal. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 9(2), 137–152. <https://doi.org/10.1007/s12208-012-0083-3>
- Ferreira, M. R., Proença, T., & Proença, J. F. (2015). Volunteering for a Lifetime? Volunteers' Intention to Stay in Portuguese Hospitals. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 26(3), 890–912. <https://doi.org/10.1007/s11266-014-9466-x>
- Fischer, L. R., & Schaffer, K. B. (1993). *Older volunteers: A guide to research and practice*. SAGE Publications.
- Ganta, V. (2020). *Interest in volunteering reached new heights in March and April 2020*. International Labour Organization (ILOSTAT).
- Gaston, K., & Alexander, J. A. (2001). Effective organisation and management of public sector volunteer workers. *International Journal of Public Sector Management*, 14(1), 59–74. <https://doi.org/10.1108/09513550110387075>
- General Assembly Recommendations on Support for Volunteering. (2002). *United Nations General Assembly*, 56(38).
- Gronroos, C. (2000). *Service management and marketing: a customer relationship management approach* (Second Edi). Wiley.

- Hansen, T., & Slagsvold, B. (2020). An “army of volunteers”?: Engagement, motivation, and barriers to volunteering among the baby boomers. *Journal of Gerontological Social Work*, 63(4), 335–353. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/01634372.2020.1758269>
- Haski-Leventhal, D. (2009). Elderly volunteering and well-being: A cross-European comparison based on SHARE data. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organisations*, 20(4), 388–404.
- Haski-Leventhal, Debbie, & Meijs, L. C. P. M. (2011). The volunteer matrix: positioning of volunteer organizations. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 16(2), 127–137. <https://doi.org/10.1002/nvsm.406>
- Hiatt, S. W., Michalek, P., Younge, P., Miyoshi, T., & Fryer, E. (2000). Characteristics of volunteers and families in a neonatal home visitation project: the kempe community caring program. *Child Abuse & Neglect*, 24(1), 85–97. [https://doi.org/10.1016/S0145-2134\(99\)00114-3](https://doi.org/10.1016/S0145-2134(99)00114-3)
- Hibbert, S., Piacentini, M., & Dajani, H. Al. (2003). Understanding volunteer motivation for participation in a community-based food cooperative. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 8(1), 30–42. <https://doi.org/10.1002/nvsm.199>
- Instituto Nacional de Estatística (INE). (2006). *Conta Satélite das Instituições Sem Fim Lucrativo*.
- Instituto Nacional de Estatística (INE). (2019). *Inquérito ao Trabalho Voluntário*.
- Iveson, C. (1999). *Recruitment and retention of volunteers*. MA dissertation, University of Manchester.
- Karl, K. A., Peluchette, J. V., & Hall, L. M. (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. <https://doi.org/10.1080/10495140802165360>
- Konwerski, P. A., & Nashman, H. W. (2008). Philanthropy: A benefit for personnel and organisations managing volunteers (volunteer therapy). *Voluntary Action:*

- Journal of the Institute for Volunteering Research*, 9(1), 46–59.
- Kovacs, P., & Black, B. (1999). Volunteerism and older adults: implications for social work practice. *Journal of Gerontological Social Work*, 32(4), 25–39.
- Krueger, R. A., & Casey, M. A. (2009). *Focus groups: A practical guide for applied research* (4th Ed.). Sage.
- Lammers, J. C. (1991). Attitudes, Motives, and Demographic Predictors of Volunteer Commitment and Service Duration. *Journal of Social Service Research*, 14(3–4), 125–140. [https://doi.org/10.1300/J079v14n03\\_07](https://doi.org/10.1300/J079v14n03_07)
- Lie, M., & Baines, S. (2007). Making Sense of Organizational Change: Voices of Older Volunteers. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 18(3), 225–240. <https://doi.org/10.1007/s11266-007-9043-7>
- Locke, M., Ellis, A., & Smith, J. (2003). Hold on to what you've got: the volunteer retention literature. *Voluntary Action*, 5(3), 81–99.
- Longo, C. da S., & Narita, S. (2014). "Um Corpus que fala": Apontamentos para uma revisão técnica da análise de conteúdo. O foco genérico da pesquisa social qualitativa movimenta-se, conforme Denzin E. *Sociodialeto*, 2002, 42–60.
- Lum, T. Y., & Lightfoot, E. (2005). The Effects of Volunteering on the Physical and Mental Health of Older People. *Research on Aging*, 27(1), 31–55. <https://doi.org/10.1177/0164027504271349>
- Lynn, P., & Davis Smith, J. (1991). The 1991 National Survey of Volunteering. In *The Volunteer Centre UK*.
- Meier, S., & Stutzer, A. (2014). Is Volunteering Rewarding in Itself? Evidence from a Natural Experiment. In *Center for Research in Economics, Management and the Arts (CREMA), CREMA Working Paper Series*.
- Merrell, J. (2000). 'You don't do it for nothing': women's experiences of volunteering in two community well woman clinics. *Health & Social Care in the Community*, 8(1), 31–39. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2524.2000.00223.x>
- Merrilees, B., Miller, D., & Yakimova, R. (2020). Volunteer Retention Motives and Determinants across the Volunteer Lifecycle. *Journal of Nonprofit and Public*

- Sector Marketing*, 32(1), 25–46. <https://doi.org/10.1080/10495142.2019.1689220>
- Morgan, D. L. (1998). *Planning focus group*. Sage.
- Musick, M. A., & Wilson, J. (2003). Volunteering and depression: the role of psychological and social resources in different age groups. *Social Science & Medicine*, 56(2), 259–269. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(02\)00025-4](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(02)00025-4)
- Nogueira-Martins, M. C. F., & Bógus, C. M. (2004). Considerações sobre a metodologia qualitativa como recurso para o estudo das ações de humanização em saúde. *Saúde e Sociedade*, 13(3), 44–57. <https://doi.org/10.1590/S0104-12902004000300006>
- Oliveira, E. R., & Ferreira, P. (2014). Métodos de Investigação da Interrogação à Descoberta Científica. In *Vida Económica*.
- Patterson, T. (2019, June 4). The most generous state in America. *CNN US*. <https://edition.cnn.com/2019/06/04/us/volunteering-statistics-united-states-america-cfc/index.html>
- Penner, L. A. (2002). Dispositional and Organizational Influences on Sustained Volunteerism: An Interactionist Perspective. *Journal of Social Issues*, 58(3), 447–467. <https://doi.org/10.1111/1540-4560.00270>
- Peterson, D. K. (2004). Recruitment strategies for encouraging participation in corporate volunteer programs. *Journal of Business Ethics*, 49(4), 371–386. <https://doi.org/10.1023/B:BUSI.0000020872.10513.f2>
- Putnam, R. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon and Schuster.
- Randle, M., & Dolnicar, S. (2009). Does cultural background affect volunteering behaviour? *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 21(2), 225–247.
- Randle, M., & Dolnicar, S. (2012). Attracting volunteers in highly multicultural societies: A marketing challenge. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 24(4), 351–369.
- Rehberg, W. (2005). Altruistic individualists: Motivations for international volunteering among young adults in Switzerland. *Voluntas: International Journal of Voluntary*

*and Nonprofit Organizations*, 16(2), 109–122. <https://doi.org/10.1007/s11266-005-5693-5>

Rose, S. M., Schmit, V. L., Darton, T. C., Eyal, N., Magalhaes, M., Morrison, J., Peeler, M., Shah, S. K., & Marsh, A. A. (2021). Characterizing altruistic motivation in potential volunteers for SARS-CoV-2 challenge trials. *MedRxiv*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1101/2021.03.14.21253548>

Roy, K., & Ziemek, S. (2000). On the Economics of Volunteering. *ZEF - Discussion Papers on Development Policy*, 31(August), 1–47. [https://www.zef.de/uploads/tx\\_zefportal/Publications/zef\\_dp31-00.pdf](https://www.zef.de/uploads/tx_zefportal/Publications/zef_dp31-00.pdf)

Sherrod, L. R., Flanagan, C., & Youniss, J. (2002). Dimensions of Citizenship and Opportunities for Youth Development: The What, Why, When, Where, and Who of Citizenship Development. *Applied Developmental Science*, 6(4), 264–272. [https://doi.org/10.1207/S1532480XADS0604\\_14](https://doi.org/10.1207/S1532480XADS0604_14)

Shields, P. O. (2009). Young adult volunteers: Recruitment appeals and other marketing considerations. *Journal of Nonprofit and Public Sector Marketing*, 21(2), 139–159. <https://doi.org/10.1080/10495140802528658>

Starnes, B. J., & Wymer, W. W. (2001). Conceptual Foundations and Practical Guidelines for Retaining Volunteers Who Serve in Local Nonprofit Organizations: Part II. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 9(1–2), 97–118. [https://doi.org/10.1300/J054v09n01\\_06](https://doi.org/10.1300/J054v09n01_06)

Stefanick, L., Best-Bertwistle, R., & Race, L. S. (2018). Retaining Volunteers in the Age of Precarious Work. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 32(2), 124–146. <https://doi.org/10.1080/10495142.2018.1526747>

Taghian, M., D'Souza, C., & Polonsky, M. (2012). A Study of Older Australians' Volunteering and Quality of Life: Empirical Evidence and Policy Implications. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 24(2), 101–122. <https://doi.org/10.1080/10495142.2012.679161>

United Nations Regional Information Centre (UNRIC) Brussels. (2020). *Covid-19 drives global surge in volunteering*. United Nations.

- Unstead-joss, R. (2008). An analysis of volunteer motivation: implications for international development. *Journal of the Institute for Volunteering Research*, 9(1), 3–20. [http://www.ivr.org.uk/images/stories/Institute-of-Volunteering-Research/VA-Documents/VA9\\_1/article1\\_unstead-joss.pdf](http://www.ivr.org.uk/images/stories/Institute-of-Volunteering-Research/VA-Documents/VA9_1/article1_unstead-joss.pdf)
- Wardell, F., Lishman, J., & Whalley, L. J. (1997). Volunteers: Making a difference! *Practice*, 9(2), 21–34. <https://doi.org/10.1080/09503159708411644>
- Weenink, E., & Bridgman, T. (2017). Taking Subjectivity and Reflexivity Seriously: Implications of Social Constructionism for Researching Volunteer Motivation. *Voluntas*, 28(1), 90–109. <https://doi.org/10.1007/s11266-016-9824-y>
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26(1), 215–240. <https://doi.org/https://doi.org/10.1146/annurev.soc.26.1.215>
- Woolford, M., Joyce, C., & Polacsek, M. (2021). Strategies to optimize aged care volunteer recruitment and retention: A systematic review. *Journal of Gerontological Social Work*, 00(00), 1–18. <https://doi.org/10.1080/01634372.2021.1923605>
- Wymer, W. W. (1999). Understanding Volunteer Markets: The Case of Senior Volunteers. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 6(2–3), 1–23. [https://doi.org/10.1300/J054v06n02\\_01](https://doi.org/10.1300/J054v06n02_01)

## **Anexo 1- Guião do Focus Group**

### **Objetivo do Focus Group**

O objetivo do *focus group* é identificar quais os fatores predominantes que levam os voluntários a iniciar e a continuar a sua atividade.

Não existem respostas corretas ou erradas, apenas a opinião e a experiência de cada um.

Esta sessão de *focus group* será gravada para efeitos de transcrição, para que possa ser alvo de futura análise.

### **Questão de Abertura**

1. Qual o vosso nome, idade, ocupação e há quanto tempo fazem voluntariado no Movimento Erradicar o Desperdício e a Fome?

### **Questão Introdutória**

2. Qual é, na vossa opinião, a importância do voluntariado para a comunidade?

### **Questão de Transição**

3. Já estiveram envolvidos noutras experiências de voluntariado? Se sim, qual(uais) a(s) área(s) de atuação das mesmas?

### **Questões-Chave**

4. Porque é que decidiram começar a fazer voluntariado?
5. O que vos leva a continuar a praticar a atividade de voluntariado?
6. O que vos levaria a desistir do voluntariado?
7. Acham que a vossa vida pessoal não tem qualquer relação, entra em conflito ou proporciona que façam voluntariado?

### **Questão de Encerramento**

8. Esta investigação tem como objetivo perceber os fatores que levam os voluntários a iniciar e a continuar a sua atividade de voluntariado, percebendo se estes mudam ao longo do seu ciclo de vida. Para o mercado, esta investigação terá valor através da identificação de fatores que levaram à retenção dos voluntários. Para terminar, gostaria, então, que partilhassem uma coisa que tornaria a vossa experiência de voluntariado mais satisfatória.

## Anexo 2 - Transcrições dos Focus Group

### 2.1. Focus Group nº. 1

**Investigadora** - Eu estou a fazer a minha tese de mestrado em gestão de marketing e o objetivo é nós percebermos o que é que leva as pessoas a fazer voluntariado e a continuar essa atividade de maneira a propor estratégias que tornem esta experiência de voluntariado mais satisfatória. As gravações que estão a ser feitas, tanto de imagem como de áudio, são só para transcrição por isso o vosso nome não vai estar em lado nenhum, nem o nome da *instituição em análise*, por isso sintam-se à vontade para darem as vossas opiniões autênticas; não pensem muito, falem. (risos) E vamos dar oportunidade para toda a gente falar em cada uma das questões. Pronto, **(questão 1)** pedia que se apresentassem com o vosso nome, idade, ocupação e há quanto tempo estão na *instituição em análise*. Quem quiser começar, está à vontade.

**Voluntário 1** - Pronto, começo eu... o meu nome é *Voluntário 1*, tenho 29 anos, já estou na *instituição em análise*...

**Voluntário 2** - Desde que abriu!

**Voluntário 1** - ...desde que abriu. Já estou na *instituição em análise* antes de termos instalações, por tanto desde que ainda fazíamos reuniões (risos)... Por isso há 6 anos? Mais?

**Voluntário 2** - Em que data é que abriu?

**Investigadora** - Em 2014.

**Voluntário 1** - É! Deve ser 6 e meio! Pronto, que seja... não foi mesmo logo, logo... 6 e meio. Sou gerontóloga de formação, mas neste momento trabalho numa associação com o protocolo de RSI.

**Voluntário 3** - Sou a *Voluntária 3*, tenho 54 anos, sou professora da área das artes e estou na *instituição em análise* há 3 semanas (risos).

**Voluntário 2** - É parecido (risos)!

**Voluntário 3** - É quase aqui como a *Voluntária 1* (risos)!

**Voluntário 1** - É quase...

**Voluntário 2** - Eu sou a *Voluntária 2*, tenho 49 anos, estou na *instituição em análise* mais ou menos há 6 anos e meio também como a *Voluntária 1* e trabalho em gestão de melhoria contínua.

**Voluntária 4** - Eu sou a *Voluntária 4*, tenho 43 anos, sou freelancer e estou na *instituição em análise* há pouco mais de um ano.

**Voluntária 5** - Sou a *Voluntária 5*, tenho 21 anos, estou aqui há 4 meses e estou a terminar a licenciatura em engenharia do ambiente.

**Voluntária 6** - O meu nome é *Voluntária 6*, tenho 23 anos, estou na *instituição em análise* desde junho deste ano e, neste momento, sou nutricionista estagiária.

**Investigadora** - Obrigada pelas vossas intervenções. Agora, pedia que partilhassem brevemente o que é que vocês acham que é a importância do voluntariado para a comunidade. Quem quiser começar está à vontade.

**Voluntário 1** - A importância do voluntariado para a comunidade? Para mim, eu vejo o voluntariado como uma forma também de conhecer outras realidades – realidades das pessoas a quem estamos a ajudar e realidades das pessoas também que nós conhecemos e com quem partilhamos o turno, não é (?), porque são pessoas completamente, pelo menos no meu turno, são pessoas de áreas diferentes, de idades diferentes e de realidades diferentes. E acho que isso é que é importante para nós enquanto seres humanos também nos conseguirmos colocar no lugar do outro. E, só estando, só enfrentando outras realidades é que conseguimos pôr-nos no lugar do outro. Nomeadamente na *instituição em análise* também é isso e a questão também do desperdício alimentar, não é?

**Voluntária 4** - Eu tenho uma... Eu há muitos, muitos anos atrás fiz uns campos de férias, tinham uma ligação muito religiosa, mas era muito mais do que

religião, e houve num desses encontros, numa reunião até mais institucional, não propriamente nos campos de férias, e houve uma frase que se disse lá e é pá essa frase ficou-me completamente gravada porque eu achei que era tão verdade, tão verdade, tão verdade que era “think global, act local”. Ou seja, pensar no mundo, mas agir no nosso mundo (!); que é as pessoas à nossa volta, o sítio onde estamos. E isso ficou-me sempre marcado. Eu sou agora, como disse, só mais ao menos há 1 ano é que estou a fazer voluntariado, a *instituição em análise* foi o único sítio que me disputou a fazer voluntariado, eu nem sequer... tinha uma amiga minha que falava muito de voluntariado e era uma coisa que eu pensava “porque é que tu pensas tanto nisso?” mas a mãe dela também era voluntária e era uma coisa que a mim... ela tinha ocupação, tinha muito que fazer, não era para se ocupar, não é (?), e ela pensava muito nisso e eu achava engraçado, era tão ignorante que achava engraçado. E foi no primeiro confinamento que nós tivemos que eu decidi que era altura. Tive imenso tempo, não tinha mais desculpas para me inscrever, para o que é que fosse. E eu pensei: há tanta coisa má a acontecer e eu sou uma sortuda, por isso eu tenho de fazer alguma coisa e a *instituição em análise* chamou-me muito à atenção exatamente pelo desperdício alimentar que é uma coisa que me faz imensa confusão. Eu felizmente... encontrei alguém que disse, “mas tu nunca passaste fome”, e eu disse “é verdade, nunca passei, mas ouvi muitas histórias”, e faz-me muita confusão, eu custa-me horrores. Eu normalmente nunca deito nada fora em casa, só deito se estiver estragado, como sobras, enfim... não é nada de extraordinário, é só porque me faz muita confusão, acho que de facto podíamos resolver tanta coisa se fizermos circular tudo o que existe à nossa volta que não há essa necessidade [...], por isso acho que faz toda a diferença na nossa comunidade se nós todos fizermos um bocadinho pelas pessoas que estão ao nosso lado, faz uma diferença brutal muito. Só pensarmos um bocadinho nas pessoas que estão ao lado, já nem digo pensar nas misérias que estão tão longe – que também é muito válido – mas pelo menos conseguirmos fazer, acho eu, sentir um bocadinho a diferença em pessoas que estão tão próximas. É muito isso.

**Voluntária 6** - Então, especificamente da *instituição em análise*, a parte do, e sendo eu da parte da nutrição, a parte do desperdício alimentar toca-me

muito e o facto de haver uma associação que consiga combater o desperdício alimentar e depois também a parte social de ajudar pessoas que não consigam adquirir bens alimentares para seu próprio consumo - isso puxou-me logo desde início -, e o facto de, também, depois fazer o voluntariado nos ajudar também um bocadinho a sair da rotina, porque acho que nós, todos os dias, é... entramos um bocadinho em piloto automático, é acordar a esta hora, ir fazer isto e aquilo e não sei o que, ir para o trabalho, bla bla bla... e acho que o vir aqui e, nem que sejam só duas horas numa semana, acho que nos muda, pelo menos para mim, faz completamente a diferença no meu dia e aquele é o dia de ir à *instituição em análise*, e até já lá em casa sabem que é o dia de ir à *instituição em análise* e que jantamos mais tarde (risos), mas faz mesmo a diferença e às vezes uma história que se ouve, que ouvimos aqui e depois chegar a casa e contar aos meus pais e à minha avó também faz a diferença neles. E o facto de ajudar outras pessoas, pelo menos a mim, melhora-me enquanto pessoa e faz-me melhor enquanto pessoa saber que estou a ajudar outras pessoas, e são só duas horas na minha semana que fazem a diferença na vida de outras pessoas.

**Voluntária 3** – Eu sou de uma vila do interior e as comunidades são completamente diferentes, não é (?), eu sempre me senti integrada na comunidade. Saí de lá muito cedo para estudar fora, mas lá vive-se muito a comunidade, não é (?), sabe-se se o vizinho do lado precisa, portanto, e isso foi uma falta que eu sempre senti quando vim para a cidade de ter essa integração na comunidade. Apesar de ter de uma certa maneira na escola, não é (?), porque com os alunos eu faço questão de, aqueles que eu sei, de estar presente, de dar o abraço, de dar sapatilha se for preciso, mas é mais difícil dar especificamente a um, não é (?), porque as coisas não são organizadas. Mas, mesmo nas escolas, já vamos organizando coisas, já vamos tendo cabazes, já vamos tendo distribuição de roupas e isso; mas, depois também cheguei a uma altura da minha vida que os filhos já saíram do ninho e que já estou sozinha em casa e que, se calhar as coisas veem ter connosco na altura certa e estava na escola e ouvi o **Voluntário A** falar voluntariado. Parece que foi um sininho mesmo que disse assim “Voluntária 3, é agora!”. E perguntei-lhe e foi por isso que eu vim, mas acho que realmente esta parte de pertença à comunidade, dando, é muito boa.

**Voluntária 5** - A importância da *instituição em análise* para a comunidade... por acaso, quando eu entrei para a *instituição em análise*, entrei por “ó calhas”, estava à procura de voluntariado, qualquer que seja, que me identificasse e eu vi a *instituição em análise*, ajudar as pessoas, servir a comida e etc. e achei interessante e entrei. Mas por acaso teve um dia que eu estava aqui e entreguei comida a uma menina e ela chegou com uma alegria que, sinceramente, me faz perceber porque é que eu estou aqui todas as quartas-feiras. E, para além de ser um dos principais tópicos o desperdício alimentar, mas o outro também é o amor ao próximo; o amor ao próximo porque você sente que as outras pessoas conseguem sentir que não estão sozinhas, que nós conseguimos ajudar, que tem alguém para elas e que nós estamos aqui e conseguimos ajudar. Apesar de sentir que nem todos que estão no voluntariado precisam de comida, mas nós conseguimos olhar que não só dentro do voluntariado mas perceber que há pessoas que precisam, há pessoas que passam fome, há pessoas que, por exemplo, você come ou faz compras de forma mais exagerada mas outras pessoas só comem, por exemplo, uma bolacha durante o dia todo, e você pensa, de uma forma mais racional, como fazer a tua vida, de como não desperdiçar os alimentos porque outras pessoas precisam. Então, de certa forma, nós começamos a ver o mundo de uma forma mais diferente e de que as pessoas precisam de mais amor e que nós precisamos de ajudar de certa forma.

**Voluntário 2** - Ora então, o que é que eu acho? Eu sempre, eu já fiz voluntariado em diferentes áreas, sempre tive aquela tendência de querer ajudar e de me sentir de algum modo útil à sociedade. A *instituição em análise* não foi para mim uma escolha pela causa, porque eu tinha várias limitações em termos de horário e das causas que eu podia abraçar por causa do horário e da localização e a *instituição em análise*, de uma forma completamente honesta, foi porque era a que se enquadrava na minha disponibilidade...

(risos)

**Voluntária 6** - Honestidade, honestidade! (risos)

**Voluntário 2** - E, também, porquê? Eu quando, e isto foi nas nossas reuniões que tivemos pré-abertura, quando me perguntaram em que área eu queria

trabalhar enquanto gestão de equipa, eu disse “eu só quero trabalhar em operações”, porque é o que eu efetivamente, eu gosto e me sinto motivada e acho que, apesar de querermos ajudar os outros, também temos de nos sentir bem connosco próprios e com o que nós estamos a fazer porque são horas da nossa disponibilidade pessoal que estamos a dar. E, efetivamente, entrei para a Pasta de Operações e tem sido uma experiência espetacular, sobretudo pelas pessoas que conheci, os amigos que criei, todos os desafios que tivemos, a abertura do centro foi assim qualquer coisa de maluco (!) (entusiasmo) mas foi muito, muito giro, e... e aquele sentimento de pertença e depois acho que, o voluntariado nos trás, também, uma coisa muito importante a nós, a nível pessoal: não só o facto de ajudarmos os outros, que acho que é bom sentirmos isso, dá-nos um pouco de altruísmo e acho que isso é saudável, também nos dá uma flexibilidade muito maior de relacionamento com as pessoas, como lidarmos com pessoas com as quais não temos confiança, como a Voluntária 1 dizia, com feitios completamente diferentes, vindos de meios completamente diferentes, tudo é diferente, nós temos de, primeiro, deixar o preconceito, aquela ideia inicial que a gente às vezes tem das pessoas e, e depois há feitios mais fáceis, feitios menos fáceis, e nós ganhamos uma capacidade relacional que muitas vezes não temos quando estamos fechados no nosso mundo de amigos e de famílias que as pessoas já nos conhecem, se a gente quiser dizer “oh pá, não estou para aí virada” eles aturam, aqui nós temos de pensar “não, esta pessoa não tem de levar comigo porque... pronto”. E acho que isso depois reflete-se muito na nossa vida pessoal e até profissional, que nos facilita muito isso. E, pronto, é basicamente isso, é assim, eu acho, eu sempre vi o voluntariado não só por uma forma de ajudar mas uma forma também de crescimento pessoal e, também, uma forma de criar relacionamentos que me ficam para a vida. Eu tenho amigos aqui na *instituição em análise* que jamais vou deixar de falar... tirando alguns (risos).

(risos)

**Investigadora** - Agora, pedia que partilhassem, algumas de vocês já disseram, mas se já estiveram envolvidos em outras atividades de voluntariado. E, se sim, dizerem só a área de atuação.

**Voluntária 1** - Portanto, queres saber se nós já tivemos, já fizemos voluntariado noutra área, não é? Eu... não, não. A *instituição em análise* foi mesmo... quer dizer, não. Se considerarem o facto de eu na universidade eu ter sido, nós tínhamos os estudantes de Erasmus e tínhamos uma equipa de alunos que eram responsáveis por apresentar, por receber os [alunos de] Erasmus e apresentar a cidade e ajudá-los com a escolha de casa. Pronto, eu tive um estudante de Erasmus da qual eu ajudava nessas questões. Não sei se isso é considerado voluntariado mas, pronto, foi assim a coisa mais próxima dentro do voluntariado e depois foi a *instituição em análise*, foi a única experiência de voluntariado que eu tive.

**Voluntário 3** - É assim, voluntariado organizado desta forma também não, mas, no entanto, quando era mais nova tinha um tio que era padre lá na minha terra e fazia imensas ações deste... as nossas pronto não eram prolongadas no tempo, eram ações pontuais, mas...

**Voluntária 6** - Que iam ajudando as pessoas da paróquia...

**Voluntário 3** - Sim.

**Voluntária 1** - Exato...

**Voluntária 4** - Eu nunca, esta foi a minha primeira experiência de voluntariado...

**Voluntária 5** - Eu, dessa estrutura, é a minha primeira, mas já participei em atividades de voluntariado que era, por exemplo, em orfanatos nós juntávamos, tinha jogos solidários e etc., juntávamos dinheiro, bens alimentares e etc. e entregávamos a uma instituição específica. E é só.

**Voluntária 6** - Desta forma também é a primeira vez que estou a fazer voluntariado. No entanto, eu na licenciatura pertencia à associação de estudantes e nós fazíamos bastantes ações de voluntariado. Tínhamos, também, um turno de voluntariado que eu, pronto, estive a coordenar durante bastante tempo, sendo presidente da associação, e pronto, fazíamos imensas ações de voluntariado mas, lá está, também era ações pontuais, não prolongadas no tempo, era algo que eu gostaria de fazer na associação mas, pronto, não tive

oportunidade de fazer, mas é a primeira vez que estou, enquanto voluntária, numa associação assim do género. Queria, também, só dizer que outra das coisas que também me puxou para a *instituição em análise*, eu, há muito tempo que andava a ver sítios para fazer voluntariado, tinha visto uma associação, para fazer voluntariado internacional, e depois também tinha visto outras coisas, existem imensas associações que fazem voluntariado noutros países PALOP, não é (?), em Cabo Verde, Moçambique, Angola, etc., só que uma das coisas que me levava a não ir para esses sítios é a quantidade de dinheiro que nós temos que dar para fazer voluntariado, que, neste momento, eu sou dependente dos meus pais, ainda não ganho o meu próprio dinheiro, e aos meus pais fazia-lhes um bocadinho de confusão estar a dar dinheiro para ir para fora e fazer voluntariado que eu nem sequer ia receber nada, e foi uma das coisas que me puxou, também, para a *instituição em análise*, pronto foi essa questão também monetária que nós aqui pagamos com o corpo e não propriamente... (risos)

(risos)

**Voluntário 2** - E no inverno ainda pagas mais! (risos)

**Voluntário 3** - Mas o frio conserva! (risos)

(risos e comentários alusivos)

**Investigadora** - Voluntária 2, já fizeste outras atividades de voluntariado? Em que áreas mais ou menos?

**Voluntário 2** - Fiz construção, ou seja, é uma associação em Braga, só foi um dia que eu fui lá. Eles quiseram que eu depois continuasse mas Braga é um bocadinho fora de mão. Mas espetacular, porque o que nós fazíamos era ir com um engenheiro civil e lá aquela gente que percebe do negócio, a gente ia assentar paredes mesmo, por tijolos, pintar, pá (!), foi super giro, super giro. Era um tipo de voluntariado que também me atraiu muito. Depois, também fiz voluntariado com os sem-abrigo... e, acho que,... aí não, fiz uma vez um voluntariado não sei como é que se chama mas que a gente ia para um sítio qualquer pintar casas também, paredes de salas que precisavam de, de escolas e de crianças e essas coisas. É, acho que foi só isso, que me lembro.

**Investigadora** – Pronto, a próxima questão tinha haver com o que é que vos motivou a iniciar o voluntariado mas acho que já toda a gente partilhou um bocadinho por isso se calhar passava para a próxima e se tivermos tempo, voltamos aqui. O que é que vos leva a continuar a fazer voluntariado? Porque vocês não desistiram após um dia ou, se calhar, dois meses, o que é que vos leva a continuar a fazer...

**Voluntário 2** - Eu posso dar uma resposta a isso, porque eu estou a passar por uma fase muito difícil em termos de trabalho e estou a viver fora de Gaia, e, com toda a honestidade, o que me tem mantido como voluntária são as pessoas com quem eu faço voluntariado.

**Voluntário 1** - É mesmo.

**Voluntário 2** - Porque acho que se não tivesse a riqueza do grupo que tenho, com quem tenho o prazer de fazer voluntariado, e dou-te um exemplo muito prático, ainda esta semana vim fazer uma recolha e tinha que trabalhar à noite e acordei com a Responsável de Turno só fazer a recolha e vir-me embora trabalhar para casa, mas não faria isto se não tivesse a relação que nós temos. Porque faço 17km para vir, 17km para ir, depois de um dia de trabalho, mas chego aqui e... e não me custa, porque sinto que estou a contribuir e, ao mesmo tempo, estou num espaço que me sinto com muito conforto e... e, nós somos malucos e isso sabe bem ao final do dia! (risos)

(risos)

**Voluntário 1** - É isso que a Voluntária 2 estava a dizer, eu também é exatamente isso. Eu já vim com amigdalites, antes do covid, já vim com amigdalites e estados sup-febris para aqui e fiz o turno como se nada fosse. E depois saí daqui, cheguei a casa e caiu-me tudo. É mesmo, eu acho que também, claro, eu acredito que nem todos os turnos sejam assim, que outras pessoas tenham outras razões, mas é como a Voluntária 2 está a dizer, para mim é mesmo, e acaba o meu turno muitas vezes a coincidir com o dela, também estamos aqui há muito tempo e acabamos por nos conhecer há algum tempo, e eu acho que é mesmo as pessoas. Quando eu digo que é preciso ter assim uma dose de loucura, eu digo que o meu turno é só pessoas malucas (risos), porque é o que eu

digo, nós chegamos aquela hora e estamos todos descompensados, não é (?), e a verdade é que eu sei que nós muitas vezes, e somos poucos, e muitas vezes vimos e não sei como é que conseguimos fazer o turno, porque há vezes que somos 3 a fazer o turno, porque um está doente e outro está fora, mas fazemos porque sabemos que mal eles possam, os que faltaram, vão fazer o máximo que podem para nos compensar pelo esforço que nós tivemos. Portanto, é mesmo pelas pessoas, são mesmo boas pessoas e, é como a Voluntária 2 estava a dizer, são pessoas que partilham dos mesmos valores que eu e é isso mesmo que também me faz vir para cá.

**Voluntário 2** - Deixa-me só acrescentar uma coisa que vocês não têm essa experiência porque são pós-covid, não é (?), nós somos pré-covid e, nós tínhamos outra realidade completamente diferente. Nós tínhamos, além de não ter caído a árvore naquela parte, nós tínhamos um registo de fornecimento de ajuda às famílias que era diário e tínhamos aquelas famílias e tínhamos as nossas rotinas todas e tínhamos muito trabalho de turno, cada turno tinha muito trabalho, mas, andávamos sempre a correr, mas no fim, toda a gente fazia com gosto, as pessoas funcionam bem, ninguém é "aí, estás-me a mandar fazer isso porquê?", se eu tenho de lavar a máquina, tenho, se tenho de limpar tupperwares, limpo, ninguém tinha problemas e, depois, arranjávamos sempre aquele bocadinho em que todos podíamos ter ido embora mas não fomos e tomávamos um cházinho, umas bolachinhas, fazíamos umas palermices, e foi, tanto no meu turno como no dela, que por acaso eram seguidos, nós passamos momentos que... espetaculares mesmo.

**Voluntário 1** - É, eles, muitas vezes, ficavam, às vezes, mais de meia hora e nós mesmo...

**Voluntário 2** - E isso também criou relações que, neste momento, nos fazem, em situações mais difíceis, abdicar, mesmo quando sabemos fisicamente que não deveríamos fazê-lo porque estamos cansados e tudo, fazer aquele esforço de dizer "não, eles precisam de mim". Por exemplo, a **Responsável de Turno H** esta semana disse "ó pá, estou com pouca gente", eu não tive coragem de dizer "eu preciso de trabalhar", não é (?)... (risos) e vim!

**Voluntário 1** - Assim como, também, já cheguei e acho que também já vocês vieram, entre turnos trocar: eles virem ajudar a fazer o meu turno ou eu ir mais cedo e ajudar o deles. Portanto...

**Voluntário 2** - Sim, sim! Não, há um espírito de solidariedade muito grande e, é isso que a Voluntária 1 dizia, é assim, nós aprendemos, todas as pessoas são muito diferentes, aprendemos a respeitarmos muito uns aos outros nas suas diferenças. Eu sei que isto parece uma frase feita mas (risos) a verdade é que acontece e...

**Voluntário 1** - Acontece mesmo.

**Voluntário 2** - E que crescemos muito enquanto pessoas e noto, às vezes em conversas com outras pessoas que são mais fechadas no mundo delas, o preconceito, muitas ideias e acho que nós conseguimos ter a mente um bocadinho mais aberta também por estas rivalidades, também como disseste, dar a comida e ver estas reações, acho que também nos abre muito o espírito, isso.

**Investigadora** - Mais alguém quer partilhar?

(risos)

**Voluntário 4** - Eu não desisti porque, quando tomei a decisão, tomei-a de consciência e assumi um compromisso. Confesso que, a primeira vez que eu cá vim, nem sei se..., não, foi para fazer uma recolha já, mas, as primeiras pessoas que eu conheci, lembro-me perfeitamente do dia, como estavam, lembro-me de tudo. As primeiras pessoas que eu conheci foi a **Voluntária M** e o **Voluntário E**.

**Voluntário 2** - Tiveste sorte! (risos)

**Voluntário 4** - Eu não quero dizer que seja uma pessoa assim muito confida, depende também dos ambientes, mas eu gostei logo deles. Comecei logo a fazer imensas perguntas, pedi desculpa se podia estar a ser chata, mas que não sabia muita coisa e queria saber. A **Voluntária M** andou-me a mostrar os cantos à casa, falou e falou, o **Voluntário E** andava com uma escada a limpar não sei a fazer o quê, e eu gostei logo deles. E isso foi muito importante para mim. Depois, comecei um bocadinho, no início, a coisa estava a começar a funcionar outra vez, que eu entrei mesmo após o primeiro confinamento, entrei logo a seguir, tínhamos

recolhas de 15 em 15 dias, eu só vinha cá ter, saía com uma colega, e fazíamos as recolhas e vínhamos, pesávamos lá e íamos embora. E aquilo era... eu queria muito isto e sabia-me a muito pouco. Tipo, de 15 em 15 dias eu chegava e fazia asneira porque ele “aí, não, espera, tem de se pôr a etiqueta”, “olha, espera, temos de pesar”, e eu pensava “que estupidez”, isto é uma tarefa tão simples e eu não consigo fazer, se ele falhar, eu não consigo fazer as tarefas do início ao fim sozinha, porque não tenho... e eu percebi, quer dizer, era de 15 em 15 dias, eu não tinha ritmo. Depois falei com o **Voluntário E**, perguntei se não havia, era o meu contacto mais próximo, porque eu tinha, tinha outro colega de recolha e geria ali um bocadinho o grupo, e disse-lhe “eu queria fazer mais, a minha ideia era fazer mais, sinto que é pouquinho, sinto que me falta, não é (?), não quero só isto” – queria mais. Integrei a Pasta de Voluntários, logo assim muito no início e, enfim, depois as coisas começaram a funcionar com mais assiduidade, integrei um turno e, após este compromisso todo, é mesmo isto, é a ligação com as pessoas. É conhecer pessoas muito mais velhas, que eu acho espetacular, que eu admiro imenso, com filhos, com trabalhos que exigem imensas horas, e, eu posso-vos dizer uma coisa, eu lido muito mal com estruturas rígidas, eu sou freelancer por opção, porque me dava muito, muito mal, dei-me muito mal, foi uma opção que eu já tomei há muitos anos atrás antes desta história do teletrabalho, que era uma coisa que eu ansiava e não se usava cá. Eu vim trabalhar para casa, trabalho só com companhias estrangeiras porque nenhuma empresa em Portugal pagava a alguém para trabalhar de casa. E eu dava-me muito mal, porque é o horário rígido das 9 às 6, com uma hora de almoço que tinha de ser aquela, pá, super mal. Toda a gente do meu ciclo próximo sabe que às segundas-feiras eu não posso porque tenho *instituição em análise*.

**Voluntário 1** - Que giro.

**Voluntário 4** - Eu já só digo *instituição em análise* e as pessoas já sabem, jantar, o que quer que seja. E, às vezes, se calhar eu até podia dizer “olha tenho ..., dá para ...”. Não faço e sou capaz de... eu o trabalho levo a sério, obviamente, mas, ó pá, eu trabalho às horas que eu quero. Se tiver que trabalhar de madrugada, trabalho de madrugada, se tiver que trabalhar pela noite fora, trabalho pela noite fora, enfim faço o que... e isso é uma coisa que me agrada, foi

muito uma coisa que eu quis. A *instituição em análise* para mim é, imaginem, o meu part-time. Porque não há, não há volta a dar: segunda-feira, a partir das 5 horas, eu tenho de estar disponível, até 8, 8 e qualquer coisa porque eu tenho *instituição em análise*. É um compromisso que eu assumi, não me perguntem porque, porque para mim há poucas coisas porque eu faço isto mas, não é agradável, é uma coisa que me repele até (risos), mas eu assumi isto e acho que tem muito haver com isso, com a ligação que se criou com todos na Pasta de Voluntários também, fui super bem recebida, nunca me senti 'a nova', e sou muito nova, ainda há muita coisa que eu não percebo, não faço, assusta-me quando alguém me diz "eu estou com muito trabalho", eu penso "aí, se esta pessoa nos deixa, o que é que nós fazemos?" (risos), eu não percebo nada disto e eles percebem imenso porque estão aqui há muitos anos. Mas é isso, são as pessoas porque, sendo perfeitamente recebida, é uma risota, falaram deste convívio do cházinho no meu turno "porque nós antes ainda fazíamos" e depois acabou tudo, mas acho que é muito bonito isso. É o estar satisfeita e as pessoas, lá está, se não tivéssemos encaixado todos tão bem, eu se calhar não me sentia, não sentia essa ligação, "ah, olha hoje não me apetece nada, vou aqui inventar alguma coisa, ninguém me paga também, vou quando posso, sou voluntária, não tenho essa obrigação", e é uma coisa que eu assumi como uma obrigação, obrigação parece uma coisa depreciativa e não é nada, é um compromisso que eu tenho...

**Voluntário 2** - E é um compromisso que queres ter.

**Voluntário 4** - Sim, sim! É um compromisso e...

**Investigadora** - Vamos deixar os outros falar, pode ser? (risos) Quem não falou...

(risos e comentários)

**Voluntária 5** - Sobre o que a Voluntária 4 disse, por acaso é verdade. Quando tu chegas num sítio e sentes que não gostaste nada daquele sítio, não gostaste das pessoas, foste mal recebida e, diretamente ou indiretamente, tu já não queres ficar naquele sítio, não te sentes bem, não tens aquela motivação de vir para aqui e, por acaso, desde que eu entrei na *instituição em análise* eu nunca me senti a 'nova'. Eu estou aqui há 4 meses e eu nunca me senti a 'nova'. Parecia

que estava a entrar num grupo que já conhecia há muito tempo. Por acaso, falando um pouco da **Voluntária R**, ela tornava o grupo tão, tão interativo, mexia-se muito, se ficássemos calados, ela já começava a falar, etc. e ficávamos a rir muito e etc. Por vezes, é as pessoas que nos fazem vir, elas é que nos motivam a vir porque, uma vez, eu saí daqui estava bem cansada, mas quando aquela menina pegou e veio e disse “olá”, eu fiquei tipo... eu estava cansada, mas... “olá, eu sou não sei quem” e eu disse “olá, está bem, qual é o nome?”, “ah, fulano” e eu a trazer a caixa e ela com aquela energia e você fica “ganhei o meu dia”. (risos e concordância por parte dos restantes participantes) Você pode ir para casa, mas... estás cansada, mas ficas feliz. É uma sensação muito estranha e involuntária ao mesmo tempo que faz sempre vir aqui sentir aquilo. É satisfatório, por acaso. É mesmo satisfatório.

**Voluntária 6** - É assim, eu acho que o que me faz ficar, também um bocadinho as pessoas, mas pelo menos até agora ainda não senti essa energia de que tiveram agora a falar. Acho que o que me puxa mesmo é a questão das famílias, talvez por o meu turno também estar ligado por entregar os cabazes às famílias, o facto de ver as pessoas, conhecer as pessoas e, é assim, acho que não há nada que pague o brilho que é ver nos olhos quando as pessoas olham para os cabazes e vêem o que está lá dentro. Eu, pronto, é assim, enquanto nutricionista, às vezes, só estão lá por carias, não é (?), (risos) mas são por carias que as pessoas não conseguem comprar e que, é assim, eu nem sequer me atrevo, obviamente que penso para mim, ao início só pensava “isto é só bolos e salgados e isto e aquilo e não sei o que”, mas às vezes quando vêem umas bolachinhas de bonequinhos para as crianças, as famílias que vêm com crianças, elas vêem aquelas bolachas, é pá, é uma alegria, é um brilho nos olhos, quando as pessoas olham para os cabazes e vêem o que está lá dentro que não há nada que pague isso. Nada, mesmo.

**Voluntário 1** - Esqueces completamente o valor nutricional daquilo. (risos)

**Voluntária 6** - Tudo, já... eu nem sequer penso em nada, mesmo.

**Voluntário 3** - Eu, apesar de estar há muito tempo, que não é verdade (risos), vim três vezes (risos), mas desde o primeiro dia que senti quase como se

estivesse, já estivesse há muito tempo; saí com a Voluntária 1 e acho que a conversa fluiu. Pronto, o facto de eu ser professora, contacto como com essas realidades também já, não é (?), principalmente quando se é diretora de turma contactasse muito com essa realidade, e o facto de ter vindo para um grupo de retaguarda, que não está, ao contrário da Voluntário 6, não está em contacto com as famílias, para mim, protege-me um bocadinho. Porque, também, acho que já não tenho tanta capacidade de passar por desgraça na escola e vir para aqui estar em frente à desgraça. E, portanto, o facto de ser de retaguarda e não ter esse contacto, para mim, é melhor, neste momento para mim é melhor. Porque não tenho, às vezes sinto mesmo que não tenho capacidade e motiva para certas coisas. E, ao contrário de... não, não é isso... às vezes, não é só, era o que dizia a Voluntária 5, aquele sorriso, não é (?), e eu sinto, por exemplo, isso na escola. Agora no pós-covid, os miúdos estão sedentos de abraços, é uma coisa, estão sedentos de abraços. Este ano tenho sétimos anos e os pequenitos vêm um abraço e, se vêm um barço, se algum tem a coragem de abraçar, vem a turma toda pedir abraço. E, portanto, eu acho que essa parte, para mim, está colmatada aí e agora esta parte estou a adorar! Mesmo muito. Portanto, não penso que se vão ver livres de mim (risos).

**Investigadora** – Eu prometo que estamos quase a acabar. Esta pergunta vai ser um bocadinho ... depois de vocês terem dito porque é que continuam, mas o que é que vos levaria a desistir do voluntariado?

**Voluntário 1** - Olha, a mim levar-me-ia a desistir, eu não desisti, mas aconteceu eu ter de suspender os meus serviços, que foi quando vivi fora do país, mas basicamente disseram-me, bem quando eu cheguei era logo mensagens, pronto, já estás cá, não é (?), a minha mãe era voluntária, já estás cá, pronto, basicamente vens, não é (?). (risos) Pronto, por isso seria por razões de localização, disponibilidade... neste momento, o que eu me vejo mesmo, seria por causa disso, não é (?), distância, ou alguma questão que me impossibilitasse de, fisicamente, fazer. Portanto, questões de saúde... se bem que a minha mãe, mesmo com o

braço vá e moletas, já veio, portanto, nem assim sei se continuaria a vir (risos), mas seriam essas as duas razões.

**Voluntária 5** - Acho que seria sair do Porto, porque apesar de eu saber ou ter conhecimento que existe a *instituição em análise* em Lisboa, eu sou uma pessoa muito apegada ao meio em que já me enquadrei e, por vezes, mudar e ir para algo novo é um pouco difícil do tipo se calhar há pessoas que não vou gostar, não vou saber lidar e, talvez, iria para lá para experimentar e ver se ia conseguir ficar, até não iria pelas pessoas e, sim, para a comunidade, mas, talvez seria isso, sair do Porto.

**Voluntária 4** - Eu acho que também seria... , eu estava a pensar, houve uma altura, eu inicialmente não fazia voluntariado porque não tinha disponibilidade de carro, depois comecei a ter, mas eu cheguei a fazer voluntariado e sair daqui muito perto da meia-noite ou à meia-noite e ia de autocarro para casa. A minha casa, não é longe mas tinha de apanhar 2 autocarros e não quis na altura também, foi assim um bocadinho, enfim... não quis pedir ajudar ou falar com quem estava aqui comigo, eu estava aqui com pessoas, se calhar alguém que me podia dar uma boleia, mas pá não quis e, acho que isso também não é impeditivo, o facto de eu não ter carro, e já o fiz. Acho que era mesmo ser longe. Não sei, por exemplo se estivesse a fazer quilómetros como a Voluntária 2, se viria...

**Voluntária 2** - Depois de 6 anos, vinhas!

**Voluntária 4** - Depois de 6 anos, se calhar viria com certeza, mas assim...

**Voluntário 1** - Estando longe e começar, não é (?)...

**Voluntária 4** - Seria... admiro imenso, porque acho que, já é um impeditivo, percebo perfeitamente a Voluntária 2, levamos muito mais do que aos quilómetros, mas talvez fosse isso... fosse a localização ou então estar muito desagradada, muito desagradada com o funcionamento (concordância por parte dos restantes participantes), mas também posso dizer já, claramente, eu sinto que estamos numa fase, só estou cá há um ano, vale o que vale, de reestruturação, que há muito coisa que precisa de ser alinhada, porque isto com pós-covid foram-

se fazendo remendos e tentando voltar às operações mas nada está como deveria, porque antes ninguém parava, tínhamos imenso trabalho, o que não é o caso agora e, parece-me que há desalinhos. Isto é um mau ano das pessoas, eu só penso “ainda bem que eu no meu trabalho não tenho isto, não é (?),” porque se eu tivesse, eu não conseguia gerir isto na *instituição em análise*. E mesmo percebendo isso e mesmo percebendo que se calhar vai ser um caminho um bocadinho longo até voltarmos todos a acertar ponteiros e as coisas fluírem, eu não estou disposta a dizer “aí, já está a começar a chatear, não foi para isto que eu fui, quero ir embora”... não, não, acho que é a perseverança também se não as coisas não resultam.

**Voluntária 2** - E são fases, é um período difícil.

**Voluntária 4** - Sim, sim. Todas a gente passa por essas alturas. Acho que quase toda a gente diz “pá, este ano está a ser muito complicado, vida pessoal, trabalho, está tudo...”. Acho que estamos todos um bocadinho assim, se eu desistisse agora... quer dizer, estamos todos assim e eu vou virar costas, só para ir para o bem-bom, não dá, não é (?).

**Voluntária 6** - Eu acho que só mesmo uma questão de doença que me impossibilitasse de vir ou então, o também ir para fora do país, porque dentro de Portugal existem mais centros que pudesse ajudar, mas acho que só mesmo essas duas situações, porque também, pronto, já estive aqui algumas situações com famílias, por exemplo, já tive uma vez um senhor que reclamava sempre muito e dizia “porque é que hoje não há rojões?” (risos), não, a sério e depois a **Responsável de Turno C**, que é toda despachada, tem logo a resposta na ponta da língua, é assim “não quer o menu?” (risos), a dizer assim e houve uma situação em que o senhor por acaso até falou bastante mal connosco e disse que nós escolhíamos a quem dávamos a comida e não sei o quê e que depois disse que no lixo encontrava comida melhor e não sei o quê e aquilo marcou... eu fiquei mesmo possuída porque eu comia a comida que nós damos aqui aos beneficiários, tipo a comida daqui é boa, às vezes dá vontade de comer a comida que nos dão (risos e concordância sobre os dois tópicos mencionados), e fiquei muito possuída com esse senhor, eu estava aqui assim atrás disto e eu só estava

“Voluntária 6, tem calma, concentra-te, foco máximo, não te passes com o senhor” e, pronto, apesar de já terem acontecido essas situações e também uma (ou) outra coisa que vai acontecendo, mas acho que mesmo a questão ou de doença ou de ir para fora do país é que me levaria a desistir.

**Voluntário 3** - Eu acho que também, a questão da doença porque ainda por cima sou um bocadinho hipocondríaca (risos) ou sair do Porto, vá.

**Voluntário 1** - Tu vê lá não me partas uma perna (risos)!

**Voluntário 3** - O invisível para mim é que é chato, a perna partida e o gesso, já andei muitas vezes de canadianas... (risos)

**Voluntário 2** - Então, o que é que me faria desistir? Eu concordo com a Voluntária 5, porque eu tenho a *instituição em análise* em Ermesinde, que é bem mais perto, mas nunca ponderei a possibilidade porque, é como digo, neste momento contruir laços... para mim a *instituição em análise* é muito mais do que a *instituição em análise* de Gaia... pronto. A distância, obviamente como vocês já perceberam, não é... é um fator que me dificulta porque eu trabalho no Porto e portanto, antes do pré-covid, era mais fácil porque eu ficava até mais tarde no trabalho, vinha direta para a *instituição em análise*, fazia o meu turno e ia para Valongo. Neste momento, eu estou a trabalhar em casa portanto vou para Valongo, venho de Valongo para aqui e vice-versa. Pronto, e há dias em que efetivamente eu tenho um trabalho muito absorvente e em que eu só me apetece fazer nada, mas pronto. O que é que me faria desistir? Neste momento, era deixar de sentir a motivação pessoal que sinto, ter situações de conflito de pessoal aqui e, porque é que eu digo isto, porque eu tenho um trabalho muito exigente, o meu trabalho já é, por si só, muito relacional e que tenho de ultrapassar muitos desafios no dia-a-dia e eu tenho de vir para um sítio em que seja a minha zona de conforto ao final do dia e que eu ainda não vá levar com problemas adicionais. E quando digo isso não é problemas operacionais, porque isso a gente já levou com muitos, mas esta coisa de “somos uma equipa, trabalhamos juntos, eu estou aqui para te suportar...” e uma coisa que a *instituição em análise* tem muito boa, e acho que todas as associações deste género devem ter, é “pá tu hoje estás mais atrapalhado com o trabalho ou estás mais atrapalhado com problemas familiares

ou o que for, pá eu compenso-te” e tu nas pastas deves sentir isso, porque eu também pertenci à pasta de operações, “é pá, hoje não dá, eu ajudo-te”. Há muita solidariedade entre as pessoas e essa parte humana é fundamental. Portanto, eu a partir do momento que sentir que vir para a *instituição em análise* é um sacrifício, eu deixo. Independente da causa e de ajudar e eu sei que pareço um pouco egoísta mas é a realidade, não vou mentir.

**Voluntária 6** - Eu acho que não é egoísmo, nós somos pessoas, somos motivadas por alguma coisa, existe sempre algum ponto que nos motiva. Não é a questão de egoísmo, obviamente que é muito bonito dizer “ah, eu venho, solidariedade e não sei o quê” mas também vem por uma motivação pessoal, eu acho que isso não é egoísmo é a realidade...

**Voluntário 2** - No voluntariado é essencial sentirmos prazer.

**Voluntária 6** - Claro, exatamente.

**Voluntária 3** - Se se vem para se destruir então...

**Voluntária 6** - Exatamente...

(concordância por parte dos restantes membros)

**Investigadora** - Só para terminarmos, pedia agora só que partilhassem, porque vocês já responderam à minha pergunta a seguir (risos)... é a última questão, pronto, esta investigação tem como objetivo tentarmos tornar esta experiência ainda mais satisfatória para os voluntários e, para terminar, gostaria que dissessem uma coisa que tornasse a vossa experiência mais satisfatória.

**Voluntário 2** - Do que é atualmente?

**Investigadora** - Sim.

**Voluntária 6** – Tanto a Voluntária 1, como a 2 e a 4 estavam a falar muito da questão pessoal e eu acho que falta um bocadinho no meu turno um quebrar de gelo para começarmos a dar-mos um bocadinho mais aos outros. É assim, não é que estejamos aqui de cara trancada, nós falamos, comunicamos...

**Voluntário 2** – Tornarem-se mais próximos...

**Voluntária 6** – Exatamente, sim. E estarmos mais, sei lá, sentir um calor maior entre as pessoas, acho que isso faltava um bocadinho. Porque, sei lá, eu acho que nós chegamos, o nosso turno começamos mais ou menos 5, 5 e um quarto no máximo, então nós chegamos e é logo estar a tratar disso e não sei quê, porque é assim, há dias que há pouca comida mas são muito poucos esses dias. Há dias que temos muito trabalho por isso é isto e aquilo e não sei o que e acho que faltava um bocadinho esse quebrar de gelo e alguma atividade que fizesse com que a gente se começasse a dar mais uns aos outros.

**Voluntário 2** – Posso só dar uma sugestão que não é resposta é só para a Voluntária 6? Nós sentimos isso, apesar de estarmos cá há mais tempo, mesmo dentro das nossas equipa que eram muito próximas, nós temos feito um esforço adicional para nos mantermos próximos. Porque efetivamente é completamente da realidade, agora a gente chega só para a hora das recolhas, faz as recolhas, faz aquela cena que temos de fazer e vamos embora e se nós já não tivéssemos a relação que tínhamos de certeza não a teríamos criado tão facilmente. O que é que nós temos feito, e isto é só uma sugestão, porque não é fácil com o ritmo que temos de trabalhar na *instituição em análise*, mas bem há pouco tempo, nós temos um grupo, (risos) vocês podem aderir a qualquer altura e nós marcamos um convívio fora. Está ali a galinha que é a nossa mascote (risos), a gente já mostra. E isso tem nos ajudado a manter a proximidade. Fomos jantar fora outro dia, pronto não foi toda a gente obviamente mas foi quem pode, mas vai nos mantendo esta dinâmica que nós tínhamos e que agora de facto, Voluntária 6, é muito mais difícil e imagino para vocês que não tinham relações anteriores, percebes? Por isso é normal que estejas a sentir um bocadinho isso. Se calhar também passa um bocadinho por nós...

**Voluntária 6** – Não é que eu me sinta mal, atenção! Mas agora vocês estão a falar disso e é do género, okay, eu não tenho isto no meu turno, não há aquela partilha. De vez em quando...

**Voluntário 2** – E o facto de também só termos metade do centro para trabalhar... tudo condiciona.

**Voluntário 1** – Eu, por exemplo, a resposta ao que a Investigadora estava a dizer é exatamente voltar ao que era antes, no sentido de que termos mais interação até entre turnos, porque, por exemplo, quando houve o covid, nós chegávamos e o turno anterior estava aqui e nós não entrávamos por questões de segurança. Antes não, antes entrávamos, ficávamos ali, enquanto eles estavam a fazer as coisas nós perguntávamos “querem ajuda?”, “não, não, não queremos”, então nós ficávamos basicamente a atrapalhar porque ficávamos a falar e a atrasá-los (risos) no bom sentido mas havia essa interação. Portanto, voltar a essa interação, até mesmo interação entre turnos, permitir que poder estar mais gente, porque o facto de estar mais gente existe sempre uma maior probabilidade de estar uma pessoa que seja mais comunicativa e quebra mais facilmente o gelo. Porque também no meu turno nem toda a gente é extremamente comunicativa, é quase todas mas pronto (risos), mas nem toda a gente é se calhar como eu ou como outros voluntários e, se não houvesse se calhar nós a interagirmos, não havia também esse quebra-gelo. E o facto de termos espaço para circular, para interagir, para podermos tomar o chá e o café, acho que isso acrescenta. Acrescenta pontos positivos...

**Voluntário 2** – Temos de pensar que é uma fase, portanto não vamos desanimar!

(concordância e comentários positivos por parte dos restantes membros)

**Voluntário 4** – Eu vou vos dizer o que eu senti ao bocado quando falava do alinhamento e eu penso que mesmo assim na Gestão, a maior parte das pessoas que estão, estão já há muitos anos. E eu percebi quando tivemos a outra reunião presencial de gestão, que depois vieram cá ter pessoas e, agora que estavas a falar lembrei-me que foste tu que chegaste, e claro que não estava inteirada mas...

**Voluntário 2** – Pensaste “quem é esta maluca”?

**Voluntário 4** – Exatamente! (risos) A Voluntária 2 chegou e “estás aqui?” não sei que mais e, de repente, estava um grupo de pessoas e de repente começam a aparecer pessoas, a descer a rua, “há quanto tempo já não te via!”, a dar abraços e não sei o que, e eu juro-vos que fiquei assim “oh, eu também

queria". ("oh"s e uma voluntária abraça a outra) Não era o abraço, era aquela coisa de...

**Voluntário 1** – de ligação...

**Voluntário 6** – de sentimento...

**Voluntário 1** – de sentimento de pertença...

**Voluntário 4** – Sim! Eu faço isso só com o meu turno... e a minha Pasta. A minha Pasta nós nunca estivemos juntos.

**Voluntário 2** – Mas também deixa-me dizer uma coisa, eu pertenci à Coordenação, pertenci à Pasta de Gestão, pertenci a uma série de cenas que ajudou a conviver com toda a gente...

**Voluntário 4** – Mas foi essa alegria das pessoas se voltarem a encontrar, de estarem juntas!

**Voluntário 1** – Estas coisas, por acaso, não tem nada a ver com a instituição em análise e, eu vinha a pensar, eu nem vos conhecia, mas acho que é engraçado, agora quando vos vir se calhar já sou capaz de se calhar "então, tudo bem?", e isso é giro.

**Voluntário 4** – Eu estou há um ano na instituição em análise e mal conheço as pessoas, nem pelas reuniões, foram quase todas virtuais e não dá para nos conhecermos.

**Voluntário 6** – Sim, isto do covid também não ajuda...

**Investigadora** – Mais alguém quer partilhar?

**Voluntário 3** – [O que faria esta experiência mais satisfatória] era acabar o covid, porque eu acho que o abraço para mim é muito importante... acho que é mesmo quando nós deixamos o outro quebrar as barreiras todas e entrar no nosso... acho que o abraço, o afeto é muito importante. E depois, como eu sou das artes, acho que aqui umas pinturas ficava muito mais interessante (risos).

**Investigadora** – Voluntária 5 queres partilhar?

**Voluntário 5** – Acho que a comunicação, só. Porque por vezes, a do Chefe de Turno com as pessoas que vêm buscar comida ,por vezes, fica um pouco distorcida e, por vezes, passamos por certos constrangimentos que não era necessário passarmos e torna assim o dia um pouco indisposto porque há pessoas que entendem mas há pessoas que não entendem e se calha uma pessoa que não entende e já vem revoltada, é chato. Então, nesse sentido, só.

**Investigadora** – Voluntária 2?

**Voluntário 2** – Olha, uma delas era ter a outra parte do centro e o telhado arranjado, eu acho que era logo um bom começo até para nós acabarmos esta coisa de ter de estar a horas diferentes para não estarmos muitos dentro do centro, conseguíamos espalhar as coisas e acho que isso por si só era uma coisa que ia ajudar muito nesta situação relacional, que nós temos de pensar que não é só para o bem-estar de nós pessoalmente mas também mantém os voluntários presos aquilo que fazem porque há toda uma dinâmica diferente.

**Voluntário 1** – As pessoas precisam de se sentir bem onde estão...

**Voluntário 2** – Claro. De resto, pronto é a tal coisa, gostava muito da dinâmica que tínhamos antes do covid. Sei que, o que torna isso muito complicado porque teríamos de apoiar muito menos famílias, se não, não conseguíamos ter capacidade de resposta, mas, sim, eu basicamente gostava de voltar um bocado ao registo anterior. Mas percebo, é uma realidade diferente.

**Investigadora** – Gostava de agradecer a vossa presença. Damos por terminado o Focus Grupo.

## 2.2. Focus Group nº. 2

**Investigadora** – Só para vos dar um contexto, desde já, obrigada por terem vindo, isto é para a minha tese de mestrado, as gravações que vão ser feitas é só para transcrição, ou seja, o vosso nome não estará em lado nenhum, assim, como o nome da *instituição em análise*, por isso estejam à vontade. Pronto, o objetivo é percebermos o que leva os voluntários a fazer voluntariado e a continuar esta atividade ao longo do tempo, de modo, a fazermos estratégias para retermos os voluntários e fazer desta experiência mais satisfatória. Pronto, eu vou fazer algumas perguntas, a ideia é toda a gente responder às perguntas e depois se alguém quiser acrescentar alguma coisa, também o pode fazer, por isso pedia que falassem e partilhassem as vossas opiniões mas que colaborassem e dessem oportunidade aos restantes membros para falarem. **(questão 1)** Como primeira questão, pedia que se apresentassem dizendo o vosso nome, idade, ocupação e há quanto tempo fazem voluntariado na IPSS em análise. Quem quiser começar, está à vontade.

**Voluntário 1** – Portanto, o meu nome é Voluntário 1, tenho 47 anos, sou contabilista certificado e sou voluntário na *instituição em análise* há um ano e dois meses, vai fazer para a semana.

**Voluntário 2** – Eu sou a Voluntária 2, faço 61 anos para a semana, sou educadora de infância, e faço voluntariado aqui há 3, 4 anos mais ou menos.

**Voluntário 3** – Sou a Voluntária 3, tenho 53 anos, estou na *instituição em análise* há cerca de 1 ano quase, sou técnica financeira, e acho que é isso.

**Voluntário 4** – O meu nome é Voluntária 4, tenho 28 anos, ainda estou a terminar a tese de mestrado, e estou na *instituição em análise* também para aí desde 2017, acho que foi quando abriu.

**Voluntário 5** – O meu nome é Voluntária 5, tenho 38 anos, trabalho com operacional marítimo, é a área dos transitários e agentes de navegação, e faço voluntariado na *instituição em análise*, e não quero estar a mentir, mas acho que é há 3 anos.

**Voluntário 6** – Olá, sou a Voluntária 6, tenho 18 anos, estou na *instituição em análise* desde maio deste ano e sou estudante... maioritariamente.

**Voluntário 7** – Eu sou a Voluntária 7, tenho 49 anos e estou no *projeto em análise* há 5, 6 acho eu. Ah, e sou administrativa.

**Investigadora** – Pronto, obrigada. Pedia agora que partilhassem, brevemente e na vossa opinião, qual é a importância do voluntariado para a comunidade.

**Voluntário 3** – Essencial... para as pessoas mais carentes, que não tem acesso ao mesmo meio que os outros, as mesmas oportunidades. Portanto, pessoas que, às vezes, estão a passar por fases mais complicadas ou normalmente pode ser fases temporárias ou pode ser fases mais prolongadas, mas pronto ajudar estas pessoas que não tem acesso às mesmas condições que as outras.

**Voluntário 1** – Sim, nos dias que hoje correm cada vez mais a necessidade de agir e de ajudar os mais necessitados ou os mais desfavorecidos ou aqueles que estão numa situação mais vulnerável, cada vez é mais importante. E, isto não é só do ponto de vista de quem recebe essa ajuda, eu penso também de quem dá, eu penso que acabamos, eu por acaso foi uma das coisas, foi a primeira experiência de voluntariado que fiz, eu sempre tive muita curiosidade mas por motivos profissionais e familiares nunca me foi possível, e eu cheguei a uma altura em que pronto, teve de ser, e uma coisa que eu constatei logo nos primeiros meses é que, isto parece um pouco um cliché, mas eu acho nós recebemos muito mais do que aquilo que damos. (concordância por parte dos restantes participantes) Nós despendemos 2 horas, que seja, por semana, uma ou outra vez temos uma ação mais específica, mas duas horas por semana e recebemos tanto. Por isso é que eu acho que aqui, também, vejo um pouco a questão social também no sentido de criar uma rede de contato, eu também vejo o voluntariado nessa perspetiva. Embora, acho que o fundamental é realmente a solidariedade e ajudar as pessoas mais necessitadas.

**Voluntário 5** – E eu acho que, de alguma forma, até é plantar a semente de alguns valores que a sociedade deve partilhar uns com os outros. A partilha, é o ajudar o próximo, é a empatia, é, lá está, a entreaajuda. De alguma forma, nós

todos que depois temos a nossa rede familiar e de amigos e, de alguma forma, também transmitir os valores. Não só ajudar a comunidade mas, também, transmitir valores para a sociedade associadas ao voluntariado.

**Voluntário 3** – Só um bocadinho daquilo que o Voluntário 1 disse, não aqui na *instituição em análise* mas noutra instituição em que estive, e estive na coordenação de um grupo também, e o que eu senti é que, em relação aos voluntários, realmente as pessoas que chegavam a nós eram realmente pessoas ou que se tinham divorciado, estavam mais carentes, ou às vezes jovens que tinham trabalhos para fazer na faculdade e chegavam a nós. Mas, sobretudo, a gente senti que às vezes era pessoas que estavam carentes e, de certa maneira, ao fazer o voluntariado, supriam essa carência, era engraçado. Porque muitos eram temporários, era só durante aquele período de carência, e o voluntariado parecia que tapava ali aquele buraco que faltava com o voluntariado, era engraçado isso. Foi uma experiência que eu tive, não sei se aqui na *instituição em análise* também se passa isso, mas ali era o que se passava. Nós tínhamos voluntários durante algum tempo e a gente já sabia, mediante a história da pessoa, que a pessoa, mais cedo ou mais tarde, ia-se embora porque estava ali só por aquele tempo que estava ali. Ou sentia-se mais sozinha ou qualquer coisa. Mesmo porque depois o trabalho em grupo, o que nós temos, quando estamos cá a preparar as coisas, esse trabalho em grupo fazia com que as pessoas se sentissem mais aconchegadas. Não falando propriamente nos beneficiários depois, na nossa ajuda. Mesmo dentro do grupo sentiam-se bem confortados, também era um bocadinho isso que eu sentia, por acaso.

**Voluntário 5** – Encontrar um propósito para aquela altura da vida...

**Voluntário 3** – Sim, sim, sim.

**Voluntário 6** – Eu também sinto isso. Eu faço voluntariado noutra instituição, e também estou num cargo mais assim de organizar famílias e assim e, depois, noto que, muitas pessoas que entram, estão lá e depois são ativas, vamos dizer, durante um mês e depois não falam com mais ninguém. Não fazem mais nada. Mas quando estão connosco, lá todos juntos, ...

**Voluntário 3** – Estão a 100%.

**Voluntário 6** – Exatamente, estão a 100% e estão mesmo envolvidas no que estão a fazer e gostam do que estão a fazer. Mas, assim que notam que já estão bem psicologicamente ou que já têm aquilo que lhes estava a faltar, que muitas vezes até foram buscar ao voluntariado e nem notam, saem e afastam-se outra vez. E depois parece um vai e vem, está aqui, depois sai durante dois meses, volta passado não sei o quê, está lá 3 meses... está sempre assim. Eu acho isso muito engraçado, porque nunca tinha pensado mas agora que estou a pensar, sim, é realmente...

**Voluntário 1** – É a questão da realização pessoal, há ali qualquer coisa que está a faltar, tem de ser preenchido. Isso é importante, mas também é óbvio que não nos podemos esquecer o voluntariado não serve só para nos servir a nós próprio (concordância por parte dos participantes)...

**Voluntário 6** – Exato!

**Voluntário 5** - Claro!

**Voluntário 3** – Sim, sim!

**Voluntário 1** – ... isso é importante, mas, pronto, ...

**Voluntário 3** – Mas é uma vertente interessante...

**Voluntário 1** – Sim, sim...

**Investigadora** – Mas voltar à pergunta, por favor. (risos)

**Voluntário 3** – Eu penso que [a importância do voluntariado] é quando nós, como seres humanos, termos uma grande capacidade de nos descentrarmos de nós e de nos colocarmos no lugar do outro, e saber que hoje eles precisam mas que amanhã podemos ser nós a precisar. E, no último Natal antes da pandemia, aconteceu uma situação destas em que nós fomos buscar bolo-rei, mas uma coisa enorme, para aí 30 ou mais, e a gerente disse-nos “eu já estive desse lado, eu já fui buscar comida à *instituição em análise*, quando fiquei sem emprego, eu e o meu marido” e... e aquilo mexeu muito connosco, o facto de ela estar neste momento numa situação confortável, mas já ter passado por esta situação. Eu acho que é muito importante. Pegando naquela questão, que para mim é extremamente

importante, nos valores, nós enquanto mães e pais e famílias passarmos estes valores para os filhos, e eu tenho duas filhas e marido e, em minha casa, todos fizemos sempre voluntariado, cada um na sua área e onde nos é possível, mas, desde pequenas, elas aprenderam sempre a fazer voluntariado conosco.

**Voluntário 1** – Pois, porque eu, por acaso a minha filha e também só não veio hoje – hoje também não era propriamente isso – mas para a semana, para a semana não, daqui a 15 dias...

**Voluntário 3** – Quando estiver de férias (risos)...

**Voluntário 1** – ... no período de férias, sim, já falei com o meu turno e ela vai me experimentar. Está-me sempre, também, a questionar.

**Voluntário 3** – E ela vai ficar feliz porque se vai sentir útil.

**Voluntário 1** – Sim, sim, ela gosta! E sempre que chego a casa ela questiona se correu bem, se recolhemos..., por acaso, é engraçado, eu acho que isso são valores que...

**Voluntário 3** – Que nós temos de passar, que enquanto famílias temos de transmitir.

**Voluntário 1** – São fundamentais, sim.

**Voluntário 5** – Sim, sim.

(concordância por parte dos restantes participantes)

**Voluntário 4** – O que eu sinto é que, existe tanta desigualdade na sociedade, infelizmente, e que se não houver voluntários, se não houver pessoas sem interesse financeiro, porque atualmente acho que tudo é gerado por dinheiro infelizmente, se não houver pessoas com vontade de ajudar, essa desigualdade vai aumentar cada vez mais, por isso a nossa ideia é diminuir um bocadinho esse declive, dando pouco de nós, porque com pouco esforço é possível fazer muito. Quantos mais formos, melhor será e melhor o impacto.

**Investigadora** – Voluntários 6 e 7, querem partilhar?

**Voluntário 6** – É assim, já tinha falamos, mas lá está, a importância do voluntariado é exatamente darmos a ideia do que é fazer o bem e, por um lado, ser o bem. Eu acho que, pelo menos eu faço voluntariado, não na *instituição em análise*, mas noutras instituições para aí desde 2016 e, para mim, sempre foi fundamental eu conseguir ver todos os lados de uma situação e conseguir ajudar e sentir-me bem comigo própria, porque eu muitas vezes venho para aqui, posso estar a ter um dia horrível, mas eu convívio com as pessoas, com as famílias, com os voluntários e eu saio daqui mesmo “eu deveria ser tão grata por isto que tenho” e acho que é muito importante toda a gente sentir isto pelo menos uma vez na vida, sentir que ajuda, sentir que é útil. Eu acho que isso é mesmo fundamental.

**Voluntário 7** – Pronto, é isso mesmo. Eu estava a ouvir-vos e, é assim, eu, por natureza e acho que somos todos, para sermos voluntários todos nós temos uma grande empatia, uma grande solidariedade, que acho que já nasce connosco. Há pessoas que não têm, não a têm. Quando eu vim parar à *instituição em análise* e vim fazer voluntariado foi por egoísmo, foi porque eu estava, sim, a precisar de um escape. Estava a ter muita pressão, muito stress e precisava de alguma coisa que me firsse esta bola de ir trabalho-casa, casa-trabalho, problemas existentes no trabalho. E, de pressa funcionou. É um desligar de luz. E eu acho que nós falamos muito isso no nosso turno que, é isso mesmo, às vezes nós chegamos aqui, eu não diria chateadas, mas mais angustiadas, e olhar nos olhos dos outros, e eu quando digo outros, quer um colega voluntário quer uma famílias, ao olhar nos olhos eu acho que os nossos problemas começam a tornar-se um bocadinho mais pequeninos. Para mim o voluntariado é isso, é, eu já por natureza tenho esta característica, por isso, se não fosse na *instituição em análise*, eu não nunca precisei de ser voluntária para praticar o bem, para ser vir alguém na estrada convidar para vir tomar um café... por isso acho que isso nasce em nós, todos que estamos aqui temos essas pequenas coisas. Agora, o que eu ganhei em troca realmente é muito mais. O que eu recebi é muito mais.

**Voluntário 1** – Não será muito mais mas pelo menos é muito compensador.

**Voluntário 7** – Não, eu para mim diria que é mais... eu diria que é mais porque consegue equilibrar a minha semana.

**Investigadora** – Obrigada pelas vossas intervenções. Agora pedia, alguns já responderam a esta questão, mas pedia que partilhassem se já estiveram noutras experiências de voluntariado e, se sim, quais as áreas de atuação.

**Voluntário 2** – Eu já estive naqueles circuitos noturnos que se fazem aos sem-abrigo, a levar alimentação, cobertores, roupa e assim... Depois não aguentava muito porque vinha para casa às 3 e tal da manhã e depois no outro dia ia trabalhar, por isso ficou a minha filha mais velha a fazer esse trabalho. Faço, ainda hoje, também noutra instituição, recolhas nos supermercados, e também a levarmos as recolhas aos armazéns. Eu, o meu marido e as minhas filhas fazem noutras áreas.

**Voluntário 5** – Eu também já fiz, quando andava na faculdade fiz nos hospitais de uma universidade, era numa ala de oftalmologia, depois das operações as pessoas estavam incapazes de ver ou de ver a 100% e então, pronto, nós íamos ajudá-los a dar as refeições, ao final da tarde falávamos um bocadinho com eles... e, por grande coincidência, depois fiz também Estremoz, onde era quase como a *instituição em análise* também, em ponto muito pequenino, porque era uma professora reformada que tinha decidido abrir uma associação onde ia buscar os excedentes também ali a restaurantes da zona e depois distribuía pelas famílias dali mais carenciadas.

**Voluntário 7** – Eu não, eu nunca fiz.

**Voluntário 1** – Eu também não.

**Voluntário 6** – Eu já fiz e ainda faço, da maneira que consigo, para além de estar aqui na *instituição em análise*, também trabalho com uma instituição de animais, como já referi. Aí, apesar de muita gente conhecer por ser de animais, não é diretamente com animais, porque, pelo menos na zona onde eu estou, é mais falar com as famílias e as famílias pedirem-nos ajuda e fazer, por exemplo, a coordenação de lojas para fazer, por exemplo, as recolhas para o banco solidário animal. Também estou inserida na greve climática estudantil aqui daqui do Porto, ou seja, é mais ambientalismos e afins. E, também, fiz com animais, agora já não faço tanto, mas aqui numa associação também em Gaia.

**Voluntário 4** – No 12º ano, eu tive uma disciplina que era área de projeto, não sei se ainda existe (?) (risos e comentários referentes à questão), e nós tínhamos de desenvolver um projeto ao longo do ano, e eu e o meu grupo decidimos fazer voluntariado, então, em cada período íamos fazer um tipo de voluntariado. Então, fizemos um período com idosos, num lar de idosos, um período com sem-abrigo e, noutro período, com crianças. Depois na faculdade, fiz, durante um ano, voluntariado na ala de oncologia num hospital.

**Voluntário 5** – E o bichinho fica sempre (risos)...

**Voluntário 3** - Exatamente!

**Voluntário 4** – Sim!

(concordância por parte dos restantes participantes)

**Voluntário 3** – Bem, a minha primeira experiência de voluntariado foi no banco alimentar, no armazém. Depois estive numa associação que trabalha com sem-abrigo. Estive cerca de 5 anos. Sim, 5, 6 anos. Onde entrei como voluntária através da responsabilidade social da empresa onde trabalho e fui ficando. Comecei como voluntária e fui indo e indo e indo, quando saí era coordenadora de um grupo. Também fiz recolhas em supermercados, a gente também fazia recolhas de alimentos em supermercados. Na empresa, temos a responsabilidade social, também ajudo em muitas coisas lá. E... acho que faço voluntariado... quase todos os dias (risos). Ainda ontem, um aparte, ao bocado quando a Voluntária 7 estava a falar lembrei-me de uma situação: eu fui às compras, estava numa loja com a minha mãe, e fui buscar um cesto; peguei o cesto e vi uma senhora muito atrapalhada a pegar no cesto para meter 300 coisas lá dentro e ela estava ali a fazer manobras. E eu peguei, meti as minhas coisa e perguntei “quer ajuda?” e ela “quero, Voluntária 3!” e eu “como é que ela sabe o meu nome?” (risos)... e ela pega e faz assim e “oh”, era uma ex-colega de voluntariado, tinha feito voluntariado comigo voluntariado, mesmo no princípio. Foi engraçado e ela foi “continuas solidaria, estou a ver” (risos) portanto acho que a gente também faz voluntariado no nosso dia-a-dia.

**Voluntário 7** – É isso, é isso.

(concordância por parte dos restantes participantes)

**Voluntário 7** - Está na natureza.

**Voluntário 3** – Exatamente.

**Investigadora** – Obrigada e obrigada pela história (risos). Agora pedia que partilhassem porque é que decidiram começar a fazer voluntariado.

**Voluntário 3** – Eu decidi porque sempre foi uma coisa que tive vontade de fazer e, com a vida profissional, filhos, depois dos meus filhos ficarem adultos praticamente, é que achei que teria ali um bocadinho do meu tempo para virar para o voluntariado, para poder dispensar [para] voluntariado. Porque isto é tudo muito giro, faz bem, mas incorre em despesa e incorre em tempo, também, por isso.

**Voluntário 6** – A mim também foi um bocadinho por aí. Eu sempre tive vontade e sempre foi um valor que me foi inculcado desde pequenina, ajudar o próximo, e inspirei-me muito na minha avó, então, da primeira oportunidade que eu tive de fazer qualquer tipo de voluntariado comecei a fazer, e depois, lá está, isto foi basicamente um vício, fazia aqui e depois, aí, vai aqui (risos), e depois é sempre a continuar e, até hoje, é assim.

**Voluntário 2** – Comecei há cerca de 25 anos, que o meu marido teve um problema muito grave de saúde e teve de pedir a umas quantas pessoas irem ao hospital darem sangue para ele e, quando eu cheguei ao hospital em vez de 4 ou 5 colegas, tinha uma camioneta cheia de colegas - o meu marido era militar - para dar sangue, e depois deixaram nome de todos eles para nós agradecermos pessoalmente às pessoas. E eu fiquei tão sensibilizada na altura que eu disse “a partir de aqui temos de ajudar tudo quanto pudermos, a quem pudermos, porque quando precisamos sangue de 4 ou 5 pessoas e aparecem 15, somos obrigados a olhar para a vida e para a sociedade de outra maneira (concordância por parte dos restantes participantes) e a colocarmo-nos mais no lugar do outro, que precisamos até do sangue dos outros. Felizmente, o meu marido ficou bom, ainda está cá, e começamos, portanto, a partir daí todos a fazer voluntariado. Uma das coisas, por exemplo, somos todos dadores de sangue, menos ele, porque ele não

pode, mas eu e as minhas filhas somos dadoras de sangue. De medula também, também nos inscrevemos. Ainda não apareceu ninguém para podermos doar, mas estamos no banco. E, pronto, começamos a fazer voluntariado todos, cada um como pode e à sua maneira.

**Investigadora** – Obrigada.

**Voluntário 1** – Eu, no meu caso em concreto, acho que já referi em momento anterior, sempre tive essa vontade e, depois como tive conhecimento da *instituição em análise*, eu achei que, para mim são duas questões sociais extremamente fundamentais, que é a questão da solidariedade e a questão do desperdício alimentar que é uma coisa que a mim me faz, me choca bastante, e tendo conhecimento dos números, até a nível global, que são referidos a nível do desperdício alimentar, eu achei que era, pronto era a altura ideal mesmo, tinha de ser, e aproveitei a oportunidade porque acho que são duas causas muito boas. A questão do de ser doador de sangue, eu acho que é uma forma tão fácil...

**Voluntário 2** – De ajudar...

**Voluntário 1** – ... tão fácil não, para muitas pessoas não será por causa da questão das agulhas, mas...

**Voluntário 2** – Não olha para a agulha (risos).

**Voluntário 1** – não custa nada, não custa nada.

**Voluntário 2** – Não olha, eu não olho para a agulha. Olho para o teto (risos).

**Voluntário 1** – E, é uma forma tão fácil de ser solidário e salvar vidas que, às vezes faz-me um bocado de confusão, eu, por acaso, sou doador já há bastantes anos e, teto sempre – não sei se aqui alguém é mais doador (vários participantes acenam positivamente em resposta) – eu acho que é uma coisa que eu tento sempre promover. Alias, nós na associação em que estou em Santa Maria da Feira... mas nós, hoje em dia, até me choca como, até com os apoios que existem a nível estatal, tem havido aqui alguma promoção por parte do estado, acho que ainda assim muito pouco, no meu universo de contacto de amigos e tudo, conheço muito poucos dadores de sangue.

**Voluntário 3** – Eles vão às empresas!

**Voluntário 1** – Exatamente! Choca-me um pouco, mas pronto, isto é uma questão pessoal e é uma decisão de cada um, não é (?), muitas vezes temos de respeitar.

**Voluntário 5** – Eu acho que também aquela questão que eu levantei ao bocado dos valores, também, me foi inculcada quando eu era mesmo muito pequenina. No colégio onde eu andava havia aquela coisa - era um colégio de freiras – e havia sempre angariações de roupa, material escolar, para mandar para os PALOPES. Pronto, e isto, durante anos e anos e anos, eu acho que um bocadinho...

**Voluntário 3** – Te foi inculcado...

**Voluntário 5** – Exatamente! E a minha mãe também tem um bocadinho, um bocadinho (?), se calhar tem muito (risos), e se calhar é por causa disso. E, então, durante todo o resto da minha vida houve sempre aquela coisa. Há sempre, dentro de mim, e eu, por razões pessoais, houve tempos em que tive mais parada, fiz um voluntariado e depois a seguir já não podia fazer, mas é sempre aquela coisa. Eu não sou daqui, mas quando cheguei a Gaia, pensei assim “um associação onde eu possa ser voluntária?” (risos) e, pronto, ... é mesmo, eu acho que é mesmo um bicho de vício: a pessoa gosta e depois está sempre (concordância por parte dos restantes participantes)...

**Voluntário 1** – Como recebe tanto, como recebe tanto...

**Voluntário 3** – E, só quem anda é que percebe...

**Voluntário 5** – É isso! Exato...

**Voluntário 4** – O meu caso, pronto, é os valores, família e amigos, mas, principalmente, uma educadora que eu tive no infantário, que era voluntária, e que nos falava, todos os dias, do voluntariado que fazia e a importância que isso tinha, e isso ficou-me, para aí desde os 5 anos, que me ficou.

**Voluntário 2** – É bom saber isso (risos). Sabem que, enquanto educadora, também fiz sempre trabalho de voluntária e, há para aí 12 anos houve um sismo

muito grande em que uma escola primária caiu, e eu lembro-me, nessa altura, ter trabalhado com as crianças de 5 anos e os pais, e termos conseguido angariar 500€ e fomos ao banco para mandar para esse país que agora não me lembro do nome. E, lembro-me de toda a gente dizer “aí, esse dinheiro não chega lá, porque não sei o quê”, e o que disse sempre às crianças é “não interessa se chega ou não, interessa o nosso propósito, a nossa intenção”. E, então, como é que conseguimos tanto dinheiro: eu gosto muito de cozinhar, para além de ser educadora, adoro cozinhar, eu saía às 4 e, depois das 4, eu ficava a fazer comida para os pais, previamente combinado com os pais, os pais em vez de fazerem jantar levavam o tupperware e levavam comida para casa. Para cada família deixava, na altura, 10€, independentemente das pessoas, mesmo que fossem 10 pessoas, levavam comida para as 10 pessoas, e, a comida, era angariada também através dos pais, os pais que podiam mais levavam carne, chouriço, quem ganhava menos levava a massa, o grão, a couve, a salsa, por aí, e a instituição também ajudava e, foi através da comida, que os pais acabavam por dar os 10€ mas levavam o jantar para casa, que nós juntamos, na altura, 500€ - era muito dinheiro. Portanto, o facto da educadora a ter marcado...

**Voluntário 4** – Exatamente, é isso!

**Voluntário 2** – ... acredito que eu também tenha feito muito trabalho nessa área com as crianças.

**Investigadora** – Obrigada. Agora, pedia que partilhassem o que vos leva a continuar, a vir cá todas as semanas.

**Voluntário 2** – Acho que agora ainda continuamos com mais vontade porque a pandemia redobrou as necessidades. Se nós tínhamos 14 ou 15 famílias antes da pandemia à quinta-feira, agora temos 30, 40 ou não sei quantas. Portanto, agora é que nós não podemos desistir mesmo porque as necessidades ainda são mais.

**Investigadora** – Obrigada.

**Voluntária 5** – É isso.

**Voluntária 7** – É isso mesmo.

(Concordância por parte dos restantes participantes.)

**Voluntária 5** – É continuar a ter alguém que se calhar precisa da nossa ajuda.

**Voluntária 3** – É.

**Voluntária 6** – E acho que, na pandemia, ficamos tanto tempo parados e, eu falo por mim, eu sou uma pessoa que não consigo estar quieta (risos), e estive tanto tempo parada em casa a sentir-me estagnada porque eu não conseguia ajudar as pessoas, não me conseguia ajudar a mim, e eu senti-me muito fora do controlo. E, depois, quando sai de casa de novo, voltei a fazer voluntariado, penso assim “não, eu não posso parar só porque agora estamos numa pandemia; as pessoas ainda mais agora vão precisar desta ajuda” e eu, pelo menos, continuo a sentir-me muito bem por conseguir ajudar, mas, ao mesmo tempo, consigo ter a experiência que é ver uma sociedade a evoluir aos poucos, pelo menos na minha Pasta [de Beneficiários] vejo muito isso, as famílias a evoluir, a entrar, a sair e, acho que, isso é muito bom de se ver por um lado. Mas ao mesmo tempo, porque, pronto, a situação toda mas bom, por um lado.

**Voluntária 4** – No meu caso é ver os resultados. Ou seja, aqui, na *instituição em análise*, é ver a comida que nós salvamos, o número de famílias que conseguimos ajudar, o número de refeições que conseguimos dar por dia, e ver que isto tem continuidade. Pronto, é isso que me motiva.

**Voluntário 1** – Eu, no meu caso, como foi a primeira experiência, e já há muitos anos que queria fazer, foi muito ao encontro das minhas expectativas e superou-as, largamente. Volto a dizer, por uma questão de realização pessoal, por uma razão de saber que realmente me sinto útil à sociedade. Acho que, pronto, agora vou ficar para sempre. Enquanto for possível, do ponto de vista pessoal, a nível de saúde e familiar nada me impeça, irei continuar sempre.

**Voluntário 2** – Eu queria só partilhar uma coisa muito engraçada, nós, enquanto estamos a prepara a comida e isso, já conhecemos cada nome, cada pessoa o que gosta e, então, nós temos uma colega que é a **Voluntária R**, que é a senhora mais velha que trabalha connosco, gosta sempre de fazer, o que nós já

dizemos, “este é seu amigo”. E, ontem, sem querer, ela tinha um tupperware com carne, e tirei-lhe e não me apercebi que já estava a tirar de um tupperware que já estava preparado e ela disse “então estás-me a tirar a carne?” e eu disse “não, leve lá a carne que é para a sua amiga”. E, nós não conhecemos as pessoas, mas, pelo nome, já sabemos o que eles gostam, que comida é que eles querem, quem quer bolos com creme, quem não quer bolos, quem quer pão, quem não quer. E, este facto de nós dizermos “vá lá fazer a sua amiga”, que neste caso era a **Beneficiária Q**, porque sempre que havia batatas fritas e ovos estrelados, essa nossa colega tirava sempre para a **Beneficiária Q**, tirava logo no início: “isto é para a **Beneficiária Q** que tem crianças”. E, portanto, esta relação que nós criamos com as pessoas, mesmo sem as conhecermos, é bonito de se ver.

**Voluntário 1** – Eu acho que sim. Embora o meu turno não interaja dessa forma porque nós fazemos mais as recolhas, mas entendo isso perfeitamente, exatamente, acredito que deve ser bastante curioso conhecer as pessoal sem propriamente ter ali um contacto pessoal, não é (?).

**Voluntário 2** – Mesmo antes da pandemia, funcionávamos naquela sala, e vínhamos aqui trazer aqui a comida então há um senhor que ainda está cá, é sozinho, mas é um senhor tão simpático, tão meiguinho, que ele cumprimentava-nos sempre, sempre... “até amanhã, menina, e obrigada” e tinha uma mão tão fofinha que nós todas no grupo adorávamos aquele senhor, e ainda se mantém mas agora não há o contacto, mas...

**Voluntário 1** - Eu não sei se já houve aqui, como eu sou muito recente aqui, nunca houve nenhum contacto, assim nenhum evento que reunisse, neste caso, os voluntários com os beneficiários?

**Voluntário 6** – Acho que não.

**Voluntário 2** – Que eu saiba, não.

**Voluntário 1** – Eu não se, agora está completamente fora de... [por causa do covid], houve, antes de irmos de férias, houve um dia que viemos fazer aqui os cabazes e foi a única vez que eu estive em contacto com os voluntários [quis dizer beneficiários] também, estamos aqui a pesar, e realmente uma coisa que eu por

acaso gostava e faz-me falta, gostava de ver a cara das pessoas. Embora, isso não seja uma condição para eu continuar com o meu trabalho, mas por acaso deve ser...

**Voluntário 3** – Mas eu não acho que todas as famílias, pelo menos quando eu trabalhava com os sem abrigo que é diferente, nem sempre... eles querem-se mostrar.

**Voluntário 1** – Certo, exatamente... [não] estão recetivos a isso, eu entendo.

**Voluntário 3** – Agora, aqui eu não sei se..., é um projeto que não tenho essa experiência. Mas, a nível dos sem abrigo, eles não...

**Voluntário 1** – Isto no fundo era para os colocar ao..., porque, às vezes, existe...

**Voluntário 3** – Sim, colocá-los à vontade.

**Voluntário 1** – Exatamente, porque nós estamos ao mesmo nível. Porque, estamos efetivamente, infelizmente para eles e felizmente para nós, é um facto, em mundos separados, e não tínhamos dúvidas disso, não é (?)...

**Voluntário 3** – Sim, sim, sim.

**Voluntário 1** – Mas, no fundo, é quase uma forma de os fazer ver que quando eles vem aqui eu gostava de falar com eles, olhares nos olhos, porque são pessoas como nós. Eu gostava por acaso. Agora, está fora de questão [por causa do covid]...

**Voluntário 3** – Olha, é um contacto, para mim, pronto, eu estou num turno que também é as recolhas e tudo, mas eu sinto falta, de quando estava com os sem abrigo, porque eu conhecia-os todos. Como esta senhora estava a dizer, a gente já sabia, a gente distribuía comida, doces, não sei o que, já sabia quem era diabético, quem queria salgados, quem queria doces, quem gostava de natas, quem gostava de bolas, ... e da comida mesmo, "olhe, hoje a comida não é muito boa para si, mas, olhe, tem de ser, é o que há e não sei que", coisas assim desse género: o contacto com as pessoas mesmo é o que enche mais o coração.

**Voluntário 1** – Também acho que sim, tenho essa ideia.

**Voluntário 3** – Mas para chegar aí temos de fazer tudo o resto.

**Voluntário 1** – Sim, sim, é um trabalho de grupo, exatamente. E, na altura, quando me voluntariei...

**Voluntário 3** – Mas, não tenhas dúvidas que o contacto com os utentes, com os beneficiários ...

**Voluntário 1** – Por isso é que eu achava interessante, porque há turnos que efetivamente esse contacto não existe, mesmo a nível de nomes, eu vejo aqui os nomes efetivamente, mas não os conheço. Acho que seria interessante realmente haver, nem que fosse uma vez por ano, realmente ali uma reunião em que todos nós pudéssemos conviver, e fazê-los ver que nós estamos exatamente, embora de mundos um bocado diferentes, mas estamos todos ao mesmo nível, não é (?).

**Voluntário 3** – Exatamente!

**Voluntário 6** – Eu concordo.

**Voluntário 7** – Eu acho que eles não concordariam...

**Voluntário 2** – Pois, alguns... outros iriam. Acredito que sim.

**Voluntário 1** – Quem? Os beneficiários?

**Voluntário 7** – Acho gira, a ideia, e, sim, para nós voluntários, sim, mas, por exemplo, ó **Voluntária 3**, tu dizes que tinhas contacto, mas tu é que ias para o meio deles, certo?

**Voluntário 3** – É isso que eu estou a dizer, mesmo ao contrário...

**Voluntário 7** – Aqui, eles é que vêm ao nosso. E, enquanto há pessoas, e eu vou lidando com algumas famílias, e há pessoas que não tem vergonha, tem aquela consciência que estão a atravessar um mau bocado e esperam saltar e sair, mas levam, pronto, com tranquilidade. Há outras que são revoltadas, que estão zangadas, mas...

**Voluntário 1** – Eu compreendo.

**Voluntário 7** – Percebes **Voluntário 1**, portanto, a ideia é gira, e acho que sim, mas se calhar...

**Voluntário 6** - Não vamos ter tanta adesão.

**Voluntário 7** - ... se calhar partia do princípio de perguntar primeiro aos beneficiários "sente-se confortável?" "nós até gostávamos de fazer uma reunião todos juntos para afinal vocês nos verem, não é?" "vocês sabem que levam comida daqui mas não sabem..."...

**Voluntário 1** – Eu por acaso no contacto que tive esse sábado em que tivemos a distribuir os cabazes, as pessoas que vinham cá, eu não notei isso. Por isso... não notei, não notei. Mas pronto, também não vi todos, mas não notei isso. Eles vinham cá, cumprimentavam-nos, e... isso fez me por acaso...

**Voluntário 3** – Sim, mas, é diferentes... depois a envolvência é um bocadinho diferente. A minha experiência é que não gostavam... digo-lhe já. Agora aqui, está noutra nível, não sei...

**Voluntário 7** – Eu, sabe **Voluntário 1**, aqui há pessoas que acham que nós somos uma instituição estatal (concordância)...

**Voluntário 6** – E que nós devemos.

**Voluntário 7** – e que nós devemos (concordância)...

**Voluntário 6** – Muito isso.

**Voluntário 1** – Ou seja, que somos de bom grado, estamos aqui que é um trabalho... pois.

**Voluntário 3** – Exato.

**Voluntário 2** – E, às vezes, no voluntariado também somos muito mal recebidos...

**Voluntário 3** – Sim.

**Voluntário 6** – Ui! Sim!

**Voluntário 2** – Um dos anos que consegui levar o meu marido para o voluntariado, para o Pingo Doce, que ele fazia voluntariado mas era a dar

explicações, e o meu marido estava a pôr coisas lá guardadas, e o senhor chegou lá e disse-lhe na cara dele que nós levávamos aquilo para casa e que tínhamos alimentos para o ano inteiro.

**Voluntário 5** – Pois.

**Voluntário 3** – Pois.

**Voluntário 2** – O meu marido “eu... nunca mais!”, e eu disse “[nome do marido], tens de ouvir e calar”. Nós temos de saber que quando estamos perante as pessoas temos de saber que há de tudo.

**Voluntário 7** – É isso mesmo.

**Voluntário 2** – Mas temos muitas pessoas que chegam a ser mal educadas connosco.

**Voluntário 1** – Sim, mas não por parte dos beneficiários? Era o que eu estava a dizer... pensei que quando disse que falam mal que estava a falar a nível dos...

**Voluntário 2** – Não, não. Não, pessoas que chegam lá e acham que nós estamos a receber os bens, que os alimentos que são para nós, e que nós roubamos, entre áspers, e que levamos as coisas para casa... e pessoas que nos dizem “ah, eu preciso é que me deem a mim, não é eu dar aos outros”... e as pessoas para darem não precisam de ser... indelicadas. Dão, podem, não podem, não dão, (concordância) mas não tem de ser indelicados connosco. Nós estamos ali a dar a cara, a passar frio, (concordância) muitas vezes sem comer, ... por outro lado, também temos outras coisas extremamente engraçadas. Eu tive uma vez uma situação de uma senhora, que era professora reformada mas que só soube depois, ela entrou e disse, nós quando as pessoas tem mais idade ou estão debilitadas vamos com elas lá dentro fazer as compras, e ela disse “olhe, traga um carrinho e venha comigo”, eu fui e ela disse “olhe, encha o carrinho” e eu a dada altura também disse “olhe também posso por chocolates para as crianças e cereais?” “ponha o que quiser”, enchi o carro e a seguir pôs, ela, para aí, sem exagero, 10 caixas de bombons e era na altura do Natal, e quando chegou à caixa era tudo para nós, para os voluntários (risos), para o banco alimentar, sim (!)

(risos), e deixou os bombons todos separados e pagou de uma conta separada e depois disse "este é para si, para si, para si, ..., porque vocês estão aqui a trabalhar e ninguém se lembra de vos agradecer. Isso é dois dias, no dia a seguir foi lá e comprou o lanche para nós todos outra vez.

**Voluntário 6** – A sério? Que giro!

**Voluntário 2** – A sério!

**Voluntário 3** – Nós encontramos de tudo! (concordância)

**Voluntário 2** – Mas temos de nos preparar, quando estamos à espera de dar o saquinho encontramos de tudo. Pessoas que são muito desagradáveis.

**Voluntário 5** – Sim, sim, é verdade.

**Voluntário 2** – Há pessoas que levam o saco e depois fazem as compras deles com o saco e levam o saco para casa... quantas vezes, muitas vezes. Olha, quando vamos fazer voluntariado temos de levar o coração cheio e...

**Voluntário 7** – Nós aqui, na *instituição em análise*, já tivemos, antes da pandemia, nós não dávamos os cabazes aqui... ou seja, as pessoas entregavam-nos aqui os sacos, nós levávamos os sacos para lá para trás, lembra-te **Voluntária 4**?

**Voluntário 4** – Sim, sim. Para não haver comparações.

**Voluntário 7** – ... levávamos os sacos lá para trás, que era para uns não verem o que os outros levam, porque já houve situações desagradáveis aqui entre famílias nossas [beneficiárias].

**Voluntário 6** – Nós tivemos uma esta semana, a **Investigadora** estava lá, pode confirmar...

**Voluntário 3** – A sério?

**Voluntário 6** – Estávamos aqui, estávamos até a falar, estávamos pouca gente, o que é que aconteceu, eu estava a falar e uma senhora disse assim "pode vir aqui, quero lhe dar uma palavrinha" e eu pensei "ó pá, se calhar vai me dizer

olhe não posso comer isto" mas assim de uma maneira delicada. Eu acho que até falei no turno de quinta-feira.

**Voluntário 2** – Falaste ontem que estavas revoltada.

**Voluntário 6** – É, fiquei bastante chateada. E depois a senhora começou a reclamar, a dizer que levava muitos bolos - porque realmente ultimamente temos recebido muitos bolos - e que levava muitos bolos para uma semana, que ela não se podia alimentar de bolos durante uma semana, e eu pedi desculpa, tentei explicar, só que ela não me estava a deixar falar, a **Investigadora** estava lá, ela viu. Eu respirei fundo e "olhe, vou-lhe buscar mais comida". Preparei, tal, "pronto, está aqui" e entretanto cheguei lá e ela foi assim "não quero isto, não quero isto, não quero isto" e eu pronto, calei-me e disse "**Investigadora**, boa sorte" (risos). Fiquei assim a olhar, e ela depois estava ali a reclamar e a **Investigadora** a tentar explicar o que é que nós fazíamos, porque é que isto estava a acontecer e ela não estava a ser recetiva. E ela disse assim "aí, porque as outras famílias levam e eu não levo, eu vejo elas a levar mais e não sei que" e eu fiquei realmente muito chocada porque nunca me tinha acontecido. E a **Investigadora** também notei que ficou assim olhar "meus deus, no que é que eu me vim meter". Mas é, é...

**Voluntário 7** – Mas numa situação dessas, na minha opinião, é uma família a ser excluída.

**Voluntário 6** – É assim, eu pensei, só que depois pensei assim, ó pá é melhor a Responsável da Pasta de Beneficiários tratar disto...

**Voluntário 7** – Pronto, é isso, falar em Pasta [de Beneficiários] é evidente...

**Voluntário 6** – Sim, eu falei e a Responsável da Pasta de Beneficiários vai falar com a senhora.

**Voluntário 7** – ... porque nós não temos de lidar com este tipo de...

**Voluntário 6** – É, não temos mesmo.

**Voluntário 7** – ... não temos.

**Voluntário 6** – É uma falta de respeito para a *instituição em análise* e para os voluntários.

(Concordância por parte dos restantes participantes.)

**Voluntário 2** – Se ela achava que os bolos eram de mais, partilhava com os vizinhos.

**Voluntário 6** – Exatamente.

**Investigadora** – Vamos avançar (risos). Pedia agora que partilhassem o que é que vos levaria a desistir do voluntariado.

**Voluntário 7** – Deixar de acreditar na causa.

**Voluntário 6** – Sim.

**Voluntário 7** – E a causa envolve tudo. A causa não teria de ser só “aí, eu agora não acredito que estou a ajudar pessoas que tem dificuldades para se alimentar” ou que deixo de lutar contra o desperdício alimentar. A causa para mim é o todo. É o projeto, é o todo. É o movimento, é as pessoas que envolve, é o nós. Se eu deixar de acreditar no nós, não, não faz sentido.

**Voluntário 3** – No meu caso, foi incompatibilidade com a direção da associação. Eu estava a olhar para um lado e eles de certa maneira estavam a exigir como se aquilo fosse um trabalho e eu trabalho já tenho. Portanto, nós somos todos voluntários, nós como é óbvio temos de ter regras, mas acima de tudo temos de ter respeito pelas pessoas, não é (?), cada um tem a sua vida e se a pessoa está ali já está a dar muito do seu tempo, de família inclusive, para estar ali. E foi um bocado por aí. Foi incompatibilidade, mas não deixei de fazer, cá estou na *instituição em análise*.

**Voluntário 1** – Eu também só se fosse uma incompatibilidade das políticas, dos procedimentos, ou uma questão de saúde também, como eu referi há pouco.

**Voluntário 3** – Sim, também.

**Voluntário 6** – Eu acho também que é um bocadinho os que as **Voluntárias 7 e 3** disseram, que eu deixar de me identificar com as pessoas que movimentam a causa. Porque eu até me posso identificar com a causa mas se a coisa não é executada de uma maneira que para mim faça lógica e que eu concorde, eu sou capaz de sair. É assim, eu nunca sai mesmo de um voluntariado porque mesmo

que eu não ajude a 100% como normalmente ajudaria, ajudo da maneira que consigo, mas... põe-me outra visão das coisas e eu acabo por me afastar um bocado, sim.

**Voluntário 2** – Eu acho que só desistiria também por questões de saúde, porque se não estiver numa coisa, estaria na outra, ajudaria de outra maneira.

**Voluntário 6** – Aí, sim.

**Voluntário 1** – Seguir o voluntariado em si, sim. Estávamos a falar num projeto específico.

**Voluntário 5** – A pessoa depois procuraria outro como a...

**Voluntário 3** – Como eu.

**Voluntário 5** – ... a Voluntária 3 referiu. Exatamente.

**Investigadora** – Mas, já agora, o que é que vos faria desistir do voluntariado mesmo, em geral?

**Voluntário 6** – Só questões de saúde.

**Voluntário 2** – Aí, eu também só questões de saúde.

**Voluntário 5** – Mesmo só doente de fisicamente não poder estar ali.

**Voluntário 6** – Porque de resto...

**Voluntário 3** – Sim, a mim também foi um bocadinho por isso. Para além daquilo que eu já disse, também foi porque como coordenadora do grupo, aquilo tinha de ir a pastelarias, tinha de carregar umas mesas pesadíssimas que a gente montava na rua, tinha muita responsabilidade nas minhas costas e eu tinha um problema no joelho e aquilo já estava ali a massacrar muito. E a minha saúde, como disse o Voluntário 1, também achei que já me estava a saturar muito e mesmo a nível psicológico estava sempre a pensar naquilo.

**Voluntário 6** – A partir do momento que já não é bom para nós...

**Voluntário 3** – Exatamente. É um conjunto de situações.

**Voluntário 4** – Porque a pessoa também não estando bem, também depois não consegue...

**Voluntário 3** – É isso mesmo.

**Voluntário 6** – Não consegue ajudar da mesma maneira.

**Voluntário 4** – ... acaba por prejudicar o funcionamento.

(concordância por parte dos restantes participantes)

**Voluntário 3** – Mas quem tem o bichinho... há sempre maneiras de fazer.  
(risos)

**Voluntário 6** – Exatamente.

**Investigadora** – Pedia que partilhassem, em seguimento desta pergunta, se acham que a vossa vida pessoal tem alguma relação com vocês continuarem a fazer voluntariado ou se é um conflito ou se promove que vocês façam esta atividade.

**Voluntário 3** – É assim, promover, eu acho que promove. No meu caso, sempre, quando eu venho para cá, agora com a pandemia não porque trabalho em casa, mas saía do emprego e muitas vezes nem sequer ia a casa. Eu é que cozinho, agora que delegar. O meu marido, por exemplo, detesta cozinhar, mas depois lá tem de fazer qualquer coisa, e os meus filhos também. Portanto, saio do meu conforto familiar para vir para aqui. Portanto, se a minha família não tivesse essa compreensão, podem não partilhar no gosto, porque eu tentei inculcar nos meus filhos, pronto, são amigos, são solidários, mas de ir fazer voluntariado, eu nunca consegui que eles fizessem. Pronto, mas isto lá está, tem de partir das pessoas.

**Voluntário 1** – E é um compromisso também.

**Voluntário 3** – É um compromisso, exatamente. Pronto, mas o facto da minha família dispensar, digamos assim, que eu venha, o meu marido sempre concordou; como eu já disse, há gastos, eu ia às pastelarias, aqui, acolá, eu moro em Leça do Balio e venho de Leça para aqui, é longe, eu gasto. Quer dizer, só isso... não temos conflitos em casa, porque muita gente não entende isso dessa

mesma maneira. O que eu quero dizer é eu gosto do voluntariado mas os outros não são obrigados a gostar, mas entendem. Portanto, isso já é muito importante.

**Voluntário 3** – Lá em casa é a mesma coisa. A minha mãe, até falei ontem na reunião e perguntei se ela podia vir ajudar, já lhe disse “tens de vir comigo a um turno”. E ela, é assim, eu não quero fazer aquele compromisso semanal, mas não é por isso que ela me diz “tu não vais fazer”, porque ela quer à mesma que eu ajude, da maneira que eu consigo e até onde me fizer bem, não é (?), só que às vezes surge aquela coisa de que, sei lá, os meus pais notam que eu não ponho os pés em casa por estar a fazer muita coisa para os voluntariados, ou sente que, às vezes, ando a mexer mais nas coisas do voluntariado do que nas coisas da faculdade e, às vezes, à assim aquelas mini discussões “se calhar devias repensar” só que depois eles olham e vêem o quanto bem me faz e... calam-se (risos). É aquele argumento “faz-te bem então continua”. (risos) É basicamente assim.

**Voluntário 4** – O que os meus pais diziam é “nós concordamos que faças voluntariado e apoiamos, desde que não prejudiques a tua vida pessoal” e eu sempre consegui organizar tudo e, portanto, apoiam-me a 100%.

**Voluntário 3** – Em minha casa funciona um pouco ao contrário (risos). Todos fazemos, pronto. Só que uma das minhas filhas faz e o mês todo de agosto que está de férias vai para África e a última vez foi para o Quênia e, claro, como mãe fiquei com o coração apertado, não queria que ela fosse, mas não adianta falar, não é (?)... (risos) até porque já é adulta. Entretanto, ela levou duas ou três malas cheias de bens para levar e dar às crianças com quem ia estar... quando veio para cá trouxe as malas todas cheias outra vez e quando abriu a malas em casa era plástico, lixo. Então, eu disse “tu vens do Quênia para aqui com lixo?” “ó mãe, lá não há reciclagem”. Portanto, isto foi há um ano atrás ou dois, ainda agora há países que não fazem a reciclagem. Portanto, como todos fazemos, não há crise. Todos nos entendemos.

**Voluntário 1** – Eu, no meu caso, também. Tem sido sempre que possível conciliar com a vida familiar, inclusive, como digo, a minha filha está, penso que neste momento não tem idade para fazer voluntariado, este tipo de voluntariado, porque eles próprios até, porque ela também faz parte de um agrupamento de

escuteiros, e, pronto, tem sido bastante... é motivo muitas vezes de conversa em casa, portanto, para já não vejo qualquer incompatibilidade, aliás vejo até alguma complementaridade entre o voluntariado e a vida familiar. Embora, às vezes, custe muito sair de casa... às 10 horas e a chover no inverno, mas é perfeitamente...

**Voluntário 3** – É preciso ter vontade.

**Voluntário 1** – É. Custa é sair de casa, porque quando aqui chegamos...

(concordância por parte dos restantes participantes)

**Voluntário 3** – Depois sai-se mais leve.

**Voluntário 1** – É. Exatamente.

**Voluntário 7** – Eu concordo com tudo (risos). Tal como a **Voluntária 2**, por exemplo, os meus filhos fizeram e estiveram aqui até há bem pouco tempo, só saíram este ano porque, lá está, por obrigatoriedade de escola. O meu marido não faz... não acredita... mas respeita. Portanto não traz nenhum tipo de constrangimento ou problema o facto do tempo que eu dedico, neste caso, a este projeto. E mesmo quando estavam os meus filhos a fazer voluntariado, nunca houve nenhum tipo de problemas, mas não acredita. Portanto, respeita, aceita... e nunca tive nenhum problema familiar por ser voluntária e por praticar o bem. Mas, pronto, são maneiras de pensar diferentes, há que respeitar.

**Voluntário 5** – Eu também, em termos pessoais, de vida pessoal e familiar, porque eu vivo com o meu namorado e também nunca foi uma questão... às vezes até o arrasto, no sentido faço uma recolha lá no escritório “olha, tens de vir com o carro, anda lá, para levarmos isto” (risos) e é pacífico. O meu maior desafio, às vezes, é mesmo conciliar a *instituição em análise* com a minha vida profissional, porque às vezes ando a correr para todo o lado para chegar aqui a tempo, ou para andar sempre a ver nos grupos do WhatsApp as mensagens (risos), essa é a grande... Mas, pronto, enquanto puder, pronto, fazemos.

**Investigadora** – Última pergunta. Esta investigação tem, então, objetivo perceber estratégias para tornar esta experiência mais satisfatória. Portanto, eu

queria que partilhassem uma coisa que tornaria mais satisfatória a vossa experiência de voluntariado.

**Voluntário 2** – Aqui, a começar pela obras daquela sala (risos),...

**Voluntário 6** – Sim!

**Voluntário 2** – ...pelo aquecimento, ...

**Voluntário 6** – Ui! Sim!

**Voluntário 2** – É assim, nós também temos de estar bem para podermos ajudar quem precisa...

**Voluntário 3** – Ter condições.

**Voluntário 2** – E, realmente, desde que passamos para aqui as condições não são as melhores, porque nós batemos umas nas outras e não há onde por as caixas e põe-se as caixas no chão e aquela sala tinha outras condições. No inverno, aqui há dias muito, muito frios, para estarmos aqui 2 horas e tal seguidas é muito difícil. É assim, é o que há.

**Voluntário 3** – Eu não estive antes, quando vim já estávamos assim e, realmente, faz-me um bocado de confusão, principalmente quando estamos a pesar os donativos e tudo, andamos aqui a atrapalhar às vezes uns aos outros. É uma confusão, um vai para aqui, outro para ali, uma confusão. Realmente as condições não são as melhores. Mas enquanto projeto, acho super interessante, acho super organizado, acho que isso é fundamental. Mesmo essa coisas de nós apontarmos as fontes e tudo, eu fiquei maravilhada com a organização que isto tem. Do circuito, saber a quem entrega, de onde vem, o circuito todo, essa segurança. Acho isso muito interessante. Portanto, melhorar mesmo acho que só as condições.

**Voluntário 2** – *(intervenção sobre a problemática das condições da instituição em análise e possíveis soluções – informação confidencial)*

**Voluntário 1** – *(intervenção sobre a problemática das condições da instituição em análise e possíveis soluções – envolve informação confidencial) (...)* realmente as condições físicas, para mim, é realmente a grande questão que

poderia, eventualmente, ser melhorada. Agora, a nível de organização parece-me impecável. Não conheço outras realidades, mas esta aqui parece-me excelente.

**Voluntário 6** – *(intervenção sobre a problemática das condições da instituição em análise e possíveis soluções – envolve informação confidencial)*

**Voluntário 1** – *(intervenção sobre a problemática das condições da instituição em análise e possíveis soluções – envolve informação confidencial)*

**Voluntário 5** – *(intervenção sobre a problemática das condições da instituição em análise e possíveis soluções – envolve informação confidencial)*

**Investigadora** – Estamos a desviar-nos um bocadinho do assunto (risos).

**Voluntário 3** – Outra coisa que eu também, e por um lado, no sábado quando nós tivemos aquela apresentação [evento da instituição em análise, destinado aos voluntários], fiquei um pouco desiludida porque achei que tínhamos poucos voluntários e foi pequena a adesão. Porque, apesar de, como eu disse, já fiz voluntariado alguns anos, o projeto em si da instituição em análise, a pessoa vai sempre dizer já tínhamos estado a explicar as Pastas, as coisas todas, mas ali com apresentação, com as pessoas a falar, como é óbvio, tem outra fixação em nós de como é que isto funciona. Por isso, acho que isso é uma coisa que não está é muito divulgada, acho que vocês deveriam, na minha opinião à cerca da *instituição em análise*, deveriam, os voluntários novos deviriam ter outro tipo de acolhimento. Não quer dizer que tenha sido mau, mas, onde eu estava ainda era pior, mas pronto, acho que devia ter outro tipo de acolhimento para as pessoas se sentirem mais integradas no projeto e, se calhar, ter uma visão maior, mais detalhada de tudo. Pronto, como é óbvio sei que também é complicado porque, lá está, temos os voluntários temporários, mas pronto, acho que vale sempre a pena. Deu outro tipo de acolhimento e promover mais, nós estamos nesta época de pandemia, é complicado, mas mais encontros destes. Promover mais encontros destes. Era interessante. Eu fiquei muito triste sinceramente, de ter poucas pessoas, poucos voluntários. Foi pena, podíamos promover mais isto até para as pessoas se conhecerem.

**Voluntário 6** – Nós somos 100 voluntários supostamente e estávamos lá para aí 20 e... quase 30...

**Voluntário 3** – Sim, a maioria era as pessoas que já estão nas Pastas. A nível de voluntários a maioria até acho que era do nosso grupo que estava lá. Eu por acaso fiquei um bocado triste sinceramente, porque achei...

**Voluntário 7** – Estavam alguns elementos de quarta, acho eu.

**Voluntário 6** – Quarta, das 8 às 10, sim.

**Voluntário 7** – De terça também foram alguns.

**Voluntário 3** – Foi uma perda, pronto, foi desperdiçar uma grande oportunidade para as pessoas se conhecerem e saberem como isto funciona.

**Voluntário 6** – Mas eu acho que é isso, é o espaço e, se calhar, mais interação entre voluntários, entre as pessoas. Não necessariamente a ideia que o Voluntário 1 deu, também é muito bom juntar os beneficiários e os voluntários, mas principalmente nós, como projeto, haver mais conversa, haver mais diálogo. Por exemplo, eu estou nas Pastas e nem sabia que a **Voluntária 7** era mãe da minha amiga [facto descoberto minutos antes do início do Focus Grupo] (risos). É essa coisa, haver esse diálogo. Haver este convívio.

**Voluntário 3** – Podem surgir ideias novas, sugestões. Por exemplo, agora estamos a aproximar do Natal, no nosso grupo já vi uma colega que está a fazer recolha na empresa, lá está, porque é alguma coisa que ela ouviu lá e ela já está a fazer recolha na empresa dela de bens para a *instituição em análise*, quer dizer, divulgar mais o nosso trabalho e o que é que podemos fazer mais, em que é que as pessoas podem ajudar mais, porque às vezes as pessoas também não ajudam por que não sabem como há de ajudar e acho que era interessante promover mais encontros destes.

**Voluntário 7** – Sim, e haver abertura também para ouvirmos, por exemplo, várias pessoas, por exemplo como estás a dizer, a **Voluntária M** está a fazer a recolha, tu [Voluntária 3], por iniciativa, também trabalhas numa empresa de responsabilidade social, conseguiste um donativo fantástico, ou seja, se nós nos formos envolvendo, eu ano passado, acho que foi ano passado, também fiz na

minha empresa, portanto, se houver um envolvimento maior entre nós, dá mais vontade de, não é (?). É o que eu acho.

**Voluntário 3** – Sim, exatamente.

**Voluntário 5** – É o que eu digo sempre, enquanto voluntária só vinha cá duas horas, e para mim era vir aqui, fazer e pronto, e vi ali qualquer coisa, eu “isto não pode funcionar só assim”. E depois houve uma oportunidade de ingressar uma Pasta e depois parece que um mundo todo se abre porque “à, isto funciona assim”, e uma pessoa fica a pensar e... se calhar um bocadinho...

**Voluntário 3** – Mas é por desconhecimento, não é?

**Voluntário 5** – Sim, sim. Não é por desculpa de... exatamente.

**Voluntário 3** – Simplesmente, não é (?), e muitas vezes as pessoas nem se lembram e depois de estar lá, é isso que eu quero dizer, “aí, afinal posso fazer isto”.

**Voluntário 5** – Exato.

**Voluntário 3** – Afinal posso fazer aquilo, afinal posso pedir embalagens (risos), percebe (?), assim pequenas coisas e que fazem a diferença. Por isso é que eu acho que era importante promovermos mais estes encontros. Não sei como captar a atenção das pessoas, porque aqui, lá está, como é voluntariado as pessoas às vezes “ah, não vou, já sei”.

**Voluntário 4** – É isso, eu tenho sentido isso, eu sou **Responsável de Turno** de quarta-feira das 18 às 20, e temos tido tantos voluntários que estão uma semana, duas semanas, depois começam a faltar e acabam por desistir porque dizem que não percebem o projeto, não se identificam, não era o que eles esperavam...

**Voluntário 7** – Ó **Voluntária 4**, e sugerir outro horário? Porque se calhar nesse turno é mais pôr comida em tupperwares e pouco mais e, se calhar, “olha, queres experimentar das 8 às 10 que até vais entregar cabazes a famílias e até vais buscar a fontes?”.

**Voluntário 3** – Ou experimente, uma semana faz uma coisa e noutra semana...

**Voluntário 4** – Mas as pessoas deixam de responder, não aparecem.

**Voluntário 2** – Eu acho que não é tanto pela motivação, eles quando vêm já não vêm para ficar. Se nós quisermos fazer voluntariado de verdade...

**Voluntário 7** – É verdade, isso também é verdade.

**Voluntário 2** – Porque quando eu vim para aqui não conhecia nada da *instituição em análise* mas quando estamos de coração e queremos ajudar, nós fazemos qualquer coisa.

**Voluntário 4** – É um bocado isso.

**Voluntário 2** – Outro dia estava aqui um senhor a meter a comida no tupperware e desenrascou-se muito bem. Se não há isso, há outra coisa. Eu acho é que já não vai com a convicção de. Se não fazem qualquer coisa.

(concordância por parte dos restantes participantes)

**Voluntário 2** – Mas agora em termos de divulgação eu acho que nós enquanto voluntários e enquanto pessoas individuais podemos fazer muita coisa. E eu vou dar só um exemplo, houve uma altura em que uma voluntária pôs nas redes sociais que precisávamos 500 kilos de arroz até dezembro, não me lembro, foi há dois anos, não sei. E eu quando vi aquilo fui à ótica mudar as lentes que precisava de mudar, e como já sou cliente lá há muitos anos disse à dona “olha, acabei de receber esta mensagem assim, assim, assim, quer ajudar?” (risos), juro.

**Voluntário 5** – E isso é que faz a diferença.

**Voluntário 2** – E ela deu-me na hora 250 euros para arroz.

**Voluntário 5** – Exatamente.

**Voluntário 2** – Mas isto é só um exemplo. Eu cheguei aqui e disse à voluntária “está aqui 250 euros, preciso de um recibo” – porque ela perguntou-me logo se passava recibo – “é para comprar arroz” porque é o que faz falta, porque precisavam de 500 kilos de arroz, 250 de não sei quantos, isto durante um tempo. E dei-lhe os 250 euros e ela foi comprar o arroz. E depois eu tenho uma vizinha que é empresária e eu sei que ela tem uma empresa e que vive bem e fui ao pé dela, eu tenho uma horta, daquelas comunitárias, e às vezes tenho excesso de legumes então distribuo com os vizinhos; aproveitei essa oportunidade e fiz uma cestinha

com pimentos, tomates, pepinos, fui lá, dei os legumes e pedi o dinheiro para a *instituição em análise*. Olha, deu-me 200 euros. Portanto, se nós conseguirmos chegar a alguém, nem que me dê 10, nem que me dê 5, ...

**Voluntário 5** – Exato.

**Voluntário 3** – Não custa tentar.

**Voluntário 2** – O meu marido é sempre “aí, não existes”. E eu digo “quando muito dizem-me que não”, mas se não tentarmos não conseguimos.

**Voluntário 3** – Exatamente.

**Voluntário 2** – Eu nunca esperaria que na ótica me dessem 250 euros, achei que me davam 50 – e já era bom...

**Voluntário 5** – A partilha disto, se calhar num encontro, pode mover os voluntários noutra direção e dar aquele propósito que é necessário para além de estarmos aqui as 2 horas, que é fundamental porque se não a *instituição em análise* não existia, mas tudo o resto, se calhar ali para iluminar “não é só isto” e dar ali um incentivo para as pessoas ficarem. Não sei se reculta (risos).

**Investigadora** – Damos então o Focus Grupo como terminado.

### 2.3. Focus Group nº. 3

**Investigadora** – As gravações que vão ser feitas aqui são só para transcrição, por isso o vosso nome não vai estar em lado nenhum, assim, como o nome da *instituição em análise*, por isso estejam à vontade. Obrigada, desde já, por terem vindo. Para dar um contexto, eu estou a fazer o mestrado em gestão de marketing, no IPAM, e o objetivo da minha investigação é perceber o que leva os voluntários a fazer voluntariado e a continuar esta atividade ao longo do tempo, para fazermos estratégias para tornar a experiência de voluntariado mais satisfatória e para tentar reter voluntários. Hoje, eu vou vos fazer algumas perguntas, a ideia é toda a gente responder às perguntas por isso vamos dar oportunidade para toda a gente falar. **(questão 1)** Primeira pergunta, pedia que se apresentassem dizendo o vosso nome, idade, ocupação e há quanto é que estão na *instituição em análise*.

**Voluntário 1** – O meu nome é Voluntária 1, eu tenho 64 anos, se não me engano (risos), a certa hora a gente deixa de contar, estou na *instituição em análise* desde antes da pandemia, pouco antes da pandemia, e sou médica.

**Voluntário 2** – Eu sou a Voluntária 2, tenho 36 anos, estou na *instituição em análise* desde agosto do ano passado, e sou produtora de conteúdos e assessora de comunicação.

**Voluntário 3** – Olá, eu sou a Voluntária 3, tenho 38 anos, estou na *instituição em análise* desde 2015 e sou gestora de recursos humanos.

**Voluntário 4** – Eu sou a Voluntária 4, tenho 50, sou arqueóloga e acho que estou na *instituição em análise* há 2 meses (risos).

**Voluntário 5** – Eu sou o voluntário 5, também parei de contar a minha idade (risos), tenho 50, estou na *instituição em análise* desde que começou aqui este centro, penso que foi em 2018 ou 17, 17 ou 18, e sou arquiteto.

**Voluntário 6** – Sou a Voluntária 6, tenho 57 anos, também estou desde 2017, desde o início daqui, e faço a parte administrativa de uma empresa de jogos educativos.

**Voluntário 7** – Não sabia... Eu sou a Voluntária 7, tenho 41 anos, sou professora e acho que estou desde setembro, mas não tenho a certeza (risos). Mais ou menos essa altura.

**Voluntário 5** – Quando retomou aqui o... sim.

**Voluntário 6** - Sei que te conheci de máscara.

**Voluntário 7** – Sim, eu vim para aqui para o nosso turno foi... deve ser (risos).

**Investigadora** – Pronto, obrigada. Pedia agora que partilhassem, brevemente e na vossa opinião, qual é a importância do voluntariado para a comunidade.

**Voluntário 1** – Olha, a gente espera que o nosso trabalho seja importante, não é (?), por isso é que a gente se dedica. Eu acho que faz parte de quem tem alguma possibilidade de despende algum tempo para ajudar os outros, eu acho que isso faz parte da sociedade, é importante.

**Voluntário 2** – Eu faço voluntariado já há bastante tempo, já passei por um hospital, por refúgios de animais, fiz com uma entidade na pandemia... Eu acho que me alertou quando o meu pai ficou doente, o meu pai teve cancro, e foi o meu *wake up call* para "a vida não corre como queremos e tudo pode acontecer e desmoronar de um momento para o outro, portanto, o que é que eu posso fazer para ajudar quem não está bem", e foi a partir de aí que comecei. É isso que me alimenta de "eu faço pelos outros aquilo que um dia gostaria que fizessem por mim".

**Voluntário 3** – Eu comecei a fazer voluntariado aos 14, também já fiz muita coisa diferente, comecei em Lisboa, onde eu morava, entretanto continuei aqui e acho que, em termos de impacto na comunidade, concretamente no trabalho que nós fazemos aqui na *instituição em análise*, aquilo que eu sinto é muito mais proximidade do que nos outros voluntariados que eu tinha, porque tenho contacto

com pessoas que moram relativamente aqui perto e sinto que estou a contribuir, de alguma forma, para a vida dessas pessoas.

**Voluntário 4** – Esta é a minha primeira experiência, já tinha tentado algumas vezes mas não tinha tido resposta, e espero que faça alguma diferença porque, efetivamente, não creio que haja maneira de resolver tudo de uma forma como gostaríamos todos que alguém resolvesse por nós, por isso espero, realmente, que o pequeno sacrifício, que é mesmo muito pequeno, 2 horas por semana não é nada, faça alguma diferença na vida de alguém.

**Voluntário 5** – Eu nunca fiz voluntariado, esta é a primeira experiência de voluntariado, começou há 3 anos, eu a **Voluntária 6** – nós somos casados – nós tínhamos e ainda tenho algum tempo livre...

**Voluntário 6** – Ele tinha muita vontade, estava sempre “vamos fazer”...

**Voluntário 5** – Eu gostava realmente muito de fazer qualquer tipo de voluntariado, arquiteto sem fronteiras, alguma coisa do género. Mas nunca se proporcionou e descobri a *instituição em análise* através de uma sobrinha que já tinha sido voluntária em Braga e foi num passeio, e estavam a divulgar aí a *instituição em análise* na altura. Eu acabei por me inscrever e escolhi um turno e me mantenho aqui até hoje, até porque eu acho que eu contribuo alguma coisa, também recebo alguma coisa em troca. Eu acho que alguns conceitos que eu tinha antes de ser voluntário deixaram de existir – conceitos ou preconceitos – (risos)...

**Voluntário 6** – Juízos, muitas vezes, de valor. Que, às vezes, temos de deixar de lado.

**Voluntário 5** – E isso, para mim, nesse sentido foi muito bom. E eu acho que também, para mim, é melhor, eu sou voluntário de uma vez por semana, as 2 horas, sou mesmo a base da pirâmide do voluntariado como eu sempre falo no meu turno, “eu sou da base” (risos). Mas tem sido sempre muito bom, eu acho que eu vou continuar, não tenho vontade de sair porque ainda me está dando alguma coisa em troca.

**Voluntário 6** – Pronto, é um bocadinho... é isso... portanto, eu gosto muito e acho que sim, acho que temos impacto. E, é como estava a dizer a **Voluntária 1**, de facto nós esperamos mesmo, ao fazer isto, que tenha algum impacto, e acho que sim, nas pessoas. Acho que fazemos isso e, para mim, é muito bom. Eu sinto também um retorno e mesmo as pessoas que eu conheço... pronto, acho muito bom, o todo, não vejo nada negativo, acho o voluntariado muito bom.

**Voluntário 7** – Eu não é a primeira experiência no voluntariado, eu fiz sem abrigo no **Porto**, também eramos um grupo de amigos e ali a minha proximidade era maior do que tenho neste grupo, porque nós convivíamos, falávamos com eles e sabíamos mesmo, em alguns casos, como começou a ser contínuo, fomos acompanhando a vida dessas pessoas. Aqui, como não tenho contacto com as famílias, só quando entregamos, mas o nosso turno entrega 3 ou 4 cabazes, imagino que estamos a fazer a diferença na comunidade e quero acreditar que sim, porque as pessoas, as poucas com quem eu contacto, agradecem-nos sempre aquilo que estamos a dar, por isso, acredito que sim. Também já fiz o banco alimentar. E, ao falar dos preconceitos, fazendo banco alimentar, sem abrigo e agora *instituição em análise*, eu ouvi, lá de fora, muitos preconceitos, muitas ideias pré-concebidas e más, muito más, que afinal as pessoas aproveitam-se e tudo mais, mas não é isso, eu costumo dizer "eu faço a minha parte e aquilo que faço tenho a minha consciência limpa, faço o melhor que consigo", agora se as pessoas que vão receber se aproveitam da nossa boa vontade, isso já não está nas nossas mãos. E, pronto, acho que fazemos diferença. E aqui, sendo famílias, e quando vejo crianças, acreditem que é aquilo que me toca mais, quando vejo famílias com crianças. Quero acreditar que sim, fazemos a diferença.

**Investigadora** – Pronto, vocês já responderam quase todos à minha pergunta a seguir que era se já estiveram envolvidos noutras experiências de voluntariado (risos), só falta a **Voluntária 1** responder.

**Voluntária 1** – Eu fiz. Não aqui em Portugal, mas lá no Brasil. Trabalhava com as crianças de rua e... é muito gratificante, não é (?), porque você ganha e dá, é uma troca ótima. Eu fiquei apaixonada por isso. Sempre que eu posso eu vou para alguma coisa, é muito bom.

**Investigadora** – Obrigada. Agora, pedia que partilhassem porque é que começaram a fazer voluntariado. Tanto aqui na *instituição em análise*, como a primeira vez que fizeram.

**Voluntária 7** – Eu posso falar. Eu dava catequese a um grupo de jovens e sempre senti necessidade neles que queriam fazer algo humanitário, mas que as famílias nem sempre tinham disponibilidade de tempo para tentar envolvê-los, então, eu comecei pelo banco alimentar por isso mesmo, porque facilmente consegui entrosar aqueles jovem em alguma coisa naquilo que eles desejavam. E, depois, por causa disso também os entrosei nos sem abrigo, por isso foi mesmo por causa dos jovens. Eu queria, sempre quis, mas eles deram-me ali o alento “aí, era bom se nós fizéssemos” “também querem? Então vamos lá” e foi por causa do grupo com quem eu contactava na catequese que o voluntariado falou mais alto.

**Voluntária 6** – Nós, quer dizer, nós foi mesmo porque surgiu a *instituição em análise*. Se calhar, se surgisse outra organização, nós se calhar também íamos para lá.

**Voluntária 5** – Nós conhecíamos o que era a instituição em análise.

**Voluntária 6** – A nossa sobrinha também já tinha andado, falou-nos naquilo, nós achamos realmente interessante, era pertinho de casa, portanto, foi tudo um conjunto de coisas que nos levou a fazer... nós queríamos fazer muito, portanto, aquilo surgiu, ficamos à espera de que nos contactassem porque estavam à espera de espaço...

**Voluntária 5** – De instalações, não tinha ainda lugar.

**Voluntária 6** – ... das instalações, depois passados uns meses contactaram e nós começamos. Quer dizer, foi muito assim, portanto, nunca pensei “olha, eu gostava de fazer com crianças ou gostava de fazer com isto”, depois conhecemos realmente o conceito e achamos muito interessante, o conceito do desperdício, pronto, e portanto entramos, mas se calhar se fosse outra organização entrávamos na mesma.

**Voluntária 5** – Pois, é isto (risos).

**Voluntária 4** – Eu, da minha parte, foi quase uma necessidade. Isto de uma pessoa começar a chegar aos 50 põe-nos a pensar em muita coisa (risos). E, então, tinha necessidade de fazer alguma coisa que fizesse diferença, achava eu. Tinha de me sentir útil. E, então, com o pouco tempo livre que tinha, a organização aqui da *instituição em análise* encaixava-se perfeitamente. E, pronto, mandei para cá o e-mail, ainda demorou um bocadinho, uns meses largo acho eu, mas pronto, já estou a ter a oportunidade de concretizar. Mas, foi uma necessidade mesmo.

**Voluntária 3** – Costumam dizer que cada um é para o que nasce, eu não tenho nenhum talento especial, não sei cantar, nem dançar (risos), mas nasci para cuidar de pessoas. E comecei em casa, cuidei das pessoas de casa, e a certa altura achei que tinha tempo livre e que queria sentir-me útil e fazer mais qualquer coisa e fui para a associação de ajuda a doentes. Daí fui para sem-abrigo, já tive a trabalhar com animais, portanto, não escolhi propriamente, as coisas foram surgindo, quase sem as procurar, porque alguém me falou que havia isto para fazer e pega e vamos embora. Quando me mudei para Gaia, a *instituição em análise* ficava perto de casa (risos). Ainda não tinha centro de operações [instalações], havia umas reuniões num hotel que duravam tempo infinito (risos), eu não conhecia cá ninguém, o meu namorado da altura era médico e estava sempre fora de casa a operar ou de urgência ou qualquer coisa e eu ficava horas sem fim sozinha, portanto, arranjei qualquer coisa para fazer (risos) ao pé de casa, e vim aqui parar à *instituição em análise* (risos).

**Voluntária 4** – Ouro sobre azul (risos).

**Voluntária 3** – Mesmo.

**Voluntária 2** – Pronto, ao bocadinho já dei um lamiré do porquê, o meu pai foi diagnosticado com cancro e portanto percebemos que íamos passar muito tempo no hospital, e eu passei a olhar para o hospital como um bicho feio e não podia ser. E, então, a forma de eu ultrapassar esse meu obstáculo, porque ainda estava muito em negação, foi “vou fazer voluntariado para o hospital, porque assim conheço-o melhor, e deixa de ser o bicho feio para ser o sítio que está a ajudar o meu pai”. Pronto, comecei por aí, a experiência é muito marcante, é também muito traumatizante, eu estava em neurocirurgia e depois fui para a

cirurgia mulheres e... é preciso muito estômago, muito estofado para ver muitas coisas, não só de problemas de saúde mas também de abandono, deparei-me com vários cenários. E aquilo alertou-me para outras experiências de vida que não eram nada igual à minha, e quando eu achava que tinha um problema ou não encarar bem a doença do meu pai, percebi que havia muitos outros problemas muito mais reais e que eu podia fazer a diferença porque, um bocadinho como tu [dirige-se à Voluntária 3], eu também não tenho talento especial, acho que canto bem mas toda a gente diz que não (risos), e pronto, também sou a cuidadora da família e tenho sempre esta necessidade de fazer mais, de querer ajudar, fui passando e os projetos também me foram chegando porque alguém me disse "olha, estão a precisar de não sei o que" "olha, porque é que não vens comigo não sei a onde?". Pronto, a *instituição em análise* foi porque andava cá uma pessoa que é prima de uma das minhas melhores amigas e um dia estávamos a falar e eu perguntei-lhe "mas o que é que vocês fazem lá?" e ela lá explicou e eu, pronto, vou-me inscrever. Pronto, ... (risos). Em plena pandemia, foi quando eu senti mais necessidade depois de voltar, o projeto de uma entidade que era uma coisa muito limitada no tempo, o que é que nós fazíamos lá (?), contactávamos os sénior de Gaia para alertar para os cuidados que deviam ter, não sair à rua, usar a máscara, ..., isto numa fase muito inicial, embrionária da pandemia. O projeto terminou e eu fiquei tipo "e agora? Quero fazer mais", pronto, veio a *instituição em análise*. E cá estou eu e espero ficar mais tempo, eu gosto bastante. Ainda que não tenha muito contacto com os beneficiários, não sei, eu gosto, gosto das pessoas, gosto do trabalho que faço, até de lavar a loiça, não interessa, é tudo uma ação.

**Voluntária 6** – E agora tem máquina. Quando nós viemos não havia máquina, aquilo era...

**Voluntária 3** – E esta semana quando disseram que não havia detergente quando nós chegamos e nós "o quê?" "vamos voltar há 3 anos atrás?" (risos), brincas...

**Voluntária 5** – Lavar a loiça à mão, sem máquina, nesta altura, ...

**Voluntária 3** – Ficamos tão assutados na quinta (risos), vimos a nossa vida a andar para trás (risos). É que no início era assustador.

**Voluntária 2** – Pois, eu tenho uma pessoa no meu turno que é dessa altura e fazia isso e explicou-me.

**Voluntária 3** – Foi traumatizante (risos).

**Voluntária 2** – Sim, mas até isso, até isso eu digo que gosto porque é uma engrenagem no meio desta roda toda que funciona...

**Voluntária 6** – Sim, sim, sim, sim.

**Voluntária 2** – ... e que tem de ser, e claro que gostaria de estar mais com as pessoas mas o resto também precisa de ser feito, por isso...

**Voluntária 3** – Pois...

**Voluntária 4** – Exato.

**Voluntária 6** – Aí está, estávamos mais com as pessoas porque nós até tínhamos, temos um grupo em que promovemos o convívio, para estamos mais juntos. Fazemos algumas caminhadas, jantares, algumas coisas giras...

**Voluntária 5** – O nosso turno de quarta-feira, não desenegrecendo os demais, mas é muito bom! (risos)

**Voluntária 6** – Agora está tudo parado por causa do Covid, mas isso tudo torna... bebermos o cházinho, estávamos ali, nem que fosse 10 minutinhos, estávamos todos juntos, falávamos um bocadinho, falávamos da nossa vida, e isso é muito giro, isso também faz parte. Já fizemos coisas fora, fomos a restaurantes, fomos todos ao parque fazer um piquenique. Quer dizer, acaba por, mesmo às vezes não é com todos, é com os do nosso dias, os três turnos, há sempre uma... e isso é muito importante.

**Voluntária 2** – É isso. Sim. E eu entro muitas vezes aqui depois de um dia...

**Voluntária 6** – Pois.

**Voluntária 2** - ... eu trabalho em part-time numa empresa e depois sou freelancer o resto do tempo, por isso praticamente tenho muito trabalho e não

tenho muito tempo livre, então, chego aqui pelos cabelos, mas quando entro já esqueço e já me estou a rir e alguém já pôs uma música e já está alguém a dançar e já... não sei, é um lavar de alma que faz bem.

**Voluntária 6** – Sim, sim, sim. Acho que sim.

**Voluntária 2** – E depois é um cansaço físico, não é um trabalho que seja leve, que não é. E saio muitas vezes daqui cansada fisicamente, de transportar as coisas, fazemos muitas recolhas e tudo, mas é aquele cansaço de “fogo, valeu mesmo a pena”.

**Voluntária 6** – É, quando saímos daqui saímos contentes. Ponto.

**Voluntária 1** – Sim, é verdade.

**Voluntária 2** – É aquele cansaço bom. Tipo quando treinamos muito e saímos suados e não sei o quê, “pronto, valeu a pena”. É isso.

**Voluntária 6** – Também acho que é.

**Voluntária 1** – Então, a culpa de eu estar aqui é de eles os dois [aponta para os Voluntários 5 e 6] (risos). A minha irmã estudou com o **Voluntário 5** no Brasil e antes de eu vir para cá ela me dizia assim “olha, os **Voluntários 5 e 6** trabalham numa instituição e eles gostam muito” e eu não fazia ideia que era isso, e eles me convidaram a mim e ao meu marido e eu “vamos lá ver, não é (?)” porque até no Brasil já chegou a fama (risos). E estou rendida e não vou sair daqui. É realmente muito gratificante. Espero continuar. Para bem ou para o mal (risos).

**Investigadora** – Obrigada. Agora pedia que partilhassem o que é que vos leva a continuar esta atividade de voluntariado ao longo do tempo. Porque é que ainda estão cá? Porque é que ainda vêm todas as semanas?

**Voluntária 5** – É um bocado o que se falou.

**Voluntária 1** – É isso mesmo.

**Voluntária 5** – E eu acho que também tem muito haver, como eu estava a falar, o nosso turno de quarta-feira é o melhor (risos)...

**Voluntária 3** – Ora bem, ora bem. Eu duvido seriamente. Os de quinta são... (risos).

(risos e troca de comentários alusivos a quem é o melhor turno☺)

**Voluntária 5** – Eu acho que tem haver com as pessoas porque, eu sou conheço o nosso grupo, não conheço os demais, eu acho que são todos assim, todas as pessoas estão mais ou menos na mesma onda.

**Voluntária 3** – Estivemos todos na reunião.

**Voluntária 6** – Mas não fomos muitos na última reunião, na apresentação.

**Voluntária 5** – Pronto, mas eu acho que o que me mantém aqui... 1) porque eu gosto, 2) porque eu acho que as pessoas que eu encontrei no meu turno estão todas na mesma sintonia, no mesmo tom, são pessoas que eu não convivo muito, convivo 2 horas por semana, já fizemos outras coisas aqui fora, já fizemos sábados de jardinagem, já fizemos piquenique na Lavandeira, e eu acho que também são pessoas que são muito cativantes e também me proporcionam vontade de vir.

**Voluntária 6** – Gostamos da companhia dos outros, o que é muito importante encontrar um grupo que esteja no mesmo tom.

**Voluntária 5** – Gostamos da companhia dos outros, o que eu acho que é muito importante para tudo funcionar.

**Voluntária 7** – É verdade.

**Voluntária 1** – É engraçado o que a **Voluntária 4** disse, porque ela disse que ficou à espera, durante meses, ... eu sou da Pasta dos Beneficiários\_e me lembrou as famílias a querer entrar. Eles querem entrar por um questão...

**Voluntária 4** – E nós também.

**Voluntária 1** – ... alimentar. E nós precisamos também por uma outra questão. Cada um com o seu motivo, mas... e é por isso que a gente se mantém, não é (?).

**Voluntária 6** – É! Porque eu dizia muitas vezes ao **Voluntário 5** “nós temos tanta coisa e podemos, quer dizer, não conhecemos... nós temos tudo, temos tudo...

**Voluntária 1** – Temos tudo.

**Voluntária 6** – ...e podemos dar um bocadinho. Não nos custa nada, não é (?), e tornar outras pessoas mais felizes um bocadinho. Portanto, e ao mesmo tempo é bom porque nos sentimos bem poder fazer isso.

**Voluntária 5** – E antes da pandemia, antes da pandemia quando era outro tipo de funcionamento aqui, que a distribuição era diária, nos conhecíamos, eu conhecia muitas famílias. Conhecia de entregar, tinha um contacto maior.

**Voluntária 6** – Sim, era completamente diferente. Funcionava de maneira diferente.

**Voluntária 5** – Algumas famílias continuam desde aquela época, outras já saíram e outras chegaram.

**Voluntária 6** – Nós agora não lidamos com elas.

**Voluntária 5** – Não lidamos, só alguns nomes é que eu sei. Mas é muito diferente porque não vejo ninguém.

**Voluntária 7** – Eu concordo plenamente ali com o **Voluntário 5**, estás com sorte **dirige-se para o Voluntário 5** (risos). O espírito de camaradagem é muito importante porque dá-nos alento. Podemos estar cansados, como disse a **Voluntária 2**, podemos estar cansados e ter um dia de trabalho... mas “vou, ainda vou dar umas gargalhadas, ainda vou dizer umas asneiras e não sei o quê, vamos lá”. E saímos outros, mesmo podendo estar cansados, saímos outros.

**Voluntário 2** – Exatamente.

**Voluntária 7** – E também tenho a consciência que estão a aparecer tantas famílias, e eu estou aqui há pouco tempo, e já vi que aumentaram, por isso é importante nós continuarmos. É isso que eu sinto, que o trabalho, seja ele qual for, de recolhas, estar com beneficiários, fontes, etc., etc., todo este trabalho é importantíssimo. E então não pode esmorecer, temos de continuar.

**Voluntária 3** – Eu acho que cada um de nós tem de fazer a nossa parte, enquanto aqui estamos, portanto, enquanto eu puder vou continuar a fazer voluntariado, e o voluntariado passa por dar o meu tempo ou passa a eu ajudar alguém a título particular noutra qualquer situação que nem ninguém tem de saber que eu faço ou deixo de fazer. Portanto, acho que é um bocadinho por aí. O meu turno já mudou muito, já entrou muita gente, já saiu muita gente, é um turno que tem muita rotação. Eu acho que nós não somos más pessoas, atenção (risos). Eu não apanhei o meu turno no início sequer, porque eu entretanto tive de interromper, estava a fazer mestrado à noite e então durante um tempo não vim, portanto já apanhei o centro a funcionar e o turno formado, mas do início só está uma pessoa, que é a **Voluntária O**, que tem 69 e é uma máquina. Uma máquina, nunca vi uma coisa assim.

**Voluntária 6** – Pois é, ela.

**Voluntária 3** – Eu farto-me de meter com ela, ela é toda jeitosa e é uma máquina (risos), duas qualidades muito boas. E é quem é responsável [de turno] comigo e portanto sinto muita segurança com ela e tenho uma amizade com ela fora daqui. Portanto, as coisas também transpiram para fora daqui e acabamos por ter alguma cumplicidade depois com as pessoas, de fazer coisas, e isso puxa para nos mantermos aqui. Eu confesso que muitas vezes sinto que há duas ou três pessoas no turno que estão como a **Voluntária 2** diz, e eu sou uma delas, em que chegamos aqui de rastos já, mas sabemos que temos as coisas para fazer e chegamos ao fim do turno com a recompensa de que fizemos tudo, saindo daqui às 10 ou às 10 e meia ou quando for, mas saímos daqui com aquela sensação de “dever cumprido”. E em relação à *instituição em análise* em particular, o que me mantém aqui é porque eu acho que a *instituição em análise* tem uma missão muito clara e que cumpre essa missão. Não há aqui aldrabices, não há aproveitamentos, continuam a existir muitas famílias a precisar. Eu fico muito contente quando uma família sai sem ser por penalização, porque já não precisa. Isso é ótimo, quer dizer que durante aquele período que precisou esteve e agora vai dar lugar a outros que precisam, também gosto dessa dinâmica, perceber que as pessoas mudam de vida, não estão aqui 10 anos a contar com essa ajuda. E, para já, continua-me a fazer sentido manter-me na *instituição em análise*.

**Voluntária 5** – Isso realmente é uma coisa importante, porque a *instituição em análise* não sei quantos anos tem aqui em Gaia, mas pelo menos uns 3 anos tem, e é uma coisa que, eu nunca ouvi nenhum comentário menos bom a respeito desta instituição. De várias outras é desvio disto, desvio daquilo e a gente sabe, que está aqui dentro, que as coisas chegam, que são doadas, que são entregues, não há nada que possa... e eu acho que isso para mim também é importante. Eu quero ser voluntário num sítio... destes. Não quero ser um voluntário num sítio que já tenha alguma nuvem negra sobre o nome.

(concordância por parte dos restantes participantes)

**Voluntária 1** – Olha, eu uma vez avisaram que tinha uma família para entrevistar e eu liguei para a pessoa. E aí eu comecei “olha, vai ter uma entrevista e o senhor tem de trazer documentos e tal, não sei que, não que mais” e ele “mas porque é que a senhora quer os documentos?” “porque a gente precisa saber para quem damos a comida, alguém entrega a comida para nós e a gente tem pelo menos dizer, para o senhor x vai não sei quê”. E o senhor não era uma família, era um doador que estava-se inscrevendo para doar (risos) de um restaurante e ele falou assim “olhe, fiquei muito satisfeito porque eu percebi a seriedade do projeto” (risos). E é isso, a gente não guarda comida melhor para um ou para outro, é tudo distribuído igualmente na melhor das possibilidades e pronto... E a gente sente isso aqui realmente.

**Voluntária 4** – Eu ainda agora comecei por isso não está em causa... também não conhecia ninguém mas acho que o turno se tem mantido o mesmo, entraram foi dois elementos novos neste momento, neste tempo que aqui estou. As coisas também se articulam bem, acho eu, não há assim uma... a relação da **Responsável de Turno** com o marido [que também é voluntário] dá aqui uma alegria (risos) à coisa, à casa, porque há sempre alguma coisa que ela tem de lhe dizer. Por isso, as coisas correm bem como está. Estou a começar por isso não penso, neste momento, em desistir. E depois de cada vez que nós olhamos para aquilo que trazemos dos supermercados e pesamos no destino que lhe era dado, nas cantinas e tudo mais, é aflitivo, é aflitivo. É aflitivo porque temos por um lado esse desperdício e depois temos por outro lado pessoas que não tem dinheiro para

as pagar. Por isso, acho que é juntar o útil ao agradável, ouro sobre azul e é a maior justiça que se pode fazer.

**Voluntária 2** – Já foram dizendo tudo (risos). Isto de ser a última é complicado... Mas sim, é o gosto por fazer o que faço, a lógica da missão da *instituição em análise* e, tenho pessoas, aquilo que o **Voluntário 5** ao bocado estava a dizer, de não ser uma entidade manchada, tenho pessoas que muitas vezes me questionam “mas vocês tem a certeza de que estão a dar comida, que as pessoas precisam mesmo?”. É assim, há uma seleção, há uma entrevista, há uma abordagem inicial, vemos os rendimentos e tudo mais, agora vai também da consciência de cada um dos beneficiários saber se nos está a mentir ou não, não é (?). A nossa parte é feita com clareza, com transparência, e mais aberto que isto não poderia ser, porque constantemente entra aqui e sai gente portanto... os turnos também mudam muitas vezes, seria fácil perceber se alguma coisa aqui desse errado, e não, é tão genuíno e tão puro, e depois a relação que se cria entre nós, no meu turno pelo menos falo, e vejo que acontece o mesmo com os outros, faz-me sentir tão bem, a expressão mesmo que eu usei ao bocadinho é perfeita, de que “saio de alma lavada”. Saio daqui de consciência tranquila, dever cumprido, de “está feito”.

**Investigadora** – Obrigada. Agora, pedia que partilhassem o que é que vos levaria a desistir do voluntariado.

**Voluntária 2** – Só mesmo a falta de tempo que me impossibilitasse não vir. Ou problemas de saúde.

(concordância por parte dos restantes participantes)

**Voluntária 6** – Sim, ou doença. Neste momento, não...

**Voluntária 7** – Não vejo mas mais nada, neste momento.

**Voluntária 5** – Só se eu não pudesse, se tivesse algum compromisso profissional.

**Voluntária 6** – Sim, profissional, isso. Haver troca de horário ou isso.

**Voluntária 3** – Ou na instituição onde estivesse, haver alguma desvirtuação da missão.

**Voluntária 5** – Exatamente! É isso que eu ia falar.

**Voluntária 1** – Mas como isso não vai acontecer...

**Voluntária 3** – Não ponho isso em causa aqui, mas em geral, só se fosse uma situação...

**Voluntária 4** – Exato, alguma coisa...

**Voluntária 2** – Com que não se sentisse confortável.

**Voluntária 3** – Sim.

**Investigadora** – Agora, pedia que partilhassem se acham que a vossa vida pessoal tem, qual é a relação da vossa vida pessoal com o voluntariado. Acham que promove fazerem voluntariado, acham que entra em conflito ou acham que não...

**Voluntária 2** – Aí, a minha promove! Todos os meus familiares, amigos, colegas de trabalho sabem que eu faço voluntariado na *instituição em análise* e eu estou sempre a dizer “precisamos disto, precisamos daqui, precisamos de tupperwares, precisamos de...” e sempre que chego ao turno chego com uma caixa de alguma coisa, ou é tampinhas, ou é caixas de ovos, ou é tupperwares, ou trago arroz, ou trago não sei o que. Eu ponho toda a gente a mexer! Acho tão interessante o projeto e tem tanta lógica o que fazemos que é impossível não falar. E as pessoas veem que eu gosto e que me envolvo mesmo bastante e, pronto, “o que é que precisas agora?” eu “estamos a precisar de tupperwares”, “e agora o que é que precisas?” “está a chegar o Natal, chocalatinhos!” (risos). Eu acho que é um bocado isso, de isto já faz tão parte de mim e manifesto-o com alegria e as pessoas percebem isso e percebem que estou limitada, e agora com a Pasta ainda mais, estou algo limitada no tempo, mas para uma coisa que eles veem que me faz bem e que me faz feliz e, portanto, já se sentem um bocado mais envolvidos, não digo ao ponto de virem, mas de estar constantemente a perguntar “como está? Como está a correr? O que é que precisam?” e ajudar dessa forma, porque também acaba por ajudar.

(concordância por parte dos restantes participantes)

**Voluntária 5** – Sim, sim. A gente pede coisas "aqui, faz um depósito na conta da instituição em análise, dá tupperware, dá caixa de sorvete, qualquer coisa".

**Voluntária 6** – Sim, eu também, nós também. As minhas amigas também dão me sempre os tupperwares, sim, dinheiro também, mesmo na entidade patronal todos os anos, já o ano passado e este ano, também deram agora no fim do ano, as minhas colegas, aquilo tinha de ser toda a gente a votar, e como sabiam que eu andava, pronto, sabem como é o trabalho e pronto. Eu também digo sempre em todo o lado. E porque eu acho que as pessoas não sabem, não conhecem. Há muita gente que não conhece mesmo. Esta como outras, quer dizer, não conhecem. Ficam admirados, "aí é, o que é que tu fazes?". Há realmente falta de informação.

**Voluntária 2** – E depois quando tem ideia: "ah! Realmente...".

**Voluntária 6** – Há pessoas que não sabem mesmo, portanto, ainda precisamos de fazer muito! Divulgar muito nas redes sociais! De facto ainda há muita gente que não conhece.

**Voluntária 5** – Mesmo até, tenho família no Brasil, e a minha irmã esteve aqui quando esteve aqui de férias, já veio aqui "quero ver na *instituição em análise!*" e ela fica partilhando tudo o que eu meto da *instituição em análise* no Facebook, vai partilhando (risos). Até uma amiga nossa que mudou de lá para Ovar queria vir na *instituição em análise* mas em Gaia é um pouco longe (risos) e ela falou "então quero dar alguma coisa" e eu "então faz um depósito na conta da *instituição em análise!*".

**Voluntária 7** – Eu também, também promovo. Não só em termos familiares,  
...

**Voluntária 6** – Ainda agora, veio da tua escola uma doação.

**Voluntária 7** – Até aí, que é aqui tão pertinho, eu trabalho aqui no Cedro, e eles não conheciam... *instituição em análise*. E é uma escola que tem muitas crianças e muitos encarregados de educação e este ano, o ano passado tentei

quando cheguei, tentei e tudo mas foi complicado, foi muitos em cima e isto tem de ser tudo aprovado, são umas hierarquias incríveis. Então, quando começou o ano, este ano letivo, eu propus logo na primeira reunião, os colegas concordaram de imediato e foi logo aprovado e tudo e fizemos uma doação relativamente há pouco tempo. E o agrupamento também já sabe, só que o agrupamento já estava comprometido com outra instituição, então o que é que se decidiu: a nossa escola deu então aqui para a *instituição em análise* e o agrupamento dá, ainda agora está a decorrer, e nós se podermos também ajudamos. Por isso eu promovo em tudo, em grupos em que estou, em amigos, em familiares, também já tenho familiares que fizeram doação monetária e tudo, e... porque isto é uma mais-valia para todos. E tento sempre arranjar voluntários (risos).

**Voluntária 6** – Porque às vezes não custa nada, ou 5 euros ou 10 euros ou 20 euros... não custa nada. Às vezes as pessoas até querem dar mas nem conhecem, depois tem medo. É aquela coisa... "será que é? Será que é?"

**Voluntária 5** – É medo de dar para coisa... é, é... "será que este dinheiro vai chegar?"

**Voluntária 7** – É essa incógnita.

**Voluntária 6** – "Será que aquilo é sério?" Tenho colegas minhas que chegam às vezes à minha beira e dá-me assim 10 euros ou 20 euros e "transferes tu" e eu depois lá vou juntando e transfiro (risos). É, é, preferem-me dar o dinheiro a mim do que transferir, porque não conhecem, sabem que eu, pronto, sou séria, então dão-me a mim para eu transferir.

**Voluntária 7** – Na escola foi isso que aconteceu, fizeram uma série de perguntas, colegas daqui de Gaia que não conheciam o projeto, "olha, mas ó Voluntária 7, como é que funciona? É assim? Tens a certeza?", e eu lá tive de explicar, dizer "olha, nunca vi tanta burocracia junta como lá, o que entra tem de sair". Nos outros não era assim, era tudo muito mais... então no banco alimentar nós não estávamos nada dentro do processo. Nos sem-abrigo eramos um conjunto de amigos que decidiu... não estava nada escrito, eramos nós que tínhamos decidido fazer. Aqui, quando chego, é papéis para tudo (risos)...

**Voluntária 6** – Tanta burocracia, não é (?).

**Voluntária 7** – É papéis para isto, é papéis para aquilo...

**Voluntária 2** – Mas é isso que também nos dá segurança.

**Voluntária 7** – Sim, sim. E é isso que eu digo aos colegas. Qualquer pessoa que vai lá, nós num instante sabemos, olha, veio de tal sítio, tudo com códigos, foi para a família tal, para a família tal e para a família tal. Por isso, vê-se o fio condutor. E isso dá credibilidade.

**Voluntária 5** – Exato.

**Voluntária 7** – E as colegas foi “então assim está bem, já sei que quando precisar já nem penso noutra coisa, já nem banco alimentar nem nada”. O banco alimentar infelizmente está com o nome muito sugo na praça. “Então para a próxima dou-te a ti e depois levas” e eu “Está bem, dá-me a mim e eu levo”.

**Voluntária 6** – Eu acho é que também é muito grande o banco alimentar, já é tão grande que acho que realmente...

**Voluntária 5** – Começa a tomar proporções tão gigantescas que perdem o controlo.

**Voluntária 7** – Sim, perdem o controlo. E, pronto.

**Voluntária 4** – Exato. ...mas eu continuo a contribuir.

**Voluntária 6** – Sim, nós também. Pego no saquinho, dou 4 ou 5 coisinhas e pronto tenho a minha consciência...

**Voluntária 2** – Eu também faço. É isso.

**Voluntária 6** – Reconheço que às vezes, mas pronto...

**Voluntária 5** – Eu também dou no supermercado. Mas dou e penso, na mesma hora que estou a dando.

**Voluntária 6** – Também outro dia foi lá a senhora da igreja. E, pronto, vá lá encher uma saquinho de coisas para a igreja. Não custa nada, não custa nada. Vai fazer bem a alguém.

**Voluntária 2** – É isso.

**Voluntária 7** – Eu no banco alimentar agora, sou sincera, raramente dou. Dou é o meu tempo, vou para o armazém. Pronto, dou o meu tempo...

**Voluntária 1** – É uma forma de dar na mesma.

**Voluntária 2** – Está a dar na mesma.

**Voluntária 7** – Não dou alimentos mas dou o meu tempo. E alguns jovens que continuam lá digo “meninos, querem vir ajudar?”, então vamos todos.

**Investigadora** – Mais alguém quer partilhar alguma coisa relativamente a esta pergunta?

**Voluntária 1** – Eu gosto de envolver as pessoas lá de casa, já trouxe as minhas filhas, mas elas são umas chatas (risos), dizem que não tem tempo, não querem ficar. Mas, por exemplo, quando nós estávamos no confinamento e era distribuído aos sábados e tinha quer ir de carro e não conhecia a região, uma vinha a ver o GPS, outra vinha para me dar ajuda, “não é por aqui, é por ali”. E depois me ligavam “olha, esto com uma saia amarela na esquina não sei quê” (risos) e nós andávamos à procura da saia amarela (risos), ainda nos divertimos e elas gostaram muito do projeto, uma delas trouxe o namorado, o pai dele tem um supermercado em Lisboa, também já se envolveu lá com a *instituição em análise* de Lisboa. É bom as pessoas se envolverem.

**Voluntária 2** – Sim, eu arrastei a minha mãe, passou a vir comigo. “Olha, hoje não temos muitos” “pronto, eu vou e ajudo”... passou a fazer parte (risos).

**Voluntária 1** – A minha mãe não dava porque está com 91 anos (risos). Mas ela fez muito.

**Voluntária 2** – À minha mãe aqui chamam-lhe “pulguinha saltitante” porque a minha mãe é muito dinâmica e muito enérgica, está sempre tin-tin-tin... depois chega ali, vê os tupperwares desordenados, “vou arrumar os tupperwares”. É tudo aqui em cima da mesa (risos), arruma ali os tupperwares, pronto, depois no dia a seguir “aquilo deu tanto trabalho” (risos). Mas, veio de arrasto, mas também

gosta agora e quando é a nossa folga ela “não é mesmo preciso ir? Não falta ninguém?”, “não, mãe, não é preciso ir” (risos). Ela gosta agora.

**Voluntária 5** – Ainda bem que ela organiza os tupperwares, que eu detesto organizá-los, “agora, ninguém mexe, ninguém mexe!” (risos) “tudo organizadinho, ninguém mexe” (risos).

**Investigadora** – Voluntária 3 e 4?

**Voluntária 3** – Eu tenho duas prioridades e faço o resto da agenda em função dessas prioridades, para além de trabalho não é... tenho de viver daquilo, portanto, aquilo é a primeira prioridade. Eu não tenho filhos, não sou casada, portanto, vou gerindo as coisas. A minha primeira prioridade é a minha cadela, que tem que ir à rua todos os dias, 2 ou 3 vezes, (risos) eu aí não tenho hipótese nenhuma de falhar, mais cedo ou mais tarde. E a outra são os voluntariados, eu tenho este e tenho outro. O outro é muito pontual porque é numa associação em Lisboa, portanto, hoje de manhã por acaso tive uma atividade, mas tenho uma atividade 4 ou 5 vezes por ano, portanto ... tirando estar no conselho fiscal a ver as contas, o resto vai sendo pontual. Portanto, eu tento não faltar e organizo a minha vida para não faltar, a não ser que tenha mesmo. Nem sempre conseguimos rotatividade no turno porque não temos pessoas suficientes e, às vezes, uma pessoa faz diferença para as coisas que há para fazer. Portanto, a *instituição em análise* é uma das minhas prioridades, são só duas horas por semana, é um facto, é pouquinho, mas é aquele tempo que está dedicado a isto. E, depois, o meu namorado na altura fez parte durante do turno durante muito tempo, a miúda que vive comigo, quando há algum aperto, também vem (risos). Já trouxe uma amiga também para, num dia em que tínhamos menos pessoas, portanto, além de falar no assunto, falo no trabalho e já trouxe tupperwares e ainda não fizemos nenhuma campanha lá mas as pessoas que sabem entregam-me os tupperwares para trazer. As pessoas sabem, algumas contribuem, mas não são tão ativas como os vossos contribuintes (risos). Mas contribuem, fazem perguntas “e o que é que se faz lá?”, e depois ficam muito chocados às vezes porque não tem menor noção do trabalho todo que envolve, da logística que está por trás da entrega de um cabaz,

porque muita gente sabe que se entrega comida, mas não imaginam as voltas todas que acontecem para isto acontecer.

**Voluntária 6** – Nem os amigos, nem as famílias [beneficiárias]... nem as famílias. Era o que outro dia estávamos a dizer na reunião, era importante elas terem essa noção que nós somos voluntários, que muitos acham que não somos, acham que nós ganhamos...

**Voluntária 5** – Que somos funcionários da Câmara.

**Voluntária 6** – Que até somos empregados (risos). Mas é verdade. Eles não tem noção... há beneficiários que não tem noção do trabalho que isto é e que nós estamos aqui só como voluntários.

**Voluntária 4** – Ninguém acha que se pode fazer alguma coisa sem retorno (risos). Esta noção de fazer o bem...

**Voluntária 6** – É, realmente é preciso essa noção.

**Voluntária 4** – Lá em casa somos 3, a filha a única coisa que pergunta quando chego a casa é “então, correu bem hoje?” “correu e tal” “carregaram muito?” (risos) “sim, filha”. O marido ainda está muito desconfiado, ele não gostou, não gostou...

**Voluntária 6** – Tens de o trazer.

**Voluntária 4** – Ah (riso nervoso)... o resto da família, uns sabem, outros não. Por acaso, não é coisa que... eu sou um bocadinho, não é tímida, mas pronto...

**Voluntária 6** – Reservada.

**Voluntária 4** – É. Em relação às coisas que eu faço, às vezes, demoro um bocadinho até eu dizer “olha, estou a fazer isto”. Já fui pedindo coisas, já fui trazendo, mas nada de especial. E ando aqui, desde que cá vim, às voltas na cabeça porque é assim eu trabalho por conta própria, tenho uma empresa muito pequenina, por isso não tenho essa possibilidade de gente ao meu lado, pronto, o contacto é menor. Mas está-me a fazer muita impressão esta questão de não terem resolvido até hoje esta situação da sala. E tenho tentado perceber como posso ajudar, mas confesso que ainda não consegui arranjar maneira.

*(comentários sobre a questão do espaço – contém informação confidencial)*

**Investigadora** – Estamos a desviar o assunto.

**Voluntária 6** – Sim, pronto, mas realmente como falaram na reunião, há pessoas a tratar do assunto porque realmente é insustentável sem a sala. É complicado.

**Voluntária 4** – É. Ainda para mais com...

**Voluntária 6** – Mas isso acho que vai, acho que vai ficar resolvido...

**Investigadora** – Pronto, chegamos à última pergunta. Pronto, o objetivo é nós proporcionar estratégias para tornar esta experiência mais satisfatória. A minha última pergunta é: uma coisa que tornaria a vossa experiência de voluntariado mais satisfatória?

**Voluntária 4** – A nossa? Não faço ideia.

**Voluntária 7** – Isso é difícil... já estamos satisfeitos! (risos)

**Voluntária 3** – Em geral, ...

**Voluntária 6** – As condições, de facto. Isso, sem dúvida.

**Voluntária 3** – Sim.

**Voluntária 5** – As condições físicas aqui de trabalho.

**Voluntária 6** – Sim, trabalhasse melhor, é.

**Voluntária 5** – Para toda a gente que está aqui, muitas das vezes nós vimos arranjar esse jardim, tava um mato, ...

**Voluntária 6** – Sim, mas eu nem estava a falar no jardim.

**Voluntária 5** – Mas é uma coisa muito básica, só para dar um exemplo. Eu acho que a nossa casa, que esta é a nossa casa, tem de ter condições para nós estarmos aqui dentro. Não só nós, como os beneficiários que vêm aqui buscar. E uma casa limpa, organizada, com um jardim decente e não aquele mato todo (risos), é... melhora o estar da pessoas aqui dentro.

**Voluntária 6** – Ainda por cima agora com o covid ainda se nota mais... de facto, não temos condições. Pronto, e nós vamos fazendo o voluntariado e não sei quê, mas... é um bocadinho complicado, eu acho. É muita gente aqui e depois, pelo menos no nosso horário, é todos estamos aqui, 10, às vezes 9, 7, aqui todos juntos, apesar de haver só uma balança, uns por cima dos outros, ...

**Voluntária 7** – É, é muita gente.

**Voluntária 2** – É. Chega ao ponto de, eles vão chegando das entregas e eu “ide embora porque estamos muitos e vão ficar aqui à espera”...

**Voluntária 6** – Pois, por isso é que eu tinha pedido outra balança, que era para ter uma aqui, uma ali, ficava ali dois grupos, ... na altura, na reunião.

**Voluntária 2** – Iam-se dividindo. Mas de facto essa é uma boa questão, termos melhores condições para o trabalho.

**Voluntária 6** – É, é, melhores condições é fundamental. E acho que estamos a passar muito tempo e não há resposta. Pronto, sei que isto aconteceu, ...

**Voluntária 2** – Não há respostas porque não há interesse em haver respostas.

**Voluntária 6** – Pois, eu sei que não têm culpa mas...

**Voluntária 3** – Demorou muito tempo... eu acho que a reunião sementeira foi em 2013, se não estou em erro, e até haver o espaço foram 4 anos. Eu não sei como é que não desistiram. Como é que conseguiram, durante 4 anos, manter a persistência sem haver espaço, porque... é difícil, não é (?), pensar numa coisa em abstrato. Portanto, eu acho que foi difícil arranjar este espaço, mas idealmente nós até estávamos mais para baixo e mais perto das famílias. Não sei se isso alguma vez vai acontecer, se nos vão ceder um espaço. Porque, além de se precisar de arranjar o telhado, que neste momento rouba-nos aquela sala grande de trabalho, ... e pode ter problemas piores, se aquilo vem abaixo, vai por o funcionamento do centro... tem essa consequência que é muito mais grave, do que estarmos aqui a morrer de frio... que morremos (risos). Mas pode ter a consequência de parar com as operações e aí vai ser muito complicado, mas a questão da localização,

porque, não sei se vos acontece isto, imagino que sim, há muitas famílias que vêm porque tem carro.

**Voluntária 5** – É, é.

**Voluntária 6** – Na altura este sítio era bom porque era recatado...

**Voluntária 3** – Há pessoas que vêm com sacos pesadíssimos.

**Voluntária 4** – E é necessário um espaço com uma área considerável.

**Voluntária 6** – Sim. Por o que eu percebi na altura, o sítio também tinha de ser um sítio resguardado, para as pessoas... terem privacidade.

**Voluntária 3** – Sim, mas para algumas famílias, havia uma altura que nós íamos entregar mais cabazes a casa, agora só vamos entregar a 2, que até moram perto, mas essas pessoas virem para aqui...

**Voluntária 6** – Quando está mau tempo e tudo é complicado.

**Voluntária 3** – É complicado, até porque uma delas, o senhor tem dificuldades a andar...

**Voluntária 6** – E agora isto de ser uma vez por semana as pessoas vão muito carregadas.

**Voluntária 3** – Portanto, se formos falar em condições físicas o ideal até era a localização ser um bocado mais acessível às famílias, pronto, mas isso é uma utopia porque eu sei o tempo que demorou a arranjar este espaço.

**Voluntária 1** – Nós temos estacionamento, para trazer as coisas...

**Voluntária 2** – Era isso que eu estava a pensar. Por outro lado, aqui dá-nos essa vantagem.

**Voluntária 1** – Exato. Que a gente vem carregada.

**Voluntária 2** – Isso e a privacidade.

**Voluntária 5** – Exatamente.

**Voluntária 3** – Não atropelamos ninguém nem ninguém nos atropela.

**Voluntária 6** – Exatamente.

**Voluntária 2** – Há várias variáveis, sim.

**Voluntária 6** – Outra coisa que era boa era ter uma carrinha por exemplo. Outras *instituições em análise* de outros locais têm carrinha. Tentar arranjar uma parceria...

**Voluntária 5** – Uma aqui no norte tem. Não sei como é que eles arranjaram.

**Voluntária 6** – Tem de ser com parceria, não é (?)... Pronto, para pessoas com problemas na entrega, para nós conseguirmos, termos...

**Voluntária 2** – Essa possibilidade, sim.

**Voluntária 6** – ... essa possibilidade. Por isso, isso também era interessante.

**Voluntária 5** – Mas uma coisa que tem de ficar, acho que já estou a fugir um pouco do tema mas pronto, as pessoas que não podem-se deslocar, como esse casal que tem 90 anos, tem todo o sentido que o cabaz seja entregue na casa deles. Mas eu acho que tem famílias, algumas, que, por uma questão que é mais cómodo ou porque está a passar o futebol na televisão e o meu marido não chegou ou porque não sei quê e não sei cá “você não podem vir aqui?”, “não, não sou Uber”. Eu acho que tem de se fazer uma separação muito grande... dessas coisas.

**Voluntária 6** – Sim, mas isso já se sabe.

**Voluntária 3** – Sim, sim.

**Voluntária 5** – Porque isso é que eu disse que estava a fugir do tema mas...

**Voluntária 3** – Não, não. Até porque o objetivo é nós estarmos satisfeitos e se ficamos aborrecidos com isso depois também não dá vontade de vir.

**Voluntária 1** – Até porque a proposta é vir cá buscar. Pode haver exceções lógico, mas...

**Voluntária 6** – Exceções lógicas.

**Voluntária 3** – Claro.

**Voluntária 1** – Além do aquecimento central no inverno (risos)... saio daqui gelada.

**Voluntária 3** – Mas coisas positivas, **Investigadora**, na minha opinião é há três turnos e cada turno tem as suas atividades diferentes, uma das coisas que me seduziu foi poder escolher as atividades que eu ia fazer. Eu sou muito sincera, gosto muito de fazer voluntariado, mas eu não tinha capacidade para o turno das 6 às 8. Não tinha.

**Voluntária 4** – Também era difícil para mim.

**Voluntária 1** – Que é o que divide...

**Voluntária 3** – A comida. Não tinha capacidade para aquele turno porque fico mal disposta com o cheiro de comida. Não consigo. E é muito trabalho, é uma logística muito complicada.

**Voluntária 6** – É, é. Eu também acho que sim.

**Voluntária 3** – Portanto, eu poder escolher o turno das 8 às 10, que eu sei que são aquelas atividades que se encaixam melhor na minha personalidade, para mim...

**Voluntária 6** – Nós por acaso foi um bocadinho à sorte, dava-nos jeito aquele horário, nem sabíamos o que íamos fazer...

**Voluntária 4** – Nós distribuímos, no das 8 às 10...

**Voluntária 6** – Mas é massa, arroz, não é comida mesmo. No teu dia é que vocês não tem contacto nenhum com a famílias, não é?

**Voluntária 1** – Sim, e eu até acho preferível. Eu pelo menos tenho muita tendência a envolver-me de mais e isso depois prejudica o trabalho e acho que não conseguimos produzir da mesma maneira. Por isso por um lado para mim também é... eu não fazia a mínima ideia do que é que vinha fazer, não tinha a mínima noção da organização que tínhamos cá dentro, e ainda estou a percebê-la, por isso, o que eu queria era “mandem-me fazer qualquer coisa que eu faço” (risos), pronto.

**Investigadora** – Acho que só faltas tu, **Voluntária 7**.

**Voluntária 7** – É as condições físicas.

**Investigadora** – Pronto, já está.

**Voluntária 7** – Afinal estou aqui desde abril, não é desde setembro. Que foi no final do ano letivo anterior. Abril de 2020.

**Investigadora** – Pronto, obrigada.