

## **CENTROS DE VOLUNTÁRIOS:**

***transformando necessidades  
em oportunidades de ação***

*Cynthia Paes de Carvalho  
Miguel Darcy de Oliveira*

### **FICHA TÉCNICA**

#### **Programa Voluntários do Conselho da Comunidade Solidária**

Núcleo de Coordenação:

Miguel Darcy de Oliveira

Mônica B.G. de Corullón

Alexandre Mac Dowell

Francisco de Almeida Lins

Conselheiro da Comunidade Solidária

Coordenadora do Programa Voluntários

Consultor de Marketing e Comunicação

Assessor de Imprensa

Rua Benjamin Egas, 66 - sala 3 - Pinheiros

05418-030 São Paulo - SP

Telefax: (011) 853-8300

site: [www.uol.com.br/voluntarios](http://www.uol.com.br/voluntarios)

Material produzido com recursos da Cooperação Técnica Não Reembolsável No. ATNSF-5413-BR. Programa Comunidade Solidária: Parceiras entre a Sociedade Civil

e o Estado. Conselho da Comunidade Solidária, com o apoio e financiamento do BID FBB e UNESCO.

## ÍNDICE

**Prefácio** - Miguel Darcy de Oliveira

**Apresentação** - Cynthia Paes de Carvalho

**O que é e o que faz um Centro de Voluntários**

**Caminhos e jeitos de fazer**

**1º Passo: Tomando a iniciativa**

**2º Passo: Olhando em volta**

- Identificando necessidades sociais locais
- Conhecendo as iniciativas e os recursos disponíveis

**3º Passo: Criando condições para começar**

- Estabelecendo uma estrutura mínima inicial
- A equipe que dá "vida" à estrutura
- Criar uma nova estrutura ou desenvolver um programa dentro de uma instituição já existente

**4º Passo: Transformando necessidades em oportunidades de ação**

PROMOVENDO O VOLUNTARIADO

- Combinando demanda e oferta
- \* o cardápio de oportunidades
- \* o cadastro de voluntários
- \* o encaminhamento de voluntários
- Estimulando e organizando ações voluntárias

FORTALECENDO O VOLUNTARIADO

- Formação para voluntários e instituições
- \* atividades com voluntários
- \* atividades com instituições
- Informação: divulgando o novo conceito de voluntariado

**5º Passo: Ampliando recursos**

- Construindo parcerias
- Construindo a sustentabilidade da ação

**6º Passo: Redesenhando caminhos**

- Planejando a ação
- Priorizando ações e estabelecendo metas e prazos
- Revisando metas, meios e resultados

**7º Passo: Compartilhando e aprendendo**

**Endereços dos Centros**

**Agradecimentos**

**Dicas & Ferramentas**

2 Possibilidades de Trabalho Voluntário;

2 Lei do Serviço Voluntário;

2 Exemplos de fichas de cadastro;

2 Dicas para elaboração de Projetos e Propostas.

## **Prefácio**

*Centros de Voluntários - transformando necessidades em oportunidades de ação* é uma publicação do Programa Voluntários do Conselho da Comunidade Solidária no marco de seu programa de fortalecimento da sociedade civil no Brasil.

A sociedade brasileira é, hoje, mais aberta, diversificada, informada e participante do que em qualquer outro momento de nossa história. No Brasil contemporâneo, o exercício da cidadania não se limita ao voto mas se prolonga numa participação múltipla e quotidiana dos cidadãos na administração de sua cidade, na melhoria da qualidade de vida no seu bairro, na escola, no hospital, na biblioteca, no museu, enfim onde houver um trabalho de interesse público, seja ele de iniciativa de uma organização da sociedade civil, de um órgão de governo ou de uma empresa.

Neste contexto, o voluntariado, sempre presente na tradição brasileira, está passando por um processo profundo de transformação e revalorização. Historicamente circunscrito ao ambiente religioso, motivado que era pelos valores da caridade, compaixão e amor ao próximo, o conceito hoje se alarga com a inclusão de todos aqueles para quem voluntariado é expressão da participação cidadã.

Movido por uma ética da solidariedade, voluntário é quem doa tempo, trabalho e talento para causas de interesse social e comunitário.

O voluntariado que nasce deste encontro da solidariedade com a cidadania não substitui o Estado nem se choca com o trabalho remunerado mas exprime, isto sim, a capacidade da sociedade de assumir responsabilidades e de agir por si mesma.

No Brasil contemporâneo, voluntariado não é só o trabalho assistencial de apoio aos grupos mais vulneráveis da população. Inclui as múltiplas iniciativas dos cidadãos nas áreas de educação, saúde, cultura, defesa de direitos, meio ambiente, esporte e lazer.

O trabalho voluntário é também, cada vez mais, uma via de mão dupla: não só generosidade e doação mas também abertura a novas experiências, oportunidade de aprendizado, prazer de se sentir útil, criação de novos vínculos de pertencimento, afirmação do sentido comunitário.

Este novo voluntariado é uma realidade ainda pouco visível e valorizada. Dar a ver a riqueza e diversidade das experiências já em curso de trabalho voluntário é um primeiro passo. Mas, sobretudo, é preciso criar condições para aproveitar o potencial de solidariedade latente na sociedade. Muitos mais estariam dispostos a participar se encontrassem os canais adequados para fazê-lo.

Promover e fortalecer o voluntariado no Brasil é o objetivo do Programa Voluntários do Conselho da Comunidade Solidária. Lançado em 1997, este programa está incentivando e apoiando a implantação de centros de voluntários por todo país.

A missão básica de um centro de voluntários é mobilizar pessoas e recursos para encontrar soluções criativas para problemas comunitários. Em uma frase: transformar necessidades sociais em oportunidades de ação voluntária.

Dois anos após o início do programa, 14 centros já estão em funcionamento em 11 estados da federação e em Brasília. Enraizados na realidade de sua cidade, cada centro é uma iniciativa autônoma, cuja forma e substância são definidas por seus promotores em diálogo com múltiplos parceiros locais.

Este primeiro guia brasileiro sobre centros de voluntários reúne e sistematiza as lições que estão sendo aprendidas neste processo inédito de construção de um novo tipo de organização da sociedade civil.

Expressão de uma aventura coletiva e síntese de um percurso de trabalho, *Centros de Voluntários - transformando necessidades em oportunidades de ação* é uma obra aberta. Ferramenta posta à disposição de todos os que já estão empenhados ou queiram se envolver no desafio de oferecer ao maior número possível de brasileiros novas oportunidades para a concretização de sua generosidade e desejo de participação.

*Miguel Darcy de Oliveira*

## **Apresentação**

Foi com grande satisfação que aceitei o convite do Programa Voluntários do Conselho da Comunidade Solidária para elaborar este guia de orientação para criação de Centros de Voluntários. Desde o primeiro momento fiquei encantada com a proposta, sobretudo pelo desafio de resgatar a história destas iniciativas no Brasil da qual eu havia participado no Rio de Janeiro.

Este trabalho procurou extrair da riqueza e diversidade das experiências realizadas, lições úteis a futuros grupos que desejem organizar serviços semelhantes e liderar a promoção do voluntariado em suas cidades. Por isso, o processo de elaboração do guia foi especialmente desenhado para captar as especificidades das diferentes trajetórias de constituição dos Centros e suas variadas tramas locais de vontades e contextos. O desafio consistia em retratar um movimento em curso e ao mesmo tempo sistematizar os aprendizados dessa pluralidade de caminhos e jeitos de fazer um Centro de Voluntários para orientar novas iniciativas.

Miguel Darcy de Oliveira coordenou, desde o início, todo o empreendimento, com sua experiência e amplo conhecimento da temática a nível nacional e internacional. Sua participação, tanto na concepção geral da proposta, como em muitos momentos da redação, foi decisiva para chegarmos ao texto final.

Inicialmente reuni o material disponível junto ao Núcleo de Coordenação do Programa Voluntários para construir uma proposta de roteiro e um questionário, de forma a obter e aprofundar as informações sobre a trajetória dos Centros nas diferentes cidades. O questionário foi em seguida enviado a cerca de cinquenta pessoas que haviam tido uma expressiva contribuição nesses processos.

Durante os meses de junho e julho foram realizadas múltiplas entrevistas, algumas pessoalmente e outras por telefone, bem como visitas a algumas cidades. Somei assim quase vinte horas de histórias, depoimentos e reflexões gravadas, além das respostas aos questionários e inúmeros contatos e conversas informais com membros das equipes dos diversos Centros. Complementando este esforço, o Programa Voluntários promoveu um seminário no início de agosto, no qual discutimos as linhas gerais do trabalho com alguns dos entrevistados e consultores. Nesse período tive acesso também a publicações de outros países, em especial da *Points of Light Foundation* dos EUA, que complementaram a análise e a sistematização dos aprendizados da experiência brasileira com os de outros lugares.

Os meses seguintes foram dedicados à compilação e processamento das entrevistas e questionários. A análise foi realizada em torno dos eixos temáticos já definidos, que se constituíram num auxílio valioso para operar as difíceis escolhas dos recortes a realizar no extenso e complexo material sobre o qual seria construído o texto.

Ao longo de todo o trabalho, foi fundamental a colaboração carinhosa e atenta de Mónica Corullón que, além de subsidiar e apoiar os contatos com as equipes dos Centros, contribuiu efetivamente com críticas e sugestões valiosas para a concepção e redação do texto.

Pessoalmente, esta foi também uma oportunidade muito especial para sistematizar minha própria vivência, reflexão e experiência profissional sobre esse conjunto de

iniciativas pioneiras, do qual me orgulho de continuar participando. Espero que o fruto desse trabalho conquiste o leitor para participar criativamente da aventura solidária da promoção e do fortalecimento do voluntariado, contribuindo para a consolidação de uma sociabilidade mais fraterna e participativa em nosso país.

*Cynthia Paes de Carvalho*

*Novembro de 1998.*

## ***O que é e o que faz um Centro de Voluntários***

## **Centros de Voluntários são instrumentos de promoção e fortalecimento do voluntariado para a melhoria da qualidade de vida em sua cidade ou região.**

*Centros de Voluntários são **instrumentos** de promoção e de fortalecimento do voluntariado para a melhoria da qualidade de vida em sua cidade ou região*

- 4 seu objetivo é contribuir para que, em cada cidade, haja mais e melhor trabalho voluntário;
- 4 não são um fim em si mesmo mas um espaço de encontro e serviço, uma ferramenta de apoio à comunidade, às instituições que já trabalham com voluntariado e aos próprios voluntários;
- 4 podem tomar a forma de uma nova instituição ou de um programa no interior de uma instituição já existente: sua estrutura é a que melhor se adapta, em cada momento, às atividades que realiza em sua área de atuação.

Um Centro de Voluntários é diferente das múltiplas instituições que utilizam voluntários em suas iniciativas e programas para resolver problemas ou satisfazer necessidades que consideram prioritárias na realidade local. O Centro de Voluntários tem uma missão mais ampla: expandir e qualificar o trabalho voluntário em qualquer de suas múltiplas vertentes e dimensões.

O compromisso do Centro de Voluntários é com o voluntariado em geral. Sua função é a de um mecanismo complementar de apoio às instituições qualquer que seja sua área de atuação. Por isto mesmo, o Centro não concorre nem duplica o trabalho das instituições cuja competência é insubstituível na abordagem de suas temáticas específicas.

*Centros de Voluntários são **instrumentos de promoção** e de fortalecimento do voluntariado para a melhoria da qualidade de vida em sua cidade ou região*

- 4 criando elos entre cidadãos que desejam doar seu tempo, trabalho e talento e as pessoas e instituições que necessitam de seu apoio e ajuda;
- 4 transformando necessidades sociais em oportunidades de participação solidária;
- 4 conectando voluntários e instituições em torno de interesses comuns;
- 4 estimulando e realizando ações voluntárias que respondam a demandas sociais não atendidas.

*Queremos desenvolver a cultura do trabalho voluntário para melhorar a qualidade da vida e dos serviços que garantem os direitos da população, propiciando a convivência entre os diversos segmentos sociais.*

**(Wanda Engel Aduan - Rio de Janeiro)**

Muitas iniciativas governamentais ou não-governamentais precisam de apoio para melhorar ou ampliar os serviços oferecidos à comunidade e muitas pessoas desejam colaborar mas não sabem como. O Centro de Voluntários nasce com o objetivo de estabelecer este elo entre comunidade, voluntários e instituições.

*É muito importante mostrar que é possível articular sonhos com necessidades e fazer disso uma realidade!*

**(Demóstenes Romano - Belo Horizonte)**

*Centros de Voluntários são **instrumentos de promoção e de fortalecimento do voluntariado** para a melhoria da qualidade de vida em sua cidade ou região*

- 4 construindo um acervo de conhecimentos sobre o trabalho voluntário através da sistematização e socialização de informações;
- 4 oferecendo oportunidades de intercâmbio de experiências e de formação para voluntários e instituições;
- 4 identificando, valorizando e divulgando experiências exemplares de trabalho voluntário;
- 4 contribuindo para a consolidação de uma cultura do voluntariado como expressão de uma ética da solidariedade e da cidadania.

No Brasil de hoje, o novo voluntariado que emerge do encontro da solidariedade com a cidadania é uma realidade ainda pouco visível. Difundir a riqueza e diversidade das experiências de trabalho voluntário e abrir novas oportunidades para a troca de conhecimentos e experiências são iniciativas que contribuem para uma maior visibilidade e qualidade do trabalho voluntário.

*Vimos que o aprimoramento das organizações de trabalho voluntário dependia de recursos externos às entidades: uma legislação mais favorável ao trabalho voluntário e o desenvolvimento de uma cultura de voluntariado mais profissional e comprometida, com suporte acadêmico e técnico para a formação do novo voluntário. Concluimos que tudo isso só seria possível com uma conjugação de esforços e a criação de uma organização supra-institucional capaz de entender e representar os anseios de toda a comunidade voluntária, encaminhando propostas ao governo e aos demais setores para a implementação de leis, protocolos, parcerias e orientações para o fomento e promoção da atividade voluntária em nossa comunidade*

**(Katuoki Ishizuka - São Paulo)**

**Centros de Voluntários são instrumentos de promoção e fortalecimento do voluntariado para a melhoria da qualidade de vida em sua cidade ou região**

- 4 possuem fortes raízes no contexto sócio-cultural local;
- 4 seu foco de ação são as necessidades da população e a melhoria da qualidade de vida da cidade ou região;
- 4 são organizações locais de referência sobre voluntariado.

A atuação dos Centros de Voluntários se dá sempre em relação a um determinado espaço ou área geográfica. A maior parte dos centros define como sua área de atuação a cidade em que está localizado. Entretanto, nada impede que um centro se proponha a promover e fortalecer o voluntariado na escala mais ampla de um estado ou região ou, no caso de grandes metrópoles, na escala mais reduzida de um conjunto de bairros. Esta decisão cabe a cada centro em função de sua capacidade de mobilizar recursos para atender às demandas da realidade em que está inserido.

Os caminhos e jeitos de fazer um Centro de Voluntários são múltiplos. Criar e fazer funcionar um Centro se traduz em invenção e experimentação. Para construir esse caminho, audácia, confiança, bom senso, criatividade e conhecimento da realidade são os melhores parceiros.

*[A quem cabe a iniciativa de construir um Centro de Voluntários? Por onde começar? Como reunir os primeiros apoios? Como identificar as necessidades sociais e recursos disponíveis na comunidade? Qual a estrutura mais adequada para o funcionamento de um Centro? Como um Centro de Voluntários pode promover e fortalecer o voluntariado em sua área de atuação - o que significa transformar necessidades em oportunidades concretamente? Como podem ser captados novos recursos? Como avaliar o trabalho realizado e planejar melhor as próximas etapas? Como compartilhar conhecimentos e experiências?]*

As tentativas de respostas que estão sendo dadas a estas questões foram organizadas em **7 passos** a partir da experiência dos Centros já em funcionamento no Brasil. Transformar estas pistas e possibilidades em uma estratégia de ação

adaptada à realidade local é responsabilidade de quem assume o desafio da criação de um Centro de Voluntários em sua cidade ou região.

## **1. Tomando a iniciativa**

**Como em qualquer ação empreendida espontaneamente por cidadãos, os melhores recursos disponíveis são a energia, o entusiasmo e a vontade de quem está disposto a fazer alguma coisa. Ou seja, no ponto de partida estão pessoas comprometidas com uma idéia. Pessoas - gente solidária e participativa - e não um só: sozinho ninguém leva uma iniciativa destas para frente. E estas pessoas existem: o desafio é juntá-las.**

O grupo inicial, o grupo de base que vai levar adiante a proposta do Centro de Voluntários não nasce pronto. Confiança mútua e sentido de trabalho em equipe se constroem.

*O grupo precisa reunir visão, paixão e pragmatismo: pessoas dispostas a partilhar o desafio de começar esse caminho, tornando viável um sonho possível.*  
**(Mónica Corullón)**

Quem são os candidatos naturais a integrar o grupo de base? O modo como foram formados os primeiros Centros de Voluntários no Brasil mostra que, via de regra, o grupo inicial foi composto por pessoas com envolvimento voluntário ou profissional em ações sociais e comunitárias a partir de diferentes contextos: igrejas, entidades assistenciais, ONGs, associações de bairro, movimentos ecológicos, hospitais, escolas, empresas, órgãos governamentais, movimentos de defesa de direitos, clubes de serviços, instituições de arte e cultura, etc.

*Logo no início convidamos todas as entidades que trabalhavam com voluntariado na grande Florianópolis. Elas nos contaram sua experiência e se mostraram muito abertas para a perspectiva de criação de uma Central de Voluntariado aqui em Santa Catarina.* **(Martina Odebrecht Bornhausen - Florianópolis)**

Em várias cidades - por iniciativa de grupos locais ou a convite do Programa Voluntários do Conselho da Comunidade Solidária - o ponto de partida foi a realização de uma reunião ou seminário sobre promoção do voluntariado e a possibilidade de criação de um Centro de Voluntários. Para este primeiro encontro foram convidados representantes das instituições que já trabalhavam com voluntários bem como pessoas envolvidas com iniciativas de interesse público não só na área social mas também nas áreas de cultura, direitos de minorias, meio ambiente, esporte e lazer.

Qual a composição e o tamanho ideais desta equipe inicial? Ninguém sabe. Não há receita nem regra definida para isto. O que a experiência mostra é que, em cada caso, é preciso reunir uma certa “massa crítica”, ou seja um grupo de gente com legitimidade e dinamismo suficiente para levar adiante a iniciativa.

Houve contextos em que empresários assumiram um papel de liderança. Em algumas cidades prefeituras se envolveram fortemente com a proposta. Na maior parte das vezes o grupo de base foi constituído, sobretudo, por empreendedores sociais, gente com experiência de trabalho em instituições e programas como a Ação da Cidadania contra a Pobreza e pela Vida, Pacto de Minas pela Educação, Pastoral da Criança, União dos Escoteiros, Federação Israelita, Associações Empresariais do Comércio ou Indústria, Comitês de Empresas Públicas da Ação da Cidadania, Associação Cristã de Moços, etc. Profissionais liberais, professores universitários, aposentados e gente da área de comunicação têm também desempenhado um papel importante na constituição destes núcleos iniciais.

Esta equipe de base não é um grupo fechado. Novos membros podem e devem ser incorporados na medida em que novos perfis e competências vão sendo identificados. É evidente que quanto mais diversificado for o grupo, maior a rede de competências e relações que ele será capaz de mobilizar.

O Centro Voluntários Candangos de Brasília iniciou suas atividades realizando um seminário sobre voluntariado e apresentando a proposta de criação do Centro.

*Nós achamos que tínhamos que começar por nós mesmos, para que todas as pessoas que iam se envolver na criação e estruturação do Centro tivessem a mesma compreensão das coisas e a mesma base. Então fizemos este primeiro seminário com todos e ficamos com uma unidade de pensamento. Nós temos uma regra: qualquer pessoa que trabalha no Centro em qualquer posição, tem que fazer o curso básico. Isso ajuda a nos conhecermos melhor e trabalha-se melhor em conjunto.*

**(Asta Rose Alcaide - Brasília)**

A experiência brasileira mostra também que os participantes dos grupos iniciais não os integram enquanto representantes formais de instituições e sim como cidadãos pessoalmente comprometidos com a causa do voluntariado. Esta fórmula parece garantir uma maior flexibilidade e agilidade à tomada de decisões e captação de novos apoios, o que é essencial neste momento inicial do processo de formação de um Centro de Voluntários.

*É preciso ter alguém com tempo e preparo para assumir as coisas mais operacionais, porque as entidades podem apoiar e orientar, mas não podem ficar no dia a dia.*

**(Márcia Campos - Salvador)**

Uma vez constituído, o núcleo inicial se transforma em um grupo de trabalho.

*pessoas pragmáticas e muito organizadas. Pessoas que queiram realizar o sonho e*

ou seja na instância que vai impulsionar as ações visando concretizar a proposta do Centro.

Nele há lugar para idealistas, realizadores, gente com capacidade gerencial, comunicadores, bem como para pessoas que queiram colaborar na “retaguarda”, fazendo acontecer. Não se trata de compor um grupo de iguais, mas de forjar uma equipe cujas competências se completam e que seja capaz de funcionar bem junto.

*que tenham paciência para agüentar o pequenininho de todo dia. Que saibam tocar coisas como: "Já passou o fax? Marcou a reunião?" Eu me lembro do início do RENASCER, a gente se reunia uma vez por semana, mas estávamos tão contaminadas que domingo a gente se ligava para saber como é que estava andando. A gente vivia a semana inteira em função daquela tarde. Se não vibrar com essa idéia, se for só cumprir tarefa, não funciona...*

**(Vera Cordeiro - Rio de Janeiro)**

Finalmente, é decisivo criar um clima produtivo, reconhecendo e respeitando a importância da contribuição de cada um para empreender a idéia. O que mantém um grupo unido e motivado? Sobretudo começar a ver os resultados de sua ação. Daí porque o ideal é pôr logo a mão na massa e começar a tornar o Centro de Voluntários uma realidade.

## **2. Olhando em volta**

**Trabalho voluntário é a maneira pela qual cidadãos se mobilizam e agem para melhorar a qualidade de vida de uma determinada comunidade. Enquanto agente de promoção e fortalecimento do voluntariado, um Centro de Voluntários tem como referência fundamental de seu trabalho a comunidade em que está inserido, sua realidade e sua dinâmica.**

O ponto de partida para a ação de um Centro de Voluntários é a identificação das necessidades e, também, dos recursos disponíveis na comunidade a que serve, seja ela uma cidade, um conjunto de bairros ou uma região. Seu desafio será, em seguida, transformar estas necessidades em oportunidades de ação voluntária.

Para isto é preciso olhar em volta. Ver com clareza aquilo que se percebe intuitivamente. Quais os problemas que mais afetam a comunidade? Quem já está tomando iniciativas para enfrentá-los? O que falta fazer? Como conectar necessidades e recursos? Como mobilizar novas energias e competências?

### **Identificando necessidades sociais locais**

Em um país com a herança de injustiças e desigualdades do Brasil, as necessidades serão sempre muitas e os recursos, sobretudo no início, certamente insuficientes. Por outro lado, a sociedade brasileira é, hoje, mais aberta, diversificada, participativa e responsável do que em qualquer outro momento de sua história. No Brasil de hoje, a voz dos mais variados grupos sociais se faz ouvir no espaço público. Não há questão de interesse coletivo em relação à qual cidadãos não se mobilizem para cobrar ações do Estado e tomar iniciativas por si mesmos.

“Olhar em volta” significa reunir informações sobre a cidade, mapear tanto os principais problemas e necessidades locais, como também os programas e iniciativas de órgãos governamentais ou de organizações da sociedade civil.

Como não dá para fazer tudo, convém começar por ações que sejam, ao mesmo tempo, importantes e viáveis. Duas boas perguntas iniciais são: quais as áreas em que as necessidades são maiores e os recursos mais escassos? Quais as áreas em que a ampliação do trabalho voluntário pode produzir resultados significativos e visíveis?

A experiência brasileira de criação de Centros de Voluntários indica que, na prática, múltiplas respostas estão sendo dadas a estas questões em função da realidade local e, por assim dizer, da vocação de cada grupo. Alguns Centros identificaram um leque amplo de áreas temáticas prioritárias, como crianças e adolescentes em situação de risco, educação, saúde, pobreza extrema e meio ambiente. Outros optaram por focalizar sua atuação em áreas que já eram de interesse dos iniciadores do Centro.

A *Central de Articulação e Promoção do Voluntariado de Minas Gerais*, por exemplo, optou por começar com a promoção do voluntariado em educação. A *Parceiros Voluntários* de Porto Alegre privilegia o atendimento das demandas sociais visando à melhoria da qualidade de vida em todo o estado do Rio Grande do Sul. O Centro do Rio de Janeiro - *Riovoluntário*, por sua vez, além da promoção do voluntariado em diversas áreas temáticas, também criou uma Central de Doações, oferecendo às pessoas e empresas mais uma opção de colaboração solidária através de doações (móveis, roupas, aparelhos elétricos, computadores, etc.) que são distribuídas para as instituições cadastradas que delas necessitem.

Considerando as principais necessidades sociais locais e os interesses e disponibilidades dos voluntários que se apresentaram, o Centro de Brasília - *Voluntários Candangos* tem organizado projetos especiais em colaboração com outras instituições, mobilizando e treinando voluntários para gravarem textos de apoio pedagógico para deficientes visuais e para trabalharem na área da cultura.

O Centro de Curitiba - *Ação Voluntária*, priorizou o trabalho nas áreas da educação e da criança e do adolescente, em função dos fortes laços que mantém com a Pastoral da Criança e com a Secretaria Estadual de Educação. Já o *Voluntários em Ação* de Florianópolis optou, desde o início, por construir uma articulação estadual, fomentando iniciativas semelhantes em outras cidades.

“Olhar em volta” significa situar a iniciativa na realidade local, concretizando a proposta no contexto da cidade ou região onde ela se insere. Reunir e organizar essas informações fornece pistas importantes para a ação. Muitas delas podem ser encontradas através de uma consulta informal junto a pessoas ou órgãos

governamentais (Conselhos da Criança e Adolescente, etc.) que atuam na área social, ou ainda em universidades ou institutos de pesquisa.

### **Conhecendo as iniciativas e os recursos existentes**

A possibilidade de criar novas respostas às demandas sociais é sempre ilimitada. Mesmo querendo propor novas soluções, é importante também conhecer e aprender com quem já está tentando fazer alguma coisa.

É o momento então de identificar as instituições governamentais ou não-governamentais que prestam serviços à população nas áreas de saúde, educação, assistência social, etc. Também é interessante buscar informações sobre os movimentos sociais e associativos (associações de moradores, grupos de defesa do meio ambiente, clubes de serviço, etc.) que existem na cidade ou região. **É especialmente importante identificar as instituições, movimentos ou programas que já trabalham com voluntários.**

Cada organização identificada pode indicar outras na sua área de atuação ou na região onde presta seus serviços. Quanto mais completo o “mapa”, melhores são as condições para construir caminhos locais de promoção e fortalecimento de voluntariado.

O “mapa” se completa com a localização e mobilização dos recursos humanos e materiais disponíveis. Tanto no setor público estatal quanto no setor privado empresarial e no setor privado sem fins lucrativos existem recursos disponíveis e outros por descobrir, ou cuja utilização poderia ser otimizada. É quase sempre possível encontrar quem possa ceder algum equipamento ou espaço para o grupo.

*Ofereceram um galpão para a Central de Doações mas precisava de muita obra. Me aconselharam então a ir até a Colônia Juliano Moreira que estava com muitos pavilhões desativados. Eu fui, procurei o diretor e expus o caso. Ele disse que tinha um local que poderia servir: era o necrotério. Eu falei: “O necrotério doutor?” “É, vai lá ver, é logo aqui perto. Ainda está em funcionamento, mas eu fecho e transfiro tudo...” Lá fui eu ao necrotério e achei o espaço excelente, só precisava limpar, mas não precisava de obra. Voltei e disse que eu queria o necrotério. Agora já está tudo desinfetado, arrumado, com outra cara. Isso é que é importante: essa improvisação que quem está montando um Centro tem que fazer, sem rigidez... vendo todas as possibilidades, transformando morte em vida.*

**(Heloísa Coelho - Rio de Janeiro)**

Vale lembrar a crescente sensibilidade de várias empresas para a questão social. Embora ainda se trate de um fenômeno recente, é cada dia mais consistente o despertar da responsabilidade social dos empresários. Muitas empresas já começam a contribuir para o desenvolvimento socialmente sustentável na cidade ou região onde estão instaladas.

Esse duplo levantamento de necessidades e recursos existentes permite ao grupo ir desenhando o “pano de fundo” de suas atividades e criando condições para começar a agir. O próprio processo de identificação das necessidades e dos recursos tornará a iniciativa de criação do Centro conhecida por futuros parceiros e interlocutores. Esse “mapa” será uma ferramenta importante para identificar outros recursos e começar a traçar o caminho e jeito de fazer um Centro de Voluntários no seu contexto local.

### **3. Criando condições para começar**

**Para concluir esta etapa inicial de implantação de um Centro cabe, ainda, responder a uma pergunta prática: o que é preciso - em termos de pessoas, infra-estrutura, formalização institucional e dinheiro - para que o Centro esteja em condições de atuar?**

#### ***Estabelecendo uma estrutura mínima inicial***

A experiência mostra que o que mantém a motivação do grupo inicial e legitima o Centro aos olhos de outras instituições e da comunidade é sua capacidade concreta de fazer coisas. A estrutura inicial deve, portanto, ser a mais leve possível para que o Centro possa começar rapidamente a agir.

Mas, para prestar qualquer serviço, alguma estrutura física, por menor que seja, será sempre necessária: um espaço para reuniões, um telefone, se possível um fax, a possibilidade do uso de um computador, etc. Estruturas são meios para alcançar objetivos, por isso devem ser definidas de acordo com as necessidades do trabalho a ser desenvolvido.

Para ser um elo entre os que desejam doar seu tempo e talento e aqueles que precisam de ajuda e apoio é claro que o Centro precisa dispor de meios de se comunicar com voluntários e instituições. Para constituir-se num espaço de encontro e serviço à comunidade, favorecendo o intercâmbio de experiências e promovendo atividades de formação para seus parceiros, o Centro precisa dispor de um local para reuniões. E, evidentemente, sem pessoal com disponibilidade para realizar atividades nada poderá acontecer.

*A gente conseguiu que a Caixa Econômica cedesse o espaço para a sede. Quando a gente quer alguma coisa então enche a paciência até conseguir... Os móveis a gente vai conseguir através da Pastoral da Criança, computador e papel a Caixa apóia... Nós tínhamos a dificuldade da disponibilidade de tempo dos membros do grupo inicial - então contratamos uma secretária...*  
**(Mariângela Hortmann - Curitiba)**

Sem dúvida equipamentos e instalações podem ser doados ou emprestados por pessoas ou instituições que compartilhem os objetivos do Centro. Esta capacidade de

alavancar recursos locais é, aliás, um ótimo indicador da receptividade e apoio que a nova iniciativa está encontrando na comunidade.

É bom lembrar que as estruturas mudam ao longo do tempo. Elas são ferramentas de trabalho e, como tal, precisam ser flexíveis para poderem se adaptar e ir crescendo de acordo com as exigências do que se quer fazer. Para montar um Centro de Voluntários não se pode ser rígido: é preciso procurar e verificar diversas possibilidades até encontrar os meios locais para concretizar a proposta.

Um Centro pode e deve começar pequeno, ágil, com um alto grau de informalidade. A estrutura básica inicial vai, aos poucos, sendo ampliada e formalizada à medida das demandas. Por outro lado, são as ações bem sucedidas que irão possibilitar a captação de novos recursos para ampliar ou adaptar a estrutura às necessidades.

### ***A equipe que dá “vida” à estrutura***

Uma estrutura, por si só, não realiza nada. São as pessoas com seu tempo, trabalho e talento que dão “vida” a qualquer empreendimento social. Na etapa inicial de constituição de um centro, quase todo o trabalho pode ser feito de modo informal e voluntário. No entanto, cedo ou tarde surge a discussão sobre a necessidade da contratação de uma equipe mínima de pessoal remunerado para dar conta do trabalho.

Nas trajetórias de constituição dos centros no Brasil, os recursos humanos foram em parte voluntários e em parte remunerados. Em alguns casos o grupo promotor conseguiu que funcionários de instituições públicas e privadas fossem cedidos, total ou parcialmente, para trabalhar no Centro. Outros obtiveram um apoio financeiro do Programa Voluntários do Conselho da Comunidade Solidária e de fontes locais que lhes permitiram contratar algumas pessoas.

A decisão de contratar pessoal remunerado e a escolha do profissional com perfil adequado para a função de coordenador executivo de um Centro de Voluntários são momentos-chave no processo de constituição dos centros. No Brasil ainda há poucos profissionais com formação e experiência na área de gerenciamento de programas de voluntariado. Além disso, como os primeiros centros brasileiros foram criados em 1997, o perfil destes novos profissionais está sendo construído na prática dos centros e dos programas de voluntariado já existentes.

Um bom relacionamento do grupo fundador com a equipe responsável pela execução das atividades cotidianas do Centro é uma das condições de sucesso de toda a iniciativa. Muitas vezes, os membros do grupo fundador se transformaram em integrantes dos órgãos diretivos dos Centros nos casos em que se constituiu uma associação civil sem fins lucrativos com personalidade jurídica própria. Deste modo, continuam intimamente associados ao trabalho, tanto ajudando na divulgação do Centro e na captação de novos recursos, como orientando a ação da equipe técnica e estimulando-a com sua energia e entusiasmo.

### ***Criar uma nova estrutura ou desenvolver um programa dentro de uma instituição já existente***

Outra decisão estratégica diz respeito ao perfil institucional do Centro, ou seja do grau maior ou menor de autonomia e formalização considerado adequado pelos promotores da iniciativa. Aqui vale a mesma reflexão feita a propósito da estrutura mínima indispensável para começar. **Pode-se criar uma nova instituição ou desenvolver um novo programa no interior de uma instituição já existente.**

O bom senso indica que o perfil organizacional escolhido deve ser aquele que melhor se adapta às características da realidade local bem como às necessidades e possibilidades identificadas pelos responsáveis pela iniciativa. Criar ou não uma nova organização é uma decisão a ser tomada, em cada caso, pelos promotores da idéia com pragmatismo e senso de oportunidade.

*No começo nós quisemos fazer aquele processo tradicional, estatuto, CGC... e de repente percebemos que tínhamos problemas demais com a burocracia... Então resolvemos mudar o percurso: vamos começar fazendo e depois vemos quais as nossas características para decidir se vamos ter uma sede aqui ou ali, aquele parceiro ou esse... Se a gente amarrasse juridicamente agora poderíamos perder o ganho desse movimento na cidade, nós nos preocupamos com o momento adequado...*

**(Vicente Pironti - Limeira)**

A complexidade da estrutura e o grau de formalização institucional também dependem, é claro, do tamanho da tarefa que o Centro se propõe a realizar em termos de sua área geográfica de atuação. A infra-estrutura necessária à Central de Voluntários de Limeira, no interior do estado de São Paulo, não é, evidentemente, a mesma dos centros do Rio de Janeiro e de São Paulo.

Centros como o *Voluntários em Ação* de Florianópolis e o *Parceiros Voluntários* de Porto Alegre, que já nasceram com a vocação de promover e fortalecer o voluntariado em todo o estado, estabeleceram uma estrutura e um modo de funcionar adequados a seus objetivos regionais.

Há centros que funcionam, de modo ágil e desprezioso, com apenas 3 pessoas (uma contratada e duas voluntárias), uma sala emprestada e uma linha telefônica. A Central de Limeira funciona como um Programa dentro de outra instituição local, o IDELI (Instituto de Desenvolvimento de Limeira), utilizando voluntários e o trabalho a tempo parcial de funcionários cedidos pelo município e por outras instituições locais. Já centros localizados em grandes metrópoles como o Rio e São Paulo formaram equipes de cerca de 12 pessoas entre funcionários e voluntários e mantém diversas parcerias com outras instituições e empresas para reunir as condições necessárias ao desenvolvimento de suas atividades.

*Queremos criar uma estrutura que cuide da difusão do conceito de voluntariado e propicie cursos de formação, além de encaminhar voluntários para as entidades.*  
**(Sérgio Lima de Oliveira - Recife)**

Estruturas são meios necessários, não fins em si mesmos. São as ações propostas e realizadas que justificam a criação ou transformação de modelos organizacionais e não o contrário. Senão corre-se o risco de fazer um enorme esforço para criar uma estrutura formal e dispendiosa, e não ter como utilizá-la. Ou, ainda, verificar depois que ela não se adapta às reais necessidades do trabalho e até atrapalha.

*Acho que tem que ser pequenininho para começar... Começar pesquisando, informando, capacitando, conhecendo outras experiências...  
(Tânia Melo - Salvador)*

**É sempre melhor começar pequeno, dar provas de qualidade e criatividade para, depois, crescer.** A maioria dos Centros de Voluntariado já criados no Brasil tomou, em determinado momento, a decisão de criar uma nova instituição dotada de personalidade jurídica própria, mas essa é apenas **uma** das opções possíveis e **não o único caminho a ser necessariamente seguido em todas as circunstâncias.**

***Resumindo, para criar um Centro de Voluntários é preciso...***

- 4 reunir um grupo de pessoas convencidas de que vale a pena criar um Centro de Voluntários em sua cidade ou região e com capacidade de liderança para mobilizar os apoios e criar as condições para transformar este sonho em realidade;
- 4 olhar em volta e começar a mapear a realidade local, identificando necessidades sociais e recursos disponíveis;
- 4 definir a estrutura básica do Centro e a equipe indispensável para o início de suas atividades;
- 4 imaginar a melhor maneira de começar a transformar necessidades em oportunidades de ação voluntária

## **4. Transformando necessidades em oportunidades de ação**

**Um Centro de Voluntários se define pelo que faz, isto é pelas ações de promoção e fortalecimento do voluntariado que realiza. Estas ações são tão**

diversas quanto as necessidades a que respondem e a criatividade de quem as organiza.

Com a finalidade de apresentar, de forma clara, este leque quase infinito de pistas e possibilidades, as iniciativas que um Centro de Voluntários pode empreender foram organizadas em dois grandes subconjuntos:

## ***Promovendo o Voluntariado***

**Promover o voluntariado significa, por um lado, combinar a demanda e a oferta de voluntários, transformando necessidades sociais em oportunidades de ação e, por outro lado, estimular ou mesmo organizar diretamente ações voluntárias.**

### **Combinando demanda e oferta**

O voluntariado é uma resposta solidária e participante dos cidadãos a necessidades sociais. Para que mais e mais pessoas encontrem maneiras de concretizar sua solidariedade e desejo de participação é preciso, antes de tudo, identificar qual é a demanda por trabalho voluntário e transformar esta necessidade em uma oportunidade concreta de ação.

### **o cardápio de oportunidades**

A primeira tarefa de um Centro de Voluntários é, portanto, mapear a demanda de trabalho voluntário - ou seja, detectar em que atividades os voluntários poderão trabalhar - e não, como poderia parecer à primeira vista, começar por mobilizar voluntários de modo genérico. Ou seja, **a identificação e organização da demanda deve preceder a mobilização da oferta de trabalho voluntário, e não o contrário.**

O reconhecimento da importância de se começar pela organização da demanda é uma das principais lições tiradas da experiência de implantação de Centros de Voluntários no Brasil. A realidade tem confirmado que o sentimento de solidariedade e o desejo de participação são tão intensos na sociedade brasileira que um número expressivo de pessoas responde de forma imediata e positiva a qualquer convocação para ações voluntárias. O problema é que, ao convocar voluntários sem ter previamente identificado as oportunidades concretas de sua inserção, o Centro corre o risco de não ter como encaminhá-los.

As campanhas de divulgação da importância do voluntariado junto ao público em geral tendem a mobilizar um grande contingente de voluntários “inespecíficos”, pessoas de boa vontade que desejam fazer alguma coisa para ajudar. Se o Centro não tiver uma proposta concreta de encaminhamento destas pessoas para uma ação já definida ou instituição que acolha seu desejo de participação, o resultado da convocação pode ser o oposto do que se desejava: sentimento de frustração e desânimo nos que se ofereceram para trabalhar, perda do esforço de sensibilização e mobilização.

*Saiu uma reportagem sobre trabalho voluntário num domingo, e, no dia seguinte já tivemos 108 ligações! Então, o que aconteceu? Era muito complicado explicar que ainda não tínhamos para onde encaminhá-los! Se a gente fosse recomeçar, não ia abrir a boca sobre voluntariado enquanto não tivesse instituições com programas de voluntários que pudessem recebê-los. Só então a gente iria mobilizar voluntários.*  
(Rogério Neumann - Curitiba)

**Vale a pena aproveitar bem esta lição da experiência: antes de mobilizar voluntários, o Centro precisa conhecer e cadastrar instituições ou programas que possam recebê-los ou ter propostas para sua inserção junto à comunidade. A combinação entre demanda e oferta começa, portanto, pela identificação e organização das necessidades e oportunidades de trabalho voluntário em função das quais serão convocados os voluntários!**

Como iniciar a identificação e organização da demanda? A maior parte dos centros começou por contatar as instituições que já têm experiência de integração de voluntários em seus programas de trabalho. Estas instituições qualificam-se, naturalmente, como parcerias estratégicas do Centro.

*É como se você construísse o alicerce de uma casa: nosso maior trabalho foi conquistar as instituições mais tradicionais, que têm muitos voluntários e vários anos de experiência, essas foram as primeiras. No segundo momento aquelas que tem uma estrutura mas têm dificuldades e no terceiro momento nós vamos conquistar aquelas que, mesmo sem uma estrutura, têm compromisso e uma visão do voluntariado...*  
(Maria Lúcia Meirelles Reis - São Paulo)

São estas entidades que, habitualmente, estão em contato direto com as necessidades reais e imediatas das pessoas e têm capacidade para acolher voluntários. Por isso, é da maior importância que a equipe do Centro visite estas instituições, apresentando sua proposta de trabalho e avaliando com elas as possibilidades de absorção de novos voluntários em ações junto a quem precisa.

Este contato direto é indispensável para a criação de uma relação de colaboração entre o Centro e as instituições que valorizam o voluntariado. É o diálogo com quem está “com a mão na massa” que conduz a uma definição clara e precisa das necessidades reais de trabalho voluntário. O melhor conhecimento prévio da demanda permite ao Centro mobilizar voluntários cujo perfil e disponibilidade correspondam às oportunidades identificadas.

A visita às instituições e programas de voluntariado também possibilita analisar com os responsáveis de cada iniciativa como pode ser a incorporação de novos voluntários. Em alguns casos pode-se inclusive formular conjuntamente um projeto de aproveitamento de voluntários e formalizar a relação de cooperação. Alguns Centros têm treinado e incorporado voluntários nesse trabalho de visitas e contatos que requer uma atualização constante.

Há também a possibilidade de realizar um “projeto piloto”, como fez a *Parceiros Voluntários* em Porto Alegre. O Centro escolheu um grupo de instituições que já trabalhavam com voluntariado em diversas áreas sociais, verificando as

possibilidades de inserção de novos voluntários e os perfis desejados. Em seguida foi organizada uma captação dirigida de candidatos que, após uma cuidadosa seleção com várias entrevistas (individuais e grupais) e atividades de capacitação, foram encaminhados para as instituições.

Esse levantamento das instituições e programas de voluntariado existentes em sua área de atuação amplia o conhecimento da equipe do Centro sobre a realidade local e sobre os desafios inerentes às tentativas de melhorar a qualidade de vida da população por meio do trabalho voluntário. É a partir destas informações obtidas junto às instituições ou programas e da observação direta de necessidades sociais que o Centro organiza o **“cardápio” de oportunidades de ação voluntária**.

Evidentemente este cardápio estará sendo permanentemente complementado e atualizado. Em cada momento, ele serve como orientação fundamental para um esforço organizado de mobilização de voluntários, facilitando o encaminhamento rápido e eficaz dos que responderem à convocação do Centro.

### **o cadastro de voluntários**

Na outra ponta da combinação da demanda e da oferta de trabalho voluntário estão a mobilização, a acolhida e o cadastramento das disponibilidades dos candidatos a voluntários. Um dos aspectos importantes do acolhimento é a compreensão e valorização das diferentes motivações para o trabalho voluntário: mudar o mundo, sentir-se útil, vencer a solidão, vivenciar novas experiências, ajudar os outros, devolver à sociedade o que recebeu, cumprir um dever cívico como cidadão... As disponibilidades para a ação voluntária são uma decorrência também dessas motivações, orientando as possibilidades de encaminhamento.

Pode ser útil pensar em diferentes maneiras de ser voluntário, de acordo com a personalidade, os valores, a história e o momento de vida de cada um. Pode-se distinguir dois grupos:

**Voluntários de “longo prazo”** se comprometem pessoalmente numa determinada causa, “vestem a camisa”. Eles definem seu engajamento de tempo e trabalho em função da causa pois se sentem co-responsáveis pelos resultados alcançados.

**Voluntários de “curto prazo”** têm um interesse mais genérico pela causa. Eles respondem a um convite para um trabalho específico e geralmente se sentem melhor em funções bem definidas e, preferencialmente, de duração limitada.

É claro que há pessoas que atuam num lugar como um “voluntário de longo prazo” e em outra situação como um “voluntário de curto prazo”. Muitas vezes o “voluntário de curto prazo” se envolve a tal ponto com o trabalho que se torna “voluntário de longo prazo”.

Alguns Centros têm feito o cadastramento dos candidatos a voluntários a partir de entrevistas individuais. Esse procedimento, embora mais exigente, apresenta a vantagem de favorecer um conhecimento mais aprofundado do potencial de cada um para a ação voluntária e cria um vínculo direto entre o Centro e o voluntário.

A maioria dos Centros de Voluntários tem preferido reunir grupos de candidatos a voluntários em palestras ou encontros de informação e sensibilização. Nessas ocasiões explica-se a importância do voluntariado numa perspectiva de troca de saberes e experiências, enriquecimento mútuo e exercício de cidadania. É também um momento para conversar sobre as motivações das pessoas para o trabalho

voluntário, enfatizando a importância do compromisso com os beneficiários da ação que cada um escolhe realizar bem como da responsabilidade que se assume com este compromisso.

Em geral o procedimento tem sido anotar os dados gerais (nome completo, endereço, telefone) do candidato a voluntário para depois convidar para uma entrevista ou palestra. Só então é preenchida uma ficha cadastral mais detalhada com informações sobre sua formação, suas habilidades e conhecimentos, desejos e expectativas, disponibilidades de tempo, etc.

Os diversos Centros já existentes no Brasil elaboraram fichas de cadastro e outros materiais para organizar a demandas e a oferta de voluntários que têm sido continuamente aperfeiçoados com o uso. Na seção **Dicas&Ferramentas** encontra-se uma lista de possibilidades de trabalho voluntário como sugestão para candidatos e exemplos de fichas de cadastro para instituições e voluntários elaborados com base nas fichas já criadas pelos Centros.

### **o encaminhamento de voluntários**

Uma vez organizados o cardápio de oportunidades e o cadastro de disponibilidades de trabalho voluntário, todas as condições estão reunidas para um encaminhamento bem sucedido de voluntários para as “vagas” disponíveis. Combinar ou articular a demanda e a oferta de voluntários é uma arte delicada, que se aprende pouco a pouco com sensibilidade, criatividade e bom senso.

Essa combinação pode obedecer a diferentes critérios conforme a realidade local:

- Y** em cidades maiores, onde as distâncias para locomoção são grandes, pode ser mais operacional ter um cadastro de instituições e vagas por área geográfica.
- Y** em outros locais, o critério pode ser uma mobilização por área temática de atuação: educação, saúde, meio ambiente, cultura, esporte, etc.
- Y** outra possibilidade é organizar o cardápio em função da clientela atendida: adolescentes em situação de risco, pessoas portadoras de deficiências, crianças necessitando de acompanhamento escolar, pessoas da Terceira Idade, etc.
- Y** ou ainda em função do tipo de instituição de acolhida do voluntário: escola, creche, hospital, biblioteca, museu, etc.

Quaisquer que sejam os critérios adotados, a “chave” de catalogação se constrói a partir e em função de cada realidade local, da maneira mais simples e operacional possível do ponto de vista da equipe que vai utilizá-la.

Existem, sempre, diferentes combinações ou relações possíveis entre instituições, voluntários e população atendida. Essa variedade determina tanto as oportunidades de trabalho voluntário como o seu gerenciamento em cada situação, influenciando os encaminhamentos que o Centro pode fazer.

**Y População - Instituição - Voluntário:** a necessidade social atendida pela instituição corresponde às motivações e habilidades do voluntário.

- Y Instituição - Voluntário:** a instituição é o “cliente” e o voluntário realiza atividades de apoio indireto para que a instituição atenda melhor sua clientela.
- 2 É preciso mostrar que o voluntário está realmente contribuindo para atender a necessidades sociais.
- Y População - Voluntário:** o voluntário oferece diretamente seu serviço a um segmento da população. São ações espontâneas, mas é provável que o Centro receba ofertas desse tipo e possa conectá-las a alguma demanda.
- 2 É interessante favorecer a articulação desses voluntários através de uma rede para garantir a continuidade da iniciativa.

A análise individualizada das fichas cadastrais pode ser uma atividade muito enriquecedora para a equipe do Centro. É uma forma de conhecer melhor as instituições e os voluntários que se deseja conectar. Nesse trabalho a equipe vai, pouco a pouco, definindo melhor os critérios para articular oportunidades e disponibilidades.

Alguns centros têm organizado os dados das fichas cadastrais num Banco de Dados que oferece sugestões e possibilidades de conexão entre necessidades e disponibilidades de trabalho voluntário. À medida que se amplia a quantidade de instituições, programas e voluntários cadastrados, a utilização de um software é um recurso que pode contribuir para agilizar o trabalho.

Pode-se realizar a articulação entre oferta e demanda como uma combinação “um a um”, ou oferecer a cada voluntário algumas opções de vagas em instituições, e a cada instituição alguns candidatos. Tudo dependerá da quantidade de vagas e de voluntários disponíveis e das possibilidades de combinação visualizadas pela equipe em cada caso. A experiência tem mostrado ser mais provável realizar uma boa conexão quando se oferecem várias possibilidades tanto para os voluntários quanto para as instituições e programas.

*Nós apresentamos as áreas de atuação mais comuns: educação, assistência social, saúde, cultura, meio-ambiente e cidadania ou defesa de direitos e colocamos à disposição as entidades cadastradas e as vagas. Cada um escolhe a área temática e o bairro onde quer ou pode trabalhar e já sai com uma carta de encaminhamento e o convite de voltar se não for aquilo que ele queria. Como ter certeza do que o voluntário quer ou não? É melhor oferecer as oportunidades por região e área de atuação e ele escolhe a mais próxima de suas expectativas... a escolha é dele! A vaga certa fica sob a responsabilidade do próprio voluntário. O que nós fazemos é explicar bem a necessidade da pessoa procurar alguma coisa que vá ao encontro dos seus valores e habilidades.*

**(Edson Sadao Iizuka - São Paulo)**

*Uma empregada doméstica veio nos procurar dizendo que gostaria de fazer alguma coisa no domingo, mas que não tinha habilidade nenhuma. Conversando sobre o que ela fazia descobrimos que ela adorava cozinhar. Então encaminhamos para uma casa de apoio a portadores do vírus da AIDS que precisava de*

Não há uma fórmula ideal ou infalível para uma boa conexão entre voluntários e instituições. Sempre será necessário, além de um sólido conhecimento das necessidades locais, uma boa dose de bom senso e sensibilidade. Frequentemente é

*uma cozinheira de final de semana. Ela se encantou e agora todo domingo ela vai fazer o almoço lá...*  
(Nancy Nunes - Curitiba)

preciso ultrapassar as informações frias de uma ficha e conversar.

Alguns voluntários se entusiasmam de tal modo com a perspectiva da promoção do voluntariado que passam a colaborar, voluntariamente, com a equipe do Centro. Na maioria dos Centros em funcionamento no Brasil há voluntários trabalhando nas mais diferentes funções: ajudam a analisar as fichas e fazer os encaminhamentos, apoiam a administração e a mobilização de recursos, auxiliam na organização, animação e divulgação de eventos, etc.

*Nós fizemos um intenso treinamento e conseguimos formar um grupo de voluntários para fazerem a palestra de recepção de candidatos a voluntários. Tem também uma equipe de voluntários trabalhando no cadastramento de entidades...*  
(Vania Dohme - São Paulo)

**O cardápio de oportunidades e os cadastros de voluntários são o ponto de partida para uma eficiente combinação entre demanda e oferta de trabalho voluntário. Vale lembrar, porém, que trata-se de um retrato aproximado e sempre provisório das necessidades e das disponibilidades de trabalho voluntário em uma determinada realidade.**

Nem sempre tudo o que a instituição precisa estará na ficha do cadastro. Necessidades podem mudar e outras surgem ao longo do tempo. O ideal, inclusive, seria que toda a equipe da instituição se reunisse antes, discutisse as prioridades e necessidades do trabalho e, como conseqüência, definisse as possibilidades de inserção de voluntários.

Por outro lado, muitas vezes, o contato do voluntário com a ficha cadastral será a primeira oportunidade para pensar sobre como pode ou deseja contribuir. Além disso, o engajamento da pessoa num trabalho voluntário pode levá-la a descobrir mais e mais coisas para fazer.

Finalmente, mesmo que instituições e voluntários tenham absoluta clareza de suas necessidades e disponibilidades, ainda seria necessário deixar um espaço aberto para a criatividade e para a inovação que podem resultar desse encontro...

### ***Estimulando e organizando ações voluntárias***

**Além de efetivar a conexão entre quem deseja fazer trabalho voluntário e quem dele precisa, o Centro pode também incentivar ou mesmo organizar, diretamente, ações voluntárias.**

O enraizamento do Centro de Voluntários nos problemas e na dinâmica da comunidade em que está inserido lhe dá a possibilidade de captar e responder a necessidades sociais imprevistas ou, por assim dizer, “invisíveis”. Por vezes, a situação de exclusão social é tão dramática que as demandas de determinados segmentos da população têm imensa dificuldade de serem reconhecidas como problemas prioritários. Foi o que aconteceu, por exemplo, no início da epidemia de AIDS em que os portadores do vírus HIV e as pessoas doentes tinham que superar a barreira da discriminação para terem seus direitos respeitados.

Há numerosos exemplos de pessoas e instituições que identificaram uma demanda social não atendida e mobilizaram voluntários para apoiar pessoas que necessitavam de ajuda. É o caso do BANCO DE HORAS no Rio de Janeiro, uma articulação de profissionais de saúde mental que se organizou para atender voluntariamente a portadores do vírus da AIDS e seus familiares. Ou do RENASCER que viabiliza, através da ação voluntária, o apoio sócio-econômico para as famílias de crianças vítimas de doenças graves ou crônicas que vivem em situações de extrema pobreza e não possuem condições de realizar o tratamento domiciliar de forma adequada após a alta hospitalar. Ou ainda da iniciativa de um grupo de dentistas em São Paulo que criou o programa ADOTE UM SORRISO de atendimento odontológico gratuito a crianças carentes.

Exemplos de programas como estes existem em número muito maior do que se imagina. Por todo o Brasil encontram-se profissionais de saúde, advogados, professores, administradores de empresa, jornalistas, aposentados, donas de casa, estudantes, enfim gente motivada e criativa que não pediu licença a ninguém para fazer o que lhes parecia possível e desejável. Ou seja, tomaram espontaneamente a iniciativa de criar e animar ações voluntárias.

*A gente fazia um trabalho no final de semana na Beira Mar: reuníamos as crianças e fazíamos atividades de recreação... Começou informalmente, aí um amigo foi chamando outro e a gente ia todo sábado. Quando alguém não podia ir era só avisar, mas sempre alguém ia. As crianças estavam sempre lá, querendo e cobrando nossa atenção...*  
(Yara Lúcia de Macedo - Fortaleza)

Cabe a um Centro de Voluntários não só identificar e valorizar estas iniciativas mas também estimular e apoiar sua multiplicação, sensibilizando e mobilizando os mais diferentes grupos de pessoas e segmentos profissionais para que encontrem seus próprios caminhos de ação voluntária.

Outra possibilidade de ação para o Centro é a preparação de pessoas e equipes capazes para atuar em situações inesperadas, como desabamentos e enchentes. O Centro de Voluntários do Rio de Janeiro - *Riovoluntário* - organizou um cadastro especial de voluntários que se dispõem a intervir em situações emergenciais apoiando as ações dos órgãos municipais responsáveis pelo socorro às vítimas de desastres naturais.

*D. Maria de Fátima viu a propaganda do Riovoluntário na TV e anotou o número. Como ela tem esclerose múltipla e a doença estava se agravando, ela resolveu ligar perguntando se a gente não encontraria um voluntário que a levasse ao médico porque*

Em outros casos é a equipe do Centro que identifica uma demanda social

*ela não tinha ninguém... Então me lembrei de um rapaz que oferecia o carro para quem precisasse e de uma moça que queria trabalhar com idosos e fazia faculdade de medicina. Liguei para os dois que prontamente se dispuseram a ajudar. Com essa ação percebi o quanto o Riovoluntário já é uma referência de solidariedade no Rio de Janeiro. (Ana Maria Pires de Almeida Pinto - Rio de Janeiro)*

imediate não atendida e mobiliza com agilidade a ação voluntária capaz de resolver o problema.

Outra maneira de estimular ações voluntárias é organizá-las diretamente, articulando grupos ou pessoas para executar um projeto exemplar de ação voluntária.

Além de apoiar essas iniciativas, o Centro pode fortalecer seu impacto mobilizando a participação de outras instituições que tenham experiência naquele tipo de ação.

*Em parceria com os escoteiros, o Centro de Voluntariado de São Paulo realizou um trabalho de limpeza e conservação de um recanto do Parque Ibirapuera, com a participação de convidados de expressão na comunidade. Em outra ocasião, foi promovido o 'trote cidadão': alunos de algumas faculdades trocaram o trote convencional aplicado nos calouros por atividades de serviço comunitário. (Katuoki Ishizuka - São Paulo)*

O Centro também pode promover a organização de projetos de ação voluntária a partir da solicitação de uma ou várias instituições que identifiquem demandas sociais não atendidas. No Rio de Janeiro, por exemplo, a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e a de Esporte e Lazer solicitaram que o Centro apoiasse a promoção de atividades desportivas com adolescentes atendidos em programas sócio-educativos, captando voluntários que vão ajudar na organização de uma Olimpíada com os jovens das diversas instituições parceiras.

Um Centro de Voluntários pode, ainda, incluir em suas prioridades de trabalho o estímulo à participação de setores da população - como os jovens e as pessoas da Terceira Idade - que, por múltiplas razões, têm uma especial vocação e disponibilidade para o trabalho voluntário. Na experiência internacional de promoção do voluntariado, uma atenção especial costuma ser dada ao desenvolvimento do hábito, do gosto, do prazer do trabalho voluntário entre os jovens. Um número crescente de escolas públicas e privadas no Brasil tem incluído a promoção de ações voluntárias como componente de seus programas curriculares. Iniciativas como estas, devidamente divulgadas, contribuem e muito para o fortalecimento de uma nova cultura do voluntariado.

Vale a pena também explorar a possibilidade de incentivar o voluntariado junto ao corpo de funcionários de empresas que desejam assumir ou aprofundar seu compromisso social. Esta tendência de um maior envolvimento do setor privado empresarial em ações sociais e comunitárias é um fenômeno ainda recente em nosso país, mas já existem iniciativas pioneiras nesse sentido, como o da cadeia de lojas C&A ou de empresas como Natura e Avon.

*Um voluntário não precisa.*

As possibilidades são ilimitadas, é só dar "asas a imaginação"! O que cada

*necessariamente, trabalhar em entidade. Ele pode ser o voluntário que vai fazer da rua dele a mais bonita da cidade ou formar um grupo para realizar uma ação específica. Essa cidade pode ficar muito melhor se a gente tiver mil grupos fazendo essas coisas. Isso é cidadania, isso é melhorar a vida das pessoas!*  
**(Wanda Engel Aduan - Rio de Janeiro)**

um quer e pode fazer sempre pode ser útil e importante para alguém. Nem todas as necessidades das pessoas ou grupos sociais são ou podem ser atendidas por instituições. Basta cada cidadão ficar atento ao seu semelhante (no bairro, no trabalho, na escola...) e disposto a partilhar um pouco do seu tempo, habilidade e atenção, que sempre aparece quem precisa!

**Em suma, a existência de um Centro de Voluntários numa cidade é, por si mesma, fator de mobilização de pessoas e recursos em resposta a necessidades. Este papel catalisador de novas iniciativas, recursos e competências é uma das mais importantes funções que um Centro pode desempenhar.**

### ***Fortalecendo o Voluntariado***

**Fortalecer o voluntariado significa oferecer serviços à comunidade, aos voluntários já atuantes ou em potencial e às instituições e programas que trabalham com voluntários. Estes serviços podem ser prestados pelos centros nas áreas de formação e de informação.**

Um bom ponto de partida para estas ações de fortalecimento do voluntariado é a manutenção de um registro atualizado sobre as atividades desenvolvidas pelo Centro de Voluntários. Dessa maneira, pouco a pouco, se vai construindo um registro sistemático valioso de experiências e informações sobre voluntariado na cidade ou na região. Desse acervo também devem constar os relatos e as avaliações das atividades realizadas pela equipe do Centro bem como o relato de ações voluntárias desenvolvidas por outras instituições e programas com os quais o Centro se relaciona.

Sistematizando e divulgando tais informações, o Centro de Voluntários capacita-se para desempenhar o papel de uma referência local de conhecimentos sobre o trabalho voluntário e se habilita a oferecer novas oportunidades para o intercâmbio de saberes e competências. A informação organizada tanto irá ser útil nas ações de formação destinadas a voluntários e instituições quanto para as atividades de divulgação e valorização do voluntariado voltadas para o público em geral.

### ***Formação para Voluntários e Instituições***

A experiência dos diversos Centros tem mostrado que é indispensável trabalhar com as duas “pontas” da relação de promoção do voluntariado: voluntários e instituições ou programas.

### **Atividades com voluntários**

A força do voluntariado, como o próprio nome indica, reside na decisão espontânea do voluntário de agir. Por esta razão, as oportunidades de ação voluntária são tão variadas quanto a diversidade de necessidades sociais e preocupações dos cidadãos. Por outro lado, esta espontaneidade e diversidade constitutivas do voluntariado não devem ser um obstáculo para o intercâmbio de informações e experiências e a valorização do que cada um aprendeu fazendo.

Esta troca de conhecimentos e competências pode se dar em múltiplas oportunidades e contextos. O contato inicial de um voluntário com o Centro é uma primeira oportunidade de formação na medida em que os voluntários sejam estimulados a falar de seus sentimentos, motivações e expectativas.

São oportunidades de encontro e conversa sobre as possibilidades e responsabilidades do trabalho voluntário. Muitos Centros têm reservado um momento para depoimentos de voluntários já atuantes e outro para a apresentação das oportunidades existentes de trabalho.

*Eles vão construindo conosco a exposição sobre ética e responsabilidade através de uma dinâmica. Queremos um voluntário cidadão, que faz um trabalho com satisfação e por isso aceita o compromisso. Depois falamos sobre habilidades e concluímos mostrando quais as áreas possíveis para trabalhar e com quem ele atuaria: crianças e adolescentes, idosos, portadores de deficiência... Às vezes o voluntário não sabe o que pode escolher ou em que área poderia atuar...*  
(Olívia Rauter - Brasília)

A experiência tem mostrado o quanto pode ser decisivo compreender a necessidade de um compromisso transparente e responsável quanto a frequência e assiduidade. Só assim a ação do voluntário não prejudicará o desenvolvimento das atividades institucionais e será um valor para todos. Uma vez encaminhado, o voluntário passará a integrar uma equipe na qual se espera que contribua numa atmosfera de respeito e complementaridade.

Finalmente, é interessante manter contatos periódicos com os voluntários cadastrados, construindo uma verdadeira rede de cidadania. Esses contatos regulares podem ser feitos através de um telefonema, uma carta ou um pequeno boletim informativo.

Mecanismos como esses animam e valorizam o engajamento voluntário, mantendo a motivação para uma participação consistente e contínua. Alguns Centros já realizaram encontros com voluntários encaminhados, onde eles trocaram experiências e impressões. Tais ocasiões fornecem elementos valiosos de acompanhamento e avaliação para a ação dos Centros de Voluntários.

### **Atividades com instituições**

Fortalecer o voluntariado significa também apoiar as instituições que já trabalham ou que queiram trabalhar com voluntários, favorecendo seu gerenciamento cada vez mais eficiente.

A maioria dos Centros têm realizado encontros periódicos com a participação de pessoas ligadas às instituições e programas de voluntários nos quais são apresentadas e discutidas as perspectivas do voluntariado e do Terceiro Setor no Brasil de hoje, a proposta de trabalho do Centro e as demandas para uma melhor administração do trabalho voluntário. Estas são também excelentes oportunidades para aprofundar o conhecimento mútuo, identificar interesses comuns e explorar possibilidades de colaboração entre o Centro e as instituições e programas.

A possibilidade de acesso a espaços para troca de idéias é geralmente muito valorizada pelas instituições que atuam na área social. São ocasiões preciosas para socializar conhecimentos e informações sobre questões como financiamento, gestão, comunicação e marketing, onde cada um tem sempre o que aprender e ensinar aos demais.

À medida que vão acumulando competências, os centros podem também organizar atividades de formação com instituições segundo a área temática em que atuam ou segundo o tempo e a qualidade de sua experiência com voluntários. Dessa forma as entidades são valorizadas e estabelecem uma enriquecedora relação de colaboração entre si e com o Centro de Voluntários. Organizar atividades mais “especializadas” pode garantir uma eficiência maior no esforço de formação.

*Muitas instituições diziam que os voluntários não eram suficientemente qualificados e não sabiam o que fazer. Por outro lado também sentiam que não sabiam responder porque os voluntários deveriam estar ali. Essa dificuldade resultou numa demanda de capacitação, que estamos tentando atender.*  
**(Martina Odebrecht Bornhausen - Florianópolis)**

A experiência tem demonstrado a importância das instituições destacarem alguém da equipe (que pode ser voluntário ou funcionário) para atuar como referência para o voluntariado: o coordenador de voluntários. É alguém com conhecimento e vivência suficiente na entidade para “representá-la” frente ao voluntário e atuar como mediador no seu processo de inserção institucional. O coordenador será também o interlocutor privilegiado da entidade com o Centro.

Outra questão que pode ser discutida nas atividades de formação com as entidades refere-se à relação entre o pessoal remunerado da instituição e os voluntários.

*Normalmente, como o voluntário só dá um período por semana, os funcionários têm mais poder na instituição pois têm mais informação. Por outro lado, o voluntário está lá porque quer... Por isso tem que haver um esforço para manter a transparência nas relações e evitar comunicações truncadas. Além disso, quem dirige a instituição precisa estar ciente de que esquecer de agradecer é grave, eu diria gravíssimo, porque os voluntários esperam um reconhecimento. O mínimo que eles querem, é saber que fazem parte da engrenagem e que o trabalho deles é importante.*  
**(Vera Cordeiro - Rio de Janeiro)**

Alguns Centros têm formalizado a relação com as instituições através de um convênio ou termo de cooperação. Nesses casos ambos se comprometem a avaliar periodicamente a relação, tanto do ponto de vista dos encaminhamentos realizados pelo Centro como das condições do trabalho voluntário na instituição. Além de selar um compromisso de parte a parte, esta é também uma forma de apoiar os voluntários encaminhados, desenvolvendo uma relação produtiva de troca e de crescimento para todos.

É possível que entidades atuantes na área social e comunitária não se interessem por receber voluntários. Via de regra, por trás dessa recusa ou resistência está a dificuldade da organização ou programa em preparar-se adequadamente para receber e valorizar os voluntários. Outra fonte significativa de reticência era decorrente de experiências negativas ou dificuldades legais que instituições tiveram em seu relacionamento com voluntários.

Este problema foi equacionado com a aprovação pelo Congresso, em fevereiro de 1998, de uma Lei sobre o Serviço Voluntário. Esta lei tem dois grandes méritos:

- 4 reconhecendo a especificidade do trabalho voluntário, dá um estatuto próprio a uma realidade que, no Brasil, ainda é pouco conhecida e valorizada.
- 4 estabelecendo claramente uma distinção entre voluntário e empregado, a lei protege as organizações contra a ação inescrupulosa de alguns poucos que se apresentavam e trabalhavam como voluntários para, em seguida, tentar forjar um vínculo empregatício com a organização com a qual colaboravam. Essa atitude de poucos inibia, na prática, a ação de muitos, na medida em que as organizações que necessitavam de voluntários hesitavam em mobilizá-los, receosas de se verem surpreendidas por ações trabalhistas indevidas.

Na seção **Dicas & Ferramentas** encontra-se o texto completo da Lei e um exemplo de Termo de Adesão para formalizar relações de trabalho voluntário.

### **Informação: divulgando o novo conceito de voluntariado**

O voluntariado enquanto expressão da participação cidadã tem crescido fortemente nos últimos anos, mas é uma realidade ainda pouco visível e reconhecida pelo conjunto da sociedade. Tornar visível a riqueza e diversidade das experiências de trabalho voluntário e sua contribuição para a melhoria da qualidade de vida em comum é uma das funções de um Centro de Voluntários. Fortalecer o voluntariado é, também, difundir e valorizar uma cultura da solidariedade e da participação cidadã.

*Nós organizamos palestras na universidade, em algumas escolas de segundo grau e também participamos de entrevistas em emissoras de rádio... A receptividade foi muito boa. (Lindinauva Rameh do Amaral Reis - Recife)*

Voluntariado é ação. Neste sentido, a melhor estratégia de valorização do voluntariado é divulgar o sentido e o impacto de ações bem sucedidas. Não há

melhor propaganda do que uma necessidade atendida, um problema resolvido, um sentimento geral de satisfação experimentado pelos participantes de uma determinada iniciativa.

Identificar, valorizar, divulgar iniciativas exemplares de trabalho voluntário é o melhor estímulo para que mais e mais pessoas queiram participar. Com este objetivo, vários centros criaram eventos anuais de celebração do voluntariado, que incluem o reconhecimento e premiação de pessoas, instituições e programas exemplares.

*Tivemos um evento muito importante que reuniu mais de 600 voluntários que foram homenageados pelo poder público. Então nós temos levantado essas experiências para divulgá-las e valorizá-las.*  
(Elizabeth Varga - Limeira)

A mesma estratégia de comunicação vale para os Centros de Voluntários. Um centro se divulga pelo que faz, pelos resultados concretos que alcança, pelo impacto que tem na comunidade, pelo reconhecimento que obtém junto a voluntários e instituições que trabalham com voluntariado.

Não é sempre imprescindível recorrer a especialistas em comunicação e marketing para lograr comunicar-se bem. Alguns procedimentos ao alcance de todos ajudam. O Centro pode organizar pastas com relatos de casos de sucesso e relatórios periódicos sobre as atividades, compondo uma fonte permanente de informações atualizadas que subsidie a produção de boletins e outros materiais de divulgação.

Essa “prestação de contas” à população em geral, aos voluntários e às instituições, pode ser sintetizada em um boletim periódico. Feito com cuidado e simplicidade, este boletim pode ser um material de baixo custo que contribui para a consolidação da imagem do Centro e para o fortalecimento do voluntariado.

Os meios de comunicação, de um modo geral, têm se mostrado bastante receptivos para divulgar notícias relativas ao trabalho voluntário. Entretanto, vale lembrar que são pessoas que conversam e que convencem pessoas. Por isso é conveniente que o Centro de Voluntários tenha uma ou mais pessoas na equipe capazes de atuar como “ponte” com a mídia, divulgando a ação do centro e a dinâmica do voluntariado na região. Pouco a pouco, pode-se estimular a organização de uma equipe voluntária de divulgação, responsável por elaborar e atualizar permanentemente pautas para divulgação. Um bom relacionamento com a mídia ajuda e muito a criar um ambiente de reconhecimento público do trabalho voluntário, o que, por sua vez, facilita a mobilização de novos recursos e apoios.

*Não se trata de divulgar o Centro pelo Centro. É preciso divulgar o voluntariado, as ações voluntárias e as instituições que trabalham com voluntários. Vejo três pontos importantes nessa questão da comunicação: primeiro - trabalhar bem os meios de comunicação porque eles formam cultura; segundo - a questão do centro não como um fim de si mesmo, mas como potencializador do trabalho voluntário; e terceiro - ter voluntários comunicadores, pessoas que apoiam as ações de divulgação do Centro.*  
(Rogério Neumann - Curitiba)

Embora seja importante construir a imagem pública do Centro de Voluntários e dar visibilidade a suas estratégias de ação, deve-se ter cuidado para não fazer muito estardalhaço e depois não ter condições de absorver a demanda... **Vale lembrar que a consolidação de uma cultura do voluntariado é um horizonte de desafios de longo prazo.**

As idéias e pistas apresentadas aqui compõem um elenco de possibilidades de ação a serem adaptadas e enriquecidas em função das necessidades e oportunidades que se apresentarem. **Em cada cidade ou região é a equipe local que vai “fazer acontecer” e traçar seus próprios caminhos e jeitos de fazer um Centro de Voluntários.**

## **5. Ampliando recursos**

À medida que um centro expande sua rede de contatos e seu programa de atividades a tendência natural é que surjam novas demandas e oportunidades de ação. Mais trabalho implica, evidentemente, maiores custos. Os resultados já alcançados são os argumentos que justificam uma estratégia de ampliação dos recursos e competências adicionais que se vão fazendo necessários.

É sempre bom lembrar que recursos significam muito mais que dinheiro. Muitas vezes os recursos mais decisivos para as atividades são as pessoas com suas competências, conhecimentos e capacidade de criação. Claro que infra-estrutura e equipamentos são também importantes mas precisam ser obtidos e utilizados por pessoas.

Na trajetória de constituição dos diversos Centros existentes no Brasil, a maior parte dos recursos foi proveniente de parcerias estabelecidas tanto com órgãos governamentais quanto com empresas e organizações da própria sociedade. Mobilizar e ampliar recursos e competências se traduz, na prática, na construção de novas parcerias. Especialmente no início da trajetória de constituição de um centro, o estabelecimento de parcerias é fundamental para garantir as condições básicas de funcionamento do novo empreendimento. A própria constituição do grupo inicial deve ser um impulso no sentido de “abrir portas” e começar a construir relações que progressivamente viabilizem as ações que se quer realizar.

### **Construindo parcerias**

Trabalhar em parceria é uma tônica na questão do voluntariado em toda parte. De fato, a própria noção de voluntariado enquanto relação de troca de saberes e competências aponta, naturalmente, na direção de relações de colaboração.

Parcerias são relações de colaboração entre agentes sociais que se concretizam na troca de meios e serviços. A própria relação que o Centro estabelece com as entidades que se dispõem a receber voluntários pode ser pensada como uma parceria.

Parcerias são construídas com base em objetivos ou interesses comuns: é preciso ser “cúmplice” de um mesmo sonho... Para articulá-las é necessário identificar pessoas e organizações com interesses que podem se combinar com os do Centro de Voluntários, de maneira que todos ganhem com a colaboração. Cada parceiro deve ter algo a oferecer e algo a receber. **Trata-se de buscar parceiros para construir e ampliar oportunidades de participar e possibilidades de fazer!**

Pela natureza mesma de seu trabalho um centro é levado a entrar em contato com as muitas instituições e organizações que desenvolvem iniciativas de melhoria da qualidade de vida da comunidade. Cada uma destas entidades é um parceiro em potencial. Aproveitar este imenso potencial de colaboração é um desafio permanente que implica identificar o que cada um faz melhor e como esforços e competências podem se somar e complementar. A variedade de parceiros (empresas, fundações, universidades, clubes de serviço, órgãos governamentais e não-governamentais, etc.) ajuda a evitar a vinculação excessiva com qualquer deles, prevenindo relações de dependência que poderiam arriscar a autonomia e interferir na imagem do Centro.

*Nosso estande foi patrocinado pela DATAPREV, que cedeu também dois computadores e dois funcionários para cadastrar voluntários e ainda patrocinou nossos adesivos e o nosso folder. As salas e os móveis que usamos em nossa sede foram cedidos pelo SESI/FIRJAN. Os telefones, o galpão da Central de Doações e outros apoios para nossa implantação, pela Prefeitura. O SENAC e o SESI também colaboram cedendo auditórios para nossos encontros com voluntários e entidades. Temos também uma parceria com o Departamento de Estatística da UERJ para pesquisar o perfil dos voluntários e das instituições cadastradas.*  
(Heloísa Coelho - Rio de Janeiro)

À medida que vão acontecendo as primeiras atividades, a equipe do Centro de Voluntários vai reunindo argumentos e histórias com um potencial crescente de convencimento de novos parceiros ou contribuintes. Mostrar resultados é a forma mais eficaz de conseguir recursos e ampliar ações. A visibilidade da proposta do Centro e de suas realizações dá segurança para quem investe, fundamentando seu compromisso com a iniciativa. Praticamente qualquer iniciativa do centro é uma oportunidade para novas parcerias: ações conjuntas de mobilização de voluntários, encontros de formação, promoção de eventos, patrocínio de material de divulgação, serviços de pesquisa, etc.

A maioria dos Centros já em funcionamento tem procurado construir parcerias com as universidades ou faculdades locais. Esta é uma possibilidade de complementação e troca de conhecimentos e serviços

*Nós estamos querendo ter um vídeo do centro e pensamos em fazer um concurso entre estudantes de comunicação: eles preparam propostas de roteiros de vídeo sobre o Centro ou divulgando ações voluntárias existentes na cidade. O melhor*

bastante promissora. O voluntariado é um campo extremamente fértil de aprendizagem para jovens pois fomenta a participação e um maior conhecimento da realidade social e cultural que os cerca.

*roteiro a gente se compromete a viabilizar... Foi a própria universidade que nos procurou, querendo fazer alguma coisa e aí nós sugerimos...*  
(**Maria Lúcia Meirelles Reis - São Paulo**)

Quem toma a iniciativa de buscar um parceiro naturalmente se obriga a pensar antes no que espera, no que poderá oferecer e nos argumentos para justificar a cooperação. Parte-se do reconhecimento e da valorização das competências de cada um e da perspectiva de troca.

*A gente tem que ter muito claro quem é o parceiro e qual nossa relação com ele, procurando identificar as diferenças e manter sempre uma relação institucional e não pessoal...*  
(**Yara Lúcia de Macedo - Fortaleza**)

Compromissos claros e bem definidos entre as partes podem, inclusive, levar a uma eventual formalização da relação de parceria através de um convênio ou contrato.

É fundamental que, desde o início, a relação se construa com transparência na definição de atribuições, responsabilidades, recursos e resultados pretendidos. Parcerias também significam trabalho para todos os envolvidos. Daí a importância do diálogo para a construção de relações duradouras.

**Além de muita disposição para conversar, conversar e conversar, é preciso flexibilidade para aproveitar oportunidades, empreendendo idéias que beneficiam a todos com criatividade e pragmatismo.**

### ***Construindo a sustentabilidade da ação***

A consolidação de um Centro de Voluntários é um projeto de fôlego. Por isso cabe à equipe pensar em como criar, aos poucos, as condições para o fortalecimento da sustentabilidade da iniciativa a longo prazo.

Para um Centro de Voluntários - como para qualquer organização - a meta é garantir um fluxo adequado, seguro e constante de recursos que lhe dêem tranquilidade para desenvolver seu programa de trabalho. Na prática, este é um ideal difícil de concretizar. Para a grande maioria das organizações da sociedade civil o esforço de captação de recursos é uma tarefa permanente, faz parte do dia-a-dia da instituição.

Certamente um Centro terá inicialmente um custo de implantação. Via de regra, boa parte desses custos iniciais são cobertos através de parcerias ou de doações. Uma das possibilidades é

Fazendo as contas, alguns Centros descobriram que através das parcerias iniciais já possuíam mais da metade do total do orçamento previsto para seu funcionamento...

obter equipamentos em boas condições de uso com empresas ou órgãos governamentais. Tais recursos, embora não sejam financeiros, são extremamente valiosos tanto para garantir as condições iniciais de funcionamento como numa perspectiva mais a longo prazo de sustentabilidade institucional.

Esses custos cobertos através de parcerias podem e devem ser quantificados (calculando quanto custaria alugar o espaço cedido para o funcionamento do Centro durante um ano, por exemplo), pois geralmente são um argumento interessante para alavancar outros recursos, uma vez que demonstram a capacidade de articulação da equipe e o reconhecimento da importância da proposta por outros parceiros.

*Estamos buscando o apoio de alguns empresários e também do Banco do Nordeste, que tem um departamento que trabalha com Terceiro Setor e pode ajudar...*  
(Jorge da Cunha Lopes - Fortaleza)

Uma boa estratégia é partilhar com os diversos parceiros e a comunidade local a responsabilidade pela viabilização e continuidade do Centro. Em última instância, será o reconhecimento da importância do empreendimento pelo que ele acrescenta em termos de melhoria de qualidade de vida à comunidade local que irá garantir sua sustentabilidade no longo prazo.

Seguem-se algumas idéias que vêm sendo desenvolvidas pelas equipes dos Centros já em funcionamento com vistas à mobilização de novos recursos:

- 4 doações de recursos em espécie (material de escritório, computadores, etc.);
- 4 utilização de infra-estrutura pouco utilizada de órgãos governamentais, igrejas, empresas, escolas ou ONGs para realizar atividades;
- 4 convênios com diferentes entidades parceiras, através das quais estas cedam um ou mais funcionários para o Centro;
- 4 patrocínio para a impressão de material de divulgação com a impressão do logotipo de empresas no material;
- 4 formação de uma rede de pessoas e empresas que se tornem sócios-contribuintes - expandindo a participação cidadã local;
- 4 envio de uma proposta ou projeto de trabalho do Centro para empresas, fundações e outras agências de financiamento que possam apoiar a iniciativa;
- 4 “venda” de serviços: programas de treinamento e formação para instituições que queiram trabalhar com voluntários, cobrindo os custos do serviço e obtendo um pequeno lucro;
- 4 promoção de eventos: shows, bingos, rifas, etc. - lembrando que, em qualquer evento, também se gastam recursos, tempo e trabalho para organizar. Antes é sempre importante avaliar a capacidade do grupo de arcar com esses custos e reunir as condições necessárias para efetivar a proposta com sucesso.

Estas pistas e sugestões devem e podem ser adaptadas às possibilidades encontradas pelo grupo que empreende a proposta do Centro de Voluntários em cada contexto local. **A caminhada se faz com os “pés no chão” de cada cidade ou região e os caminhos e jeitos de fazer são reinventados por quem os trilha.**

Na seção **Dicas&Ferramentas** há algumas sugestões úteis para escrever uma proposta ou projeto para obter apoio financeiro para as atividades de um Centro de Voluntários

## 6. Redesenhando caminhos

Há muitas coisas que os Centros de Voluntários podem fazer. Entretanto, não é preciso fazer tudo e nem ao mesmo tempo - muito menos no início do processo de construção da proposta. Os diversos caminhos e jeitos de fazer apresentados neste guia são um cardápio baseado em experiências já existentes no Brasil e no exterior. A partir deles, cada grupo, em cada contexto local, deve estabelecer seu plano de ação, utilizando essas possibilidades apenas como inspiração.

### *Planejando a ação...*

Planejar é “costurar” - a cada passo - sonhos e limites. Planejar o **quê, quando e como** significa definir metas, meios, custos, prazos e estratégias. Nenhum planejamento pode ser definitivo, ele é apenas uma ferramenta útil de orientação. Uma vez que o grupo já tenha começado a realizar ações de promoção e fortalecimento do voluntariado, estabelecer um plano de ação será um “salto de qualidade” no trabalho, ajudando a organizá-lo melhor sem perder de vista os objetivos que dão sentido ao empreendimento. A ação sempre ensina melhor e com mais objetividade que as boas intenções iniciais.

Conversar sobre o **quê, o porquê e o jeito de fazer**, discutir expectativas e socializar informações, estimula a criatividade de todos na busca de maneiras mais eficientes para priorizar ações e realizar as atividades com os recursos disponíveis. Nesse sentido, o esforço de traduzir em palavras objetivos e estratégias pode ser um momento rico, que ajuda a organizar idéias, conhecimentos e sonhos para articular as tarefas numa visão mais global.

*Fazer o projeto para poder conseguir o financiamento nos uniu pois tivemos que discutir objetivos, fazer os estatutos e definir a estrutura que queríamos ter...*  
(Vania Dohme - São Paulo)

### **Priorizando ações e estabelecendo metas e prazos**

Uma vez que o grupo já realizou suas primeiras iniciativas no processo de criação do Centro de Voluntários, é importante avaliar o caminho que se começou a percorrer e aprofundar o conhecimento da relação entre o contexto local e as reais possibilidades de trabalho da equipe, para estabelecer prioridades e redirecionar os próximos passos. Trata-se então de definir o “foco” principal de intervenção.

As informações que o grupo reuniu sobre a realidade local, as necessidades da população, as instituições existentes e os recursos disponíveis servirão como um “mapa” sobre o qual se desenha e redesenha o caminho. Antes de mais nada, é importante retomar a reflexão sobre:

- 4 o que o grupo quer, sabe e pode fazer;
- 4 as características da realidade local que podem favorecer a ação;
- 4 os recursos humanos e materiais existentes na comunidade.

É interessante manter um “espaço” no planejamento para novas idéias e necessidades ou oportunidades que podem surgir, sem esquecer das condições necessárias para atender as demandas que as acompanham.

*Acontece que você nunca sabe se não está perdendo uma grande oportunidade. É ensaio e erro... Como dizer não para uma pesquisa de um jornal da cidade sobre o voluntariado entre jovens, por exemplo? Oferecem a parceria, fazem tudo e lançam no jornal, mas aí você tem que receber na sua caixa postal 2500 cartas e responder ou tabular, e você diz: “E aí, como é que eu faço?” Não é fácil dizer não!*

**(Mónica Corullón)**

Flexibilidade é uma virtude que precisa estar também “enquadrada” na visão geral do trabalho e dos rumos que vão sendo desenhados, evitando a dispersão das ações que facilmente frustra mais que realiza.

Periodicamente é importante retomar e aprofundar a discussão sobre o objetivo geral que dá sentido à existência do Centro de Voluntários, traduzindo-o em metas concretas e viáveis, definindo os resultados que se pretende obter e os prazos em que se espera alcançá-los.

O detalhamento dos meios necessários para a realização das diversas atividades servirá de base para determinar os custos das ações propostas. Esse poderá ser um exercício bastante útil se o Centro quiser no futuro montar o orçamento de um projeto para seu custeio.

Definidos os prazos em função dos meios disponíveis e dos resultados pretendidos, a equipe pode consolidar o cronograma geral das ações, bem como as atribuições e responsabilidades de cada um. Nesse momento, é comum que a equipe contratada se sinta sobrecarregada, o que, de um lado, ressalta a importância de considerar as limitações e as competências do grupo e, de outro, aponta para a necessidade eventual de recrutar “reforços”. Um recurso valioso é um grupo estável e comprometido de voluntários que integre a equipe, multiplicando sua capacidade de realização.

É importante que todos os membros da equipe do Centro sintam-se co-responsáveis pelos resultados. Assim pode-se realmente partilhar tarefas e responsabilidades para realizar uma ação articulada e eficiente. Planejar é uma excelente oportunidade para articular de maneira consistente e objetiva o compromisso e o discurso da equipe.

*Tem que ter abertura para aprender com o outro. O tempo todo nós temos esse processo pendular - vai e volta - alguém querendo organizar melhor alguma coisa que está pouco organizada e por isso está pouco eficaz e outro que se encanta com novas possibilidades e propõe mais coisas... Mas tem uma coisa que une nós todos: a necessidade imperiosa de resultados! (Demóstenes Romano - Belo Horizonte)*

### **Revisando metas, meios e resultados**

Estabelecidos os resultados a alcançar e a forma como podem ser verificados, o grupo passa a dispor de meios objetivos para avaliar o desenvolvimento das ações. A avaliação é um *feed-back* permanente para o trabalho, um “insumo de qualidade” para o replanejamento das ações.

Além dessa revisão e reflexão permanente ao longo do trabalho, é útil estabelecer momentos mais profundos de avaliação. Estes podem ser semestrais ou anuais. Quanto maior o número de pessoas envolvidas nestas ocasiões, funcionários, voluntários que apoiam, consultores, grupo fundador inicial, equipe executiva, etc., mais profunda e abrangente poderá ser a avaliação.

São momentos para analisar em maior profundidade as dificuldades encontradas e valorizar os resultados obtidos, sem perder de vista o horizonte geral da iniciativa. Assim se obtém elementos para repensar as atividades e estabelecer as prioridades para o período seguinte.

Relações transparentes e um bom fluxo de informação podem contribuir para uma revisão e um planejamento mais produtivo. A avaliação faz a equipe amadurecer e valorizar a contribuição de cada um.

Identificando as razões dos erros e dos resultados positivos, o grupo vai aprendendo e adequando idéias e planos às possibilidades reais de tempo e recursos.

*Aqui no Brasil esse é um projeto inédito. A gente tenta aprender com os outros e com nossos próprios erros... (Mariângela Hortmann - Curitiba)*

É bom lembrar que o planejamento, por mais articulado e completo que seja, é apenas uma visualização sintética do que se vai fazer. Vale como “bússola”: um instrumento de orientação a ser consultado de tempos em tempos. **Um caminho se faz passo a passo, e cada passo tem a medida de quem o dá e dos obstáculos ou atalhos que encontra.**

## **7. Compartilhando e aprendendo com os outros...**

**Esse primeiro guia brasileiro sobre *Centros de Voluntários - caminhos e jeitos de fazer* é um trabalho em construção, obra de muitas mãos. Ele é uma primeira síntese das lições aprendidas ao longo de quase dois anos de experiência de implantação e funcionamento de centros em cerca de 14 cidades. Sua produção só foi possível com a contribuição decisiva das pessoas e equipes responsáveis pelo trabalho em cada realidade local.**

Desde o lançamento da idéia em 1996 pelo Programa Voluntários do Conselho da Comunidade Solidária, cada equipe de trabalho tem dado forma e substância à proposta de forma autônoma e independente. Cada Centro é obra de muitos e tem uma cara própria. Neste sentido, o processo de constituição de Centros de Voluntários tem sido, no Brasil, uma aventura coletiva.

O intercâmbio de conhecimentos, informações, erros e acertos inerentes a qualquer experiência inovadora tem ajudado cada um a enriquecer sua iniciativa. Os caminhos e jeitos de fazer de uns ensinam e estimulam a criatividade de outros. Os problemas e soluções encontradas em cada caso inspiram a construção de alternativas em diferentes situações. A divulgação de experiências bem sucedidas evita que se tenha, a cada vez, que “reinventar a roda”...

*Quando comecei a ouvir tudo que vocês estão enfrentando, me deu um alívio... A gente acaba achando que somos só nós pequeninhos do interior que estamos tendo todos esses problemas, mas é a característica de um trabalho que vai crescendo e vai se formatando com a experiência de cada um de nós.*  
(Elizabeth Varga - Limeira)

**Este capital de conhecimentos e relações que se vão ampliando constitui o embrião de uma rede nacional que pode desempenhar um papel significativo no apoio às novas iniciativas de implantação de centros que estão surgindo em diferentes partes do país.**

O centros já em funcionamento são referências naturais para a promoção e fortalecimento do voluntariado não só em sua área direta de atuação, mas também no estado ou região em que estão localizados. Assim, cada novo empreendimento que começar poderá se beneficiar do patrimônio comum de experiências já acumuladas e tornar-se um componente a mais nesta rede em expansão.

Apoiar a implantação dos Centros e incentivar este processo de construção coletiva de conhecimentos e relações são objetivos estratégicos do Programa Voluntários do Conselho da Comunidade Solidária. Para tanto, o Programa tem desenvolvido um conjunto de atividades que incluem a realização de encontros e seminários com as equipes dos Centros para troca de experiências e avaliação de resultados, oferecimento de oportunidades de capacitação, estratégias de promoção do voluntariado junto a públicos prioritários como jovens, profissionais liberais e empresas, possibilidades de participação em eventos internacionais, disseminação de informações, etc.

Na próxima seção encontra-se a lista completa dos Centros de Voluntários que já se encontram formalmente constituídos no Brasil

O conhecimento que se está gerando nessa trajetória é, certamente, maior e mais rico do que este guia poderia recolher. Como já se disse, ele é a síntese de um momento, a sistematização de um aprendizado construído ao longo da primeira etapa de um processo em curso.

Fotografia necessariamente parcial e incompleta, este material, como toda ferramenta, está a serviço de quem o utiliza. A multiplicação de outras experiências adaptadas às diferentes realidades locais é que vai definir sua utilidade e permitir seu constante aperfeiçoamento. Todos terão a ganhar com a perspectiva de troca e fortalecimento mútuo que esta proposta encerra. Os jeitos de fazer esta rede nacional são um desafio para a criatividade e a iniciativa dos que, inspirados neste guia, aceitarem o convite para participar desta aventura!

## **ENDEREÇOS DOS CENTROS**

**CONFIRA OS DADOS ATUALIZADOS DOS CENTROS DE VOLUNTÁRIOS NO SITE DO PROGRAMA VOLUNTÁRIOS – [www.programavoluntarios.org.br](http://www.programavoluntarios.org.br)**

### ***Belo Horizonte/MG***

#### **Central de Articulação e Promoção do Voluntariado de Minas Gerais**

R. João Carlos, 842 - Sagrada Família  
31030-360 Belo Horizonte - MG  
Tel./Fax: (031) 481-1188  
correio eletrônico: [voluntar@gold.com.br](mailto:voluntar@gold.com.br)

### ***Brasília/DF***

#### **Voluntários Candangos - Centro de Voluntariado do Distrito Federal**

SEPN - Q 506 - BL. C - s/s 01  
70740-530 Brasília - DF

Tel./Fax: (061) 340-6127 / 347-5560  
correio eletrônico: volcandangos@yawl.com.br

**Curitiba/PR****Ação Voluntária**

R. Ébano Pereira, 359 - Centro  
80410-240 Curitiba - PR  
Tel.: (041) - Fax: (041)

**Florianópolis/SC****Voluntários em Ação - Santa Catarina**

Praça Pereira Oliveira, 64 - 4º andar  
88010-540 Florianópolis - SC  
Tel./Fax: (048) 222-1299  
correio eletrônico: voluntarios.sc@ativanet.com.br

**Fortaleza/CE****Centro Ceará Voluntários**

R. Padre Luís Figueira, 515 - apto. 102 - Aldeota  
60150-120 Fortaleza - CE  
Tel.: (085) 982-7918 / 264-4348 - Fax: (085) 261-4599 / 261-0556  
correio eletrônico: yaralm@fortalnet.com.br

**Limeira/SP****Programa Voluntários de Limeira**

R. Santa Cruz, 647 - 1º andar - sala 4 - Centro  
13480-041 Limeira - SP  
Tel.: (019) 451-2600 - Fax (019) 440-4915  
correio eletrônico: pironti@widesoft.com.br

**Palmas/TO****Associação do Voluntariado Tocantinense**

ACSV-SE AV: Lo 03 Lote 16 sala 01  
77123-360 Palmas - TO  
Tel.: (063) 225-3922 ramal 244 / 218-2243 – Fax: (063) 213-1424

**Porto Alegre/RS****Parceiros Voluntários**

Largo Visconde do Cairu, 17 - 8º andar  
90030-110 Porto Alegre - RS  
Tel.: (051) 227-5819 / 228-4722 - Fax: (051) 226-1066  
correio eletrônico: parceiro@nutecnet.com.br

**Recife/PE****Centro de Voluntários do Recife**

Rua Padre Roma, 67 - Tamarineira  
52050-156 Recife - PE  
Tel./Fax.: (081) 241-7624

**Ribeirão Preto/SP****Centro de Voluntariado de Ribeirão Preto**

Praça Barão do Rio Branco, s/n  
14010-906 Ribeirão Preto - SP  
Tel.: (016) 625-7700 / 625-7194 – Fax: (016) 635-5533

**Rio de Janeiro/RJ****RioVoluntário**

R. Santa Luzia, 735 - sala 1201 - Centro  
20030-040 Rio de Janeiro - RJ  
Tel.: (021) 262-1110 / 533-8877 - Fax: (021) 533-8844  
correio eletrônico: voluntario@alternex.com.br

**Salvador/BA****Centro de Voluntariado da Bahia**

Rua Dias D'Ávila, 109 - Barra  
40140-270 Salvador - BA  
Tel.: (071) 340-1419/1380 - Fax: (071) 340-1668  
correio eletrônico: mcampos@odb.com.br

**São Paulo/SP****Centro de Voluntariado de São Paulo**

Av. Paulista, 1313 - 1º andar - sala 110  
01311-200 São Paulo - SP  
Tel./Fax: (011) 284-7171/288-9056  
correio eletrônico: cvsp@uol.com.br

**Vitória/ES**

Ação Comunitária do Espírito Santo  
Praça Costa Pereira, 52 - 12º andar - Centro  
29010-080 Vitória - ES  
Tel./Fax: (027) 222-1388

## ***Agradecimentos***

Muitas pessoas participaram da confecção deste livro através de entrevistas, contatos informais, respostas a questionário e depoimentos em encontros ou seminários do Programa Voluntários. Agradecemos a todos o tempo e a partilha generosa de suas experiências, sugestões e aprendizados.

*Alexandre Mac Dowell* - Consultor de Marketing e Comunicação do Programa Voluntários

*Ana Maria Macedo* - UNIBES - São Paulo/SP

*Ana Maria Pires de Almeida Pinto* - RIOvoluntÁRIO - Rio de Janeiro/RJ

*André Ricardo Menezes* - Centro de Voluntariado da Bahia - Salvador/BA

*Asta Rose Alcaide* - Voluntários Candangos - Brasília/DF

*Beloyanis Monteiro* - Fundação SOS Mata Atlântica - São Paulo/SP

*Bruno Manzolillo* - Fundação Pró-UNIRIO - Rio de Janeiro/RJ  
*Carmem Lenz* - Banco de Horas/IDAC  
*Célia Dantas* - Centro Ceará Voluntários - Fortaleza/CE  
*Celso Leite* - Central de Voluntariado de Limeira - Limeira/SP  
*Demóstenes Romano Filho* - Centro de Articulação e Promoção do Voluntariado de Minas Gerais - Belo Horizonte/MG  
*Edson Sadao Iizuka* - Centro de Voluntariado de São Paulo - São Paulo/SP  
*Elisa Pellegrini* - Centro de Voluntariado da Bahia - Salvador/BA  
*Fernanda Bornhausen Sá* - Voluntários em Ação - Florianópolis/SC  
*Gladys Maria de Almeida Santos* - GAPA - Bahia - Salvador/BA  
*Harry do Amaral Reis* - Centro de Voluntários do Recife - Recife/PE  
*Heloísa Coelho* - RIOvoluntário - Rio de Janeiro/RJ  
*Jorge da Cunha Lopes* - Centro Ceará Voluntários - Fortaleza/CE  
*Juan José Meré Rouco* - Assessor do Programa de Capacitação do Programa Voluntários  
*Katuoki Ishizuka* - Centro de Voluntariado de São Paulo - São Paulo/SP  
*Kenn Allen* - The Points of Light Foundation  
*Lindinauva Rameh do Amaral Reis* - Centro de Voluntários do Recife - Recife/PE  
*Magdalena Alves* - Ação da Cidadania - São Paulo/SP  
*Márcia Campos* - Centro de Voluntariado da Bahia - Salvador/BA  
*Margarida Ferreira* - Centro de Articulação e Promoção do Voluntariado de Minas Gerais - Belo Horizonte/MG  
*Maria de Lourdes Peixoto Drabik* - Ação Voluntária - Curitiba/PR  
*Maria Elizabeth Varga* - Central de Voluntariado de Limeira - Limeira/SP  
*Maria Lúcia Meirelles Reis* - Centro de Voluntariado de São Paulo - São Paulo/SP  
*Mariângela Hortmann* - Ação Voluntária - Curitiba/PR  
*Mário Salimon* - Coordenador de Comunicação do Conselho da Comunidade Solidária  
*Martina Odebrecht Bornhausen* - Voluntários em Ação - Florianópolis/SC  
*Miriam Parel* - The Points of Light Foundation  
*Nancy Forlyn Nunes* - Ação Voluntária - Curitiba/PR  
*Olívia Rauter* - Voluntários Candangos - Brasília/DF  
*Oscar Fergütz* - Ação Voluntária - Curitiba/PR  
*Oscar Garcia* - Consultor do Programa de Capacitação do Programa Voluntários  
*Patrícia Sartini* - Centro de Articulação e Promoção do Voluntariado de Minas Gerais - Belo Horizonte/MG  
*Rogério Neumann* - Ação Voluntária - Curitiba/PR  
*Rose Setúbal* - Centro de Voluntariado de São Paulo - São Paulo/SP  
*Sérgio Lima de Oliveira* - Centro de Voluntários do Recife - Recife/PE  
*Tânia Melo* - Centro de Voluntariado da Bahia - Salvador/BA  
*Vanessa Gonçalves* - Riovoluntário - Rio de Janeiro/RJ  
*Vania D'Ângelo Dohme* - Centro de Voluntariado de São Paulo - São Paulo/SP  
*Vera Gaensly Cordeiro* - RENASCER - Rio de Janeiro/RJ  
*Vicente Pironti* - Central de Voluntariado de Limeira - Limeira/SP  
*Yara Lúcia de Macedo* - Centro Ceará Voluntários - Fortaleza/CE  
*Wanda Engel Aduan* - RIOvoluntário - Rio de Janeiro/RJ

Apoio: *Ana Margarida Lima Cartaxo*      transcrição de fitas  
*Aparecida Rodrigues da Silva*      transcrição de fitas  
*Luciana Buarque*                              secretaria  
*Mariana C. Marini*                            apoio logístico

*Olívia Bastos*

apoio no processamento das entrevistas

## ***DICAS & FERRAMENTAS***

### ***TRANSFORMANDO NECESSIDADES EM OPORTUNIDADES DE AÇÃO: POSSIBILIDADES DE TRABALHO VOLUNTÁRIO***

#### **Educação**

- 4 participação na vida da escola através das Associações de Pais e Mestres
- 4 ajuda a alunos com dificuldades de aprendizagem a fazer os deveres escolares
- 4 contando histórias como motivação para a leitura
- 4 mutirões de reforma e melhoria das escolas
- 4 promoção de eventos como rifas, gincanas, leilões, bingos que geram recursos para a melhoria da escola

- 4 organização de atividades extra-curriculares como oficinas de artesanato, iniciação à informática, culinária, corte e costura, jardinagem, horticultura, cenografia, fotografia, vídeo, etc.
- 4 organização de atividades esportivas e recreativas como passeios, excursões, jogos e piqueniques
- 4 apoio e participação em projetos de melhoria da comunidade desenvolvidos por professores e alunos
- 4 aulas de alfabetização para jovens e adultos

## **Cultura**

- 4 organização de visitas guiadas a museus e exposições de arte
- 4 ajuda na manutenção e expansão do acervo de bibliotecas públicas
- 4 animação de clubes do livro e círculos de leitores para estimular o hábito e gosto pela leitura
- 4 constituição nos bairros, empresas, clubes e associações comunitárias de bandas de música, rodas de choro, corais, jograis, etc...
- 4 organização de oficinas de teatro, dança, música, pintura, vídeo, escultura e outras formas de expressão artística
- 4 manutenção e restauração de igrejas, fortes, monumentos para preservar o patrimônio histórico
- 4 organização de cine-clubes e vídeo-clubes
- 4 promoção de cursos, palestras, ciclos de debate sobre temas culturais

## **Esporte e Lazer**

- 4 promoção de jogos, torneios e campeonatos de diferentes modalidades esportivas com alunos de escolas e jovens de comunidades carentes
- 4 supervisão de equipes de futebol, vôlei, basquete, etc.
- 4 organização de passeios com crianças carentes, grupos de jovens ou pessoas idosas
- 4 aulas de ginástica e educação física para pessoas da terceira idade
- 4 animação de festas e outros de momento de convívio para grupos de pessoas com poucas possibilidades de lazer

## **Saúde**

- 4 acompanhamento a doentes internados em hospitais e apoio a seus familiares
- 4 transporte de pessoas com dificuldade de locomoção que precisam de assistência médica
- 4 assistência a pacientes que obtiveram alta hospitalar via fornecimento de remédios, cesta básica, etc.
- 4 visita a doentes crônicos em casa
- 4 organização de atividades recreativas e artísticas em hospitais
- 4 incentivo à formação de grupos de auto-ajuda e apoio mútuo
- 4 ajuda no funcionamento e manutenção das Santas Casas de Misericórdia
- 4 acolhida e encaminhamento de pacientes em postos de saúde comunitários
- 4 apoio a campanhas de saúde preventiva e ações de saúde familiar
- 4 mutirões de limpeza e saneamento comunitários

- 4 doação de sangue
- 4 iniciativas individuais ou coletivas de atendimento gratuito a pacientes em consultórios privados nas mais diversas especialidades como clínica geral, pediatria, odontologia, oftalmologia, ginecologia, fisioterapia, fonoaudiologia, etc.
- 4 programas de orientação e treinamento no uso adequado de medicação e equipamentos
- 4 prestação de primeiros socorros em situações emergenciais
- 4 apoio ao funcionamento dos conselhos comunitários de saúde

### **Assistência Social e Defesa de Direitos**

- 4 participação em ONGs e conselhos de defesa de direitos das mulheres, das populações negras, de pessoas portadoras de deficiências, idosos, portadores do vírus HIV e de outros grupos vítimas de discriminação
- 4 organização de atividades recreativas e culturais com pessoas portadoras de deficiência ou idosos
- 4 prestação de apoio psico-social a crianças portadoras de deficiências e a suas famílias
- 4 mapeamento das necessidades e auxílio a pessoas da terceira idade que vivem isoladas em casa ou com dificuldade de locomoção
- 4 ajuda na acolhida em casas-abrigo e apoio a mulheres vítimas de violência doméstica
- 4 prestação por advogados e estudantes de direito de assistência jurídica gratuita a pessoas necessitadas
- 4 orientação e auxílio a pessoas carentes na obtenção e registro de documentos
- 4 ajuda na acolhida e atendimento a crianças em situação de risco em creches, asilos, abrigos ou internatos
- 4 preparação e distribuição de refeições para famílias e pessoas que vivem na rua

### **Segurança Pública e Cidadania**

- 4 mobilização de moradores e participação em programas de policiamento comunitário
- 4 constituição de brigadas de bombeiros comunitários
- 4 programas de formação profissional e atividades recreativas em penitenciárias
- 4 acompanhamento e auxílio à família de pessoas presas
- 4 acompanhamento e apoio à reinserção social e profissional de ex-presidiários

### **Meio Ambiente**

- 4 promoção de atividades de educação ambiental em escolas, clubes e associações comunitárias
- 4 mutirões de limpeza de espaços públicos como praças, parques e jardins
- 4 campanhas de preservação da fauna e flora
- 4 replantio de árvores
- 4 reciclagem de lixo
- 4 controle da qualidade da água em mananciais, reservatórios, rios e córregos
- 4 monitoramento e denúncia de ameaças de poluição ambiental

## **Oportunidades de emprego e renda**

- 4 incentivo e participação em programas de apoio à criação de micro-empresas
- 4 auxílio na organização de cursos profissionalizantes para jovens e adultos em áreas como informática, mecânica, manutenção de equipamentos elétricos, corte e costura, artesanato, etc.

## **Direitos do consumidor**

- 4 incentivo e ajuda no funcionamento de órgãos de defesa do consumidor

## **Atividades de apoio ao bom funcionamento de instituições e programas de desenvolvimento social**

- 4 secretaria
- 4 contabilidade
- 4 organização de arquivo
- 4 tesouraria
- 4 administração geral
- 4 atendimento de telefone
- 4 operação de computador (planilhas e/ou edição de textos)
- 4 digitação
- 4 datilografia
- 4 construção civil (conservação do espaço físico e do mobiliário, etc.)
- 4 manutenção de equipamentos elétricos e/ou mecânicos
- 4 manutenção de computadores
- 4 recepção/atendimento ao público
- 4 tradução
- 4 assessoria de comunicação (plano de comunicação e marketing, assessoria de imprensa, etc.)
- 4 relações públicas
- 4 programação visual e/ou gráfica
- 4 motorista para fazer entregas
- 4 consultoria jurídica
- 4 consultoria em gestão e planejamento
- 4 promoção e/ou produção de eventos
- 4 assessoria para criar e/ou executar plano de captação de recursos
- 4 assessoria técnica para obras de reforma ou construção
- 4 organização e encaminhamento de documentos
- 4 especialista em sistemas e/ou informática (para automatizar processos, criar e manter "sites" na Internet, etc.)
- 4 organização de campanhas de arrecadação de alimentos, remédios, roupas, abrigo, etc.
- 4 organização e distribuição de material recebido em doação
- 4 recepção, secretaria ou relações públicas em eventos

**Para organizar um cardápio de oportunidades de ação:****EXEMPLO DE FICHA DE CADASTRO DE INSTITUIÇÃO**

Razão social: \_\_\_\_\_  
Data de fundação: \_\_\_\_\_ CGC: \_\_\_\_\_  
Nome "fantasia": \_\_\_\_\_  
Endereço da sede: \_\_\_\_\_  
Bairro: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_  
Fax: \_\_\_\_\_ Correio Eletrônico: \_\_\_\_\_

Nome do(a) responsável pela instituição: \_\_\_\_\_

**CENTROS DE VOLUNTÁRIOS: transformando necessidades em oportunidades de ação**

Cargo: _____	Cargo: _____
Pessoa de contato: _____	Cargo: _____
Horários disponíveis para contato: _____	

**Classificação da instituição:**

Governmental:    Federal            Estadual            Municipal

Não-Governmental:    Tem utilidade pública?    Não            Sim

Caso afirmativo:    Federal            Estadual            Municipal

**Principais Objetivos da Instituição:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Principais Atividades Desenvolvidas:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Clientela Atendida:**    Crianças            Adolescentes            Mulheres            Homens

Idosos    Portadores de deficiência            População de rua            Vítimas de violência

Infratores            Dependentes    Químicos            Comunidades de baixa renda

Portadores de AIDS    Outros: \_\_\_\_\_

Média mensal: \_\_\_\_\_

**Área geográfica de atuação da instituição (bairro(s), comunidade(s), etc.):** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Dias e Horários de Funcionamento:** \_\_\_\_\_

• Quantos funcionários trabalham na instituição? \_\_\_\_\_  
O quadro de funcionários está completo?            Não            Sim

• Sua instituição já utilizou trabalho voluntário?            Não            Sim  
Em caso afirmativo, em que atividades? \_\_\_\_\_

• Sua instituição utiliza trabalho voluntário atualmente?    Não            Sim  
Quantos e em que atividades? \_\_\_\_\_

Média mensal de horas trabalhadas por voluntários: \_\_\_\_\_

• Como são recrutados e cadastrados os voluntários? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

• A atuação dos voluntários é acompanhada e avaliada pela instituição?  
Não            Sim    Em caso afirmativo, como? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

• A instituição oferece algum treinamento aos voluntários?  
Não            Sim    Em caso afirmativo, qual? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**CENTROS DE VOLUNTÁRIOS: transformando necessidades em oportunidades de ação**

- Qual o perfil (profissão, formação, faixa etária, sexo, etc.), a carga horária requerida e a função proposta para novos voluntários? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

Data: \_\_\_\_\_ Ficha preenchida por: \_\_\_\_\_

Cargo/Função: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

**CENTROS DE VOLUNTÁRIOS: transformando necessidades em oportunidades de ação****EXEMPLO DE QUADRO DE NECESSIDADES/OPORTUNIDADES DE TRABALHO VOLUNTÁRIO**

\* A ser preenchido pelas instituições a pedido do Centro de Voluntários.

Nome da Instituição: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_

Tipo de Trabalho a ser desenvolvido	Características do Voluntário			Local onde será realizado o trabalho	Horário previsto para as atividades	
	Formação/Habilidade	Faixa Etária	Sexo		Horas p/Semana	Período: M/T/N/FS*

\* M = manhã; T = tarde; N = noite; FS = finais de semana

**Para organizar um cardápio de disponibilidades:**

**EXEMPLO DE FICHA DE CADASTRO DE VOLUNTÁRIO**

<b>Nome completo:</b> _____			
Local e data de nascimento: _____		RG: _____	
Sexo: F M	Estado Civil: _____		
Endereço residencial: _____			
Bairro: _____	CEP: _____	Tel.: _____	
Fax: _____	Correio Eletrônico: _____		
Tem condução própria? Sim Não			
* <b>Escolaridade:</b> Primária Secundária Superior			
<b>Curso:</b> _____		<b>Especialização:</b> _____	
<b>Habilidades:</b> _____			
* <b>Atividade Profissional:</b> Funcionário público Aposentado Autônomo Profissional liberal Desempregado Empresário Funcionário de ONG Funcionário de Empresa Privada Funcionário em Empresa Pública/Estatal Dona de Casa Estudante Outros: _____			
Onde trabalha: _____			
Endereço comercial: _____			
Bairro: _____	CEP: _____	Cargo/função: _____	
Telefone/ramal: _____		Fax: _____	
* <b>Preferência para contato:</b> residência trabalho			
* <b>Já atuou como voluntário(a)?</b> Sim Não			
Em caso afirmativo, em que instituição: _____			
Atividade que desenvolvia: _____		Por quanto tempo? _____	

**Em caso de necessidade, indique pelo menos uma pessoa e/ou instituição que possa dar referências suas:** \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_

<b>Idioma Estrangeiro:</b>	<b>Lê</b>	<b>Fala</b>	<b>Escreve</b>	<b>Traduz</b>
Inglês				
Espanhol				
Francês				
Alemão				
Italiano				
Outras:	_____	_____	_____	_____

**Preferências:**

- Em qual área gostaria de trabalhar? (preencha no máximo 2 opções)  
Assistência social Educação Saúde Cultura Meio Ambiente  
Esportes&Lazer Informática Profissionalização/Geração de Renda

**CENTROS DE VOLUNTÁRIOS: transformando necessidades em oportunidades de ação**

Apoio Administrativo Outros: \_\_\_\_\_

- Com que público gostaria de trabalhar? (preencha no máximo 3)  
 Adolescentes      Idosos      Crianças      Homens      Mulheres  
 Dependentes Químicos      População de Rua      Portadores de DST/AIDS  
 Portadores de deficiência      Comunidades de Baixa Renda  
 Outros: \_\_\_\_\_

- Em que bairro ou comunidade gostaria de trabalhar? \_\_\_\_\_
- Que tipo de atividades gostaria de realizar? (listar no máximo 5) \_\_\_\_\_

- Qual seu tempo disponível ?

	2ª feira	3ª feira	4ª feira	5ª feira	6ª feira	sábado	domingo
<b>manhã</b>	hs	hs	hs	hs	hs	hs	hs
<b>tarde</b>	hs	hs	hs	hs	hs	hs	hs
<b>noite</b>	hs	hs	hs	hs	hs	hs	hs

**Observações:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_

**LEI DO SERVIÇO VOLUNTÁRIO****Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998**

Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**Artigo 1** - Considera-se serviço voluntário, para fins desta Lei, a atividade não remunerada, prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza ou instituição privada de fins não lucrativos, que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência social, inclusive, mutualidade.

*Parágrafo Único:* O serviço voluntário não gera vínculo empregatício nem obrigação de natureza trabalhista, previdenciária ou afim.

**Artigo 2** - O serviço voluntário será exercido mediante a celebração de termo de adesão entre a entidade, pública ou privada, e o prestador do serviço voluntário, dele devendo constar o objeto e as condições do seu exercício.

**Artigo 3** - O prestador do serviço voluntário poderá ser ressarcido pelas despesas que comprovadamente realizar no desempenho das atividades voluntárias.

*Parágrafo Único:* As despesas a serem ressarcidas deverão estar expressamente autorizadas pela entidade a que for prestado o serviço voluntário.

**Artigo 4** - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

**Artigo 5** - Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 18 de fevereiro de 1998; 117 da Independência e 110 da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO  
Paulo Paiva

*(Publicado no Diário Oficial da União de 19/02/1998)*

**EXEMPLO DE TERMO DE ADESÃO**

Nome da instituição: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Área de atividade: \_\_\_\_\_

Nome do voluntário: \_\_\_\_\_

Documento de identidade: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Referências pessoais: \_\_\_\_\_

**O trabalho voluntário a ser desempenhado junto a esta instituição, de acordo com a Lei nº 9.608 de 18/02/1998 é atividade não remunerada, com finalidades \_\_\_\_\_(assistenciais, educacionais, científicas, cívicas, culturais, recreativas, tecnológicas ou outras), e não gera vínculo empregatício nem funcional, ou quaisquer obrigações trabalhistas, previdenciárias e afins.**

Trabalho voluntário na área de: \_\_\_\_\_

Tarefa específica: \_\_\_\_\_

Duração: de \_\_\_\_\_ até \_\_\_\_\_ Horários: \_\_\_\_\_

Resultados esperados: \_\_\_\_\_

Declaro estar ciente da legislação específica sobre Serviço Voluntário e que aceito atuar como Voluntário nos termos do presente Termo de Adesão.

Cidade: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do voluntário, R.G. e CPF

Testemunhas:

\_\_\_\_\_  
Assinatura, R.G. e CPF

\_\_\_\_\_  
Assinatura, R.G. e CPF

De acordo: \_\_\_\_\_

Nome e assinatura do responsável da instituição/cargo que ocupa

## **DICAS PARA ELABORAÇÃO DE PROJETOS E PROPOSTAS**

Texto extraído da Apostila “Orientação para elaboração de Projetos e Propostas” de Mónica Corullón.

Um projeto é um conjunto único e estruturado de atividades, com início e fim bem determinados, formalmente organizado, que congrega e aplica recursos, visando resultados/objetivos preestabelecidos.

Um projeto ou proposta não existe sozinho, é parte de um processo de planejamento e de pesquisa, contatos e relações com doadores em potencial. No Terceiro Setor, as ONGs têm as idéias e a capacidade para resolver problemas, mas não têm o dinheiro. As fundações e as empresas possuem os recursos financeiros mas faltam os demais recursos necessários para desenvolver programas e executar os projetos. Daí a perspectiva de desenvolver relações de colaboração ou parcerias. Geralmente estas relações se concretizam através de um projeto e da redação de uma proposta.

Muitas vezes a proposta é a única oportunidade de se comunicar com os doadores. O documento escrito é o que resta após todas as reuniões e telefonemas. Ele deve refletir a imagem geral da organização, deve ser auto-explicativo, informativo, e motivador. Deve se dar a mesma atenção à redação da proposta, quanto se deu ao planejamento do projeto e ao plano de implementação. As idéias fundamentais devem surgir rápida e claramente no texto, identificar o ponto central, e fazer surgir os demais argumentos encadeados. Um resumo do que virá a seguir pode ser útil para posicionar o leitor.

### ***A proposta pode ser organizada com os seguintes itens:***

- 2 **Sumário executivo: 1 página** - é o primeiro documento (e às vezes o único) que a fonte financiadora irá ler, por isso deve ser **claro, conciso, e específico**. Algumas fontes examinam o sumário como um primeiro passo da avaliação da proposta para analisar a sua consistência e relacionar o projeto com suas prioridades programáticas. O sumário deve conter descrições claras do problema, da solução proposta, da solicitação de fundos, do histórico da organização e sua capacidade.
- 2 **Detalhamento do problema: 2 páginas** - aqui se descreve em detalhe as necessidades ou o problema que a comunidade enfrenta. Devem ser apresentados os fatos e as evidências que sustentam a necessidade do projeto, estabelecendo com clareza que a organização entende os problemas e que se sente habilitada para resolvê-los. Esta seção deve ser sucinta, porém persuasiva.

- 2 Descrição do projeto: 3 páginas** - nesta seção escreve-se o projeto propriamente dito, ou seja, como tudo será realizado. Nela há 4 subdivisões: objetivos, métodos, staff/administração e avaliação.
- Ⓜ **Objetivos** - devem ser tangíveis, específicos, concretos, mensuráveis, e possíveis de realizar num tempo determinado. Os objetivos devem oferecer alguns alívios ou soluções ao problema.
  - Ⓜ **Métodos** - são estratégias adotadas para atingir os objetivos, respondendo *como* serão realizadas as ações previstas, *quando* e *por que* se pretende utilizar estes métodos e não outros. Esta seção deve convencer o doador de que a organização sabe o que pretende fazer e como fazê-lo da melhor maneira.
  - Ⓜ **Staff/Administração** - nesta seção apresenta-se o número de pessoas envolvidas, sua qualificação específica e as tarefas que deverão desempenhar. Considera-se staff tanto os funcionários remunerados, como os consultores contratados especificamente, e os voluntários.
  - Ⓜ **Avaliação** - é importante incluir um plano de avaliação já elaborado na fase de planejamento e apresentá-lo junto com a proposta. Isso dá dimensão da seriedade da instituição e de seu compromisso com os resultados que pretende alcançar.
- 2 Orçamento: 1 página** - O orçamento deve ser planejado considerando todos os recursos humanos, materiais e financeiros necessários para cada uma das atividades do projeto:
- Ⓜ Instalações e serviços: aluguel, luz, água, aluguel ou compra de linha telefônica, com estimativa mensal de tarifa utilizada, xerox, etc.
  - Ⓜ Recursos humanos: funcionários, voluntários, especialistas ou técnicos. Distinguir os já atuantes daqueles que serão contratados para o projeto. Diferenciar os registrados (com salário bruto, encargos e benefícios), dos prestadores de serviços eventuais, inclusive consultores.
  - Ⓜ Material de consumo: despesas com material de escritório, incluindo itens de limpeza e manutenção das instalações.
  - Ⓜ Despesas com Transportes: condução, viagens (passagens e estadias), compra ou aluguel de veículos (incluindo manutenção e combustível).
  - Ⓜ Capacitação e treinamento: justificar se houver necessidade e detalhar que atividades (quais cursos, quem iria participar, quando, onde, etc.).
  - Ⓜ Atividades e materiais específicos: do projeto que gerem custos especiais.
  - Ⓜ Publicações e comunicação: detalhar custos de criação, gráfica, correio, etc., de cada material a ser publicado/distribuído.
- 2 Informação sobre a organização - histórico, estrutura organizacional, atividades principais, audiências, serviços: 1 página** - Aqui a organização se apresenta, começando por seu histórico, no qual se constrói sua credibilidade como uma organização que *merece* ser apoiada. É interessante responder a perguntas tais como: como começou; há quanto tempo vem atuando; realizações mais significativas, ou, se for nova, algum aspecto significativo na direção ou no staff em situações anteriores (outras instituições, outros projetos relevantes, etc.); por que foi iniciada a organização; que apoio tem recebido de outras organizações ou indivíduos, etc.

**CENTROS DE VOLUNTÁRIOS: transformando necessidades em oportunidades de ação**

- 2 **Conclusão:** esta é a última seção da proposta, mas não a menos importante. Nela deve haver um ou dois parágrafos que chamem a atenção para o futuro, após o término do projeto apresentado. Pode-se mencionar algumas atividades que serão desenvolvidas, de forma auto-suficiente, ou com novos recursos.

**Resumindo...**

Perguntas básicas	Perguntas complementares	
1 - Quem propõe?	Que características? Que experiência?	<b>IDENTIFICAÇÃO</b>
2 - Qual é o problema?	Por que é importante?	<b>PROBLEMA</b>
3 - O que se pretende conseguir?	Qual é o fim último? O que é necessário alcançar para lograr o fim último?	<b>OBJETIVOS:GERAL E ESPECÍFICOS</b>
4 - Quem se beneficia?		<b>POPULAÇÃO ALVO</b>
5 - Como? Que ações?	O que é inovador?	<b>MÉTODO (ESTRATÉGIAS)</b>
6 - Como realizar as ações?		<b>ATIVIDADES</b>
7 - Quando?		<b>PROGRAMAÇÃO</b>
8 - De que se necessita?	Quem: Quantos e de que tipo? Quais os meios? Onde? De quanto precisamos? Quanto temos? Quanto falta?	<b>RECURSOS HUMANOS, FÍSICOS E FINANCEIROS</b>
9 - De que maneira se pode organizar os recursos?	Como serão distribuídas as responsabilidades? Quem terá autoridade para quê?	<b>ORGANIZAÇÃO</b>
10 - De que maneira sabe-se que os resultados foram alcançados?	Que perguntas deverão ser respondidas? Que evidências vamos buscar? Qualidade, quantidade? Como buscá-las? Com que periodicidade? Quem vai avaliar? Onde iremos encontrá-lo? Que faremos se as coisas não andam bem? Que faremos se elas vão bem?	<b>AVALIAÇÃO</b>
11 - Como as ações irão continuar no futuro?		<b>CONTINUIDADE</b>