



MANUAL DO VOLUNTÁRIO

ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA

1. O QUE É O MANUAL DA/O VOLUNTÁRIA/O
2. OBJECTIVOS DO MANUAL
3. PARTES INTEGRANTES DO MANUAL
 - 3.1. INFORMAÇÃO GERAL SOBRE A ACA
 - 3.2. COMO PODE SER VOLUNTÁRIA/O DA ACA
 - 3.3. ACTUAÇÃO DA/O VOLUNTÁRIA/O
 - 3.3.1. Com o Utente
 - 3.3.2. Com a Família
 - 3.3.3. Com outros Voluntários
 - 3.3.4. Com a ACA
 - 3.3.5. Com as Entidades Parceiras
 - 3.3.6. Com as Redes Sociais
 - 3.3.7. Registo das actividades realizadas
 - 3.4. O QUE NÃO É PERMITIDO À/O VOLUNTÁRIA/O
4. ENQUADRAMENTO, SUPERVISÃO E AVALIAÇÃO DA/O VOLUNTÁRIA/O
5. INCUMPRIMENTO DAS ORIENTAÇÕES DA ACA

ANEXO:

Lista de moradas das Delegações e Comissões Instaladoras

NOTA INTRODUTÓRIA

Na actualidade, para a maioria dos cidadãos, ser voluntária/o é um dever de cidadania, levando o indivíduo a desenvolver de sua livre vontade um conjunto de acções de interesse social e comunitário em prol dos seus concidadãos ou da sociedade, em geral.

O **conceito de voluntariado** tem vindo a evoluir, estando na actualidade muito ligado à execução de um trabalho qualificado, que tem em conta o talento e a habilidade de quem o executa, onde executa e com que finalidade o executa.

À/o voluntária/o são exigidas capacidades e competências, de acordo com o apoio a assegurar, que não se resume apenas ao apoio directo a pessoas, mas pode também ser exercido em áreas, como: acção social, protecção civil, protecção do património, da natureza e dos animais e outras de interesse para as comunidades.

Vários mitos têm dificultado, em certa medida, o desenvolvimento do exercício do voluntariado, uma vez que há quem o identifique essencialmente como uma prática feminina, realizada por pessoas desocupadas, de mais idade, sem profissão ou desempregadas.

Na actualidade estes mitos não têm fundamento, dado que os homens, tal como as mulheres, podem ser voluntários, encontrando-se, pois, no voluntariado pessoas de ambos os sexos com vida profissional activa, aposentados, desempregados e estudantes com diversos graus de escolaridade.

Verifica-se, portanto, que o voluntariado pode ser exercido por qualquer cidadão, desde que seja responsável, tenha interesse pelo desenvolvimento de actividades de carácter social e comunitário e deseje aproveitar ao máximo e disponibilizar as suas capacidades e conhecimentos, em prol do bem comum.

A Associação Coração Amarelo (ACA), desde o seu início, tem-se, dedicado ao voluntariado com pessoas idosas em situação de isolamento, solidão e/ou dependência, exercendo a sua acção em estreita colaboração com as famílias e estabelecendo parcerias com entidades públicas e privadas, cujas actividades visem também o apoio a pessoas idosas, no desenvolvimento de acções que se complementem e contribuam para a melhoria da qualidade de vida dessas pessoas.

É norma da ACA que os voluntários que aderem à Associação não comecem as suas actividades sem participar numa acção de formação inicial, a complementar, posteriormente, em acções de formação contínua e, uma vez em actividade, sejam devidamente orientados, acompanhados e avaliados no exercício do voluntariado.

Assim, tendo em vista contribuir para a prática de um voluntariado o mais qualificado possível e exercido em segurança, por parte das/os voluntárias/os, emite a ACA este documento designado **Manual do Voluntário**, que contém as orientações necessárias a um adequado desempenho das actividades que lhes são, em geral, cometidas.

1. O QUE É O MANUAL DO VOLUNTARIO DA ASSOCIAÇÃO CORAÇÃO AMARELO - ACA?

O manual do voluntario é um documento elaborado pela ACA com a finalidade de informar a/o candidata/o a voluntária/o dos trâmites da sua admissão na Associação e como se processa a sua integração na Associação, quando atinge o estatuto de voluntária/o, passando a ter o apoio e acompanhamento necessários a um exercício do voluntariado responsável junto de pessoas idosas em situação de isolamento, solidão e/ou dependência.

2. OBJECTIVOS DO MANUAL:

- Informar sobre a ACA e seu funcionamento;
- Orientar a/o candidata/o a voluntário sobre o processo de admissão na ACA;
- Apoiar a/o voluntária/o no desempenho das suas actividades junto de pessoas idosas em situação de isolamento, solidão e/ou dependência.

3. PARTES INTEGRANTES DO MANUAL:

3.1. INFORMAÇÃO GERAL SOBRE A ACA.

3.2. COMO PODE SER VOLUNTÁRIA/O DA ACA.

3.3. ACTUAÇÃO DA/O VOLUNTÁRIA/O

3.1. INFORMAÇÃO GERAL SOBRE A ACA

A Associação Coração Amarelo (ACA) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com sede na Rua Guilherme de Azevedo, nº 8, r/c Dtº., 1700-221 Lisboa.

Desenvolve a sua acção com base nos princípios da Lei nº 71/98, D.R. – I Série-A, nº 254, de 3 de Novembro e do Decreto-lei nº 389/99, D.R. – I Série-A, nº 299, de 30 de Setembro, regendo-se também pelos seus Estatutos e Regulamento Interno.

A ACA, criada em Maio de 2000, é uma organização de âmbito nacional, que actua através de delegações e/ou comissões instaladoras em várias localidades do País, de acordo com os interesses das comunidades locais e na observância dos princípios pelos quais se rege.

Tem por Missão

Assegurar, através de voluntários devidamente seleccionados e formados, apoio e acompanhamento a pessoas idosas, em particular, às que se encontram em situação de isolamento, solidão e/ou dependência, quer vivam no seu domicílio habitual de vida quer se encontrem a residir numa instituição.

Tem os seguintes valores

- Igualdade
- Humanidade
- Responsabilidade
- Dignidade
- Integridade
- Participação

A ACA prossegue os seguintes objectivos:

- Promover iniciativas que visem apoiar pessoas em situação de isolamento, solidão e/ou dependência, preferencialmente idosas.
- Dinamizar o desenvolvimento de acções de solidariedade e cooperação em articulação com pessoas voluntárias que possam oferecer o seu tempo e o seu saber, nomeadamente: grupos de seniores, de jovens e outros.
- Promover junto das entidades responsáveis iniciativas tendentes à sua sensibilização para a necessidade de melhorar a qualidade de vida das pessoas que se encontrem em situação de vulnerabilidade.
- Estabelecer parcerias que contribuam para a melhoria da qualidade de vida das pessoas apoiadas.
- Promover um espírito de solidariedade e cooperação entre os familiares, vizinhos e amigos.

Como funciona a ACA?

A ACA funciona com uma Direcção Nacional, sita em Lisboa e Delegações e Comissões Instaladoras localizadas em várias zonas do País e criadas de acordo com os interesses das comunidades locais, no respeito pelos princípios de actuação da ACA.

Estas estruturas têm uma direcção composta por cinco elementos e respectivos suplentes. Os elementos dos órgãos sociais asseguram, nomeadamente: funções de direcção, gestão, formação de voluntários e dirigentes e estabelecimento de parcerias com entidades públicas e privadas e representam a ACA em vários eventos.

Funciona de segunda a sexta feiras, de acordo com o horário fixado em cada Delegação ou Comissão Instaladora.

A adesão à ACA é feita mediante a inscrição de associada/o e/ou voluntária/o. Ser voluntária/o não exige ser associada/o da ACA, sendo preferível que o seja.

Ser associada/o da ACA obriga ao pagamento de uma quota, cujo valor é estabelecido pela Direcção Nacional. Ser voluntária/o não exige pagamento de quota.

3.2. COMO PODE SER VOLUNTÁRIA/O DA ACA

Se quiser ser voluntária/o da ACA, dirija-se a uma das Delegações ou Comissão Instaladora da ACA e informe-se como pode ser voluntário – ver anexo ou consultar www.coracaoamarelo.org.

Para a ACA é voluntária/o a pessoa que reúna as características definidas pela Lei nº 71/98, de 3 de Novembro, artº 3º "... é o indivíduo que de forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar acções de voluntariado no âmbito de uma organização promotora."

Admissão da/o voluntária/o

A admissão de uma/um candidata/o a voluntária/o na ACA obedece a um processo que compreende várias fases, nomeadamente:

➤ Selecção da/o candidata/o

A selecção da/o candidata/o inicia-se por uma entrevista com o técnico responsável pela avaliação das candidaturas, procurando verificar se as/os interessadas/os reúnem

condições para o exercício do voluntariado, de acordo com o perfil definido pela ACA ou seja:

- Motivação para o apoio e acompanhamento de pessoas idosas em situação de isolamento, solidão e/ou dependência
- Idade igual ou superior a 18 anos
- Disponibilidade de tempo
- Interesse e gosto pelo trabalho de voluntariado
- Facilidade de comunicação
- Capacidade de iniciativa
- Sentido de responsabilidade
- Equilíbrio emocional
- Respeito pelo outro em qualquer circunstância
- Apresentação cuidada

➤ **Formação inicial**

O início do exercício do voluntariado é antecedido da participação numa acção de formação, que proporciona informação sobre, nomeadamente: filosofia da ACA, legislação de enquadramento do voluntariado, ética e deontologia do exercício do voluntariado e actuação da/o voluntária/o com pessoas idosas em situação de isolamento, solidão e/ou dependência.

Esta formação terá seguimento em futuras acções de formação, de acordo com as necessidades verificadas no decurso do respectivo exercício.

➤ **Assinatura do programa do voluntariado**

A/o candidata/o, que obteve bons resultados na entrevista de selecção e na acção de formação inicial, passa a ter estatuto de voluntária/o e assina com a ACA um compromisso designado **Programa de Voluntariado** – ver documento -, a partir do qual passa a poder apoiar e acompanhar a/s pessoa/s idosas, utentes da ACA, sob orientação do respectiva coordenadora.

➤ **Direitos e Deveres da/o voluntária/o**

A/o voluntária/o no exercício da sua actividade de voluntariado tem, segundo a Lei nº 71/98, de 3 de Novembro, direitos e deveres, que devem orientar as suas atitudes e comportamentos.

São direitos da/o Voluntária/o

- Ter acesso a programas de formação inicial e contínua.

- Dispor de um cartão de identificação de voluntária/o.
- Exercer o seu trabalho de voluntária/o em condições de higiene e segurança.
- Estar protegido por seguro contra acidentes ou doença contraídos no exercício do voluntariado.
- Estabelecer o programa de voluntariado com a Associação, após devidos esclarecimentos e aferição de interesses de ambas as partes.
- Participar na preparação do plano de trabalho que lhe foi proposto.
- Ser reembolsado das importâncias despendidas no exercício das actividades programadas pela Associação dentro dos limites estabelecidos pela mesma.
- Ver esclarecidas e tratadas devidamente as questões que possam pôr em causa o seu bom nome.

São deveres da/o Voluntária/o

- Observar os princípios éticos e deontológicos por que se regem as actividades de voluntariado que realiza, designadamente: o respeito pela vida privada de todos quanto dele beneficiam.
- Observar as normas que regulam o funcionamento da Associação a que presta colaboração, bem como as dos respectivos programas ou projectos a que seja afecto.
- Actuar de forma diligente, isenta e solidária com todos os intervenientes nas actividades que executa, em particular: familiares, outros voluntários e pessoal de serviços, que apoiam o utente.
- Informar a entidade promotora da existência de maus tratos infligidos ao utente, a fim de serem tomadas as medidas necessárias.
- Participar nos programas de formação destinados ao correcto desenvolvimento do exercício do voluntariado.
- Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor.
- Colaborar com os elementos da organização promotora, respeitando as suas opções e seguir as suas orientações.

- Não assumir o papel de representante da Associação sem o seu consentimento e autorização.
- Garantir a regularidade do exercício de voluntariado, de acordo com o programa estabelecido com a ACA.
- Utilizar devidamente a identificação como voluntária/o no exercício das suas actividades.

3.3. ACTUAÇÃO DA/O VOLUNTÁRIA/O

A actuação da/o voluntária/o não se resume apenas ao apoio e acompanhamento do utente, destina-se também a participar e desenvolver actividades noutras áreas da ACA, sempre que solicitada/o e de acordo com as suas aptidões e interesses.

Os princípios gerais de actuação são, nomeadamente:

- Reconhecer e respeitar o disposto nos Estatutos e Regulamento Interno da ACA.
- Observar o estabelecido no Programa de Voluntariado, que assinou.
- Respeitar o utente em qualquer circunstância.
- Actuar de forma gratuita, desinteressada e responsável sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais.

Apresentam-se as várias áreas de intervenção da/o voluntária/o, nomeadamente com o utente, família, outros voluntários, ACA, entidades parceiras e redes sociais.

3.3.1. Actuação da/o Voluntária/o com o Utente

Na sua actuação com o utente a/o voluntária/o deve:

- Ter em atenção a idade, género, necessidades e expectativas.
- Contribuir para a promoção da sua autonomia e prevenção de factores de perda de independência.
- Respeitar a identidade, intimidade, privacidade, confidencialidade, usos e costumes do utente.
- Respeitar as suas convicções ideológicas, religiosas e culturais.

- Respeitar as relações familiares existentes não tomando partido em eventuais conflitos.
- Informar a ACA da existência de eventuais maus tratos ou negligência por parte de familiares ou outras pessoas.
- Colaborar com outras entidades que estejam a apoiar o utente e de acordo com orientações da ACA.
- Informar a ACA de eventuais “queixas” que o utente faça a seu respeito, a fim de serem pronta e devidamente esclarecidas.
- Procurar estar informada/o sobre os recursos existentes na comunidade com interesse para o desenvolvimento das suas actividades e respectivo acesso.

Apoio directo ao utente

O apoio directo ao utente pode ter lugar no domicílio ou numa instituição e, em qualquer dos casos, a/o voluntária/o pode também desenvolver com o utente actividades no exterior.

Apoio no domicílio – As actividades mais frequentes no domicílio, são nomeadamente:

- Ajuda nas actividades da vida diária e nas actividades instrumentais da vida diária.
- Distrair e ajudar a ocupar o tempo – conversar, escutar, jogar, jardinar, escrever cartas, ler, ver TV e outras.
- Adquirir ou ajudar a adquirir bens e serviços – leite, pão, fruta, jornal e outros.

Quando a aquisição do bem ou serviço é feita pela/o voluntária/o com dinheiro do utente, deve pedir sempre comprovativo desse acto, entregando-o ao utente e chamando-lhe a tenção para o troco, quando exista.

- Providenciar pequenos arranjos no domicílio – substituição de lâmpadas, arranjo de torneiras e outros.
- Lembrar datas de ida ao Centro de Saúde, exames médicos e tratamentos.
- Acompanhar aos serviços de saúde.

Apoio em Instituição

A actuação da/o voluntário em contexto institucional tem de ter em conta as regras específicas de funcionamento dessa organização, sendo o desenvolvimento das actividades de voluntariado acordado entre a ACA e a respectiva entidade.

O apoio ao utente em instituição pode situar-se na continuidade daquele que começou a ser prestado no domicílio ou pode a/o voluntária/o apenas prestar a apoio a utentes em instituição – hospital, lar de idosos ou outra.

As actividades a desenvolver com o utente numa instituição são semelhantes às desenvolvidas no domicílio com excepção, em geral, no que se refere à melhoria das condições habitacionais.

Acompanhamento ao exterior

A/o voluntária/o pode acompanhar o utente ao exterior, se este o desejar, tiver condições para tal e lhe tenha sido indicado este tipo de actividade. Neste caso, as saídas podem ser destinadas, nomeadamente:

- Ir aos serviços de saúde, a casa de familiares e amigos, locais de culto, ao jardim, a entidades bancárias, a locais de entretenimento e outros.

A/o voluntária/o deve ter uma atenção especial no acompanhamento do utente no exterior, sobretudo nos casos de diminuição da mobilidade, da visão e da audição e ainda nas situações de alteração cognitiva.

Actuação da/o voluntária/o em caso de acidente ou em situação de emergência

Actuação da/o voluntária/o, em caso de acidente ou situação de emergência, que ocorram com a pessoa idosa no domicílio, instituição ou no exterior, ex. queda, queimadura, lipotímia (desmaio), alteração da cor da pele e/ou mucosas, prurido exagerado (comichão), toma de medicação seguida de intenso mal-estar, perda de visão e outras situações.

Nestes casos deve proceder calma e rapidamente:

- Sentar ou deitar o utente, caso esteja de pé, se tiver caído no chão não o levantar até ter a certeza que o pode fazer.
- Informar-se se, eventualmente se trata de uma situação que costuma ocorrer e para a qual há medicação SOS prescrita, devendo administrá-la. Se possível contactar rapidamente um familiar. Se não for possível contactar a Saúde 24 (808 24 24 24), o 112 ou o INEM e pedir orientações.
- Informar a ACA do ocorrido e das diligências efectuadas.

3.3.2. Actuação da/o voluntária/o com os familiares do utente

A/o voluntária/o deve saber relacionar-se com os **familiares dos utentes**, definindo muito bem qual a informação que lhes pode prestar acerca do utente. Igual atitude deve ser tida para com os amigos e vizinhos. Para tal deve discutir com a entidade

promotora do voluntariado, as atitudes e comportamentos mais adequados ao relacionamento entre todos os intervenientes.

Se o utente estiver na posse das suas faculdades e decidir que a família e outros conviventes não devem ser informados de determinados aspectos da sua vida, deve o voluntário respeitar essa decisão com excepção para situações que possa fazer perigar a sua vida.

Numa situação de relacionamento intergeracional e de proximidade, a/o voluntário/a deve ter em atenção a forma de comunicação a estabelecer com os vários elementos, a fim de contribuir para a harmonia das relações entre todos.

Por vezes, a comunicação com elementos da família pode ser feita por escrito – pequenas notas - ou telefonicamente.

No caso se verificarem conflitos graves ou maus tratos relativamente aos utentes, deve a entidade promotora ser informada, o mais rapidamente possível, a fim de providenciar a denúncia da situação ou a melhor forma de abordagem dos problemas.

No caso das pessoas idosas se pronunciarem negativamente em relação à família, a/o voluntária/o não deve discutir essa informação, tentando desviar a conversa ou, no caso de detectar perturbações da saúde física e psíquica da pessoa idosa apoiada, analisar a situação com a entidade promotora do voluntariado e proceder de acordo com as orientações dadas.

3.3.3. Actuação da/o voluntária/o com outros voluntários

A ACA integra um conjunto de voluntárias/os que executam diversas actividades, entre as quais se situam as de apoio e acompanhamento de pessoas idosas e ainda actividades de diversa natureza, que concorrem para o bom êxito da actuação da ACA.

Estas actividades são atribuídas às/aos voluntárias/os, tendo em conta as suas capacidades, competências e interesses, competindo a cada um ter as atitudes e os comportamentos adequados no relacionamento uns com os outros, a saber:

- Respeitar a dignidade e liberdade dos outros voluntários, reconhecendo-os como pares e valorizando o seu trabalho.
- Colaborar na integração e participação de outros voluntários.
- Contribuir para criação de um espírito de grupo e de missão.
- Solicitar, se necessário, a intervenção da entidade promotora em caso de conflito grave não solucionável entre pares.

3.3.4. Actuação da/o voluntária/o em actividades da ACA

Além do apoio directo ao utente, a/o voluntária/o pode ser solicitado a desenvolver na ACA outras actividades, como:

- Colaboração na angariação de fundos.
- Colaboração na organização e participação em festas, feiras e outras.
- Colaboração na organização e participação, nomeadamente em: passeios, colónias de férias, festas, concursos.
- Acompanhamento dos utentes, nomeadamente a: piscina, ginástica, espectáculos, museus, teatro, cinema.
- Participação em reuniões periódicas de coordenação e avaliação do seu empenho e desempenho.
- Participação em reuniões agendadas pela Direcção Nacional, Delegação ou Comissão Instaladora, sendo para tal previamente avisada/o.
- Participação em encontros, seminários, congressos e outras.

Pode ainda a/o voluntária/o ser indigitada/o para **representar a entidade promotora** em eventos, como: participação em programas de TV e rádio e em outros meios de comunicação social, devendo preparar-se devidamente, de acordo com as orientações que lhe forem transmitidas.

3.3.5. Actuação da/o voluntária/o com entidades parceiras

A ACA, a fim de melhor corresponder às necessidades das pessoas idosas, estabelece com entidades públicas e privadas parcerias que possibilitam uma maior abrangência da sua actuação devido à complementaridade que se estabelece entre as respectivas actuações.

A/o voluntária/o deve conhecer as entidades parceiras da ACA com as quais tenha de estabelecer contactos, actuando de acordo com as orientações que sejam dadas.

A/o voluntária/o, quando colabora directamente com uma entidade parceira, tem de observar o estabelecido entre a Entidade e a ACA, relativamente à sua actuação nesse contexto.

3.3.6. Actuação da/o voluntária/o e a Redes Sociais

O voluntário no uso das Redes Sociais não pode, ética e deontologicamente, utilizá-las de forma a lesar o bom nome da ACA, de colaboradores, de utentes e seus familiares.

Não pode ainda utilizar as redes sociais em seu próprio proveito.

3.3.7. Registo das actividades realizadas

À/o voluntária/o é exigido o registo, em documento emitido pela Delegação ou Comissão Instaladora, de todas as actividades desenvolvidas no decurso da sua actuação.

Este documento integrará o processo da/o voluntário/o e será um dos elementos a considerar na sua avaliação periódica.

3.4. O QUE NÃO É PERMITIDO À/O VOLUNTÁRIA/O

A escassez de recursos humanos existentes nalgumas organizações impede-as, muitas vezes, de proporcionar aos utentes a atenção, afectividade e disponibilidade de tempo compatível com os seus desejos e necessidades, pelo que a actuação da/o voluntária/o não substitui a acção dos serviços, apenas a complementa

Contudo, a/o voluntária/o deve ter em atenção, que lhe não é permitido, nomeadamente:

- Ter a chave do domicílio do utente.
- Entrar no domicílio do utente sem a sua permissão.
- Responsabilizar-se pela gestão do dinheiro e outros bens do utente.
- Servir de testemunha em actos legais, em abertura de contas bancárias e outras.
- Estabelecer relações afectivas excessivas com o utente e família.
- Intervir nas questões e nos conflitos familiares.
- Utilizar o telemóvel durante a permanência junto do utente, a menos que se trate de uma situação de urgência, informando previamente que o terá de fazer.
- Utilizar bens do utente, como: telefone, alimentos ou outros.
- Dar conselhos sobre alteração da medicação, de dietas e outros, mas indicando a consulta de um técnico de saúde – médico ou enfermeiro.
- Alterar as orientações dos serviços que apoiam o utente.

4. ENQUADRAMENTO, SUPERVISÃO E AVALIAÇÃO DA/O VOLUNTÁRIA/O

O bom desenho das funções da/o voluntária/o depende, em grande medida, da forma como se processa o seu enquadramento, supervisão e avaliação, quer no âmbito das actividades que desenvolve da responsabilidade da ACA, quer no âmbito de actividades desenvolvidas em entidades parceiras protocoladas com a ACA.

Este tipo de actividades são da responsabilidade da Direcção da Delegação ou Comissão Instaladora, onde a voluntária/o exerce voluntariado. Contudo estas actividades podem ser delegadas em voluntários com a **função de coordenação de voluntários** ou no **técnico** que a entidade parceira tenha designado, como coordenador dos voluntários.

O **enquadramento** visa, neste caso, ajudar o voluntário a situar-se na organização, quer se trate da ACA ou de uma entidade parceira, onde presta o apoio, obtendo informação sobre a mesma, sobre os utentes que vai apoiar, como desenvolver as actividades do programa estabelecido, quem o vai supervisionar e avaliar.

Supervisão

A supervisão é uma actividade que visa acompanhar o desenvolvimento e a aprendizagem de práticas, a fim de que a/o voluntário/a adquira competências na esfera do voluntariado, que vai exercer.

A supervisão, no exercício do voluntariado, visa promover a capacidade de reflexão crítica relativamente às acções desenvolvidas e seu impacto social no bem-estar dos outros e seu contexto.

A supervisão visa por último a emancipação do voluntário, através da construção de competências (atitudes, saberes e capacidades), facilitadoras da auto-determinação e tomada de decisões.

A **supervisão** pode ser exercida, nomeadamente por:

- Observação directa do desempenho do voluntário
- Reuniões de trabalho para reflexão conjunta.

No caso de se verificar a falta de adaptação do voluntário às actividades executadas ou a existência de atitudes ou comportamentos inadequados, devem ser analisadas as causas e discutidas com o voluntário

- Medidas correctivas

- Transferência para outro tipo de resposta
- Cessação do exercício de voluntariado

A **avaliação** é uma actividade corrente da prática institucional, que visa conhecer os resultados obtidos em relação aos objectivos traçados para se poder corrigir desvios, que possam eventualmente ter surgido.

A avaliação é um processo e, como tal, deve desenvolver-se ao longo de todo o período em que a/o voluntária/o presta o seu apoio, sendo estabelecidos previamente os respectivos períodos de avaliação sistemática das actividades desenvolvidas e da adequação das suas atitudes e comportamentos para com todos os intervenientes, em particular para com o utente e sua rede de suporte e ainda para com o pessoal, ao serviço das entidades parceiras.

A avaliação deve ser realizada com base em indicadores previamente definidos, que permitam comprovar se os objectivos e as metas estabelecidas foram ou não atingidas, bem como os elementos (internos e/ou externos) que para tal tenham contribuído.

5. INCUMPRIMENTO DAS ORIENTAÇÕES DA ACA

As questões de incumprimento relativas nomeadamente a:

- Atitudes e comportamentos das/os voluntarias/os relativamente à Direcção da Delegação ou da Comissão Instaladora e suas orientações.
- Falta de cumprimento do Programa de Voluntariado acordado entre a/o voluntária/o e a Direcção da Direcção da Delegação ou Comissão Instaladora.
- Não aceitação das orientações da/o Coordenadora/or, quanto às actividades a desenvolver nas várias áreas de intervenção da/o voluntária/o, sem justificação.
- Não participação nas acções de formação calendarizadas, sem justificação aceitável.

O incumprimento de uma ou mais destas questões será resolvido com base no disposto no Regulamento Interno da ACA.



ANEXO



Direcção Nacional:

Tel. – 21 795 91 67

E-mail – secretariado@coracaoamarelo.org

Delegações

Cacém: - Tel – 21 912 63 44

E-mail: coracaoamarelocacem@gmail.com

Cascais – Tel – 21 486 09 30

E-mail: coracaoamarelo.cascais@gmail.com

Lisboa – Tel – 21 795 00 55

E-mail: secretariado.del.lisboa@coracaoamarelo.org

Oeiras – Tel – 21 446 75 70

E-mail: del.oeiras.coracao.amarelo@gmail.com

Sintra – Tel – 21 910 03 90

E-mail: coracaoamarelo@jfsantamaria.pt

Porto – Tlm – 91 877 50 05

E-mail: coracaoamareloporto@gmail.com

Comissão Instaladora :

Porto de Mós – Tlm – 91 818 41 64

E-mail: coracaoamareloportodemos@gmail.com