

As Pessoas com Deficiência como Voluntárias

Guia para um voluntariado mais inclusivo



Ficha Técnica

Título: As Pessoas com Deficiência como Voluntárias – Guia para um voluntariado mais inclusivo

Autoria: Instituto para os Direitos das Pessoas com Deficiência, I. P. e Pista Mágica

ISBN: 978-989-8051-22-6

Data da edição: abril de 2026

Instituto para os Direitos das Pessoas com Deficiência, I.P.

Av. Conde de Valbom, 63. 1069-178 Lisboa

Telefone: (+351) 21 792 95 00

E-mail: inr@inr.mtsss.pt

Pista Mágica

Centro Cultural Rio Tinto, Rua da Boavista. 4435-354 Rio Tinto

Telefone: (+351) 22 973 02 35

E-mail: info@pista-magica.pt

Em 2022, a Pista Mágica - Associação, uma Organização Não Governamental que desenvolve atividades de capacitação, operacionalização e inclusão social através do voluntariado, convidou o Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. (INR, I.P.) a colaborar no [VolunTalent](#), um projeto de voluntariado mais inclusivo que teve como objetivo melhorar o acesso ao exercício do voluntariado por pessoas com deficiência.

Este convite foi o ponto de partida para o desenvolvimento de um trabalho em parceria, ao longo do qual temos procurado construir e partilhar conhecimento sobre voluntariado, pessoas com deficiência e inclusão, contribuindo para promoção efetiva do exercício deste direito de cidadania.

Procuramos agora, com este guia, prosseguir o caminho em direção a um voluntariado mais inclusivo e esperamos que este possa ser um instrumento de capacitação de pessoas e contextos.

O que é o Guia para um voluntariado mais inclusivo?

Este guia constitui uma base de orientação para apoiar todas as pessoas que desejem implementar programas de voluntariado mais inclusivos, a reconhecer e compreender questões relevantes relacionadas com o desenvolvimento de atividades de voluntariado em contexto comunitário por pessoas com deficiência.

A quem se destina?

Este guia destina-se a todas as pessoas que tenham interesse em compreender de que forma é que o voluntariado se pode tornar mais inclusivo, constituindo-se como ferramenta de inclusão para pessoas com deficiência.

Como usar?

O guia está dividido em duas partes. Na primeira, apresentamos uma visão global, de forma a contextualizar o tema. Na segunda, são descritos em pormenor os passos a contemplar numa gestão inclusiva do voluntariado.

Contributos

Sendo este um documento introdutório, pretendemos que se mantenha atualizado, para que ao longo do tempo possa continuar a ser uma ferramenta de trabalho útil.

Neste sentido, convidamos todas as pessoas a enviar comentários, contributos, sugestões de melhoria do conteúdo e a partilhar práticas promissoras para:

inr@inr.mtsss.pt

Agradecimentos

Agradecemos à Federação Portuguesa de Autismo pelos contributos dados ao guia, em sede de consulta.

Prefácio

Pessoas com deficiência sempre fizeram parte de programas de voluntariado.

Frequentemente, aliás, como público-alvo dessas iniciativas. Raramente, porém, como voluntárias.

Durante muito tempo, a sociedade habituou-se a olhar para as pessoas com deficiência sobretudo como destinatárias de cuidado e apoio. Hoje, felizmente, começamos a reconhecer a realidade: pessoas com deficiência são, antes de mais, cidadãos e cidadãs com aspirações, sonhos, valores e vontade de participar ativamente na construção da comunidade.

Este guia parte precisamente dessa premissa: democratizar o acesso ao voluntariado para pessoas com deficiência, reconhecendo o voluntariado como uma ferramenta essencial de cidadania ativa, participação social e realização pessoal.

Promover práticas de voluntariado inclusivo, centradas nos voluntários, não é um gesto de boa vontade. É uma exigência que decorre, não só, dos próprios valores que sustentam o voluntariado: o bem-estar social, o sentido de comunidade e o espírito cívico, mas também, do compromisso assumido pela sociedade portuguesa quando, em 2009, foi ratificada a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

Durante dez meses tive a oportunidade de viver este impacto na primeira pessoa. Enquanto voluntária com deficiência, trabalhei numa residência para adultos com deficiência e testemunhei duas realidades muito claras: por um lado, a surpresa de colegas que não esperavam encontrar uma pessoa com deficiência no papel de voluntária; por outro, o significado que a minha presença teve para os residentes, habituados a ver voluntários que, em quase tudo, menos na deficiência, se pareciam com eles.

A minha própria experiência também revelou um desafio persistente: o facto de ter uma deficiência limitou as escolhas dos locais onde poderia realizar voluntariado, sobretudo devido à falta de acessibilidade, seja ela arquitetónica, sensorial ou, muitas vezes, atitudinal.

Criar programas de voluntariado verdadeiramente inclusivos exige tempo, recursos, conhecimento e disponibilidade para adaptar práticas. Mas exige, acima de tudo, compromisso com a mudança e uma reflexão coletiva sobre a sociedade que queremos construir para as gerações futuras.

Às entidades promotoras de voluntariado, deixo por isso um convite: façam parte desta mudança. Utilizem este guia como ponto de partida para repensar práticas, implementar novas medidas e descobrir o potencial transformador de algo aparentemente simples, mas poderoso: mudar de perspectiva.

Diana Alves Reis

Jurista e Ativista pelos Direitos das Pessoas com Deficiência

Índice

Prefácio	5
Lista de siglas.....	8
Introdução.....	9
Voluntariado: um contexto em mudança	11
Porquê voluntariado mais inclusivo?	14
O espectro da autonomia no voluntariado.....	16
Oportunidades e desafios à prática do voluntariado.....	19
Contexto europeu do voluntariado.....	23
Contexto nacional do voluntariado.....	26
Criação e gestão de um programa de voluntariado mais inclusivo	28
Planeamento do programa de voluntariado.....	30
Organização do programa de voluntariado	31
Elaboração de perfis de função de voluntariado	35
Recrutamento das pessoas voluntárias	36
Entrevista e seleção das pessoas voluntárias	36
Preparação das pessoas voluntárias	39
Acompanhamento das pessoas voluntárias.....	40
Avaliação do programa de voluntariado mais inclusivo	42
Reconhecimento das pessoas voluntárias	43
Reflexões Finais.....	44
Referências Bibliográficas	45

Lista de siglas

ASSOL – Associação de Solidariedade Social de Lafões

CASES – Cooperativa António Sérgio para a Economia Social

CEOS.PP – Centro de Estudos Sociais e Organizacionais do Politécnico do Porto

CEV – Centro Europeu de Voluntariado

CPV – Confederação Portuguesa do Voluntariado

EID – Estratégia para a Inclusão e a Diversidade

EMV – Estrutura Municipal de Voluntariado

EDPD – Estratégia para os Direitos das Pessoas com Deficiência

ENIPD – Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência

IDiPD – Instituto para os Direitos das Pessoas com Deficiência

INR – Instituto Nacional para a Reabilitação

NEET – *Not in Employment, Education or Training*

ONGPD – Organizações Não Governamentais das Pessoas com Deficiência

ONU – Organização das Nações Unidas

Introdução

O voluntariado é uma expressão de cidadania ativa, que pressupõe o compromisso livre, responsável e não remunerado de pessoas que, de forma individual ou coletiva, se dedicam a causas de interesse social e comunitário. Para além de beneficiar as comunidades onde se insere, o voluntariado promove o desenvolvimento pessoal e social das pessoas voluntárias, estimulando competências, sentido de pertença e responsabilidade coletiva.

No contexto das políticas de inclusão, o voluntariado assume uma dimensão estratégica, enquanto veículo privilegiado para a valorização da diversidade e participação ativa das pessoas com deficiência na vida comunitária. A sua inclusão em programas de voluntariado, contribui para o reforço da autonomia, autodeterminação e visibilidade social, ao mesmo tempo que combate estereótipos e preconceitos. Assim, o voluntariado inclusivo emerge como uma via eficaz para a concretização do direito à participação plena das pessoas com deficiência, em condições de igualdade com os demais membros da comunidade.

Esta visão está em plena consonância com a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adiante designada por Convenção, ratificada por Portugal em 2009, que consagra, entre outros princípios, o respeito pela dignidade inerente, pela autonomia individual e pela participação plena e efetiva na sociedade. Desta forma, a promoção de oportunidades de voluntariado inclusivas responde ao imperativo de garantir a igualdade de oportunidades e a eliminação de barreiras à inclusão.

Neste enquadramento, foi lançada a [Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021-2025 \(ENIPD 2021-2025\)](#). A presente publicação dá cumprimento à medida 2.2.1 do Eixo Estratégico 6 – “Medidas, serviços e apoios sociais”, que prevê a elaboração e divulgação de um guia orientador para a definição e organização de atividades de voluntariado inclusivas. Este guia procura dar resposta a esse desígnio, constituindo uma base de orientação para apoiar todas as pessoas que desejem implementar programas de voluntariado mais inclusivos.

Elaborado em parceria entre o Instituto para os Direitos das Pessoas com Deficiência, I.P. (IDiPD, I.P.) e a Pista Mágica, o guia encontra-se organizado em duas partes. Na primeira parte, apresenta-se uma visão global sobre o voluntariado, com o objetivo de contextualizar a sua relevância no atual quadro de políticas públicas e direitos humanos. Na segunda parte, descrevem-se, de forma prática e sistematizada, os passos essenciais para uma gestão

inclusiva do voluntariado, fornecendo orientações que permitam às entidades promotoras conceber e implementar programas acessíveis, participativos e equitativos.

Com este guia, pretende-se disponibilizar uma ferramenta útil e mobilizadora, que contribua para a construção de comunidades mais equitativas, solidárias e participativas, onde as pessoas com deficiência possam exercer plenamente o seu direito à participação.

Reafirmando o seu compromisso com a promoção dos direitos humanos, a igualdade de oportunidades e a inclusão plena, colocando a acessibilidade, a autonomia, a vida independente e a participação ativa das pessoas com deficiência como pilares centrais das políticas públicas, o XXV Governo Constitucional aprovou [a Estratégia para os Direitos das Pessoas com Deficiência 2026-2030 \(EDPD 2026-2030\)](#), onde o voluntariado volta a assumir um lugar de destaque, no âmbito do exercício da cidadania ativa pelas pessoas com deficiência, prevendo-se a implementação de um conjunto de medidas que visam a sensibilização, a capacitação e a promoção de programas de voluntariado.

O lançamento do presente Guia no [Ano Internacional dos Voluntários para o Desenvolvimento Sustentável 2026](#) reveste-se de particular significado, ao reafirmar o compromisso com um voluntariado verdadeiramente inclusivo, constituindo um convite à ação concertada de organizações, entidades públicas e privadas, bem como de toda comunidade em geral para a construção de práticas que valorizem o contributo de todas as pessoas, sem exceção.

1

Voluntariado: um contexto em mudança

Quando se fala em voluntariado, inclusão e pessoas com deficiência, pensa-se frequentemente numa ação voluntária desenvolvida por uma pessoa sem deficiência ao serviço de uma pessoa ou um grupo de pessoas com deficiência. Pretendemos colocar em causa este raciocínio, afirmando que **as pessoas com deficiência devem poder exercer ativamente a sua cidadania, sendo elas próprias voluntárias. É um direito seu!**

Ao longo de séculos, as pessoas com deficiência têm sido alvo de várias formas de exclusão, discriminação e violência. Na sua base estão concepções da deficiência socialmente construídas e reproduzidas, que se constituíram como chão-comum e se cristalizaram na organização da sociedade, nas formas de pensar e agir, originando um conjunto de barreiras que impediram, muitas vezes, a sua participação na vida em sociedade (Fontes, 2016).

Em 2006, a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, refletindo um consenso generalizado da comunidade internacional, veio reconhecer direitos fundamentais, assegurando um compromisso, à escala global, com a sua promoção e efetivação.

À luz dos princípios da Convenção importa atribuir um novo significado social à pessoa com deficiência enquanto pessoa de direitos e deveres que, exercendo a sua cidadania, desenvolve atividades de participação, sendo também promotora de apoios.

Esta mudança de perspetiva, pressupõe a capacitação de pessoas e contextos, para que a inclusão possa ser efetiva. Desta forma, o voluntariado mais inclusivo constitui-se como uma ferramenta poderosa para a inclusão social de pessoas com deficiência e a construção de comunidades mais resilientes, justas e igualitárias.

O voluntariado tem um poder transformador com impactos a vários níveis (Volunteer and GO, 2023). Contudo, apesar das evidências existentes sobre os seus benefícios, a verdade é que não é acessível a todas as pessoas, limitando assim o seu potencial de impacto. Permitir que todas as pessoas possam participar no voluntariado, dará a oportunidade de experimentarem os seus benefícios, reduzindo assim a sua condição de exclusão social.

Apesar da [Constituição da República Portuguesa](#), desde a primeira versão de 1976, consagrar no seu artigo 71.º o direito das pessoas com deficiência à plena participação na vida social e a igualdade de direitos e deveres com os demais cidadãos, a concretização destes direitos não acompanhou o espírito do legislador.

Também a lei de bases do enquadramento jurídico do voluntariado ([Lei n.º 71/98, de 3 de novembro](#)) apesar de “garantir a todos os cidadãos a participação solidária em ações de voluntariado e definir as bases do seu enquadramento jurídico”, não faz qualquer menção a pessoas com deficiência, deixando a sua participação dependente do arbítrio das organizações promotoras de voluntariado.

Já a lei de bases do regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação da pessoa com deficiência ([Lei n.º 38/2004, de 18 de agosto](#)), apesar de dedicar um dos seus artigos ao voluntariado (artigo 23.º), menciona apenas a competência do Estado em promover ações de voluntariado de apoio a pessoas com deficiência, não fazendo referência à participação das pessoas com deficiência enquanto agentes de voluntariado.

Ora, se, durante muito tempo, a deficiência foi encarada como uma incapacidade que colocava as pessoas em posições sociais desfavoráveis (Bartalotti, 2010), **testemunhamos hoje uma mudança de paradigma, que valoriza, sobretudo, a independência e autonomia das pessoas com deficiência, ao mesmo tempo que desconstrói concepções capacitistas que as reduzem a um papel passivo.**

A este respeito, a [Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto](#), que proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência, abriu espaço à promoção de apoios por pessoas com deficiência. Mais recentemente, o Modelo de Apoio à Vida Independente ([Decreto-Lei n.º 129/2017, de 9 de outubro](#)), através da disponibilização de assistência pessoal, veio reforçar a garantia de condições de participação e o exercício de direitos de cidadania.

Também a prática do voluntariado tem vindo a transformar-se ao longo do tempo, deixando de lado a ideia de que as pessoas com deficiência são vistas apenas como beneficiárias de voluntariado, e ganhando consciência de que qualquer pessoa, incluindo as pessoas com deficiência podem ser agentes de mudança e ter um impacto positivo na sua comunidade, independentemente das suas características pessoais ou condição em que se encontram.

A este respeito, a Estratégia para os Direitos das Pessoas com Deficiência 2026-2030 consolida um percurso sustentado de reforço da autonomia, da dignidade e da igualdade de oportunidades das pessoas com deficiência, promovendo territórios cada vez mais acessíveis e inclusivos e melhorando as condições de acesso à educação, à saúde, ao emprego, à cultura e à participação cívica, destacando a importância do voluntariado, enquanto promotor do desenvolvimento de competências de autonomia e participação.

Assim, a prática do voluntariado por pessoas com deficiência convoca, ainda, à reflexão e adoção de medidas, também a nível legislativo, para que este direito de cidadania possa ser exercido por quem o deseje, numa perspetiva de participação plena na sociedade, no cumprimento dos princípios da igualdade de oportunidades e não discriminação.

Porquê voluntariado mais inclusivo?

Se partirmos da premissa de que todo o voluntariado deve ser inclusivo, importa refletir sobre a pertinência de falarmos de voluntariado mais inclusivo e não apenas de voluntariado inclusivo.

Neste sentido, há passos que podem ser dados para tornar o voluntariado mais inclusivo como, por exemplo, combinar os 9 passos do processo de Gestão de Programas de Voluntariado (McCurley, Lynch & Fernandes, 2019) com a metodologia do Planeamento Centrado na Pessoa (Pereira, 2014) ou com a Metodologia de Voluntariado Apoiado (Pista Mágica, 2022) que, também ela se inspirou no Planeamento Centrado na Pessoa, mas a utiliza de forma menos complexa.

Acreditamos que os 9 passos propostos por McCurley, Lynch e Fernandes (2019) são, de facto, os mais eficazes, porque definem um conjunto de requisitos mínimos, essenciais para a implementação de um programa de voluntariado bem-sucedido. Contudo, estes requisitos são generalistas e acabam por não ser suficientes para garantir que os programas de voluntariado são de facto inclusivos. Por esta razão, sugerimos que os 9 passos sejam influenciados pela metodologia do Planeamento Centrado na Pessoa, que se foca na individualidade de cada pessoa e procura garantir o seu sucesso na busca de um determinado caminho. Como o voluntariado abre espaço para que as pessoas encontrem mais oportunidades de crescimento, criem relacionamentos, desenvolvam habilidades e adquiram conhecimentos, acreditamos que seja compatível com essa metodologia.

Outra abordagem a ter em consideração, é a implementação da Metodologia de Voluntariado Apoiado, criada pela Pista Mágica, uma ferramenta inovadora que operacionaliza o Espectro da Autonomia no Voluntariado, facilitando oportunidades para que as pessoas voluntárias alcancem o seu potencial máximo, independentemente da sua condição e do seu contexto, utilizando assim o voluntariado como uma ferramenta de inclusão social, que pode ser aplicada em diferentes públicos em situação de vulnerabilidade.

Quando falamos em pessoas em situação de vulnerabilidade, é importante compreender “que as pessoas não são, em si, vulneráveis, mas podem estar vulneráveis a alguns agravos e não a outros, sob determinadas condições e em diferentes momentos de suas vidas” (Pereira et al., 2022). Entenda-se que, no caso das pessoas com deficiência, “a deficiência não está na pessoa, mas na sociedade, no meio em que vive” (Marchesan & Carpenedo, 2021).

Para que a implementação destas abordagens seja bem-sucedida é importante que as organizações promotoras de voluntariado assumam o compromisso de promoverem programas de voluntariado mais inclusivos, e que tenham os recursos e apoio essenciais para promoverem as mudanças necessárias.

Voltando então ao que nos trouxe a esta reflexão, **o que significa, voluntariado inclusivo?**

Antes de mais, é importante termos por base a definição de inclusão social: processo de melhoria das condições de participação na sociedade de pessoas em situação de vulnerabilidade – com base na idade, sexo, deficiência, etnia, origem, religião, condição económica ou outra – através da ampliação de oportunidades, do acesso a recursos, da voz e do respeito pelos direitos (ONU, 2016).

Perante a inexistência de uma definição consensual do termo “voluntariado inclusivo”, ao longo deste documento guiamo-nos pela que, até à data, nos parece ser a mais completa: **assenta em projetos e programas de voluntariado que promovem a inclusão, enquanto pessoas voluntárias, de indivíduos que são habitualmente excluídos do seu exercício, nomeadamente crianças, jovens NEET (que não estão nem trabalhar nem a estudar ou a frequentar qualquer tipo de formação), pessoas com deficiência, seniores, pessoas com problemas de saúde mental, desempregados de longa duração, migrantes, ex-reclusos ou pessoas que, por diferentes razões, se encontram em situação ou risco de exclusão social** (Pista Mágica, 2021).

O espectro da autonomia no voluntariado

A abordagem do voluntariado como ferramenta potenciadora de inclusão social, materializa-se em programas ou projetos de voluntariado em que as pessoas em situação de vulnerabilidade são os agentes de mudança, ao colocarem os seus talentos ao serviço da comunidade.

Apresenta, assim, o voluntariado como ferramenta facilitadora da concretização das necessidades sociais, de estima e de autorrealização de quem o pratica; da descoberta e potencialização de talentos; da amplificação da sua voz; do acesso a novas oportunidades e recursos; do respeito pleno pelos seus direitos; e, conseqüentemente, da sua plena inclusão social (Pista Mágica, 2023).



Figura 1. Espectro da Autonomia no Voluntariado (Pista Mágica, 2022).

O espectro da autonomia no voluntariado tem, na sua base, o esquema exclusão-segregação-integração-inclusão que, não sendo uma escada “*contempla, a par com diferentes níveis de autonomia, os conceitos de voluntariado protegido, voluntariado apoiado e voluntariado mais inclusivo, entre os quais a pessoa (em situação de vulnerabilidade, neste caso pessoas com deficiência) se poderá movimentar, de acordo com as suas necessidades, capacidades e nível de autonomia, de forma a poder atingir, no voluntariado, o seu potencial máximo*” (Pista Mágica, 2023, p.23).

O potencial de inclusão deste espectro, reside nesta possibilidade de movimentação, permitindo que a pessoa pratique o voluntariado de forma ajustada às suas necessidades específicas independentemente da sua condição atual.

O espectro da autonomia no voluntariado pressupõe que todas as pessoas que nele participam possuem algum nível de autonomia, ou seja, escolhem participar em atividades de voluntariado. Pessoas com maior autonomia mais facilmente decidem integrar uma oportunidade de voluntariado, neste caso, mais inclusivo, enquanto pessoas com menor nível de autonomia poderão não tomar a iniciativa de se voluntariar, mas escolhem fazê-lo quando lhes é proposto, seja em contexto protegido ou apoiado.

Quanto maior a autonomia dentro da prática de voluntariado, mais oportunidades de aquisição de competências, conhecimentos, contactos e outros recursos existem, permitindo à pessoa a sua reafirmação dentro da sociedade e mais inclusão social.

Neste sentido, **seja qual for o nível de autonomia no voluntariado, a inclusão social da pessoa será sempre maior do que a de alguém que se encontra na zona de exclusão do exercício de voluntariado** (dado que, entre outras coisas, contribuirá para uma maior noção de propósito de vida e sentimento de utilidade (Su & Ferraro, 1997)).

A segregação é, portanto, vista como um passo potencialmente necessário para uma maior inclusão social de pessoas em situação de vulnerabilidade que tenham menor nível de autonomia. Como apontado por Hall (2010) e Milner & Kelly (2009), meios segregados podem facilitar um maior sentimento de pertença e sensação de segurança.

Seja qual for o contexto em questão, deve ser privilegiada a independência das pessoas voluntárias. Estas devem ser integradas em funções que possam e queiram desempenhar sozinhas. Contudo, quando a pessoa aspira à realização de uma atividade que não consegue concretizar sem apoio de outrem e decide, autonomamente, que a quer desempenhar com o auxílio necessário, a pessoa gestora de voluntariado deve procurar satisfazer, dentro do possível, esse desejo (Pista Mágica, 2023).

Para a nomenclatura das diferentes fases do espectro, foram tidos em consideração os conceitos de emprego apoiado e emprego protegido, fazendo analogia como voluntariado apoiado e protegido.

Emprego protegido é, assim, “o trabalho realizado por pessoas com deficiência em oficinas especificamente estabelecidas para esse fim”, portanto, aquele em que é criado um contexto específico para aquela pessoa e para as suas necessidades (NACTE, 1997, in Marques, 2018).

No Emprego apoiado a pessoa integra o mercado livre de trabalho, assumindo funções adaptadas às suas capacidades. De acordo com Marques (2018), este modelo:

“tem possibilitado, a pessoas com deficiência, a oportunidade de ocupar locais de trabalho em contexto real, trabalhando ao lado de pessoas sem deficiência, recebendo ordenado, pois tiveram acesso a um apoio continuado que os ajudou a ter sucesso no seu trabalho e, assim, manter o seu emprego”.

Desta forma, o conceito de **voluntariado protegido** refere-se à

“realização de atividades de voluntariado em contexto protegido, isto é, estabelecido especificamente para esse fim, enquanto espaço seguro que permite que a pessoa em situação de vulnerabilidade consiga atingir o seu máximo potencial, de acordo com as suas capacidades e necessidades. Por outras palavras, aqui, o contexto de voluntariado é criado especificamente para a pessoa voluntária, tendo a atividade um propósito socialmente útil”;

já o **voluntariado apoiado** diz, então, respeito à

“capacitação e integração de pequenos grupos de pessoas em situação semelhante de vulnerabilidade em oportunidades, atividades, projetos ou programas já existentes na comunidade, com o acompanhamento de uma pessoa técnica, que tem como função apoiar as pessoas voluntárias e mediar o contacto com a organização acolhedora. As atividades de voluntariado têm em conta as características do grupo e de cada pessoa, para que cada uma possa atingir, no voluntariado, o seu máximo potencial”.

Por fim, o **voluntariado mais inclusivo** pressupõe a inclusão de pessoas em situação de vulnerabilidade em programas de voluntariado já existentes, sendo ajustadas as funções às suas potencialidades, necessidades e desafios – como deve ser prática comum de qualquer pessoa gestora de voluntariado, mesmo quando inclui pessoas voluntárias que não se encontram em situação de vulnerabilidade. É exemplo qualquer programa de voluntariado em que se estabelecem políticas e procedimentos para que todas as pessoas possam participar. Aqui, não se prevê a necessidade de um acompanhamento personalizado e presencial da pessoa voluntária por parte de uma pessoa técnica exterior à organização acolhedora durante o exercício de voluntariado (Pista Mágica, 2023).

Oportunidades e desafios à prática do voluntariado

É inegável que a prática de voluntariado por pessoas com deficiência acarreta um conjunto de oportunidades, tanto para as próprias, como para as organizações, comunidades e sociedade. Contudo, traz também um conjunto de desafios associados à acessibilidade, inclusão e, até, à própria formulação dos programas de voluntariado.

OPORTUNIDADES

Inclusão social e empoderamento

O voluntariado oferece às pessoas com deficiência a oportunidade de participar ativamente nas suas comunidades, reduzindo sentimentos de solidão, promovendo a inclusão social e fortalecendo a autoestima. A sua presença em diferentes funções de voluntariado contribui para combater estigmas, estereótipos e preconceitos, aumentando a representatividade e evidenciando as suas múltiplas capacidades, o que é altamente empoderador e transformador.

Desenvolvimento de competências

A prática de voluntariado permite descobrir e desenvolver competências, fundamentais para a integração no mercado de trabalho, bem como para o desenvolvimento pessoal e social de cada pessoa.

Diversidade

O envolvimento de pessoas com deficiência no voluntariado promove a diversidade e a inclusão dentro das próprias organizações acolhedoras de voluntariado, tornando os projetos mais ricos e ajudando estas entidades a tornarem-se mais representativas da sociedade.

Luta pelos direitos

O voluntariado permite que pessoas com deficiência se envolvam ativamente em atividades de *advocacy* e sensibilização para os seus direitos, contribuindo para uma maior visibilidade das suas necessidades e competências. Quando falamos em *advocacy*, referimo-nos ao processo de reivindicar e defender direitos.

DESAFIOS

Acessibilidade

Muitas oportunidades de voluntariado continuam inacessíveis devido à falta de acessibilidade das infraestruturas, que não permitem às pessoas aceder aos locais, e ao incumprimento das regras de acessibilidade ao conteúdo *web*, que tornam a informação inacessível, seja pelo formato ou pelos locais em que é divulgada.

Estereótipos e preconceitos

As pessoas com deficiência continuam a ser confrontadas com o preconceito relativamente a não serem capazes de desempenhar determinadas tarefas de voluntariado ou até de contribuírem de forma significativa, o que pode resultar na exclusão ou na atribuição de funções pouco desafiantes. Esta visão capacitista, aliada à falta de formação de profissionais, outras pessoas voluntárias e entidades acolhedoras pode levar à falta de flexibilidade das entidades em adaptarem os perfis de voluntariado às necessidades, competências e motivações das pessoas voluntárias com deficiência.

Dificuldades de comunicação

Muitas vezes, as entidades têm dificuldade em comunicar com pessoas que não usam a fala para se expressar, seja porque os profissionais não têm formação adequada, porque faltam tecnologias de apoio ou porque não existem intérpretes de Língua Gestual Portuguesa ou outros materiais de comunicação.

Falta de regulamentação específica

É urgente a criação de regulamentação específica sobre voluntariado que incentive e garanta a participação de pessoas com deficiência, assegurando que a sua inclusão é feita de forma estruturada e tem em conta as suas necessidades específicas.

Inexistência de apoios financeiros

Não existem programas de apoio financeiro para promover a implementação de programas de voluntariado mais inclusivos, seja para criar ou melhorar as condições de acessibilidade, seja para investir em formação ou, se necessário, em serviços de consultoria nesta área.

Sabia que...

Entre abril e dezembro de 2024, no âmbito do projeto “[Volunteering & Equality](#)”, uma ação financiada pelo Centro Europeu de Voluntariado, através do [Programa VERA 2024](#), foi realizado um estudo de diagnóstico a nível nacional, que permitiu conhecer as necessidades e recursos de organizações promotoras de voluntariado para o acolhimento de pessoas com deficiência como voluntárias, bem como os obstáculos apontados por pessoas com deficiência no acesso a oportunidades de voluntariado.

O estudo foi desenvolvido em parceria pelo Centro de Estudos Sociais e Organizacionais do Politécnico do Porto (CEOS.PP) do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, a Confederação Portuguesa do Voluntariado e coordenado pela Pista Mágica – Associação.

Permitiu concluir que:

- 74% das organizações inquiridas trabalha com pessoas com deficiência;
- Apenas 9,6% das organizações indica ter muitos contactos de entidades que oferecem oportunidades para a realização de voluntariado inclusivo;
- A perceção de que existem poucas oportunidades de voluntariado inclusivo (73,7%), a falta de técnicos de apoio e a ausência de incentivo por parte dos familiares, são as principais barreiras identificadas pelas organizações à prática de voluntariado por pessoas com deficiência;
- Apenas 11,5% das organizações tem mais de 15 pessoas com deficiência envolvidas em atividades de voluntariado;
- Para as pessoas com deficiência que praticam voluntariado, esta experiência resulta, na sua maioria, de oportunidades proporcionadas pelas próprias organizações (59,6%), a que se segue a iniciativa das próprias (28,8%). A recomendação de familiares (9,6%) e pessoas amigas (2,9%) é apontada como menos frequente;
- 35,8% das pessoas indicam nunca ter recebido qualquer proposta para fazer voluntariado;

- Analisando a reação típica das pessoas com deficiência quando lhes é apresentada uma proposta de voluntariado, 38,5% das organizações mencionam uma aceitação com entusiasmo. Adicionalmente, 23,1% indicam que, apesar de uma reticência inicial, as pessoas acabam por aceitar a proposta;
- Quando questionadas as pessoas com deficiência, apenas 22,4% afirmam ser voluntárias, realizando voluntariado de forma semanal (13,4%) e tendo a iniciativa para a realização do voluntariado surgido em grande parte dos casos (38,8%) da própria pessoa;
- Conviver com mais pessoas (86,6%), desenvolver novas competências (85,1%) e contribuir para ocupar o tempo de forma positiva (80,6%) são os principais benefícios apontados pelas pessoas com deficiência na prática do voluntariado;
- A inexistência de oportunidades (59,7%), seguida da falta de conhecimento sobre as necessidades de pessoas com deficiência (56,7%), a falta de acessibilidade (53,7%), a falta de tempo ou recursos para apoiar as pessoas (52,2%) e o receio de que as outras pessoas se sintam desconfortáveis ou de que os familiares não incentivem o voluntariado (49,3%), configuram as principais barreiras apontadas pelas pessoas com deficiência na prática do voluntariado;
- 73,1% das pessoas com deficiência gostariam de participar em atividades de voluntariado no futuro;
- A formação específica para as entidades acolhedoras de pessoas voluntárias; o desenvolvimento de campanhas de sensibilização; a criação de apoios e a implementação de programas de formação para as pessoas voluntárias foram as ações identificadas a tomar para que a prática de voluntariado por pessoas com deficiência seja uma realidade.



[Este estudo de diagnóstico](#) vem confirmar os dados apresentados ao longo deste guia, tanto no que se refere aos benefícios associados à prática do voluntariado, como às barreiras à participação. Para além disso, **torna evidente que uma parte significativa das pessoas com deficiência nunca teve acesso a oportunidades de voluntariado e que o número de pessoas voluntárias com deficiência é reduzido, apesar de haver um elevado número de pessoas com interesse em exercer este direito de cidadania.**

Contexto europeu do voluntariado

A União Europeia reconhece o voluntariado como uma ferramenta fundamental para promover a solidariedade, a cidadania ativa e a inclusão social. Através de iniciativas e diretrizes, procura promover o voluntariado para todas as pessoas, tendo em consideração os direitos e necessidades das pessoas com deficiência.

O [Plano para o Voluntariado Europeu 2030](#) estabelece o compromisso da União Europeia em melhorar a qualidade, aumentar e diversificar oportunidades de voluntariado até 2030, propondo medidas específicas para tornar as oportunidades de voluntariado mais inclusivas.

O Centro Europeu de Voluntariado (CEV) apoia e promove o voluntariado a nível europeu.



Trata-se de uma rede europeia constituída por mais de 60 organizações que promovem boas práticas e desenvolvem projetos que facilitem a participação de grupos em situação de maior vulnerabilidade, incluindo pessoas com deficiência. O CEV disponibiliza ainda recursos e capacitação sobre como criar ambientes de voluntariado mais inclusivos. [Na sua plataforma online](#), é possível encontrar informações e recursos que podem ser úteis tanto para as pessoas voluntárias, como para as organizações promotoras de voluntariado.

No âmbito dos Programas Erasmus+ e Corpo Europeu de Solidariedade, estão disponíveis cada vez mais oportunidades de voluntariado inclusivo.

[A Estratégia para a Inclusão e a Diversidade 2021 – 2027 \(EID 2021-2027\)](#) reforça a inclusão e a diversidade, aproveita as experiências dos diferentes setores dos Programas e incentiva a partilha de boas práticas e motivação entre eles. Os projetos de inclusão e diversidade apoiados através dos Programas Erasmus+ e Corpo Europeu de Solidariedade vão ao encontro dos objetivos da EID 2021-2027 e do Plano para o Voluntariado Europeu 2030, na medida em que:

- Definem um quadro comum sobre quem são as pessoas que têm menos oportunidades e estabelecem um plano claro para as incluir nesses Programas;
- Aumentam o compromisso com a inclusão e diversidade de todos os agentes envolvidos nas ações dos Programas, adotando uma abordagem positiva à diversidade em todos os projetos;
- Apoiam as organizações beneficiárias na implementação de projetos de maior qualidade, envolvendo pessoas com menos oportunidades (por exemplo: fornecer formações, ferramentas, financiamento, orientação, entre outros);
- Reduzem as barreiras à participação e apoiam as pessoas candidatas a ultrapassá-las;
- Estabelecem ainda condições adequadas às aprendizagens, atendendo às necessidades de apoio das pessoas voluntárias;
- Promovem o reconhecimento da experiência e das competências desenvolvidas pelas pessoas voluntárias;
- Garantem que o foco na inclusão e na diversidade seja considerado em todas as fases da gestão dos programas e do ciclo de vida do projeto: antes (promoção, divulgação, apoio, avaliação, etc.), durante (seleção das pessoas participantes, preparação, implementação, resultados, etc.) e após o projeto (avaliação, divulgação dos resultados do projeto, acompanhamento, etc.);
- Aumentam a visibilidade da inclusão e diversidade e o seu papel na implementação de qualidade dos Programas Erasmus+ e Corpo Europeu de Solidariedade.

Os Programas Erasmus+ e Corpo Europeu de Solidariedade têm alguns mecanismos de apoio à inclusão e diversidade:

1. Inclusão e diversidade como prioridades no processo de avaliação;
2. Acessibilidade e facilidade de uso dos Programas;
3. Visitas preparatórias - é possível fazer uma visita preparatória à organização de acolhimento, as despesas de viagem e alojamento cobrem a pessoa voluntária e uma pessoa da organização de envio. É possível pedir também financiamento para um assistente pessoal;
4. Tutoria reforçada;

5. Apoio financeiro:

- a. Financiamento adicional destinado a cobrir os custos de eventuais necessidades específicas das pessoas participantes com menos oportunidades (tutoria reforçada, ou custos relacionados com viagens e alojamento adaptados, assistência pessoal ou preparação intercultural ou linguística específica);
- b. Apoio financeiro adicional para organizações que executam projetos que promovem ativamente a inclusão e a diversidade;
- c. Mecanismos financeiros flexíveis e de fácil compreensão, adaptando-se da melhor forma às necessidades dos diferentes grupos-alvo e complementando apoios de outros fundos nacionais e europeus; incluindo a possibilidade de financiar antecipadamente ou de forma contínua os custos associados às necessidades individuais, para aliviar o encargo financeiro das pessoas participantes com menos oportunidades, bem como da organização candidata;
- d. Financiamento dedicado especificamente a apoiar organizações mais pequenas, com pouca ou nenhuma experiência anterior na apresentação de candidaturas ao abrigo dos Programas, incluindo um procedimento de financiamento simplificado e mais flexível.

6. Ações mais pequenas e de mais fácil acesso;

7. Capacitação;

8. Formato do projeto e duração da mobilidade;

9. Atividades europeias ao nível local;

10. Partilha de experiências *online*;

11. Apoio na aprendizagem de línguas.

Importante !

Antes de iniciar uma experiência de voluntariado internacional é importante que a pessoa voluntária com deficiência tenha um primeiro contacto com o voluntariado, ainda na comunidade onde está inserida, dado que lhe permitirá estar em contacto com diferentes realidades, ainda num contexto familiar e desenvolver competências que serão úteis em contexto internacional. Desta forma, estará mais preparada para os desafios que possam surgir e tirar o máximo proveito de uma experiência internacional.

Contexto nacional do voluntariado

Quando se olha para o panorama de voluntariado em Portugal, importa destacar duas entidades:

- a [Cooperativa António Sérgio para a Economia Social](#) (CASES), cooperativa de interesse público, que tem por missão promover o fortalecimento do setor da economia social, aprofundando a cooperação entre o Estado e as organizações que o integram, tendo em vista estimular o seu potencial ao serviço da promoção do desenvolvimento socioeconómico do país, bem como a prossecução de políticas na área do voluntariado, cabendo-lhe assim desenvolver as ações necessárias à promoção desta prática de cidadania;
- a [Confederação Portuguesa do Voluntariado](#) (CPV), representante das pessoas voluntárias e organizações promotoras de voluntariado em Portugal. Procura promover uma maior cultura de voluntariado, através da dinamização de várias atividades como, sensibilização para o voluntariado, eventos, grupos de trabalho, prémios ([Capital Portuguesa do Voluntariado](#)) e avaliações periódicas da situação e do papel do voluntariado em Portugal.

Existem diversas oportunidades de voluntariado promovidas pelas organizações em Portugal, contudo é necessário perceber que organizações promovem ou estão disponíveis para promover programas de voluntariado mais inclusivos. Neste sentido, as pessoas com deficiência poderão identificar oportunidades de voluntariado por diferentes vias:

1. **Organizações Promotoras de Voluntariado:** existem centenas de organizações promotoras de voluntariado em diversas áreas de atuação. Quando surge o interesse por exercer o voluntariado, é essencial que a pessoa se questione:
 - qual a minha causa?
 - em que área quero e posso ajudar? Aqui, falamos de áreas como a proteção ambiental, proteção de animais, património, desporto, saúde, educação e alfabetização, inclusão social, etc..
2. **Passa-Palavra:** se conhecer alguém que tenha boas referências de programas de voluntariado mais inclusivos, converse com a pessoa. Procure perceber, por exemplo como foi a sua experiência, qual a sua perspetiva sobre a organização, como funciona o programa de voluntariado e outras questões que considere pertinentes.

3. Plataformas e Redes Nacionais de Voluntariado:

Estrutura Municipal de Voluntariado (EMV)

Procura dinamizar um voluntariado com impacto junto das comunidades que serve, na área geográfica do município. A EMV irá fazer o emparelhamento das pessoas voluntárias com oportunidades de voluntariado promovidas pelas entidades pertencentes à Estrutura. Nos vários municípios existem diferentes designações, como por exemplo, Banco Local de Voluntariado (a designação mais conhecida); Bolsa Concelhia de Voluntariado; Centro Municipal de Voluntariado, entre outras. As informações sobre a existência e funcionamento das EMV poderão ser obtidas através dos respetivos sites das câmaras municipais ou Gabinetes de Municípios.

Plataformas de Voluntariado Online

Existem diversas plataformas de voluntariado *online*, onde é possível pesquisar ofertas de voluntariado. Algumas plataformas como, [Portugal Voluntário](#) e [Bolsa do Voluntariado](#), divulgam oportunidades de voluntariado a nível nacional. Dependendo da área geográfica, é possível ainda encontrar plataformas de voluntariado *online* direcionadas para esse local. É importante que a pessoa faça uma pesquisa para perceber que plataformas de voluntariado existem na sua área geográfica.

Eventos e Feiras de Voluntariado

A participação em feiras e eventos de voluntariado poderão ser uma excelente oportunidade para conhecer programas de voluntariado e esclarecer quais as práticas de voluntariado mais inclusivo.

2

Criação e gestão de um programa de voluntariado mais inclusivo

Mais do que dinamizar atividades pontuais de voluntariado inclusivo, é importante que as entidades promotoras de voluntariado desenvolvam programas de voluntariado que vão ao encontro da missão da organização e que gerem impacto efetivo e contínuo nas pessoas beneficiárias, nas pessoas voluntárias e na comunidade.

“Ser pessoa voluntária, em qualquer contexto ou realidade, independentemente do background da pessoa em questão, implica preparação e capacitação. Entender o que significa ser voluntário/a, o que se espera desta figura ao nível de tarefas e competências e perceber como é que se acompanha, motivar e reconhecer este recurso humano tão valioso, é função da Pessoa Gestora de Voluntariado” (Pista Mágica, 2023).

Quais são, então, os passos para criar e gerir um programa de voluntariado mais inclusivo?

- 1** Planeamento do programa de voluntariado
- 2** Organização do programa de voluntariado
- 3** Elaboração de perfis de função de voluntariado
- 4** Recrutamento das pessoas voluntárias
- 5** Entrevista e seleção das pessoas voluntárias
- 6** Preparação das pessoas voluntárias
- 7** Acompanhamento das pessoas voluntárias
- 8** Avaliação do programa de voluntariado mais inclusivo
- 9** Reconhecimento das pessoas voluntárias

1

Planeamento do programa de voluntariado

Este é o ponto de partida para tornar um programa de voluntariado eficaz, gerador de impacto efetivo, que dê respostas reais às necessidades da organização e comunidade.

O planeamento contempla a definição da missão, o desenho do planeamento estratégico para o envolvimento das pessoas voluntárias, a escolha da visão sobre este mesmo envolvimento, ou seja, como imaginamos o futuro da organização com o apoio das pessoas voluntárias.

Em primeiro lugar, a organização deve estar ciente do seu próprio propósito, das necessidades que deseja colmatar e das estratégias a implementar para o fazer. Isso permitirá não só a criação de metas e objetivos, mas também a identificação dos recursos a mobilizar. Só depois de dados estes primeiros passos pode a organização começar a determinar se o voluntariado é necessário, com que finalidade, em que circunstâncias e termos.

No caso de um Programa de Voluntariado Inclusivo, importa refletir se a criação deste tipo de programa irá contribuir para o cumprimento da missão da organização.

Assim, deve considerar-se ter uma clara fundamentação lógica do programa de voluntariado, à qual se pode chegar ao responder às seguintes perguntas:

- Porque é que queremos promover oportunidades de voluntariado inclusivo na nossa organização?
- Quais são os obstáculos na implementação de um programa de voluntariado inclusivo?
- Quem é que nos pode ajudar a superar esses obstáculos e de que forma?
- Que recursos internos e externos são necessários?
- Como vamos envolver pessoas e entidades externas na nossa estratégia?
- Qual será o papel dessas pessoas e entidades?
- O que lhes queremos pedir? O que temos para lhes oferecer?

Após o planeamento, segue-se a organização do programa. Neste momento é importante refletir: ***“Por que queremos envolver pessoas com deficiência no nosso programa de voluntariado?”***. Este envolvimento pode ser fundamentado de várias formas, dependendo da entidade e do seu contexto, nomeadamente:

- Materialização da missão e visão da organização;
- Promoção da inclusão social de pessoas com deficiência;
- Promoção de um ambiente saudável de partilha de diferentes experiências de vida, que fomenta o desenvolvimento de competências socioemocionais de pessoas voluntárias e recursos humanos pagos;
- Combate ao estigma e desconstrução de preconceitos relativos às pessoas com deficiência;
- Reconhecimento do potencial das pessoas com deficiência;
- Empoderamento das pessoas beneficiárias, nomeadamente se estas também se identificarem como pessoas com deficiência;
- Oportunidade para aquisição de conhecimento e experiência na gestão de pessoas com deficiência na resposta às suas necessidades específicas;
- Resignificação de competências adquiridas no percurso de vida (muitas pessoas com deficiência foram, durante a sua vida, vistas apenas como agentes passivos, recetores de apoio de outras pessoas);
- Maior disponibilidade por parte das pessoas voluntárias com deficiência (seja por motivos de desemprego ou incapacidade para o trabalho).

Seja qual for a resposta, a mesma irá influenciar os tipos de funções e responsabilidades das pessoas voluntárias com deficiência, a sua articulação com os recursos humanos pagos e o processo de avaliação da eficácia do programa de voluntariado inclusivo.

Por isso mesmo, é importante ter atenção aos seguintes aspetos:

- Envolvimento adequado dos recursos humanos pagos (aferir qual a sua experiência em trabalhar e articular com pessoas voluntárias com deficiência, se estão confortáveis em fazê-lo, eventuais receios associados e necessidades de capacitação – por exemplo: estratégias de comunicação funcional, identificação e gestão de barreiras, desenvolvimento de práticas centradas na pessoa);
- Apoio da gestão de topo (as lideranças devem refletir sobre a importância e o impacto do envolvimento de pessoas voluntárias com deficiência e definir de forma clara as suas funções e a sua gestão);
- Clima organizacional (promover um bom ambiente organizacional, que seja acolhedor e profícuo, para receber pessoas voluntárias com deficiência);
- Políticas e procedimentos (nesta fase devem ser criados: o manual de gestão de voluntariado, o formulário de inscrição, os procedimentos de gestão de pessoas voluntárias, etc.);
- Avaliação do programa de voluntariado (definir quais serão os aspetos a avaliar e como será recolhida essa informação).

É nesta fase, certamente morosa, mas fundamental, que são criadas as regras e peças do “jogo”, que permitirão a implementação de um programa de voluntariado inclusivo com impacto positivo.

Aqui, importa refletir sobre:

- Quem serão as pessoas responsáveis pelo programa?
- Quem será responsável pela gestão das pessoas voluntárias?
- Como é garantida a inclusão de todas as pessoas (temos condições para acolher pessoas com deficiência)?
- Qual o papel das entidades parceiras?
- Quais as funções a serem desenvolvidas pelas pessoas voluntárias?
- Como serão recrutadas e selecionadas?
- Como se materializará a sua preparação?
- Como será feito o seu acompanhamento e reconhecimento?
- Como será realizada a avaliação do programa?

Importa ainda refletir sobre formas de apoio que podem ser necessárias à participação das pessoas voluntárias com deficiência.

FORMAS DE APOIO

Garantir a acessibilidade

A acessibilidade é condição fundamental ao exercício de direitos e pode ser descrita como uma característica de um ambiente, equipamento, produto, objeto ou serviço que lhe confere a possibilidade de assegurar a igual oportunidade de uso por todas as pessoas. Da acessibilidade física, à informação e à comunicação pode haver um conjunto de condições que necessitem de ser melhoradas de forma a permitir a participação das pessoas com deficiência.

Gestão do tempo

A ação voluntária desenvolve-se no tempo livre e exige responsabilidade, empenho, pontualidade e capacidade de gestão do tempo, o que implica que pode ser necessário dar às pessoas voluntárias estratégias nestas áreas.

Apoio especializado

Dependendo das necessidades específicas da pessoa, pode ser necessário apoio extra para as tarefas de voluntariado (ex.: uma orientação mais próxima de alguém mais familiar, como a pessoa que entrevistou e preparou a pessoa para a função).

Recursos pessoais e financeiros

Caso a pessoa enfrente algum tipo de dificuldade económica, o reembolso das despesas decorrentes do trabalho voluntário pode ser crucial (ex.: oferecer o almoço, garantir o transporte ou reembolsar as despesas de deslocação).

Adaptação das atividades

Existir flexibilidade e ajustar as tarefas às capacidades e preferências individuais é fundamental. Devem evitar-se alterações inesperadas na rotina do voluntariado.

Comunicação

Utilizar linguagem clara, concreta, visual e acessível. Evitar expressões vagas e simplificar instruções. Disponibilizar intérpretes de Língua Gestual Portuguesa e utilizar formas de comunicação alternativas: recurso a pictogramas, calendários visuais, comunicação escrita ou através de produtos de apoio.

Capacitação dos recursos humanos pagos

Sensibilizar e formar os profissionais para a diversidade e promoção dos direitos das pessoas com deficiência, bem como para promover a empatia e reconhecimento das competências de todas as pessoas voluntárias. Para esta capacitação, que pode incluir formação especializada, apoio técnico contínuo, monitorização personalizada e adaptação de práticas, em cada território, deve procurar-se fazer parcerias com [Organizações Não Governamentais das Pessoas com Deficiência](#) (ONGPD).

Flexibilidade e personalização

Permitir que a pessoa voluntária com deficiência tenha horários mais flexíveis, se necessitar; evitar ambientes com ruído excessivo e luzes intensas; oferecer a possibilidade de fazer intervalos mais regulares na prática do voluntariado, de modo a evitar cansaço excessivo; criar um programa de voluntariado individual, que responda às necessidades de cada pessoa voluntária (isto pode ser obtido recorrendo à Metodologia de Voluntariado Apoiado, já abordada neste guia), prevendo, designadamente, a existência de assistência pessoal ou o apoio de outra pessoa voluntária.

Segurança

Garantir que os procedimentos de segurança contemplam as necessidades das pessoas voluntárias com deficiência: nas atividades, é dever da pessoa gestora de voluntariado avaliar os riscos e oferecer a proteção adequada.

É nesta fase e, após reflexão, **que são criados produtos** mais palpáveis como o **Manual do Programa de Voluntariado Inclusivo** (as orientações de gestão não devem ficar apenas na cabeça de uma pessoa), ou os **documentos de apoio à Gestão de Voluntariado Inclusivo** (formulários de inscrição, perfis de função, folhas de registo de horas de voluntariado, instrumentos de avaliação de impacto, ficha de tarefas (por exemplo: com imagens e um horário visual, se necessário, etc.).

3

Elaboração de perfis de função de voluntariado

Para manter todas as pessoas felizes na organização e garantir que a equipa de voluntariado é útil, **é importante envolver as partes interessadas no processo de criação dos perfis de função das pessoas voluntárias.**

Na definição das necessidades da organização, é fundamental ter em conta que as pessoas voluntárias não devem substituir o trabalho dos recursos humanos pagos e que devem trabalhar em parceria e harmonia com estes, pelo que é aconselhável auscultá-los antes de decidir quais as funções que poderão ser desempenhadas por pessoas voluntárias.

Outro aspeto crucial é garantir que o trabalho voluntário contribui para a missão da organização. Quem faz voluntariado deve entender o seu papel na organização e o contributo do seu trabalho para alcançar as metas da mesma. O sentimento de pertença gerado será altamente motivador e contribuirá para a retenção das pessoas voluntárias - atribuir funções aliantes a quem se voluntaria é uma excelente estratégia para diminuir a rotatividade e desistência.

A capacidade de idealizar perfis de função recompensadores e verdadeiramente inclusivos é uma das mais importantes características da pessoa gestora de programas de voluntariado.

O perfil de função da pessoa voluntária deve estar elaborado antes de se iniciar o programa, no entanto não deve ser encarado como algo imutável, devendo ir ao encontro das necessidades das pessoas voluntárias e da organização. Assim, assume-se que todas as funções que o permitam devem ser atualizadas considerando não só as necessidades e objetivos da organização, mas também os desejos, expectativas e períodos de vida em que cada pessoa voluntária se encontra.

No voluntariado inclusivo, a flexibilidade é a regra e não a exceção. Se alguém, pelas suas particularidades, não se enquadrar nas funções existentes, deve ser considerada a criação de uma nova função à medida da pessoa.

Um bom exercício na promoção de voluntariado inclusivo é a análise dos perfis de função, identificando as condições absolutamente essenciais para realizar a função com sucesso e que aspetos podem ser flexibilizados. Isto permitirá que, em períodos mais difíceis, as pessoas voluntárias possam assumir funções menos exigentes para si ou ajustar a frequência de participação (dependerá sempre da pessoa e das suas necessidades).

4

Recrutamento das pessoas voluntárias

É fundamental escolher a forma de recrutamento que funcionará melhor para atrair as pessoas certas para a organização e respetivas funções. **Se a função estiver desenhada de forma a poder ser realizada por uma pessoa com deficiência e se tiver como objetivo específico o seu recrutamento, é essencial:**

- Garantir a divulgação dessa oportunidade junto de entidades que trabalham com pessoas com deficiência ou nos locais que costumam frequentar;
- Procurar o apoio da Estrutura Municipal de Voluntariado do município (se existir), Centros de Saúde, Juntas de Freguesia, Instituições Particulares de Solidariedade Social, ONGPD, etc.;
- Publicar as oportunidades em locais e plataformas acessíveis e num formato que possa ser compreendido por todas as pessoas;
- Deixar claro, na mensagem de recrutamento, que as oportunidades de voluntariado são inclusivas.

5

Entrevista e seleção das pessoas voluntárias

Antes de agendar uma entrevista com uma potencial pessoa voluntária, é útil recolher informações que possam ser consideradas pertinentes sobre a pessoa (através de um formulário de inscrição ou de outro meio que se identifique mais facilitador) e que esta tome conhecimento da política da organização e dos procedimentos do processo de seleção. Se possível, manter o formulário simples, de forma a que permita o levantamento de informações-chave antes de uma conversa inicial pelo telefone ou uma entrevista presencial.

Há que ter em consideração se a pessoa a entrevistar precisa de apoio (ex. intérprete de língua gestual portuguesa ou a presença de uma figura de apoio - familiar, profissional de referência ou até uma pessoa amiga). Isto é algo que pode ser aferido no formulário de inscrição.

Entrevistar pessoas voluntárias não se limita a comparar uma lista de pessoas candidatas a uma lista de características pretendidas para determinados perfis de função. **É um processo mais subtil, que tenta compreender a pessoa que está a ser entrevistada, com o objetivo último de a enquadrar numa função compensadora, tanto para si como para a organização.**

A entrevista é um excelente momento para fazer uma análise inicial daquilo que são as ambições e expectativas da pessoa, o que gosta e não gosta de fazer, a sua história, as suas forças, talentos e até dificuldades. Para uma entrevista de sucesso, pode ser crucial o envio prévio do guião da entrevista à potencial pessoa voluntária. O uso de perguntas diretas e objetivas, evitando linguagem figurada ou ambígua é recomendado.

O processo de seleção faz corresponder as necessidades da organização com as características individuais da pessoa candidata. Deve ser sempre adaptado evitando ser demasiado exigente para as pessoas candidatas (com vários formulários de inscrição e entrevistas de seleção, etc.). Uma máxima essencial é não convencer as pessoas a integrarem uma oportunidade de voluntariado que não é do seu interesse.

Quais os cuidados a ter nesta fase quando entrevistamos pessoas com deficiência?

1. Selecionar a pessoa que irá conduzir a entrevista

A pessoa que entrevista deverá ter as competências e conhecimentos necessários sobre a organização, ser capaz de fazer uma boa avaliação das pessoas candidatas e estar capacitada nas especificidades da inclusão no voluntariado.

2. Definir o local da entrevista

É importante considerar a acessibilidade e privacidade do espaço, garantir uma atmosfera amigável e evitar interrupções, minimizando estímulos que possam aumentar a ansiedade.

3. Preparar a entrevista

É fundamental criar um guião de entrevista adequado ao perfil de função e à pessoa candidata. É também importante ter uma cópia do formulário de inscrição preenchido pela pessoa candidata, informações e materiais sobre a organização e os seus projetos, bem como uma lista de todas as funções de voluntariado disponíveis, para que seja mais fácil aferir a adequação da potencial pessoa voluntária à organização. Se necessário, podem ser disponibilizados recursos que favoreçam a comunicação entre

as partes. Reforçamos, mais uma vez, a importância de garantir as condições de acessibilidade.

4. Iniciar a entrevista

A entrevista é bidirecional e não um interrogatório, pelo que, enquanto pessoa que está a conduzir a entrevista, importa dar as boas-vindas e explicar a estrutura da entrevista, ter uma atitude relaxada, deixar a pessoa candidata sentir que tem liberdade para se expressar e esclarecer as preocupações e questões que a pessoa possa ter antes de colocar as suas. Se necessário, deve permitir-se que a entrevista seja realizada por escrito.

5. Conduzir a entrevista

Quem conduz a entrevista deve explorar o interesse das pessoas candidatas (competências e circunstâncias pessoais, a razão que as leva a voluntariar-se e quaisquer preferências que possam ter); explorar perfis de função disponíveis, reforçando os requisitos e o apoio que estará disponível para as diferentes posições; e partilhar o que se espera da pessoa voluntária, requisitos de formação, compromisso de tempo, as regras de confidencialidade e documentação, as políticas e procedimentos da organização, etc..

É importante esclarecer o alinhamento da pessoa voluntária com a missão da organização; a sua motivação para colocar os seus talentos ao serviço da missão; e o seu grau de autonomia, capacidade de comunicação, interação, flexibilidade, autoconfiança e as suas preferências, considerando as adaptações necessárias ao perfil funcional previamente apresentado.

É a função que se adapta às pessoas voluntárias, não o contrário. É fundamental manter uma abordagem respeitadora e inclusiva, reconhecendo as competências e valorizando a contribuição potencial da pessoa para o programa de voluntariado, independentemente da sua condição.

Mais uma vez, recorda-se a necessidade de utilizar linguagem clara, perguntando, por exemplo: *“Consegues trabalhar num local onde estão várias pessoas ou mesmo tempo?”*, em vez: *“Como lidas com ambientes dinâmicos e multifuncionais?”*.

6. Encerrar a entrevista

Finda a entrevista deverão ser explicados os próximos passos de forma clara, não deixando dúvidas por esclarecer. As pessoas poderão ter dificuldade em processar e integrar informação complexa, sobretudo numa situação em que sentem que estão a ser avaliadas; poderão, também, interromper frequentemente com perguntas sobre os passos futuros, uma vez que o desconhecimento é gerador de desconforto.

Se, apesar dos esforços, se considerar que a pessoa candidata não reúne condições para ser voluntária na nossa organização, é importante que o “não” seja acompanhado de possíveis alternativas, para que o voluntariado seja efetivamente um espaço de participação social e não de exclusão.

É essencial que se compreenda que o facto de alguém não se enquadrar em determinada organização ou perfil de funções não é um fator impeditivo à prática de voluntariado, por isso importa refletir: *há organizações no nosso território ou em concelhos próximos que se adequem às características e potencialidades desta pessoa?*

6 Preparação das pessoas voluntárias

A orientação e a capacitação são essenciais para garantir que a pessoa voluntária seja integrada na organização, preparada para começar a sua função e realizá-la com tanto sucesso que desejará permanecer.

Uma pessoa voluntária que se sente deslocada e incapaz de cumprir as suas funções irá desistir antes do tempo necessário para adquirir conhecimentos.

Quando falamos em contextos de voluntariado mais inclusivos, mais concretamente em pessoas com deficiência, a retenção pode significar um maior desafio, pelo que **importa que também a preparação seja verdadeiramente ajustada ao perfil da pessoa voluntária**, que deve sentir que a função é acessível e estimulante.

O tipo de preparação depende de cada perfil de função. Para funções de curta duração, por exemplo, a duração será naturalmente mais breve (em comparação com atividades em contexto de longa duração). A forma de passar a informação deve ter em consideração as necessidades de cada pessoa voluntária.

Esta fase é uma etapa crucial do programa de gestão de voluntariado, não apenas para garantir a retenção das pessoas voluntárias, mas também para assegurar que desempenham o seu papel sentindo-se continuamente apoiadas e orientadas.

Existem vários métodos possíveis, que poderão ser determinados pelo tipo de função e pela pessoa voluntária. Adotar uma abordagem flexível sempre que possível e garantir a existência de processos adequados, é fundamental.

Embora às vezes possa ser difícil encontrar tempo para realizar o acompanhamento, importa não esquecer que a pessoa voluntária em situação de vulnerabilidade deve ter um acompanhamento regular para que possa encontrar no voluntariado uma forma de se ressignificar em vez de um espaço de exclusão ou frustração.

Para que o acompanhamento decorra sem percalços, é importante garantir:

- Clima afável (de comunicação aberta e bidirecional, com ponte de contacto bem estabelecida);
- Acessibilidade (devem ser fornecidos horários e locais, de forma transparente);
- Flexibilidade (é importante responder às necessidades de cada pessoa voluntária, tendo em consideração a sua individualidade);
- Adequação (o acompanhamento deve estar relacionado com o trabalho que as pessoas voluntárias são solicitadas para fazer e as suas necessidades).

Para uma boa gestão de pessoas, o trabalho da pessoa gestora de voluntariado passa por se certificar de que as pessoas querem e são capazes de fazer as tarefas que lhes foram atribuídas, tendo em conta as suas necessidades e competências.

Neste sentido, é igualmente importante que a própria pessoa voluntária sinta que tem controlo sobre o que vai fazer. Neste tipo de relacionamento, **a pessoa gestora torna-se um suporte à pessoa voluntária e não uma figura de controlo.**

Em contexto de voluntariado inclusivo, é importante fazer um acompanhamento próximo de forma a perceber se:

- A integração está a resultar;
- Os apoios inicialmente delineados são suficientes ou se deixam de ser necessários;

- O percurso da pessoa voluntária corresponde às suas necessidades, aspirações e competências;
- Existem outras necessidades de capacitação da própria pessoa voluntária ou da restante equipa.

Tendo sido criado um Projeto de Felicidade Individual, com base no Planeamento Centrado na Pessoa (metodologia difundida em Portugal pela ASSOL - Associação de Solidariedade Social de Lafões), **é nesta fase que ocorre a sua revisão.**

Como demonstra Mário Pereira *“é essencial assegurar que a pessoa tem oportunidades de fornecer informação de modo a que se possa avaliar a eficácia do plano”* e, por isso, *“deverão ser previstas datas para uma revisão formal do plano, de modo a poder incorporar as mudanças oportunas”* (Pereira, 2014).

Nestas sessões de avaliação, deverá ter-se em conta os indicadores definidos para a tarefa que a pessoa levou a cabo (a verificar nos perfis de função), mas também a eficácia dos apoios no alcance dos resultados desejados (as adaptações concretizadas pela equipa gestora de voluntariado) (Pereira, 2014).

É fundamental que a avaliação tenha em atenção as capacidades e os objetivos definidos e que seja realista e ajustada à pessoa em causa.

Apresentamos de seguida alguns exemplos de métricas de avaliação, contidas no

Manual da ASSOL:

- A pessoa desenvolveu novas relações? Ganhou competências? Conseguiu realizar uma participação efetiva na comunidade, realizando atividades significativas e úteis?
- O valor da pessoa na comunidade é mais reconhecido? Tem mais oportunidades de expressar os seus dons e talentos?
- Conseguiu fazer escolhas significativas e expressar a sua identidade individual?

Avaliar o programa de voluntariado tem muitos benefícios para o próprio programa, para os recursos humanos voluntários e pagos, para a organização como um todo e para as pessoas beneficiárias.

É fundamental garantir tempo para planear como a avaliação acontecerá, bem como as tarefas de monitorização, de forma a recolher todos os dados relevantes – qualitativos e quantitativos.

Os dados obtidos devem ter sempre uma finalidade, para que possam ser usados adequadamente e adaptados à capacidade que a organização tem para os tratar e analisar (é contraproducente recolher dados exaustivamente se depois não for possível analisá-los e daí tirar conclusões).

Para que a avaliação decorra da melhor forma, é importante que, ao longo do tempo, se vão monitorizando os indicadores a avaliar, como por exemplo:

- Número de pessoas voluntárias com deficiência;
- O tipo de trabalho realizado e respetivos indicadores de impacto (nº horas de trabalho, nº cabazes entregues, nº ações sensibilização realizadas, etc. - depende dos perfis de função);
- O número de pessoas beneficiárias que usufruem do trabalho das pessoas voluntárias;
- O valor económico do contributo das pessoas voluntárias;
- Custos associados ao envolvimento das pessoas voluntárias;
- Nível de concretização do Projeto Individual de Felicidade de cada pessoa voluntária;
- Aspetos específicos relacionados com a deficiência: contribuição do voluntariado para o propósito de vida ou integração no mundo laboral, perceção de melhor saúde mental, noção de bem-estar, etc..

Quando não se proporcionam espaços e momentos para a avaliação, propicia-se a desvalorização do voluntariado na organização, uma vez que não se objetiva o impacto da sua ação.

No final da avaliação, devem ser tomadas as medidas necessárias para a melhoria contínua do programa de voluntariado inclusivo e tudo isto deve ser comunicado às pessoas voluntárias, aos recursos humanos pagos, aos beneficiários, à gestão de topo e aos *stakeholders*.

9

Reconhecimento das pessoas voluntárias

Reconhecer as pessoas voluntárias é essencial para a sua retenção. **O reconhecimento, além de ajudar ao desenvolvimento das pessoas voluntárias, valoriza-as dentro da função e realça as suas motivações individuais para o voluntariado.**

Há muitas formas de reconhecer as pessoas voluntárias e isso varia mediante a personalidade de cada uma. É importante garantir que a entidade possui várias opções, para que possa decidir as mais adequadas a cada situação.

Deve ser considerado tanto o reconhecimento informal, como o formal, a curto e a longo prazo, e todas as pessoas que compõem a organização devem estar envolvidas no processo.

Convém ter em conta que algumas das formas mais eficazes de reconhecer pessoas voluntárias pouco ou nada custam monetariamente à organização. Na verdade, é fundamental assegurar que as pessoas voluntárias recebem a sua remuneração motivacional proporcional às valiosas contribuições que prestam no âmbito do seu trabalho para a organização.

Reflexões Finais

Ao longo deste guia procurámos destacar a importância do voluntariado nos processos de inclusão social, fornecendo ferramentas para torná-lo verdadeiramente acessível às pessoas com deficiência.

O voluntariado é uma expressão de cidadania ativa e de compromisso com a construção de uma sociedade mais justa e coesa. Contudo, é necessário reconhecer que existem barreiras à participação, para que possam ser identificadas e posteriormente transpostas.

A promoção de um voluntariado mais inclusivo é missão de toda a sociedade e deve ser encarada como uma oportunidade de crescimento e valorização conjunta, permitindo que todas as pessoas contribuam para o bem comum, de forma ativa, equitativa e significativa.

Tornar o voluntariado mais inclusivo requer ajustamentos nas práticas, mas sobretudo implica uma mudança de paradigma - passar de uma abordagem assistencialista para uma abordagem baseada nos direitos humanos, focada na autodeterminação e na participação das pessoas com deficiência.

Portugal tem dado passos consistentes neste caminho, mas há ainda muito por fazer, considerando-se fundamental a educação para a mudança de comportamentos e disseminação de boas práticas.

A nível europeu, multiplicam-se os exemplos de projetos e programas que salvaguardam a resposta às necessidades específicas das pessoas com deficiência, indo ao encontro das diretrizes da União Europeia e da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

Este guia pretende ser um ponto de partida para a reflexão e ação.

A construção de programas de voluntariado mais inclusivos exige planeamento, formação, escuta ativa, acompanhamento, avaliação e, sobretudo, vontade.

Que cada pessoa, família, profissional e organização que aqui chegou possa sentir-se comprometido com a promoção de um voluntariado mais inclusivo, um voluntariado para todas as pessoas.

Referências Bibliográficas

Bartalotti, C. C. (2010). Inclusão social das pessoas com deficiência: utopia ou possibilidade? (2ª ed.). São Paulo: Paulus. (Original publicado em 2006).

Comissão Europeia. (2021). Estratégia para a Inclusão e a Diversidade 2021-2027. https://erasmus-plus.ec.europa.eu/sites/default/files/2021-12/implementation-inclusion-diversity_apr21_pt.pdf

Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, Organização das Nações Unidas. (2006). https://www.ohchr.org/sites/default/files/Ch_IV_15.pdf

Decreto-Lei nº71/1998, de 3 de novembro da Assembleia da República. (1998). Diário da República nº 254/1998, Série I-A de 1998-11-03, páginas 5694 - 5696. <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/71-1998-223016>

Decreto-Lei nº38/2004 de 18 agosto da Assembleia da República. (2004). Diário da República nº 194/2004, Série I-A de 2004-08-18, páginas 5232 - 5236. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/38-2004-480708>

Decreto-Lei nº46/2006, de 28 de Agosto da Assembleia da República. (2006). Diário da República nº 165/2006, Série I de 2006-08-28, páginas 6210 – 6213. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/46-2006-540797>

Decreto-Lei nº39/2017 de 04 de abril da Assembleia da República. (2017). Diário da República nº 67/2017, Série I de 2017-04-04, páginas 1706 – 1710. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/39-2017-106824980>

Decreto-Lei nº129/2017 de 09 de outubro da Assembleia da República. (2017). Diário da República nº 194/2017, Série I de 2017-10-09. <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-lei/2017-114242873>

Fontes, F. (2009). Pessoas com deficiência e políticas sociais em Portugal: Da caridade à cidadania social. Revista Crítica de Ciências Sociais, 86, 73-93. <https://doi.org/10.4000/rccs.233>

Fontes, F. (2016). Pessoas com Deficiência em Portugal. Fundação Francisco Manuel dos Santos.

Fontes, F. & Martins, B. (2023). Deficiência em Portugal. Lugares, Corpos e Lutas. Universidade de Coimbra. <https://doi.org/10.14195/978-989-26-2424-2>

Guterres, A. (2020). Prefácio. Em Gomes, J., Neto, L. & Vítor, P. (coord.). Comentário à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (pp. 9 – 10). Imprensa Nacional-Casa da Moeda. <https://impresanacional.pt/wpcontent/uploads/2022/03/Convencaosobreosdireitosdaspersonascomdeficiencia.pdf>

Hall, E. (2010). Spaces of social inclusion and belonging for people with intellectual disabilities. Journal of Intellectual Disability Research, 1, 48-57. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2788.2009.01237.x>

- Marques, J. P. F. (2018). O Empregado Apoiado e o Emprego Protegido [Dissertação de mestrado não publicada]. Instituto Universitário Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida.
- McCurley, S., Lynch, R., Fernandes, S. (2019). Manual completo de Gestão de Voluntariado. Pista Mágica – Associação.
- Milner, P., & Kelly, B. (2009). Community participation and inclusion: people with disabilities defining their place. Online, 47-62. <https://doi.org/10.1080/09687590802535410>
- Moen, P., Dempster-McClain, D., & Williams, R. M. (1992) Successful Aging: A Life-Course Perspective on Women's Multiple Roles and Health (Vol. 97, No. 6). Editor John Levi Martin. <https://doi.org/10.1086/229941>
- NACTE, S. G. (1997). Employment Challenges for the Millennium: A Strategy for employment for People with Disabilities in Sheltered and Supported Work and Employment.
- Pereira, M. (2014). Apoios Centrados nas Pessoas. Edição ASSOL.
- Pista Mágica. (2021). Guia para um voluntariado mais inclusivo. https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1fYCK5dMzYadnIKQC21x_jQJWDsWkLSiw
- Pista Mágica. (2023). Guia Metodologia de Voluntariado Apoiado – As pessoas com deficiência como agentes de mudança. <https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1xFmRCKTkx-C8FJOk3-04cJyewsY-N6tm>
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 119/2021, de 31 de agosto. Diário da República, I Série, n.º 169 (2021). <https://data.dre.pt/eli/resolconsmin/119/2021/08/31/p/dre/pt/html>
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 64-A/2026, de 31 de março. Diário da República, I Série, n.º 63 (2026). <https://data.dre.pt/eli/resolconsmin/64-a/2026/03/31/p/dre/pt/html>
- Sieber, S. D. (1974). Toward a Theory of Role Accumulation. American Sociological Review, 39, 567-578.
- Su, Y.-p., & Ferraro, K. F. (1997). Social Relations and Health Assessments Among Older People: Do the Effects of Integration and Social Contributions Vary Cross-Culturally? The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences 52B(1), S27–S36. <https://doi.org/10.1093/geronb/52B.1.S27>
- United Nations. (2016) Leaving No One Behind: The Imperative of Inclusive Development (ST/ESA/362). Report on the World Social Situation 2016. <https://www.un.org/esa/socdev/rwss/2016/full-report.pdf>
- Volunteer and Go! (2023). Guia para a gestão do voluntariado inclusivo. https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1TTn0_hMkrbG1_IUG7K2t9gl-ZmYo5i6Y