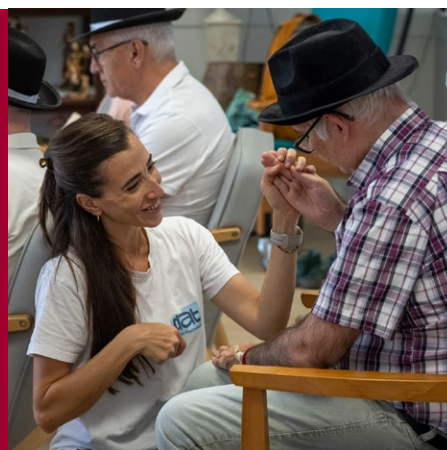


SANTA CASA
Misericórdia de Lisboa

POR BOAS
CAUSAS

MANUAL DE ACOLHIMENTO DO VOLUNTÁRIO



MANUAL DE ACOLHIMENTO DO VOLUNTÁRIO

Bem-vindo/a. Queremos
que se sinta parte da
EQUIPA SANTA CASA
desde o primeiro dia!

SANTA CASA
Misericórdia de Lisboa

**POR BOAS
CAUSAS**

ÍNDICE

05_	O MANIFESTO: POR BOAS CAUSAS
07_	O MANUAL DE ACOLHIMENTO
08_	A SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA
10_	O VOLUNTARIADO NA SCML
12_	OS REQUISITOS PARA SER VOLUNTÁRIO/A
13_	A ESTRUTURA DE GESTÃO DO VOLUNTARIADO
15_	PROCESSO DE CANDIDATURA E INTEGRAÇÃO
16_	DIREITOS E DEVERES DA PESSOA VOLUNTÁRIA
20_	FORMAÇÃO
22_	A ATIVIDADE VOLUNTÁRIA
24_	O SEGURO, DESPESAS E IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA VOLUNTÁRIA

25_	O REGULAMENTO DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS
26_	A SUSPENSÃO, CESSAÇÃO E REATIVAÇÃO
28_	O RECONHECIMENTO DAS PESSOAS VOLUNTÁRIAS
29_	AVALIAÇÃO E IMPACTO
31_	CONTACTOS

O MANIFESTO: POR BOAS CAUSAS

JUNTOS, MULTIPLICAMOS A DIFERENÇA!

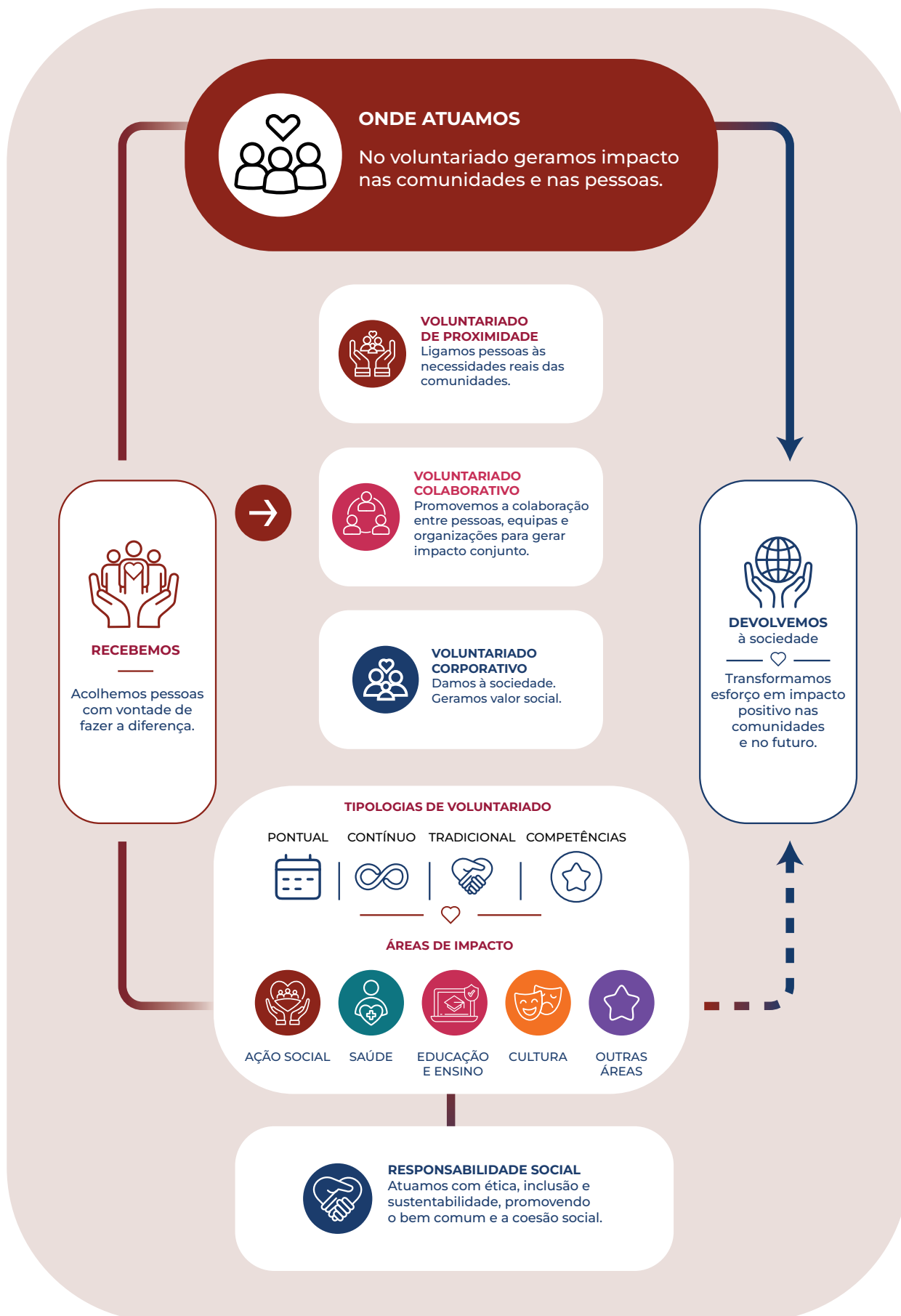
Na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), o voluntariado é um ato de generosidade e também uma forma concreta de cidadania ativa, de criar valor e impacto social.

Quando decide fazer voluntariado, passa a fazer parte de uma equipa que, todos os dias, contribui para melhorar a qualidade de vida de pessoas e comunidades, sobretudo das mais vulneráveis, de forma alinhada com a missão da SCML e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Este Manual foi pensado para acolher, orientar e acompanhar, desde o primeiro momento, quem quer participar, com o objetivo de apresentar o voluntariado na Santa Casa, as responsabilidades e direitos da pessoa voluntária e como será o seu apoio ao longo desta experiência.

O tempo que se dá é o que mais valor tem. Na Santa Casa, ser voluntário ou voluntária não é apenas ocupar um horário; é ser o Embaixador, a Embaixadora da nossa missão. É humanizar o cuidado, combater o isolamento e construir pontes entre gerações.

Recebemos pessoas com vontade de fazer a diferença e devolvemo-la à sociedade, sob a forma de impacto positivo nas comunidades e no futuro. O esquema seguinte resume esta visão: como ligamos pessoas, fortalecemos competências, geramos impacto e transformamos realidades, através do Voluntariado de Proximidade e do Voluntariado Corporativo, nas várias áreas de atuação da SCML.



O MANUAL DE ACOLHIMENTO

Este Manual de Acolhimento é um guia prático para ajudar quem quer fazer voluntariado a compreender como funciona o voluntariado na SCML e como se pode integrar de forma segura, responsável e gratificante.

Aqui encontra informação sobre a missão da Instituição, a estrutura de gestão do voluntariado, os princípios e regras que o orientam, os tipos de atividades disponíveis e os passos do seu percurso, desde a candidatura até à integração.

As orientações assentam no Regulamento do Voluntariado da SCML, na legislação em vigor, bem como nas boas práticas internas construídas ao longo dos anos com as pessoas que fazem voluntariado, com as equipas técnicas e com as pessoas beneficiárias da SCML.

A SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

A SCML tem mais de cinco séculos de história de ação ininterrupta em Lisboa, ao serviço das pessoas, em especial das mais desprotegidas.

É uma pessoa coletiva de direito privado e de utilidade pública administrativa, sob tutela do membro do Governo responsável pela área da Segurança Social.

A sua missão é contribuir para a melhoria do bem-estar dos cidadãos, no geral, mas principalmente dos mais desprotegidos.

A Instituição atua nas áreas de Ação Social, Saúde, Educação e Formação, Cultura, Património, Investigação e Inovação, e promovemos e associamo-nos a diversas iniciativas no setor do Empreendedorismo e da Economia Social.

Nestes contextos, o voluntariado é um recurso complementar à intervenção profissional, ajudando a humanizar serviços, aproximar gerações e reforçar a ligação à comunidade.

Convidamos quem quer fazer voluntariado a aprofundar o conhecimento sobre a SANTA CASA, em www.scml.pt

ÁREAS DE IMPACTO



AÇÃO SOCIAL



SAÚDE



EDUCAÇÃO
E ENSINO



CULTURA



OUTRAS
ÁREAS



Foi uma vez uma menina chamada Leonor, que nasceu no Reino de Portugal, num tempo distante, em 1458. Leonor veio ao mundo na linda cidade de Beja, na extensa planície alentejana, onde as papoilas dançam embaladas pelo vento, os malmequeres e o rosmaninho pincelam os campos de amarelo e lilás. Admirava as cores e os aromas da esteira e da piaçava, que perfumavam a planície.

Leonor de Lancastres, Princesa do Reino de Arago e rainha de Portugal, de ilustração de Beja. Por uma obra de arte não há de esquecer os trabalhos de Fernando Afonso, Sotoca e João Carlos.

O VOLUNTARIADO NA SCML

O voluntariado na SCML é o conjunto de ações de interesse social e comunitário realizadas de forma livre, desinteressada e responsável por pessoas, individualmente ou enquadradas no âmbito da responsabilidade social, que se comprometem a apoiar projetos e programas da Instituição.

Estas ações são enquadradas pelo gestor de voluntariado e demais equipas técnicas, integram-se em respostas estruturadas e seguem princípios de ética, qualidade e segurança definidos no [Regulamento de Voluntariado](#) da SCML.

O/A voluntário/a da SCML é a pessoa que, no seu tempo livre, ou em horário laboral, enquadrada no âmbito de voluntariado corporativo, e de acordo com as suas aptidões, se dispõe a contribuir para a missão da Santa Casa, sem remuneração, acrescentando valor humano à intervenção profissional.

SER VOLUNTÁRIO/A É TAMBÉM UMA OPORTUNIDADE DE APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO.

.....

Ao participar no voluntariado da SCML, pode:

Desenvolver competências pessoais e sociais (comunicação, empatia, trabalho em equipa, responsabilidade).

Conhecer novas realidades e contextos sociais, culturais e geracionais.

Contribuir para projetos com impacto social visível, em áreas como educação, combate ao isolamento, inclusão e bem-estar.

Pertencer a uma comunidade ativa e solidária de pessoas voluntárias, pessoas beneficiárias e profissionais.



A SCML disponibiliza várias formas de participação voluntária:

- **Voluntariado tradicional** – compromisso contínuo, presencial ou remoto, que permite criar relações de proximidade e contribuir de forma consistente (por exemplo, com pessoas idosas, crianças e jovens, pessoas com deficiência, projetos comunitários, etc.).
- **Voluntariado pontual** – participação em campanhas, eventos ou ações específicas, de duração limitada, muitas vezes como primeira experiência de voluntariado.

Para além do voluntariado individual, a SCML acolhe também o Voluntariado Corporativo Externo, dinamizado por empresas, universidades e outras entidades parceiras, em ações organizadas em conjunto com a SCML.

As ações de Voluntariado Corporativo devem estar alinhadas com os valores e Missão da SCML e com boas práticas de Responsabilidade Social, garantindo relações éticas, respeitosas e transparentes entre todas as partes.

Em todas as modalidades, a participação da pessoa voluntária é sempre enquadrada tecnicamente e complementa, nunca substitui, o trabalho remunerado.

TIPOLOGIAS DE VOLUNTARIADO

PONTUAL CONTÍNUO TRADICIONAL COMPETÊNCIAS



OS REQUISITOS PARA SER VOLUNTÁRIO/A

Para integrar o voluntariado da SCML, é necessário:

- a. Ter disponibilidade temporal adequada aos projetos da SCML;
- b. Conhecer e respeitar os regulamentos e funcionamento da SCML;
- c. Possuir aptidão física, psíquica e comportamental adequada ao exercício das atividades a desempenhar, não sendo exigida qualificação técnica específica;
- d. Aceitar e cumprir as orientações dos técnicos de enquadramento e reconhecer os limites da sua ação;
- e. Ter idade não inferior a 16 anos (no caso de menores de idade, mediante autorização escrita dos pais ou tutores legais);
- f. Apresentação do certificado de registo criminal sempre que a lei o exija para o exercício da atividade.
- g. Frequentar as ações de formação consideradas necessárias ao exercício da atividade de voluntariado.
- h. Evidenciar idoneidade para o exercício das atividades, sempre que a natureza destas o justifique.

A ESTRUTURA DE GESTÃO DO VOLUNTARIADO

Equipa do Voluntariado SCML. É responsável pela gestão global do voluntariado, define a estratégia, organiza o recrutamento e a integração, assegura a formação, monitoriza a atividade, avalia o impacto da iniciativa e promove campanhas de divulgação das oportunidades.

Gestor/a de Voluntariado. É o/a profissional de referência, da equipa de voluntariado, indicado/a para cada voluntário/a e/ou campanha de voluntariado.

Interlocutores do Voluntariado. São dirigentes que assumem o voluntariado como recurso estratégico no seu serviço, garantindo que existem técnicos/as de enquadramento e condições adequadas para a atividade.

Técnicos/as de Enquadramento. Acompanham diretamente as pessoas voluntárias: identificam necessidades, participam no acolhimento, acordam o Programa de Voluntariado, prestam orientação e feedback, promovem reuniões de equipa, identificam necessidades de formação e avaliam a atividade.



PROCESSO DE CANDIDATURA E INTEGRAÇÃO

1. **Submissão do formulário** de candidatura.
2. **Apreciação da candidatura** e decisão de admissão pela Equipa do Voluntariado.
3. Participação em **formação** inicial/sessão de esclarecimentos/acolhimento.
4. **Entrevista** de seleção e **encaminhamento** com a Equipa do Voluntariado.
5. **Acolhimento e integração** numa resposta social, equipamento, serviço de saúde, cultura ou projeto da SCML.
6. Apresentação do **certificado de registo criminal**, sempre que legalmente exigido para o exercício da atividade voluntária.
7. **Assinatura** do **Programa de Voluntariado** - documento que formaliza o **compromisso** entre a pessoa voluntária e a SCML, indicando funções, horários, duração, formação, seguro, formas de avaliação e regras de suspensão/cessação.
8. **Acompanhamento** ao longo da experiência por técnico/a de enquadramento.

Em campanhas pontuais específicas e/ou no âmbito de voluntariado corporativo, algumas etapas podem ser adaptadas, ou supridas, mantendo sempre o acolhimento e o enquadramento técnico.

DIREITOS E DEVERES DA PESSOA VOLUNTÁRIA

SÃO **DIREITOS** DAS PESSOAS VOLUNTÁRIAS:

ENQUADRAMENTO E ACOMPANHAMENTO

- a. Desenvolver o trabalho voluntário de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações.
- b. Receber apoio no desempenho do seu trabalho, com acompanhamento e avaliação técnica.
- c. Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento da sua atividade voluntária.
- d. Ser ouvido/a na preparação das decisões da SCML que afetem o desenvolvimento do seu trabalho voluntário.
- e. Participar e acordar com a SCML um Programa de Voluntariado que regule as relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração da atividade voluntária que vai realizar.
- f. Faltar justificadamente, se empregado/a, quando convocado/a pela SCML, nomeadamente por motivo de cumprimento de missões urgentes, em emergências, calamidade pública ou equiparadas.

SEGURANÇA E SEGUROS

- a. Beneficiar do seguro social voluntário, no caso de não estar abrangido por um regime obrigatório de segurança social.
- b. Exercer a sua atividade voluntária em condições de higiene e segurança.
- c. Estar coberto/a pelos riscos a que está sujeito/a e dos prejuízos que possa provocar a terceiros no exercício da sua atividade voluntária, nos termos da legislação aplicável em matéria de responsabilidade civil.
- d. Beneficiar de um seguro de acidentes pessoais.
- e. Receber as indemnizações, subsídios e pensões, bem como outras regalias legalmente definidas, em caso de acidente ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário.

DIREITOS E DEVERES DA PESSOA VOLUNTÁRIA

SÃO DIREITOS DAS PESSOAS VOLUNTÁRIAS:

IDENTIFICAÇÃO E LOGÍSTICA

- a. Dispor de um cartão de identificação de Voluntário/a.
- b. Ter acesso a títulos de transportes quando a necessidade de deslocação resultar do acompanhamento de pessoas beneficiárias em diligências externas e o/a técnico/a de enquadramento o autorizar.
- c. Ter acesso a refeição gratuita no serviço/equipamento onde realiza a atividade voluntária ou no refeitório dos Serviços Centrais da SCML, quando as condições do exercício da atividade o justifiquem e o/a técnico/a de enquadramento o solicitar.

RECONHECIMENTO E PARTICIPAÇÃO

- a. Ver reconhecida a atividade voluntária desenvolvida.
- b. Participar em eventos organizados ou patrocinados pela SCML.
- c. Ser reembolsado/a das importâncias despendidas no exercício de uma atividade programada pela organização promotora, desde que inadiáveis e devidamente justificadas, dentro dos limites eventualmente estabelecidos pela mesma entidade.

ÉTICA E CONDUTA

- a. Recorrer ao Canal de Denúncias da SCML, em igualdade de condições com trabalhadores e demais colaboradores, para comunicar qualquer situação de assédio, discriminação, abuso ou outra conduta imprópria de que tenha conhecimento no contexto da sua atividade de voluntariado.
-

DIREITOS E DEVERES DA PESSOA VOLUNTÁRIA

SÃO **DEVERES** DAS PESSOAS VOLUNTÁRIAS:

ENQUADRAMENTO E ACOMPANHAMENTO

- a. Conhecer e cumprir as normas que regulam o funcionamento da SCML e dos seus serviços;
- b. Participar nas reuniões periódicas e nos programas de formação inicial, contínua e específica;
- c. Colaborar com a equipa de profissionais da SCML respeitando as suas orientações técnicas;
- d. Garantir a regularidade da atividade voluntária e comunicar antecipadamente ao/à técnico/a de enquadramento a impossibilidade de em dado momento cumprir essa regularidade;
- e. Registrar e declarar a assiduidade;

SEGURANÇA E SEGUROS

- a. Reportar de imediato ao/à técnico/a de enquadramento qualquer situação de risco, abuso, negligência, assédio, discriminação ou violação de direitos das pessoas beneficiárias de que tenha conhecimento no contexto da atividade voluntária;

IDENTIFICAÇÃO E LOGÍSTICA

- a. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios disponibilizados e proceder à sua devolução à SCML no momento da suspensão ou cessação da atividade voluntária;
 - b. Utilizar os elementos de identificação como voluntário/a no exercício da sua atividade e devolvê-los no momento da cessação;
-

DIREITOS E DEVERES DA PESSOA VOLUNTÁRIA

SÃO **DEVERES** DAS PESSOAS VOLUNTÁRIAS:

RECONHECIMENTO E PARTICIPAÇÃO

- a. Não assumir o papel de representante da SCML sem o conhecimento e prévia autorização desta;
-

ÉTICA E CONDUTA

- a. Observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos/as quantos dela beneficiam;
 - b. Guardar sigilo relativamente aos factos de que tenha conhecimento em virtude da atividade voluntária e tratar com respeito todas as pessoas, sem preconceitos ou discriminação;
 - c. Atuar de forma diligente, isenta e solidária, promovendo a capacitação e autonomia das pessoas beneficiárias;
 - d. Tomar conhecimento, aceitar formalmente e respeitar o Regulamento de Voluntariado e o Código de Ética e Conduta da SCML;
 - e. Abster-se de receber, direta ou indiretamente, qualquer tipo de vantagem indevida, seja ela patrimonial (incluindo gratificações, presentes ou donativos) ou não patrimonial, de qualquer pessoa beneficiária, seu familiar ou pessoa de referência, com o objetivo de influenciar indevidamente a sua atuação no contexto da atividade voluntária.
-

FORMAÇÃO

A SCML proporciona **formação inicial** que inclui o conhecimento da história, cultura, organização e missão da instituição, bem como temas relevantes para o exercício do Voluntariado.

As pessoas voluntárias têm também acesso a formação contínua e específica, orientada para a atualização de conhecimentos e para a melhoria da qualidade do trabalho voluntário. A sua participação é incentivada, sobretudo quando o/a seu/sua Técnico/a de Enquadramento identifica necessidades formativas ligadas à atividade que desenvolve.

A formação inicial constitui também um requisito de acesso ao exercício da atividade voluntária (cf. Capítulo 5).



A ATIVIDADE VOLUNTÁRIA

O exercício do voluntariado decorre nas respostas sociais e serviços da SCML, percorrendo as diversas áreas de atuação.

A diversidade de atividades de voluntariado previstas pode traduzir-se em momentos de apoio ao estudo, animação, companhia, inclusão digital, atividades artísticas, apoio logístico e administrativo, junto de pessoas de diferentes faixas etárias ou grupos heterogéneos de cidadãos e serviços da SCML.

As atividades de Voluntariado Corporativo têm como referência central as necessidades dos/as beneficiários/as, e não os objetivos de comunicação ou imagem das entidades parceiras, assegurando a SCML que esta prioridade orienta o desenho e a avaliação de cada parceria.

Outras atividades, campanhas e ações pontuais podem ser consideradas caso se verifique relevância e coerência com as necessidades identificadas.



O SEGURO, DESPESAS E IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA VOLUNTÁRIA

Ao assinar o Programa de Voluntariado, a pessoa voluntária usufrui de um seguro de acidentes pessoais durante o exercício da atividade.

Encontra-se previsto o reembolso das despesas associadas à emissão do Certificado de Registo Criminal, mediante apresentação de recibo comprovativo de pagamento, no mesmo mês da liquidação da despesa e desde que o mesmo seja exigido pela SCML.

Terá cartão de identificação e, quando aplicável, fardamento, que devem ser usados segundo orientações e devolvidos na cessação da atividade.

Tratando-se de Voluntariado Corporativo, o seguro será da responsabilidade da entidade à qual a pessoa voluntária tem vínculo laboral. Neste âmbito, o reembolso de despesas, a atribuição de cartão de identificação e fardamento serão analisados, em cada ação.

O REGULAMENTO DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

O responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a SCML, pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa com o número 500 745 471 e sede no Largo Trindade Coelho, 1200-470 LISBOA, sendo o tratamento dos dados efetuado ao abrigo do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, e demais legislação aplicável, e em conformidade com a respetiva Política de Privacidade da SCML, disponível em www.scml.pt.

A SUSPENSÃO, CESSAÇÃO E REATIVAÇÃO

Se pretender suspender ou cessar a atividade, deve informar por escrito o/a técnico/a de enquadramento e a Equipa do Voluntariado com a maior antecedência possível. Os prazos aplicáveis a cada situação estão definidos no Regulamento de Voluntariado da SCML.

Tratando-se de Voluntariado Corporativo Externo, a SCML pode, a todo o tempo, suspender, alterar ou cancelar as ações, por razões devidamente fundamentadas, designadamente por motivos de segurança, proteção das pessoas beneficiárias, salvaguarda do regular funcionamento dos serviços ou alteração das necessidades institucionais.

A SCML pode suspender ou cessar a atividade em situações de incumprimento grave do Programa de Voluntariado, absentismo superior a três meses consecutivos, alteração de objetivos institucionais ou conduta imprópria (incluindo consumo de álcool ou drogas durante a atividade, crimes contra pessoas beneficiárias ou colaboradores/as, ou aceitação de contrapartidas).

A reativação da atividade voluntária é possível, mediante contacto com a Equipa do Voluntariado.



O RECONHECIMENTO DAS PESSOAS VOLUNTÁRIAS

A SCML valoriza o contributo das pessoas voluntárias e promove, ao longo do ano, momentos específicos de reconhecimento e encontro.

1. ENCONTROS DE PARTILHA

Momento de partilha dinamizado pela Equipa do Voluntariado, dirigidos às pessoas que exercem voluntariado nas diferentes áreas e equipas técnicas com vista a:

- Refletir sobre experiências, desafios e boas práticas
- Atualizar conhecimentos e reforçar competências
- Fortalecer o sentimento de pertença à EQUIPA SANTA CASA

2. HOMENAGEM ÀS PESSOAS VOLUNTÁRIAS

Sessão em que a SCML expressa publicamente o seu reconhecimento e agradecimento, às pessoas que dedicam o seu tempo, em regime de voluntariado, em prol da SANTA CASA.

3. CONVITES PARA INICIATIVAS CULTURAIS E INSTITUCIONAIS

As pessoas voluntárias são convidadas a participar em eventos culturais, campanhas e outras iniciativas da SCML, como forma de reconhecimento, pertença e proximidade. De diferentes formas, são igualmente convidadas como Embaixadores/as do Voluntariado através da partilha do seu conhecimento e experiências.

AVALIAÇÃO E IMPACTO

A atividade de voluntariado é acompanhada e avaliada para garantir a qualidade e o impacto social, usando *feedback* contínuo, avaliações periódicas e inquéritos de satisfação.

Os números recentes mostram centenas de pessoas a exercer voluntariado de forma ativa, dezenas de milhares de horas de voluntariado e um impacto significativo em educação, combate à solidão, saúde e cultura.



**GERAMOS
IMPACTO**
Pequenos gestos,
grandes mudanças.



CONTACTOS

Para mais informações, esclarecimento de dúvidas ou para iniciar o seu percurso como voluntário/a, contacte a Equipa do Voluntariado SCML através do sítio www.scml.pt Estaremos sempre disponíveis para o(a) acompanhar.

**JUNTE-SE A NÓS. O SEU CORAÇÃO
É A NOSSA FORÇA.**



SANTA CASA

Misericórdia de Lisboa

