



---

ÁREA TEMÁTICA: Globalização, Política e Cidadania

---

Quando a ajuda chega por mail: o voluntariado online como oportunidade e realidade

---

MONTEIRO, Alcides A.

Doutor em Sociologia

Universidade da Beira Interior (UBI)

alcidesmonteiro@yahoo.com

---

### Resumo

Escassamente (re)conhecido em Portugal, o voluntariado online (ou voluntariado virtual) é hoje uma opção já seguida por muitas organizações da sociedade civil, encarado não só como forma de cooptar novos voluntários (jovens, reformados, profissionais e pais de família), mas também de satisfazer necessidades emergentes no seio dessas organizações (nos domínios da tradução, da assessoria, do desenho de projectos ou do e-learning). Distingue-se num tal panorama, não só pela credibilidade da organização mas também pela sua abrangência, a iniciativa de voluntariado online desenvolvida pelas Nações Unidas e a partir da qual se estabelece uma definição “oficial” para esta nova dimensão do voluntariado: “tarefas completadas, no seu todo ou em parte, via Internet a partir de casa, do trabalho, da universidade, de um cibercafé ou telecentro”. À luz das experiências já desenvolvidas um pouco por todo o mundo e documentadas online, o presente texto visa enunciar as condições de adopção de projectos de idêntica natureza por parte das organizações do Terceiro Sector em Portugal, a partir das oportunidades e constrangimentos que rodeiam o voluntariado online.

Palavras-chave: Voluntariado; TIC; participação; Terceiro Sector; Cidadania





## 1 - “Já não há voluntários!”

A expressão “já não há voluntários!” resume parte essencial do sentimento partilhado por largos sectores da sociedade ocidental, entre os quais se contam a maioria dos dirigentes e responsáveis associativos. Na opinião de Jean Bastide, presidente da organização France Bénévolat, assiste-se hoje a uma contracção do envolvimento associativo, tanto na sua natureza como na sua duração, que se concentra muitas das vezes sobre assuntos de interesse particular. O que revelará uma espécie de crescente desimplicação dos cidadãos na sociedade (in CERPHI, 2007: 3).

Contudo, em favor da compreensão da natureza e extensão do fenómeno, será útil começar por sublinhar que as estruturas que mais procuram e acolhem parte fundamental do trabalho voluntário, ou seja, as organizações do Terceiro Sector, não têm parado de crescer nos últimos anos. No caso francês esse crescimento revela-se surpreendente, quando os números oficiais disponíveis mostram que, só no caso das associações, entre 2006 e 2007 houve 70 255 criações e os últimos quatro anos foram marcados pelo aparecimento de 300 000 novas organizações. Em Portugal os números são bem mais modestos, ainda que a ausência de dados estatísticos, sobretudo de natureza comparativa, torne difícil aferir a sua real evolução. De qualquer modo, e a título de possível ilustração, um olhar sobre a Carta Social produzida pelo Gabinete de Estratégia e Planeamento do MTSS assinala que o número de entidades proprietárias de equipamentos sociais cresceu 60,9% entre 1998 e 2006, passando de um número inferior a 3.000 para 5.596. Importa referir que, em 2006, o sector não lucrativo representava 73% desse universo, dos quais 65,9% era constituído por IPSS.

Servem estes breves números para, desde já, introduzir um dado considerado relevante para o tema em debate, e que se traduz no crescimento do número de organizações em busca de voluntários, num universo que vários estudos estimam como cada vez mais escasso ou, pelo menos, marcado por um diminuto e localizado crescimento. Aumenta, por consequência, a concorrência entre organizações do Terceiro Sector na busca e atracção de voluntários que com elas estejam dispostos a trabalhar.

Voltando à questão do número de voluntários disponíveis, em quase todos os países as análises se deparam com a dificuldade em calcular o seu número exacto e em, sobretudo, disponibilizar séries estatísticas a partir das quais se possa aferir evoluções temporais. Ainda assim, num retorno à realidade francesa, alguns exercícios de comparação estimam que nos últimos anos possa ter havido um incremento do número de indivíduos a fazerem trabalho voluntário. O que não significa necessariamente o consequente aumento do número de horas de voluntariado, uma vez que o fenómeno é igualmente atravessado por uma tendência para uma diminuição do voluntariado dito regular, em benefício do voluntariado eventual: “os responsáveis associativos estimam que há cada vez menos benévolos com os quais se pode contar ao longo da actividade da associação, mas também cada vez mais benévolos que se movem rapidamente de uma associação para outra” (CERPHI, 2006: 11). Entre outras, julga-se que esta tendência poderá ter a ver com razões que se prendem com a mobilidade geográfica acelerada, a procura mais activa de um projecto e a intermitência com que as associações apresentam projectos aos seus voluntários (ver tb Proteau et Wolf, 2004 e CERPHI, 2007).

No caso de Portugal, os escassos números disponíveis também não são coincidentes. Considerado o ano de 2001, o relatório emitido pelo European Volunteer Center (EVC, 2005) refere que apenas 12,7% dos portugueses estavam envolvidos em actividades voluntárias. Por sua vez, com base em dados do Estudo Europeu dos Valores feito em 1999, o estudo produzido pelo Instituto de Ciências Sociais indicava uma taxa de 16% de participação voluntária, abaixo dos 19% registados no ano de 1990 (Delicado et al, 2002). Em qualquer um dos estudos se sublinha, no entanto, a distância em relação à média europeia (38%, de acordo com o Estudo Europeu dos Valores). Como explicação para tal, são referidos todo um conjunto de factores económicos, sociais e políticos, que afectam tanto a dimensão da oferta – a



disponibilidade para realizar trabalho voluntário – como da procura – propensão e disponibilidade das organizações para acolherem esses voluntários.

Do corpo de conclusões formuladas pelos estudos acima citados, interessa, para efeitos de posterior argumentação, dar particular relevo a duas ideias. Primeiramente, a ideia veiculada pelo relatório do European Volunteer Center segundo a qual, no nosso país, só recentemente o conceito de trabalho voluntário começou a afastar-se de uma identificação com organizações de base religiosa, particularmente centradas num trabalho caritativo, para ser conectado com apoio social, solidariedade, defesa dos direitos humanos ou questões ambientais. Uma imagem tradicional que, no entender de Bénédicte Halba (2006: 87), se tem constituído como importante obstáculo à cooptação de novos voluntários. Em segundo, a constatação feita pelo estudo do ICS de que, no nosso país, o número de horas semanais de trabalho voluntário é superior à média europeia. Mais recentemente, um estudo sobre o voluntariado na cidade do Porto (CMPorto, 2006), realizado em 2006, também verificou que os voluntários regulares (aqueles que exercem trabalho voluntário pelo menos uma vez por mês) eram claramente predominantes sobre os voluntários ocasionais (aqueles que exercem trabalho voluntário pelo menos uma vez por ano), representando 81% do total de voluntários inquiridos (6.693).

Se é adivinhável algum consenso quanto à ideia de que a disponibilidade para o voluntariado não se tem vindo a incrementar significativamente ao longo dos últimos anos (com vários estudos, no entanto, a afastarem o espectro de uma deserção generalizada), o mesmo já não se poderá considerar relativamente a um outro ponto de debate: o que diz respeito às modalidades de envolvimento no trabalho voluntário e, particularmente, ao modo como o espírito voluntário se afirma (ou afirmará no futuro) no contexto de uma sociedade crescentemente individualista. Ou, por outras palavras, o debate sobre o valor da ideia segundo a qual, numa sociedade crescentemente individualista e egoísta, os cidadãos estariam cada vez menos dispostos a empenhar-se na vida associativa e, sobretudo, de uma forma voluntária.

Retomando o debate já iniciado num outro contexto (Monteiro, 2004: 118-145) em torno do pensamento sociológico sobre as sociedades da segunda modernidade e a importância da cultura individualista, interessa, para efeitos do contexto em apreço, sublinhar duas das suas dimensões: por um lado, o valor do princípio da eleição, e, por outro, o primado do contrato.

Muito por força da disseminação de uma ideologia neoliberal, o conceito de “individualismo” é hoje particularmente associado à ideia de liberdade de escolha, em que cada um que cada um passa a ser responsável pelo seu destino e pela sua sorte, liberto de amarras e constrangimentos. Ou, num outro sentido, ao triunfo da meritocracia, “...numa sociedade em que a incapacidade de demonstrar uma habilidade especial se torna um motivo suficiente para que alguém seja destinado a uma vida de submissão” (Bauman, 2003: 72). O que, por sua vez, tem vindo a ser entendido por vários autores como pondo em perigo a ideia de “bem comum”. No quadro de uma corrente comunitarista, onde se inscrevem autores como Michael Walzer, Robert N. Bellah ou Charles Taylor, o argumento dominante é o de que podemos estar a assistir à afirmação de um tipo de indivíduo que meta a sociedade em crise, quando se percebe que nos últimos decénios essa afirmação do espírito individualista se tem feito acompanhar do progresso da razão instrumental e da técnica enquanto primado dos meios sobre os fins, e ainda de uma crise da cidadania e de participação política. Na luta contra a hegemonia da razão instrumental, no que ela significa de fragmentação, o que estes autores advogam não é o retorno a comunidades constitutivas e monolíticas, mas a comunidades de adesão, onde cada um tenha o direito a escolher, a inventar ou a reconhecer em si as raízes e uma identidade cultural que deseja fabricar e preservar. Ou o retorno a uma sociedade em que os membros se voltam a identificar com a sua colectividade política enquanto comunidade (Taylor, 1999).

Contudo, a compreensão sobre o sentido das sociedades da segunda modernidade e da acção colectiva torna possível uma outra leitura, desde logo sustentada pela negação da incompatibilidade entre realização pessoal e compromisso colectivo. Ao escrever uma obra de título *Les uns avec les autres – Quand l'individualisme crée du lien*, François de Singly exprime com clareza o seu objectivo: “Neste livro,



nós vamos, a partir da análise das ‘crises’ do laço social, indicar como nos parece possível conciliar um individualismo mais concreto e a formação do laço social. Mas de um outro laço social, respeitador dos indivíduos individualizados” (2003: 25).

Entre vários argumentos, que tocam as questões da família, das normas ou da razão, a tese deste autor é a de que vivemos uma injunção paradoxal, a de que, para sermos membros da sociedade temos que nos tornar indivíduos individualizados. Uma aparente contradição que se desfaz, pelo menos em parte, quando compreendemos que a nossa realização enquanto Pessoas, exige por um lado um quadro social e económico que deve ser elaborado em conjunto e, por outro, o mútuo reconhecimento das diferenças afirmadas. Olhando para a célula familiar, as incertezas do casamento são, ao mesmo tempo, os reflexos da liberdade de escolha, entre duas pessoas que procuram um equilíbrio entre as exigências da autonomia e da segurança.

Longe da versão que insiste sobre a construção individual isenta de qualquer laço e apoiada na recusa do passado, François de Singly descreve a nova construção identitária como essencialmente marcada pela fluidez. Tornando-se a “célula base da sociedade”, o indivíduo define-se em primeiro lugar pela sua liberdade, pelo reconhecimento social do seu direito a pertencer ou desligar-se de aquele ou aqueloutro grupo, mas também pela capacidade em construir uma identidade que é de geometria variável. Porque se afasta crescentemente da “simples” acomodação a um papel que corresponde à posição que ocupa, o trabalho identitário torna-se mais exigente, mais complexo. Impulsiona cada indivíduo à composição de um papel original em conformidade com o seu estatuto, ao mesmo tempo que, em interacção com os outros, reivindica o reconhecimento dessa identidade e negocia as regras possibilitam a sua legitimação. O individualismo é “relacional” (Singly, 2005:71). Por sua vez, a afirmação da individualidade faz-se acompanhar de um conjunto de papéis, que o indivíduo continua a desempenhar, mas que combinam “obrigação” com “apropriação”. Do lado dos “papéis obrigados”, os de homem ou mulher, de pai ou de mãe, serão alguns dos mais frequentes. Os “papéis apropriados” resultam da escolha livre do indivíduo para, num dado momento e face aos repertórios disponíveis, optar por aqueles que lhe interessa desempenhar e/ou onde pretende desinvestir progressivamente. O que, no entender do autor, faz aumentar a liberdade de escolha e, no mesmo passo, diminuir as possibilidades da mobilização colectiva (Singly, 2003: 102)

Importa recordar que todo este movimento em direcção à construção e afirmação da liberdade individual se faz hoje no contexto mais amplo da “sociedade do risco”, acabando por transformar o que seria originalmente uma eleição, num “destino” e mesmo numa “compulsão”, para usar termos próprios a Scott Lash e Ulrich Beck. Porque as instituições que nos ajudavam a organizar a nossa vida já lá não estão, pelo menos da mesma maneira, e se terão transformado em *categorias zombis* (Beck and Beck-Gernsheim, 2003: 341-342), os processos de individualização não só permitem, mas sobretudo exigem, uma participação activa de cada um na interpretação das oportunidades e das ameaças, na gestão das suas forças e das suas fraquezas. Scott Lash olha-a como uma “automonitorização responsável” que, apesar assumida responsabilmente por cada indivíduo, assenta numa forte componente dialógica e continua ser desenvolvido no seio de comunidades. Não as antigas comunidades de pertença, pontos de referência constantes e solidamente estabelecidos, mas as novas comunidades de significado, menos formais, dotadas de flexibilidade e limitadas no tempo, constantemente reinventadas para darem resposta às necessidades mais imediatas de quem escolheu integrá-las. Enquanto grupos de auto-ajuda, associações de consumidores ou fóruns de debate na Internet, um dos aspectos essenciais destas novas comunidades radica no facto de elas serem cada vez mais “comunidades reflexivas”. Ou seja, onde a partilha é cada vez mais simbólica e cultural, onde a comunicação substitui a tradição, onde o conhecimento se torna o motor de novos saberes (saber-ser, saber-fazer, saber-saber) e do exercício do poder, onde *the politics of choice* substitui *the politics of loyalties* (Norris: 2003)

Como tal, esta forma de liberdade, eleita ou, paradoxalmente, “imposta”, só se exprime sob a forma de “nós” a partir do momento em que contempla um laço, uma forma de associação, que respeita a



liberdade dos indivíduos. Isto é, um contrato, ou uma fórmula de relação que tem vindo a ganhar o terreno perdido pelas instituições. Um contrato que pode eventualmente ser renegociado, denunciado ou transformado em outro contrato. Pese embora a evocação, por efeito da palavra, de Jean-Jacques Rousseau, é pouco concebível no entanto a perspectiva de assistirmos a uma “re-incrustação” dos actores individualizados no corpo republicano da cidadania, tal como sublinha Zygmunt Bauman no prefácio à obra de Beck e Beck-Gernsheim (2003: 25). Mais do que procurar o bem comum e os princípios da vida em comum, hoje os indivíduos sentem a necessidade de estar inter-conectados, gerando “comunidades” efémeras a partir de preocupações ou interesses comuns, que se diluem quando cumprem o seu propósito ou deslizam de um objectivo a outro.

É este o cenário que, assim o defendemos neste texto, enquadra hoje o espírito do voluntariado e marca indelevelmente o modo como os indivíduos se envolvem no trabalho voluntário. Estaremos, então, perante um novo perfil de voluntários que, em muitas das suas características, é o oposto do antecedente. Jean-Pierre Worms (2005) procurou as diferenças e sintetizou os dois tipos-ideais do envolvimento associativo, que acabam por coexistir. Segundo o tipo-ideal do modelo anterior, o envolvimento associativo repousaria sobre o pressuposto da superioridade moral dos valores colectivos sobre os valores individuais. Como consequência, uma associação impunha-se como projecto ao indivíduo, conferindo a este identidade e dignidade social. Esta forma de adesão implicaria fidelidade e lealdade duráveis face à associação, na aceitação das suas regras e disciplinas. Hoje, é o projecto individual que orienta as suas escolhas de empenhamento colectivo. Recusando ser agente do projecto de uma associação, adere sobretudo a acções por esta desenvolvidas que possam vir ao encontro dos objectivos que prossegue. Um tal enquadramento conduz a envolvimento provisórios, diversificados e mutáveis. Daí esse “zapping” associativo de que os dirigentes tanto se queixam. As noções de fidelidade e de lealdade permanecem importantes, mas encaradas de forma diferente: fidelidade a si próprio e aos seus objectivos, lealdade a outras individualidades e não à estrutura. Quanto ao modelo de organização, toma a forma de redes abertas e policêntricas, de fronteiras permeáveis e móveis, em permanente recomposição, mesmo ao nível do seu funcionamento e animação.

Por sua vez, e com recurso a uma imagem particularmente sugestiva, Jacques Ion descreve a evolução como a da “passagem do selo ao post-it”, no sentido em que a filiação permanente ou a militância têm dado lugar a envolvimento efémeros, limitados no tempo e na tarefa a cumprir, dissolúveis a todo o momento. Com a consolidação deste modelo viria o fim da “adesão” e o princípio efectivo da “associação”, quando entendida como o reconhecimento de um laço que deixa possível uma distância (1997: 80-85).

## 2 – Voluntariado online: uma realidade

“Não sei se há por aí alguém que necessite de um assistente virtual de pesquisa, mas gostaria de me voluntariar e estou a necessitar de um pouco de desafio intelectual para além do meu trabalho do dia-a-dia”. Face à mensagem, colocada numa lista online dedicada à troca de informações entre interessados no universo das organizações sem fins lucrativos, a resposta não se fez esperar e a pessoa em causa foi desafiada a colaborar na preparação de uma *nonprofit FAQ* (Frequently Asked Questions) para o site de uma certa organização.

Aquilo que, à primeira vista, chamou atenção pelo seu interesse e carácter aparentemente inédito, o de alguém se disponibilizar para realizar trabalho voluntário online, logo se nos revelou, como resultado de uma busca na Internet, ser mais um exemplo de uma prática de troca de serviços seguida desde há alguns anos por vários indivíduos e organizações em vários sítios de mundo, ainda que com particular expressão em países como os EUA, Canadá, Austrália ou Grã-Bretanha. Mas não, seguramente, no caso de Portugal.

Distingue-se num tal panorama, não só pela credibilidade da organização mas também pela sua abrangência, a iniciativa de voluntariado online desenvolvida pelas Nações Unidas (<http://www.onlinevolunteering.org>) e a partir da qual se estabeleceu uma definição “oficial” para esta nova



dimensão do voluntariado: “tarefas completadas, no seu todo ou em parte, via Internet a partir de casa, do trabalho, da universidade, de um cybercafé ou telecentro”. Numa consulta ao site no dia 11 de Maio de 2008, era possível constatar o registo de 1064 grupos de voluntariado online, com a particularidade de incluir um grupo português (o *Youth for Human Rights Education Network*), e de 164 tarefas para as quais se procuravam colaboradores. Assinalem-se as últimas cinco incorporadas: (1) Ajudar a estabelecer contactos entre grupos ou escolas de países do Norte e países do Sul; (2) Escrever, editar ou rever cursos universitários online e gratuitos na área das Comunicações; (3) Escrever, editar ou rever cursos universitários online e gratuitos na área da Sociologia; (4) Ajudar a implementar um gabinete para a angariação de fundos, na Grécia; (5) Traduzir de inglês para mandarim uma brochura editada pela organização CIVICUS.

No seu boletim de Fevereiro de 2008, a organização revelou que o número de organizações requerentes de apoio através do voluntariado online tinha aumentado 28%, passando de 2.800 oportunidades em 2006, para 3.600 em 2007. Por esta via, 2.400 voluntários virtuais haviam sido envolvidos em trabalhos ligados ao desenvolvimento. O que, no entanto, não esgotou a capacidade da oferta de apoio especializado, pois as organizações receberam, em média, o dobro das ofertas em relação às oportunidades que disponibilizavam.

De entre as muitas outras organizações e, sobretudo, redes que no espaço virtual procuram dinamizar práticas de voluntariado, importaria aqui citar cinco, pela especificidade de algumas das suas características:

A - <http://www.idealists.org> – um site que marca a diferença pela sua dimensão e recursos disponibilizados. Em Maio de 2008 assinalava-se o registo de 76.225 voluntários e de 75.111 organizações, 12.806 oportunidades para exercer voluntariado, 1.726 programas, 650 campanhas e 637 eventos. À semelhança de muitos outros sites, combinam-se aqui propostas para o envolvimento voluntário online e offline, com uma preocupação muito grande em disponibilizar recursos (manuais e outros suportes) que permitam a cada uma das partes envolvidas conhecer oportunidades, adquirir competências de gestão e de exercício, identificar boas práticas e implementar as correctas estratégias. Esta tem sido, sobretudo, a fórmula seguida para delinear um quadro de “boas práticas e recomendações” ao nível do voluntariado online;

B - <http://www.nabuur.com> – actualmente com 12.527 “Vizinhos” de 166 países, ajudando 153 Aldeias em 25 países, este site dá corpo a uma rede que explora o essencial das oportunidades que o voluntariado online oferece, em particular no que concerne à ultrapassagem das barreiras geográficas. Ainda que usando o conceito de “Vizinho” e de “Aldeia”, é o exemplo de uma rede apostada em exclusivo na assistência à distância, quer seja a localizar organizações parceiras para envolver numa iniciativa de comércio justo ou a ajudar a definir os passos e tarefas de um projecto. Adicionalmente, aposta fortemente nos testemunhos na primeira pessoa e no relato online sobre os avanços conseguidos no contexto de cada iniciativa;

C - <http://www.betobe.org> – ele próprio construído com recurso a um grupo de voluntários que o traduziram para inglês, espanhol e árabe, é um dos primeiros sites de voluntariado online em França. A rede foi constituída em Janeiro de 2006, em Março de 2007 contava aproximadamente 100 associações e perto de 300 voluntários, repartidos por 40 países e com mais de 60 missões cumpridas. A idade média dos voluntários era de 33 anos, sendo 46% de mulheres e 54% de homens (CERPHI, 2007: 52-54). Entre outros desafios para um futuro próximo, constava a publicação de relatórios de missão de testemunhos pessoais, a par do acompanhamento das associações no sentido de ultrapassarem a dificuldade em exprimirem com clareza as suas necessidades. Acresce ainda que o site disponibiliza de forma gratuita todo o seu código-fonte para qualquer rede local que se queira constituir.

D - <http://www.translationsforprogress.org> e <http://www.secot.org> – constituem dois exemplos de redes mais especializadas, com missões particulares bem definidas. No primeiro caso, a missão traduz-se



na disponibilização gratuita de serviços de tradução, ao mesmo tempo que oferece a alunos e profissionais de línguas a oportunidade para se envolverem em tarefas sociais. Em Maio de 2008 contava com 669 tradutores, 518 editores, 312 organizações inscritas e 59 tarefas em execução. O segundo site apresenta um grupo espanhol composto por uma maioria de colaboradores seniores jubilados, dispostos a oferecer de forma voluntária a sua experiência e conhecimentos em gestão empresarial, não só a organizações sem fins lucrativos mas também a empresas de tamanho reduzido, pessoas em dificuldade ou países em desenvolvimento.

Pese embora a quantidade de sites que se vão multiplicando um pouco por todo o lado, assim como as indicações de que as adesões crescem a um ritmo considerável, é forçoso constatar que esses mesmos sites não constituem ainda uma fonte muito significativa de informação sobre a dimensão e principais características do fenómeno. De igual modo, continuam muito escassos os estudos realizados, dentro e fora da comunidade científica, tomando o voluntariado online como tema de referência. Tendo em consideração a sua curta história, ainda que alguns autores reportem os primórdios deste tipo de voluntariado a 30 anos atrás e à iniciativa do Projecto Gutenberg (Cravens, 2006a: 16), constata-se que é sobretudo a experiência que lhe vai gradualmente definindo contornos, requisitos, especificidades e boas práticas associadas. Desde logo, na procura de uma denominação e definição para o fenómeno. Entre “voluntário online”, “voluntário virtual”, “e-voluntário”, “tele-mentor”, “tele-tutor” ou “cibervoluntário”, as opções mais comuns recaem sobre a escolha dos dois primeiros títulos (considerados equivalentes) para identificar este tipo de voluntário<sup>1</sup>. Já no que concerne à definição, a proposta feita pelas Nações Unidas, acima apresentada, recolhe um amplo consenso.

Num outro sentido, quando nos perguntamos sobre o perfil-tipo do voluntário virtual, pouco conseguimos avançar: um estudo apresentado em 2002 por Vic Murray e Yvonne Harrison, da Universidade de Victoria, Canadá, sugere estarmos perante um grupo de novos aderentes à prática do voluntariado e com mais probabilidades de serem encontrados se as organizações se aproximam deles pedindo a sua ajuda; por sua vez, Jayne Cravens, uma das principais investigadoras na área e co-autora conjuntamente com Susan Ellis do primeiro *The Virtual Volunteering Guidebook*, afirma que a maioria dos voluntários online também desenvolve voluntariado presencial (2006a: 16); finalmente, Ismael Peña López usa a experiência da Universitat Oberta de Catalunya para calcular que o perfil básico situará estes voluntários entre os 25 e os 65 anos, com um nível de compromisso inferior em horas mas superior em responsabilidades adquiridas e em flexibilidade, com um maior nível de formação e maior experiência profissional em relação ao voluntário tradicional (2004: 2). Este último autor avança ainda com uma proposta de tipologia dos voluntários virtuais (2005: 69-72)

	<b>Reactivo</b>	<b>Proactivo</b>
<b>Telecomunicação<sup>ii</sup></b>	Tipo I Advocacia online	Tipo III Voluntariado online para projectos offline
<b>Teletrabalho</b>	Tipo II Assessoria online	Tipo IV Puro voluntariado online

Quadro 1 – Tipos de voluntariado online

Tipo I – Advocacia online: consiste em subscrever campanhas online, nomeadamente na promoção dos direitos humanos. O autor tem dificuldade em catalogá-la como forma de voluntariado online, fazendo-o





em concreto porque normalmente estes sites têm a opção de “enviar a um amigo”, que configura uma forma de divulgação e de cooptação de novos aderentes ao debate.

Tipo II – Assessoria e consulta online: alguns portais incluem fóruns onde as pessoas podem pedir ajuda e recebê-la da parte de peritos, sem que haja remuneração mas apenas em troca de reputação e reconhecimento social.

Tipo III - Voluntariado online para projectos offline: trata-se da evolução natural do nível anterior, levando o voluntário a comprometer-se com um determinado papel no desenvolvimento de um projecto. Esta modalidade usualmente converte voluntários offline em voluntários online e é usada por alguns dos maiores programas de voluntariado online.

Tipo IV - Puro voluntariado online: “puros” no sentido de terem surgido graças à Internet, desafiam ao desenvolvimento de projectos pensados directamente para eles, em vez de se “virtualizarem” iniciativas já existentes.

Com maior incidência nos dois últimos grupos, o quadro de tarefas mais frequentemente desempenhadas também adquire a sua especificidade. Os dados disponíveis (Murray and Harrison, 2002; Cravens, 2006) apontam uma dominância de tarefas associadas à criação e gestão da informação em contexto web: criação de páginas web, gestão de bases de dados, apoio técnico na área informática, desenho gráfico e desenvolvimento de software gratuito, desenvolvimento de manuais, recrutamento e coordenação de outros grupos de voluntários. Mas também a tarefas de comunicação (edição de notas de imprensa, tradução de documentos), à construção e gestão de projectos, à investigação, ou ainda ao apoio legal e tutoria de grupos.

Finalmente, merece atenção o modo como, a partir da experiência, se começam a identificar modelos e procedimentos organizativos mais adequados ao recrutamento de voluntários online e posterior gestão das suas tarefas. Sobre esta matéria, não deixa de ser relevante uma nota que Jayne Cravens deixa no final de um dos seus artigos (2006a: 22), fruto do contacto com vários exemplos e da sua vasta experiência: a de que muitas das organizações gostariam que os seus voluntários online fossem mais, se não exclusivamente, auto-gestores (isto é, não requerendo uma descrição explícita e detalhada das tarefas a executar, orientação ou tanto apoio). Num outro seu texto acrescenta um dado a este comentário, referente à queixa principal apresentada por quem se dispõe a ser voluntário virtual: “Inscrevi-me para colaborar numa tarefa. A organização nunca se pôs em contacto comigo” (Cravens, 2006b). Visando evitar estes e outros possíveis constrangimentos, no que concerne ao recrutamento uma das principais recomendações vai no sentido de que se privilegiem “portas de acesso” facilitadoras do contacto entre quem procura e quem se oferece (Gómez, 2005: 12). Evita-se a dispersão e perda de voluntários online, ganha-se focalização e, acrescenta-se, poupam-se recursos. A partir daí, os exemplos apontam para a importância de recrutar voluntários com a garantia de que sejam imediatamente envolvidos em tarefas específicas (o que, de certo modo, vai contra a ideia instituída acerca do valor dos “bancos de voluntariado”) e os ganhos que se adquirem em incluir os novos voluntários em equipas suportadas, preferencialmente, por um gestor dedicado que assume o papel de principal canal de comunicação. Com efeito, no quadro da posterior gestão dos voluntários, a implementação de um sistema de comunicação rápido e eficaz constitui a principal preocupação. Para a sua concretização, são também já identificáveis certos requisitos: estabelecimento de protocolos claros (bem redigidos e detalhados) para a configuração da tarefa a executar<sup>iii</sup>, definição de um *timing* claro para a execução da tarefa assim como do volume de horas/semana que se prevê exigir, respostas rápidas a todas as solicitações e questões, disponibilização de materiais de apoio, informação aos voluntários sobre a equipa, o projecto e a organização, partilha e reconhecimento dos exemplos bem sucedidos.



### 3 – Voluntariado online: um novo tipo de voluntariado?

Quando interrogada, nomeadamente no seu blog (<http://blogs.forumer.com/jcravens/>), sobre se estaremos perante um novo modo de fazer voluntariado, a resposta de Jayne Cravens tem sido peremptória: “A investigação, e a minha experiência, dizem que não. Quanto mais estudo e mais trabalho com voluntários online, menor diferença eu vejo”<sup>iv</sup>. Independentemente do seu valor, deveremos desta proposição inferir que o voluntariado online traduz no essencial a transposição para o universo do espaço virtual de modelos de participação voluntária tradicionalmente seguidos? Face aos conhecimentos disponíveis e experiências relatadas, tanto ao nível das formas de participação desenvolvidas, como das motivações que as sustentam e, sobretudo, das dinâmicas que estruturam a relação entre a oferta e a procura, julgamos pertinente raciocinar no sentido de que poderemos estar perante um conjunto de forças motrizes e contextuais que, nas suas múltiplas combinatórias, configuram um contexto específico no quadro do qual o voluntariado online se desenvolve. E virá, previsivelmente, a crescer. Propomo-nos, assim, neste ponto do texto avançar com a proposição de alguns tópicos que podem constituir a base da matriz SWOT<sup>v</sup> que enquadra esta nova realidade, considerando as suas forças, fraquezas, ameaças e oportunidades. Ao mesmo tempo, um exercício essencial à compreensão das condições que podem facilitar a adopção de projectos de idêntica natureza por parte das organizações do Terceiro Sector em Portugal.

Para evitar a dispersão, a tónica será colocada não sobre todos os factores interferentes, mas sobre aqueles considerados mais importantes para a construção da matriz de enquadramento (Quadro 2). O que faz dela uma matriz em aberto, que desafia a posteriores reformulações.

Começando pelas variáveis mais contextuais, ou seja, aquelas que podem estruturar as oportunidades e ameaças, a reflexão desenvolvida ao longo do presente texto aponta para que a maior dessas ameaças possa não radicar numa diminuição da propensão para o voluntariado. Mas sim num outro factor que se pode vir a constituir como o maior obstáculo: o baixo uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) pelas organizações do Terceiro Sector. Estudos realizados um pouco por todo o mundo (Albaigès, 2007; Denison and Johanson, 2007; Silverman et al, 2007) revelam que este sector está longe de se constituir numa rede conectada em favor do trabalho co-operativo. Não tanto porque não sejam usadas as novas tecnologias (em particular, as mais comuns) no seu funcionamento diário e conexão com o exterior, mas sobretudo porque carecem de uma abordagem estratégica ao seu uso, em direcção a determinados objectivos e resultados. Paul Ticher (in Denison and Johanson, 2007), considera existirem tradicionalmente três etapas no uso das TIC pelas organizações voluntárias: produtividade pessoal, troca de informação, e inter-conectividade. Esta última etapa reporta-se ao uso da Internet como meio para o estabelecimento de redes inter-individuais e inter-organizacionais que favoreçam novos modos de trabalhar em conjunto e de trocar boas práticas. Neste domínio específico, a análise de Tom Denison e Graeme Johanson aponta para que a maior necessidade das organizações radique no acesso a elos fracos marcados pela confiança, que providenciem o acesso a peritos e outros recursos. Tal objectivo poderá ser atingido pela criação local de capacidades e conhecimentos especializados conjuntamente com o fomento de intermediários locais que garantam a confiança.

Importa sublinhar que o voluntariado online não exige um constante *up-to-date* com as mais exigentes tecnologias. Ao invés, aproveita no essencial a crescente vulgarização no uso da Internet, em particular da banda larga, e a disseminação das tecnologias online que configuram hoje a chamada Web 2.0: blogs, fóruns, wikis, motores de busca, podcasts, etc.. Ou seja, um universo de recursos que possibilitam hoje a interacção em tempo real, a fácil partilha e replicação de informação, tudo isto à volta de um conjunto básico de regras pré-codificadas e de mecanismos de auto-regulação (Masetti-Zannini, 2007).

Contudo, no campo das potencialidades que favorecem a consolidação de um voluntariado online, a mais relevante radicar-se-á no modo como hoje os indivíduos concebem a sua participação na coisa pública, como já amplamente desenvolvido ao longo do presente texto. Envolvimentos efémeros, limitados no tempo e na tarefa a cumprir, dissolúveis a todo o momento, caracterizam nas sociedades da segunda modernidade



o essencial de uma nova forma de envolvimento associativo. Ao mesmo tempo que encontram no espaço virtual, porventura, o meio mais privilegiado para se desenvolverem.

<b>FORÇAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Os novos públicos potenciais: jovens, deficientes, donas de casa...</li><li>- Revisão da imagem tradicional do voluntariado</li><li>- Recrutamento de voluntários em áreas especializadas</li><li>- Resposta a novas necessidades, nomeadamente no campo da informação e da comunicação (gestão e uso)</li><li>- Resposta à necessidade de partilhar voluntários</li><li>- Recurso portais de recrutamento, geridos por organizações mediadoras</li><li>- Acessibilidades facilitadas</li></ul>	<b>FRAQUEZAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dificuldade em enquadrar o novo tipo de actividades na missão mais tradicional das organizações</li><li>- Inadequação ao perfil das actividades predominantemente desenvolvidas pelas ONG portuguesas</li><li>- Limites do voluntariado pontual</li><li>- Inadequação na resposta às crises de Liderança</li></ul>
<b>OPORTUNIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Crescente acesso à Internet e em particular à banda larga</li><li>- Disponibilização de novos recursos em apoio ao estabelecimento de redes sociais (a web 2.0)</li><li>- O novo perfil da participação do indivíduo na vida pública</li></ul>	<b>AMEAÇAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- O baixo uso das TIC pelas organizações do Terceiro Sector</li></ul>

Quadro 2 – Matriz SWOT do voluntariado online

De acordo com os dados disponíveis acerca da realidade francesa<sup>vi</sup>, entre 1996 e 2004 a percentagem de voluntários cresceu 2,6%, com o maior incremento a registar-se entre os indivíduos na idade “dos trinta”, que passaram de uma proporção de 21% a representar 29% do total dos voluntários. Por outro lado, alguns analistas sublinham que, contrariamente a algumas ideias adquiridas, o associativismo estudantil se exerce com particular vitalidade em alguns países, muito por impulso de programas governamentais específicos que têm integrado o envolvimento associativo no quadro do processo educativo normal. Como é o caso do Canadá ou da Grã-Bretanha. Servem estes indicadores para introduzir a ideia de que o voluntariado virtual pode fazer radicar uma das suas forças principais na cooptação de novos públicos para esta prática. Mas, como refere Dominique Thierry, vice-presidente de France Bénévolat, torna-se evidente que os estudantes que aceitam envolver-se na vida associativa, o fazem segundo ritmos universitários: sobretudo entre Outubro e Abril, eventualmente um pouco no Verão, mais no fim de um ciclo de estudos. Pelo que, cativar estudantes implica ter em conta esses ritmos e encontrar actividades que com eles sejam compatíveis (2006: 8-10). Mais uma vez, o voluntariado online posiciona-se como uma forma de intervir adaptada a funções temporárias, no quadro de um exercício relativamente autónomo da responsabilidade individual. Sendo também valorizador do conhecimento privilegiado que estes jovens detêm em torno do uso e gestão das novas tecnologias da informação e da comunicação. Ou ainda, porque pode ajudar a inverter a imagem de caridade religiosa que normalmente está associada ao voluntariado.



Num outro registo, quando interrogados sobre as principais necessidades das suas organizações, os dirigentes associativos mencionam cada vez mais a urgência de cativar especialistas em áreas muito específicas: criação de páginas web, especialistas em financiamento ou juristas. Ou seja, o acesso a um voluntariado de “missão” ou de “competência” que complementa o voluntariado mais regular, no cumprimento de actividades pontuais e concretas. Até certo ponto, configura uma nova forma de solidariedade que vive dos laços fracos, entre uma associação com necessidades pontuais e indivíduos dispostos a conciliar a vida profissional com disponibilização gratuita da sua competência profissional durante um período de curta duração. Neste contexto, a capacidade para encontrar de forma rápida o voluntário capaz para a tarefa em causa coloca-se como o maior desafio, facilitado pelo recurso à Internet. Acresce que, perante o aumento do número de associações e a contingência de terem que cada vez mais partilhar voluntários entre si, particularmente escassos quando se trata de funções que requerem competências específicas, o recurso a eventuais portais de recrutamento, geridos por organizações mediadoras, surge como uma das alternativas mais interessantes.

Finalmente, não serão só os jovens ou profissionais especializados que é previsível serem atraídos através deste novo contexto para uma aproximação mais fácil ao voluntariado associativo. Por razões que se prendem sobretudo com a acessibilidade, os deficientes constituem igualmente um grupo que pode encontrar no voluntariado online um meio privilegiado para o seu envolvimento, a explorar como um recurso adicional pelas associações desde que sejam capazes de particularizar missões adequadas a este tipo de públicos.

Contudo, o quadro de pontos de fortes que o cenário da implementação do voluntariado virtual possa apresentar, também se faz acompanhar de significativas limitações, das quais se passam a citar algumas.

Como referido ao longo do texto, a efectiva exploração das vantagens que esta forma de voluntariado representar, assenta no pressuposto de que as organizações do Terceiro Sector passam hoje por uma redefinição do seu quadro programático e estratégico. Novas necessidades e novas condições de enquadramento da sua intervenção social exigem destas organizações consequentes actualização das formas de agir e o investimento num quadro de novas actividades que até aqui não têm sido a sua prioridade. Assim, e em particular no contexto português, poderemos estar a reportar-nos a um cenário e a desafios ainda não assumidos no quadro da missão tradicional das organizações que, como tal, torna secundárias as actividades para as quais o voluntariado virtual poderia vir a ser mais útil (actividades de informação e comunicação, presença na Internet, procura de novos financiamentos para além da esfera do apoio público, envolvimento em parcerias e debates internacionais com o consequente recurso ao inglês como língua franca, busca de saberes especializados, etc.). Por outro lado, esta forma de fazer voluntariado não responde a algumas das solicitações que as associações apresentam como mais prementes, em particular a que diz respeito a voluntários regulares como capacidade para desenvolver actividades de solidariedade *in situ* (apoio a idosos, a crianças e famílias, campanhas de solidariedade, enquadramento de actividades e eventos locais).

De igual modo, o recurso a voluntários online não constituirá a solução mais adequada quando a necessidade é precisamente a de cada organização redefinir a sua missão, a par dos seus planos programáticos e estratégicos. Ou ainda, quando a prioridade é a de encontrar pessoas capazes de dirigir as organizações e de liderar a mudança, nos tempos de turbulência que hoje se vivem. Quando se sabe que, precisamente, um dos maiores problemas do Terceiro Sector passa pela crise de lideranças e necessidade do seu rejuvenescimento.



#### 4 – Notas Finais

Indo ao encontro de uma recomendação formulada no quadro do Plano Nacional de Acção para Inclusão (PNAI) 2003-05, o Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado (CNPV) decidiu avançar na criação de Bancos Locais de Voluntariado, com o propósito de "...colmatar a falta de uma estrutura que, a nível local e de forma flexível e descentralizada, seja facilitadora do voluntariado, instituindo-se como um local de encontro entre pessoas que expressam a sua disponibilidade e vontade para serem voluntárias e entidades que reúnam condições para integrar voluntários e coordenar o exercício da sua actividade"<sup>vii</sup>. Segundo dados referentes a Março de 2008, existiam no nosso país 55 BLV em funcionamento e 27 em constituição.

Face ao exposto no presente texto quanto às potencialidades, características, condições de implementação e formas de enquadramento do voluntariado online, julga-se pertinente sugerir a utilidade de a iniciativa dos BLV poder vir a ser acompanhada por igual esforço no sentido de serem promovidas "portas de entrada" virtuais com capacidade para facilitar esse mesmo voluntariado online, com a sua gestão a ser assumida por organizações intermediárias de reconhecida confiança. Contudo, e pelas razões também já invocadas, ressalva-se a importância de o seu modelo de funcionamento não tender para uma replicação das lógicas seguidas pelas iniciativas offline, essencialmente pautadas por uma visão tradicional do voluntariado mas, porventura, poder vir a impulsionar estas últimas a adoptarem certas características já implementadas com sucesso nas redes do voluntariado online.

#### Bibliografia

ALBA, Bénédict (2006), *Gestion du Bénévolat et du Volontariat – Développer son projet et les ressources humaines bénévoles*, Bruxelles, de boeck

ALBAIGÈS, Jaume (2007), *Usos y retos de las TIC en las organizaciones no lucrativas*, Observatorio del Tercer Sector, Colección Papers de Investigación OTS, nº 14, Noviembre 2007

BAUMAN, Zygmunt (2003), *Comunidad – En busca de seguridad en un mundo hostil*, Madrid, Siglo Veintiuno

BECK, Ulrich y BECK-GERNSHEIM, Elisabeth (2003), *La individualización*, Barcelona, Paidós

CERPHI (2007), *La France Associative en Mouvement – cinquième édition – Octobre 2007*, Centre d'Étude et de Recherche sur la Philanthropie, disponível em [http://www.cerphi.org/pdf\\_publications/LaFranceassociative2007.pdf](http://www.cerphi.org/pdf_publications/LaFranceassociative2007.pdf)

CERPHI (2007), *La France bénévole – Quatrième édition – mars 2007*, Centre d'Étude et de Recherche sur la Philanthropie, disponível em [http://www.cerphi.org/pdf\\_publications/La\\_France\\_Benevole2007.pdf](http://www.cerphi.org/pdf_publications/La_France_Benevole2007.pdf)

CERPHI (2006), *La France bénévole – Troisième édition – mars 2006*, Centre d'Étude et de Recherche sur la Philanthropie, disponível em [www.associations-patrimoine.org/filemanager/files/lafrancebenevole2006.pdf](http://www.associations-patrimoine.org/filemanager/files/lafrancebenevole2006.pdf)

CMPorto (2006), *Voluntariado na Cidade do Porto – resultados do Inquérito às Instituições do Sector*, Porto, Câmara Municipal do Porto – Gabinete de Estudos e Planeamento

CRAVENS, Jayne (2006a), "Involving International Online Volunteers : Factors for Success, Organizational Benefits, and New Views of Community", *The International Journal of Volunteer Administration*, Volume XXIV, Number 1, pp. 15-23

CRAVENS, Jayne (2006b), *Voluntariado Online: no hay nada virtual en ello!*, [http://evoluntas.files.wordpress.com/2006/10/ov\\_basic\\_esp.pdf](http://evoluntas.files.wordpress.com/2006/10/ov_basic_esp.pdf) [data de acesso: 26/04/2008]



- DELICADO, Ana et al (2002), *Caracterização do Voluntariado em Portugal*, ICS, Ed. da Comissão para o Ano Internacional do Voluntariado
- DENISON, Tom and JOHANSON, Graeme (2007), "Surveys of the use of information and communications Technologies by community-based organisations", *The Journal of Community Informatics*, Vol 3, nº2
- ELLIS, Susan J. and CRAVENS, Jayne (2000), *The Virtual Volunteering Guidebook*, Palo Alto, ImpactOnline, Inc.
- EVC (2005), *Voluntary Action in Portugal – Facts and Figures*, Brussels, European Voluntary Center
- GEP / MTSS (2007), *Carta Social – Rede de Serviços e Equipamentos – Relatório 2006*, Lisboa, Ministério do Trabalho e da Segurança Social
- GÓMEZ, Carlos E. Jiménez (2005), *El impacto positivo de las Tecnologías de la Información en la acción voluntaria: el voluntariado online. Aspectos destacados y análisis prospectivo*, 8º Congreso Estatal del Voluntariado, 1 de Diciembre de 2005
- ION, Jacques (1997) *La fin des Militants?*, Paris, Les Éditions de L'Atelier
- LOPEZ, Ismael Peña (2004), *Voluntariado Virtual para e-learning solidario: Proyectos formativos sostenibles de alta replicabilidad y bajo coste para la cooperación al desarrollo*, <http://www.tecnoneet.org/docs/2004/5-42004.pdf> [data de acesso: 16/09/2007]
- LOPEZ, Ismael Peña (2005), *e-Learning for Development: a model*, UOC Doctorate on the Information Society Research Seminar, Barcelona, July 5<sup>th</sup> 2005 [http://ictlogy.net/articles/20050705\\_ismael\\_pena\\_elearning\\_for\\_development.pdf](http://ictlogy.net/articles/20050705_ismael_pena_elearning_for_development.pdf)
- MASSETTI-ZANNINI, Alberto (2007), "Web 2.0 and International Development NGOs", *Knowledge Politics Quarterly*, Vol. 1, Issue 1, Oct. 2007, [www.knowledgepolitics.org.ok](http://www.knowledgepolitics.org.ok)
- MONTEIRO, Alcides A. (2004), *Associativismo e Novos Laços Sociais*, Coimbra, Quarteto
- MOREAU, Denis Bernardeau et HÉLY, Matthieu (2007), "La sphère de l'engagement associatif : un monde de plus en plus sélectif", *La Vie des Idées*, <http://www.laviedesidees.fr>
- MURRAY, Vic and HARRISON, Yvonne (2002), *Virtual Volunteering: Current Status and Future Prospects*, Toronto, Canadian Centre for Philanthropy, [www.ccp.ca](http://www.ccp.ca)
- NORRIS, Pipa (2003), *Young People & Political Activism: From the Politics of Loyalties to the Politics of Choice?*, Report for the Council of Europe Symposium: "Young people and democratic institutions: from disillusionment to participation." Strasbourg, 27-28th November 2003
- PROTEAU, Lionel et WOLFF, François-Charles (2004), "Donner son temps : les bénévoles dans la vie associative", *Economie et Statistique*, nº 372, pp 3-39
- SILVERMAN, Carol et al (2007), *Successful Technology Use in Small Grassroots Nonprofits*, California Nonprofit Studies – July 2007, University of San Francisco
- SINGLY, François de (2003), *Les uns avec les autres – Quand l'individualisme crée du lien*, Paris, Armand Colin
- SINGLY, François de (2005), *L'individualisme est un humanisme*, Paris, Éditions de l'Aube
- TAYLOR, Charles (1999), *La malaise de la modernité*, Paris, Les Éditions du Cerf
- THIERRY, Dominique (2006), "L'engagement étudiant dans le bénévolat associatif", *Bénévol'Action – Bulletin d'information sur l'action bénévole et les gens engagés*, Fédération des Centres d'Action Bénévole du Québec, Avril 2006
- WORMS, Jean-Pierre (2005), "Le capital social associatif en France hier et aujourd'hui", *Tribune FONDA (la)*, 176, décembre 2005, pp. 5-30

- <sup>i</sup> - No presente texto irãõ, assim, ser usadas em alternãncia as denominações de “voluntário online”, “voluntário virtual”.
- <sup>ii</sup> - Nas palavras de Jack Nilles, considerado o “pai” do teletrabalho e autor desta distinção conceptual, “Por teletrabalho entendia, em geral, a substituição do trabalho que exige deslocação a um local de emprego por outro qualquer tipo de trabalho apoiado nas tecnologias da informação (telecomunicações e computadores). Por “telecommuting” (telecomutação) tinha em vista uma forma específica de teletrabalho, que diminui ou elimina a necessidade diária de quem trabalha se deslocar ao local de trabalho.” (entrevista ao site gurusonline; <http://www.gurusonline.tv/pt/conteudos/nilles3.asp>)
- <sup>iii</sup> - Jayne Cravens (2006: 22) apresenta o exemplo do modo como um protocolo deve ser formulado: Versão 1 - Corrigir uma proposta de financiamento; Versão revista – Corrigir uma proposta de financiamento que esperamos apresentar a doadores potenciais, para obter financiamento e outras doações que ajudem a providenciar computadores e capacitação a jovens da zona Este da cidade de Austin, Texas.
- <sup>iv</sup> - in mensagem colocada pela autora na *mailing list* ARNOVA-L@listserv.wvu.edu, 25 de Julho de 2006, em resposta a uma questão sobre as especificidades do voluntariado online / virtual
- <sup>v</sup> - SWOT = Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats
- <sup>vi</sup> - Dados disponíveis em [www.associations.gouv.fr/IMG/pdf/dp-conf-vie-associative\\_230106.pdf](http://www.associations.gouv.fr/IMG/pdf/dp-conf-vie-associative_230106.pdf)
- <sup>vii</sup> - in <http://www.voluntariado.pt/left.asp?04.01.03.01>