

MANUAL DE ACOLHIMENTO DO VOLUNTARIADO



**“O voluntariado é uma forma de encontrar outras realidades...”
(Testemunho Voluntário)**

MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSÃO

A Fundação de Serralves é uma instituição cultural de âmbito europeu ao serviço da comunidade nacional, que tem como missão sensibilizar e interessar o público para a arte contemporânea e o ambiente através dos: Museu de Arte Contemporânea como centro pluridisciplinar; Parque como património natural vocacionado para a educação e animação ambientais; Auditório como centro de reflexão e debate sobre a sociedade contemporânea.

VISÃO

- Foco na contemporaneidade;
- Âmbito Internacional;
- Integração na comunidade;
- Abertura e incentivo ao debate de novas ideias;
- Pluridisciplinaridade;
- Abordagem Empresarial na gestão da Fundação;
- Sustentabilidade, atuando de forma exemplar, em relação às questões ambientais, sociais e financeiras.

VALORES

- Independência;
- Excelência institucional;
- Cooperação com o Estado na realização dos objetivos das políticas cultural e educativa;
- Valorização do papel dos Fundadores como mecenas e parceiros;
- Autonomia da programação;
- Rigor e eficiência na gestão dos recursos.

ESPAÇOS

Museu de Arte Contemporânea



Parque de Serralves



Auditório de Serralves



Biblioteca de Serralves



ESTUDO DE IMPACTO

O Estudo, feito pela Porto Business School (UP), apresentado em 2013, avalia o **impacto da atividade de Serralves com agente económico.**

Para além do papel que Serralves desempenha na promoção das artes e da cultura, desempenha igualmente um **papel relevante como agente económico, com um impacto importante na economia da cidade do Porto, da Região Norte e do País.** Isso mesmo se torna evidente quando se analisa o impacto que a atividade do complexo artístico cultural de Serralves gerou (tomando como referencial o ano de 2010):

	Valor (M€)	Multiplicador
Impacto no PIB	40,6	9,9
Remunerações	20,7	5,0
Receita Fiscal	10,7	2,6

A assinalar ainda o contributo para a criação de **1.296 postos de trabalho** em equivalente a tempo inteiro.

Estudos disponíveis em www.serralves.pt.

O Estudo, feito pela Porto Business School, apresentado em 2013, teve como PRINCIPAIS CONCLUSÕES:

- **Serralves é uma das marcas mais fortes, no âmbito da cultura, em Portugal,** desde logo pelo **grande envolvimento que consegue junto dos seus públicos.** Esse envolvimento traduz-se em: Atitude Positiva: Serralves é considerada pelo público como a instituição cultural mais credível do Norte de Portugal. Comportamento de Lealdade: Quase metade dos frequentadores vão a Serralves pelo menos uma vez por mês.
- No âmbito dos equipamentos culturais do Norte de Portugal, Serralves é dos que **apresenta mais visibilidade e maior credibilidade.**
- Dois dos fatores que mais contribuem para a **notoriedade de Serralves** são o Serralves em Festa e as exposições de grande impacto no público.
- A característica mais distintiva de Serralves é a Arquitetura e a Beleza dos Espaços (74%) seguida da oferta cultural em termos de Qualidade das Exposições (38%), Diversidade (35%) e Concentração num Único Espaço (20%).
- Serralves é vista pelos frequentadores como **Impactante, Inovadora, Emocional e Internacional.** Pelos não frequentadores é percecionada como Aberta, Acolhedora, Sólida e Autónoma.
- Os principais **valores associados a Serralves** têm uma natureza duplamente emocional – Tranquilidade, Prestígio, Inspiração, Entretenimento e Vitalidade – e racional – Qualidade, Inovação e Confiança.
- **Como conclusão geral, pode reter-se que os públicos associam a Serralves valores com uma dupla natureza: Serralves é uma marca de confiança e Serralves é um espaço de emoções!**

DISTINÇÕES RECENTES

2012 - **Classificação de todo o perímetro de Serralves como Monumento Nacional**, pelo IGESPAR, o que representa o reconhecimento da relevância e singularidade do seu património, tanto arquitetónico, como de arte dos jardins e o seu estado de conservação, resultado de um investimento continuado no seu restauro e manutenção.

2013 e 2014 - **Trip Advisor Traveler's Choice Awards 2013 e 2014 – categoria Winner**, o que a coloca na short list (0,4%) das atrações mais bem posicionadas a nível global, de acordo com as classificações atribuídas pelos turistas nacionais e internacionais.

2013 - A Fundação Serralves, foi vencedora da segunda edição do **Prémio Welcome to Portugal**, promovido pelo sub-comité LIDE Turismo e Gastronomia, em parceria com a Organização Mundial de Turismo e com o Turismo de Portugal.

CERTIFICAÇÃO AMBIENTAL

A Fundação de Serralves está certificada pela **norma ISO 14001** e registada no Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria (EMAS) desde 2013.

Com estas certificações a Fundação pretende desenvolver as suas atividades, tendo sempre em vista a **preservação do ambiente**.

A Fundação de Serralves, na sua Política Ambiental, assume os seguintes **compromissos a nível ambiental**:

- Melhoria contínua;
- Prevenção da poluição;
- Cumprimento da legislação.

Mais informação disponível em: <http://www.serralves.pt/pt/fundacao/a-fundacao/certificacao-ambiental/>

O QUE É SER VOLUNTÁRIO

“O Voluntário é o indivíduo que de **forma livre, desinteressada e responsável** se compromete, de acordo com as suas **aptidões próprias e no seu tempo livre**, a realizar ações de voluntariado no âmbito de uma organização promotora” (Lei n.º 71/98, de 3 de Novembro).

“O voluntariado é uma atividade inerente ao **exercício de cidadania** que se traduz numa **relação solidária para com o próximo**, participando, de forma **livre e organizada**, na solução dos problemas que afetam a sociedade em geral.” (Decreto-lei n.º 389/99 30 de Setembro).

Com origem no latim (voluntariu), “Voluntário é aquele que se propõe cumprir determinada tarefa ou função **sem ser obrigado** a isso e **sem obtenção de qualquer benefício material em troca**. É aquele que, pelo seu espírito cívico, dedica parte do seu tempo, sem qualquer remuneração, a diversas atividades de bem-estar social ou outros campos de intervenção”.

PRINCÍPIOS DO VOLUNTARIADO

Atuar como voluntário é ter um ideal por bem fazer, que assenta numa relação de solidariedade traduzida em:

- + **Liberdade**, igualdade e pluralismo no exercício de uma cidadania ativa;
- + **Responsabilidade** pelas atividades que desenvolve com os destinatários;
- + **Participação** nas atividades a desenvolver pela organização promotora na aplicação do Programa de Voluntariado;
- + **Gratuidade** no exercício da atividade, mas sem ser onerado com as despesas dele decorrente;
- + **Complementaridade** com a atividade dos profissionais, sem os substituir;
- + **Convergência e harmonização** com os interesses dos destinatários da ação e com a cultura e valores das organizações promotoras.



PERFIL DO VOLUNTÁRIO

Pode ser voluntário quem:

- Tenha sentido de responsabilidade;
- For emocionalmente estável;
- Assumir um compromisso de regularidade na prestação da colaboração;
- Possuir idoneidade moral e humanas reconhecidas;
- For fisicamente capaz de desempenhar as funções atribuídas;
- Tomar uma decisão livre, apoiada em motivações sociais e pessoais;
- Tiver disponibilidade para fazer formação e avaliação das atividades;
- Conseguir harmonizar a prática do voluntariado com a cultura e os objetivos da instituição;
- Cumprir as orientações da coordenação do voluntariado.

Ninguém que tenha um conflito de interesse com qualquer atividade ou programa da Instituição, quer seja pessoal, filosófico ou financeiro deve ser aceite ou servir como voluntário.

O QUE É SER VOLUNTÁRIO EM SERRALVES

Fator distintivo: VOLUNTARIADO CULTURAL

Enquadramento: realidade única e singular como a do projeto de Serralves, abrangando as mais diversas áreas (arte e ambiente)

Grande objetivo: criação de um novo espaço de integração de pessoas com vontade de participarem num projeto cultural como o de Serralves

O que oferece e o que ganha: oferece uma oportunidade à comunidade de participar no desenvolvimento das atividades e serviços numa instituição com o prestígio de Serralves, que por sua vez muito beneficia com os contributos de todos.



DIREITOS DE VOLUNTÁRIOS

- Ser tratado com **respeito e consideração**;
- Ser **reconhecido e valorizado** no seu contributo;
- Desenvolver uma atividade, de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações, dentro da sua **disponibilidade**;
- Apresentar **sugestões** para ações a desenvolver, que afetem o desenvolvimento do apoio voluntário;
- Apresentar **reclamações** sobre situações vivenciadas na sua atividade;
- Acordar com a organização promotora um **Programa de Voluntariado**, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar;
- Dispor de um **cartão de identificação** do voluntário;
- Ter ambiente de trabalho favorável e em **condições de higiene e segurança**;
- Estar protegido em caso de acidente ou doença sofridos ou contraídos no exercício do trabalho voluntário (**Seguro**);
- Participar em sessões de esclarecimento e **formação** sobre áreas do seu interesse no âmbito do voluntariado;
- Receber **apoio** no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com **certificação**.

DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

PARA COM A ORGANIZAÇÃO E PÚBLICO:

- Observar os **princípios deontológicos e as normas que regulam o funcionamento da entidade** a que presta colaboração e dos respetivos programas ou projetos;
- Desenvolver um **bom trabalho de voluntariado**, tendo em atenção os objetivos propostos para cada ação;
- Atuar de forma **diligente, isenta e solidária**;
- Zelar pela boa utilização dos **recursos** materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;

- Colaborar com os **profissionais da organização promotora**, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- **Não assumir o papel de representante** da organização promotora sem o conhecimento e prévia autorização desta;
- Garantir a **regularidade do exercício** do apoio voluntário de acordo com o programa acordado com a organização promotora (compromisso), desde logo comunicar, antecipadamente, aos responsáveis a impossibilidade de comparecer dentro do horário acordado ou total ausência.
- Estar sempre **identificado** durante as ações de voluntariado e utilizar devidamente a identificação como voluntário;
- Adotar uma **conduta responsável** que o prestigie a si próprio e à instituição, prevenindo quaisquer ações que comprometam a reputação e a eficácia de ambos;
- Comparecer na **formação e avaliação** das atividades desenvolvidas.

PARA COM OS OUTROS VOLUNTÁRIOS:

- Respeitar a dignidade e liberdade dos outros voluntários, valorizando o seu trabalho;
- Fomentar o trabalho de equipa, contribuindo para uma boa comunicação e um clima de trabalho e convivência agradável;
- Facilitar a integração, formação e participação de todos os voluntários.



COMPROMISSO DE VOLUNTARIADO

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO - compromisso mútuo, entre a Fundação de Serralves e o Voluntário (Lei n.º 71/98, de 3 de Novembro).

Perfil de Posto - as descrições das posições são revistas e atualizadas, sempre que necessário.

Seguro do Voluntário - A proteção do voluntário em caso de acidente ou doença sofridos ou contraídos por causa direta e especificamente imputável ao exercício do trabalho voluntário é garantida pela organização promotora, mediante seguro a efetuar com as entidades legalmente autorizadas para a sua realização.

Local de trabalho - O local de trabalho onde o voluntário irá exercer as suas funções deve conter instalações, equipamento e espaço adequados para permitir um desempenho eficaz.

Escalas - Mapas elaboradas para cada área/projeto, em função das disponibilidades de cada voluntário, entregues ao mesmo por email e em anexo ao Programa de Voluntariado.

Absentismo - É esperado que os voluntários cumpram as suas funções com pontualidade e regularidade, mediante o estabelecido no acordado entre as partes. Sempre que o Voluntário preveja estar ausente e por essa razão não possa cumprir os seus deveres ou tarefas agendadas, deve informar com o máximo de antecedência possível. O absentismo contínuo resultará na revisão da função do voluntário ou término do serviço.

CESSAÇÃO E DISPENSA

Cessação voluntariado

O Voluntário pode interromper ou cessar o apoio voluntário mediante simples comunicação à Fundação de Serralves com a maior antecedência possível, de modo a não prejudicar as expectativas criadas pelos destinatários do apoio em questão. No entanto, ao não comparecerem ou cancelarem a sua participação voluntariado, durante ou depois de se ter comprometido, os interessados deverão procurar avisar quanto antes, de modo a não se comprometer o próprio programa de voluntariado.

Dispensa de voluntário

A Fundação de Serralves pode dispensar, após audição do Voluntário, a sua colaboração a título temporário ou definitivo sempre que a alteração dos objetivos ou das práticas institucionais o justifique ou no caso de incumprimento do programa do voluntariado.

ACESSO E IDENTIFICAÇÃO

Código de vestuário - Como representantes da Instituição, os voluntários são responsáveis pela apresentação de uma boa imagem ao público; devem vestir-se de forma apropriada às condições e desempenho das suas funções, devendo sempre usar o Cartão de Identificação do Voluntário.

Cartão de Voluntário - indicação do nome do voluntário, atividade e validade do mesmo. Para efeitos de acesso e circulação, assim como de registo de assiduidade, todos os voluntários têm de levantar e depositar o "Cartão de Voluntário na Central de Segurança, no Museu de Serralves. Para além da colocação do cartão de voluntário, os voluntários que dão apoio nas Exposições, deverão ter o crachá "ask me".



CASOS ESPECÍFICOS

Verificação dos registos criminais - Com o intuito de proteger o público, pode ser solicitado aos voluntários, em determinadas situações, que se submetam a uma verificação do registo de antecedentes criminais, podendo ser recusada a admissão de voluntários que não o aceitem.

Certificado de aptidão - Pode ser solicitado a qualquer potencial voluntário que refira estar sob cuidado de um médico em tratamento físico ou psicológico, que apresente um atestado médico sobre a sua aptidão para desempenhar satisfatoriamente e de forma segura, os seus deveres de voluntário.

Declaração médica - Em casos a determinar pela Fundação de Serralves poderá ser necessário requerer uma avaliação do estado de saúde do voluntário. Da mesma forma, se existirem requisitos físicos necessários ao desempenho de uma tarefa de voluntariado, poderá ser necessário efetuar um processo de avaliação ou teste, para determinar a capacidade do voluntário de desempenhar essa tarefa em segurança.

ALGUMAS REGRAS IMPORTANTES!

- Não interferir nem realizar visitas guiadas às exposições;
- Não é permitida a entrada no bengaleiro do museu sem autorização dos elementos da receção;
- Não estar ao telemóvel enquanto estão a exercer voluntariado;
- Nos momentos de menor afluência, os voluntários poderão ler um livro e sentarem-se na cadeira que estiver no local, evitando-o na presença de visitantes;
- Não é permitida a entrada de quaisquer objetos nas salas de exposição;
- Só é permitido tirar fotografias sem flash;
- Não permitir que se fume ou se consumam bebidas e alimentos nas áreas de exposição;
- Não permitir que se toque nas obras de arte (a não ser que a exposição o permita);
- Ter em atenção as crianças; chamar a atenção dos seus acompanhantes quando estas incorrerem em comportamentos menos próprios;
- Ter em especial atenção a entrada de pessoas que evidenciem um estado anormal (de embriaguez e/ou de excitação) ou tenham movimentos suspeitos;
- Não aceitar a responsabilidade, ainda que a título pessoal, por objetos ou valores pessoais;
- Não permitir que sejam deixados abandonados volumes como embrulhos, malas ou sacos;
- Comunicar à Segurança todas as situações anómalas que presencie ou tome conhecimento e que possam prejudicar as condições de segurança das instalações;
- Não produzir quaisquer declarações sobre as disposições de segurança existentes;
- Quaisquer regras específicas serão transmitidas aos voluntários.

FORMAÇÃO

PARA A ORGANIZAÇÃO:

- Os voluntários possuem informação precisa acerca da organização, do seu propósito, programa e necessidades e dos assuntos relacionados;
- Os voluntários representam a organização na comunidade de uma forma adequada e positiva;
- Os voluntários são bem informados acerca das suas responsabilidades na organização e têm o conhecimento e as competências necessários para realizar os seus trabalhos corretamente e com eficácia;
- Os voluntários conhecem os recursos disponíveis e necessários para a realização dos seus trabalhos;
- Os voluntários aumentam os seus níveis de motivação, sendo leais à organização, socializados na sua cultura e empenhados na sua causa;
- Os voluntários são capazes de trabalhar com autonomia na organização e conseguem prestar apoio a outros voluntários;
- Os voluntários estão familiarizados com o modo de funcionamento da organização e possuem os conhecimentos e competências para preencher várias funções;
- Os voluntários têm um elevado nível de pertença à organização e à sua missão e conseguem inspirar outros voluntários com o seu entusiasmo e compromisso.
-

PARA OS VOLUNTÁRIOS:

- Aquisição de competências e conhecimentos relacionados com o trabalho que podem ser utilizados noutros cargos, tanto voluntários como remunerados;
- Crescimento pessoal, especialmente o aumento de confiança e competências;
- O reconhecimento como um membro ativo e valioso de uma organização, dada a capacidade de assumir responsabilidades alargadas;
- Ser selecionado para funções mais avançadas na progressão no percurso de voluntariado;
- Preparação para uma variedade de outras experiências de vida;
- Reconhecimento do valor e mérito como indivíduos.

VOLUNTÁRIOS POR ÁREAS

- Festa de Outono
- Serralves em Festa
- Exposições Museu/Outros Locais
- Parque
- Biblioteca
- Semana Biodiversidade e Alimentação
- Oficinas
- Projecto Anual com Escolas
- Conferências/Cursos/Workshops
- Cinema
- Gestão Ambiental
- Hortas Pedagógicas
- Acolhimento Grupos Escolares

COORDENAÇÃO

Gestão voluntariado - equipa de voluntários de apoio à gestão do programa e à coordenação dos voluntários, que contactam diariamente com os voluntários nas diferentes áreas e que são os interlocutores entre os voluntários e Serralves, garantindo a afetividade aos voluntários e um maior acompanhamento/orientação dos mesmos.



EXPOSIÇÕES

Exposições - apoio ao nível do acolhimento dos visitantes (em implementação funções "ask me").



BIBLIOTECA

Biblioteca de Serralves - Apoio geral na Biblioteca, consistindo, essencialmente, em apoiar no atendimento e controlo da própria sala de leitura, assim como em trabalhos de digitalização e de arquivo, devidamente coordenados e acompanhados pelos responsáveis da Biblioteca de Serralves.



ÁREAS DE AÇÃO

Parque de Serralves - apoio no parque: mondas e limpeza de canteiros



HORTAS

Hortas pedagógicas - apoio ao nível de trabalhos de manutenção das hortas, maioritariamente prestado na horta social no Centro Juvenil de Campanhã, com algumas sessões pontuais na horta pedagógica no Parque de Serralves.



OFICINAS E ACOLHIMENTO GRUPOS ESCOLARES

Programas Educativos - apoio ao nível do acolhimento dos participantes nas oficinas para famílias e do acolhimento de grupos escolares



CURSOS, WORKSHOPS, CONFERÊNCIAS

Cursos, workshops, conferências - apoio ao nível da assistência de sala





FESTA DO OUTONO



OUTRAS ÁREAS

Revisões/traduições/pesquisas - revisões e traduções de textos para catálogos ou de materiais de divulgação, assim como pesquisas sobre temas interessantes para a instituição;

Registo fotográfico - registo fotográfico de algumas atividades;

Atualização de base de dados - atualização de dados da instituição;

Montagens Exposições - apoio na montagem e no design do respetivo layout

AVALIAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

No final de cada projeto é feita uma **avaliação** do apoio voluntário desenvolvido, nomeadamente através do preenchimento pelo voluntário de um Inquérito de Avaliação, de modo a detetar eventuais ajustamentos e reorientação de tarefas no próprio programa de voluntariado. De igual forma, cada serviço da instituição faz a avaliação do apoio dos voluntários.

No final de cada projeto de voluntariado, a Fundação de Serralves emite uma **Declaração** que certifica a participação do Voluntário, onde consta a atividade desenvolvida, o local onde foi exercida, bem como o seu início e duração.



BENEFÍCIOS

- Entrada gratuita Museu e Parque no período em que exerce o voluntariado;
- Desconto de 10% na Loja e na Livraria no período em que exerce o voluntariado;
- Desconto de 10% no Restaurante e Bar do Auditório no período em que exerce o voluntariado;
- Informação sobre iniciativas realizadas por Serralves
- Convite para inaugurações das exposições;
- Parque de estacionamento gratuito no período em que exerce o voluntariado.



MOMENTOS DE CONVÍVIO



ENCONTRO INTERGERACIONAL



MOMENTOS DE FORMAÇÃO



OBRIGADA

“É vestir a "camisola" do melhor espaço cultural do país”.



Contactos

Morada: Rua D. João de Castro, 210 4150-417 Porto

Telefone: +351226156527

Fax: +351226156533

Correio eletrónico: voluntarioserralves@serralves.pt

Site: www.serralves.pt