

A Logística Humanitária no Banco Alimentar Contra a Fome de Viana do Castelo

Ana Rita Rocha Vasconcelos

*Dissertação apresentada no Instituto Politécnico de Viana do Castelo para obtenção do Grau de Mestre em
Logística*

Orientado por:

Professora Doutora Ângela Maria Esteves Da Silva

Professora Doutora Helena Sofia Ferreira Rodrigues

Esta dissertação não inclui as críticas e sugestões feitas pelo Júri.

Valença, julho de 2020



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

A Logística Humanitária no Banco Alimentar Contra a Fome de Viana do Castelo

Ana Rita Rocha Vasconcelos

Orientado por:

Professora Doutora Ângela Maria Esteves Da Silva

Professora Doutora Helena Sofia Ferreira Rodrigues

Valença, julho de 2020

Resumo

Com a globalização económica e com o desenvolvimento do país, a logística tem um papel cada vez mais importante nas diferentes organizações. Nesse sentido, a logística é uma atividade de planeamento e coordenação de todo o processo humanitário, para dar uma resposta eficaz a todas as famílias carenciadas.

A importância da logística humanitária tem vindo a ser maior ao longo dos tempos, pois as famílias têm cada vez mais necessidades económicas, devido à falta do poder de compra que, por vezes, é provocada pelo desemprego.

O voluntariado no Banco Alimentar Contra a Fome de Viana do Castelo contribui para a melhoria da qualidade de vida das famílias desfavorecidas. Assim, espera-se que o voluntário tenha princípios de solidariedade, participação, cooperação, complementaridade, gratuidade, responsabilidade, respeito e realização individual. Os voluntários têm um papel fundamental no BACFVC, pois sem os voluntários era impossível a sua existência.

Nesse sentido, foi importante determinar o resultado e o impacto que a experiência de voluntariado tem na vida de cada um. Assim, foi elaborado um questionário para determinar as motivações que esta experiência de voluntariado permite alcançar.

Os voluntários indicaram que estão satisfeitos com a experiência de voluntariado, originando aspetos positivos relativamente ao desenvolvimento pessoal, estabelecimento de laços, colaboração e ajuda com os demais voluntários e também adquiriram habilidades profissionais.

Dos resultados auferidos evidencia-se a existência de uma associação positiva entre as diferentes dimensões de desenvolvimento pessoal, estabelecimento de laços, colaboração e ajuda com os demais voluntários e também adquirir habilidades profissionais com a experiência de voluntariado.

Palavras-Chave: logística humanitária, logística, voluntariado, Banco Alimentar Contra a Fome de Viana do Castelo.

Abstract

With economic globalization and the country's development, logistics has an increasingly important role in different organizations. In this sense, logistics is an activity of planning and coordinating the entire humanitarian process, to provide an effective response to all needy families.

The importance of humanitarian logistics has been increasing over time, caused by modern times and families are increasingly in economic need, due to the lack of purchasing power which is sometimes caused by unemployment.

Volunteering at the “Banco Alimentar Contra Fome in Viana do Castelo” contributes to improving the quality of life of disadvantaged families. This way, it is expected the volunteer to have principles of solidarity, participation, cooperation, complementarity, gratuity, responsibility, respect and individual fulfillment. Volunteers play a fundamental role in BACFVC, without volunteers they couldn't exist.

In this sense, it was important to determine the result and the impact that the volunteer experience has on each person's life. Thus, a questionnaire was prepared to determine the motivations that this volunteer experience allows to achieve.

The volunteers indicated that they are satisfied with the volunteering experience, giving rise to positive aspects regarding personal development, establishing ties, collaboration and mutual help with the other volunteers and they also acquired professional skills.

The results obtained show the existence of a positive association between the different dimensions of personal development, establishing ties, collaboration among other volunteers an also acquiring professional skills with the experience of volunteering.

Keywords: humanitarian logistics, logistics, volunteering, Banco Alimentar Contra a Fome in Viana do Castelo.

Agradecimentos

Às minhas orientadoras, Professora Doutora Ângela Maria Esteves Da Silva e Professora Doutora Helena Sofia Ferreira Rodrigues, pelo seu profissionalismo e dedicação, pela sua exigência e partilha de conhecimentos, mais especificamente, por estarem, constantemente disponíveis e pela paciência que tiveram, ao longo desta caminhada.

À minha família, por todo o apoio ao longo do desenvolvimento deste projeto.

Aos meus amigos, que me acompanharam neste percurso e se disponibilizaram para me ajudar, sempre com uma palavra de apoio e incentivo, transmitindo confiança em todos os momentos.

Aos voluntários do Banco Alimentar Contra a Fome de Viana do Castelo, que se disponibilizaram a responder ao questionário e a todas as perguntas que surgiram ao longo da campanha de recolha de alimentos.

Ao coordenador técnico do BACFVC, João Chantre, por toda a disponibilidade e partilha de conhecimentos.

Ao meu namorado, em quem encontrei um incentivo e compreensão permanente transformando momentos de desânimo em momentos de conforto e carinho, contribuindo desta forma para que a concretização deste trabalho fosse possível.

A todos deixo aqui o meu agradecimento!

ÍNDICE

RESUMO.....	IV
ABSTRACT	V
AGRADECIMENTOS.....	VI
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO.....	1
1.1 ENQUADRAMENTO.....	1
1.2 OBJETIVOS.....	2
1.3 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO.....	2
CAPÍTULO II – REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	4
2.1 CONCEITO DE LOGÍSTICA.....	4
2.2 GESTÃO DE ARMAZÉNS.....	7
2.2.1 <i>Receção e Conferência</i>	10
2.2.2 <i>Arrumação</i>	10
2.2.3 <i>Picking</i>	11
2.2.4 <i>Preparação e Expedição</i>	12
2.3 DISTRIBUIÇÃO.....	13
2.4 LOGÍSTICA HUMANITÁRIA.....	15
2.5 VOLUNTARIADO.....	18
2.5.1 <i>Voluntariado e o desenvolvimento humano</i>	21
CAPÍTULO III - METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO	22
3.1 HIPÓTESES DE INVESTIGAÇÃO	22
3.2 MÉTODO DE RECOLHA DE DADOS.....	23
3.2.1 <i>Métodos Qualitativo e Quantitativo</i>	24
3.2.2 <i>A observação</i>	26
3.2.3 <i>O Questionário</i>	27
3.3 A AMOSTRAGEM.....	28
3.4 OS PROCEDIMENTOS	29
CAPÍTULO IV - ESTUDO DO CASO: BANCO ALIMENTAR CONTRA A FOME DE VIANA DO CASTELO	31
4.1 APRESENTAÇÃO DO BANCO ALIMENTAR CONTRA A FOME DE VIANA DO CASTELO	32
4.2 A ORGANIZAÇÃO DO BANCO ALIMENTAR CONTRA A FOME	33
4.2.1 <i>Abastecimento</i>	35
4.2.2 <i>Distribuição</i>	36
4.2.3 <i>Animação</i>	36
4.2.4 <i>Funcionamento</i>	37
4.3 O ARMAZÉM DO BANCO ALIMENTAR CONTRA A FOME DE VIANA DO CASTELO	38
4.3.1 <i>Receção e Verificação da mercadoria</i>	39
4.3.2 <i>Arrumação</i>	40
4.3.3 <i>Preparação e Expedição</i>	40

4.4 FUNCIONAMENTO DA CAMPANHA DE RECOLHA DE ALIMENTOS.....	40
4.4.1 <i>Planeamento logístico na campanha de recolha de alimentos</i>	42
4.4.2 <i>Análise crítica e proposta de melhoria na campanha de recolha de alimentos</i>	43
CAPÍTULO V - ANÁLISE DOS RESULTADOS	45
5.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	45
5.1.1 <i>Género</i>	45
5.1.2 <i>Idade</i>	46
5.1.3 <i>Habilitações Literárias</i>	47
5.1.4 <i>Área de Residência</i>	47
5.1.5 <i>Situação Laboral</i>	48
5.2 PROGRAMA DE VOLUNTARIADO	49
5.2.1 <i>Número de ações de voluntariado</i>	49
5.2.2 <i>Tipo de conhecimento do programa de voluntariado</i>	50
5.2.3 <i>Intenção de frequentar o voluntariado no futuro</i>	51
5.2.4 <i>Tarefas desempenhadas no BACFVC</i>	52
5.2.5 <i>Frequência em horas/ano no programa de voluntariado</i>	53
5.2.6 <i>Grau de satisfação dos voluntariados</i>	54
5.3 MOTIVAÇÕES DOS VOLUNTÁRIOS.....	55
5.4 ANÁLISE DAS HIPÓTESES.....	59
5.4.1 <i>Hipótese 1</i>	60
5.4.2 <i>Hipótese 2</i>	61
5.4.3 <i>Hipótese 3</i>	63
5.4.4 <i>Hipótese 4</i>	64
5.4.5 <i>Hipótese 5</i>	66
5.4.6 <i>Hipótese 6</i>	68
5.4.7 <i>Hipótese 7</i>	69
5.4.8 <i>Hipótese 8</i>	70
5.4.9 <i>Hipótese 9</i>	72
5.4.10 <i>Hipótese 10</i>	74
5.4.11 <i>Hipótese 11</i>	75
5.4.12 <i>Hipótese 12</i>	79
CAPÍTULO VI – CONCLUSÕES E TRABALHO FUTURO	81
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
ANEXOS.....	90

Índice de Figuras

Figura 1 - Representação do conceito da logística (Adaptado de Rushton, 2012)	5
Figura 2 - Triângulo do planeamento em relação às principais atividades logísticas (Ballou, 2006).....	6
Figura 3 - Fases do Estudo.....	25
Figura 4 – BACF no Território Nacional.....	32
Figura 5 - IPSS apoiadas pelo BACFVC.....	33
Figura 6 - Atividades do Banco Alimentar (adaptado de Giannotti, 2010).....	35
Figura 7 - Teste Kruskal-Wallis de amostras independentes referente ao item 2.....	61
Figura 8 - Teste U de Mann-Whitney de amostras independentes relativamente ao item 7	63
Figura 9 - Teste U de Mann-Whitney de amostras independentes relativamente ao item 1	66
Figura 10 - Teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes relativamente ao item 1	68
Figura 11 - Teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes relativamente ao item 1	73
Figura 12 - Teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes relativamente ao item 3	73
Figura 13 - Teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes relativamente ao item 4	74
Figura 14 - Teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes relativamente ao item 1	77
Figura 15 - Teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes relativamente ao item 3	77
Figura 16 - Teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes relativamente ao item 4	78
Figura 17 - Teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes relativamente ao item 6	78
Figura 18 - Teste U de Mann-Whitney de amostras independentes relativamente ao item 4	80
Figura 19 - Teste U de Mann-Whitney de amostras independentes relativamente ao item 6	80

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Desafios à logística humanitária (Meirim, 2005)	17
Tabela 2 - Comparação das operações humanitárias nos desastres naturais e no BA	18
Tabela 3 - Diferentes definições de Voluntariado (Medina, 2011)	20
Tabela 4 - Diferença entre pesquisa quantitativa e qualitativa (Bauer <i>et al.</i> 2000)	25
Tabela 5 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o número de ações de voluntariado	50
Tabela 6 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o conhecimento do programa de voluntariado	51
Tabela 7 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o número de horas dedicadas a fazer o voluntariado por ano	53
Tabela 8 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o seu grau de satisfação no programa de voluntariado	54
Tabela 9 - Análise descritiva: desenvolvimento pessoal.....	56
Tabela 10 - Análise descritiva: Estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda.....	57
Tabela 11 - Análise descritiva: habilidades profissionais para carreira no futuro	58
Tabela 12 – Análise cruzada dos fatores de desenvolvimento pessoal com as habilitações literárias	60
Tabela 13 – Análise Cruzada dos fatores do desenvolvimento pessoal com o género.....	62
Tabela 14 – Análise cruzada dos fatores de desenvolvimento pessoal com o grau de satisfação	63
Tabela 15 - Análise Cruzada dos fatores do desenvolvimento pessoal com o tipo de tarefa desempenhada no BACFVC	65
Tabela 16 – Análise cruzada dos fatores de habilidades profissionais que foram adquiridas na experiência de voluntariado relativamente às habilitações literárias	67
Tabela 17 - Análise cruzada dos fatores de habilidades profissionais que foram adquiridas na experiência de voluntariado relativamente ao género	68
Tabela 18 - Análise cruzada dos fatores de habilidades profissionais que foram adquiridas na experiência de voluntariado relativamente ao grau de satisfação do voluntariado no BACFVC	70
Tabela 19 - Análise cruzada dos fatores de habilidades profissionais que foram adquiridas na experiência de voluntariado relativamente ao tipo de tarefas desempenhadas no BACFVC	71
Tabela 20 - Análise cruzada dos fatores de estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários relativamente às habilitações literárias	72
Tabela 21 - Análise cruzada dos fatores no estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários em relação ao género	75
Tabela 22 - Análise cruzada dos fatores no estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários em relação ao grau de satisfação do voluntariado no BACFVC	76
Tabela 23 – Análise cruzada dos fatores no estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários em relação às tarefas desempenhadas no BACFVC	79

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o género.....	45
Gráfico 2 - Distribuição dos inquiridos pela idade.....	46
Gráfico 3 - Distribuição dos inquiridos de acordo com as habilitações literárias.....	47
Gráfico 4 - Distribuição dos inquiridos pela área de residência.....	48
Gráfico 5 - Distribuição dos inquiridos segundo a sua situação laboral.....	48
Gráfico 6 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o número de ações de voluntariado, previamente realizadas.....	49
Gráfico 7 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o tipo de conhecimento do programa de voluntariado.....	50
Gráfico 8 - Distribuição dos inquiridos de acordo com a intenção de frequentar o voluntariado no futuro.....	52
Gráfico 9 - Distribuição dos inquiridos de acordo com as tarefas desempenhadas no BACFVC.....	52
Gráfico 10 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o número de horas dedicadas a fazer o voluntariado por ano.....	53
Gráfico 11 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o seu grau de satisfação no programa de voluntariado.....	54

Lista de Abreviaturas

BA	Banco Alimentar
BACFVC	Banco Alimentar Contra a Fome de Viana do Castelo
BACF	Banco Alimentar Contra a Fome
ASN	<i>Advanced Shipping Notice</i>
FBACF	Federação dos Bancos Alimentares Contra a Fome
SPSS	Statistical Package for Social Sciences
JIT	<i>Just-In-Time</i>
LT	<i>Lead time</i>
CELPA	Associação da Indústria Papeleira
INE	Instituto Nacional de Estatística
IPSS	Instituições Particulares de Solidariedade Social

Capítulo I – Introdução

1.1 Enquadramento

A Comissão das Comunidades Europeias na Comunicação ao Conselho de 18 de dezembro de 1989 define Economia Social da seguinte forma:

“Uma empresa pertence à Economia Social se a sua atividade produtiva se basear em técnicas de organização assentes nos princípios de solidariedade e participação entre membros, sejam produtores, utilizadores ou consumidores, e nos valores de autonomia e cidadania. Em geral, estas empresas adotam a forma jurídica de cooperativa, mutualidade ou associação.”

Desta forma, cada família tem a sua vida económica própria, mas dada a situação que o país tem vindo a passar nestes últimos anos, muitas das famílias foram obrigadas a fazer alterações nos seus hábitos de consumo. As dificuldades que se começam a sentir nestas famílias são, mais concretamente, a nível de bens básicos, tais como os produtos alimentares que são essenciais para a vida do dia-a-dia.

Com a crise económica, financeira e social, os orçamentos familiares são os principais afetados, sendo o desemprego a principal causa. Para dar resposta a estes problemas sociais é importante a existência de uma instituição como o Banco Alimentar Contra a Fome, que tem como objetivo reduzir o desperdício alimentar gerado diariamente no mercado. No caso concreto em estudo, do Banco Alimentar Contra a Fome de Viana do Castelo (BACFVC), através da doação de particulares e empresas, bem como das recolhas diárias e através das campanhas, consegue uma quantidade suficiente de alimentos para distribuir por cerca de 75 instituições de solidariedade social, que são entregues a cerca de 15 000 pessoas com carências alimentares comprovadas, sob a forma de cabazes ou de refeições confeccionadas.

O aumento dos pedidos de ajuda por parte das famílias tem vindo a ser cada vez maior, o que leva o BACFVC a ter uma logística mais eficaz e eficiente, tanto a nível de armazém como a nível de recolha, elaboração de cabazes, distribuição de alimentos e também a nível dos voluntários.

No entanto tem-se verificado uma participação mais ativa da sociedade em causas sociais, apoios com donativos monetários, materiais ou humanos.

Nesse sentido, tornou-se importante o desenvolvimento de um trabalho com a intenção de perceber o contributo humano, durante a campanha de recolha de alimentos no BACFVC. Acresce-se indicar que a literatura e investigação acerca do tema é um pouco escassa.

1.2 Objetivos

Com este projeto, pretende-se perceber o funcionamento logístico do Banco Alimentar e analisar a importância da experiência do voluntariado. Nesse sentido, optou-se por fazer um estudo de caso no BACFVC.

De uma forma mais pormenorizada, este projeto tem os seguintes objetivos:

- Descrever o processo logístico do BACFVC, durante a campanha de recolha de alimentos e a relação do contributo humano.
- Determinar o grau de satisfação dos voluntários no programa de voluntariado.
- Descrever motivações dos voluntários sobre o impacto que experiência de voluntariado tem no capital humano (aquisição de habilidade e desenvolvimento pessoal), no capital social (criação de relacionamentos e *networking*) e capital físico e económico (habilidades profissionais para melhorar a carreira no futuro).

A metodologia de investigação utilizada neste trabalho será quantitativa e qualitativa, por forma a atingir os objetivos estabelecidos. Neste sentido, os resultados obtidos com este estudo poderão possibilitar um maior conhecimento em relação às atividades desenvolvidas no BACFVC e também perceber o comportamento dos voluntários, no sentido de compreender os contributos que atividade de voluntariado pode trazer para cada tipo de pessoa.

1.3 Estrutura da dissertação

Este projeto está organizado em seis capítulos. Neste capítulo é apresentada uma introdução ao tema que vai ser abordado ao longo do trabalho; em seguida foram apresentados os objetivos e, por último, a estrutura do trabalho.

A estrutura do trabalho científico apresenta-se da seguinte forma:

O capítulo II refere-se à revisão bibliográfica, onde se aborda uma componente teórica acerca da logística; a distribuição; a gestão de armazéns, com maior detalhe nas diferentes atividades desenvolvidas dentro do armazém; a logística humanitária e o voluntariado.

O capítulo III apresenta a metodologia adotada para o desenvolvimento da pesquisa, mais concretamente, a recolha e o tratamento da informação que são resultantes da revisão teórica.

O capítulo IV é composto pela apresentação do estudo do caso, o Banco Alimentar Contra a Fome de Viana do Castelo, abordando a história e as diferentes funcionalidades presentes nesta entidade de solidariedade para com as instituições.

O capítulo V tem como objetivo apresentar os resultados obtidos através do questionário aos voluntários do BACFVC, para que a recolha de informação feita nos capítulos anteriores seja viável.

O capítulo VI serão apresentadas as principais conclusões e trabalho futuro.

Por último, são apresentadas as referências bibliográficas e os anexos referentes ao trabalho desenvolvido.

Capítulo II – Revisão Bibliográfica

O presente capítulo tem como objetivo explorar os diferentes conceitos que são relevantes neste trabalho científico, de forma a consubstanciar o trabalho empírico realizado.

É possível realizar uma analogia entre o conceito de logística e o conceito de logística humanitária. Assim, primeiramente são explorados o conceito de logística e gestão de armazém. Dentro do conceito de gestão de armazém considerou-se pertinente abordar as diferentes atividades que subsistem no armazém.

Para finalizar, é apresentada uma pequena abordagem ao conceito de logística humanitária e voluntariado.

2.1 Conceito de Logística

Conforme descreve Harrison *et al.* (2008) e seguindo o entendimento de Peter Drucker, a logística é um “continente escuro da economia”. Com origens amplamente militares, o conceito de logística mudou, tornando-se uma das principais questões de negócio do dia-a-dia das organizações.

A logística é parte integrante da Cadeia de Abastecimento que é responsável por planear, implementar e controlar o eficiente e eficaz fluxo direto e inverso e as operações de armazenagem de bens, serviços e informação relacionada entre o ponto de origem e o ponto de consumo de forma a ir ao encontro das necessidades dos clientes (Council Of Supply Chain Management Professionals, 2010).

Rushton *et al.* (2012) afirma que a logística é uma função diversa, dinâmica e flexível e deve mudar de acordo com as várias restrições e exigências impostas a ela e com relação ao ambiente em que trabalha (Figura 1).

Segundo o *Council of Supply Chain Management Professionals* (2010), a logística é um conjunto sistemático e coordenado de atividades necessárias para fornecer o movimento físico e armazenamento de mercadorias (matérias-primas, peças, produtos acabados) de fornecedores / serviços de fornecimento através de instalações da empresa para o cliente (mercado) e as atividades associadas, de modo eficiente, para permitir que a organização contribua para os objetivos explícitos da empresa.

Assim, a logística é vista como sendo o processo estratégico de planeamento, implementação e controlo dos fluxos de materiais / produtos, serviços e informação relacionada, desde o ponto de origem ao de consumo, de acordo com as necessidades dos elementos a serem servidos pelo sistema logístico em causa (Carvalho, 2004).

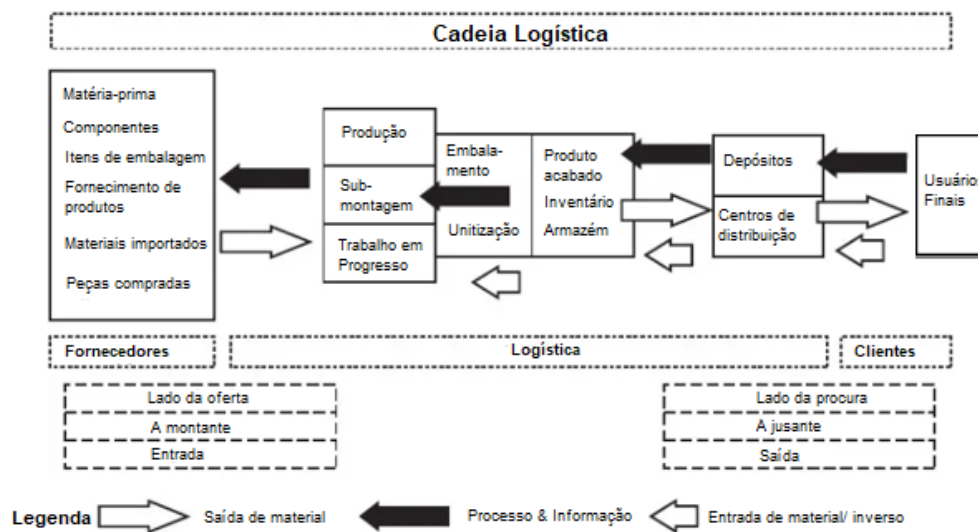


Figura 1 - Representação do conceito da logística (Adaptado de Rushton, 2012)

Para Carvalho (2004), a logística apresenta-se como um sistema de atividades integradas pelo qual fluem produtos e informação, desde a origem ao ponto de consumo, sustentado por fatores que determinam a vertente de disponibilização da organização, isto é, um sistema que responda no tempo certo, com a quantidade correta e que se conecte aos locais apropriados.

Frazelle (2002) refere que a logística é composta por cinco atividades interdependentes: distribuição, planeamento, manutenção de stock, transporte e armazenagem.

Segundo Ballou (2006), a gestão logística é vista como um desempenho das tarefas de planear, organizar e controlar. O planeamento incide nos objetivos que cada empresa estabelece. A organização reúne todos os recursos, com o intuito de concretizar os objetivos da empresa. O controlo visa mensurar o desempenho da empresa e adotar medidas corretivas.

Como podemos verificar na Figura 2, a gestão logística passa pelo planeamento de localização, transporte e de stock, sendo as necessidades ao cliente o resultado dessas estratégias. Uma boa estratégia de localização depende da maneira pela qual os stocks são planeados e no resultado dos níveis de stock e da seleção dos serviços de transporte. Estas estratégias são o núcleo de um planeamento e de uma tomada de decisão eficiente ao nível da logística.

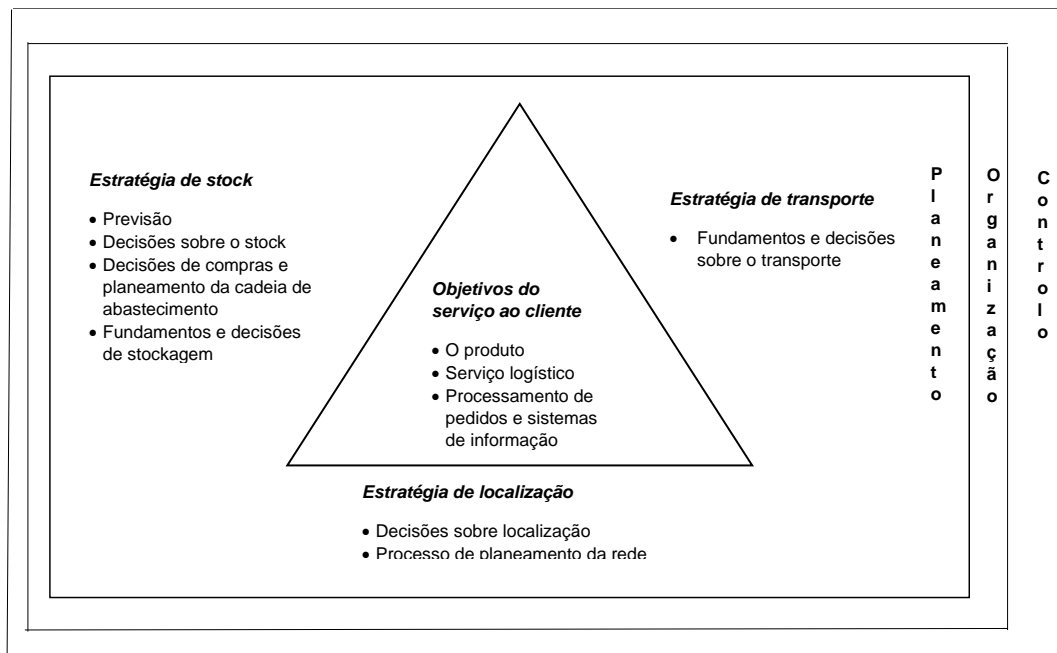


Figura 2 - Triângulo do planejamento em relação às principais atividades logísticas (Ballou, 2006)

Carvalho (2012) faz referência a um conjunto de atividades da logística:

- Transporte e Gestão do Transporte;
- Armazenagem e Gestão da Armazém;
- Embalagem (industrial) e Gestão da Embalagem;
- Manuseamento de Materiais (matérias-primas, produtos em vias de fabrico e produtos finais) e Gestão de Materiais;
- Controlo e Gestão de Stocks;
- Gestão do Ciclo de Encomenda;
- Previsão de Vendas;
- Planeamento da Produção/Programação;
- *Procurement* e Gestão do Ciclo de *Procurement*
- Serviço ao cliente;
- Localização e Gestão de Instalações;
- Manuseamento de Materiais Retornado;
- Suporte ao Serviço ao Cliente;
- Eliminação, Recuperação e Reaproveitamento de Materiais e Gestão Logística Inversa.

Na secção seguinte será descrita em pormenor a atividade de Gestão de Armazéns e a Distribuição dada a relevância do tema para este projeto.

2.2 Gestão de Armazéns

Uma das importantes atividades a referir no sistema logístico é a gestão de armazéns. Carvalho (2012) afirma que a atividade de armazenagem não acrescenta valor ao produto, mas sim, permite cumprir com a proposta de valor. O mesmo autor refere que a gestão da armazenagem minimiza os custos inerentes a esta atividade para determinado nível de serviço ao cliente.

Conforme descreve Koster (2007) e seguindo o atendimento de Lambert (1998) a armazenagem assume um papel importante no sistema logístico e contribui para:

- Obter economias de transporte;
- Atingir economias de produção;
- Beneficiar de descontos de compra de quantidade e compras a prazo;
- Suporte às políticas de atendimento ao cliente da empresa;
- Atender às condições e incerteza do mercado;
- Superar as diferenças de tempo e espaço existentes entre produtores e clientes;
- Realização da logística a menor custo total;
- Suporte aos programas de *Just-In-Time* (JIT) de fornecedores e clientes;
- Fornecer aos clientes um conjunto de produtos em vez de um único produto em cada pedido.

Baker e Canessa (2009) referem a importância do armazenamento para o atendimento ao cliente, originando por vezes elevados níveis de custo para as empresas, não havendo nenhum método sistemático abrangente para projetar armazéns.

Para Rouwenhorst *et al.* (1999), o armazenamento é constituído por duas partes: a área de reserva onde os produtos são armazenados de maneira mais económica e uma segunda parte onde os produtos são armazenados para fácil recuperação.

Segundo Carvalho (2012), a atividade de armazenagem é composta pelo fluxo dos produtos, a temperatura, o grau de automação e a duração. O fluxo dos produtos depende de cada *layout* do armazém, se a expedição estiver no lado oposto à zona de receção e a armazenagem situar-se entre a receção e expedição, designa-se como fluxo direcionado. Se a receção e a expedição estiverem do mesmo lado, assume um fluxo quebrado ou fluxo em U.

Relativamente ao fator temperatura, a armazenagem ocorre em temperatura ambiente ou em temperatura controlada. A temperatura ambiente aplica-se a produtos que não tem qualquer

especificidade, enquanto a temperatura controlada aplica-se a produtos em que é necessária uma manutenção de temperatura específica.

No sistema de armazenagem, o grau de automação é classificado como manual ou automático (Carvalho, 2012).

Em relação à duração, a armazenagem é classificada pelo autor como permanente ou temporária. Na armazenagem permanente os produtos ficam em armazém num período superior a 1 dia, enquanto na armazenagem temporária os produtos saem no próprio dia em que chegam ao armazém. Ao sistema de armazenagem temporário também designado como *cross-docking*, a mercadoria é recebida, separada e encaminhada para outro veículo (Carvalho, 2012).

Para Carvalho (2004), o armazém deve ser construído tendo em conta a “reserva de espaço” para uso no futuro.

Para Koster *et al.* (2003) os objetivos que são frequentemente levados em consideração no armazém são:

- Minimizar o tempo de produção de um pedido;
- Minimizar o tempo geral de processamento;
- Maximizar o uso do espaço no armazém;
- Maximizar o uso de equipamentos;
- Maximizar o uso de mão-de-obra;
- Maximizar a acessibilidade a todos os produtos.

Conforme descreve Harrison e Van Hoek (2005) e seguindo o entendimento de Baker (2009), existem muitas empresas em que o fornecimento aos clientes é direto e noutras em que este método não é o mais apropriado. Isto acontece devido ao *lead time* do fornecedor, na qual não podem ser reduzidos os custos / benefícios em relação aos prazos de entrega que são exigidos pelo cliente e, portanto, esses clientes precisam do inventário para serem atendidos, em vez de encomendar.

Carvalho (2012) refere que o processo de armazenagem é composto por várias atividades, desde a entrada dos produtos no armazém até à sua saída. Na entrada, os produtos ao chegarem ao armazém passam pela receção, conferência e arrumação. Na saída, as encomendas de um cliente atravessam atividades distintas, o *picking*, preparação e a expedição.

Frazzele (2002), referencia que as operações do armazém têm atividades em comum. Na maioria dos armazéns, podemos encontrar diferentes atividades:

Receção: Esta atividade refere-se ao recebimento organizado de todos os materiais que entram no armazém, fornecendo a garantia de que a quantidade e qualidade dos materiais são apropriados.

Pré-embalagem: É realizada no armazém quando os produtos são recebidos a granel de um fornecedor, sendo embalados individualmente.

Stock: Consiste em colocar a mercadoria armazenada para determinado fim. Inclui manuseamento de materiais; verificação de localização e colocação de produtos.

Armazenamento: É o acondicionamento físico das mercadorias, enquanto aguardam uma procura. O método de armazenamento depende do tamanho e da quantidade de itens em stock e das características de manuseamento do produto.

Divisão dos pedidos (picking): É o processo de remover itens do armazenamento para atender a uma procura específica. É o serviço básico que um armazém oferece aos clientes e é a função que a maioria dos projetos de armazém se baseia.

Embalagem / preço: A embalagem ou preço podem ser feitos como uma etapa opcional, após o processo de separação, como na função de pré-embalamento em que os itens individuais são para uso mais conveniente. Esperar até escolher essas funções tem a vantagem de fornecer mais flexibilidade no uso do stock disponível. Itens individuais estão disponíveis para uso em qualquer uma das configurações de embalagem até ao momento da necessidade. O preço é atual no momento da venda.

Classificação / acumulação: A classificação dos lotes em pedidos individuais e a acumulação de picks distribuídos em pedidos devem ser feitos quando um pedido tem mais do que um item e acumulação não é feita à medida que os picks são feitos.

Unificação e envio: Podem incluir as seguintes tarefas:

- Verificação de pedidos quanto à integridade;
- Embalamento de mercadorias em contentores adequados;
- Preparação de documentos de remessa, incluindo listas de embalagem e etiquetas;
- Remessas de pesagem para determinar as despesa de envio;

- Acumulação de pedidos por transportadora de saída;
- Carregamento de camiões (em muitos casos isso é da responsabilidade da transportadora).

De seguida serão descritas mais em pormenor as principais atividades desenvolvidas nos armazéns.

2.2.1 Receção e Conferência

Segundo Frazelle (2002), a receção é uma atividade que tem como objetivo dar entrada das mercadorias em armazém e em seguida é feita uma análise qualitativa e quantitativa, para verificar se a mercadoria coincide com os pedidos. Por último, os produtos são armazenados em locais específicos.

Esta atividade inicia-se quando os produtos chegam ao armazém, onde se procede à descarga da mercadoria, através de equipamentos específicos. Posteriormente confere-se a mercadoria para verificar se coincide com a encomenda que foi pedida (Rouwenhorst *et al.*, 2000).

Segundo Carvalho (2012), existem vários passos que engloba a receção e a verificação dos produtos que chegam ao armazém:

- Programação das chegadas;
- Chegada do veículo e colocação no cais de descarga;
- Descarga física da mercadoria;
- Conferência da mercadoria;
- Eventual paletização/repaletização da mercadoria;
- Definição da localização da mercadoria na zona de armazenagem;
- Atualização do stock informático.

2.2.2 Arrumação

Carvalho (2012) defende que existem três métodos de arrumação dos produtos, o método de localização fixa, método de localização aleatória e o método de localização mista.

No método de localização fixa é disponibilizado um espaço para cada produto no armazém. Se existirem poucas referências no armazém esta localização torna-se simples, tendo como desvantagem a subutilização de espaço, em que cada referência tem de ter o seu próprio espaço e tem de ser dimensionado para stock máximo. É um sistema estático que origina a ter

dificuldades no caso de haver necessidade de aumentar o espaço no armazém devido à entrada de novos produtos (Carvalho, 2012).

Na localização aleatória, o produto no armazém é definido aleatoriamente no momento da receção, tendo em conta os espaços vazios existentes em armazém. Este método origina que a mesma referência esteja localizada em locais distintos, levando a um registo mais detalhado e sempre que haja algum movimento é necessário ser atualizado e ainda a um aumento da distância percorrida do operador para completar o *picking* da encomenda (Carvalho, 2012).

Os dois métodos supracitados podem ser referidos em simultâneo, resultando num método misto. Este método misto é composto por zonas e as referências são alocadas a uma zona de acordo com algum critério pré-definido (localização fixa) e dentro de cada zona, as referências são armazenadas em qualquer local. (Carvalho, 2012).

Frazelle (2002) refere que esta atividade consiste em colocar os produtos no armazém cumprindo todas as regras e na posição correspondente, através de equipamento específico.

2.2.3 Picking

Carvalho (2012) afirma que o *picking* consiste na recolha dos produtos certos, na quantidade certa, de forma a satisfazer as necessidades manifestadas pelos clientes, ou seja, é onde começa o serviço ao cliente e por essa razão esta atividade requer grande atenção.

Segundo Koster *et al.* (2007), um fator importante entre a seleção de pedidos e o nível de serviço é que, quanto mais rápido for o pedido, mais cedo estará disponível para envio ao cliente. No *picking* é necessário minimizar o tempo de separação de pedidos, ou seja, quanto maior for o tempo despendido maior será o desperdício em horas de trabalho.

Na Figura 3 é possível verificar o tempo despendido no *picking*.

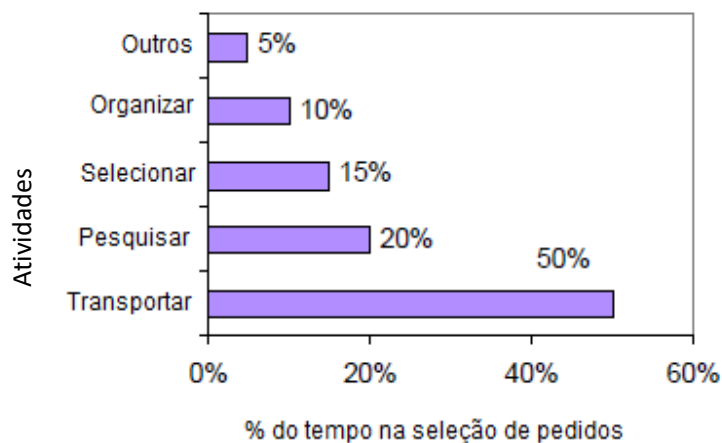


Figura 3 - Distribuição típica do tempo de picking (Tompkins *et al.*, 2003)

Segundo Carvalho (2012) existem quatro tipos de recolha de encomendas, tais como:

- ***Picking by order (picking por encomenda)***: o responsável por recolher todos os itens da encomenda tem de se deslocar a todas as referências contidas na encomenda, assim que terminar, passa de imediato para a encomenda seguinte. Este método é de recolha simples, mas apresenta menor produtividade, devido ao tempo excessivo de deslocação. A utilização deste método é ideal para encomendas mais pequenas.
- ***Picking by line (picking por linha ou por produto)***: é definida uma sequência de recolha dos produtos em armazém, em que o *picker* recolhe em cada localização a quantidade de produto necessária para satisfazer as várias encomendas. A sequência de recolha é feita de forma a minimizar a distância percorrida. Este método apresenta maior produtividade, mas é propício a um número elevado de erros, pois a recolha de todos os produtos é necessário separá-los por encomenda. A utilização deste método é mais indicada para encomendas com poucas linhas.
- ***Zone picking (Picking por zona)***: Este método é utilizado em armazéns que estão divididos por zonas. Cada *picker* é alocado para cada zona para recolher os produtos, após a recolha os produtos são consolidados numa área de consolidação para completar as encomendas. O *picker* só trabalha numa encomenda de cada vez, embora vários *pickers* trabalhem sobre a mesma encomenda, se os produtos encomendados estiverem localizados em zonas diferentes. O *zone picking* é, no fundo, um *picking by order*, dividido por zonas. A propensão para erros é baixa e a produtividade é mais elevada do que no *picking by line*, pois o *picker* só precisa de se deslocar numa pequena área.
- ***Batch picking (Picking por lote)***: O *picker* recolhe a quantidade total para todas as encomendas e depois separa por encomenda, é feito por encomendas em simultâneo. A produtividade é maior consoante o maior número de encomendas, mas implicará a um maior número de erros.

2.2.4 Preparação e Expedição

Carvalho (2012) afirma que a preparação e a expedição são as últimas atividades realizadas dentro do armazém para satisfazer as encomendas dos clientes. A preparação consiste em colocar os produtos da encomenda na respetiva palete e em seguida proceder à cintagem ou

filmagem da paleta. Após a preparação, as paletes são colocadas junto ao cais para se proceder à carga do veículo, ordenando-as pelo critério LIFO (*last in, first out*), ou seja, a primeira paleta a entrar no veículo será para o último cliente.

É de salientar a importância de notificar o cliente quando ocorre o envio da mercadoria e as suas características físicas. Esta informação é executada com base na *Advanced Shipping Notice (ASN)*.

Segundo Steven Bragg (2018), a *ASN* consiste num documento que fornece informação detalhada. Este documento normalmente inclui os seguintes conteúdos:

- Conteúdo exato da remessa;
- Tipo de embalagem usada;
- Identidade da transportadora;
- Número do pedido de identificação do cliente;

2.3 Distribuição

As organizações não podem ignorar a importância da distribuição, este setor envolve uma logística mais rigorosa, pois só assim é possível que os bens cheguem ao mercado para satisfazerem as necessidades do cliente.

Rushton *et al.* (2012) define a distribuição como sendo uma preocupação com a logística de transferência eficiente de mercadoria, através do local de fabricação, até ao ponto de consumo de uma forma económica, ao mesmo tempo em que fornece um serviço aceitável ao cliente.

Na Figura 4 é possível verificar que a distribuição tem diversos componentes, o transporte, o armazenamento e entre outros. Todas estas funções devem ser constantemente planeadas, dependendo de cada organização, só assim é possível atingir os objetivos pretendidos.

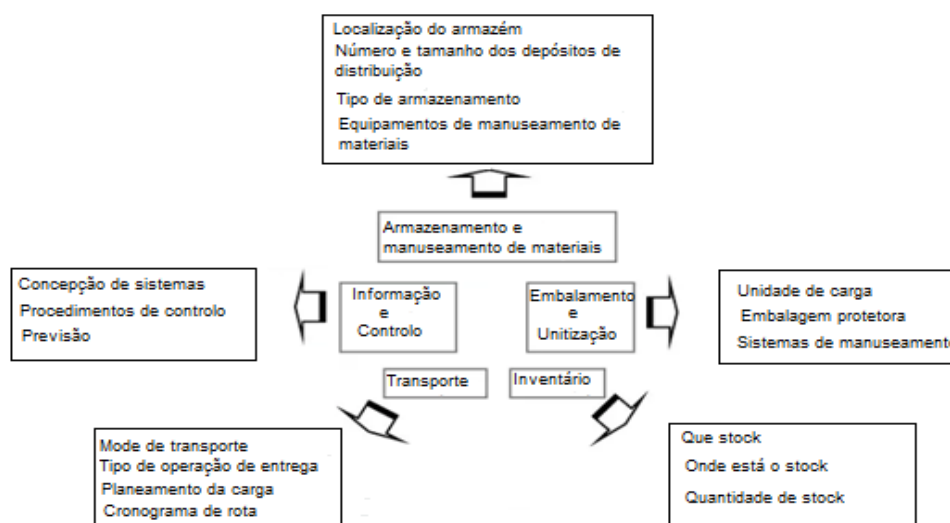


Figura 4 - Principais componentes de distribuição e logística (Adaptado de Rushton, 2012)

Rushton *et al.* (2012) descreve numa sequência lógica, com a finalidade traçar os processos de distribuição na logística, segunda a época histórica. ***Em 1950 e início 1960***

Nesta década, não havia qualquer tipo de planeamento nos sistemas de distribuição. A distribuição era feita pelos próprios produtores e os comerciantes, que procediam à venda dos produtos.

Em 1960 e início 1970

Neste período, foi quando se percebeu que havia um conjunto de atividades, como o transporte, armazenamento e manuseamento de mercadorias, surgindo assim o conceito de distribuição. Houve um reconhecimento entre as várias funções, o que originou a uma perspetiva do custo total em relação à envolvente que implica a distribuição.

Em 1970

Algumas empresas sentiram a necessidade de incluir a distribuição no planeamento de toda a estrutura organizacional. Nesta década, verificou-se um declínio no poder dos fabricantes e fornecedores, passando os pequenos comerciantes a ter um papel mais predominante. Os maiores retalhistas desenvolveram as suas próprias estruturas de distribuição, a nível regional ou local para abastecer as suas próprias lojas.

Em 1980 e início 1990

Verificou-se grandes avanços a nível tecnológico e também uma combinação da gestão de materiais com a distribuição física. Originando assim, o conceito de logística. Estes factos permitiram melhorar o apoio ao consumidor, bem como reduzir custos inerentes.

Em 1990

Foi neste período, que o processo foi ainda mais desenvolvido para abranger não apenas as principais funções dentro dos limites de uma organização, mas também as funções externas que também contribuem para o funcionamento de um produto a um consumidor final. Dando origem ao conceito de gestão da cadeia de abastecimento.

Em 2000 até ao presente

Esta fase é caracterizada pelo inúmeros desafios, à medida que se tentava manter ou melhorar posições contra os concorrentes, trazer novos produtos ao mercado e aumentar os lucros. O que levou ao desenvolvimento de muitas ideias, mais concretamente na redefinição de objetivos de negócios e na reengenharia de sistemas. Foram reconhecidas como uma área essencial nas organizações, a logística e a cadeia de abastecimento, levando as organizações a grandes melhorias.

Como se pode verificar pelo exposto, o conceito e as atividades logísticas podem ser aplicados em diversas áreas, nomeadamente, na assistência humanitária, onde existem diversos fluxos de pessoas e recursos e implica o armazenamento e a distribuição de materiais/bens pelos mais necessitados e toda a gestão de recursos necessários a este fim, à qual se dá a designação de Logística Humanitária.

Bertazzo *et al.* (2017) refere que os ambientes de assistência humanitária envolvem um grande número de indivíduos, cada um com diferentes missões, interesses, capacidade e experiência em logística. Este ambiente envolve tomadas de decisões antes, durante e depois do desastre acontecer e também uma preparação e expedição de todos os bens necessários.

2.4 Logística Humanitária

De acordo com a Beamon (2004), a logística humanitária é a função que visa o fluxo de pessoas e materiais de forma adequada e em tempo oportuno na cadeia de assistência, com o objetivo principal de atender da maneira correta o maior número de pessoas.

Daud *et al.* (2016), refere que a logística humanitária é diferente do processo tradicional logístico, o seu objetivo é fornecer apoio humanitário através de medicamentos, água, alimentos e abrigo. Concentra-se em dar resposta ao salvamento de vidas e restauração da autossuficiência, sendo que, muitas dessas operações são impedidas por problemas logísticos. Durante o processo da logística humanitária é necessário:

- Entregar produtos adequados e em boas condições;
- Coordenar e priorizar o uso de transporte limitado e compartilhado;
- Armazenar, preparar e movimentar as mercadorias;
- Transportar pessoas;
- Entregar especificamente a partir do exterior da área afetada.

Para Balcik *et al.* (2010), a logística humanitária é constituída pelas seguintes etapas:

- Abastecimento;
- Pré-posicionamento de stock;
- Armazenamento intermédio ou pontos de distribuição secundários;
- Pontos de distribuição local.

Conforme descreve Nogueira *et al.* (2009) e seguindo o entendimento da Federação Internacional da Cruz Vermelha, a logística humanitária consiste em processos e sistemas envolvidos na mobilização de pessoas, recursos e conhecimento para ajudar comunidades vulneráveis, afetadas por desastres naturais ou emergências complexas. Pretende dar resposta a um maior número de pessoas, evitar falta de desperdício, organizar as diversas doações que são recebidas nestes casos e, principalmente, atuar dentro de um orçamento limitado.

A logística humanitária é definida como o processo de planeamento, implementação e controlo de fluxo e armazenamento eficiente e de baixo custo de bens e materiais, bem como informações relacionadas, desde o ponto de origem até ao ponto de consumo com o propósito de aliviar o sofrimento das pessoas vulneráveis (Thomas e Kopczak, 2005).

Beamon e Balcik (2008), referem que o objetivo da logística humanitária é fornecer os abastecimentos nas quantidades, locais e nos momentos certos, para salvar vidas e reduzir abastecimentos dentro de determinadas restrições financeiras.

Neste sentido, é importante referir que a logística humanitária ao longo do seu processo é encarada com longos desafios (Tabela 1).

A Logística Humanitária utiliza os conceitos logísticos adaptados ao longo do seu processo, para dar resposta às inúmeras assistências, no sentido de minimizar as improvisações que são comuns nestes casos e ser eficaz, em termos de tempo de resposta. No entanto, surgem inúmeros desafios que o ser humano tem de ser capaz de dar resposta, nomeadamente o seu auxílio de uma maneira correta e em tempo adequado, pois só assim é que é possível que a Logística Humanitária seja eficiente.

Tabela 1 - Desafios à logística humanitária (Meirim, 2005)

DESAFIOS À LOGÍSTICA HUMANITÁRIA	
Materiais	O que é necessário? Para onde deve ser enviado? Nas primeiras semanas verifica-se um acumulado de doações, originando desperdícios.
Ausência de Processos coordenados	Informações, Pessoas e Materiais
Infraestrutura	Na maioria dos casos encontra-se destruída, dificultando o acesso à chegada de recursos e a saída de pessoas.
Recursos Humanos	Excesso de pessoas (voluntários) sem formação e habilidades adequadas, o que leva à rotatividade devido à tensão. Muitas das pessoas que vão para o local não conhecem a magnitude do problema.

Como podemos verificar na Tabela 2, existem dois tipos de operações de logística humanitária, uma de curto prazo e outra de longo prazo. Entende-se por operações de logística humanitária de curto prazo, aquelas atividade de ajuda quer por desastres quer por ataques terroristas. As operações de logística humanitária de longo prazo são atividades que envolvem ajuda contínua, como é o caso dos bancos alimentares. É importante referir que as operações humanitárias nos desastres naturais são diferentes das do Banco Alimentar, como podemos verificar na Tabela 2. Nesse sentido, é essencial que nestas operações haja um conjunto de voluntários, pois só assim é possível o desenvolvimento destas atividades de entreaajuda.

Tabela 2 - Comparação das operações humanitárias nos desastres naturais e no BA

Fonte: Adaptado Giannotti (2010)

	<i>Desastres Naturais (Curto Prazo)</i>	<i>Banco Alimentar (Longo Prazo)</i>
<i>Procura</i>	São situações imprevisíveis, em relação ao tempo, localização, tipo e tamanho.	As instituições solicitam os produtos que necessitam ao BA.
<i>Oferta</i>	Na maioria dos casos os produtos são insuficientes.	A oferta é feita por doadores. Pode ser feita através das campanhas ou no dia-a-dia (Supermercado, indústrias agrícolas).
<i>Tempo de resposta</i>	O tempo de resposta solicitado é nulo.	Depende do tempo de validade dos produtos.
<i>Rede de distribuição</i>	Desconhecida.	A distribuição às instituições é planeada.
<i>Stock</i>	A procura é variada e a localização incerta, o que influencia o stock.	Depende das quantidades doadas.
<i>Sistemas de informação</i>	As informações são reduzidas.	As informações estão disponíveis.
<i>Objetivos</i>	Auxiliar para que não haja perdas de vidas.	Minimizar o desperdício alimentar

2.5 Voluntariado

Atualmente, o voluntariado está associado à participação social e solidariedade, sendo estas as principais mais-valias.

Sarapioni *et al.* (2013), afirma que a palavra voluntário tem origem latina, mais concretamente do adjetivo “voluntarius” que, por sua vez deriva da palavra “voluntas” ou “voluntatis”, sendo o significado a capacidade de escolha ou de decisão.

O voluntariado é uma ação de ajuda de um indivíduo que é valorizado por ele ou ela e, no entanto, não se destina diretamente ao ganho material ou coagidos por outros.

Segundo a lei portuguesa, o voluntariado é definido como o conjunto de ações de interesse social e comunitário realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projetos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da

comunidade desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas (Art. 2º, nº 1, lei nº 71/98, de 3 de novembro).

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 (Art. 2º, nº 1, lei nº 71/98, de 3 de novembro).

Anheier *et al.* (1999), define voluntários como indivíduos que vão além dos limites do emprego remunerado e das responsabilidades normais de contribuir de maneiras diferentes, sem expectativa de lucro ou recompensa em crença das suas atividades serem benéficas para a comunidade e também para si mesma.

Clary *et al.* (1998), defende que os voluntários participam em ações de voluntariado por diversos motivos, ou seja, pelo conhecimento, para terem um papel ativo na transformação da sociedade. Assim, o autor identificou motivações para o voluntariado estar presente no dia-a-dia da sociedade:

- Valores: oferece valores relacionados com preocupações altruístas e humanitárias para com os outros.
- Compreensão: oportunidade para adquirir conhecimentos e novas experiências.
- Social: relacionamento com os outros.
- Carreira: experiência profissional.
- Proteção: Facilidade na resolução de problemas.
- Aperfeiçoamento: Autoestima e desenvolvimento psicológico.

Segundo Medina (2011), o voluntariado presenteia diversos benefícios não só para a sociedade, mas também para os próprios voluntários. Como podemos verificar infracitado:

- Possibilita o ganho da experiência para um emprego futuro e acesso à força de trabalho;
- Oferece serviços que não são fornecidos por trabalhadores remunerados, mais concretamente a nível da orientação;
- Aumenta a solidariedade social, o capital social, a legitimidade política e a qualidade de vida em sociedade;
- Ajuda a promover a inclusão e integração social;
- Os voluntários ficam com a sensação de satisfação pessoal, realização, bem-estar e envolvimento na sociedade.

Na Tabela 3 apresentam-se algumas definições de voluntariado apresentadas por Medina (2011).

Tabela 3 - Diferentes definições de Voluntariado (Medina, 2011)

Autores	Definição de voluntariado
National Centre for Social Research and the Institute for Volunteering Research, 2007	“Qualquer atividade que envolva gastar tempo, que não seja remunerada, e que o objetivo de beneficiar alguém que não seja nenhum familiar ou para beneficiar o meio ambiente”.
Statistics Canada, 2006	“Pessoas que prestam um serviço sem remuneração, em nome de uma instituição de caridade ou de outra organização sem fins lucrativos. Isso inclui qualquer ajuda gratuita fornecida às escolas, organizações religiosas, associações desportivas ou comunitárias”.
Bjarne Ibsen, 1992	“Trabalho não remunerado realizado para instituições sem fins lucrativos”.
U.S. Bureau of Labor Statistics, 2008	“Pessoas que realizavam atividade voluntárias não remuneradas...através ou por organização”.
Butcher, 2010	“Trabalho voluntário é o trabalho que uma pessoa realiza por livre arbítrio, que busca investir tempo e serviço para o benefício de terceiros ou para uma causa que não tenha fins lucrativos, e para os quais não há pagamento monetário ou em espécie”.
Estonian Ministry of the Interior, 2006	“O comprometimento de tempo, energia ou habilidade, de vontade própria e sem ser remunerado. Os voluntários ajudam outras pessoas ou realizam atividades principalmente para benefício público e o benefício da sociedade. Ajudar a família não é considerado uma atividade voluntária”.

A Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares Contra a Fome refere que os BA são animados pelos voluntários e associações de inspiração humana e espiritual diferentes. Podem ter ideias, convicções e credos diferentes sem que esse facto afete a solidariedade.

Ao longo de todo o ano os Banco Alimentares funcionam através do trabalho voluntário, quer seja por pessoas que estão dispostas ajudar, quer seja por empresas que dão voluntariamente os bens que produzem ou até mesmo prestam os seus serviços.

2.5.1 Voluntariado e o desenvolvimento humano

O trabalho voluntário possibilita o desenvolvimento de habilidades, conhecimentos e atitudes, formando um conjunto de competências comportamentais. Estas competências são geradas em capital humano (desenvolvimento pessoal), capital social (estabelecimento de laços, colaboração e entreajuda) e capital físico e económico (habilidades profissionais).

Segundo o autor Robbins (2006), o capital humano refere-se a toda capacidade, habilidade e experiências individuais, bem como ao conhecimento formal que as pessoas detêm.

O envolvimento voluntário representa um enorme conjunto de habilidades, energia e conhecimento que permite o desenvolvimento pessoal, social e económico de cada voluntário (Values *et al.*, 2011).

O programa de voluntariado permite estabelecer laços, colaboração e entreajuda com os demais voluntários. A esta dimensão designamos como capital social, que é um ativo que traz benefícios sociais económicos e políticos, gerado através das relações interpessoais de cooperação (Nascimento, 2008).

Para Ricciardello (2018), o capital social é uma qualidade das relações entre as pessoas, no entanto, o voluntariado pode gerar capital social, no caso de os voluntários criarem confiança entre as pessoas que fazem voluntariado.

A ação de voluntariado possibilita ao voluntário desempenhar um conjunto de tarefas, gerir recursos e pessoas, negociar, liderar, organizar o tempo e a logística, dividir tarefas, garantir o bom relacionamento com as instituições, comunicar com diferentes pessoas, o que permite desenvolver um conjunto de competências que são relevantes a nível profissional (Garcia, 2017). Assim, esta prática de voluntariado promove a formação de todos aqueles que participam nesta experiência e ao mesmo tempo permite adquirir conhecimento para enfrentar os desafios profissionais ao qual o mercado de trabalho assim o exige.

Nesse sentido, optamos por escolher como estudo de caso o BACFVC, onde os voluntários disponibilizaram-se para colaborar com o estudo, no sentido de perceber os benefícios que a experiência de voluntariado pode trazer na vida das pessoas.

Capítulo III - Metodologia de Investigação

Neste capítulo, abordaremos os principais objetivos e processos relacionados com o tipo de metodologia de investigação, mais concretamente a recolha e o tratamento da informação que são resultantes da revisão teórica. A metodologia da investigação inicia-se com uma ideia geral, através da realidade ou de uma teoria, que origina numa questão específica. Envolve uma escolha de procedimentos metodológicos que permitem efetuar observações, formular hipóteses, compilar dados, analisá-los estatisticamente e posteriormente interpretá-los (Freixo, 2009).

Relativamente à metodologia da investigação, Freixo (2009) define como sendo um método usado nas ciências que consiste em estudar um fenómeno da maneira mais coerente, de modo a não haver enganos, tendo sempre certezas e provas para as ideias, conclusões e afirmações, ou ainda, conjunto de abordagens, técnicas e processos para formular e resolver problemas na aquisição objetiva do conhecimento. O mesmo autor salienta que o objetivo principal de qualquer investigação é obter respostas a perguntas previamente formuladas.

Para Ribeiro (2010), o objetivo é fazer afirmações sem erros, ou seja, aquilo que é afirmado é “verdade” dentro das regras que a ciência estipula, deixando de parte os aspetos irrelevantes. Nesse sentido salienta que a investigação é um processo delicado e complexo, incluindo várias fases e que só é investigação se o relatório final for tão detalhado que permita a outro investigador, seguir, os mesmos passos e chegar, ou não, aos mesmos resultados.

Serrano (1996), refere que uma investigação não é apenas uma coleção de opiniões ou de dados, mas sim um processo sistemático, organizado e objetivo cuja finalidade é dar resposta a uma questão.

Para Fonseca (2002), a metodologia permite a elaboração conceitual da realidade que se deseja verdadeira e impessoal, passível de ser submetida a testes de falseabilidade. Contudo apresenta um carácter provisório uma vez que pode continuamente ser testado, enriquecido e formulado. Nesse sentido, explicamos detalhadamente, as hipóteses, o método de recolha de dados, a amostra, o questionário e os procedimentos utilizados para a recolha de dados.

3.1 Hipóteses de investigação

Richardson (1999), define hipótese como uma resposta possível de ser testada e fundamentada para uma pergunta feita relacionada com o fenómenos escolhido.

Para Gil (2008), a hipótese é uma suposta resposta ao problema a ser investigado. Assim, poderá ser aceite ou rejeitada só depois de ser devidamente testada.

Ao longo deste projeto foram apresentadas um conjunto de referências teóricas, onde se estabelece objetivos de forma a justificar a pesquisa, nesse sentido formulou-se as seguintes hipóteses:

Hipóteses:

Hipótese 1: *Existem diferenças significativas no desenvolvimento pessoal relativamente às habilitações literárias.*

Hipótese 2: *Existem diferenças significativas no desenvolvimento pessoal relativamente ao género.*

Hipótese 3: *Existem diferenças significativas no desenvolvimento pessoal relativamente ao grau de satisfação do voluntariado no BACFVC.*

Hipótese 4: *Existem diferenças significativas no desenvolvimento pessoal relativamente ao tipo de tarefas desempenhadas no BACFVC.*

Hipótese 5: *Existem diferenças significativas nas habilidades profissionais relativamente às habilitações literárias.*

Hipótese 6: *Existem diferenças significativas nas habilidades profissionais relativamente ao género.*

Hipótese 7: *Existem diferenças significativas nas habilidades profissionais relativamente ao grau de satisfação do voluntariado no BACFVC.*

Hipótese 8: *Existem diferenças significativas nas habilidades profissionais relativamente ao tipo de tarefas desempenhadas no BACFVC.*

Hipótese 9: *Existem diferenças significativas no estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários relativamente às habilitações literárias.*

Hipótese 10: *Existem diferenças significativas no estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários relativamente ao género.*

Hipótese 11: *Existem diferenças significativas no estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntário relativamente ao grau de satisfação do voluntariado no BACFVC.*

Hipótese 12: *Existem diferenças significativas no estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários relativamente ao tipo de tarefas desempenhadas no BACFVC.*

Deste modo, o presente projeto pretende testar estas hipóteses desenvolvidas, com intuito de cumprir com os objetivos estabelecidos.

3.2 Método de recolha de dados

Este capítulo é constituído por uma breve descrição do método mais adequado para a recolha dos dados deste projeto.

Para a elaboração deste trabalho, primeiramente foi necessário a análise de livros, artigos científicos, jornais, revistas e referências retiradas da internet relativamente ao tema em causa. Posteriormente, foi feita uma interpretação dos dados analisados que nos permitiu chegar a diversos resultados e a determinadas conclusões.

A recolha de dados foi exclusivamente feita pelo investigador e no contexto do BA, baseando-se fundamentalmente: nas observações diretas no BACFVC e nos questionários.

Ao longo deste trabalho, podemos verificar que a metodologia utilizada debruçou-se na investigação quantitativa e qualitativa.

3.2.1 Métodos Qualitativo e Quantitativo

A metodologia de investigação qualitativa analisa e interpreta aspetos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano, onde a análise é mais detalhada acerca das investigações, hábitos, atitudes e tendências de comportamento (Marconi *et. al.* 2007). Quando nos referimos ao método qualitativo, temos como referência os aspetos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação (Fonseca, 2002). Conforme descreve Oliveira (2007), a pesquisa qualitativa consiste num conjunto de práticas interpretativas e materiais que tornam o mundo visível. Essas práticas transformam o mundo fazendo dele uma série de representações, incluindo notas de campo, entrevistas, conversas, fotografias, gravações e anotações pessoais. Nesse nível, a pesquisa qualitativa envolve uma postura interpretativa e naturalística.

Oliveira (2007), refere que a pesquisa qualitativa é caracterizada com uma tentativa de compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, em lugar da produção de medidas quantitativas de características ou comportamentos.

O método qualitativo, como afirma Bogdan e Biklen (1994), procura descrever e analisar experiências complexas. No processo de recolha dos dados, deve-se escutar corretamente, colocar questões pertinentes e observar detalhes.

Segundo Bauer *et al.* (2000), a pesquisa quantitativa é composta por números e expressa os dados através de modelos estatísticos, e é considerada uma pesquisa *hard*, enquanto que a pesquisa qualitativa, não tem qualquer relação com os números, mas sim com a interpretação de realidades sociais e é considerada uma pesquisa *soft*, como podemos verificar na tabela 4.

Tabela 4 - Diferença entre pesquisa quantitativa e qualitativa (Bauer *et al.* 2000)

	Quantitativas	Qualitativas
Dados	Números	Textos
Análise	Estatística	Interpretação
Protótipo	Pesquisas de opinião	Entrevista em profundidade
Qualidade	<i>Hard</i>	<i>Soft</i>

Para Fonseca (2002), o método quantitativo centra-se na objetividade, sendo influenciada pelo positivismo e considera que a realidade só pode ser compreendida com a base na análise de dados brutos, que são recolhidos com ajuda de instrumentos padronizados e neutros.

A pesquisa quantitativa está inserida no levantamento de dados e de questionários, apoiado pelo software *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS).

Freixo (2011), refere que a pesquisa quantitativa consiste na observação de acontecimentos existentes no processo de investigação, através de dados observáveis e quantificáveis.

O presente trabalho científico incide sobre o BACFVC, tendo como ponto de partida o voluntariado. Assim, o processo deste estudo assenta na utilização de métodos qualitativos e quantitativos em diferentes fases como podemos verificar na figura seguinte:

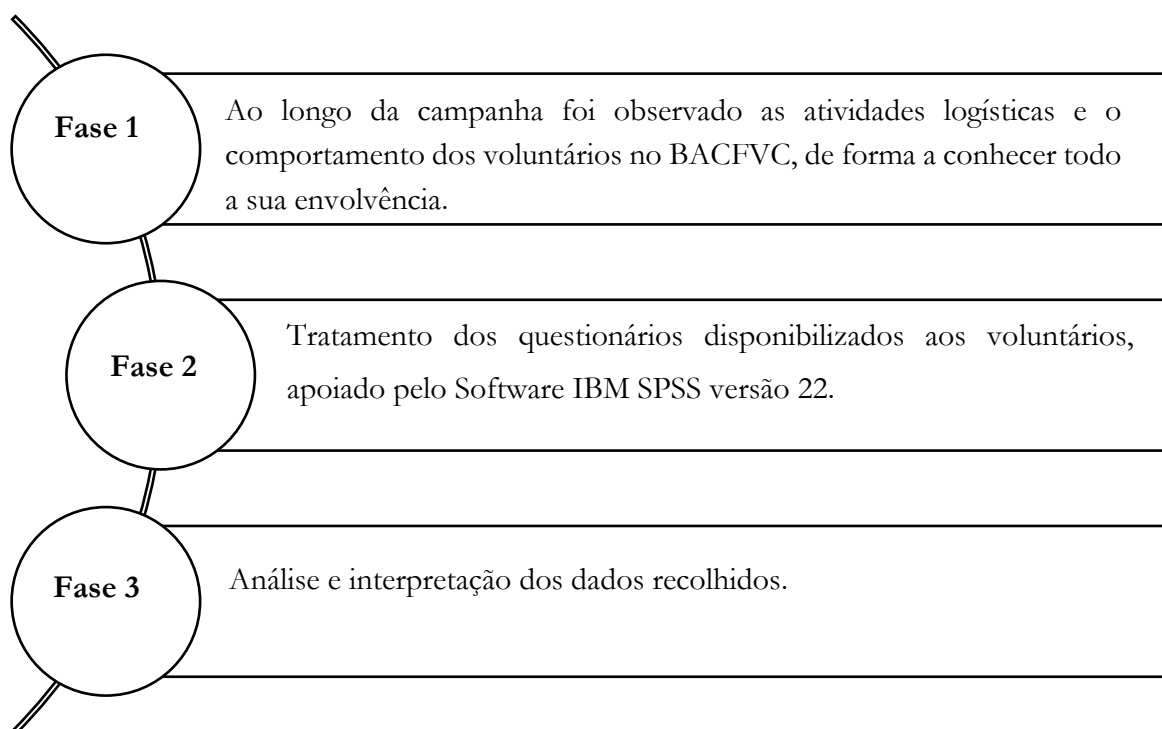


Figura 3 - Fases do Estudo

Na primeira fase, de cariz qualitativo, procedeu-se à observação direta de todas as atividades logísticas e o comportamento dos voluntários no BACFVC, com o intuito de conhecer toda a sua envolvência. Nesse sentido, foi analisado e interpretado as observações ao longo da campanha, através de conversas com os mais variados voluntários e onde tiramos diversas anotações, de forma a recolher dados relevantes para o projeto.

Numa segunda fase, de cariz quantitativo, disponibilizamos questionários aos voluntários do BACFVC na campanha que decorreu durante o fim de semana de 1 e 2 de dezembro de 2018. Em seguida, foi feita uma análise dos resultados, com recurso ao software IBM SPSS versão 22. Na terceira e última fase foi feita a compilação de todos os dados recolhidos, ou seja, foram selecionados os dados mais relevantes para o desenvolvimento do trabalho científico.

Na presente investigação foi desenvolvido um questionário para perceber o comportamento e perceber as diferentes motivações que o voluntariado pode trazer a determinada pessoa.

3.2.2 A observação

Para Andrade *et. al.* (2002), a observação é uma técnica de recolha de dados para conseguir informações e utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspetos da realidade.

A observação é definida pelo autor Ribeiro (2010), como sendo uma investigação de fenómenos naturais. Tende a ser artificial, derivada do raciocínio lógico, orientada pelos problemas e pelas questões de investigação.

Esta técnica de observação possibilita ao pesquisador extrair informações de grupos e situações que com outras técnicas se tornaria mais complexo ou até mesmo impossível (Braz, 2012).

Richardson (1999), define observação em termos amplo, não estando restrita apenas ao que vemos, incluindo todos os nossos sentidos. Deve-se observar de maneira mais aberta para que seja possível questionar sobre “o quê”, “o porquê” e como são os fenómenos.

Para Laville *et. al.* (1999), a observação deve respeitar certos critérios, satisfazer exigências: não deve ser uma procura ocasional, mas sim com um objetivo de pesquisa, questão ou hipótese, bem explicitados. Deve ser rigoroso e submetido a críticas nos planos da confiabilidade e da validade.

A observação é executada consoante os objetivos pretendidos, ou seja, só assim conseguimos recolher a informação necessária. Quando nos referimos à observação, é importante ter presente um conjunto de ferramentas técnicas que nos vão ajudar a reter informação desejada, capacidade de observar comportamentos e atitudes das pessoas e ao mesmo tempo ter a capacidade de reter e de tirar as anotações da informação desejada.

A nossa observação incidu no BACFVC durante o fim de semana de 1 e 2 de dezembro de 2018, onde se estabeleceram conversas com os voluntários para perceber a funcionalidade do BA, toda a sua envolvente e também foi possível observar o comportamento e as atitudes dos voluntários.

3.2.3 O Questionário

O questionário é considerado um instrumento de medida, que possibilita confirmar ou refutar as hipóteses de investigação (Freixo, 2011).

Segundo Fortin (2009), o questionário é um instrumento de medida que tem como objetivo a organização e o controlo dos dados, para que as informações e as pesquisas que foram efetuadas sejam viáveis.

Para Gil (2008), o questionário é uma técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado.

As respostas ao questionário originam dados recolhidos para testar hipóteses e ajudar a chegar aos objetivos pretendidos. Assim Gil (2008), elenca um conjunto de vantagens que o questionário permite apresentar num trabalho científico:

- Possibilita atingir grande número de pessoas, podendo ser de áreas geográficas diferentes;
- Implica menores gastos com pessoal;
- Garante o anonimato das respostas;
- Permite que as pessoas o respondam no momento em que julgaram mais conveniente;
- Não expõem os pesquisados à influência das opiniões e do especto pessoal do entrevistado.

Inicialmente, foi necessário recolher informação para o desenvolvimento do questionário (Anexo 1), com o objetivo de certificar que esta informação recolhida é exequível.

O questionário é composto por duas partes, uma primeira parte relacionada com dados pessoais (género, idade, habilitações, área de residência e situação laboral), a segunda parte com questões gerais com a prática do voluntariado, facilitando a caracterização de cada voluntário.

Na segunda parte as questões abordadas giraram em torno da prática do voluntariado, onde na questão 1 é quantificado as vezes que o inquirido fez voluntariado; na questão 2, refere-se como

é que tiveram conhecimento do programa de voluntariado; a questão 3 surge com o intuito de perceber se o inquirido vai continuar a fazer voluntariado; a questão 4 está relacionada com o tipo de tarefas que os voluntários desempenham no BACFVC; a questão 5 refere-se à carga horária por ano que o voluntário disponibiliza prestar a sua ajuda; a questão 6 está relacionada com o grau de satisfação com a experiência de voluntariado no BACFVC e a questão 7 foi elaborada para perceber se os voluntários recomendariam a experiência de voluntariado a um amigo.

Por último, optamos por elaborar três questões com dimensões diferentes que caracterizam o desenvolvimento humano onde os voluntários tiveram oportunidade de adquirir com experiência de voluntariado. Essas dimensões baseiam-se, no desenvolvimento pessoal, no estabelecimento de laços, colaboração e ajuda com os demais voluntários e as habilidades profissionais. Esta parte do questionário foi adaptada do artigo desenvolvido pelo autor Miller (2013).

As questões inseridas no questionário, são abertas e fechadas, sendo que, as questões fechadas são as que predominam, facilitando a análise estatística. As questões abertas, foram utilizadas para saber informação e opiniões mais concretas dos voluntários.

Na segunda parte do questionário, utilizou-se a escala de *Likert* de 5 pontos (1 – Diminuiu Muito; 2 – Diminuiu; 3 – Ficou o mesmo; 4 – Aumentou 5 – Aumentou Muito). Este tipo de escala torna-se mais fácil para os inquiridos entenderem e responderem eficazmente, permitindo ao investigador uma análise estatística mais adequada.

3.3 A amostragem

Segundo Bogdan *et. al.* (1994), a amostragem são as decisões que são tomadas a partir de uma ideia geral daquilo que se pretende estudar. Ao delimitar o foco do estudo é possível examinar a população que é importante, na sua totalidade.

Para Carmo *et. al.* (2008), amostragem conduz à seleção de uma parte ou subconjunto de uma dada população ou universo que se denomina amostra. É obter informação acerca de determinada população.

A amostragem utilizada nesta investigação é não probabilística por conveniência. Segundo Carmo e Ferreira (2008), a amostragem probabilística por conveniência utiliza-se um grupo de indivíduos que esteja disponível ou um grupo de voluntários.

Os questionários disponibilizados aos voluntários do BACFVC foram entregues em mão, tendo cada indivíduo 5 minutos para o preencher.

Bongers e Oers (1998), efetuaram um estudo para comparar dados sobre o uso de álcool e problemas realizados com álcool, para recolher esses dados elaboraram um questionário que foi enviado pelo correio e outro foi por meio de entrevista face-a-face e concluíram que não existia diferença significativa nas respostas, havendo um maior número de respostas nas entrevistas pessoais. No entanto, os autores McBride, Anderson e Bahnson (1999), referem que entregaram os questionários para recolha de dados em mão e por computador e encontraram algumas diferenças nas respostas, considerando que estes dois métodos são distintos.

Num estudo realizado pelos autores Vieira *et al.* (2010), compararam as respostas dos inquiridos relacionados com o questionário por e-mail com os demais métodos tradicionais, como o questionário em papel, pelo correio e pelo telefone, a maioria dos participantes respondeu que a maneira mais conveniente de preencher questionários é por e-mail e apenas 20% dos inquiridos preferem questionários em papel, sendo que as operações por telefone e correio não foram votados.

O autor Mattar (1996), refere que a aplicação do questionário aos inquiridos provoca menor pressão na obtenção de resposta, exceto no caso da entrega e recolhimento das respostas pessoais.

Silva *et al.* (1997), procederam a uma pesquisa utilizando um questionário que tinha duas opções de preenchimento, uma em papel ou através de uma página na internet. Este questionário foi disponibilizado a 102 professores de uma Escola Politécnica, onde apenas 65 responderam (63,7%), dos quais 64,6% destes responderam utilizando o questionário em papel e apenas 35,38% responderam através da página na internet.

3.4 Os procedimentos

Um trabalho científico requer um cuidado específico para reunir todas as situações e procedimentos necessários para o desenvolvimento de um trabalho correto.

Para Richardson (1999), os procedimentos consistem em delimitar um problema, realizar observações e interpretá-las com base nas relações encontradas, fundamentando-se, se possível, nas teorias existentes.

Gil (2008), refere que os procedimentos fornecem considerável reforço às conclusões obtidas, sobretudo mediante a experimentação e a observação.

A recolha dos dados decorreu no BACFVC no fim de semana 1 e 2 de dezembro de 2018. Os questionários foram disponibilizados aos voluntários em mão, como já referimos anteriormente. Foi obtida uma amostra de 144 inquiridos de ambos os géneros. É importante referir que houve questões que não foram preenchidas pelos voluntários, principalmente a última questão. Esta

era uma questão aberta, e nem sempre os inquiridos se sentem com uma ideia clara de propostas de melhoria sobre o BACFVC, na medida em que o tempo que dedicam a esta causa é muito reduzido e intenso para perceber possíveis melhorias.

No tratamento dos dados que foram recolhidos dos questionários foi utilizado o software IBM SPSS versão 22.

Capítulo IV - Estudo do caso: Banco Alimentar Contra a Fome de Viana do Castelo

Neste capítulo, será apresentado a caracterização do BACFVC. Esta análise passará por descrever os diferentes processos logísticos existentes no Banco Alimentar de forma a servir as instituições. Desta forma será possível identificar propostas de melhorias, sempre com o apoio da revisão da literatura supracitada.

Todos os Bancos alimentares são coordenados pela Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares Contra a Fome que zela pelo cumprimento da missão e dos valores e representa-os junto dos poderes públicos, das empresas de âmbito nacional e de organização internacionais, anima a rede disponibilizando informação e meios materiais, e efetua, a nível nacional, a repartição de algumas dádivas, criando uma vasta cadeia de solidariedade. (“Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares Contra a Fome,” 2019)

Foi em 1967 que surgiu o primeiro Banco Alimentar do mundo em Phoenix, nos Estados Unidos da América. John Van Hengel foi o fundador, onde era voluntário no Instituto de S. Vicente de Paulo e fazia a recolha de donativos de refeições para os mais desfavorecidos, com todo este processo deu-se conta que os estabelecimentos destruíam os alimentos mal empacotados ou já perto do prazo de validade. Quando se deparou com esta situação, optou por contactar os estabelecimentos, solicitando os alimentos em bom estado de conservação, mas que não pudessem ser vendidos. Assim surge o conceito de “Banco Alimentar”.

Em Portugal, o primeiro Banco Alimentar Contra a Fome, surgiu em 1990, por José Vaz Pinto juntamente com um grupo de pessoas sensibilizadas pelo problema da fome que se fazia sentir no país. Em junho de 1992, assistiu-se à constituição do primeiro Banco Alimentar Contra a Fome em Lisboa, com base nos princípios da partilha e da contribuição, com a finalidade de lutar contra o desperdício de produtos alimentares.

Como podemos verificar na figura 6, em Portugal, existem 21 Bancos Alimentares (Abrantes, Algarve, Aveiro, Beja, Braga, Castelo Branco, Coimbra, Cova da Beira, Évora, Leiria - Fátima, Lisboa, Madeira, Oeste, Portalegre, Porto, Santarém, São Miguel, Setúbal, Terceira, Viana do Castelo e Viseu) que estão a contribuir para a alimentação de cerca de 400 mil pessoas com carências comprovadas.



Figura 4 – BACF no Território Nacional

Fonte: Site do BACF

4.1 Apresentação do Banco Alimentar Contra a Fome de Viana do Castelo

O Banco Alimentar Contra a Fome de Viana do Castelo, surgiu a 19 de junho de 2009, mas só a 16 de julho do mesmo ano foi a sua apresentação oficial, num espaço em que o aluguer era suportado pela comunidade intermunicipal do Alto Minho.

Em novembro de 2010, foi inaugurado um novo armazém com 692 m² e onde se criou 3 postos de trabalho, na qual fazem parte, um coordenador técnico, uma responsável de armazém e uma técnica administrativa. Para além das 3 pessoas a tempo inteiro, foi necessário ajuda de 13 voluntários que vão ao BA entre 1 a 5 dias por semana, onde prestam a sua ajuda.

O BACFVC tem como **Missão**, lutar contra o desperdício levando os produtos alimentares aos mais carenciados e mobilizando todos aqueles que fazem parte desta nobre causa, ao qual designamos como voluntários.

A **Visão** do Banco Alimentar de Viana do Castelo é a seguinte: “Um Mundo, no qual todos os Homens, tenham garantido o direito à alimentação, com base da inclusão social”.

Os principais **Valores** que BAVC defende é a *Dádiva* e a *Partilha*. É neste sentido que são estabelecidas relações com os voluntários e parceiros do BA, formando laços de solidariedade.

Através da dádiva e da partilha, surgem assim, três princípios:

- **Recuperar** os excedente de produção e agrícolas do setor agroalimentar, restaurantes, cumprindo sempre os requisitos de higiene dos produtos;

- **Mobilizar** as pessoas a contribuir com alimentos e oferecendo gratuitamente o seu trabalho;
- **Distribuir** não diretamente às pessoas, mas sim, às instituições que conhecem e apoiam as pessoas em situação de pobreza.

Como podemos ver na Figura 7, o BACFVC apoia cerca de 69 instituições, fazendo chegar bens alimentares a estas IPSS, para depois os alimentos serem distribuídos às famílias carenciadas. Em média são apoiadas cerca de 16149 pessoas por mês, o que corresponde aproximadamente 652 toneladas de bens alimentares.



Figura 5 - IPSS apoiadas pelo BACFVC

Fonte: Site do BACF

A maioria das ajudas que chegam ao BAVC é através de fundo públicos (Segurança Social) e por fundos privados, nomeadamente donativos de empresas e particulares.

4.2 A organização do Banco Alimentar Contra a Fome

O BA é uma organização sem fins lucrativos baseada no voluntariado com o objetivo de lutar contra o desperdício, recuperando excedentes alimentares para distribuir às pessoas mais necessitadas.

Os Bancos Alimentares Contra a Fome são uma resposta necessária, mas provisória. Nos termos do artigo 25º da Declaração Universal dos Direitos Humanos “Toda a pessoa tem direito a um nível de vida suficiente que lhe assegure e à sua família a saúde e o bem-estar,

principalmente quanto à alimentação, ao vestuário, ao alojamento, à assistência médica e ainda aos serviços sociais necessário”.

Os BA assentam num conjunto de voluntários, sendo que existem dois tipos de voluntários: aqueles que asseguram as tarefas diárias e os voluntários de campanha, que apenas o são, duas vezes ao ano, nos fins-de-semana de campanha.

Segundo a presidente do BACF, Isabel Jonet, as Instituições de Solidariedade Social inscrevem-se e a Direção do Banco Alimentar faz todo um processo de seleção e acompanhamento. É feito uma visita às instalações para uma avaliação de como funciona e como acompanha as famílias carenciadas. Na aceitação da instituição, é celebrado um protocolo em que são estabelecidos diversos parâmetros, mais concretamente a instituição não pode vender qualquer produto que recebe e o Banco Alimentar responsabiliza-se a entregar os produtos que as instituições necessitam, dentro das condições de higiene e segurança alimentar.

O BACF recolhe e distribui os bens alimentares às instituições, que por sua vez, estas repartem refeições confeccionadas e cabazes de alimentos a pessoas comprovadamente carenciadas (“Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares Contra a Fome,” 2019).

São feitas duas campanhas anuais de recolha de alimentos, uma em dezembro e outra em maio, embora todos os dias haja recolha e distribuição de produtos alimentares. Estes produtos são provenientes das cadeias de distribuição, da indústria agroalimentar e da agricultura.

A dádiva e partilha fazem parte dos BACF, pois só assim é que se consegue uma conduta eficaz no dia-a-dia.

Todos os BACF são compostos por quatro eixos principais:

- Abastecimento;
- Distribuição;
- Animação;
- Funcionamento.

Como podemos verificar na Figura 8, os BA permitem o armazenamento dos produtos doados e aqueles que não foram comercializados, sempre com objetivo de eliminar o desperdício, distribuindo pelas creches, asilos e instituições que carecem de necessidades.

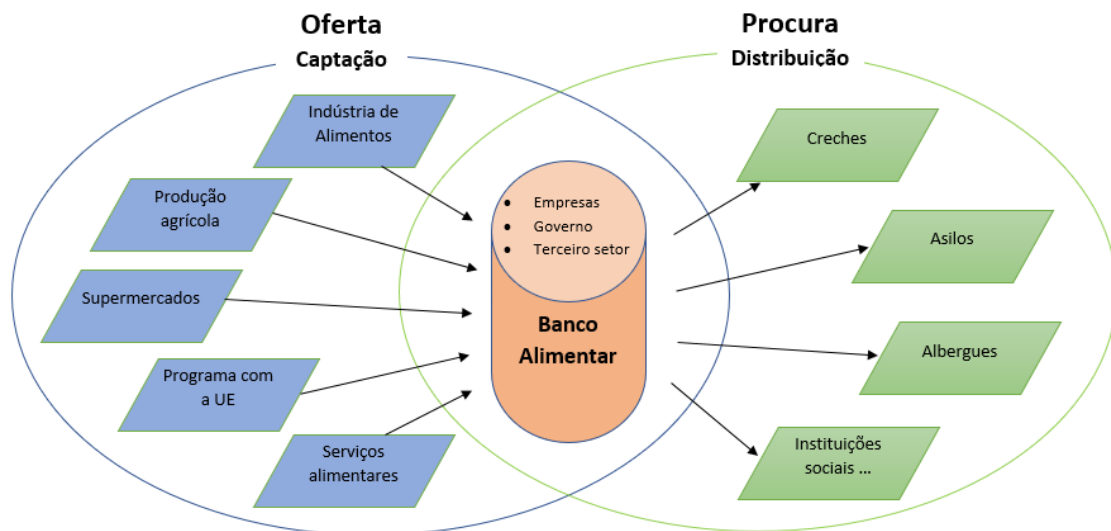


Figura 6 - Atividades do Banco Alimentar (adaptado de Giannotti, 2010)

4.2.1 Abastecimento

Numa primeira fase, é criada uma comissão de voluntários que fica responsável por angariar contactos de empresas que estejam dispostas por colaborar com o BA e por organizar as campanhas anuais (“Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares Contra a Fome,” 2019).

O abastecimento consiste em recolher os produtos que provém das grandes superfícies, empresas de ramo alimentar, da produção agroalimentar e produtos que vem da UE. São produtos com prazos de validade reduzido, embalagens que não podem ser comercializadas, devido a não cumprirem as normas de higiene e segurança. As cooperativas agrícolas fazem a doação de produtos (legumes e frutas), tendo com isso alguns benefícios fiscais (“Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares Contra a Fome,” 2019).

As campanhas anuais tem um papel importante no abastecimento, pois são nestas campanhas que são doados grande parte dos produtos alimentares. Estas campanhas realizam-se duas vezes ao ano, uma no fim-de-semana que antecede o Natal e outra em maio, nos supermercados. À entrada dos supermercados é entregue um saco, na qual, as pessoas podem contribuir com produtos alimentares (leite, azeite, açúcar, óleo, atum, bolachas, grão, feijão, massas, cereais, arroz) para o BA (“Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares Contra a Fome,” 2019).

Segundo Isabel Jonet (2010), existem 3 modalidades de campanha: os voluntários com sacos que consiste em doar produtos alimentares no ato das compras no supermercado, a campanha com vales “ajuda vale” e por último a campanha na internet. A campanha “ajuda vale” consiste em colocar nas caixas dos supermercados vales de produtos seleccionados representando uma

unidade do produto, com um código de barras próprio através do qual é efetuado o controlo das dádivas. A campanha na internet consiste em fazer doações monetárias através da internet. É de referir que ao longo do ano existe uma campanha adicional, campanha “Papel por Alimentos”, que é baseada na recolha de papel, sendo convertidos em produtos alimentares que são doados.

Segundo a Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares, pelo papel recolhido são entregues aos BA produtos alimentares, por empresas certificadas de recolha e tratamento de resíduos. Esta campanha tem uma importância tanto a nível ambiental como a nível da solidariedade.

4.2.2 Distribuição

Segundo FPBA, os Bancos Alimentares recolhem e distribuem vários milhares de toneladas de produtos alimentares apoiando ao longo de todo o ano as instituições. As instituições distribuem refeições confeccionadas e cabazes de alimentos a pessoas mais necessitadas.

É importante referir que o BA não distribui os produtos alimentares diretamente às pessoas carenciadas, mas sim, às instituições que se candidatam a receber, ou seja, as instituições recebem os produtos e posteriormente são entregues às famílias que são comprovadamente carenciadas. Os Bancos Alimentares Contra a Fome estimulam as instituições a não apenas distribuírem os bens alimentares, mas sim conceberem apoio e acompanhamento às pessoas que vivem isoladas e numa situação de instabilidade. Este acompanhamento é importante, pois só assim é possível que estas pessoas não dependem destas ajudas num futuro.

Como já foi referido anteriormente, as instituições para receberem os produtos alimentares, têm de proceder a uma candidatura e posteriormente são alvos de uma avaliação, com intuito de justificar essa candidatura. As instituições de solidariedade tem conhecimento que os BA não têm todos os produtos que são desejados, estes referem que existe um limite do serviço prestado, pois só podem dar aquilo que possuem. (“Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares Contra a Fome,” 2019)

4.2.3 Animação

A animação é feita maioritariamente pelos voluntários e associações que disponibilizam o seu tempo para ajudarem nesta nobre causa. Os voluntários têm um papel importante nos BA, pois sem voluntários não era possível, os BA não dependem do Estado, da Igreja nem de partidos políticos. (“Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares Contra a Fome,” 2019)

É de referir que existem empresas que são patrocinadoras para esta causa, é o caso da CELPA e do Millennium BCP, pois patrocinam os sacos de papel que são utilizados nos supermercados

para as pessoas ajudarem com produtos alimentares. As câmaras de cada concelho têm um papel importante, nas campanhas ao disponibilizarem o transporte para recolher os produtos alimentares que as pessoas entregam nos supermercados, sendo estes produtos transportados até ao armazém do BA. (“Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares Contra a Fome,” 2019)

4.2.4 Funcionamento

Os serviços nos Bancos Alimentares são executados pelos voluntários, formando assim comissões distintas que fazem toda a diferença no desenvolvimento e funcionamento. Estas comissões são as seguintes:

- **Comissão de Abastecimento:** Os voluntários que fazem parte desta comissão são responsáveis por contactar possíveis empresas que estejam dispostas a doarem produtos alimentares para as pessoas comprovadamente carenciadas. Esta comissão também fica responsável por organizar as campanhas anuais de recolha de produtos alimentares nos supermercados. (“Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares Contra a Fome,” 2019)
- **Comissão de Voluntários:** Fica responsável por angariar um número considerável de voluntários para os supermercados e para o armazém dos Bancos Alimentares. Nas campanhas anuais, são constituídas equipas em cada supermercado para a recolha de alimentos, em cada uma dessas equipas existe um responsável. (“Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares Contra a Fome,” 2019)
- **Comissão de Distribuição:** É responsável por examinar as candidaturas da instituição ao BA, ou seja, avalia e acompanha todo o processo, desde as instalações até às necessidades que as pessoas mais carenciadas têm. Assim, cabe a esta comissão determinar e avaliar as quantidades necessárias de alimentos que cada instituição precisa. Informaticamente efetua a entrada e saída dos produtos no armazém, sendo esta uma tarefa importante, pois só assim se consegue ter um controlo interno eficiente. (“Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares Contra a Fome,” 2019)
- **Comissão Administrativa e Financeira:** Esta comissão trata de tudo o que é a organização funcional, nomeadamente todo o processo económico e financeiro que o Banco Alimentar é intrínseco. Desta forma os voluntários realizam tarefas das áreas da contabilidade. (“Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares Contra a Fome,” 2019)

- **Comissão Técnica:** Está responsável por toda atividade de armazém e tem como o principal objetivo armazenar e preparar todos os produtos para serem entregues às instituições com a devida segurança e higiene. (“Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares Contra a Fome,” 2019)
- **Comissão de Imagem e Relações Públicas:** Tem como função assegurar a comunicação externa das campanhas anuais e de toda a imagem do Banco Alimentar. (“Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares Contra a Fome,” 2019)

O funcionamento do BA, resume-se à recolha de alimentos que se tornam essenciais para as famílias carenciadas. Tornando-se imprescindível as doações que são feitas ao longo de todo o ano, só assim é possível que o BA mantenha a sua atividade. Desta forma é importante que o BA tenha sempre alimentos em *stock* para fornecer às instituições, que por sua vez são fornecidas às famílias com dificuldades financeiras.

4.3 O armazém do Banco Alimentar Contra a Fome de Viana do Castelo

O BACFVC é constituído por 3 funcionários assalariados, uma técnica administrativa, uma responsável de armazém e um coordenador técnico. A responsável do armazém tem como principal função a gestão geral do armazém, mais concretamente toda a logística da movimentação dos produtos, tendo em conta aspetos como o espaço, tarefas de limpeza e manutenção.

Os voluntários no armazém são responsáveis pela separação dos alimentos, ou seja, quando os produtos chegam ao armazém do BA passam pelo tapete rolante, onde estão os voluntários a dividirem os alimentos, cumprindo com todas as normas de segurança e higiene.

Os produtos que o BACFVC recebe, provêm de excedentes de produção agrícola, empresas do ramo alimentar e do programa com a União Europeia. No dia-a-dia os produtos frescos que chegam ao armazém são postos numa câmara frigorífica e são separados e depois efetua-se a distribuição às instituições. Neste caso, são as instituições que se deslocam para ir levantar estes produtos.

Para que este trabalho seja possível realizar-se, é necessário a existência de equipamentos próprios. O armazém é composto por três porta paletes com balança, um porta paletes manual,

um empilhador elétrico, uma passadeira rolante com funil, uma câmara de frio com 56,30 m² e cestos metálicos e de plástico.

No dia a dia no armazém o tráfego é muito menor comparativamente com as campanhas de recolha de alimentos anuais, nesses dias existe um grande volume de mercadorias o que implica uma logística mais eficiente.

Posteriormente, será referido os diferentes processos logísticos no BACFVC durante as campanhas anuais.

4.3.1 Receção e Verificação da mercadoria

O BACFVC tem de garantir que os produtos que são recolhidos nas lojas durante as campanhas cheguem ao armazém, para isso, é necessário um planeamento do transporte. Para que seja possível o transporte destes produtos, o BA solicita a cada instituição que é apoiada a disponibilizarem os veículos das próprias instituições, de forma a conseguir atempadamente e adequadamente os produtos. Cada instituição vai dando resposta de quantos veículos consegue disponibilizar, e assim o BACFVC vai atribuindo um conjunto de lojas para cada veículo, consoante a sua dimensão. O BACFVC disponibiliza apenas duas carrinhas, sendo que os restantes meios de transporte são disponibilizados pelas instituições, câmaras municipais e até mesmo pelos próprios voluntários.

As mercadorias que chegam ao armazém durante as campanhas anuais de recolha de produtos alimentares passam por diversos pontos, a mercadoria é pesada e de seguida insere-se informaticamente os dados, nomeadamente, o peso líquido, a data e hora de entrada e nome da entidade doadora. Esta mercadoria é acompanhada por uma guia de transporte, só assim é possível a circulação. Posteriormente, os produtos são inseridos no tapete rolante, os voluntários fazem a separação por produto, colocando-os em cestos grandes de plástico. Após ficarem cheios, a responsável do armazém com a ajuda do empilhador, faz novamente uma pesagem e insere os dados informaticamente, levando os cestos para o lugar destinado para estes produtos. Há que salientar, ainda, o facto de o leite ser dividido por datas em cestos grandes, assim se consegue ter um controlo mais eficaz. Por vezes chegam produtos com embalagens danificadas; estes produtos são postos de parte e depois são novamente embalados em sacos para serem distribuídos. Os produtos que não estão aptos para serem entregues às instituições, são também postos de parte.

4.3.2 Arrumação

A arrumação da mercadoria no armazém é feito consoante o tipo de produtos, isto é, os produtos após serem divididos em cestos são armazenados num lugar estipulado para esse fim, para depois se proceder à elaboração de cabazes. Os cestos são identificados com uma folha A4 designando o tipo de produto a que se refere o cesto, para facilitar quando se procede à elaboração dos cabazes.

Após a preparação dos cabazes, estes vão para um sítio específico do armazém para depois serem encaminhados para as instituições, mais concretamente para uma estrutura de estantes com três níveis. Cada cabaz é identificado com o nome de cada instituição, assim facilita na distribuição dos cabazes.

Relativamente aos produtos frescos, são colocados num frigorífico para não se estragarem. É importante referir que não se pode sobrepor mais de duas paletes de leite, óleo e azeite e em cada divisão é colocado um cartão para os produtos não se danificarem.

4.3.3 Preparação e Expedição

Na preparação dos cabazes é necessário que os voluntários tenham um conhecimento mais específico e requer mais tempo por parte dos voluntários. Os cabazes são feitos consoante o *stock* existente e a instituição em causa, variando de instituição para instituição, cada uma tem beneficiários distintos. Todo este processo é planeado, ou seja, cada instituição que se candidata passa por uma avaliação, só assim é que beneficia destes cabazes.

O BA não distribui os alimentos diretamente às pessoas com necessidades, cada instituição é que tem esse compromisso de entregar seja em forma de cabazes ou refeições já prontas. Posteriormente, é feita a entrega através de cabazes de forma gratuita, normalmente são as instituições que se deslocam até ao BA, salvo nos casos que não seja possível, aí o BA procede a essa distribuição.

Em seguida, será apresentado o funcionamento da campanha de recolha de alimentos realizada na altura do Natal, definindo aspetos importantes para o seu desenvolvimento e como tal, será elaborada uma análise crítica conjuntamente com propostas de melhoria para colmatar falhas verificadas ao longo da campanha de recolha de alimentos.

4.4 Funcionamento da Campanha de Recolha de Alimentos

A campanha de recolha de alimentos no BACFVC realizou-se no fim de semana de 1 a 2 de dezembro de 2018, com o objetivo de os alimentos chegarem a quem mais precisa. Este tipo de

campanha acontece duas vezes ao ano (maio e dezembro), pois só assim é possível conseguir grandes quantidades de alimentos. Durante esta campanha, recolheram-se 51 643 quilos de bens alimentares.

Esta campanha de recolha de alimentos decorre em todos os supermercados do distrito de Viana do Castelo. Os voluntários encontram-se à porta dos supermercados e convidam a quem vai às compras a partilhar alimentos com pessoas carenciadas. São recomendados produtos não perecíveis (como leite, azeite, óleo, açúcar, conservas, bolachas, grão e feijão).

É uma das campanhas mais importantes para o BA, pois é a partir dela que se conseguem grandes quantidades de alimentos ou produtos, que são entregues ao longo do ano às instituições que se candidataram para receber estes bens alimentares. Os voluntários nesta campanha apresentam-se em maior número, onde oferecem o seu tempo e trabalho nas equipas nos supermercados, no transporte dos produtos e no armazém, separando, pesando e arrumando todas as doações.

Durante a campanha, é necessário garantir que todos os produtos recolhidos nas lojas chegam devidamente ao armazém e são armazenados antes de serem distribuídos para as instituições beneficiárias. Todo este processo requer um planeamento logístico eficiente, pois só assim se consegue que os produtos cheguem ao armazém, sem qualquer tipo de problema.

Este planeamento logístico é efetuado muito antes do período da campanha, ou seja, é solicitado a todas as instituições que são apoiadas ao longo do ano, que disponibilizem os seus veículos e motoristas. Consoante vão chegando as respostas, o responsável vai atribuindo cada veículo, a uma ou um conjunto de lojas, tendo sempre presente a dimensão/capacidade do veículo e da loja e também a localização da loja, são pontos importantes para todo o planeamento. O BACFVC disponibiliza um veículo de mercadorias para congelados, dois veículos de mercadorias com contentor, um veículo comercial ligeiro e um veículo ligeiro de 5 lugares.

No entanto, nem todas as instituições conseguem disponibilizar transporte, originando que o transporte não seja suficiente. É neste sentido que as Câmaras dos concelhos do distrito de Viana do Castelo têm um papel importante, disponibilizam o transporte necessário e os respetivos motoristas, fazendo chegar todos os produtos ao armazém.

As equipas de voluntários são constituídas anteriormente à realização da campanha, cada equipa é afeta a um supermercado, tendo sempre um líder, que tem como função coordenar toda a sua equipa e fica encarregue de ir buscar ao BA todo o material necessário, desde as camisolas, os sacos e toda a informação necessária, nomeadamente informação sobre as entidades que irão receber os alimentos doados, para se poder esclarecer às pessoas que estão a colaborar com as

doações dos alimentos. São também selecionados voluntários para colaborar nas atividades a realizar no armazém.

A recolha de alimentos é feita uma ou duas vezes por dia, dependendo da dimensão do supermercado. A cada supermercado é atribuído um veículo, para se garantir que os produtos doados chegam ao armazém do BAVC. Após a chegada ao armazém estes alimentos são pesados com recurso a um porta-paletes com balança e é dada a entrada em armazém com auxílio de um *software*, onde se coloca a quantidade de produtos e também de que supermercado vieram as doações dos produtos alimentares.

Posteriormente, os alimentos são colocados numa passadeira rolante com funil, onde estão colocados lateralmente os voluntários a fazer a separação dos respetivos alimentos. A separação é feita para um cesto, ou seja, cada cesto tem o respetivo produto, onde é identificado o tipo de produto com uma folha A4. Quando os cestos estão cheios, são pesados novamente com o porta-paletes com balança e são novamente apontados os dados no *software* e em seguida são levados para um lugar específico do armazém para depois serem feitos os cabazes alimentares que são entregues às instituições que depois encarregam-se de entregar às famílias carenciadas.

4.4.1 Planeamento logístico na campanha de recolha de alimentos

O BACFVC para planear todo o processo que a campanha de recolha de alimentos obriga, tem de ter presente um conjunto de estratégias e ferramentas de forma a ter uma logística adequada. Para isso é importante ter presente um conjunto de aspetos:

- A atribuição de um veículo a uma ou mais lojas, tendo sempre em consideração a dimensão da loja e a capacidade do veículo. No caso de o veículo ser atribuído a mais lojas, é importante a proximidade entre os supermercados (é necessário ter em atenção a rota do veículo);
- A capacidade máxima de carga de cada veículo, de forma a cumprir os requisitos impostos por lei;
- O horário de fecho das lojas, para garantir a recolha de todos os produtos;
- O histórico de doações de cada loja, pois em algumas delas a recolha de produtos deve ser feita várias vezes ao dia;
- Garantir número mínimo de voluntários para cada supermercado;
- Capacidade do armazém para receber a quantidade dos produtos, ou seja, o armazém tem de estar organizado e limpo;

- Garantir o número mínimo de voluntários para o armazém de forma a organizar a chegada e separação dos produtos alimentares.

Estes aspetos são importantes, só assim se consegue planear todos os processos logísticos, o transporte, o *stock*, a movimentação e o armazenamento adequadamente. A melhoria contínua está sempre presente no BACFVC.

4.4.2 Análise crítica e proposta de melhoria na campanha de recolha de alimentos

Ao longo da campanha de recolha de alimentos foram identificados alguns aspetos negativos que poderiam ser melhorados no BACFVC.

Um dos problemas que BAVC se depara é o facto de os supermercados fecharem quase todos à mesma hora, o que em alguns casos origina a espera da equipa de voluntários pelos veículos. Este caso acontece quando os veículos são distribuídos por mais que um supermercado. Para conseguir ultrapassar este problema, teria de se atribuir cada veículo apenas a um único supermercado, ou então, atribuir uma melhor rota, no sentido de fazer a recolha um pouco mais cedo, visto que afluência nos supermercados é muito menor no final.

No último dia de campanha verificou-se que os cestos metálicos e de plástico não foram suficientes relativamente às quantidades doadas, o que obrigou a colocar-se os produtos separadamente dos restantes até que se comece a elaborar os cabazes. Para colmatar esta falha, seria importante ver todo o histórico das doações ao longo dos anos, assim já se conseguiria planear toda esta envolvente. Esta situação não é recorrente em todas as campanhas, normalmente só acontece na campanha de recolha de alimentos no mês de dezembro, quando as doações são em grande número, nesse sentido, poder-se-ia fazer um pedido de ajuda a empresas que produzem cestos para fazerem uma doação de materiais para armazenamento.

Verificou-se que o BAVC tem uma certa dificuldade em garantir um número suficiente de voluntários, comprometendo a organização das equipas. De forma a ultrapassar esta dificuldade, seria importante o BA fazer uso de redes sociais para sensibilizar, divulgar as campanhas e criar parcerias com escolas e universidades para captarem jovens com a intenção de realizarem a experiência de voluntariado. Ao criarem parcerias com escolas e universidades, seria um benefício para o BA, permitiria que os jovens estudantes aplicassem os seus conhecimentos na prática do BA, o que proporcionava melhorias em todos os seus processos logísticos e em todas as atividades existentes. As parcerias poderiam passar pela existência de estágios e pesquisas universitárias, o que ainda não aconteceu até ao momento no BACFVC.

A maioria da população não tem conhecimento de como funciona o BA, criando juízos de valor errados, que por sua vez causam a falta de voluntários e de doações de alimentos, para que isso não aconteça é essencial que o BACFVC enfatize a importância de um serviço confiável e consistente a toda a sociedade.

É importante referir que é comum chegarem produtos indesejados ao armazém, sendo complicado para o BA dizer que “não” através do processo de doação, assim a sugestão de melhoria seria dar alguma formação aos voluntários para que informem melhor os doadores quais os alimentos necessários para serem distribuídos às instituições.

Tendo os voluntários um papel fundamental no BAVC, pois sem estes era impossível a existência deste BA, tornou-se pertinente compreender quais são as competências comportamentais que os voluntários mais adquirem com a ação de voluntariado. Nesse sentido, elaborou-se um questionário para perceber as competências comportamentais que os voluntários do BACFVC adquiriram com a experiência do voluntariado. Os resultados do mesmo encontram-se no capítulo seguinte.

Capítulo V - Análise dos Resultados

Neste capítulo são apresentados os resultados obtidos através do questionário aos voluntários do BACFVC.

Inicialmente utilizou-se a estatística descritiva para caracterizar a amostra, fornecendo assim um resumo mais simples sobre as observações que foram feitas.

5.1 Caracterização da amostra

Nesta primeira fase será feita uma caracterização sociodemográfica da amostra, que é constituída por fatores como: o género, idade, habilitações literárias, situação laboral.

5.1.1 Género

Durante a campanha de recolha de alimentos no mês de dezembro, foi possível constituir uma amostra de 144 voluntários do BACFVC.

Como podemos verificar no Gráfico 1, em relação à função género, responderam ao questionário mais mulheres (60,4%), o que corresponde a 87 indivíduos do que os homens (39,6%), o que corresponde a 57 indivíduos.

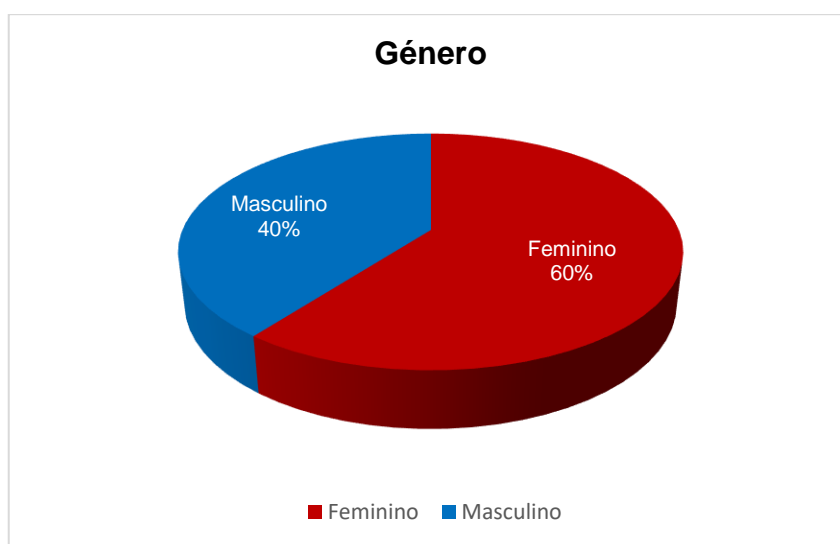


Gráfico 1 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o género

Segundo o Instituto Nacional de Estatística, através do inquérito ao trabalho voluntário de 2018, são as mulheres que fazem mais voluntariado, numa amostra de 695 mil pessoas que

participaram em atividades de voluntariado, 55% eram do sexo feminino e 45% do sexo masculino.

5.1.2 Idade

Em relação à idade dos inquiridos, através do Gráfico 2 podemos verificar que, a maioria dos inquiridos encontram-se na faixa etária entre os 10 e 30 anos, com 87 indivíduos, seguindo-se a faixa etária dos 31 a 50 anos com 34 indivíduos e por último a faixa etária com idades superiores a 51 anos com 23 indivíduos. São os jovens que disponibilizam mais o seu tempo para contribuir com a sua ajuda no BA, pode dever-se ao facto de terem mais tempo disponível.

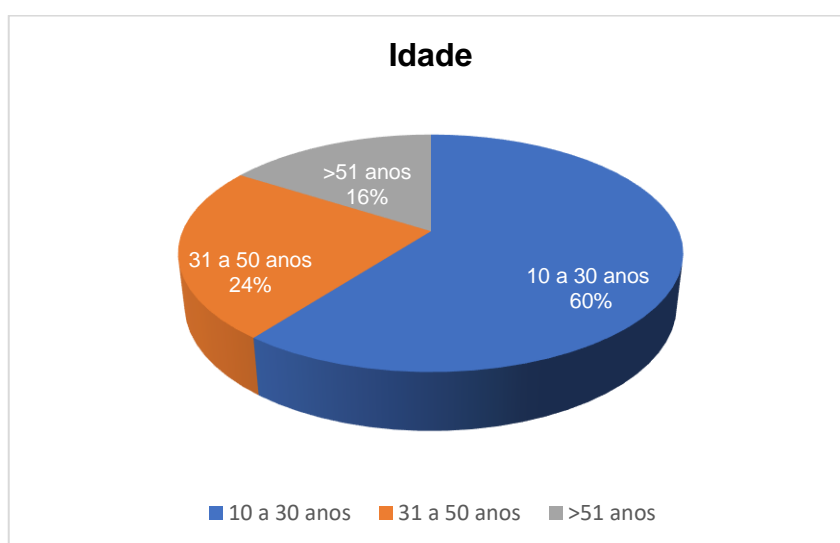


Gráfico 2 - Distribuição dos inquiridos pela idade

Segundo o INE, à medida que a idade aumenta, a adesão ao voluntariado vai diminuindo e refere que os mais ativos são os mais jovens.

5.1.3 Habilitações Literárias

No Gráfico 3, em relação às habilitações literárias, podemos verificar que o ensino básico apresenta maior valor (43,80%) o que corresponde a 63 dos inquiridos, 37,50% frequentam o ensino secundário o que corresponde a 54 inquiridos. Os restantes inquiridos, 15,30% têm licenciatura e apenas 3,50% têm mestrado ou doutoramento.

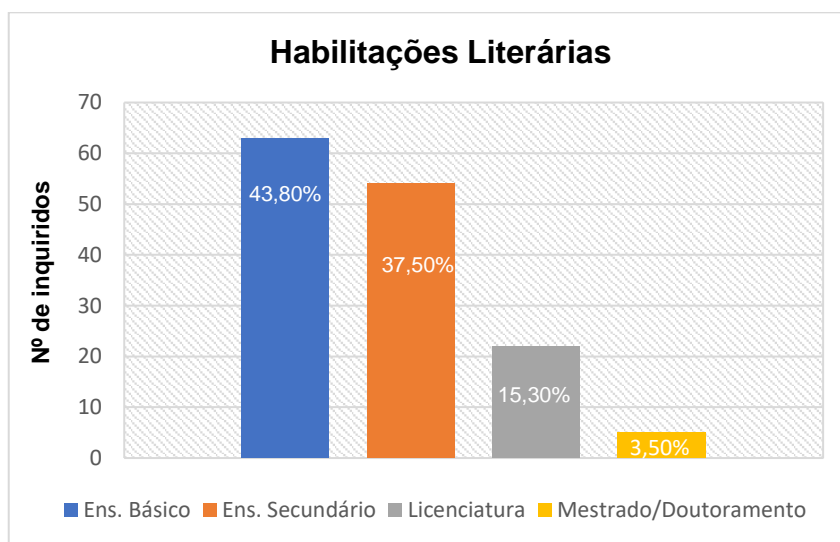


Gráfico 3 - Distribuição dos inquiridos de acordo com as habilitações literárias

O estudo do INE revela que existem mais indivíduos a fazer voluntariado com nível de escolaridade superior, o que não se verificou neste estudo.

5.1.4 Área de Residência

Relativamente à área de residência, verifica-se no Gráfico 4, que a maioria dos inquiridos vive em Viana do Castelo com 60 inquiridos, seguindo-se a área de residência Vila Nova de Anha com 17 inquiridos, Darque com 11 inquiridos e Meadela com 9 inquiridos.

Para concluir, a “outra” corresponde às áreas de residência, Outeiro, Vila Fria, Portela Susã, Santa Marta de Portuzelo, Chafé, Castelo do Neiva, Alvarães, Areosa, Monte da Ola, Esposende, Deocriste, Deão, Neiva, Vila Franca, Ponte de Lima, Subportela, Póvoa de Lanhoso. Fazem parte desta área de residência 47 inquiridos o que corresponde a 32%.

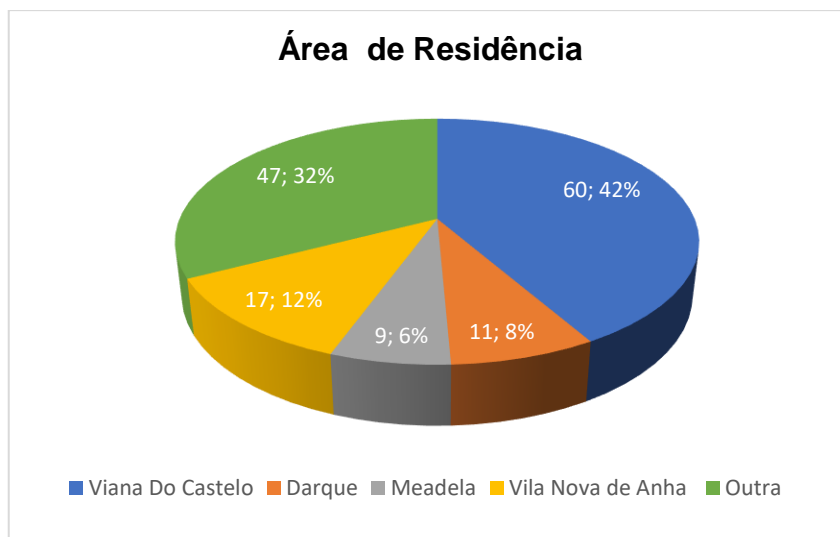


Gráfico 4 - Distribuição dos inquiridos pela área de residência

É de salientar que a maioria dos inquiridos pertencem ao distrito de Viana do Castelo e apenas um inquirido pertence ao distrito de Braga.

5.1.5 Situação Laboral

Como se pode verificar no Gráfico 5, em termos de situação laboral, a maioria dos inquiridos é estudante (51,4%), o que corresponde a 74 inquiridos. Seguindo-se os trabalhadores por conta de outrem (35,4%), o que corresponde a 51 inquiridos. Os reformados representam 6,9% e com 2,8% encontram-se em situação de desemprego e trabalhadores por conta própria. Por último, com apenas um inquirido, refere-se à situação laboral doméstico (a) com uma percentagem de 0,8%.

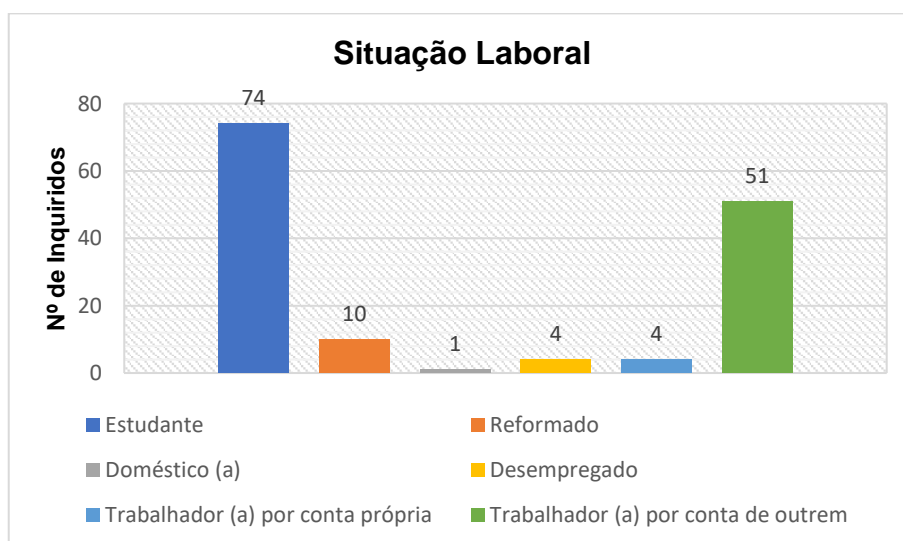


Gráfico 5 - Distribuição dos inquiridos segundo a sua situação laboral

É de salientar, segundo o INE que os reformados têm menos tendência para fazer voluntariado, embora tenham mais tempo livre, não utilizam esse tempo para ajudar. Com o envelhecimento e a saída do mercado de trabalho, seria importante para o ser humano a interação com o voluntariado no BA, para se sentirem ativos e solidários.

5.2 Programa de voluntariado

Neste caso, foi elaborada uma série de questões gerais aos voluntários do BA relacionados com o programa de voluntariado, no sentido de perceber o perfil do voluntário do BAVC.

5.2.1 Número de ações de voluntariado

Através da análise do Gráfico 6 e da Tabela 5, verifica-se que a maioria dos inquiridos fez voluntariado 1 a 3 vezes (51%), o que corresponde a 74 inquiridos, com uma percentagem de 26%, significa que 37 dos inquiridos nunca fez voluntariado anteriormente. Com 4 a 6 ações de voluntariado obteve-se uma percentagem de 14% o que corresponde a 20 inquiridos e por último, mais de 7 ações de voluntariado (9%), o que corresponde a 13 inquiridos.

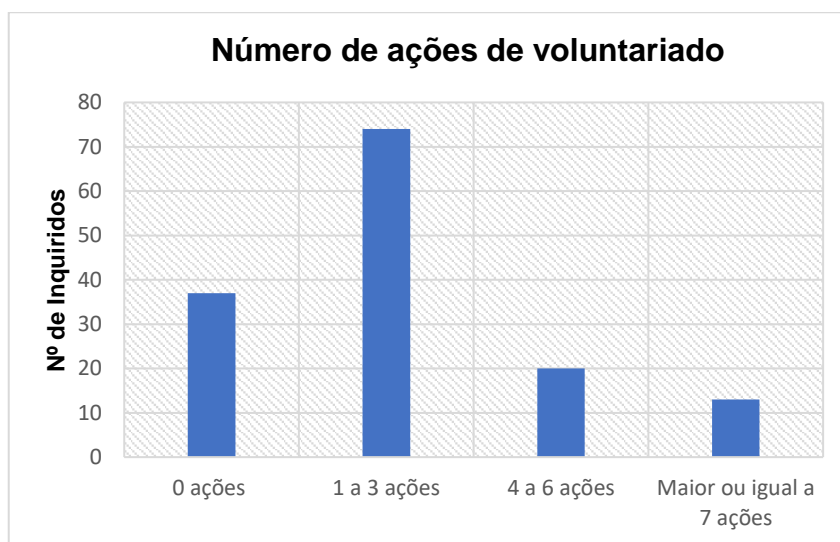


Gráfico 6 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o número de ações de voluntariado, previamente realizadas

Tabela 5 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o número de ações de voluntariado

Número de ações de voluntariado	Valor	Percentagem
0 ações	37	26%
1 a 3 ações	74	51%
4 a 6 ações	20	14%
Maior ou igual a 7 ações	13	9%
Total	144	100%

5.2.2 Tipo de conhecimento do programa de voluntariado

No que diz respeito ao conhecimento do programa de voluntariado por parte dos inquiridos deste estudo, através da análise do Gráfico 7 e Tabela 6, apresenta que 32% dos inquiridos tiveram conhecimento do programada de voluntariado através de um familiar/ amigo, 24% afirma que foi através dos escuteiros, 11% pelas próprias instituições, 9% através da catequese, 6% através da entidade empregadora, 4% diz que teve conhecimento pela câmara municipal e por ultimo 2% e 1% através do banco alimentar, publicidade na televisão, Professor, associação, interesse próprio, igreja e a escola.



Gráfico 7 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o tipo de conhecimento do programa de voluntariado

Tabela 6 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o conhecimento do programa de voluntariado

Conhecimento do programa de voluntariado	Valor	Percentagem
Página web	8	6%
Familiar/amigo	44	32%
Instituição	15	11%
Catequese	12	9%
Banco Alimentar	2	1%
Publicidade na Televisão	1	1%
Professor	1	1%
Câmara Municipal	6	4%
Escuteiros	32	24%
Associação	3	2%
Entidade empregadora	8	6%
Interesse próprio	1	1%
Igreja	1	1%
Escola	1	1%
Total	135	100%

É importante referir que 9 dos inquiridos não responderam à questão, assim a nossa amostra foi de 135 inquiridos.

5.2.3 Intenção de frequentar o voluntariado no futuro

Como se pode ver no Gráfico 8, 99% dos inquiridos respondeu que ia continuar a frequentar os programas de voluntariado e apenas 1% respondeu que não iria frequentar, no entanto, é importante referir que da amostra de 144 inquiridos, 2 indivíduos não responderam à questão.

Esta alta percentagem dos inquiridos com a intenção de frequentar ações voluntariado no futuro, é um bom indicador para o BAVC, na medida em que permite desde logo ter um bom suporte para as novas campanhas a decorrer.

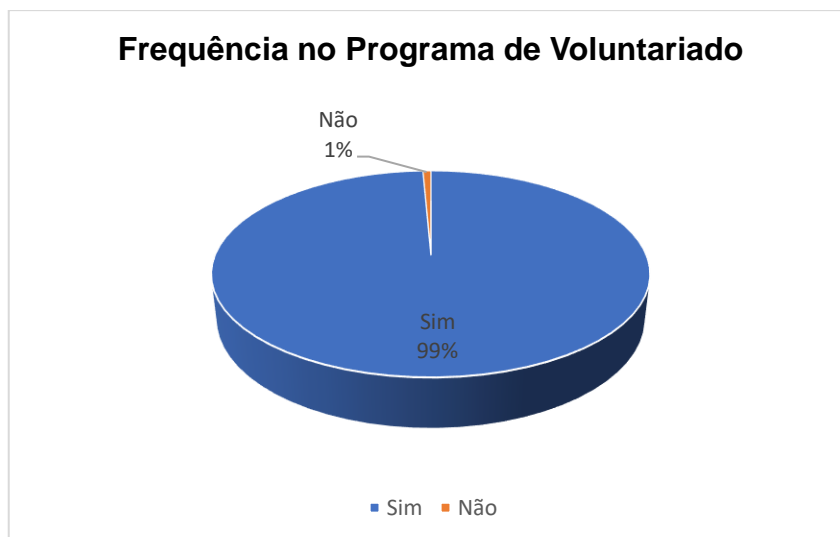


Gráfico 8 - Distribuição dos inquiridos de acordo com a intenção de frequentar o voluntariado no futuro

5.2.4 Tarefas desempenhadas no BACFVC

No que diz respeito às tarefas desempenhadas no BACFVC por parte dos inquiridos, através do Gráfico 9, concluímos que 62% dos inquiridos desempenha a tarefa de voluntariado nos supermercados e 38% no armazém do BA.

A desempenhar a tarefa nos supermercados é necessário um número superior de voluntários em relação ao armazém.

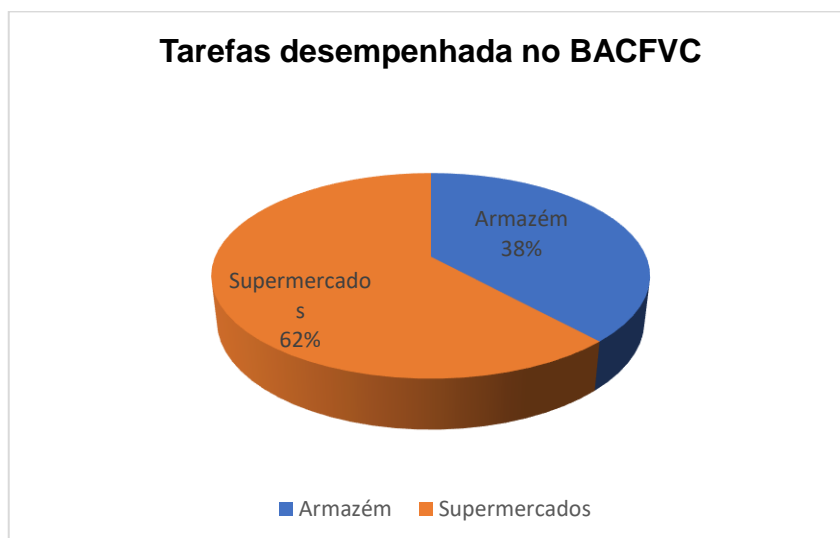


Gráfico 9 - Distribuição dos inquiridos de acordo com as tarefas desempenhadas no BACFVC

5.2.5 Frequência em horas/ano no programa de voluntariado

No Gráfico 10 e na Tabela 7 podemos verificar que 94% dos inquiridos dedica 1 a 10 horas por ano a fazer voluntariado e 2% dos inquiridos dedica 11 a 20 horas por ano, 21 a 30 horas por ano e mais do que 31 horas por ano. No entanto, 26 inquiridos numa amostra de 144, não responderam à questão.

Segundo o estudo efetuado pelo INE, em 2018, a população com idades superiores a 15 anos dedicou aproximadamente 32 horas por mês a fazer trabalho de voluntariado.



Gráfico 10 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o número de horas dedicadas a fazer o voluntariado por ano

Tabela 7 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o número de horas dedicadas a fazer o voluntariado por ano

Número de horas dedicadas a fazer voluntariado	Valor	Percentagem
1 a 10 horas	111	94%
11 a 20 horas	2	2%
21 a 30 horas	3	2%
Superior a 31 horas	2	2%
Total	118	100%

5.2.6 Grau de satisfação dos voluntariados

Em relação ao grau de satisfação dos inquiridos no programa de voluntariado, pode-se verificar que a maioria dos inquiridos está completamente satisfeito (75%), o que corresponde a 106 inquiridos, 24% está satisfeito e com apenas 1% dos inquiridos está completamente insatisfeito. No entanto, verificamos que dos 144 inquiridos da amostra 2 não responderam à questão. Conclui-se que os voluntários estão satisfeitos com a experiência de voluntariado, o que é muito favorável para o BACFVC, assim possivelmente estes voluntários irão repetir a experiência.

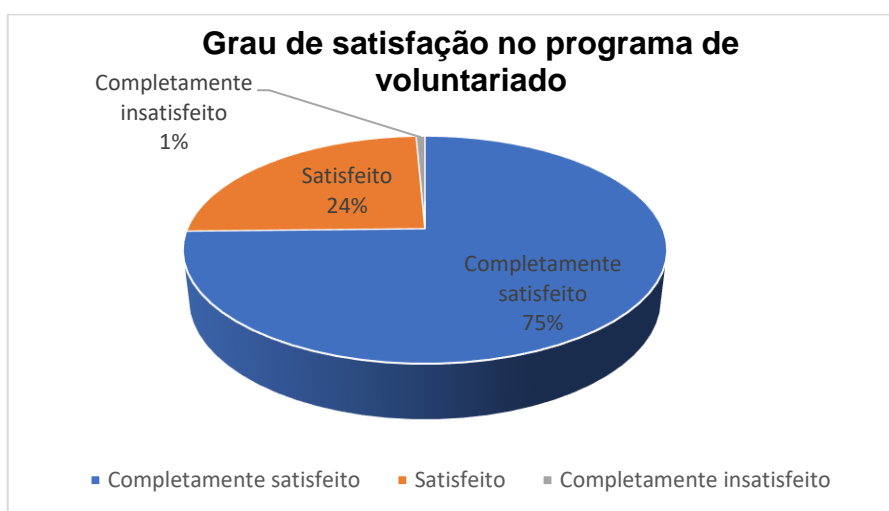


Gráfico 11 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o seu grau de satisfação no programa de voluntariado

Tabela 8 - Distribuição dos inquiridos de acordo com o seu grau de satisfação no programa de voluntariado

Grau de satisfação	Valor	Porcentagem
Completamente satisfeito	106	75%
Satisfeito	35	24%
Completamente insatisfeito	1	1%
Total	142	100%

5.3 Motivações dos voluntários

Nesta secção, pretendeu-se perceber em que aspeto a experiência de voluntariado acrescentava valor na vida de cada voluntário, ou seja, perceber a importância e motivações que levam um indivíduo a aderir a um programa de voluntariado. Desta forma, agrupamos diferentes características relacionadas com o desenvolvimento pessoal, em relação ao estabelecimento de laços, colaboração e ajuda com os demais voluntários e por último as habilidades profissionais que foram adquiridas nesta experiência como voluntário para a carreira no futuro. Foi utilizado uma escala *Likert* de cinco pontos em que o nível 1 corresponde a “diminuiu muito” e o nível 5 “aumentou muito”. A escala *Likert*, segundo Cunha (2007), é composta por um conjunto de itens, onde se pede ao inquirido para manifestar o grau de concordância desde o discordo totalmente que se refere ao nível 1, até ao concordo totalmente que corresponde ao nível 5, 7 ou 11.

Em termos de desenvolvimento pessoal, constituíram-se os itens “Confiança nas minhas próprias habilidades”; “Autoestima”; “Desenvolvimento individual”; “Contribuição útil para a sociedade”; “Consciência dos efeitos das minhas ações nos outros”; “Motivação”; Disposição para novos desafios”; “Confiança nos outros”; “Bem-estar geral”.

Relativamente ao estabelecimento de laços, agrupou-se os itens “Capacidade de comunicar com as outras pessoas”; “Habilidades sociais e interpessoais”; “Amizades”; “Rede de contactos”; “Espírito de equipa”; “Interesse no trabalho de voluntariado”.

Em relação à carreira no futuro, reuniu-se os itens “Acesso a formação relacionado com a futura carreira”; Experiência relacionada com a futura carreira”; “Oportunidade de desenvolver as minhas habilidades”; “Reconhecimento”; “Possibilidade de um novo emprego”; “Número de contactos profissionais”.

Assim, será apresentado diferentes estatísticas descritivas: mínimo, máximo, média e desvio-padrão.

Martins (2005) define *Média* como medida de localização do centro da amostra, mais vulgarmente utilizada.

Define-se *Moda* como sendo o valor que surge com mais frequência, se os dados são discretos, ou o intervalo de classe com maior frequência, se os dados são contínuos (Marins, 2005).

Segundo Correa (2003), a *Moda* é o valor que ocorre com maior frequência em um conjunto de dados, e que é denominado valor modal.

O *Desvio- Padrão* é a medida mais usada na comparação de diferenças entre conjuntos de dados, por ter grande precisão (Correa, 2003).

Segundo Rego *et. al.* (2010), Lee J. Cronbach exibiu o coeficiente alfa de Cronbach em 1951, com a finalidade de estimar a confiabilidade de um questionário aplicado numa pesquisa. Assim, refere que o alfa mede a correlação entre respostas num questionário através da análise do perfil das respostas dadas pelos inquiridos.

Segundo Almeida *et. al.* (2010), alfa tem como valor mínimo aceitável 0,70, no caso de o valor ser inferior a este, a escala é considerada baixa. O valor máximo esperado é de 0,90, se o valor for acima, considera-se que existe duplicação, ou seja, vários itens estão a medir exatamente o mesmo, por tanto, os itens devem ser eliminados. Os valores de alfa devem estar compreendidos entre 0,80 e 0,90.

Em seguida, apresentam-se algumas tabelas com o Mínimo, o Máximo, a Média, a Moda o Desvio-Padrão e a fiabilidade das escalas dos diferentes itens supracitadas.

Através da Tabela 9, podemos observar que a maior parte dos inquiridos responderam “aumentou” em relação aos itens propostos relacionados com os ganhos adquiridos com a frequência no programa de voluntariado relativamente ao seu desenvolvimento pessoal. Embora, também verificou-se respostas com “aumentou muito”, sendo estas em menor número (Moda = 4 e 5).

Tabela 9 - Análise descritiva: desenvolvimento pessoal

Item	Estatística Descritiva					Fiabilidade das Escalas	
	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Desvio- Padrão	Alpha de Cronbach	N de itens
Item 1 - Confiança nas minhas próprias habilidades	3	5	4	4,14	0,628	0,925	9
Item 2 - Autoestima	3	5	4	4,08	0,687		
Item 3 - Desenvolvimento individual	3	5	4	4,19	0,622		
Item 4 - Contribuição útil para a sociedade	3	5	5	4,47	0,579		
Item 5 - Consciência dos efeitos das minhas ações nos outros	3	5	4	4,30	0,606		
Item 6 - Motivação	2	5	4	4,30	0,661		

Item 7 - Disposição para novos desafios	3	5	4	4,33	0,640
Item 8 - Confiança nos outros	1	5	4	4,04	0,763
Item 9 - Bem-estar geral	3	5	4	4,27	0,641

A média de respostas que se verifica neste caso, aproxima-se de 4, o que corresponde ao “aumentou”.

O desvio-padrão está relacionado com a variabilidade dos dados. Neste caso, obteve-se os seguintes valores: o item 1 (0,628), item 2 (0,687), item 3 (0,622), item 4 (0,579), item 5 (0,606), item 6 (0,661), item 7 (0,640), item 8 (0,763) e item 9 (0,641). Como podemos verificar o item 8 é o que apresenta uma maior variabilidade.

Todos os itens apresentam valor máximo de 5, relativamente ao valor mínimo os itens 1,2,3,4,5,7,9 têm um valor mínimo de 3, o item 6 com um valor mínimo de 2 e o item 8 um valor mínimo de 1.

Através da análise do alfa de *Cronbach*, foi possível analisar a fiabilidade das escalas, assim, verifica-se na Tabela 9 o valor α é de 0,925, está acima do valor esperado, o que se pode considerar a existência de uma duplicação, ou seja, vários itens estão a medir exatamente o mesmo elemento.

Através da Tabela 10, é possível verificar relativamente aos laços, colaboração e entreatajuda estabelecidos com os demais voluntários durante a experiência de voluntariado é constituída por 6 itens.

Tabela 10 - Análise descritiva: Estabelecimento de laços, colaboração e entreatajuda

Item	Estatística Descritiva				Fiabilidade das Escalas		
	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Desvio-Padrão	Alpha de Cronbach	N de itens
Item 1 - Capacidade de comunicar com as outras pessoas	3	5	4	4,22	0,675	0,892	6

Item 2 - Habilidades sociais e interpessoais	3	5	4	4,13	0,678
Item 3 - Amizades	3	5	4	4,20	0,701
Item 4 - Rede de contactos	3	5	4	4,04	0,736
Item 5 - Espírito de equipa	3	5	4	4,35	0,642
Item 6 - Interesse no trabalho de voluntariado	3	5	5	4,44	0,589

A partir desta análise concluímos que os inquiridos responderam “aumentou” e “aumentou muito” (Moda= 4 e 5).

A média de respostas que se verifica neste caso, aproxima-se de 4, o que corresponde ao “aumentou”.

Relativamente ao máximo todos os itens apresentam máximo de 5, como valor mínimo, todos os itens apresentam valor de 3.

O desvio-padrão apresenta os seguintes valores: item 1 (0,675), item 2 (0,678), item 3 (0,701), item 4 (0,736) item 5 (0,642), item 6 (0,589). Verificamos que o item 4 apresenta um valor mais alto em relação aos outros itens.

A análise do alfa de *Cronbach*, foi possível verificar a fiabilidade das escalas, assim, na Tabela 10 podemos ver que o valor α é de 0,892, logo está dentro do valor máximo esperado.

Na Tabela 11, verificou-se que as habilidades profissionais para a carreira no futuro com a experiência de voluntariado é constituída por 6 itens. A partir desta análise verificou-se que os inquiridos responderam “Ficou o mesmo” e “Aumentou” (Moda=3 e 4).

Tabela 11 - Análise descritiva: habilidades profissionais para carreira no futuro

Item	Estatística Descritiva				Fiabilidade das Escalas		
	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Desvio-Padrão	Alpha de Cronbach	N de itens
Item 1 - Acesso a formação relacionada com a futura carreira	3	5	3	3,71	0,704	0,918	6

Item 2 - Experiência relacionada com a futura carreira	3	5	3	3,64	0,686
Item 3 - Oportunidade de desenvolver as minhas habilidades	3	5	4	3,90	0,632
Item 4 - Reconhecimento	3	5	4	3,82	0,662
Item 5 - Possibilidade de um novo emprego	3	5	3	3,53	0,726
Item 6 - Número de contactos profissionais	3	5	3	3,54	0,648

A média de respostas que se verifica neste caso aproxima-se de 3. Relativamente ao máximo e mínimo, todos os itens apresentam valor máximo de 5 e valor mínimo de 3.

O desvio-padrão apresenta os seguintes valores: item 1 (0,704), item 2 (0,686), item 3 (0,632), item 4 (0,662), item 5 (0,726), item 6 (0,648). Verificamos que o item 5 apresenta um valor mais alto em relação aos outros itens.

A análise do alfa de *Cronbach*, foi possível verificar a fiabilidade das escalas, assim, na Tabela 11 podemos observar que o valor α é de 0,918, está acima do valor esperado, o que se pode considerar a existência de uma duplicação, ou seja, vários itens estão a medir exatamente o mesmo elemento.

5.4 Análise das Hipóteses

Neste subcapítulo, pretende-se testar um conjunto de hipóteses, no sentido de perceber o contributo que o programa de voluntariado pode trazer na vida de cada voluntário. Assim, para testar estas hipóteses iremos usar o teste *Mann-Whitney* e o teste *Kruskal-Wallis*.

Segundo Viali (2008), o teste *Mann-Whitney* tem como finalidade comprovar se dois grupos independentes foram ou não extraídos da mesma população.

Segundo Hackbarth *et. al.* (2003), o teste de *Kruskal-Wallis* é aplicado quando estão em comparação três ou mais grupos independentes e a variável deverá ser de mensuração ordinal.

5.4.1 Hipótese 1

Existem diferenças significativas no desenvolvimento pessoal relativamente às habilitações literárias.

A hipótese 1 pretende relacionar os itens de desenvolvimento pessoal e as habilitações literárias, pretendendo identificar se existe diferenças significativas entre os diferentes itens e as habilitações literárias (ensino básico, ensino secundário, licenciatura, mestrado/doutoramento). A variável desenvolvimento pessoal e as habilitações literárias são variáveis independentes, para as quais se pretende verificar se existem diferenças entre as medianas de cada item.

Como podemos verificar na Tabela 12, esta hipótese foi testada através do *Kruskal-Wallis*, verificando-se o pressuposto da independência das observações.

Assim, designamos como H0: *a não existência de diferenças significativas no desenvolvimento pessoal relativamente às habilitações literárias* e como H1: *a existência de diferenças significativas no desenvolvimento pessoal relativamente às habilitações literárias*.

Pela Tabela 12, podemos observar que na maioria dos itens não há diferenças significativas entre os vários itens relacionados com o desenvolvimento pessoal, quando o fator de comparação são as habilitações académicas. Havendo apenas uma exceção, nomeadamente o item 2, referente à “autoestima”, onde se verifica a existência de diferença significativa.

Tabela 12 – Análise cruzada dos fatores de desenvolvimento pessoal com as habilitações literárias

Item	Contagem (N)	Kruskal-Wallis	Decisão
Item 1 - Confiança nas minhas próprias habilidades	139	0,145	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 2 - Autoestima	141	0,033	Rejeitamos a hipótese nula
Item 3 - Desenvolvimento individual	140	0,851	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 4 - Contribuição útil para a sociedade	143	0,539	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 5 - Consciência dos efeitos das minhas ações nos outros	143	0,213	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 6 - Motivação	142	0,099	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 7 - Disposição para novos desafios	141	0,785	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 8 - Confiança nos outros	140	0,429	Não rejeitamos a hipótese nula

Item 9 - Bem-estar geral	143	0,241	Não rejeitamos a hipótese nula
---------------------------------	-----	-------	--------------------------------

* $p \geq 0,05$

Na Figura 7, verificamos que há diferenças de resposta entre os indivíduos que têm apenas o ensino básico consideram que este tipo de voluntariado aumenta mais a sua autoestima, quando comparado com os que têm formação de mestrado ou doutoramento.

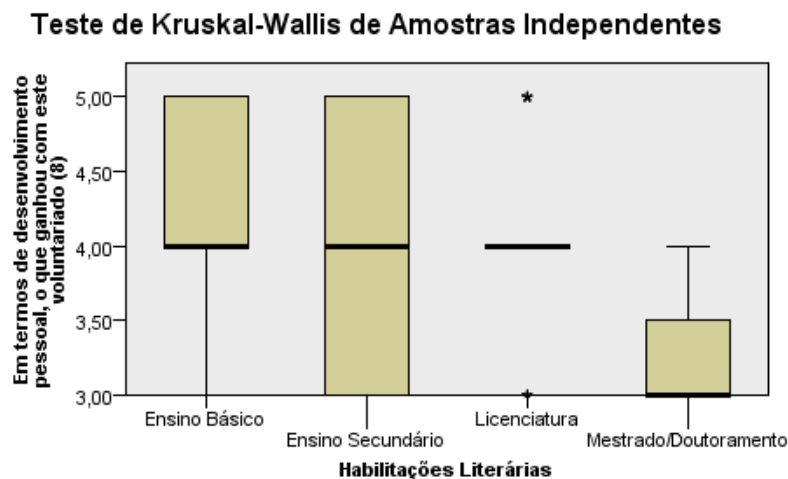


Figura 7 - Teste Kruskal-Wallis de amostras independentes referente ao item 2

5.4.2 Hipótese 2

Existem diferenças significativas no desenvolvimento pessoal relativamente ao género.

Na hipótese 2, pretende-se relacionar os itens de desenvolvimento pessoal e o género, identificando se existe diferenças significativas entre os diferentes itens e o género (feminino e masculino).

A variável desenvolvimento pessoal e o género são variáveis independentes, para as quais se pretende verificar se existem diferenças significativas entre as medianas de cada item.

Esta hipótese foi testada através do *Mann-Whitney*, porque a variável género apenas tem dois grupos independentes, verificando-se o pressuposto da independência das observações.

Assim, designamos como H_0 : a não existência de diferenças significativas no desenvolvimento pessoal relativamente ao género e como H_1 : a existência de diferenças significativas no desenvolvimento pessoal relativamente ao género.

Através da Tabela 13, verificamos que quase na totalidade dos itens não há diferenças significativas entre os vários itens relacionados com o desenvolvimento pessoal, quando o fator

de comparação é o género. Há apenas o item 7 que se refere à “disposição para novos desafios” com diferença significativa.

Tabela 13 – Análise Cruzada dos fatores do desenvolvimento pessoal com o género

Item	Contagem (N)	Mann-Whitney	Decisão
Item 1 - Confiança nas minhas próprias habilidades	139	0,672	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 2 - Autoestima	141	0,941	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 3 - Desenvolvimento individual	140	0,762	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 4 - Contribuição útil para a sociedade	143	0,158	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 5 - Consciência dos efeitos das minhas ações nos outro	143	0,315	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 6 - Motivação	142	0,297	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 7 - Disposição para novos desafios	141	0,028	Rejeitamos a hipótese nula
Item 8 - Confiança nos outros	140	0,266	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 9 - Bem-estar geral	143	0,389	Não rejeitamos a hipótese nula

*p ≥ 0,05

Pela Figura 8, observamos que há diferenças significativas de resposta entre os inquiridos que são do sexo feminino consideram que este tipo de voluntariado aumenta a sua disposição para novos desafios, quando comparado com os do sexo masculino.

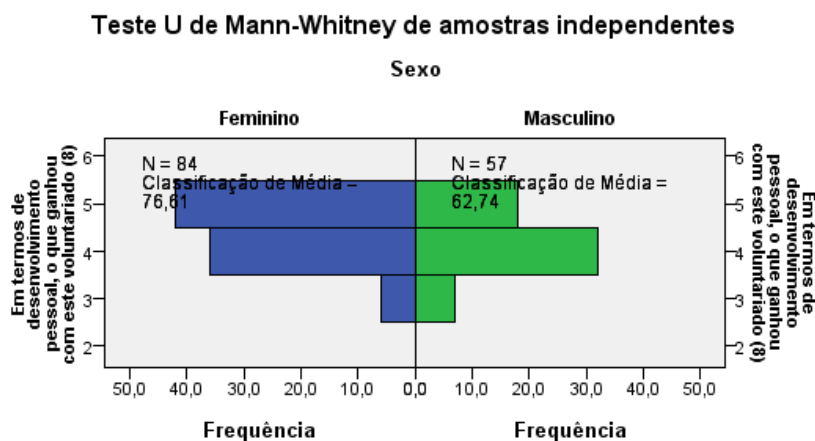


Figura 8 - Teste U de Mann-Whitney de amostras independentes relativamente ao item 7

5.4.3 Hipótese 3

Existem diferenças significativas no desenvolvimento pessoal relativamente ao grau de satisfação do voluntariado no BACFVC.

A hipótese 3 pretende relacionar os itens de desenvolvimento pessoal e o grau de satisfação do voluntariado no BACFVC, pretendendo identificar se existem diferenças significativas entre os diferentes itens e o grau de satisfação do voluntariado no BACFVC, ou seja, se os inquiridos estão “completamente satisfeitos”, “satisfeitos”, “insatisfeitos” e “completamente insatisfeitos”. A variável desenvolvimento pessoal e o grau de satisfação são variáveis independentes, para as quais se pretende verificar se existem diferenças significativas entre as medianas de cada item. Esta hipótese foi testada através do *Kruskal-Wallis*, verificando-se o pressuposto da independência das observações.

Na Tabela 14, verificamos que na maioria dos itens existem diferenças significativas entre os vários itens relacionados com o desenvolvimento pessoal, quando o fator de comparação é o grau de satisfação do voluntariado no BACFVC. Havendo apenas o item 3, que se refere ao “desenvolvimento individual”, onde não há diferenças significativas.

Tabela 14 – Análise cruzada dos fatores de desenvolvimento pessoal com o grau de satisfação

Item	Contagem (N)	Kruskal-Wallis	Decisão
Item 1 - Confiança nas minhas próprias habilidades	138	0,001	Rejeitamos a hipótese nula
Item 2 - Autoestima	140	0,002	Rejeitamos a hipótese nula

Item 3 - Desenvolvimento individual	139	0,133	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 4 - Contribuição útil para a sociedade	142	0,017	Rejeitamos a hipótese nula
Item 5 - Consciência dos efeitos das minhas ações no outro	142	0,009	Rejeitamos a hipótese nula
Item 6 - Motivação	141	0,000	Rejeitamos a hipótese nula
Item 7 - Disposição para novos desafios	140	0,000	Rejeitamos a hipótese nula
Item 8 - Confiança nos outros	139	0,007	Rejeitamos a hipótese nula
Item 9 - Bem-estar geral	142	0,009	Rejeitamos a hipótese nula

* $p \geq 0,05$

Assim, designamos como H_0 : a não existência de diferenças significativas no desenvolvimento pessoal relativamente ao grau de satisfação do voluntariado no BACFVC e como H_1 : a existência de diferenças significativas no desenvolvimento pessoal relativamente ao grau de satisfação do voluntariado no BACFVC.

5.4.4 Hipótese 4

Existem diferenças significativas no desenvolvimento pessoal relativamente ao tipo de tarefas desempenhadas no BACFVC.

Na hipótese 4, pretende-se relacionar os itens de desenvolvimento pessoal e o tipo de tarefas desempenhadas no BACFVC, identificando se existem diferenças significativas entre os diferentes itens (armazém e supermercado).

A variável desenvolvimento pessoal e o tipo de tarefas desempenhadas no BA são variáveis independentes, para as quais se pretende verificar se existem diferenças significativas entre as medianas de cada item.

Esta hipótese foi testada através do *Mann-Whitney*, porque a variável do tipo de tarefas desempenhadas no BA apenas tem dois grupos independentes, verificando-se o pressuposto da independência das observações.

Assim, designamos como H_0 : a não existência de diferenças significativas no desenvolvimento pessoal relativamente ao tipo de tarefas desempenhadas no BACFVC e como H_1 : a existência de diferenças significativas no desenvolvimento pessoal relativamente ao tipo de tarefas desempenhadas no BACFVC.

Através da Tabela 15, verificamos que quase na totalidade dos itens não há diferenças significativas entre os vários itens relacionados com o desenvolvimento pessoal, quando o fator de comparação é o tipo de tarefas desempenhadas no BA. Há apenas o item 1 que se refere à “confiança nas minhas próprias habilidades” com diferença significativa.

Tabela 15 - Análise Cruzada dos fatores do desenvolvimento pessoal com o tipo de tarefa desempenhada no BACFVC

Item	Contagem (N)	Mann-Whitney	Decisão
Item 1 - Confiança nas minhas próprias habilidades	139	0,022	Rejeitamos a hipótese nula
Item 2 - Autoestima	141	0,118	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 3 - Desenvolvimento individual	140	0,093	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 4 - Contribuição útil para a sociedade	143	0,727	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 5 - Consciência dos efeitos das minhas ações nos outro	143	0,765	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 6 - Motivação	142	0,566	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 7 - Disposição para novos desafios	141	0,160	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 8 - Confiança nos outros	140	0,707	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 9 - Bem-estar geral	143	0,412	Não rejeitamos a hipótese nula

*p ≥ 0,05

Na figura 9, verificamos que há diferenças significativas de resposta entre os indivíduos que desempenham a tarefa nos supermercados consideram que este tipo de voluntariado aumenta a confiança nas próprias habilidades, quando comparado com os indivíduos que desempenham tarefas no armazém.

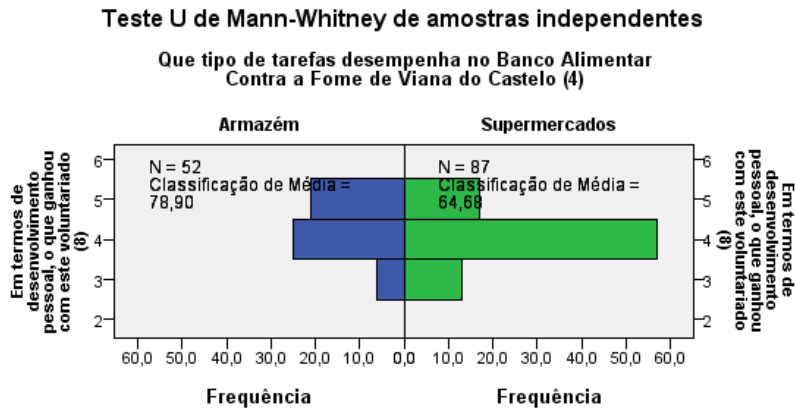


Figura 9 - Teste U de Mann-Whitney de amostras independentes relativamente ao item 1

5.4.5 Hipótese 5

Existem diferenças significativas nas habilidades profissionais relativamente às habilitações literárias.

A hipótese 5 pretende relacionar os itens de habilidades profissionais e as habilitações literárias, pretendendo identificar se existe diferenças significativas.

A variável habilidades profissionais e as habilitações literárias dos voluntários são variáveis independentes, para as quais se pretende verificar se existem diferenças entre as medianas de cada item.

Como podemos verificar na Tabela 16, esta hipótese foi testada através do *Kruskal-Wallis*, verificando-se o pressuposto da independência das observações.

Assim, designamos como H0: *a não existência de diferenças significativas nas habilidades profissionais relativamente às habilitações literárias* e como H1: *a existência de diferenças significativas nas habilidades profissionais relativamente às habilitações literárias*.

Na Tabela 16, verificamos que na maioria dos itens não existem diferenças significativas entre os vários itens relacionados com as habilidades profissionais, quando o fator de comparação é as habilitações literárias. Havendo apenas o item 1, que se refere ao “acesso a formação relacionada com a futura carreira”, onde existe diferenças significativas.

Tabela 16 – Análise cruzada dos fatores de habilidades profissionais que foram adquiridas na experiência de voluntariado relativamente às habilitações literárias

Item	Contagem (N)	Kruskal-Wallis	Decisão
Item 1 - Acesso a formação relacionada com a futura carreira	92	0,025	Rejeitamos a hipótese nula
Item 2 - Experiência relacionada com a futura carreira	94	0,472	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 3 - Oportunidade de desenvolver as minhas habilidades	111	0,742	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 4 - Reconhecimento	105	0,055	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 5 - Possibilidade de um novo emprego	88	0,144	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 6 - Número de contactos profissionais	96	0,833	Não rejeitamos a hipótese nula

* $p \geq 0,05$

Verificamos na Figura 10 a não existência de diferenças significativas de respostas entre os indivíduos que frequentam ou frequentaram o ensino básico, ensino secundário e o mestrado/doutoramento consideram que este tipo de voluntariado não influencia as habilidades profissionais, quando comparado com os de licenciatura.

Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes

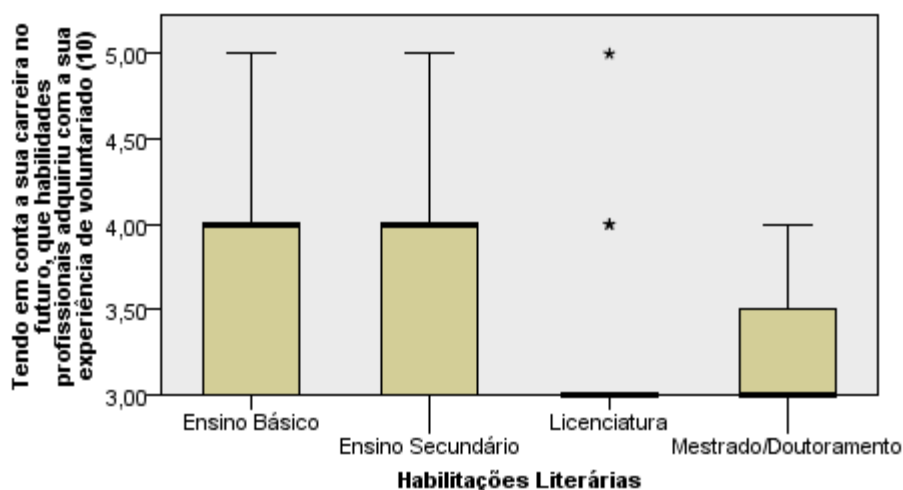


Figura 10 - Teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes relativamente ao item 1

5.4.6 Hipótese 6

Existem diferenças significativas nas habilidades profissionais relativamente ao género.

A hipótese 6 pretende relacionar os itens repetidos nas habilidades profissionais com os demais voluntários relativamente ao género, pretendendo identificar se existe diferenças significativas entre os diferentes itens e o género feminino e masculino.

As variáveis são independentes, para as quais se pretende verificar se existem diferenças significativas entre as medianas de cada item.

Esta hipótese foi testada através do *Mann-Whitney*, porque a variável relacionada com as tarefas apenas tem dois grupos independentes, verificando-se o pressuposto da independência das observações.

Na tabela 17, verificamos que todos os itens não há diferenças significativas entre os vários itens relacionados com as habilidades profissionais, quando o fator de comparação é o género. Concluímos que não houve evidências suficientemente forte para provar a hipótese 6.

Tabela 17 - Análise cruzada dos fatores de habilidades profissionais que foram adquiridas na experiência de voluntariado relativamente ao género

Item	Contagem (N)	Mann-Whitney	Decisão
Item 1 - Acesso a formação relacionada com a futura carreira	92	0,335	Não rejeitamos a hipótese nula

Item 2 - Experiência relacionada com a futura carreira	94	0,914	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 3 - Oportunidade de desenvolver as minhas habilidades	111	0,320	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 4 - Reconhecimento	105	0,544	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 5 - Possibilidade de um novo emprego	88	0,123	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 6 - Número de contactos profissionais	96	0,706	Não rejeitamos a hipótese nula

*p ≥ 0,05

Assim, designamos como H0: *a não existência de diferenças significativas nas habilidades profissionais relativamente ao género* e como H1: *a existência de diferenças significativas nas habilidades profissionais relativamente ao género*.

5.4.7 Hipótese 7

Existem diferenças significativas nas habilidades profissionais relativamente ao grau de satisfação do voluntariado no BACFVC.

A hipótese 7 pretende relacionar os itens de habilidades profissionais e o grau de satisfação do voluntariado no BACFVC, pretendendo identificar se existe diferenças significativas.

A variável habilidades profissionais e grau de satisfação do voluntariado são variáveis independentes, para as quais se pretende verificar se existem diferenças entre as medianas de cada item.

Como podemos verificar na Tabela 18, esta hipótese foi testada através do *Kruskal-Wallis*, verificando-se o pressuposto da independência das observações.

Tabela 18 - Análise cruzada dos fatores de habilidades profissionais que foram adquiridas na experiência de voluntariado relativamente ao grau de satisfação do voluntariado no BACFVC

Item	Contagem (N)	Kruskal-Wallis	Decisão
Item 1 - Acesso a formação relacionada com a futura carreira	91	0,320	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 2 - Experiência relacionada com a futura carreira	93	0,600	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 3 - Oportunidade de desenvolver as minhas habilidades	110	0,225	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 4 - Reconhecimento	104	0,100	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 5 - Possibilidade de um novo emprego	87	0,599	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 6 - Número de contactos profissionais	95	0,536	Não rejeitamos a hipótese nula

*p ≥ 0,05

Assim, designamos como H0: *a não existência de diferenças significativas nas habilidades profissionais relativamente ao grau de satisfação do voluntariado* e como H1: *a existência de diferenças significativas nas habilidades profissionais relativamente ao grau de satisfação do voluntariado*.

Na tabela 18, verificamos que todos os itens não há diferenças significativas entre os vários itens relacionados com as habilidades profissionais, quando o fator de comparação é o grau de satisfação do voluntariado no BACFVC. Concluimos que não houve evidências suficientemente forte para provar a hipótese 7.

5.4.8 Hipótese 8

Existem diferenças significativas nas habilidades profissionais relativamente ao tipo de tarefas desempenhadas no BACFVC.

A hipótese 8 pretende relacionar os itens repetidos nas habilidades profissionais com os demais voluntários relativamente ao tipo de tarefas desempenhadas no BACFVC, pretendendo identificar se existe diferenças significativas entre os diferentes itens.

As variáveis são independentes, para as quais se pretende verificar se existem diferenças significativas entre as medianas de cada item.

Esta hipótese foi testada através do *Mann-Whitney*, porque a variável relacionada com as tarefas apenas tem dois grupos independentes, verificando-se o pressuposto da independência das observações.

Assim, designamos como H0: *a não existência de diferenças significativas nas habilidades profissionais relativamente ao tipo de tarefas desempenhadas no BACFVC* e como H1: *a existência de diferenças significativas nas habilidades profissionais relativamente ao tipo de tarefas desempenhadas no BACFVC*.

Na tabela 19, verificamos que todos os itens não há diferenças significativas entre os vários itens relacionados com as habilidades profissionais, quando o fator de comparação é o tipo de tarefas desempenhadas no BACFVC. Concluímos que não houve evidências suficientemente forte para provar a hipótese 8.

Tabela 19 - Análise cruzada dos fatores de habilidades profissionais que foram adquiridas na experiência de voluntariado relativamente ao tipo de tarefas desempenhadas no BACFVC

Item	Contagem (N)	Mann-Whitney	Decisão
Item 1 - Acesso a formação relacionada com a futura carreira	92	0,051	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 2 - Experiência relacionada com a futura carreira	94	0,435	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 3 - Oportunidade de desenvolver as minhas habilidades	111	0,884	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 4 - Reconhecimento	105	0,895	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 5 - Possibilidade de um novo emprego	88	0,992	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 6 - Número de contactos profissionais	96	0,251	Não rejeitamos a hipótese nula

*p ≥ 0,05

5.4.9 Hipótese 9

Existem diferenças significativas no estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários relativamente às habilitações literárias.

A hipótese 9 pretende relacionar os itens respetivos ao estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários relativamente às habilitações literárias, pretendendo identificar se existe diferenças significativas.

A variável estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários e as habilitações literárias são variáveis independentes, para as quais se pretende verificar se existem diferenças entre as medianas de cada item.

Como podemos verificar na Tabela 20, esta hipótese foi testada através do *Kruskal-Wallis*, verificando-se o pressuposto da independência das observações.

Na Tabela 20, verificamos que existem diferenças significativas em 3 itens, nomeadamente, “capacidade de comunicar com outras pessoas”, “amizades” e “rede de contactos”.

Tabela 20 - Análise cruzada dos fatores de estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários relativamente às habilitações literárias

Item	Contagem (N)	Kruskal-Wallis	Decisão
Item 1 - Capacidade de comunicar com as outras pessoas	142	0,015	Rejeitamos a hipótese nula
Item 2 - Habilidades sociais e interpessoais	141	0,474	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 3 - Amizades	140	0,007	Rejeitamos a hipótese nula
Item 4 - Rede de contactos	141	0,044	Rejeitamos a hipótese nula
Item 5 - Espírito de equipa	142	0,582	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 6 - Interesse no trabalho voluntariado	143	0,392	Não rejeitamos a hipótese nula

* $p \geq 0,05$

Assim, designamos como H0: a não existência de diferenças significativas no estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários relativamente às habilitações literárias e como H1: a existência de diferenças significativas no estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntário relativamente às habilitações literárias.

Na Figura 11, verificamos que há diferenças de resposta entre os indivíduos que têm o ensino básico e o ensino secundário consideram que este tipo de voluntariado aumenta mais a sua capacidade de comunicar com outras pessoas, quando comparado com os que têm formação de mestrado ou doutoramento.

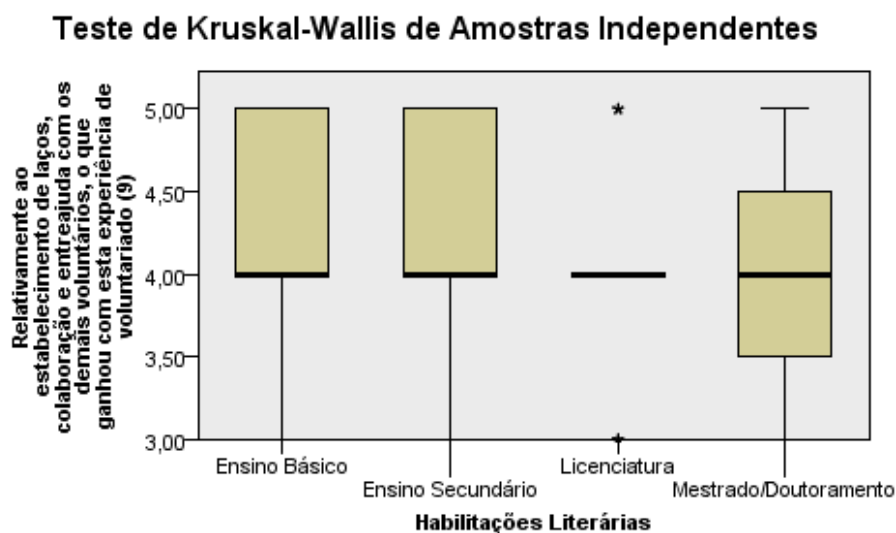


Figura 11 - Teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes relativamente ao item 1

Na Figura 12, verificamos que há diferenças de resposta entre os indivíduos que têm o ensino básico, ensino secundário e licenciatura, consideram que este tipo de voluntariado aumenta mais as amizades, quando comparado com os que têm formação de mestrado ou doutoramentos.

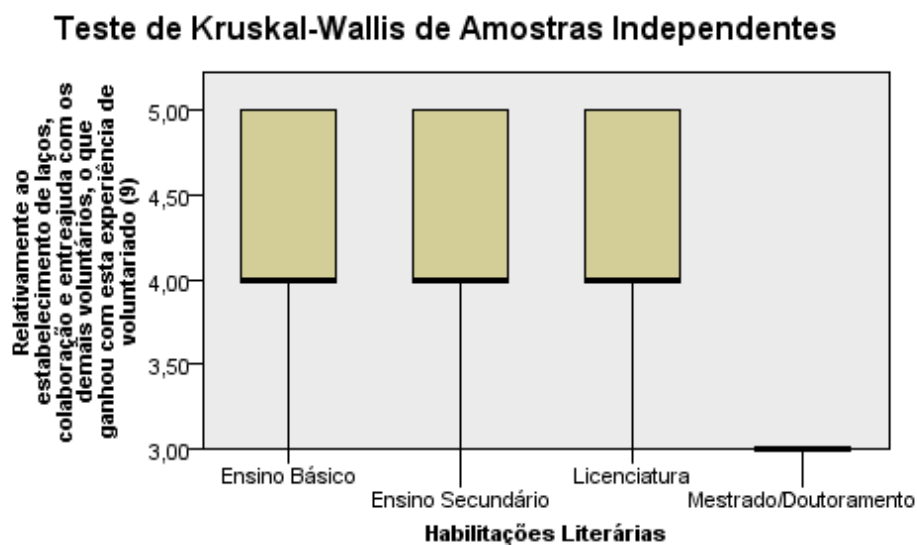


Figura 12 - Teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes relativamente ao item 3

Na Figura 13, verificamos que há diferenças de resposta entre os indivíduos que têm o ensino básico, consideram que este tipo de voluntariado aumenta mais a rede de contactos, quando comparado com os que têm formação de mestrado ou doutoramento.

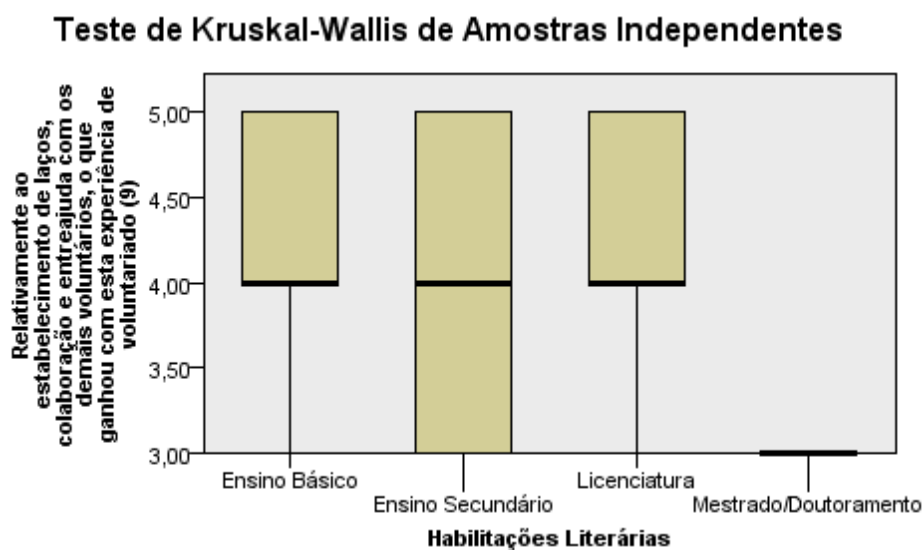


Figura 13 - Teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes relativamente ao item 4

5.4.10 Hipótese 10

Existem diferenças significativas no estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários relativamente ao género.

A hipótese 10 pretende relacionar os itens respetivos ao estabelecimento da laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários relativamente ao género, pretendendo identificar se existe diferenças significativas entre os diferentes itens.

As variáveis são independentes, para as quais se pretende verificar se existem diferenças significativas entre as medianas de cada item.

Esta hipótese foi testada através do *Mann-Whitney*, porque a variável relacionada com o género apenas tem dois grupos independentes, verificando-se o pressuposto da independência das observações.

Assim, designamos como H0: *a não existência de diferenças significativas no estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários relativamente ao género* e como H1: *a existência de diferenças significativas no estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários relativamente ao género.*

Na tabela 21, verificamos que todos os itens não há diferenças significativas entre os vários itens relacionados com o estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários, quando o fator de comparação é o género feminino e masculino. Concluimos que não houve evidências suficientemente forte para provar a hipótese 10.

Tabela 21 - Análise cruzada dos fatores no estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários em relação ao género

Item	Contagem (N)	Mann-Whitney	Decisão
Item 1 - Capacidade de comunicar com as outras pessoas	142	0,159	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 2 - Habilidades sociais e interpessoais	141	0,493	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 3 - Amizades	140	0,309	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 4 - Rede de contactos	141	0,762	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 5 - Espírito de equipa	142	0,169	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 6 - Interesse no trabalho voluntariado	143	0,204	Não rejeitamos a hipótese nula

*p ≥ 0,05

5.4.11 Hipótese 11

Existem diferenças significativas no estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários relativamente às habilitações literárias.

A hipótese 11 pretende relacionar os itens respetivos ao estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários relativamente ao grau de satisfação do voluntariado no BACFVC, pretendendo identificar se existe diferenças significativas.

A variável estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários e o grau de satisfação do voluntariado são variáveis independentes, para as quais se pretende verificar se existem diferenças entre as medianas de cada item.

Como podemos verificar na Tabela 22, esta hipótese foi testada através do *Kruskal-Wallis*, verificando-se o pressuposto da independência das observações.

Assim, designamos como H0: *a não existência de diferenças significativas no estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários relativamente ao grau de satisfação do voluntariado no*

BACFVC e como H1: a existência de diferenças significativas no estabelecimento de laços, colaboração e ajuda com os demais voluntários relativamente ao grau de satisfação do voluntariado no BACFVC.

Na Tabela 22, verificamos que existem diferenças significativas em 4 itens, nomeadamente, “capacidade de comunicar com outras pessoas”, “amizades”, “rede de contactos” e “interesse no trabalho voluntariado”.

Tabela 22 - Análise cruzada dos fatores no estabelecimento de laços, colaboração e ajuda com os demais voluntários em relação ao grau de satisfação do voluntariado no BACFVC

Item	Contagem (N)	Kruskal-Wallis	Decisão
Item 1 - Capacidade de comunicar com as outras pessoas	141	0,045	Rejeitamos a hipótese nula
Item 2 - Habilidades sociais e interpessoais	140	0,157	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 3 - Amizades	139	0,019	Rejeitamos a hipótese nula
Item 4 - Rede de contactos	140	0,025	Rejeitamos a hipótese nula
Item 5 - Espírito de equipa	141	0,074	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 6 - Interesse no trabalho voluntariado	142	0,002	Rejeitamos a hipótese nula

*p ≥ 0,05

Na Figura 14, verificamos que há diferenças significativas de respostas entre os indivíduos que estão completamente satisfeitos, consideram que este tipo de voluntariado aumenta mais a sua capacidade de comunicar com outras pessoas, quando comparado com os que estão satisfeitos.

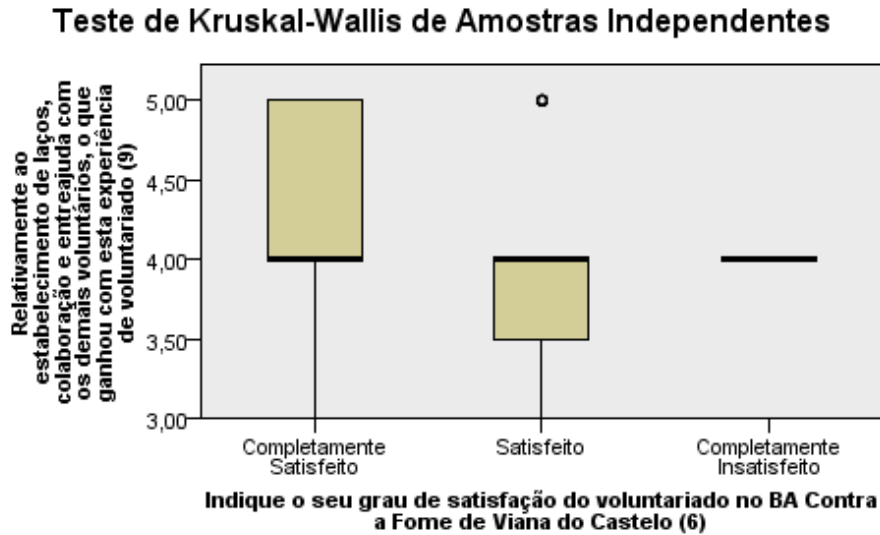


Figura 14 - Teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes relativamente ao item 1

Relativamente à Figura 15, observamos que há diferenças significativas de respostas entre os indivíduos que estão completamente satisfeitos, consideram que este tipo de voluntariado aumenta mais as amizades, quando comparado com os que estão satisfeitos.

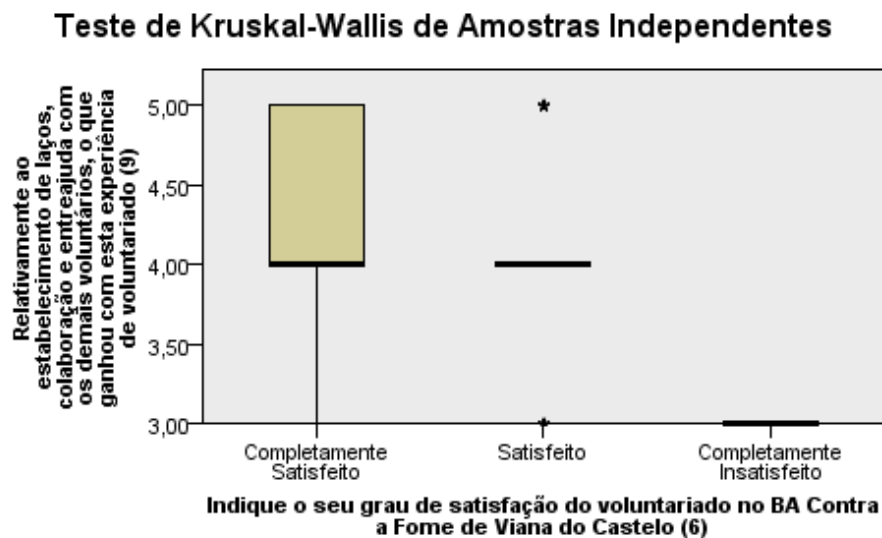


Figura 15 - Teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes relativamente ao item 3

Na Figura 16, verificamos que há diferenças significativas de respostas entre os indivíduos que estão completamente satisfeitos, consideram que este tipo de voluntariado aumenta mais a rede de contactos, quando comparado com os que estão satisfeitos.

Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes

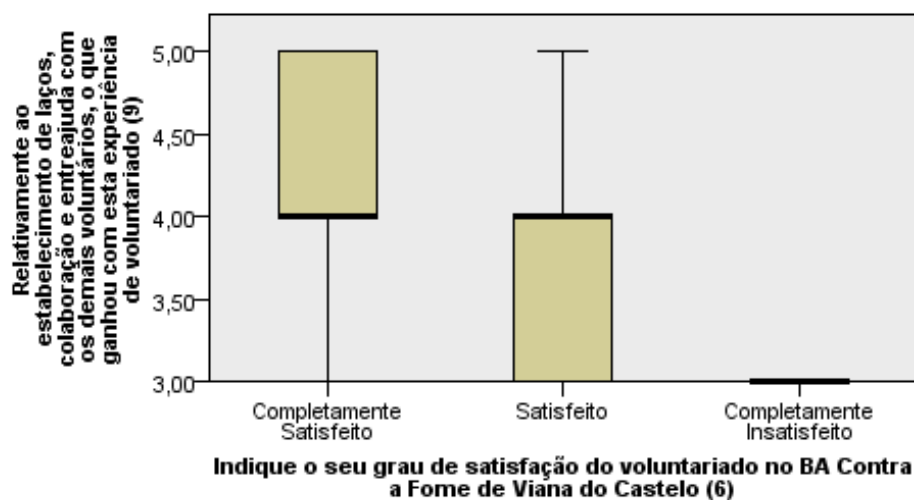


Figura 16 - Teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes relativamente ao item 4

Observa-se na Figura 17, que existem diferenças significativas de respostas entre os indivíduos que estão completamente satisfeitos e aqueles que estão apenas satisfeitos, consideram que este tipo de voluntariado aumenta mais o interesse no trabalho voluntariado, quando comparado com os que estão completamente insatisfeitos.

Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes

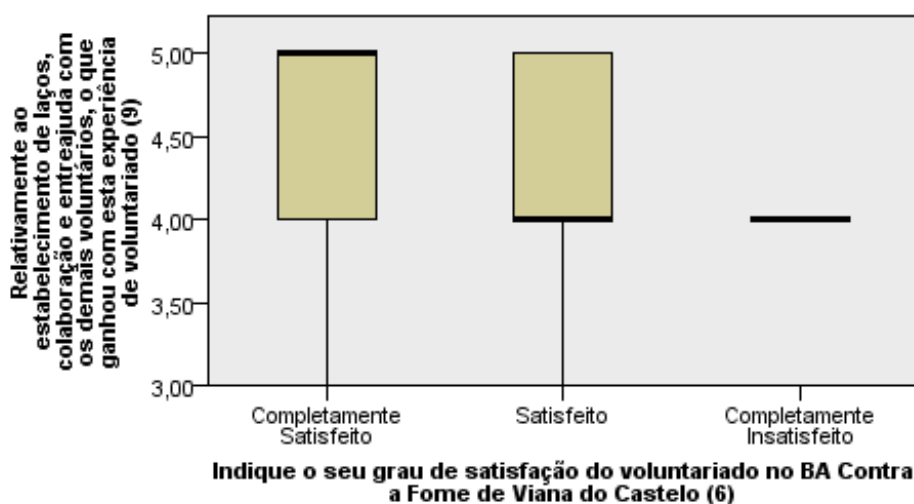


Figura 17 - Teste de Kruskal-Wallis de amostras independentes relativamente ao item 6

5.4.12 Hipótese 12

Existem diferenças significativas no estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários relativamente ao tipo de tarefas desempenhadas no BACFVC.

A hipótese 12 pretende relacionar os itens respetivos ao estabelecimento da laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários relativamente ao tipo de tarefa desempenhadas no BACFVC, pretendendo identificar se existe diferenças significativas entre os diferentes itens e as tarefas desempenhadas no BACFVC, nomeadamente em contexto de armazém ou supermercados (Tabela 23).

Tabela 23 – Análise cruzada dos fatores no estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários em relação às tarefas desempenhadas no BACFVC

Item	Contagem (N)	Mann-Whitney	Decisão
Item 1 - Capacidade de comunicar com as outras pessoas	142	0,469	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 2 - Habilidades sociais e interpessoais	141	0,311	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 3 - Amizades	140	0,055	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 4 - Rede de contactos	141	0,006	Rejeitamos a hipótese nula
Item 5 - Espírito de equipa	142	0,228	Não rejeitamos a hipótese nula
Item 6 - Interesse no trabalho voluntariado	143	0,039	Rejeitamos a hipótese nula

*p ≥ 0,05

As variáveis são independentes, para as quais se pretende verificar se existem diferenças significativas entre as medianas de cada item.

Esta hipótese foi testada através do *Mann-Whitney*, porque a variável relacionada com as tarefas apenas tem dois grupos independentes, verificando-se o pressuposto da independência das observações.

Assim, designou-se como H0: *a não existência de diferenças significativas no estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários relativamente com as tarefas desempenhadas no BACFVC* e como H1: *a existência de diferenças significativas no estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários relativamente com as tarefas desempenhadas no BACFVC.*

Na tabela 23, observou-se que a maioria dos itens não há diferenças significativas entre os vários itens relacionados com o estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários, quando o fator de comparação são as tarefas desempenhadas no BACFVC. Apenas o item 4 que se refere à “rede de contactos” e o item 6 referente ao “interesse no trabalho voluntariado”, ambos apresentam a existência de diferenças significativas.

Na Figura 18, verificou-se que há diferenças significativas de resposta entre os indivíduos que desempenham a tarefa nos supermercados consideram que este tipo de voluntariado aumenta a rede de contactos, quando comparado com os indivíduos que desempenham tarefas no armazém.

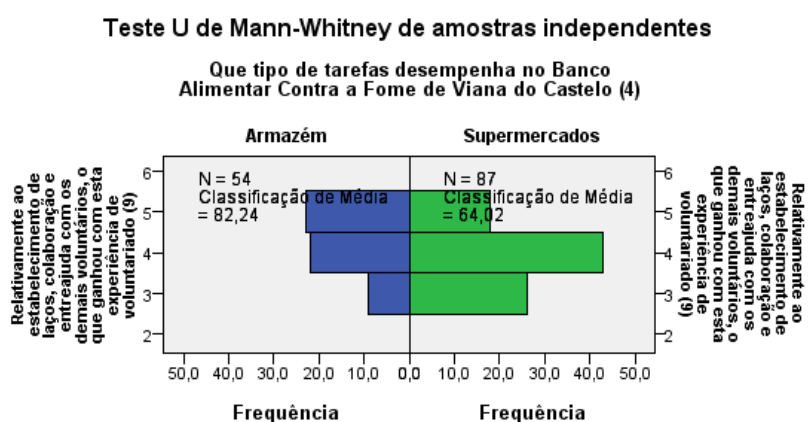


Figura 18 - Teste U de Mann-Whitney de amostras independentes relativamente ao item 4

Na Figura 19, verificamos que há diferenças significativas de resposta entre os indivíduos que desempenham a tarefa nos supermercados consideram que este tipo de voluntariado aumenta o interesse no trabalho voluntariado, quando comparado com os indivíduos que desempenham tarefas no armazém.

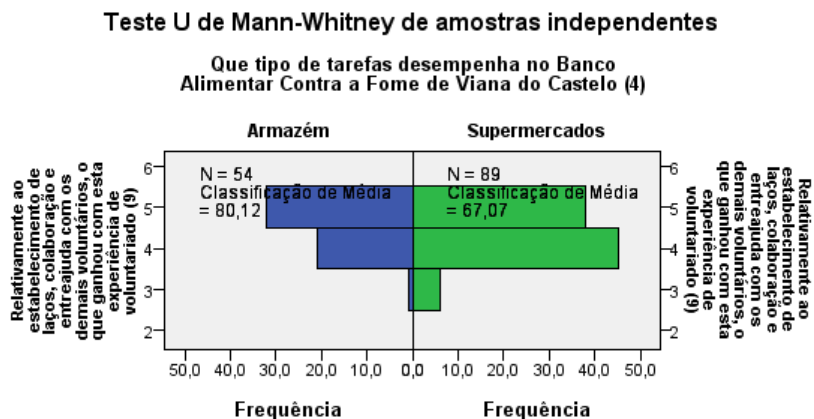


Figura 19 - Teste U de Mann-Whitney de amostras independentes relativamente ao item 6

Capítulo VI – Conclusões e Trabalho Futuro

O aumento dos pedidos de ajuda por parte das famílias tem vindo a aumentar, o que leva o BACFVC a desenvolver a preocupação no planeamento logístico das suas campanhas tornando-se mais eficaz e eficiente na sua atividade, tanto a nível de armazém como a nível de recolha, elaboração de cabazes, distribuição de alimentos e também a nível dos voluntários.

Uma vez que os voluntários têm um papel fundamental e imprescindível para a atividade do BACFVC, tornou-se importante perceber o contributo humano, durante a campanha de recolha de alimentos. Assim, com este projeto, pretendeu-se perceber o funcionamento logístico do BACFVC e analisar a importância da experiência do voluntariado.

Ao longo deste trabalho de investigação foram apresentados conceitos de logística, gestão de armazéns e as suas principais atividades, logística humanitária e o voluntariado segundo a perspectiva de diferentes autores, desenvolveu-se um estudo de caso no BACFVC, onde se procedeu à explicação das diferentes atividades no BA e também o funcionamento da campanha de recolha de alimentos. Por último, foi elaborado uma análise dos resultados, na qual se obtiveram dados através de um questionário facultado aos voluntários durante a campanha de recolha de alimentos no BACFVC.

Através da revisão da literatura, foi possível a elaboração de 12 hipóteses, que permitiram atingir os objetivos pretendidos. Estas hipóteses foram testadas através do teste *Mann-Whitney* e o teste *Kruskal-Wallis*.

A hipótese 1, “Existem diferenças significativas no desenvolvimento pessoal relativamente às habilitações literárias”, observou-se que na maioria dos itens não há diferenças significativas, tendo-se concluído que apenas a “autoestima” é estatisticamente significativa para distinguir as diferentes habilitações literárias, comparativamente ao desenvolvimento pessoal.

A hipótese 2, “Existem diferenças significativas no desenvolvimento pessoal relativamente ao género”, verificou-se que quase na totalidade dos itens não há diferenças significativas entre os vários itens relacionados com o desenvolvimento pessoal, quando o fator de comparação é o género. Havendo apenas a “disposição para novos desafios” com diferença significativa.

A hipótese 3, “Existem diferenças significativas no desenvolvimento pessoal relativamente ao grau de satisfação do voluntariado no BACFVC”, foi parcialmente verificada, concluindo na maioria dos itens existem diferenças significativas.

A hipótese 4, “Existem diferenças significativas no desenvolvimento pessoal relativamente ao tipo de tarefas desempenhadas no BACFVC”, verificou-se que quase na totalidade dos itens

não há diferenças significativas entre os vários itens relacionados com o desenvolvimento pessoal, quando o fator de comparação são as tarefas que são desempenhadas no BACFVC.

Na hipótese 5, “Existem diferenças significativas nas habilidades profissionais relativamente às habilitações literárias”, concluímos que quase na totalidade dos itens não há diferenças significativas entre os vários itens relacionados com as habilidades profissionais, quando comparado com as habilitações literárias. Havendo apenas um item com a existência de diferenças significativas.

Relativamente à hipótese 6, “Existem diferenças significativas nas habilidades profissionais comparativamente ao género”, concluímos que na totalidade não há diferenças significativas entre os vários itens, ou seja, não houve evidências suficientemente forte para provar esta hipótese.

A hipótese 7, “Existem diferenças significativas nas habilidades profissionais relativamente ao grau de satisfação do voluntariado no BACFVC”, verificou-se que na totalidade dos itens não há diferenças significativas, não havendo evidências suficientemente forte para provar esta hipótese.

Na hipótese 8, “Existem diferenças significativas nas habilidades profissionais relativamente ao tipo de tarefas desempenhadas no BACFVC”, verificou-se que na totalidade dos itens não há diferenças significativas, não havendo evidências suficientemente forte para provar esta hipótese.

A hipótese 9, “Existem diferenças significativas no estabelecimento de laços, colaboração e entreatajuda com os demais voluntários relativamente às habilitações literárias”, foi parcialmente verificada, concluindo que houve uma equidade de itens com e sem diferenças significativas.

A hipótese 10, “Existem diferenças significativas no estabelecimento de laços, colaboração e entreatajuda com os demais voluntários relativamente ao género”, concluímos que na totalidade não há diferenças significativas entre os vários itens, ou seja, não houve evidências suficientemente forte para provar esta hipótese.

A hipótese 11, “Existem diferenças significativas no estabelecimento de laços, colaboração e entreatajuda com os demais voluntários relativamente ao grau de satisfação do voluntariado no BACFVC”, foi parcialmente verificada, concluindo na maioria dos itens existem diferenças significativas.

Por último, a hipótese 12, “Existem diferenças significativas no estabelecimento de laços, colaboração e entreatajuda com os demais voluntários relativamente ao tipo de tarefas desempenhadas no BACFVC, foi parcialmente verificada, concluindo que apenas a “rede de contactos” e o “interesse no trabalho voluntariado”, existem diferenças significativas.

Ao longo deste projeto de investigação foi possível agrupar um conjunto de recomendações para o BACFVC, nomeadamente a questão de a recolha de alimentos nos supermercados durante as campanhas passarem a ser efetuadas mais cedo. Efetuar um pedido de ajuda a empresas que produzem cestos para fazerem uma doação de materiais para armazenamento. É essencial que BACFVC enfatize a importância de um serviço confiável e consistente a toda a sociedade. Educar os seus doadores dizendo que alimentos são necessários para serem distribuídos às instituições.

Na elaboração do presente projeto de investigação, existiram algumas limitações, mais concretamente a nível de literatura e de estudos efetuados acerca do tema em causa, em que se verificou uma escassez.

Uma outra limitação foi acerca da amostra, devido ao facto de não ser possível ir a todos os supermercados existentes em Viana do Castelo.

Apesar das limitações encontradas, é possível apresentar algumas sugestões de investigação futuras que seria relevantes.

A primeira sugestão seria a aplicação do questionário aos voluntários dos supermercados dos diferentes concelhos do distrito de Viana do Castelo, utilizando a mesma escala de medição. Permitiria haver uma maior amostra de indivíduos.

A segunda sugestão passaria por estudar um outro BACF, no sentido de comparar se a importância e as motivações que levam um indivíduo a aderir a um programa de voluntariado seriam as mesmas que se verificaram no BACFVC.

Referências Bibliográficas

- [1] Aarnio, T. (2015). *The Strengthened Business Process Matrix - A Novel Approach for Guided Continuous Improvement at Service-Oriented SMEs*. *Knowledge and Process Management*, 22(3), 180–190.
- [2] Almeida, Diogo; Santos, Marco Aurélio Reis; Costa, A. F. B. (2010). Aplicação do Coeficiente Alfa de Cronbach nos resultados de um questionário para avaliação de desempenho da saúde pública. Encontro Nacional de Engenharia de Produção.
- [3] Andrade Marconi, Marina; Lakato, E. M. (2002). *Técnicas de Pesquisa (5ª Edição)*. São Paulo.
- [4] Anheier, Helmut K; Salamon, L. M. (1999). *Volunteering in Cross-National Perspective: Initial Comparisons*. *Law and Contemporary Problems*, 62(4), 43. Retirado de: <https://doi.org/10.2307/1192266>.
- [5] Baker, P. & Canessa, M. (2009). Warehouse design: a structured approach. *European Journal of Operational Research*, 193, 425–436.
- [6] Ballou, R. H. (2006). *Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos/ Logística Empresarial*. Porto Alegre, 5ª Edição.
- [7] Bertazzo, Tábata; Leiras, Adriana; Yoshizaki, Hugo; Sanaia, A. (2017). *Coordination mechanisms in humanitarian operations management: a conceptual model of a simulator and a proposal for a humanitarian logistics game*.
- [8] Bogdan, R., & Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação: Uma Introdução à Teoria e aos Métodos*. Porto.
- [9] Bolfarine, Heleno; Carneiro Sandoval, M. (2001). *Introdução à Inferência - Estatística*.
- [10] Bongers, I.M; Van Oers, J.A. (1998). Mode Effects on Self-Reported Alcohol Use and Problem Drinking: Mail Questionnaires and Personal Interviewing Compared. *Journal of Studies on Alcohol*.
- [11] Bowersox, D. J. (1978). *Logistical Management: A Systems Integration of Physical - Distribution Management and Materials Management*. (M. P. C. S. Edition).

- [12] Braz Ferreira, Luciene; Torrecilha, Nara; Haddad Simões Machado, S. (2012). A técnica de observação em estudos de administração. Rio de Janeiro.
- [13] Carmo, Hermano; Malheiro Ferreira, M. (2008). Metodologia da Investigação: Guia para Auto-Aprendizagem (2ª Edição). Portugal.
- [14] Carvalho, J. C. de. (2012). Logística e Gestão da Cadeia de Abastecimento. (E. Sílabo, 2ª Edição).
- [15] Clary, E. Gil; Pidge, Roberto D.; Stukas, Arthur A.; Snyder, Mark; Copeland, John; Haugen, Julie; Miene, P. (1998). *Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. Journal of Personality and Social Psychology*, pages 74, 1516–1530.
- [16] Correa, S. M. de B. (2003). Probabilidade e Estatística, páginas 116. 2ª Edição.
- [17] Council of Supply Chain Management Professionals. (2010). Retirado de: <http://cscmp.org/aboutcscmp/definitions.asp>, fevereiro de 2010
- [18] Cunha, L. M. A. Da. (2007). Modelos Rasch e Escalas de Likert e Thurstone na medição de atitudes. Ciências, Faculdade D E.
- [19] Daud, M. S. M., Hussein, M. Z. S. M., Nasir, M. E., Abdullah, R., Kassim, R., Suliman, M. S., & Saludin, M. R. (2016). *Humanitarian logistics and its challenges: The literature review*.
- [20] Diário da República. (2019). Artigo 25º da Declaração Universal dos Direitos do Homem.
- [21] Estatística, Instituto Nacional (2019). Inquérito ao Trabalho Voluntário. Em 2018, 695 mil pessoas com 15 ou mais anos participaram em atividades voluntárias sem remuneração. Portugal.
- [22] Federação Portuguesa dos Bancos alimentares contra a fome. (2019). Banco Alimentar contra a fome - Alimento esta ideia. Federação Portuguesa dos bancos alimentares contra a fome. Retirado de: <https://www.bancoalimentar.pt/media/1197/brochura.pdf>
- [23] Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares Contra a Fome. (2019). Retirado de: <https://www.bancoalimentar.pt/federacao/>

- [24] Fonseca, J. J. S. (2002). Metodologia da Pesquisa Científica. Universidade Estadual do Ceará.
- [25] Fortin, M. (2003). O processo de Investigação da Concepção à realização (5ª Edição).
- [26] Frazelle, E. (2002). *Supply Chain: The Logistics of Supply Chain Management*. (Library, Ed.), America (Vol. 185647). Retirado de: <https://doi.org/10.1036/0071418172>
- [27] Freixo, M. (2018). Metodologia Científica - Fundamentos Métodos e Técnicas. (5ª Edição).
- [28] Garcia, M. (2017). Desafios de RH e Soluções a Partir da Mobilização Social. Brasil
- [29] Giannotti, M. (2010). Desenvolvimento de Ontologias para Sistemas de Apoio a Logística Humanitária Baseados em Serviços de informações Geográficas: Uma Aplicação para Bancos de Alimentos.
- [30] Gil, A. C. (2008). Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. Métodos e técnicas de pesquisa social (Editora Atlas S.A, Vol. 264). São Paulo.
- [31] Gonçalves, M. B., & Novaes, A. (2014). Logística Humanitária e Logística Empresarial Relações, Conceitos e Desafio.
- [32] Hackbarth Neto, Arthur Alexandre; Efrain Stein, C. (2003). Uma abordagem dos testes não-paramétricos com utilização do excel. Universidade Regional de Blumenau.
- [33] Harrison, A., & van Hoek, R. (2008). *Logistics Management and Strategy Competing through the supply chain Logistics Management and Strategy Competing through the supply chain 3rd edition*. Retirado de: [http://197.14.51.10:81/pmb/CHIMIE/Logistics Management and Strategy Competing Through the Supply Chain](http://197.14.51.10:81/pmb/CHIMIE/Logistics%20Management%20and%20Strategy%20Competing%20Through%20the%20Supply%20Chain).
- [34] James R. Stock e Douglas M. Lambert. (1993). *Strategic Logistics Management*.
- [35] José Mexia Crespo de Carvalho. (2004). Logística (3ª Edição).
- [36] Koster, R., Le-Duc, T., & Roodbergen, K. J. (2013). *Design and control of warehouse order picking*.

European Journal of Operational Research, 182(2), 481–501. Retirado de:
<https://doi.org/10.1016/j.ejor.2006.07.009> T4 - A literature review M4

[37] Laville, C. D. J. (1999). *A Construção do Saber (Artemed)*. São Paulo.

[38] Manuel João Vaz Freixo. (2009). *Metodologia Científica*.

[39] Márcia Vila e Susana Leal. Entrevista a Isabel Jonet – Presidente da Federação Portuguesa de Bancos Alimentares. Retirado a February 27, 2019, a.ulisboa.pt/2009/12/31/entrevista-a-isaneews.medicinbel-jonet-presidente-da-federacao-portuguesa-de-bancos-alimentares/

[40] Marconi, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria (2007). *Metodologia científica: ciência e conhecimento científico, métodos científicos, teoria, hipóteses e variáveis*. 5ª Edição. São Paulo.

[41] Martins, M. E. G. (2005). *Introdução à Probabilidade e à Estatística com complementos de Excel*. Departamento de Estatística e Investigação Operacional Da FCUL - Sociedade Portuguesa de Estatística, 333. Retirado de: [http://arquivoescolar.org/bitstream/arquivo-e/97/1/IPE 2005.pdf](http://arquivoescolar.org/bitstream/arquivo-e/97/1/IPE%2005.pdf)

[42] Mattar, Fauze Najib (1996). *Pesquisa de Marketing: metodologia e planeamento* São Paulo. Editora Atlas. Volume 1. 3ª edição.

[43] McBride, J.S; Anderson, R. T e Bahnson. (1999). *Using a Hand-Held Computer to Collect Data in an Orthopedic Outpatient Clinic: A Randomized Trial of Two Survey Methods*, 37, 647–651.

[44] Medina, R. D. (2011). *Manual on the Measurement of Volunteer Work. Measurement*. Geneva: International Labour Organization.

[45] Meirim, H. (2005). *Logística Humanitária e Logística Empresarial*. Brasil.

[46] Miller, M. R. (2013). *College Students' Perceptions of the Impact of Volunteering in a Medical Center. The Ohio State University*.

[47] Nascimento, C. M. (2008). *Capital Social e Trabalho Voluntário: Um Estudo Sobre a Pastoral da Criança de Santos/SP*. São Paulo. Retirado de: <https://doi.org/10.11113/jt.v56.60>

- [48] Noelle, H. (1976). *Hypoproteinämie-folge oder ursache von krankheiten besonders bei länger hospitalisierten*. *Transfusion Medicine and Hemotherapy*, 3(6), 346–352.
- [49] Nogueira, C. W., Gonçalves, M. B., & Novaes, A. G. (2009). A logística humanitária: apontamentos e a perspectiva da cadeia de assistência humanitária. Congresso de Pesquisa e Ensino Em Transportes - ANPET, 12.
- [50] Norte, H. (2011). Nasceu há 20 anos o banco que alimenta 285 mil pessoas. *Jornal de Notícias*. Retirado de: <https://www.jn.pt/sociedade/interior/nasceu-ha-20-anos-o-banco-que-alimenta-285-mil-pessoas-1763991.html>
- [51] Oliveira, N. M., Tocantins, U. F. De, & Strassburg, U. (2017). Técnicas De Pesquisa Qualitativa: Uma Abordagem Conceitual. *Ciências Sociais Aplicadas Em Revista*, 17(32), 87–110.
- [52] Rego, H., Da Hora, M., Torres, G., Monteiro, R., & Arica, J. (2010). Confiabilidade em Questionários para Qualidade: Um Estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach. *Produto & Produção*, 11(2), 85–103.
- [53] Ribeiro, J. L. P. (2010). *Investigação e Avaliação em Psicologia e Saúde*. Placebo Editora (2ª Edição). Retirado de: Lisboa. <https://doi.org/10.1080/01690965.2010.550928>
- [54] Ricciardello, G. (2018). *Desenvolvimento e Cooperação Internacional*. Lisboa
- [55] Richardson, R. (1999). *Pesquisa social: Métodos e Técnicas (3ª Edição)*. São Paulo.
- [56] Roh, S., Beresford, A., & Pettit, S. (2015). *Challenges in Humanitarian Logistics Management: an Empirical Study on Pre-Positioned Warehouses. The 20th International Symposium on Logistics (ISL) in Bologna, Italy*.
- [57] Rouwenhorst, B., Reuter, B., Stockrahm, V., Van Houtum, G. J., Mantel, R. J., & Zijm, W. H. M. (2000). *Warehouse design and control: Framework and literature review. European Journal of Operational Research (Vol. 122)*. Retirado de: [https://doi.org/10.1016/S0377-2217\(99\)00020-X](https://doi.org/10.1016/S0377-2217(99)00020-X)
- [58] Robbins, S.P. (2006). *Comportamento Organizacional*. São Paulo.

- [59] Rushton Alan; Croucher Phil; Baker Peter. (2012). *The handbook of nature. Choice Reviews Online*, 49(11), 49-6275-49-6275. Retirado de: <https://doi.org/10.5860/choice.49-6275>
- [60] Serapioni, Mauro; Ferreira, Sílvia; Lima, T. (2013). Voluntariado em Portugal: contextos, atores e práticas.
- [61] Serrano, P. (1996). Redacção e Apresentação de Trabalhos Científicos.
- [62] Silva, J. C. Da. (2011). Banco Alimentar Contra a Fome. Diário de Notícias.
- [63] Silva, S.M. et al. (1997). O Uso do Questionário Eletrônico na Pesquisa Acadêmica: Um Estudo de Caso na Escola Politécnica da Universidade de São Paulo.
- [64] Steven Bragg. (2018). Advance shipping notice. Retirado de: <https://www.accountingtools.com/articles/2018/12/30/advance-shipping-notice>
- [65] Thomas, A., & Mizushima, M. (2005). *Logistics training: necessity or luxury? Forced Migration Review*, 60-61.
- [66] Viali, Lorí (2008). Testes não paramétricos, 43. Retirado de: http://www.mat.ufrgs.br/~viali/estatistica/mat2282/material/apostilas/Testes_Nao_Parametricos.pdf
- [67] Values, U., & Well-being, G. (2011). *State of the World's Volunteerism Report. United Nations Development Programme*.
- [68] Vieira, H. C., Castro, A. E. De, & Shuch Junior, V. F. (2010). O uso de questionários via e-mail em pesquisas acadêmicas sob a ótica dos respondentes. *In: XIII Seminários Em Administração - SEMEAD*, (2006).

Anexos

Questionário

Este inquérito tem como objetivo, recolher informação para a realização de uma dissertação de Mestrado em Logística da Escola Superior de Ciências Empresariais do Instituto Politécnico de Viana do Castelo.
Este inquérito destina-se aos voluntários que colaboram com o Banco Alimentar Contra a Fome de Viana do Castelo no qual decorre o estudo de investigação.
Os dados fornecidos são absolutamente confidenciais e anónimos e serão exclusivamente utilizados para fins de investigação científica. Não existem respostas erradas. Peço-lhe, assim, que seja o mais rigoroso possível no seu preenchimento.

Obrigada pela colaboração!

I - Dados Pessoais

Género: Feminino Masculino

Idade: _____

Habilitações Literárias: Ens. Básico Ens. Secundário Licenciatura Mestrado/Doutoramento

Área de Residência: _____

Situação Laboral: Estudante Reformado (a) Doméstico (a) Desempregado (a)

Trabalhador (a) por conta própria Trabalhador (a) por conta de outrem

II – Questões Gerais

1- Já foi voluntário anteriormente? Sim Não

1.1- Se sim, quantas vezes? _____

2- Como teve conhecimento deste programa de voluntariado:

Através da página web Através de um familiar/amigo Outro _____

3- Vai continuar a fazer voluntariado? Sim Não

4- Que tipo de tarefas desempenha no Banco Alimentar Contra a Fome de Viana do Castelo?

Armazém Supermercados Outra _____

5- Quantas horas dedica a fazer voluntariado (por ano)? _____

6- Indique o seu grau de satisfação do voluntariado no Banco Alimentar Contra a Fome de Viana do Castelo: Completamente Satisfeito Satisfeito Insatisfeito Completamente Insatisfeito

7- Recomendaria o programa de voluntariado a um amigo? Sim Não

9- Relativamente ao estabelecimento de laços, colaboração e entreaajuda com os demais voluntários, o que ganhou com esta experiência de voluntariado?

	Aumentou muito	Aumentou	Ficou o mesmo	Diminuiu	Diminui muito	Não aplicável
Capacidade de comunicar com as outras pessoas						
Habilidades sociais e interpessoais						
Amizades						
Rede de contactos						
Espírito de equipa						
Interesse no trabalho voluntariado						

8- Em termos de desenvolvimento pessoal, o que ganhou com este voluntariado?

	Aumentou muito	Aumentou	Ficou o mesmo	Diminuiu	Diminui muito	Não aplicável
Confiança nas minhas próprias habilidades						
Autoestima						
Desenvolvimento individual						
Contribuição útil para a sociedade						
Consciência dos efeitos das minhas ações nos outros						
Motivação						
Disposição para novos desafios						
Confiança nos outros						
Bem-estar geral						

10- Tendo em conta a sua carreira no futuro, que habilidades profissionais adquiriu com a sua experiência de voluntariado?

	Aumentou muito	Aumentou	Ficou o mesmo	Diminuiu	Diminui muito	Não aplicável
Acesso a formação relacionada com a futura carreira						
Experiência relacionada com a futura carreira						
Oportunidade de desenvolver as minhas habilidades						
Reconhecimento						
Possibilidade de um novo emprego						
Número de contactos profissionais						

11- Apresente algumas sugestões de melhorias no Banco Alimentar Contra a Fome de Viana do Castelo? _____
