



**MANUAL
DO
VOLUNTÁRIO**



ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA

1- O QUE É O MANUAL DO VOLUNTÁRIO

2- OBJETIVOS DO MANUAL

3- PARTES INTEGRANTES DO MANUAL

3-1 INFORMAÇÃO GERAL SOBRE A ACA

3-2 COMO PODE SER VOLUNTÁRIO DA ACA

3-3 ATUAÇÃO DO VOLUNTÁRIO DA ACA

3-3-1 Com o utente

3-3-2 Com a família

3-3-3 Com outros Voluntários

3-3-4 Com a ACA

3-3-5 Com as Entidades Parceiras

3-3-6 Com as Redes Sociais

3-3.7 Registo das atividades realizadas

3-4 O QUE NÃO É PERMITIDO AO VOLUNTÁRIO

4- ENQUADRAMENTO, SUPERVISÃO E AVALIAÇÃO

5- INCUMPRIMENTO DAS ORIENTAÇÕES DA ACA



5. INCUMPRIMENTO DAS ORIENTAÇÕES DA ACA

As questões de incumprimento relativas nomeadamente a:

- Atitudes e comportamentos dos voluntários relativamente à Direção da Delegação ou da Comissão Instaladora e suas orientações.
- Falta de cumprimento do Programa de Voluntariado acordado entre o voluntário e a Direção da Delegação ou da Comissão Instaladora.
- Não aceitação das orientações do Coordenador, quanto às atividades a desenvolver nas várias áreas de intervenção do voluntário, sem justificação.
- Não participação nas ações de formação calendarizadas, sem justificação aceitável.

O incumprimento de uma ou mais destas questões será resolvido com base no disposto no Regulamento Interno da ACA.



NOTA INTRODUTÓRIA

Na atualidade, para a maioria dos cidadãos, ser voluntário é um dever de cidadania, levando o indivíduo a desenvolver de sua livre vontade um conjunto de ações de interesse social e comunitário em prol dos seus concidadãos, ou da sociedade em geral.

O conceito de voluntariado tem vindo a evoluir, estando na atualidade muito ligado à execução de um trabalho qualificado, que tem em conta o talento e a habilidade de quem o executa, onde o executa e com que finalidade o executa.

Ao voluntário são exigidas capacidades e competências, de acordo com o apoio assegurar, que não se resume apenas ao apoio direto a pessoas, mas pode também ser exercido em áreas, como: ação social, proteção civil, proteção do património, da natureza e dos animais e outras de interesse para as comunidades.

Vários mitos têm dificultado, em certa medida, o desenvolvimento do exercício do voluntariado, uma vez que há quem o identifique essencialmente como uma prática feminina, realizada por pessoas desocupadas, de mais idade, sem profissão ou desempregadas.

Na atualidade estes mitos não têm fundamento, dado que os homens, tal como as mulheres, podem ser voluntários, encontrando-se, pois, no voluntariado pessoas de ambos os sexos com vida profissional ativa, aposentados, desempregados e estudantes com diversos graus de escolaridade.



Verifica-se, portanto, que o voluntariado pode ser exercido por qualquer cidadão, desde que seja responsável, tenha interesse pelo desenvolvimento de atividades de carácter social e comunitário e deseje aproveitar ao máximo e disponibilizar as suas capacidades e conhecimentos, em prol do bem comum.

A Associação Coração Amarelo (ACA), desde o seu início, tem-se dedicado ao voluntariado com pessoas idosas em situação de isolamento, solidão e/ou dependência, exercendo a sua ação em estreita colaboração com as famílias e estabelecendo parcerias com entidades públicas e privadas, cujas atividades visem também o apoio a pessoas idosas, no desenvolvimento de ações que se complementem e contribuam para a melhoria da qualidade de vida dessas pessoas.

É norma da ACA que os voluntários que aderem à Associação não comecem as suas atividades sem participar numa ação de formação inicial, a complementar, posteriormente, em ações de formação contínua e, uma vez em atividade, sejam devidamente orientados, acompanhados e avaliados no exercício do voluntariado.

Assim, tendo em vista contribuir para a prática de um voluntariado o mais qualificado possível e exercido em segurança, por parte dos voluntários, emite a ACA este documento designado **Manual do Voluntário**, que contém as orientações necessárias a um adequado desempenho das atividades que lhes são, em geral, cometidas.



- Reuniões de trabalho para reflexão conjunta.

No caso de se verificar a falta de adaptação do voluntário às atividades executadas ou a existência de atitudes ou comportamentos inadequados, devem ser analisadas as causas e discutidas com o voluntário.

- Medidas corretivas
- Transferência para outro tipo de resposta
- Cessação do exercício de voluntariado

A **avaliação** é uma atividade corrente da prática institucional, que visa conhecer os resultados obtidos em relação aos objetivos traçados para se poder corrigir desvios, que possam eventualmente ter surgido.

A avaliação é um processo e, como tal, deve desenvolver-se ao longo de todo o período em que o voluntário presta o seu apoio, sendo estabelecidos previamente os respetivos períodos de avaliação sistemática das atividades desenvolvidas e da adequação das suas atitudes e comportamentos para com todos os intervenientes, em particular para com o utente e sua rede de suporte e ainda para com o pessoal, ao serviço das entidades parceiras.

A avaliação deve ser realizada com base em indicadores previamente definidos, que permitam comprovar se os objetivos e as metas estabelecidas foram ou não atingidas, bem como os elementos (internos e/ou externos) que para tal tenham contribuído.



Este tipo de atividades são da responsabilidade da Direção da Delegação ou Comissão Instaladora, onde o voluntário exerce voluntariado. Contudo estas atividades podem ser delegadas em voluntários com a **função de coordenação de voluntários** ou no **técnico** que a entidade parceira tenha designado, como coordenador dos voluntários.

O **enquadramento** visa, neste caso, ajudar o voluntário a situar-se na organização, quer se trate da ACA ou de uma entidade parceira, onde presta o apoio, obtendo informação sobre a mesma, sobre os utentes que vai apoiar, como desenvolver as atividades do programa estabelecido, quem o vai supervisionar e avaliar.

Supervisão

A supervisão é uma atividade que visa acompanhar o desenvolvimento e a aprendizagem de práticas, a fim de que o voluntário adquira competências na esfera do voluntariado, que vai exercer.

A supervisão, no exercício do voluntariado, visa promover a capacidade de reflexão crítica relativamente às ações desenvolvidas e seu impacto social no bem-estar dos outros e seu contexto.

A supervisão visa por último a emancipação do voluntário, através da construção de competências (atitudes, saberes e capacidades), facilitadoras da autodeterminação e tomada de decisões.

A **supervisão** pode ser exercida, nomeadamente por:

- Observação direta do desempenho do voluntário



1. O QUE É O MANUAL DO VOLUNTÁRIO DA ASSOCIAÇÃO CORAÇÃO AMARELO - ACA?

O manual do voluntário é um documento elaborado pela ACA com a finalidade de informar o candidato a voluntário dos trâmites da sua admissão na Associação e como se processa a sua integração na Associação, quando atinge o estatuto de voluntário, passando a ter o apoio e acompanhamento necessários a um exercício do voluntariado responsável junto de pessoas idosas em situação de isolamento, solidão e/ou dependência.

2. OBJECTIVOS DO MANUAL:

- Informar sobre a ACA e seu funcionamento;
- Orientar o candidato a voluntário sobre o processo de admissão na ACA;
- Apoiar o voluntário no desempenho das suas atividades junto de pessoas idosas em situação de isolamento, solidão e/ou dependência.

3. PARTES INTEGRANTES DO MANUAL:

- 3.1. INFORMAÇÃO GERAL SOBRE A ACA.
- 3.2. COMO PODE SER VOLUNTÁRIO DA ACA.
- 3.3. ATUAÇÃO DO VOLUNTÁRIO

3.1. INFORMAÇÃO GERAL SOBRE A ACA

A Associação Coração Amarelo (ACA) é uma Instituição Particular de Solidariedade

Social (IPSS), com sede na Rua Guilherme de Azevedo, nº 8, r/c D1º., 1700-221 Lisboa.

Desenvolve a sua ação com base nos princípios da Lei nº 71/98, D.R. – I Série-A, nº 254, de 3 de novembro e do Decreto-lei nº 389/99, D.R. – I Série-A, nº 299, de 30 de setembro, regendo-se também pelos seus Estatutos e Regulamento Interno.

A ACA, criada em maio de 2000, é uma organização de âmbito nacional, que atua através de delegações e/ou comissões instaladoras em várias localidades do País, de acordo com os interesses das comunidades locais e na observância dos princípios pelos quais se rege.

Tem por Missão

Assegurar, através de voluntários devidamente selecionados e formados, apoio e acompanhamento a pessoas idosas, em particular, às que se encontram em situação de isolamento, solidão e/ou dependência, quer vivam no seu domicílio habitual de vida quer se encontrem a residir numa instituição.

Tem os seguintes valores

- Igualdade
- Humanidade

- Servir de testemunha em atos legais, em abertura de contas bancárias e outras.
- Estabelecer relações afetivas excessivas com o utente e família.
- Intervir nas questões e nos conflitos familiares.
- Utilizar o telemóvel durante a permanência junto do utente, a menos que se trate de uma situação de urgência, informando previamente que o terá de fazer.
- Utilizar bens do utente, como: telefone, alimentos ou outros.
- Dar conselhos sobre alteração da medicação, de dietas e outros, mas indicando a consulta de um técnico de saúde – médico ou enfermeiro.
- Alterar as orientações dos serviços que apoiam o utente.

4. ENQUADRAMENTO, SUPERVISÃO E AVALIAÇÃO DO VOLUNTÁRIO

O bom desenho das funções do voluntário depende, em grande medida, da forma como se processa o seu enquadramento, supervisão e avaliação, quer no âmbito das atividades que desenvolve da responsabilidade da ACA, quer no âmbito de atividades desenvolvidas em entidades parceiras protocoladas com a ACA.



3.3.7. Registo das atividades realizadas

Ao voluntário é exigido o registo, em documento emitido pela Delegação ou Comissão Instaladora, das atividades anómalas ou de relevo desenvolvidas no decurso da sua atuação.

Este documento integrará o processo do voluntário e será um dos elementos a considerar na sua avaliação periódica.

3.4. O QUE NÃO É PERMITIDO AO VOLUNTÁRIO

A escassez de recursos humanos existentes nalgumas organizações impede-as, muitas vezes, de proporcionar aos utentes a atenção, afetividade e disponibilidade de tempo compatível com os seus desejos e necessidades, pelo que a atuação do voluntário não substitui a ação dos serviços, apenas a complementa.

Contudo, o voluntário deve ter em atenção, que lhe não é permitido, nomeadamente:

- Ter a chave do domicílio do utente.
- Entrar no domicílio do utente sem a sua permissão.
- Responsabilizar-se pela gestão do dinheiro e outros bens do utente.



- Responsabilidade
- Dignidade
- Integridade
- Participação

A ACA prossegue os seguintes objetivos:

- Promover iniciativas que visem apoiar pessoas em situação de isolamento, solidão e/ou dependência, preferencialmente idosas.
- Dinamizar o desenvolvimento de ações de solidariedade e cooperação em articulação com pessoas voluntárias que possam oferecer o seu tempo e o seu saber, nomeadamente: grupos de seniores, de jovens e outros.
- Promover junto das entidades responsáveis iniciativas tendentes à sua sensibilização para a necessidade de melhorar a qualidade de vida das pessoas que se encontrem em situação de vulnerabilidade.
- Estabelecer parcerias que contribuam para a melhoria da qualidade de vida das pessoas apoiadas.
- Promover um espírito de solidariedade e cooperação entre os familiares, vizinhos e amigos.



Como funciona a ACA?

A ACA funciona com uma Direção Nacional, sita em Lisboa e Delegações e Comissões Instaladoras localizadas em várias zonas do País e criadas de acordo com os interesses das comunidades locais, no respeito pelos princípios de atuação da ACA.

Estas estruturas têm uma direção composta por cinco elementos e respetivos suplentes. Os elementos dos órgãos sociais asseguram, nomeadamente: funções de direção, gestão, formação de voluntários e dirigentes e estabelecimento de parcerias com entidades públicas e privadas e representam a ACA em vários eventos.

Funciona de segunda a sexta-feira, de acordo com o horário fixado em cada Delegação ou Comissão Instaladora.

A adesão à ACA é feita mediante a inscrição de associado ou voluntário. Ser voluntário não exige ser associado da ACA, sendo preferível que o seja.

Ser associado da ACA obriga ao pagamento de uma quota, cujo valor é estabelecido pela Direção Nacional. Ser voluntário não exige pagamento de quota.

3.2. COMO PODE SER VOLUNTÁRIO DA ACA

Se quiser ser voluntário da ACA, dirija-se a uma das Delegações ou Comissão Instaladora da ACA e informe-se como pode ser voluntário – ver anexo ou consultar www.coracaoamarelo.pt



- Participação em encontros, seminários, congressos e outras.

Pode ainda o voluntário ser indigitado para representar a entidade promotora em eventos, como: participação em programas de TV e rádio e em outros meios de comunicação social, devendo preparar-se devidamente, de acordo com as orientações que lhe forem transmitidas.

3.3.5. Atuação do voluntário com entidades parceiras

A ACA, a fim de melhor corresponder às necessidades das pessoas idosas, estabelece com entidades públicas e privadas parcerias que possibilitam uma maior abrangência da sua atuação devido à complementaridade que se estabelece entre as respetivas atuações.

O voluntário deve conhecer as entidades parceiras da ACA com as quais tenha de estabelecer contactos, atuando de acordo com as orientações que sejam dadas.

O voluntário, quando colabora diretamente com uma entidade parceira, tem de observar o estabelecido entre a Entidade e a ACA, relativamente à sua atuação nesse contexto.

3.3.6. Atuação do voluntário e a Redes Sociais

O voluntário no uso das Redes Sociais não pode, ética e deontologicamente, utilizá-las de forma a lesar o bom nome da ACA, de colaboradores, de utentes e seus familiares.

Não pode ainda utilizar as redes sociais em seu próprio proveito.

- Contribuir para criação de um espírito de grupo e de missão.
- Solicitar, se necessário, a intervenção da entidade promotora em caso de conflito grave não solucionável entre pares.

3.3.4. Atuação do voluntário em atividades da ACA

Além do apoio direto ao utente, o voluntário pode ser solicitado a desenvolver na ACA outras atividades, como:

- Colaboração na angariação de fundos.
- Colaboração na organização e participação em festas, feiras e outras.
- Colaboração na organização e participação, nomeadamente em: passeios, colónias de férias, festas, concursos.
- Acompanhamento dos utentes, nomeadamente a: piscina, ginástica, espetáculos, museus, teatro, cinema.
- Participação em reuniões periódicas de coordenação e avaliação do seu empenho e desempenho.
- Participação em reuniões agendadas pela Direção Nacional, Delegação ou Comissão Instaladora, sendo para tal previamente avisado.

Para a ACA é voluntário a pessoa que reúna as características definidas pela Lei nº 71/98, de 3 de novembro, artº 3º "... 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."

Admissão do voluntário

A admissão de um candidato a voluntário na ACA obedece a um processo que compreende várias fases, nomeadamente:

» Seleção do candidato

A seleção do candidato inicia-se por uma entrevista com o técnico responsável pela avaliação das candidaturas, procurando verificar se os interessados reúnem condições para o exercício do voluntariado, de acordo com o perfil definido pela ACA ou seja:

- Motivação para o apoio e acompanhamento de pessoas idosas em situação de isolamento, solidão e/ou dependência
- Idade igual ou superior a 18 anos
- Disponibilidade de tempo
- Interesse e gosto pelo trabalho de voluntariado
- Facilidade de comunicação



- Capacidade de iniciativa
- Sentido de responsabilidade
- Equilíbrio emocional
- Respeito pelo outro em qualquer circunstância
- Apresentação cuidada

» Formação inicial

O início do exercício do voluntariado é antecedido da participação numa ação de formação, que proporciona informação sobre, nomeadamente: filosofia da ACA, legislação de enquadramento do voluntariado, ética e deontologia do exercício do voluntariado e atuação do voluntário com pessoas idosas em situação de isolamento, solidão e/ou dependência.

Esta formação terá seguimento em futuras ações de formação, de acordo com as necessidades verificadas no decurso do respetivo exercício.

» Assinatura do programa do voluntariado

O candidato, que obteve bons resultados na entrevista de seleção e na ação de formação inicial, passa a ter estatuto de voluntário e assina com a ACA um compromisso designado Programa de Voluntariado – ver documento -, a partir do qual passa a poder apoiar e acompanhar a/s



No caso se verificarem conflitos graves ou maus-tratos relativamente aos utentes, deve a entidade promotora ser informada, o mais rapidamente possível, a fim de providenciar a denúncia da situação ou a melhor forma de abordagem dos problemas.

No caso das pessoas idosas se pronunciarem negativamente em relação à família, o voluntário não deve discutir essa informação, tentando desviar a conversa ou, no caso de deletar perturbações da saúde física e psíquica da pessoa idosa apoiada, analisar a situação com a entidade promotora do voluntariado e proceder de acordo com as orientações dadas.

3.3.3. Atuação do voluntário com outros voluntários

A ACA integra um conjunto de voluntários que executam diversas atividades, entre as quais se situam as de apoio e acompanhamento de pessoas idosas e ainda atividades de diversa natureza, que concorrem para o bom êxito da atuação da ACA.

Estas atividades são atribuídas aos voluntários, tendo em conta as suas capacidades, competências e interesses, competindo a cada um ter as atitudes e os comportamentos adequados no relacionamento uns com os outros, a saber:

- Respeitar a dignidade e liberdade dos outros voluntários, reconhecendo-os como pares e valorizando o seu trabalho.
- Colaborar na integração e participação de outros voluntários.



medicação SOS prescrita, devendo administrá-la. Se possível contactar rapidamente um familiar. Se não for possível contactar a Saúde 24 (808 24 24 24), o 112 ou o INEM e pedir orientações.

- Informar a ACA do ocorrido e das diligências efetuadas.

3.3.2. Atuação do voluntário com os familiares do utente

O voluntário deve saber relacionar-se com os familiares dos utentes, definindo muito bem qual a informação que lhes pode prestar acerca do utente. Igual atitude deve ser tida para com os amigos e vizinhos. Para tal deve discutir com a entidade promotora do voluntariado, as atitudes e comportamentos mais adequados ao relacionamento entre todos os intervenientes.

Se o utente estiver na posse das suas faculdades e decidir que a família e outros conviventes não devem ser informados de determinados aspetos da sua vida, deve o voluntário respeitar essa decisão com exceção para situações que possa fazer perigar a sua vida.

Numa situação de relacionamento intergeracional e de proximidade, o voluntário deve ter em atenção a forma de comunicação a estabelecer com os vários elementos, a fim de contribuir para a harmonia das relações entre todos.

Por vezes, a comunicação com elementos da família pode ser feita por escrito – pequenas notas - ou telefonicamente.



pessoa/s idosas, utentes da ACA, sob orientação do respetivo coordenador.

» Direitos e Deveres do voluntário

O voluntário no exercício da sua atividade de voluntariado tem, segundo a Lei nº 71/98, de 3 de novembro, direitos e deveres, que devem orientar as suas atitudes e comportamentos.

São direitos do Voluntário

- Ter acesso a programas de formação inicial e contínua.
- Dispor de um cartão de identificação de voluntário.
- Exercer o seu trabalho de voluntário em condições de higiene e segurança.
- Estar protegido por seguro contra acidentes ou doença contraídos no exercício do voluntariado.
- Estabelecer o programa de voluntariado com a Associação, após devidos esclarecimentos e aferição de interesses de ambas as partes.
- Participar na preparação do plano de trabalho que lhe foi proposto.
- Ser reembolsado das importâncias despendidas no exercício das atividades programadas pela



Associação dentro dos limites estabelecidos pela mesma.

- Ver esclarecidas e tratadas devidamente as questões que possam pôr em causa o seu bom nome.

São deveres do Voluntário

- Observar os princípios éticos e deontológicos por que se regem as atividades de voluntariado que realiza, designadamente: o respeito pela vida privada de todos quanto dele beneficiam.
- Observar as normas que regulam o funcionamento da Associação a que presta colaboração, bem como as dos respetivos programas ou projetos a que seja afeto.
- Atuar de forma diligente, isenta e solidária com todos os intervenientes nas atividades que executa, em particular: familiares, outros voluntários e pessoal de serviços, que apoiam o utente.
- Informar a entidade promotora da existência de maus-tratos infligidos ao utente, a fim de serem tomadas as medidas necessárias.
- Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do exercício do voluntariado.



Acompanhamento ao exterior

O voluntário pode acompanhar o utente ao exterior, se este o desejar, tiver condições para tal e lhe tenha sido indicado este tipo de atividade. Neste caso, as saídas podem ser destinadas, nomeadamente:

- Ir aos serviços de saúde, a casa de familiares e amigos, locais de culto, ao jardim, a entidades bancárias, a locais de entretenimento e outros.

O voluntário deve ter uma atenção especial no acompanhamento do utente no exterior, sobretudo nos casos de diminuição da mobilidade, da visão e da audição e ainda nas situações de alteração cognitiva.

Atuação do voluntário em caso de acidente ou em situação de emergência

Atuação do voluntário, em caso de acidente ou situação de emergência, que ocorram com a pessoa idosa no domicílio, instituição ou no exterior, ex. queda, queimadura, lipotimia (desmaio), alteração da cor da pele e/ou mucosas, prurido exagerado (comichão), toma de medicação seguida de intenso mal-estar, perda de visão e outras situações.

Nestes casos deve proceder calma e rapidamente:

- Sentar ou deitar o utente, caso esteja de pé, se tiver caído no chão não o levantar até ter a certeza que o pode fazer.
- Informar-se se, eventualmente se trata de uma situação que costuma ocorrer e para a qual há

Quando a aquisição do bem ou serviço é feita pelo voluntário com dinheiro do utente, deve pedir sempre comprovativo desse ato, entregando-o ao utente e chamando-lhe a atenção para o troco, quando exista.

- Providenciar pequenos arranjos no domicílio – substituição de lâmpadas, arranjo de torneiras e outros.
- Lembrar datas de ida ao Centro de Saúde, exames médicos e tratamentos.
- Acompanhar aos serviços de saúde.

Apoio em Instituição

A atuação do voluntário em contexto institucional tem de ter em conta as regras específicas de funcionamento dessa organização, sendo o desenvolvimento das atividades de voluntariado acordado entre a ACA e a respetiva entidade.

O apoio ao utente em instituição pode situar-se na continuidade daquele que começou a ser prestado no domicílio ou pode o voluntário apenas prestar apoio a utentes em instituição – hospital, ERPI ou outra.

As atividades a desenvolver com o utente numa instituição são semelhantes às desenvolvidas no domicílio com exceção, em geral, no que se refere à melhoria das condições habitacionais.

- Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor.
- Colaborar com os elementos da organização promotora, respeitando as suas opções e seguir as suas orientações.
- Não assumir o papel de representante da Associação sem o seu consentimento e autorização.
- Garantir a regularidade do exercício de voluntariado, de acordo com o programa estabelecido com a ACA.
- Utilizar devidamente a identificação como voluntária/o no exercício das suas atividades.

3.3. ACTUAÇÃO DO VOLUNTÁRIO

A atuação do voluntário não se resume apenas ao apoio e acompanhamento do utente, destina-se também a participar e desenvolver atividades noutras áreas da ACA, sempre que solicitado e de acordo com as suas aptidões e interesses.

Os princípios gerais de atuação são, nomeadamente:

- Reconhecer e respeitar o disposto nos Estatutos e Regulamento Interno da ACA.
- Observar o estabelecido no Programa de Voluntariado, que assinou.
- Respeitar o utente em qualquer circunstância.



- Atuar de forma gratuita, desinteressada e responsável sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais.

Apresentam-se as várias áreas de intervenção do voluntário, nomeadamente com o utente, família, outros voluntários, ACA, entidades parceiras e redes sociais.

3.3.1. Atuação do Voluntário com o Utente

Na sua atuação com o utente o voluntário deve:

- Ter em atenção a idade, género, necessidades e expectativas.
-
- Contribuir para a promoção da sua autonomia e prevenção de fatores de perda de independência.
- Respeitar a identidade, intimidade, privacidade, confidencialidade, usos e costumes do utente.
- Respeitar as suas convicções ideológicas, religiosas e culturais.
- Respeitar as relações familiares existentes não tomando partido em eventuais conflitos.
- Informar a ACA da existência de eventuais maus-tratos ou negligência por parte de familiares ou outras pessoas.



- Colaborar com outras entidades que estejam a apoiar o utente e de acordo com orientações da ACA.
- Informar a ACA de eventuais “queixas” que o utente faça a seu respeito, a fim de serem pronta e devidamente esclarecidas.
- Procurar estar informado sobre os recursos existentes na comunidade com interesse para o desenvolvimento das suas atividades e respetivo acesso.

Apoio direto ao utente

O apoio direto ao utente pode ter lugar no domicílio ou numa instituição e, em qualquer dos casos, o voluntário pode também desenvolver com o utente, atividades no exterior.

Apoio no domicílio – As atividades mais frequentes no domicílio, são nomeadamente:

- Ajuda nas atividades da vida diária e nas atividades instrumentais da vida diária.
- Distrair e ajudar a ocupar o tempo – conversar, escutar, jogar, jardinar, escrever cartas, ler, ver TV e outras.
- Adquirir ou ajudar a adquirir bens e serviços – leite, pão, fruta, jornal e outros.