

confiança nos voluntários; Comunicação e divulgação de informação entre a equipa técnica; Reconhecimento e respeito por parte do museu; Divulgação do trabalho desenvolvido à comunidade/público; Apoio ao nível de materiais que sejam necessários para a realização das tarefas; plano de actividades e o seu financiamento. Todas as voluntárias se consideraram um elo de ligação entre o museu e a comunidade/público porque: (...) Nos casos em que contactam com a comunidade podem servir de intermediários (...).(346) (...) Têm maior facilidade em divulgar e informar o público através da comunicação e diálogo (...).(347) (...) Maior facilidade de interligação entre museu/população (...).(348) (...) Normalmente são da terra ou dão-se a conhecer através dos trabalhos (...).(349) (...) Os voluntários fazem um bom trabalho é sempre uma mais valia para a projecção do museu na comunidade (...). (350) Em relação aos aspectos negativos existentes no voluntariado desta instituição, só uma voluntária referiu como aspectos negativos a: (...) Ausência de carreira profissional (...). (351) Em relação aos aspectos positivos as voluntárias referiram: (...) Enriquecimento pessoal e profissional (...).(352) (...) Troca de conhecimentos de diferentes áreas do conhecimento (...).(353) (...) Enriquecimento a nível pessoal e profissional (...).(354) (...) Trabalhar naquilo que se goste, e enriquecimento a nível pessoal, profissional e cultural, e estar sempre dentro do conhecimento (...).(355) (...) A disponibilidade de materiais para a realização das tarefas e o ambiente de trabalho (...).(356) Relativamente à qualidade global do voluntariado realizado no museu: Três voluntárias classificaram-na de boa e duas de muito boa. Em relação às sugestões que as voluntárias gostariam que fossem aplicadas num programa de voluntariado para melhorar o desenvolvimento pessoal do voluntário e desenvolvimento da público/comunidade, pedidas no final do inquérito referiram: (...) Mais apoio financeiro (...).(357) (...) Mais apoio às actividades culturais (...).(358) (...) Acompanhamento das tarefas (...).(359) (...) Coordenação entre museu/outras instituições (...).(360) (...) Maior acompanhamento das tarefas a realizar (...).(361) (...) Coordenação de horário de trabalho (...).(362)

#### **4.7 – resultados finais dos inquéritos e entrevistas**

Na análise final dos resultados podemos reiterar o objectivo do nosso inquérito e das entrevistas, que era caracterizar de uma maneira geral, o tecido

voluntário nos museus, por forma a contribuir na construção de novos indicadores, na construção de um manual de voluntários para os museus nacionais. Para atingir estes objectivos, cruzámos a abordagem quantitativa e ao mesmo tempo qualitativa (inquérito) e a abordagem meramente qualitativa (as entrevistas). A informação recolhida permitiu a obtenção de dados estatísticos e caracterização do tecido voluntário nos museus, cujo estudo não está esgotado com este trabalho, pois a sua exploração propicia outras futuras análises e aprofundamentos desta área. De facto, seria interessante abordar do ponto de vista das finanças, os benefícios que os museus portugueses usufruem por terem voluntários ao seu serviço. Verificaram-se os seguintes resultados finais no inquérito aberto: temos como voluntários 16 indivíduos, 9 do sexo feminino e 7 do sexo masculino. Relativamente à faixa etária encontramos oito indivíduos com idades compreendidas entre os 11 e os 20 anos, ou seja entre os 18 e os 20 anos, cinco indivíduos entre os 21 e os 30 anos, dois indivíduos entre os 31 e os 40 anos e um indivíduo entre os 51 e os 60 anos. Sendo que o perfil dos voluntários continua ser constituído maioritariamente por jovens, em início de vida e com habilitações literárias elevadas, encontrando-se ainda a estudar. No que concerne ao local de nascimento, 10 indivíduos nasceram em Lisboa, três no Bombarral, um em Torres Novas e um em Loulé, sendo que a sua nacionalidade é portuguesa. Em relação às habilitações literárias, na sua maioria todos os voluntários têm qualificações altas, 6 pessoas com o 12º ano, 6 a frequentarem o ensino universitário, quatro com Licenciatura e uma delas com Mestrado. Relativamente ao estado civil 12 voluntários são solteiros e 4 são casados, sendo que estes últimos têm um filho cada. Verificou-se que 10 indivíduos são estudantes, um é técnico de telecomunicações, em regime de suspensão de contrato, outro é Arqueólogo, outro indivíduo é investigador do património, outro Assistente Administrativo, outro ocupa as funções de Secretária e outro ainda é Animador sociocultural. Referindo-nos ainda à situação profissional dos indivíduos em questão: 6 são trabalhadores por conta de outrem, 9 estudantes e 1 estagiário. Dos estudantes, 3 trabalham na escola ao passo que dos outros indivíduos, 2 deles trabalham na Administração pública, 1 numa Associação e 1 numa empresa privada. 5 pessoas afirmaram terem um ordenado mensal líquido entre 101 e 200 mil escudos. Relativamente ao local de residência dos voluntários nota-se uma

certa dispersão geográfica, 5 vivem em Lisboa, 1 em Cascais, 1 em Cacém, 1 em Algueirão, Sintra, 1 na Amadora, 1 no Casal de Cambra, 1 em Oeiras, 1 em Caldas da Rainha e 1 no Bombarral. No que diz respeito à definição de museu por nós dada aos voluntários, 15 pessoas disseram que um museu é: (...) Local de exposições, de lazer, de comunicação e instrumento de desenvolvimento da sociedade ao serviço das pessoas (...).(363), por oposição à definição dada: (...) Local de exposição de objectos para um público ver (...).(364) Um voluntário definiu ainda o museu como sendo: (...) Local de exposições, de lazer, de comunicação e instrumento de desenvolvimento da sociedade, da comunidade científica, de investigação, tendo em conta as pessoas do "senso comum" (...).(365) pelo que podemos afirmar que os voluntários têm uma noção de museu muito diferente da noção tradicional e mais próximo da definição da **Nova Museologia** na sua função social. No que diz respeito à definição de voluntariado 15 pessoas definiram esta actividade como sendo: (...) Realização de uma actividade, em que existe um processo de dar e receber, acção/entrega sem ser remunerada, que visa a promoção humana e comunitária, a criação de um novo tipo de relações interpessoais e está na base de uma sociedade mais justa e fraterna (...). Um voluntário definiu ainda o voluntariado como a realização de uma actividade, por prazer pessoal e vontade de atingir um objectivo (...). (366) 14 voluntários responderam que era a primeira vez que se voluntariavam numa instituição museológica e 2 responderam que já tinham sido voluntários num museu. Comprovou-se também que dos 16 voluntários só um tinha antecedentes familiares como voluntário.

Relativamente às motivações que os fazem ser voluntários num museu, verificou-se a seguinte incidência de respostas: 10 respostas dadas à motivação:(...) Ajudar o museu a desenvolver as suas actividades ao serviço da comunidade/público(...) (367); 9 respostas dadas à motivação: (...) Complementar os meus estudos e o meu curriculum a nível profissional (...)(368); 8 respostas dadas à motivação (...) Interesse pela área científica: Arqueologia (...)(369); 7 respostas dadas à motivação: (...) complementar o meu curriculum a nível pessoal (...)(370); 6 respostas dadas à motivação: (...) Novas experiências de trabalho (...)(371); 4 respostas em simultâneo dadas às motivações: (...) Novas relações interpessoais (...)(372), (...) curiosidade (...)(373); 3 respostas dadas à motivação: (...)

interesse pela área científica: História (...) (374); 2 respostas dadas à motivação: (...) Conhecer o museu (...) (375). E por último, em simultâneo foi dada 1 resposta às motivações: (...) interesse pela área científica: Paleontologia (...) (376), Arte e arquitectura (...) (377) e (...) Ajuda na reconstrução de um museu (...) (378) e (...) Ocupação de tempos livres (...) (379). Verificou-se em relação aos requisitos pedidos aos voluntários a seguinte ordem de respostas: 12 respostas em simultâneo dadas à (...) Responsabilidade (...) (380) e (...) Vontade em ajudar o museu (...) (381); 11 respostas dadas à (...) Disponibilidade de tempo (...) (382); 1 resposta dada em simultâneo à (...) estabilidade emocional (...) (383) e (...) facilidade de relação interpessoal (...) (384). Comprovou-se através do inquérito, que na sua maioria os voluntários tomaram conhecimento da actividade voluntária por intermédio de conversa entre amigos, sendo que foram dadas 12 respostas a este meio de divulgação da actividade, e 1 resposta em simultâneo (...) Através de panfletos divulgativos do museu (...) (385); a (...) convite de um professor (...) (386); (...) Através da Escola Secundária (...) (387); através de (...) Jornais (...) (388). Relativamente às áreas de actuação dos voluntários verificou-se que, em simultâneo, 8 respostas foram dadas à reserva e exposições, 5 respostas aos serviços educativos, 4 respostas aos serviços de extensão cultural e 1 resposta à recepção. 15 indivíduos afirmaram não terem tido uma acção de formação dada pela instituição para desempenharem a sua actividade voluntária e um indivíduo afirmou ter tido uma formação contínua dada pela sua instituição. Relativamente à carga horária dos voluntários, 7 disseram trabalhar mais de quatro horas semanais, 5 até duas horas semanais, 3 até quatro horas semanais e 1 até três horas semanais. Todos os inquiridos referiram trabalhar durante a semana, havendo um deles que também trabalha ao fim de semana. 11 voluntários afirmaram terem um responsável ou um coordenador que os orienta ao passo que 5 responderam negativamente. Relativamente aos ganhos que têm como voluntários, a incidência de respostas dadas foi a seguinte: 15 respostas dadas à: (...) Realização pessoal (...) (389), em simultâneo 12 respostas dadas ao: (...) Enriquecimento do curriculum profissional (...) (390) e (...) Consciência de ter um papel activo no desenvolvimento social através do trabalho voluntário prestado no museu (...) (391); 9 respostas dadas a (...) Identificação com o museu realizando-se como cidadão (a) participativo (a) na defesa de um património/memória colectiva



(...)<sub>(392)</sub>, 7 respostas em simultâneo dadas a: (...) Novas relações interpessoais (...)<sub>(393)</sub> e (...) entrada gratuita no museu (...)<sub>(394)</sub>, 5 respostas dadas a: (...) integração na equipa técnica do museu (...)<sub>(395)</sub>, 2 respostas dadas a (...) oferta de publicações (...)<sub>(396)</sub> e em simultâneo 1 resposta dada a: (...) Ajuda de custos de transportes (...)<sub>(397)</sub> e (...) Descontos na aquisição de publicações do museu (...)<sub>(398)</sub>. Todos os 16 voluntários afirmaram que é benéfico para a instituição e sua comunidade a existência de um programa de voluntariado. 9 indivíduos afirmaram terem um contacto directo com a comunidade/público ao passo que 7 responderam negativamente. Todos os indivíduos se consideraram uma extensão do museu e consideraram também que os voluntários não são uma ameaça à equipa técnica do museu. Relativamente ao que acham ser importante num programa de voluntariado num museu, foi a seguinte a ordem das respostas: Em simultâneo 14 respostas dadas a: (...) bom ambiente de trabalho (...)<sub>(399)</sub> e (...) Comunicação e divulgação de informação entre a equipa técnica do museu e os voluntários (...)<sub>(400)</sub>, 12 respostas dadas a (...) Reconhecimento e respeito por parte do museu (...)<sub>(401)</sub>, também em simultâneo 11 respostas dadas a (...) Confiança nos voluntários (...)<sub>(402)</sub> e (...) Apoio ao nível de materiais que sejam necessários para a realização das tarefas (...)<sub>(403)</sub>, 9 respostas dadas a (...) Bom tratamento interpessoal por parte do coordenador ou responsável do programa (...)<sub>(404)</sub>, também em simultâneos 6 respostas dadas a (...) Divulgação do trabalho desenvolvido à comunidade/público (...)<sub>(405)</sub> e (...) Plano de actividades e seu financiamento (...)<sub>(406)</sub>, 2 respostas também em simultâneo a (...) Inexistência de competitividade (...)<sub>(407)</sub> e (...) Entrega de um certificado final demonstrativo do desempenho realizado (...)<sub>(408)</sub>. Todos os 16 inquiridos consideraram os voluntários como elo de ligação entre o museu e a comunidade/público. Dos 16 indivíduos, três afirmaram haver aspectos negativos no programa, ao passo que os restante 13 deram uma resposta negativa. Todos os voluntários afirmaram haver aspectos positivos no voluntariado das suas instituições, tendo 7 classificado esta actividade como boa, 5 como excelente e 4 como muito boa.

#### **4.8 – Conclusão**

Relativamente aos objectivos a que nos propusemos no início do nosso trabalho, pensamos que de uma maneira positiva conseguimos dar a

conhecer em consonância com a bibliografia existente, bem como das opiniões obtidas em entrevistas e inquéritos o que se entende nos nossos dias por voluntariado; voluntário; os vários tipos de voluntariado; os seus fundamentos teórico práticos e as suas formas de financiamento. Verificámos que o voluntariado, neste início de milénio se encontra intrinsecamente ligado à ONU, bem como às ONG's. De facto, o **voluntariado social é o rei e senhor de todos os voluntariados**, isto porque o nosso mundo continua constantemente em guerra, provocando situações de fome, misérias e desfasamento social que leva a que haja um empenho muito grande por parte da ONU e das ONG's, estas últimas, na nossa opinião, **as verdadeiras líderes do voluntariado mundial em prol do desenvolvimento social**. No que diz respeito ao segundo objectivo do nosso trabalho, conseguimos analisar o voluntariado que se realiza nas instituições museológicas nacionais e estrangeiras, verificando através de entrevistas e inquéritos a sua situação. Tentámos averiguar a existência ou não do voluntariado cultural em museus e se este seria de facto praticado de acordo com os fundamentos da **Nova Museologia** que defendemos e que consiste na existência de um novo museu, tido como um instrumento de desenvolvimento ao serviço da sociedade humana, nela inserido e representando-a no tempo e no espaço, com a participação livre de todos os indivíduos, assumindo-se a **Museologia** como uma disciplina interdisciplinar, com uma vertente social, tendo por objectivo o desenvolvimento humano, ao passo que os indivíduos que livremente participam na vida do museu, se tornam verdadeiros cidadãos responsáveis, adquirindo um desenvolvimento pessoal e contribuindo num todo para o desenvolvimento da sociedade ou comunidade à qual pertencem, ao garantirem a gestão do seu património tangível e não tangível. Tendo em conta esta linha de pensamento e as opiniões dos voluntários, coordenadores de voluntários e directores, verificámos que nos estudos de caso dos USA e da Austrália, o voluntariado cultural existente nos museus não é bem o voluntariado cultural que defendemos como pólo de desenvolvimento pessoal e comunitário, isto porque o sentido de comunidade nestes países adquire uma conotação de nação e face à falta de fundos e de história e património, a comunidade/nação é levada a investir nos museus.

Muito embora os museus analisados tenham de facto potencial para serem pólos de desenvolvimento pessoal e comunitário, considerámos que estes ainda não seguem os verdadeiros objectivos da **Nova Museologia** que defendemos, pois o voluntariado aí praticado é o **voluntariado tradicional, de missão e ajuda** para com o museu, legado histórico das duas grandes guerras, dependendo por vezes os museus inteiramente do voluntariado e onde as permissas de desenvolvimento pessoal e comunitário que defendemos são substituídas pela ideia de missão humanitária para com a instituição e conseqüentemente a nação. Nesta perspectiva, os indivíduos americanos e australianos, por uma questão de missão, patriotismo e cidadania dão o seu contributo como voluntários, realizando-se como cidadãos, contribuindo para a formação histórica e patrimonial do seu país. Nestes casos, nestes países, em que ser-se voluntário em qualquer momento da vida de um cidadão é um dever, ser voluntário num museu é ser cidadão da nação e cumprir um dever para com esta, daí o voluntariado em museus ser elevado e prática corrente e os voluntários contribuirão com doações pecuniárias às instituições museológicas. Conseqüentemente, o voluntariado que aqui se faz não é ainda base de desenvolvimento pessoal dos indivíduos e da comunidade, objectivo principal e linha motora do nosso trabalho e as instituições museológicas não se apresentam como pólos centrais de desenvolvimento, cujo voluntariado sirva a este propósito, pois o voluntariado, como já foi mais de uma vez referido é o **voluntariado tradicional, anglosaxão de missão e ajuda humanitária**. No caso de estudo do museu do Reino Unido, o voluntariado que aí se pratica tem por objectivo principal o desenvolvimento pessoal do indivíduo voluntário e não tanto o da comunidade local, pois para os ingleses a **Nova Museologia** na sua função social não é o primeiro objectivo essencial dos museus, favorecendo estes últimos mais a valorização pessoal e a educação do que propriamente o desenvolvimento da comunidade local. Contudo, o museu apresenta já um potencial enorme que poderá ser propício para que este possa vir a ser um dia o foco central do voluntariado cultural numa perspectiva de crescimento e solidariedade social local. Pensamos ainda que tanto os museus dos USA, Austrália como do Reino Unido poderão vir a ser num futuro mais próximo os pólos centrais do voluntariado, o voluntariado cultural na linha de desenvolvimento e crescimento

pessoal e comunitário, pois apresentam já programas de voluntariado, bem definidos em termos de administração, política de captação dos voluntários e bases de trabalho visando o que cada um deles entende por comunidade, mas voltamos a reafirmar que o desenvolvimento pessoal e comunitário, como o entendemos, a nosso ver, na prática ainda não foi atingido.

Relativamente à existência de uma legislação a nível internacional ou nacional que regulamentasse o voluntariado nos museus, verificámos que tal hipótese não existe, havendo sim por parte de todos os museus estrangeiros por nós analisados, um manual dos voluntários, que tem um papel de legislador interno das instituições e das actividades voluntárias, tornando-se fundamental para o bom desenvolvimento do voluntariado aí praticado. No que concerne o estudo de caso canadiano: o **Newfoundland Museum**, verificámos que de facto, a **Nova Museologia** que defendemos, se encontra aí fortemente implantada, isto porque o voluntariado que se desenvolve nesta instituição é o voluntariado cultural, que passa pelas variáveis de desenvolvimento pessoal e comunitário, pois verificámos que todos os indivíduos da comunidade de Labrador, incluindo a comunidade Inuit, participam livremente e activamente na vida do museu, havendo inclusivé vários membros de uma mesma família como voluntários e onde estes se identificam com o seu museu, sendo indivíduos participativos e conscientes da realidade patrimonial tangível e não tangível do Labrador, contribuindo para o seu crescimento e desenvolvimento. Os voluntários estão perfeitamente cientes da importância da sua participação e do poder de intervenção que têm na vida do seu museu e da comunidade. De facto, o museu é um instrumento útil e necessário ao serviço da comunidade de Labrador, tendo por objectivo o desenvolvimento e crescimento desta região e o voluntariado que aqui se pratica é base de desenvolvimento das potencialidades individuais de cada voluntário, quando se desempenha o serviço “ao outro” e onde há uma verdadeira intervenção comunitária, sendo a população/comunidade que faz a gestão das suas memórias colectivas e as actividades museológicas são elaboradas tendo em conta as necessidades locais. Por outro lado, verificámos também que em todos os museus estrangeiros os objectivos, teoria e prática do voluntariado são para aí transplantados com sucesso. Verificámos ainda que os voluntários nestas instituições culturais são considerados como uma extensão das mesmas, não

sendo considerados como uma ameaça ao pessoal técnico e qualificado e não podendo inclusivé substituí-los, se tivermos em linha de conta as opiniões dos próprios voluntários. Verificámos por outro lado, que os voluntários não se consideram mão de obra barata pronta ser explorada e nem o pessoal técnico os classifica como tal, pois os indivíduos voluntários realizam as suas tarefas livremente e estão perfeitamente conscientes dos princípios do voluntariado, recebendo inúmeras contrapartidas, como agradecimento dos museus pelo serviço prestado. Além disso verificámos também que os indivíduos voluntários a trabalharem nestas instituições foram por elas encarados como o seu primeiro público. As instituições museológicas estrangeiras analisadas, bem como todos os intervenientes no voluntariado em museus consideraram os indivíduos voluntários como sendo um elo de ligação entre a comunidade e o museu, podendo também serem considerados como os seus melhores embaixadores, no sentido de darem uma imagem positiva do mesmo. Com excepção do caso de estudo do museu Canadano, a **Nova Museologia** na sua função social não se encontra implantada e os museus, conjuntamente com o seu voluntariado não são ainda considerados como pólos centrais de desenvolvimento social, sendo o seu lugar, neste objectivo, actualmente ocupado pelas **ONG's** em estreita colaboração com a **ONU**. Contudo e pelo que verificámos nas linhas anteriores, pensamos também que tanto os museus dos USA, Austrália como do Reino Unido poderão vir a ser num futuro mais próximo os pólos centrais do voluntariado, o voluntariado cultural na linha de desenvolvimento e crescimento pessoal e comunitário, base de plataforma no desenvolvimento e crescimento local, como as **ONG's** vêm vindo a realizar, pois apresentam já programas de voluntariado, bem definidos em termos de administração, política de captação dos voluntários e bases de trabalho visando o que cada um deles entende por comunidade, mas voltamos a reafirmar que o desenvolvimento de uma dada comunidade, através do seu museu, só foi ainda possível verificar no estudo de caso canadano. No que diz respeito à situação do voluntariado em museus nacionais, verificámos que de facto não existe em Portugal o voluntariado cultural em museus, base de desenvolvimento local, pelos motivos que passaremos a discriminar: 1) As instituições museológicas nacionais analisadas sofrem à semelhança das suas congéneres estrangeiras de falta de pessoal técnico qualificado e de recursos económicos,

pelo que o voluntariado que aqui se pratica é sempre bem vindo, porque o mercado de trabalho nos museus é quase inexistente e os voluntários surgem para colmatar esta falta. Assim, a motivação do museu em ter voluntários, passa pelo “aproveitar” desta situação que se torna benéfica para os museus, permitindo-lhes realizar e mostrar trabalho dos serviços do museu, que lutam com bastantes dificuldades para atingirem os objectivos a que se propõem; 2) As motivações dos voluntários, passam de facto pela valorização pessoal e pela ocupação dos seus tempos livres, mas verificámos também, que estes se sentem motivados para trabalharem nos museus, porque lhes interessa, por motivos futuros de carreira e porque colaboram no sentido de ver o que acontece posteriormente. Ou seja, se num futuro próximo haverá possibilidades de integrarem o quadro técnico de pessoal. O **MNA** deixa transparecer a preocupação e hipótese de os integrar no quadro e o **MB** denota a mesma preocupação, em que a possibilidade de existirem para os voluntários em causa, contrapartidas económicas é uma hipótese que consideram, mas que na realidade tal não acontece e levanta certas questões que problematizámos aquando do diagnóstico deste estudo de caso nacional; 3) Por outro lado, verificámos que os voluntários são conscientes do verdadeiro significado da palavra voluntariado, mas entendem que o desenvolvimento, palavra chave do voluntariado, passa mais por ajudar o museu e em que o sentido de desenvolvimento comunitário, na prática, não é atingido, pois os voluntários, sentem-se privilegiados por terem sido escolhidos pelas instituições e acham que os museus se deviam abrir mais a outro tipo de público alvo, ou seja a toda a comunidade, a todas “as pessoas do senso comum”, fazendo nossas as palavras de um dos voluntários inquiridos; 4) Na nossa opinião, os voluntários são escolhidos a dedo pelas instituições, apresentando-se com elevadas habilitações literárias, sendo na sua maioria jovens estudantes, em início de vida e com alguma experiência dentro da área para a qual irão trabalhar, de acordo com as directrizes dadas pelos museus.

De facto, os voluntários são conscientes de que existe um novo museu que procura o desenvolvimento de uma dada sociedade e onde a participação activa de todos os indivíduos na vida do museu é indispensável, mas a intervenção comunitária, por nós defendida com a participação de todos os indivíduos, de todas as classes sociais, nestes casos de Lisboa e do Bombarral, não é de maneira



nenhuma uma realidade, opinião esta corroborada pelos testemunhos dados por exemplo pelos voluntários do **MGL**; 5) Na vida destes três museus nacionais e na gestão da memória colectiva, intervêm os dirigentes políticos, que regem o trabalho do pessoal técnico e qualificado e os voluntários neste processo são colaboradores, oriundos de uma camada social escolhida: jovem, com elevadas habilitações literárias, que ainda se encontra a estudar e se sente privilegiada pessoalmente por trabalhar e ajudar o museu; 6) A participação activa de todos os cidadãos, na vida dos museus não ocorre e nem estes são chamados a participarem na gestão das suas memórias colectivas, pois nenhuma das instituições apresenta uma política de captação de voluntários, extensiva a todas as camadas da comunidade, onde os museus se inserem e que a nosso ver é fundamental no voluntariado cultural por nós defendido; 7) Dos museus analisados: dois são tutelados pelo estado e um por uma autarquia. Só por este facto, estas instituições não podem ser consideradas, à luz da **Nova Museologia**, na sua função social, como instituições que se preocupam com o desenvolvimento individual dos indivíduos voluntários e com o facto da instituição museu ser considerada como pólo de desenvolvimento local, onde a participação comunitária não existe e não se tem em atenção as necessidades da comunidade local; 8) Assim, tendo em conta os testemunhos obtidos, ficamos com a sensação de que os responsáveis pelos voluntários e pessoal técnico que com eles lidam, acham que os museus devem ser um instrumento de desenvolvimento local, mas na prática, não acreditam muito que os museus em que trabalham possam ser encarados como pólos de desenvolvimento local, pois estes são tutelados pelos políticos e dirigentes e não pelas populações locais e na prática e a nosso ver, estes dirigentes não se importam muito com esta situação, visto terem nos voluntários mão de obra suplementar.

Paralelamente, denota-se da parte dos responsáveis dos voluntários que haja por parte da tutela dos museus mais apoio a nível económico e em termos de recursos humanos qualificados e que se faça na prática a mudança de mentalidades, ao nível das tutelas, que os museus nacionais tanto precisam. Nas entrevistas, verificámos também a necessidade de haver uma manual legislador da actividade voluntária de modo a evitar conflitos entre o pessoal técnico e os voluntários, bem como se denota uma preocupação, da parte das pessoas

responsáveis pelos voluntários e pelos próprios voluntários, no caso do **MB** em tentar enquadrar os voluntários um dia mais tarde numa carreira profissional no museu, sendo uma contrapartida importante que os três museus nacionais acham que deveriam oferecer aos seus voluntários. Sem o voluntariado, todas as actividades dos museus ou a sua grande maioria ficariam paradas, visto serem os voluntários que acabam por executar as tarefas na falta de técnicos e esta situação não pode acontecer num programa de voluntariado num museu com as características que vimos nos casos nacionais, a não ser que os museus sejam de vizinhança, de bairro ou associativos, o que não é o caso. Os voluntários são um recurso precioso que o museu pode ter, mas tê-los, inclui um gasto de tempo e dinheiro na medida em que é necessário que sejam captados, formados, orientados, supervisionados e atendidos. Mas todos estes passos são essenciais e imprescindíveis para uma melhoria da qualidade do voluntariado em museus. De qualquer forma, verificámos também tendo em conta os testemunhos, por exemplo dos responsáveis pelos voluntários no **MNA**, que as mentalidades têm que ser educadas no sentido do voluntariado em museus ser visto como uma actividade benéfica para os voluntários/museu/comunidade e ajudas devem ser proporcionadas aos museus que desejam ter voluntários, porque de facto, todos temos que nos questionar sobre as motivações que levam um indivíduo a ser voluntário num museu e este organismo a querer ter voluntários. Somos da opinião que é importante na questão de financiamento, que os possíveis patrocinadores formulem algumas questões pertinentes como estas aos museus, ao serem por estes abordados:

- a) Porque é que o museu está interessado num programa de voluntariado?
- b) Quem irá beneficiar do programa?
- c) Qual o tempo e recursos económicos que o museu tem para investir no programa?
- d) Que tipo de recursos humanos e materiais o museu dispõe?
- e) Quais as vantagens de se ter um programa de voluntariado no museu?

Deste modo, cabe chamar a atenção dos possíveis patrocinadores que o museu é capaz de responder a todas estas questões e que as pessoas se voluntariam porque:

a) querem satisfazerem-se pessoalmente, buscando a via do desenvolvimento, querendo terem mais experiências e ajudando os museus, pois são solidárias com as dificuldades que certas instituições museológicas do nosso país se debatem e porque o facto de se voluntariarem faz com que haja uma participação por "arraste" de outras pessoas que pertencem à comunidade, havendo uma participação e direito de exercer a cidadania por parte de todos; b) O museu tem interesse em ter voluntários porque a falta de recursos económicos e humanos provoca que haja uma necessidade da parte do museu em os ter para tentar cumprir os seus objectivos e a sua missão; c) O museu através dos voluntários providencia formação e serviços à comunidade/público; d) O museu pode ter projectos com um alcance mais vasto em que o uso dos voluntários permite chegar a outro tipo de visitantes sem serem aqueles mais selectos, mas sim toda a sociedade em geral; e) Providencia à comunidade/público a oferta de serviços não pagos para além das oferecidas pelo pessoal técnico; f) Permite que o museu possa expandir os seus serviços e áreas de actuação a mais visitantes, através de um serviço voluntário, competente e altamente qualificado; g) O museu quer os voluntários ao seu serviço, porque estes constituem um primeiro público a captar e são um elo de ligação entre a comunidade/público e o museu, dando uma imagem bastante positiva deste instituição e fazendo com que a comunidade local conheça o seu museu, com ele se identifique e participe na preservação da memória colectiva, garantindo a sua gestão. Desta forma e tendo em linha de conta tudo o que afirmámos anteriormente, temos a concluir que de facto a **Nova Museologia** na sua vertente social, nos estudos de caso nacionais não se encontra implantada e o voluntariado cultural, base de desenvolvimento pessoal e comunitário por nós defendido ainda não existe. Porém, voltamos a reafirmar que isto não significa que os museus nacionais não tenham potencial para serem os pólos centrais de desenvolvimento local, utilizando para esse fim voluntários de toda a comunidade onde se insere o museu. Todos os intervenientes no processo de voluntariado nos museus estão já conscientes da existência de um novo museu, dentro do conceito defendido na **Nova Museologia** na sua função social, sendo igualmente conscientes da verdadeira importância que o voluntariado poderá vir a ter no desenvolvimento pessoal do indivíduo voluntário bem como da comunidade local, mas de facto, muito falta ainda por fazer, encontrando-se os

museus estudados ainda presos às tutelas de estado e de autarquia. No entanto, há por parte dos responsáveis dos voluntários, uma certa urgência em mudar as mentalidades de quem tutela os museus e de certos técnicos profissionais para que de facto o voluntariado nos museus, possa um dia vir a ser encarado, à semelhança das ONG's como pólos centrais de desenvolvimento social. Finalmente, tendo em conta os objectivos a que nos propusemos: que o voluntariado em museus seja o **voluntariado cultural, base de desenvolvimento pessoal e comunitário à luz da Nova Museologia**, tendo em conta o diagnóstico e as conclusões efectuadas sobre o voluntariado em museus a nível nacional, tendo em conta os fundamentos da **Nova Museologia** na sua vertente social e o que entendemos por ser essencial em termos de voluntariado em museus: um Programa de voluntariado bem estruturado e definido, cujos objectivos estejam em consonância com os do museu, visando o desenvolvimento pessoal do indivíduo e da comunidade, de todos estes pontos, resulta o ponto 5 do nosso trabalho e a criação de um manual para voluntários, que se tornam essenciais para que o voluntariado cultural no nosso país possa vir a ser uma realidade. Assim, o ponto 5 e o manual dos voluntários podem ser apontados como uma possível referência obrigatória para quem se interessa por voluntariado em museus, desde que este tipo de voluntariado siga o nosso objectivo principal: **Museus e Voluntariado, desenvolvimento pessoal e comunitário.**

## **5 - Linhas Orientadoras para a criação e implementação de um programa de voluntariado em museus portugueses**

### **5.1 - Introdução**

Como tivemos a oportunidade de verificar, de uma maneira geral, tudo o que se pode afirmar sobre voluntariado é aplicado às instituições museológicas. No nosso país, mediante a análise que foi possível realizar aos museus que responderam positivamente às nossas solicitações, podemos declarar que não há programas de voluntariado a funcionar activamente nos mesmos e o voluntariado cultural base de desenvolvimento pessoal e comunitário não é ainda uma realidade praticada e visível. Há museus que dispõem de voluntários ao seu serviço para trabalharem em actividades que são urgentes por assim dizer para a

instituição. Esta actividade é uma actividade que é desenvolvida sobretudo no Verão (no caso de trabalhos arqueológicos de campo) e com algumas excepções, como nos casos de estudo mencionados, onde assistimos a uma continuidade do trabalho, ainda que este seja muito condicionada pela disponibilidade de tempo dos estudantes nos casos do **MGL** e **M.N.A.** Por outro lado, podemos acrescentar que cada vez mais em Portugal se vem recorrendo à utilização de voluntários para o desempenho de tarefas, que, por falta de recursos humanos e monetários do museu se tornam impossíveis de realizar. De igual modo, verificamos que a oferta de voluntários é maior do que as tarefas que as instituições podem oferecer como sucede no **MNA**. De certa maneira, o voluntariado em museus é uma força motriz na ajuda e concretização da missão e objectivos dos mesmos. Beneficia tanto a instituição como o próprio voluntário possibilitando que haja uma ligação muito forte entre a instituição e a comunidade estabelecendo a diferença. Deste modo e tendo por base as opiniões e afirmações acerca do trabalho voluntário realizado em museus, que nós analisámos, a nível internacional e nacional; sendo conscientes de que é um actividade que se encontra em crescimento e que a população portuguesa está a envelhecer e conseqüentemente mais voluntários menos jovens surgem lado a lado com os jovens estudantes; sendo igualmente conscientes da falta de recursos humanos e monetários que as nossas instituições museológicas têm, podemos sem sombra de dúvida atrevermo-nos a afirmar que o uso do voluntariado pode ser uma alternativa, um recurso, uma arma muito útil para o desenvolvimento do museu, dos voluntários e da comunidade. Tendo todas estas questões em mente, tentámos então neste ponto do nosso trabalho delinear algumas linhas orientadoras para quem queira criar e implementar um programas de voluntariado nas nossas instituições museológicas. Convém ressaltar que estas linhas podem ser aplicadas a museus de diferentes tipos e dimensões, havendo como é obvio que recorrer às necessárias adaptações, desde que as instituições museológicas tenham sempre por objectivo o desenvolvimento pessoal do indivíduo e e conseqüentemente da comunidade à qual pertence. Antes de mais é pertinente referir que o estabelecimento de um programa de voluntariado depende do tipo de museu, da sua missão e objectivos. Logo no início da programação do mesmo deve ficar bem claro, o que a instituição espera dos voluntários e o que os voluntários esperam da instituição. É do conhecimento geral, que em Portugal há

museus que anseiam terem voluntários aos seu serviço, não recorrendo a eles por falta notória de pessoal que se responsabilize pelos voluntários. Nestes, existe uma grande oferta de voluntários em detrimento de pessoas para se encarregarem do desenvolvimento das actividades. Outros museus, porventura têm voluntários e perdem esta fonte, sem muitas vezes saberem porquê. Outros tentam ainda atrair os voluntários para actividades para as quais não há pessoal técnico do museu para as realizar, etc.

## **5.2 – Benefícios que um programa de voluntariado aporta ao museu**

Independentemente das constatações atrás verificadas, uma premissa é certa as pessoas voluntariam-se para trabalharem em museus. As motivações variam de indivíduo para indivíduo, uns para ganharem mais experiência em determinada área, outros para conhecerem novas pessoas, outros para se realizarem pessoalmente, por questões de curriculum profissional e outros ainda para ajudarem o museu. Os museus beneficiam com a utilização de voluntários ao seu serviço porque: Os voluntários, quer queiramos quer não representam dinheiro ganho na medida em que ao auxiliarem o pessoal técnico do museu não recebendo remunerações directas, contribuem para que os serviços ligados ao público e à investigação se expandam. Além disso, ajudam o museu a projectar uma imagem bastante positiva à comunidade. Por outro lado, porque os voluntários são motivados como vimos por um desejo de servir a instituição, acarretam consigo um entusiasmo e interesses muito motivantes para o museu e para as actividades que aí se desenvolvem. Esta atitude dinâmica, coadjuvada pela experiência profissional e pessoal dos voluntários permite que o museu construa uma “reserva” de experiências e saberes muito úteis e benéficos para o mesmo. Contudo, não se deve também sobrestimar o seu trabalho, nunca exigir mais aos voluntários do que se pede ao pessoal técnico e ter paciência, pois é impossível exigir que os voluntários aprendam o que provavelmente o pessoal técnico aprendeu em vários anos. De igual modo, os voluntários que deverão vir de todas as camadas sociais da comunidade são um elo de ligação entre o museu e a comunidade/público ao serem uma fonte de recursos para o museu, poderão ser também embaixadores do mesmo, na medida em que estendem a noção o sentimento de defesa de um património, que, inicialmente circunscrito ao pessoal



técnico do museu, passa a ser abrangido por toda a comunidade, que encara de uma maneira muito favorável este tipo de actividade.

### **5.3 – Linhas Orientadoras para a Criação e Implementação de Programas de Voluntariado em Museus Nacionais**

Os voluntários podem ser utilizados em programas de investigação, nos laboratórios, na classificação e catalogação de materiais, em exposições, etc., mas independentemente da variedade de trabalhos voluntários, existe em todos eles um princípio, ao qual nos devemos cingir sempre, um princípio muito importante da filosofia do voluntariado e que envolve dois caminhos: dar e receber. Deste modo, achamos que no estabelecimento de qualquer programa de voluntariado, devemos ter em conta as seguintes regras: a) É muito importante determinar a missão do museu e averiguar como e se o programa de voluntariado que se pretende estabelecer poderá ajudar o museu nos seus objectivos e ajudar a suprir as necessidades da comunidade alvo. Nesta linha de ideias é relevante o estabelecer de parâmetros referentes ao orçamento, pessoal técnico qualificado e disponível e o local de trabalho. Tendo sempre presente que um programa de voluntariado não sobreviverá muito tempo, se não tivermos em mente estes três factores: o dinheiro para o suportar, o pessoal para o gerir e desenvolver e o espaço para o albergar. De facto, deve-se ter presente, se o trabalho a desenvolver pelos voluntários está em harmonia com a missão do museu e os objectivos do programa. É necessário também uma harmonia interior: que o pessoal técnico também saiba como actuar, isto é, deve ser consultado pelo coordenador no sentido de avaliar as oportunidades e as vagas disponíveis e que tipo de trabalho irão os voluntários realizar e como estes devem ser orientados e supervisionados. É urgente que logo no início, haja um grande envolvimento do pessoal técnico e que lhe sejam dadas linhas orientadoras no sentido de esclarecer, que os voluntários não vêm substituir o seu trabalho, mas sim ajudar, constituindo um complemento do pessoal técnico. Esta comunicação faz com que se evite um possível conflito entre os voluntários e pessoal técnico do museu e por outro lado permite uma melhor integração dos voluntários na instituição. É peremptório que se defina muito bem o que os voluntários irão fazer com as vagas que há. Feito isto, o passo seguinte será calcular o número de voluntários necessários, as horas

a prestar, consoante também o horário do museu, quem ficará encarregue de supervisionar o trabalho dos voluntários, qual a acção de formação, que os voluntários irão ter e o número de horas. Avaliar também se os voluntários vão precisar de roupa, material específico, documentação, etc., no desempenho do seu trabalho, avaliar as despesas de reembolso relativas a estacionamento, transportes, ou outras despesas decorrentes das actividades ao serviço do museu. A segurança dos voluntários também é importante, pelo que se deve estipular um cálculo para cada voluntário segurado. Depois de tudo isto planificado pode-se passar à etapa seguinte que é a da formulação do panfleto divulgativo e captativo dos voluntários que deve ter uma linguagem acessível a todas as pessoas da comunidade alvo;

b) Num programa de voluntariado, o papel do coordenador ou responsável dos voluntários é também muito importante. Esta pessoa deverá preencher certos requisitos, nomeadamente ter alguma experiência de campo de voluntariado, ter boa facilidade de relação interpessoal, pois irá desenvolver trabalhos com pessoas de vários backgrounds e personalidades, ser uma pessoa criativa, dinâmica, responsável, afável e adaptável a qualquer situação. Além do mais, será também uma amiga, supervisora, conselheira, um professor, um empregado a tempo inteiro e um colega. O trabalho do coordenador bem como o dos seus assistentes é o de encontrar trabalho para os voluntários, captá-los, servir de ponte entre o pessoal técnico e os voluntários, verificar se o pessoal técnico tem o número suficiente de voluntários, reconhecer o trabalho destes, ter uma base de dados com os seus nomes e informações, angariar e processar todo o financiamento programa e também processar toda a sua administração; c) É importante que os objectivos do programa de voluntariado sejam feitos em consonância com os do museu. Deste modo, tanto os objectivos do programa, os requisitos, os horários são estabelecidos e entendidos pelos candidatos a voluntários; d) O estabelecimento de critérios mais elevados de exigência pedidos aos voluntários e seus responsáveis leva a que o desenvolvimento do trabalho voluntário atinja níveis de qualidade excelentes, incentivando a um melhor desempenho por parte de todos os intervenientes, melhorando a qualidade de vida de próprio museu e comunidade abrangida.

e) Importa na criação de um programa de voluntariado realizar um estudo da comunidade abrangida pelo museu, das suas necessidades e de que forma o

programa de voluntariado pode ir ao encontro das necessidades da comunidade local e ajudá-la a desenvolver as suas potencialidades quer a nível económico quer a nível cultural, educacional, etc.. Neste âmbito, importa também que toda a comunidade participe na vida e gestão da sua memória colectiva, sendo convidada a participar contribuindo com o seu saber tradicional. Consultas devem ser feitas por entre a comunidade e possíveis candidatos a voluntários de modo a poder ser delineado um programa de actividades ocupacionais, intergeracionais e interculturais em que o voluntário apareça também como consumidor do museu e convidado a ficar perto da instituição bem como do grupo a que virá a pertencer. Aconselhamos também a qualquer museu, que queira implementar um programa de voluntariado, que tenha em conta consultas feitas ao pessoal técnico, relativamente a conselhos, sugestões ou medos, para que o trabalho voluntário a realizar seja feito de acordo com um regulamento que abranja voluntários e pessoal técnico. Para que este facto se torne uma realidade, o coordenador pode organizar workshops entre o pessoal técnico, no sentido de ouvir sugestões, opiniões, preocupações, procedimentos, formas de captação e selecção se devem colocar relativamente ao trabalho voluntário que se pretende implementar. A colaboração entre universidades, escolas, centros de convívio para reformados, centros para os sem abrigo e toxicodependentes, encarregados de educação, associações de deficientes e museus pode ser importante ao nível do voluntariado, para haver uma sintonia entre os programas de voluntariado do museu e os programas de estudos das universidades e escolas e tentar enquadrar camadas sociais na sociedade que de uma maneira ou outra podem apresentar-se como estando à margem da vida social e por outro lado fazer com que toda a comunidade tenha consciência da importância da sua participação na vida do museu e na vida da sua comunidade local; f) Por último e não menos importante é o estabelecimento de critérios de avaliação e reconhecimento do trabalho efectuado pelos voluntários. Como os voluntários podem não receber contrapartidas monetárias, esta questão torna-se muito pertinente, pois é importante fazer sentir aos voluntários, que a qualidade e o contributo do seu trabalho ao museu, é sempre reconhecido por este. O trabalho voluntário deve ser permanentemente revisto e redefinido, de modo a reflectir as necessidades do pessoal técnico, do museu e do indivíduo voluntário. É fundamental haver um

equilíbrio de interesses do museu, do pessoal técnico, da comunidade público alvo da instituição e dos próprios voluntários, estando todos ao mesmo nível. Em relação à existência de contrapartidas económicas oferecidas pelo museu, colocamos a questão do voluntariado aqui praticado, poder ser equiparado ao que se pratica nas **ONG's**, que admitem a possibilidade de pagamento pecuniário para certas despesas pessoais. No caso dos museus não nos opomos a esta hipótese, desde que a principal motivação do voluntário não seja esta contrapartida e sim a consciência de que participa em comunidade na vida do seu museu e no crescimento local e também se as contrapartidas forem utilizadas em alimentação ou nos transportes dos voluntários, em suma em despesas essenciais à pessoa voluntária e a serviço do museu e da sua comunidade.

#### **5.4 – Pontos fundamentais a ter em conta no planeamento dum programa de voluntariado em museus**

É da nossa opinião que os pontos abaixo discriminados são aplicáveis a qualquer programa de voluntariado em museu, independentemente da sua natureza ou tamanho.

##### **5.4.1 – Formas de captação dos voluntários**

Um primeiro ponto que devemos ter em atenção é como captar os voluntários. O boca a boca, uma conversa entre amigos continua a ser uma das formas mais eficientes de captação dos voluntários como tivemos a oportunidade de ver no caso do **MGL**. Mas as brochuras, anúncios (Anexo 4) e publicações editadas pelo museu, podem ser outro método bastante utilizado, pois a informação dada refere-se à programação de actividades, workshops, conferências, etc., que poderá abarcar um tipo de voluntários mais específico e com interesse em se envolverem nas actividades do museu. Por outro lado, as brochuras devem ter por objectivo principal chegarem a toda a comunidade em geral, devendo ser acessíveis à leitura de todos, podendo também ter ilustrações compreensíveis do trabalho voluntário pedido pelo museu, realçando o facto de ser importante a participação de toda a população na vida deste, em prol da valorização pessoal do indivíduo voluntário e do desenvolvimento local. A captação dos voluntários também pode ser efectuada por associações ou clubes

dos amigos do museu ou outro tipo de organizações que têm alguma ligação com o museu, mas achamos que no nosso país, este tipo de associações têm vindo a definir à medida que os museus se tornaram mais profissionais e não detêm já um papel tão preponderante na captação de voluntários para um museu. Podem também existir centros de voluntariado, que constituem uma forte fonte de recursos humanos providenciando os voluntários para o museu. Os meios de comunicação como a rádio, a televisão, os jornais são outro meio que poderá ser amplamente utilizado, pois chegam a uma audiência muito vasta, mas por outro lado devem ser mais utilizados se realmente existe uma grande necessidade por parte da instituição em ter muitos voluntários. A internet é outro meio efectivo que se tem vindo a implantar e como vimos nos casos de museus estrangeiros por nós focados é um dos recursos mais em voga.

#### **5.4.2 – A Resposta do museu**

Outro ponto a ter em atenção é a resposta do museu às candidaturas dos voluntários. Sempre que possíveis voluntários respondam positivamente ao apelo lançado pelo museu, este tem que providenciar que todas as informações por escrito ou por oral sejam fornecidas aos candidatos. Nestas informações deverá constar uma pequena introdução ao museu e ao programa de voluntariado e seus objectivos e qual o papel dos voluntários neste programa. Depois dos voluntários terem um primeiro contacto com esta informação, será entregue mais tarde àqueles que ainda estiverem interessados, um formulário de inscrição com informações mais precisas sobre o programa, bem como informações pessoais e profissionais dos candidatos (uma espécie de mini curriculum), que irá dar ao Coordenador dos voluntários uma perspectiva do candidato, possível de ser analisada ( Anexo 2). Depois de analisado o formulário de inscrição, passamos então ao ponto a seguir: a entrevista

#### **5.4.3 – A Entrevista**

Uma entrevista pessoal é fundamental na selecção do candidato ao permitir que o coordenador avalie em primeira mão as capacidades e aptidões do candidato, ao mesmo tempo que dúvidas relativas, ao trabalho, horário, procedimentos e regras do programa, exigência e o código de ética do museu são

esclarecidos num diálogo frente a frente. Tem por objectivos seleccionar as pessoas que melhor se adaptam à área de trabalho e ver também quais os trabalhos que os voluntários gostariam de realizar.

#### **5.4.4 – Critérios de Selecção**

Consequentemente destes passos atrás referidos surge-nos um outro ponto que é o critério de selecção. Este é formulado em concordância com os objectivos do museu do programa de voluntariado e as suas actividades. Convém ressaltar que se torna um pouco difícil recusar a ajuda de todos aqueles que se oferecem livremente, mas é necessário que haja um mínimo de critérios de selecção para assegurar a qualidade do trabalho. Convém no processo inicial de selecção, ter em mente quais os requisitos necessários, pedidos aos voluntários, bem como saber o número de voluntários que irão ser necessários para as actividades voluntárias. Feita a selecção, os candidatos devem receber por escrito, a confirmação da aceitação da sua candidatura. Aqueles que não foram aceites, deverão igualmente receber uma resposta nesse sentido, tendo o cuidado em os elogiar e agradecer pelo facto de demonstrarem interesse em inscreverem-se e ressaltando que se houverem novas vagas ou oportunidades de trabalho voluntário, serão os primeiros a serem chamados, ficando assim como suplentes. Depois da selecção feita, os candidatos aceites devem receber formação para melhor desempenharem as actividades voluntárias.

#### **5.4.5 – Acções de Formação**

Em relação ao processo de aprendizagem, os voluntários demoram mais tempo em aprender aquilo que os técnicos do museu demoraram anos. Como tal, o pessoal técnico deve estar consciente que deve dispensar algum do seu tempo nos voluntários para formação e supervisão, mas entendemos que é um tempo necessário e indispensável para um bom desenvolvimento do trabalho, quer a nível pessoal, quer a nível profissional. Cria um espírito de equipa e permite que haja intercâmbio de saberes entre ambas as partes. O pessoal técnico também se apercebe que como formador, toma um papel importante na dinâmica do voluntariado no museu. Consequentemente cria-se uma relação de confiança entre o pessoal técnico e os voluntários e respeito pelo trabalho que ambos



desenvolvem em prol do museu e da comunidade local alvo. Estas acções de formação podem ter um carácter individual, colectivo e prático.

#### **5.4.5.1 - Individual**

Se a acção de formação é de carácter individual, o voluntário deve ser acompanhado pelo coordenador dos voluntários e pelo responsável da área para a qual vai prestar o seu serviço. O coordenador irá explicar quais os objectivos da tarefa a desempenhar, de que forma o seu trabalho está relacionado com os objectivos do programa de voluntariado e como este se aplica à missão do museu. O coordenador mostrará as instalações do museu ao candidato e dá-lo à a conhecer ao pessoal técnico do museu e ao responsável pela sua área de actividade e colegas voluntários, para que desde cedo possa haver cumplicidade entre todos. De igual modo, o coordenador está encarregue de explicar ao candidato, qual a informação e a técnicas de trabalho que este deverá utilizar, bem como os requisitos necessários. As técnicas de instrução empregues pelo Coordenador variam consoante o voluntário e o tipo de trabalho. O Coordenador deve deixar o voluntário ambientar-se ao seu novo trabalho e isto pode ser conseguido mediante a observação directa que o voluntário faz ao trabalho desenvolvido pelo pessoal técnico do museu e pelos seus colegas voluntários experientes. O coordenador e o responsável devem reunir periodicamente com o voluntário para fins de esclarecimento. Nesta fase convém dizer ao candidato que a sua tarefa não será rotineira, podendo prestar variados serviços dentro da mesma actividade e que poderá mudar de área de trabalho se assim o desejar ou houver necessidade disso, sendo previamente alertado. Nesta fase achamos também que é conveniente haver um período probatório do candidato, geralmente de três semanas. Depois de finalizado o período probatório, convém haver uma reunião final entre o voluntário e o coordenador para avaliar o ponto da situação, se o voluntário continua disposto a desempenhar a sua tarefa e se há dúvidas a esclarecer. Depois de aceite na instituição, o voluntário deve assinar um acordo, onde constam as suas responsabilidades, deveres e direitos (Anexo 1) bem como receber o manual dos voluntários. Se o voluntário não conseguiu preencher os requisitos exigidos e desempenhar a sua tarefa é uma boa altura para introduzir o voluntário em outras áreas, em actividades que possa concretizar, encorajando-o e

tendo sempre o cuidado de referir os objectivos do programa de voluntariado e das actividades a desempenhar. Se o voluntário passou no período probatório, continua a realizar o seu trabalho, reunindo-se periodicamente com o seu responsável e com o coordenador dos voluntários, havendo sempre uma formação contínua e não apenas inicial. Se o voluntário não conseguiu passar todas estas fases, terá que ser dispensado, havendo sempre o cuidado em reconhecer o seu interesse e agradecer o facto de ter participado, e, se possível, tentar encaminhá-lo para áreas de voluntariado fora do museu onde o candidato possa prestar os seus serviços, continuando perto do museu e do seu grupo que é a comunidade. Continuará também a fazer parte de uma lista de nomes aos quais o museu deve recorrer em casos excepcionais, como a montagem de exposições e ser sempre convidado para eventos, palestras, cursos, conferências, festas, reuniões de programação de actividades do museu, etc., isto é que indirectamente ou directamente participe na vida do seu museu e da sua comunidade.

#### 5.4.5.2 – Colectiva

Se a formação é dada colectivamente, através de sessões, o coordenador está encarregue de explicar os objectivos da formação, a quantidade de trabalho envolvida e os resultados que se esperam obter das sessões de formação. Durante as sessões é importante que os voluntários conheçam também as instalações do museu, as do trabalho, o pessoal técnico do museu, o pessoal técnico com quem vão trabalhar, os colegas voluntários experientes e a sua região e quais as áreas de intervenção da sua região em que irão actuar. Em relação ao conteúdo das sessões e sua metodologia, a formação dos voluntários deve ser dinâmica, com metodologia activa e de grupo, devendo ser contínua e feita também em moldes “inter-pares”, isto é deve-se criar grupos de duas pessoas por entre o grupo e realizar-se um tipo de jogos que consiste por exemplo na formulação de opiniões sobre um dado tema. Por exemplo os grupos de duas pessoas são convidados a manifestarem-se sobre o tema: *o Museu X como potencial gerador de postos de trabalho* ou *a Importância do voluntariado em museus no desenvolvimento local*, possibilitando a exposição e argumentação de ideias por parte dos grupos de duas pessoas, tendo cada grupo uma tarefa a desempenhar perante cada tema. Por outro lado, O coordenador deve decidir

quais as informações e as técnicas de trabalho a dar aos formandos para que melhor desempenhem as suas tarefas. Sendo uma formação contínua, que é dada em grupo e tendo em linha de conta que diferentes pessoas aprendem de diferentes maneiras, torna-se pertinente que o formador use e abuse das mais variadas técnicas de ensino (leituras, mostragem de filmes e diapositivos, CDs Roms, materiais específicos, sessões de discussão em grupo, trabalhos de casa, etc.) Os formandos ao terem a oportunidade de observarem directamente o trabalho do pessoal técnico e dos voluntários experientes são estimulados a falar sobre aquilo que viram. Isto, por seu lado permite que os formandos possam compreender e aplicar mais tarde na prática, aquilo que aprenderam nas sessões. As visitas guiadas ao museu são outra técnica essencial de instrução e devem ser constituídas unicamente por formandos. Por outro lado, a realização de testes escritos e orais permite uma avaliação contínua do formando. De igual modo, a observação directa que o coordenador faz ao trabalho do formando, permite que este o avalie, avalie o grau de eficiência da acção de formação e se o formando atingiu os objectivos. Esta avaliação também pode ser discutida e ponderada entre formador e formando.

#### **5.4.5.3 – Prático**

Se o formando já tem contacto na prática com o actividade que irá realizar é necessário que haja a preocupação de pôr o formando ao corrente de mudanças ou outro tipo de desenvolvimentos que afectem o seu trabalho. Estas mudanças podem ser de instalações, realização de novas exposições, informação de novos procedimentos ou regras internas do museu, etc. O ensino prático constitui um factor relevante para fixar os voluntários no museu, pois ajuda a que estes desempenhem melhor as tarefas, ao mesmo tempo que os faz sentir integrados na instituição e este trabalho é encarado pelos voluntários como um benefício que o museu oferece.

#### **5.4.6 - Avaliação**

A questão da avaliação é importante para o coordenador ou o formador, sendo pertinente estabelecer um bom ambiente para que esta seja encarada como um processo necessário para o crescimento e desenvolvimento

tanto do coordenador como dos voluntários e do processo em si. É da nossa opinião que os pontos a seguir discriminados são essenciais para se criar um bom ambiente, onde a avaliação periódica é encarada como uma actividade de rotina e necessária tanto na acção de formação como no programa de voluntariado; a) É necessário informar os formandos logo que entram no programa de voluntariado, que irão decorrer avaliações periódicas ao seu desempenho; b) É necessário dar aos voluntários a oportunidade de formalmente e informalmente poderem discutir e avaliar os parâmetros e objectivos do programa. Este tipo de intervenção pode ser feito individualmente tendo um carácter informal com cada um dos voluntários ou formalmente por questionário distribuído a todos os voluntários do programa, bem como aos da acção de formação. O propósito desta avaliação é tentar averiguar se o conteúdo, os objectivos e os regulamento do programa são apreendidos pelos voluntários. Os resultados obtidos podem conduzir o coordenador a uma mudança de estratégia de ensino e avaliação da formação a decorrer; c) É importante também referir que as avaliações devem ser individuais, relativamente ao contexto da avaliação global do programa. Esta pode ser feita mediante a observação e análise directa do formando em serviço; d) É necessário que no processo de avaliação, se dê maior atenção ao desenvolvimento do voluntário, em detrimento do julgamento deste. O coordenador deverá debater com o voluntário problemas ou dificuldades que tenham surgido e apontar soluções; e) Por último, saliente-se o facto de que ao existir uma avaliação contínua no programa faz com que haja uma maior nível de aperfeiçoamento e desempenho da parte dos formandos. Por vezes estes esforços falham e há a necessidade de dispensar o voluntário/formando.

#### **5.4.7 – Formas de Retenção e Reconhecimento dos Voluntários**

Sendo importante para o estabelecimento e sucesso de um programa de voluntariado em museus a existência de uma equipa de voluntários estável e saudável é também importante, na nossa opinião, saber reter os voluntários e dar-lhes o devido reconhecimento. Existem alguns factores que contribuem para que os voluntários regressem sempre ao museu: uma direcção de voluntariado responsável e afável; uma correcta e qualificada formação dada aos voluntários; bom ambiente de trabalho; boa comunicação e informação de tudo o que se passa

no museu e relacionado com a actividade que prestam; integração na equipa técnica; bem como fundamental é o reconhecimento pelo museu do contributo que os voluntários dão a esta instituição e há que criar a noção nos voluntários de que aí são necessários ao mesmo tempo que contribuem, ajudando no desenvolvimento local da sua comunidade.

#### **5.4.7.1 – Reconhecimento**

Existem inúmeras formas de reconhecer o trabalho dos voluntários. Uma delas é a apreciação verbal, um simples obrigado dado pelo pessoal técnico responsável e colegas, bem como pelo coordenador, contribui para que o voluntário se sinta reconhecido, devendo este comportamento ser um procedimento a aplicar diariamente. A segunda forma de reconhecimento poderá ser a atribuição de prémios; certificados (Anexo 3) honorários; pins; crachás de anos de serviço ou outro tipo de materiais que funcionam como um reconhecimento oficial da instituição. A terceira forma de reconhecimento poderá ser a realização de jantares ou outro tipo de festas convívio, que ocorram na comemoração por exemplo no dia internacional do voluntário, no dia internacional do museu, perto de quadras festivas como o Natal, ou em eventos especiais para reconhecimento de voluntários especiais. Estes eventos são oferecidos aos voluntários, familiares e amigos e toda a comunidade é convidada, permitindo que tanto o museu como os voluntários, suas famílias e toda a comunidade participem socialmente, ao mesmo tempo que se pode condecorar o melhor voluntário do ano ou do mês, se pronunciam discursos sobre o valor dos trabalhos voluntários e como estes são vitais para o funcionamento do museu e para o desenvolvimento local. Os passeios promovidos pelo programa de voluntariado e em que os profissionais do museu, os voluntários, familiares e amigos, em suma toda a comunidade participa também podem estar incluídos nestas actividades “extra curriculares”, que são por nós consideradas essenciais num programa de voluntariado para um bom ambiente de cooperação, amizade, participação e trabalho entre todos os intervenientes do museu. Por último, achamos que devem ser dados benefícios especiais em reconhecimento pelos serviços prestados. Benefícios esses que poderão ser o livre trânsito a todas as áreas do museu, biblioteca ou centro de documentação, conforme o tipo de

museu, dados aos voluntários devidamente identificados (com cartão de identificação que a instituição fornece ). Se o museu possui serviço de bar, restaurante ou um café, descontos de 50% nestes serviços é uma contrapartida razoável que o museu poderá oferecer, mediante a apresentação do cartão de identificação. Se o museu tem lojas com materiais de promoção à venda, ou uma livraria, devem ser dados descontos de 50% nestes artigos , mediante o cartão de identificação. De igual modo, a entrada no museu, em caso de ser cobrada, deverá ser grátis para o voluntário e dois membros da sua família, ou dois acompanhantes, mediante a apresentação do cartão de identificação. Se o museu tem parque de estacionamento pago, este deverá ser grátis para os voluntários, mediante a apresentação do cartão de identificação. Se porventura os voluntários não têm lugar no parque de estacionamento reservado ao museu, compete à instituição o pagamento do estacionamento dos veículos, mediante a apresentação por parte dos voluntários dos recibos correspondentes. O museu poderá também oferecer o pagamento das deslocações dos voluntários, despesas pessoais do voluntário ou em casos especiais a alimentação. Por outro lado, workshops, conferências, palestras ou cursos dados no museu deverão ser gratuitos para os voluntários.

#### **5.4.8 – Cessação do trabalho voluntário**

O trabalho voluntário no museu poderá cessar se se verificam as seguintes circunstâncias: a) Se o voluntário de acordo com a avaliação feita não cumpre com os objectivos e requisitos pedidos, não acompanha os níveis de exigência relativos à pontualidade, performance, comunicação e continuamente projecta uma imagem negativa de si, denotando falta de responsabilidade confiança, ou não respeita o regulamento do museu e do programa, apesar dos esforços encetados pelo coordenador no sentido de evitar esta situação, mediante conselhos dados ao voluntário através de sucessivas reuniões, o voluntário, terá que ser dispensado do programa de voluntariado. b) O voluntário cumpre todos os parâmetros pedidos no programa mas não progride. Cabe ao coordenador a responsabilidade de por termo à actividade voluntária, tendo sempre a subtilidade de tentar enquadrar o voluntário em outras áreas existentes, valorizando sempre o seu trabalho e encorajando-o a progredir. Seja qual for o problema detectado, o



voluntário tem que ser informado da decisão da cessação do trabalho. Esta decisão será tomada durante uma reunião pessoal. Por vezes pode-se recorrer ao telefone ou por carta, mas estas últimas formas são muito impessoais e pouco aconselháveis. Saliente-se contudo, que sempre que haja necessidade de dispensar um voluntário, esta atitude tem que ser bem ponderada e tem que conter sentimentos de apreço e gratidão por parte do museu, em reconhecimento pelo trabalho prestado.

### **5.5 –Outras Premissas fundamentais num programa de voluntariado e na criação de um manual de voluntários**

Ainda em relação à criação e implementação de um programa de voluntariado num museu, tivemos em linha de conta os conselhos e as opiniões de alguns especialistas estrangeiros na matéria, que lidam com o trabalho de voluntariado em museus, há já alguns anos. Analisámos também todas as declarações, opiniões e dados que obtivemos nos inquéritos realizados nos museus nacionais e tentámos apontar algumas respostas e soluções que possam ir ao encontro das necessidades e preocupações manifestadas pelos profissionais do museu, que lidam no seu dia a dia com voluntários, tendo em conta os fundamentos da **Nova Museologia** na sua função social. Importa referir que para a concretização de um programa de voluntariado é necessário também haver todo um trabalho de investigação como nos aconselha Jerry Choate, director do **Sternberg Museum of Natural History**, por nós inquirido:(...) First, do the paperwork. You should have a volunteer manual that details what the museum expects of its volunteers and what the volunteers can expect from the museum. The manual also should specify who is to train volunteers, who is their "boss," what to do if it becomes necessary to dismiss a volunteer, and the like. Next, get at least one volunteer to help run the volunteer office. Then go out and begin recruiting. Be sure to schedule programs (dinners and the like) as a way of thanking volunteers for all they do (...)<sup>(409)</sup>. O manual de voluntariado do museu é um peça de trabalho imprescindível, para os voluntários e pessoal técnico do museu, como nos confirma por sua vez a Lise Mignault, Coordenador volunteers services do **Canadian Museum of Civilization Corporation**: (...) The help book would be a great resource. Also, to contact many volunteer coordinator, from

many sector, review their procedures and to adapt to what your anticipated needs would be (...) (410). Além do mais é importante como nos refere o director do **Kew Brigde Steam Museum** (...) Look at what others are doing; be very clear in how the programme can benefit both the museum and the volunteer. Consult your volunteers don't just treat them as free labour. We have benefited enormously from the professional skills some of our volunteers have (...) (411) Outras questões também se tornam pertinentes: (...) Make sure you are clear about volunteer roles, that volunteers are appropriately trained, that volunteers are appropriately supported and feel important & recognised (...) (412) responde-nos Jamie Parson, program volunteer coordinator do **Melbourne/Victoria Museum** na Austrália. De igual modo é necessário: (...) before a new volunteer program is put into place, it is important to have the support of the head of the organization and all the top managers. Need, use, training, and potential placement of the volunteers should be determined prior to recruitment (...) (413), esclarece-nos a directora do **Indiana State Museum**. O que consiste então um programa de voluntariado? Como já avançámos na nossa apresentação, denominamos por programa de voluntariado um departamento do museu, com recursos humanos e económicos próprios, destinados exclusivamente à captação, colocação, administração e supervisão dos voluntário e do seu trabalho numa dada área do museu, bem com à realização de actividades paralelas como jantares, passeios, edição de uma folha informativa, etc. É importante na nossa opinião que haja num programa de voluntariado uma pessoa que se encarregue exclusivamente do projecto: o coordenador, coadjuvado por uma ou duas pessoas e uma delas, pode inclusivé ser um voluntário que ajuda na administração e na contabilidade. Depois da elaboração do programa e das áreas de trabalho definidas torna-se vital colocar as ideias, o regulamento do museu, os procedimentos que os voluntários devem seguir, o horário, os requisitos, etc., toda a informação que se ache necessária num pequeno livro designado por manual. É claro que este livro terá que ser adaptado à especificidade do museu, do programa e das necessidades da comunidade abrangida pelo museu. Por outro lado torna-se também importante a participação de toda a comunidade local na programação das actividades do seu museu e na gestão da sua memória colectiva. Em relação à supervisão do trabalho voluntários e do próprio voluntário, para além da equipa já referida, cabe ao responsável pela

área de trabalho, formar, supervisionar e avaliar o trabalho realizado pelo voluntário. Num bom programa de voluntariado, tanto as expectativas do lado do museu, como as do lado dos voluntários devem ser atingidas em equilíbrio perfeito. Se o equilíbrio não for mantido, obviamente que mais cedo ou mais tarde haverá conflitos entre o pessoal técnico e os voluntários. De qualquer modo, não existe uma fórmula fundamental para evitar estes problemas e cada museu terá que se adaptar aos conselhos aqui sugeridos, consoante o tipo de museu, a sua missão, objectivos, recursos e voluntários envolvidos e mais importante ainda: ter em conta as necessidades locais da comunidade alvo e como o museu poderá contribuir para suprir essas faltas e contribuir para o crescimento e desenvolvimento local. Além disso, o programa de voluntariado deve ter sempre como objectivo final a valorização do indivíduo voluntário e consequentemente o desenvolvimento comunitário, pois o voluntariado para além de ter por palavra chave o desenvolvimento, significa também, como verificámos na primeira parte do nosso trabalho a formação da comunidade, logo, é importante ressaltar que o museu tenha uma política de captação de voluntários que chegue a toda a comunidade e que esta tenha a perfeita consciência do seu papel activo em prol dos objectivos acima delineados. Como já referimos, tendo então como ponto de referência os estudos por nós feitos, bem como os conselhos que nos deram, as opiniões e preocupações que retivemos dos estudos de caso nacionais, vamos seguidamente exemplificar a realização de um manual de voluntariado para museus, onde constam todas as informações relativas às responsabilidades, direitos e deveres dos voluntários e técnicos do museu e procedimentos a seguir. O manual acaba por ser um acordo de serviços entre o pessoal técnico do museu e os voluntários, já que um programa de voluntariado implica sempre que os voluntários trabalhem com o pessoal técnico e deve ser sempre adaptado à missão e dimensão do museu. Paralelamente, o manual também deve ser um suporte amigável, de acessível leitura a todos e pode conter ilustrações que facilitam a sua compreensão. O nosso manual para os voluntários dá como exemplo um programa de voluntariado que incide em algumas áreas de trabalho do museu, mas que poderiam ser outras: exposições, investigação, centro de documentação/biblioteca ou a direcção de um museu, porque de facto as regras adoptadas são as mesmas e o que difere é a área de trabalho e o seu conteúdo

funcional. Denominámos o museu por Museu X e o manual que consta dos Anexos tem por objectivo o próprio museu, os seus profissionais e os voluntários oriundos da comunidade local: no sentido de desenvolvimento pessoal e comunitário, em consonância com a **Nova Museologia** na sua função social.

## 6 – Considerações Finais

Um voluntário bem formado, supervisionado e reconhecido é um dos recursos mais importantes que o museu pode ter ao nível do seu desenvolvimento e do desenvolvimento da própria comunidade onde está inserido. No entanto, considerámos também que um museu não deve depender exclusivamente dos seus voluntários, a não ser que o museu apresente características de museus de vizinhança de bairro ou até mesmo de voluntários. É essencial que num museu haja uma boa equipa interdisciplinar de técnicos profissionais. Os voluntários devem ser utilizados numa instituição museológica como complemento da equipa técnica existente. Por outro lado, os voluntários podem servir de plataforma de envolvimento e desenvolvimento da comunidade abrangida pelo museu. Ao participarem activamente na vida do seu museu e na gestão do seu património tangível e não tangível, a **Nova Museologia**, centrada na participação de todos os indivíduos e no desenvolvimento humano é posta em prática. Assim o voluntariado cultural em museus deve ser encarado como um recurso fundamental que uma instituição tem no sentido de contribuir para o desenvolvimento do ser individual e da sociedade em geral. Paralelamente, o apoio financeiro, pessoal e material dado no programa de voluntariado será de certa maneira reembolsado pelo entusiasmo, conhecimento e dedicação ao serviço prestado pelos voluntários. Conforme afirmámos no início da parte 5 do nosso trabalho, os esforços voluntários representam dinheiro poupado. É impossível de certa maneira avaliar as poupanças auferidas com o trabalho dos voluntários, mas esta contribuição importante, pode ser do interesse do museu e por seu lado justifica que possam ser dados fundos a um programa de voluntariado. A fórmula para avaliar financeiramente este trabalho poderá ser a seguinte: somando as horas totais gasta pelos voluntários num ano e dividir o total pelo número de horas médias despendidas num ano por um empregado do museu a tempo inteiro, excluindo as férias e as baixas, o resultado é o número de horas de um empregado a tempo

inteiro, feitas por um voluntário. A questão do financiamento de um programa de voluntariado é talvez a questão mais importante. De facto, a instituição deve procurar que o organismo que a tutela incluía no seu orçamento um financiamento exclusivo para o programa de voluntariado. Além disso, o coordenador dos voluntários deve procurar ajuda monetária recorrendo a patrocínios de empresas ou mecenas e através da realização por exemplo de acções de formação, workshops ou a venda de materiais promocionais e publicações autofinanciar o programa de voluntariado. A questão do financiamento é sem dúvida relevante e merecedora de um estudo mais aprofundado e por isso deixamos desde já um convite em aberto. Finalmente o voluntariado significa sempre desenvolvimento e formação de comunidade e é essa a palavra chave do nosso trabalho: que o voluntariado cultural em museus possa ser num futuro próximo, base de desenvolvimento pessoal, do museu e da comunidade local alvo do museu, tendo em conta os fundamentos da **Nova Museologia** que defendemos, na sua função mais social.

## 7 – Citações

- (1) O Secretário Geral das Nações Unidas em discurso, retirado a 18 de Outubro de 2000 de [http://www.iyv2001.org/infobase/speeches/2000/00\\_11\\_28USA\\_SG.htm](http://www.iyv2001.org/infobase/speeches/2000/00_11_28USA_SG.htm)
- (2) A Assembleia Geral das Nações Unidas. Resolução 52/17. International Year of Volunteers, 2001, retirado a 20 de Outubro de [http://www.iyv2001.org/iyv\\_eng/whatis/resolut.htm](http://www.iyv2001.org/iyv_eng/whatis/resolut.htm)
- (3) Maria José Ritta em entrevista. Carvalho, Rita; João céu e Silva (2001, 22 de Fevereiro). Nações Unidas Ano Internacional do Voluntariado. Diário de Notícias. Sociedade, p.20.
- (4) O Secretário Geral das Nações Unidas em discurso, retirado a 22 de Outubro de 2000 de [http://www.iyv2001.org/infobase/speeches/ivd2000/00\\_12\\_05USA\\_KA.htm](http://www.iyv2001.org/infobase/speeches/ivd2000/00_12_05USA_KA.htm)
- (5) Lei nº71/98, Bases do Enquadramento Jurídico do Voluntariado, artigo 2º, 1, 3 de Novembro de 1998.
- (6) Lei nº71/98, Bases do Enquadramento Jurídico do Voluntariado, ponto 2, 3 de Novembro de 1998.
- (7) Carla Soares em entrevista no dia 4 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (8) O Secretário Geral das Nações Unidas em discurso, retirado a 18 de Outubro de 2000 de [http://www.iyv2001.org/infobase/speeches/ivd2000/00\\_12\\_05USA\\_KA.htm](http://www.iyv2001.org/infobase/speeches/ivd2000/00_12_05USA_KA.htm)
- (9) Carla Soares em entrevista no dia 4 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.



- (10) Carla Soares em entrevista no dia 4 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (11) Carla Soares em entrevista no dia 4 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (12) Carla Soares em entrevista no dia 4 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (13) Lei nº71 /98, Bases do Enquadramento Jurídico do Voluntariado, artigo 3º, 3 de Novembro de 1998.
- (14) Carla Soares em entrevista no dia 4 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (15) Carla Soares em entrevista no dia 4 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (16) Maria José Ritta em entrevista. Carvalho, Rita; João céu e Silva (2001, 22 de Fevereiro). Nações Unidas Ano Internacional do Voluntariado. Diário de Notícias. Sociedade, p.20.
- (17) Lei 66/98, artigo 11, ponto 1, 14 de Outubro de 1998.
- (18) Lei 66/98, artigo 11, ponto 2, 14 de Outubro de 1998.
- (19) Carla Soares em entrevista no dia 4 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (20) Câmara Municipal da Amadora. Relatório Final do Projecto Secucités–Insertion/service Voluntaire Européen 2, 2001.

(21) Câmara Municipal da Amadora. Relatório Final do Projecto Secucités–Insertion/service Voluntaire européen 2, 2001.

(22) Câmara Municipal da Amadora. Relatório Final do Projecto Secucités–Insertion/service Voluntaire européen 2, 2001.

(23) Gilda Gomes em entrevista no dia 5 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(24) Gilda Gomes em entrevista no dia 5 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(25) Celine David em entrevista no dia 3 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(26) Raquel Dovale em entrevista no dia 5 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(27) Gilda Gomes em entrevista no dia 5 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(28) Raquel Dovale em entrevista no dia 5 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(29) Raquel Dovale em entrevista no dia 5 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(30) Celine David em entrevista no dia 3 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(31) Celine David em entrevista no dia 3 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II, 2001

- (32) Raquel Dovale em entrevista no dia 5 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II*, 2001.
- (33) Raquel Dovale R. D. em entrevista no dia 5 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II*, 2001.
- (34) Raquel Dovale em entrevista no dia 5 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II*, 2001.
- (35) Gilda Gomes em entrevista no dia 5 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II*, 2001.
- (36) Raquel Dovale em entrevista no dia 5 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento pessoal e Comunitário, Volume II*, 2001.
- (37) O Secretário Geral das Nações Unidas em discurso, retirado a 21 de Novembro de 2000 de [http://www.iyv2001.org/infobase/speeches/ivd2000/00\\_12\\_05USA\\_KA.htm](http://www.iyv2001.org/infobase/speeches/ivd2000/00_12_05USA_KA.htm)
- (38) Teresa Sheiner. Citação retirada da aula da aula Fundamentos da Museologia Teórica e Aplicada do Curso de Mestrado em Museologia, 1.º ano, 2000.
- (39) Estatutos do ICOM, 1992, 15, p.28, *Cadernos de Sociomuseologia*, 1999.
- (40) Goodland. S.; Stephanie McIvor. *Museum Volunteers: Good Practice in the Management of Volunteers*, Routledge, p. 9, 1997.
- (41) Paulo Freire. *A pedagogia do Oprimido*, p.68, 1992.
- (42) A Declaração de Santiago do Chile, 1972. *Cadernos de sociomuseologia*, 15, p.96, 1999.

- (43) A Declaração de Caracas, 1992. Cadernos de Sociomuseologia, 15, p.215-216,1999.
- (44) A Declaração de Oaxtepec, 1984.
- (45) A Declaração de Quebec, 1984. Cadernos de Sociomuseologia, 15, p.189-190, 1999.
- (46) Mário Moutinho. Museologia. Memória e Planeamento Urbano. 1997 in Museu. Literatura e Emoção de Lidar, p.3, 2000.
- (47) Respostas de Hugues de Varine às perguntas de Mário Chagas, Cadernos de sociomuseologia, 5, p.11-12-13, 1996.
- (48) José Jorge Letria. Museus Municipais numa perspectiva de desenvolvimento cultural, 11º Encontro Nacional de Museologia e Autarquias, Caldas da Rainha, Dezembro, 1999.
- (49) Goodland S.; Stephanie McIvor. Museum Volunteers: Good Practice in the Management of Volunteers, Routledge, p. 13, 1997.
- (50) Eugene England Resposta ao Questionário 2 em 3 de Abril de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (51) Lise Mignault. Resposta ao Questionário 2 em 12 de 2001. Museus e voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (52) O director do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 4 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

**(53)** O director do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 4 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

**(54)** O director do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 4 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

**(55)** O director do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 4 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

**(56)** A coordenadora dos voluntários do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 4 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

**(57)** O voluntário Noel Simmons do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 7 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

**(58)** O voluntário Bryce Caller do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 11 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

**(59)** A coordenadora dos voluntários do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 4 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

**(60)** O voluntário Noel Simmons do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 7 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(61) O voluntário Bryce Caller do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 11 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(62) A coordenadora dos voluntários do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 4 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(63) O voluntário Noel Simmons do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 7 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(64) O voluntário Bryce Caller do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 11 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(65) A coordenadora dos voluntários do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 4 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(66) O director do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1. Museus e Voluntariado em 4 de Março de 2001. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(67) O voluntário Bryce Caller do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 11 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(68) O voluntário Noel Simmons do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 7 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.



(69) O director do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 4 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(70) A coordenadora dos voluntários do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 4 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(71) A coordenadora dos voluntários do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 4 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(72) O voluntário Noel Simmons do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 7 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(73) O voluntário Bryce Caller do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 11 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(74) A coordenadora dos voluntários do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 4 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(75) O voluntário Bryce Caller do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 11 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(76) O voluntário Bryce Caller do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 11 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(77) A coordenadora dos voluntários do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 4 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(78) A coordenadora dos voluntários do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 4 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(79) A coordenadora dos voluntários do Kew Bridge Steam Museum e o director. Resposta ao Questionário 1 em 4 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(80) O voluntário Noel Simmons do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 7 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(81) O voluntário Bryce Caller do Kew Bridge Steam Museum. Resposta ao Questionário 1 em 11 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(82) O director do American Airpower Heritage Museum. Resposta ao Questionário 1 em 1 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(83) O director do American Airpower Heritage Museum. Resposta ao Questionário 1 em 1 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(84) O director do American Airpower Heritage Museum. Resposta ao Questionário 1 em 1 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(85) O director do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(86) O director do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(87) O director do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(88) O director do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(89) O director do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(90) O coordenador dos voluntários do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(91) A voluntária Claudia Gaitain do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 6 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(92) A voluntária Claudia Gaitain do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 6 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(93) A voluntária Claudia Gaitain do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 6 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(94) O coordenador dos voluntários do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(95) O coordenador dos voluntários do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(96) A voluntária Claudia Gaitain do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 6 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(97) O coordenador dos voluntários do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(98) A voluntária Claudia Gaitain do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 6 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001

(99) O coordenador dos voluntários do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(100) O coordenador dos voluntários do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(101) O coordenador dos voluntários do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(102) A voluntária Claudia Gaitain do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 6 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001

(103) A voluntária Claudia Gaitain do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 6 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001

(104) O coordenador dos voluntários do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(105) O coordenador dos voluntários do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(106) A voluntária Claudia Gaitain do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 6 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001

(107) O coordenador dos voluntários do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(108) A voluntária Claudia Gaitain do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 6 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001

(109) A voluntária Claudia Gaitain do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 6 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001

(110) O coordenador dos voluntários do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(111) O coordenador dos voluntários do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(112) O coordenador dos voluntários do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(113) O director do Victoria/Melbourne Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(114) O director do Sternberg Museum of Natural History. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Fevereiro de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(115) O director do Sternberg Museum of Natural History. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Fevereiro de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(116) O director do Sternberg Museum of Natural History. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Fevereiro de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.



- (117) O director do Sternberg Museum of Natural History. Resposta ao Questionário 1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (118) O director do Sternberg Museum of Natural History. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Fevereiro de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (119) O director do Sternberg Museum of Natural History. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Fevereiro de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (120) O director do Sternberg Museum of Natural History. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Fevereiro de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (121) O coordenador do programa de voluntariado do Museum of Health and Medical Science. Resposta ao Questionário 1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (122) O coordenador do programa de voluntariado do Museum of Health and Medical Science. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (123) O coordenador do programa de voluntariado do Museum of Health and Medical Science. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (124) O coordenador do programa de voluntariado do Museum of Health and Medical Science. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

- (125) O coordenador do programa de voluntariado do Museum of Health and Medical Science. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (126) O coordenador do programa de voluntariado do Museum of Health and Medical Science. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (127) O coordenador do programa de voluntariado do Museum of Health and Medical Science. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (128) A directora do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (129) A coordenadora dos voluntários do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (130) O voluntário do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (131) A coordenadora dos voluntários do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (132) A directora do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

- (133) A directora do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (134) A directora do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (135) A directora do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (136) A coordenadora dos voluntários do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (137) A directora do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (138) O voluntário do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (139) A coordenadora dos voluntários do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (140) O voluntário do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

- (141) A coordenadora dos voluntários do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (142) A coordenadora dos voluntários do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (143) O voluntário do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (144) O voluntário do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (145) O voluntário do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (146) A coordenadora dos voluntários do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (147) A coordenadora dos voluntários do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (148) A coordenadora dos voluntários do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

- (149) O voluntário do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (150) A coordenadora dos voluntários do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (151) O voluntário do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (152) A coordenadora dos voluntários do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (153) O voluntário do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (154) A directora do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (155) A coordenadora dos voluntários do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (156) O voluntário do Indiana State Museum. Resposta ao Questionário em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

- (157) O coordenador dos voluntários do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (158) O coordenador dos voluntários do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (159) O coordenador dos voluntários do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (160) O voluntário nº1 do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (161) O voluntário nº2 do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (162) O voluntário nº3 do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (163) O coordenador dos voluntários do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (164) O coordenador dos voluntários do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.



- (165) O coordenador dos voluntários do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (166) O voluntário nº1 do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (167) O voluntário nº2 do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (168) O voluntário nº3 do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (169) O coordenador dos voluntários do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (170) O coordenador dos voluntários do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (171) O coordenador dos voluntários do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (172) O voluntário nº2 do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(173) O voluntário nº3 do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(174) O voluntário nº1 do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(175) O coordenador dos voluntários do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(176) O coordenador dos voluntários do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(177) O voluntário nº2 do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001

(178) O voluntário nº3 do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001

(179) O coordenador dos voluntários do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(180) O coordenador dos voluntários do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

- (181) O voluntário nº1 do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (182) O voluntário nº2 do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (183) O voluntário nº3 do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (184) O coordenador dos voluntários do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (185) O voluntário nº1 do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (186) O voluntário nº2 do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (187) O voluntário nº3 do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (188) O coordenador dos voluntários do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(189) O voluntário nº3 do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(190) O voluntário nº1 do Newfoundland Museum. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(191) O director do Oakland Museum of California. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(192) O director do Oakland Museum of California. Resposta ao Questionário 1 em 2 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(193) Dr. José Brandão, responsável pelos voluntários do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 5 de Abril de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(194) Dr. José Brandão, responsável pelos voluntários do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 5 de Abril de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(195) O voluntário Nuno Neto do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(196) O voluntário Nuno Neto do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

- (197) O voluntário Tiago Tadeu do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*
- (198) O voluntário David Prata do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*
- (199) O voluntário Vitor Viegas do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*
- (200) O voluntário Paulo Rebelo do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*
- (201) Inquérito aos voluntários. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*
- (202) Dr. José Brandão, responsável pelos voluntários do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 5 de Abril de 2001. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*
- (203) Dr. José Brandão, responsável pelos voluntários do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 5 de Abril de 2001. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*
- (204) O voluntário Nuno Neto do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*

(205) O voluntário Tiago Tadeu do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*

(206) O voluntário Vitor Viegas do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*

(207) Dr. José Brandão, responsável pelos voluntários do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 5 de Abril de 2001. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*

(208) O voluntário Nuno Neto do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*

(209) O voluntário David Prata do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*

(210) O voluntário Tiago Tadeu do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*

(211) O voluntário Paulo Rebelo do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*

(212) O voluntário Vitor Viegas do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*

(213) O voluntário Vitor Viegas V. V. do Museu Geológico de Lisboa em entrevista. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(214) O voluntário Paulo Rebelo do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(215) Dr. José Brandão, responsável pelos voluntários do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 5 de Abril de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(216) Dr. José Brandão, responsável pelos voluntários do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 5 de Abril de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(217) O voluntário Vitor Viegas do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(218) O voluntário Nuno Neto do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(219) O voluntário Tiago Tadeu do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(220) O voluntário Paulo Rebelo do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.



(221) Dr. José Brandão, responsável pelos voluntários do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 5 de Abril de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(222) Dr. José Brandão, responsável pelos voluntários do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 5 de Abril de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(223) Dr. José Brandão, responsável pelos voluntários do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 5 de Abril de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(224) O voluntário Tiago Tadeu do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(225) O voluntário Nuno Neto do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(226) Dr. José Brandão, responsável pelos voluntários do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 5 de Abril de 200. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(227) Dr. José Brandão, responsável pelos voluntários do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 5 de Abril de 200. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(228) Dr. José Brandão, responsável pelos voluntários do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 5 de Abril de 200. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

**(229)** O voluntário David Prata do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*

**(230)** O voluntário Nuno Neto do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*

**(231)** O voluntário Tiago Tadeu do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*

**(232)** O voluntário David Prata do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*

**(233)** O voluntário Nuno Neto do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*

**(234)** O voluntário Tiago Tadeu do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*

**(235)** O voluntário Paulo Rebelo do Museu Geológico de Lisboa em entrevista no dia 15 de Dezembro de 2000. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*

**(236)** O voluntário T. T. do Museu Geológico de Lisboa. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*

- (237) O voluntário Nuno Neto do Museu Geológico de Lisboa. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*
- (238) O voluntário David Prata do Museu Geológico de Lisboa. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*
- (239) O voluntário Paulo Rebelo do Museu Geológico de Lisboa. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001*
- (240) A Dr.<sup>a</sup> Maria José Albuquerque, responsável pelos voluntários do Museu Nacional de Arqueologia em entrevista no dia 5 de Fevereiro de 2001. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*
- (241) A Dr.<sup>a</sup> Maria José Albuquerque, responsável pelos voluntários do Museu Nacional de Arqueologia em entrevista no dia 5 de Fevereiro de 2001. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*
- (242) A Dr.<sup>a</sup> Maria José Albuquerque, responsável pelos voluntários do Museu Nacional de Arqueologia em entrevista no dia 5 de Fevereiro de 2001. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*
- (243) A Dr.<sup>a</sup> Maria José Albuquerque, responsável pelos voluntários do Museu Nacional de Arqueologia em entrevista no dia 5 de Fevereiro de 2001. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*
- (244) A Dr.<sup>a</sup> Maria José Albuquerque, responsável pelos voluntários do Museu Nacional de Arqueologia em entrevista no dia 5 de Fevereiro de 2001. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*
- (245) A Dr.<sup>a</sup> Maria José Albuquerque, responsável pelos voluntários do Museu Nacional de Arqueologia em entrevista no dia 5 de Fevereiro de 2001. *Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.*

(246) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 14.2. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(247) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 13.2. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(248) A Dr.<sup>a</sup> Maria José Albuquerque, responsável pelos voluntários do Museu Nacional de Arqueologia em entrevista no dia 5 de Fevereiro de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(249) A Dr.<sup>a</sup> Maria José Albuquerque, responsável pelos voluntários do Museu Nacional de Arqueologia em entrevista no dia 5 de Fevereiro de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(250) A voluntária Carine do Museu Nacional de Arqueologia em entrevista. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(251) A Dr.<sup>a</sup> Renata Frederico, responsável pelos voluntários do Museu Nacional de Arqueologia em entrevista no dia 5 de Fevereiro de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(252) A Dr.<sup>a</sup> Maria José Albuquerque, responsável pelos voluntários do Museu Nacional de Arqueologia em entrevista no dia 5 de Fevereiro de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(253) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 28.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(254) A voluntária Carine do Museu Nacional de Arqueologia em entrevista no dia 5 de Fevereiro de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(255) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 28.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(256) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 28.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(257) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 28.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(258) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 28.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(259) A Dr.<sup>a</sup> Maria José Albuquerque, responsável pelos voluntários do Museu Nacional de Arqueologia em entrevista no dia 5 de Fevereiro de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(260) A Dr.<sup>a</sup> Maria José Albuquerque, responsável pelos voluntários do Museu Nacional de Arqueologia em entrevista no dia 5 de Fevereiro de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(261) A Dr.<sup>a</sup> Maria José Albuquerque, responsável pelos voluntários do Museu Nacional de Arqueologia em entrevista. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(262) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 33.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(263) A Dr.<sup>a</sup> Maria José Albuquerque, responsável pelos voluntários do Museu Nacional de Arqueologia em entrevista no dia 5 de Fevereiro de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(264) O Dr. Carlos Baptista, membro voluntário da direcção do Museu Municipal do Bombarral em entrevista no dia 30 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(265) O Dr. Carlos Baptista, membro voluntário da direcção do Museu Municipal do Bombarral em entrevista no dia 30 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(266) O Dr. Carlos Baptista, membro voluntário da direcção do Museu Municipal do Bombarral em entrevista no dia 30 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(267) O Dr. Carlos Baptista, membro voluntário da direcção do Museu Municipal do Bombarral em entrevista no dia 30 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(268) O Dr. Carlos Baptista, membro voluntário da direcção do Museu Municipal do Bombarral em entrevista no dia 30 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(269) O Dr. Carlos Baptista, membro voluntário da direcção do Museu Municipal do Bombarral em entrevista no dia 30 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(270) O Dr. Carlos Baptista, membro voluntário da direcção do Museu Municipal do Bombarral em entrevista no dia 30 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(271) O Dr. Carlos Baptista, membro voluntário da direcção do Museu Municipal do Bombarral em entrevista no dia 30 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(272) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 28.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(273) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 28.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(274) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 31.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(275) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 31.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(276) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 31.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(277) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 31.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(278) O Dr. Carlos Baptista, membro voluntário da direcção do Museu Municipal do Bombarral em entrevista no dia 30 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(279) O Dr. Carlos Baptista, membro voluntário da direcção do Museu Municipal do Bombarral em entrevista no dia 30 de Março de 2001. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(280) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 14.2. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(281) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 13.2. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.



(282) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 26.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(283) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 26.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(284) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 26.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(285) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 28.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(286) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 28.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(287) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 29.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(288) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 29.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(289) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 29.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(290) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 31.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(291) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 31.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(292) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 31.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(293) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 33.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(294) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 33.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(295) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 14.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(296) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 14.3. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(297) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 13.2. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(298) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 13.3. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(299) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 26.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(300) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 26.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(301) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 26.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(302) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 26.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(303) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 26.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(304) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 26.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(305) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 26.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(306) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 28.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(307) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 28.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(308) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 28.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(309) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 28.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(310) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 29.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(311) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 29.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(312) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 29.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(313) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 29.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(314) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 29.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(315) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 29.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(316) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 31.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(317) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 31.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(318) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 31.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(319) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 31.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(320) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 31.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(321) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 31.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(322) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 31.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(323) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 32.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(324) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 32.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(325) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 33.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(326) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 33.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(327) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 33.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(328) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 33.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(329) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 33.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(330) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 33.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(331) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 33.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(332) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 14.2. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(333) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 13.2. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(334) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 26.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(335) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 26.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(336) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 26.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(337) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 28.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(338) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 28.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(339) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 28.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(340) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 28.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(341) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 29.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(342) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 29.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(343) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 29.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(344) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 29.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(345) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 29.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(346) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 31.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(347) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 31.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(348) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 31.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(349) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 31.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(350) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 31.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(351) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 31.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(352) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 33.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(353) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 33.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(354) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 33.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(355) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 33.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(356) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 33.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(357) Inquérito. Voluntariado em Museus. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.

(358) Inquérito. Voluntariado em Museus. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.



- (359) Inquérito. Voluntariado em Museus. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (360) Inquérito. Voluntariado em Museus. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (361) Inquérito. Voluntariado em Museus. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (362) Inquérito. Voluntariado em Museus. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (363) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 13.2. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (364) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 13.1. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (365) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 13.3. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (366) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 14.2. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (367) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 17.7. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (368) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 17.5. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.
- (369) Inquérito. Voluntariado em Museus. Pergunta 17.2.2. Museus e Voluntariado. Desenvolvimento Pessoal e Comunitário, Volume II, 2001.