

*SERVICE EXPERIENCE* E COCRIAÇÃO DE VALOR NUMA  
LÓGICA DE C2C:  
O CASO DA REFOOD

Suse Isabel dos Santos Lima

Projeto submetido como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em  
Gestão

Orientador:  
Prof. Doutor João Carlos Rosmaninho de Menezes, Professor Associado, ISCTE Business  
School, Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral

Outubro 2015



## **Resumo**

O objetivo deste trabalho é contribuir para a compreensão de como, no âmbito de uma organização sem fins lucrativos que presta um serviço social, a Refood NSF, os seus beneficiários desenvolvem atividades e estabelecem interações (com os voluntários e com outros indivíduos) que levem à cocriação de valor, assim como perceber como é que essas interações influenciam experiência com o serviço tanto dos voluntários como dos beneficiários.

Este estudo iniciou-se com uma revisão de literatura, de forma a obter conhecimento acerca dos temas que abordam este trabalho, e detetar possíveis *gaps* no âmbito dos estudos em cocriação de valor e experiência com o serviço.

Para ir ao encontro dos objetivos delineados optou-se por uma investigação qualitativa, pelo facto de se acreditar que os indivíduos conseguem transmitir melhor o seu dia-a-dia, as suas experiências, contando histórias, pelo que adotou-se uma estratégia exploratória e com fundo construtivista, o estudo de caso.

Os resultados encontrados permitiram constatar que os beneficiários adotam diferentes estilos para a cocriação de valor, consoante o número de atividades que desenvolvem e o número de interações que estabelecem.

**Palavras-chave:** Cocriação de Valor, Experiência com o serviço, Serviço, Voluntariado

## ***Abstract***

The objective of this work is to contribute to the understanding of how, within a non-profit organization that provides a social service, Refood NSF, the beneficiaries develop activities and establish interactions (with volunteers and others) leading to co-creation of value, as well as understand how these interactions affect service experience, both volunteers and beneficiaries.

This study began with a literature review in order to gain knowledge about the topics that address this work, and detect possible gaps within studies of value co-creation and service experience.

To achieve the objectives outlined we chose a qualitative research, because it is believed that individuals can better convey their day-to-day, their experiences, telling stories, so it is adopted an exploratory strategy and with constructivist background, the case study.

The results revealed that beneficiaries adopt different styles for the co-creation of value, depending on the number of activities that they develop and the number of interactions that they establish.

**Keywords:** Value Co-creation, Service Experience, Service, Volunteer

## **Agradecimentos**

A realização deste trabalho não seria de todo possível sem o apoio e força que tive ao longo de todo este percurso, pelo que não posso terminá-lo sem deixar alguns agradecimentos.

Em especial, o meu sincero agradecimento ao orientador deste trabalho, o Professor João Menezes, pelo apoio constante e por ter acreditado e puxado por mim, quando já se tornava difícil para eu própria fazê-lo, e por ter incentivado a ideia por trás deste trabalho.

A todas as pessoas ligadas à ReFood NSF, que tornaram possível a realização deste trabalho. À Francisca, à Gilda, ao Mário e a cada um dos voluntários e beneficiários que se disponibilizou e participou neste estudo. Aprendi muito com as nossas conversas.

À minha família que me deu sempre incentivo para continuar e nunca desistir dos meus objetivos. Mesmo longe, estiveram sempre perto.

Aos amigos que compreenderam as minhas ausências e me deram ânimo.

Ao Francisco por ter estado ao meu lado em cada dia deste percurso, nos dias bons e nos dias menos bons, sempre com a palavra certa para cada momento.

Obrigada!

## Índice Geral

Resumo.....	III
<i>Abstract</i> .....	IV
Agradecimentos.....	V
Índice Geral .....	VI
Índice de Figuras .....	IX
Índice de Tabelas.....	IX
Índice de Gráficos .....	IX
I. Introdução .....	1
1. Contexto de Estudo.....	1
2. Formulação do problema e questão de investigação .....	1
3. Justificação do Estudo .....	2
4. Metodologia de investigação .....	3
5. Abrangência de investigação .....	4
6. Estrutura.....	4
II. Revisão da Literatura.....	6
Introdução .....	6
1. Serviço .....	6
1.1. Conceito de Serviço .....	6
1.2. Conceito de <i>service experience</i> .....	7
1.3. <i>S-D Logic</i> .....	12
2. Cocriação de valor .....	17
2.1. Cocriação de valor e integração de recursos .....	19
2.2. Interações Cliente-a-cliente e a cocriação de valor.....	20
3. O Terceiro Sector, o Voluntariado e o Empreendedorismo Social .....	22
3.1. Terceiro Sector.....	22

3.2. Voluntariado.....	23
3.3. Empreendedorismo Social.....	24
III. Metodologia Empírica .....	25
Introdução .....	25
1. Estudo de Caso.....	25
2. Caracterização do local de estudo.....	26
2.1. A Refood .....	26
2.2. Caraterização do serviço .....	27
2.3. O Núcleo Refood NSF .....	28
3. Instrumentos de recolha de dados .....	29
4. Tratamento e análise de dados .....	30
5. Avaliação do estudo empírico.....	32
IV. Análise e Discussão dos Resultados.....	33
1. Caracterização dos informantes .....	33
2. Análise dos resultados.....	35
2.1. Análise geral dos resultados.....	35
2.2. Análise dos resultados por categorias .....	36
2.3. Atividades de cocriação de valor .....	55
V. Conclusões e Recomendações .....	57
1. Conclusões da investigação realizada.....	57
2. Limitações na Investigação e futura investigação .....	60
Referências Bibliográficas.....	62
Anexos .....	67
Anexo 1 – Guião da entrevista realizada aos voluntários da Refood NSF .....	68
Anexo 2 – Guião da entrevista realizada aos beneficiários da Refood NSF .....	69
Anexo 3 – Consentimentos para as entrevistas realizada aos voluntários e beneficiários da Refood NSF.....	70

Anexo 4 – Transcrições das entrevistas realizada aos voluntários e beneficiários da Refood NSF .....	86
Anexo 5 – Tabelas de Apresentação de Resultados das narrativas realizadas aos utilizadores da Refood NSF.....	244



## **Índice de Figuras**

Figura 1 – Separação entre empresa e consumidor na lógica G-D.....	15
Figura 2 – Processo de criação de valor na lógica S-D .....	66
Figura 3 – Lógica S-D .....	16
Figura 4 – Estilos de práticas para a cocriação de valor pelo cliente .....	20
Figura 5 – Logotipo Refood .....	26
Figura 6 – Etapas do serviço da Refood: Recolha, Preparação e Distribuição .....	27

## **Índice de Tabelas**

Tabela 1 – Comparação das diferentes abordagens na caracterização do conceito de experiência com o serviço .....	9
Tabela 2 – Principais artigos da caracterização fenomenológica do conceito de experiência com o serviço.....	11
Tabela 3 - Premissas fundamentais da lógica S-D .....	13
Tabela 4 – Definições do conceito de cocriação de valor .....	18
Tabela 5 – Número de beneficiários agrupados nos diferentes estilos de cocriação de valor .....	36
Tabela 6 – Atividades de cocriação de valor realizadas pelos beneficiários da Refood NSF .....	56

## **Índice de Gráficos**

Gráfico 1 – Resumo das entrevistas realizadas, por género. ....	33
Gráfico 2 – Faixas etárias dos voluntários entrevistados, por género. ....	34
Gráfico 3 – Constituição dos agregados familiares dos beneficiários entrevistados.....	34







## **I. Introdução**

### **1. Contexto de Estudo**

O presente trabalho enquadra-se na investigação da experiência com o serviço ao nível de organizações de cariz social sem fins lucrativos. Em qualquer serviço é importante o contacto entre os seus vários utilizadores. A Refood, enquanto organização, fornece aos seus utilizadores serviços de enorme utilidade ao seu desenvolvimento, facultando-lhe um espaço onde estes poderão usufruir de recursos e experiências.

A confiança e o respeito mútuo são características fulcrais na construção da relação entre o utilizador final deste serviço (beneficiário) e o prestador de serviço (a Refood, mas por intermédio dos seus voluntários), promovendo o desenvolvimento de ambas as partes a diversos níveis. No entanto, quando este desenvolvimento não é feito colaborativamente, não se criam condições para a cocriação de valor. Perante o crescimento do Projeto Refood, considerou-se importante reconhecer o papel do beneficiário na cocriação de valor.

Tendo por base a *Service-Dominant Logic* e a integração de recursos (através de atividades e interações) como forma de cocriar valor, este trabalho baseia-se essencialmente nos trabalhos de autores como Helkkula (2011), Vargo e Lusch (2004, 2008, 2009) e McColl-Kennedy et. al. (2012).

Deste modo, o foco deste trabalho é estudar de que forma é que é cocriado o valor, na prática do seu quotidiano pelos beneficiários da Refood NSF, ou seja, tentar perceber que atividades diárias põem em prática, através das várias interações que estabelecem, de forma a cocriarem valor, atividades essas que fazem sentido no seu dia-a-dia, pelo estilo de vida que adotam.

### **2. Formulação do problema e questão de investigação**

Atualmente, a lógica S-D surge como uma perspetiva onde o foco recai sobre os recursos operantes e intangíveis, baseados nas competências e no conhecimento dos atores em determinada indústria, e é na interação que estes desenvolvem os processos de cocriação de valor.

A experiência com o serviço é considerada a base de todos os negócios e da criação de valor (Lusch e Vargo, 2006; Vargo e Lusch, 2008), e é acionada pelas interações entre indivíduos e pelo próprio indivíduo em si (aquilo que faz sentido para ele), logo a experiência com o serviço não é apenas individual, também é social, relacional.

Assim, decorre a questão a que esta tese se propõe dar resposta: Como (por meio de que atividades e interações) é que através das suas práticas um beneficiário de um serviço de cariz social pode criar valor e permitir a cocriação de valor com o prestador desse serviço?

Para responder a esta questão foi escolhida uma metodologia de investigação baseada em narrativas, onde os atores cruciais são intérpretes ativos das experiências de serviço e as suas histórias são representativas de acontecimentos experienciados durante a prestação do serviço. Adicionalmente, a autora deste trabalho registou que práticas, do dia-a-dia, os beneficiários do serviço social desenvolviam, de forma a enquadrar as histórias por estes contadas no seu contexto cultural.

No âmbito desta investigação, os principais objetivos que se pretenderam atingir com a elaboração desta tese são:

- Perceber que atividades são desenvolvidas pelos beneficiários para cocriar valor, no âmbito de uma organização sem fins lucrativos que presta um serviço social;
- Perceber como as interações estabelecidas entre dois dos utilizadores do serviço, beneficiários e voluntários, assim como entre eles mesmos, determinam a experiência com o serviço de cada um deles;

### **3. Justificação do Estudo**

Este estudo pretende estender a aplicação da investigação acerca da cocriação de valor e dos estilos de cocriação de valor nos serviços da área da saúde, desenvolvida por McColl-Kennedy et. al. (2012), a outro tipo de serviços, neste caso a um serviço social. O trabalho pretende também contribuir para uma acumulação de conhecimento que ajude a perceber o que é que é feito realmente por um utilizador de um serviço para cocriar valor. Ou seja, como é que um indivíduo utilizador de um serviço realiza o benefício do serviço que lhe é proposto, que atividades é que põe em prática para o fazer, como integra recursos e por meio de que interações.

O presente trabalho contribui para o avanço de alguns aspetos importantes, nomeadamente:

- Representa uma investigação das várias abordagens da cocriação de valor pelo cliente/utilizador do serviço, por meio da integração de recursos, (atividades e interações);
- Demonstra maneiras diferentes em que os utilizadores do serviço podem contribuir para sua própria criação de valor;
- Desenvolve uma metodologia que integra o estudo de narrativas e o registo de observações etnográficas sobre as práticas dos atores que interagem pela construção do serviço;
- Identifica quatro estilos de cocriação de valor pelos beneficiários de um serviço de cariz social, diferenciados pelas atividades e interações que estabelecem: Adaptação Social, Pró-equipa, Cumprimento Passivo e Ator Autónomo;
- Fornece um modelo representativo dos estilos adotados pelos beneficiários de um serviço social com vista à cocriação de valor.

#### **4. Metodologia de investigação**

No presente estudo optou-se por uma investigação qualitativa para ir ao encontro dos objetivos delineados, pelo facto de se acreditar que os indivíduos conseguem transmitir melhor o seu dia-a-dia, as suas experiências, contando histórias. Seguiu-se por isso uma estratégia exploratória e com fundo construtivista, tendo por base um estudo de caso.

Assim a metodologia de investigação iniciou-se com uma revisão de literatura, de modo a reunir conhecimento acerca dos temas que suportam este trabalho e detetar possíveis *gaps* no âmbito dos estudos anteriormente realizados acerca da cocriação de valor e experiência com o serviço. Posteriormente iniciou-se o processo, abdução e indutivo, de recolha de narrativas e observações em simultâneo com um novo foco na revisão de literatura, de forma a compreender, neste âmbito e contexto, os conceitos-chave que foram utilizados neste estudo como, a cocriação no serviço, a integração de recursos como forma de cocriação de valor e a experiência com o serviço. Tal revisão de literatura serviu ainda para retirar conclusões, a fim de responder à questão de investigação formulada.

## **5. Abrangência de investigação**

A abrangência desta investigação estará circunscrita ao núcleo da Refood de Nossa Senhora de Fátima (Refood NSF), cujas instalações se encontram na Igreja de Nossa Senhora de Fátima, em Lisboa.

No que respeita ao processo de recolha das entrevistas, estas foram recolhidas nas instalações da Refood NSF ou nas imediações, num ambiente informal que dessempulsasse uma conversa natural. Foram abordados os voluntários e beneficiários deste núcleo de modo a averiguar quem estaria disposto a participar no estudo. As entrevistas foram realizadas entre os dias 29 de junho e 15 de julho de 2015, no horário de funcionamento do núcleo.

## **6. Estrutura**

A presente investigação, e de forma a serem alcançados os objetivos propostos, apresenta a seguinte estrutura:

- Capítulo I – Introdução:

Este capítulo destina-se à contextualização do estudo, a justificação para a sua investigação, a formulação do problema a investigar, a questão de investigação que o suporta, a metodologia a utilizar e a abrangência da investigação, no que respeita ao espaço, tempo e participantes.

- Capítulo II – Revisão da Literatura:

Neste capítulo abordam-se os aspetos teóricos que pretendem sustentar os objetivos desta investigação, ao nível da experiência com o serviço, Lógica Dominante do Serviço, da cocriação de valor pelo cliente e do voluntariado.

- Capítulo III – Metodologia Empírica:

Este capítulo contempla a caracterização do local de estudo, da metodologia a utilizar, dos instrumentos de recolha de informação que serão utilizados, bem como da forma como os dados serão tratados e analisados.



- Capítulo IV – Análise e discussão de resultados:

Este capítulo engloba a análise dos dados recolhidos e a discussão dos resultados, com base nos capítulos anteriores.

- Capítulo V – Conclusões e recomendações:

Neste capítulo serão apresentados os pontos conclusivos deste trabalho, relativamente à questão de investigação e ao problema formulado, assim como as limitações verificadas e possíveis investigações futuras.

## **II. Revisão da Literatura**

### **Introdução**

Tradicionalmente, o marketing tem uma visão de transação económica, onde a lógica dominante apoiava-se na transação de bens, os outputs da produção. Esta perspetiva baseava-se nos recursos operados e tangíveis, no valor intrínseco e nas transações, denominando-se por *Good-Dominant Logic*. No entanto, em detrimento desta, surge uma nova perspetiva onde o foco recai sobre os recursos operantes e intangíveis baseados nas competências e no conhecimento dos atores em determinada indústria, e é na interação em determinado contexto que estes desenvolvem os processos de cocriação de valor. Nesta perspetiva, referenciada como *service-dominant logic (S-D logic)*, o fundamental para as transações económicas é sobretudo a troca de serviço e a sua utilidade, enquanto troca de competências para benefício de outros e não o mero fornecimento de bens e serviços (enquanto atividades de output) (Vargo e Lusch, 2004).

### **1. Serviço**

#### **1.1. Conceito de Serviço**

Serviço, na sua designação tradicional, é o “processo que consiste em atividades usadas em interação com o cliente, nas quais este participa no processo de produção de serviço, sendo que a solução encontrada será a partir do seu problema” (Grönroos, 2007). É portanto um conjunto de atividades realizadas por uma empresa para dar resposta às expectativas e necessidades do cliente.

O serviço tem as suas próprias características, distintas das características atribuídas ao produto (Andrade, 2012), nomeadamente:

- A intangibilidade: um serviço é algo que não se pode ver, provar, sentir, ouvir nem cheirar antes da compra propriamente dita;
- A heterogeneidade: dois serviços similares nunca são totalmente idênticos;
- A inseparabilidade: a produção e o consumo ocorrem parcial ou totalmente em simultâneo;
- A perecibilidade: um serviço é algo que não se pode armazenar;

- A ausência de propriedade: os compradores de um serviço adquirem o direito de receber a respetiva prestação, bem como o direito de uso ou acesso da coisa adquirida, mas não à sua propriedade/posse.

De acordo com Cáfaró, Amaral e Oliveira (2013) a diferença principal entre serviços e bens, é que os bens são produzidos antes de serem vendidos (exceto se forem produzidos por encomenda) e em oposição os serviços que são vendidos antes de serem produzidos.

O serviço pode ser prestado no local ou à distância e têm por base a relação entre o empregado, que dá por assim dizer a “cara” pela empresa, e o cliente. Quando o serviço é prestado no local é importante que este seja bem gerido já que todas as ações visíveis aos empregados, também o podem ser aos olhos do cliente, pelo que as suas perceções podem influenciar a sua satisfação com o serviço e a sua intenção de utilização futura (Bowen e Chen, 2001).

É assim possível distinguir serviço esperado pelo cliente e serviço experienciado/percebido pelo mesmo. Segundo Grönroos (2007) uma boa qualidade num serviço percebido é detetada quando a qualidade experienciada vai ao encontro das expectativas do cliente, ou seja, da qualidade esperada. A qualidade esperada tem por base a comunicação em marketing, *word-of-mouth*, imagem da empresa, preço, necessidades e valores do cliente. O nível de qualidade percebida, de acordo com Grönroos (2000), não é determinado através do nível técnico e funcional das dimensões de qualidade, mas através do gap existente entre a qualidade esperada e a qualidade experienciada.

Portanto os serviços possuem especificidades próprias que precisam ser monitoradas cuidadosamente pelas empresas, com o intuito de satisfazer o cliente na sua totalidade. Complementando, Lovelock e Wirtz (2004) definem serviço como “atividade económica que cria valor e gera benefícios a clientes, proporcionando uma mudança desejada em quem recebe o serviço”.

## **1.2. Conceito de *service experience***

A experiência é um termo frequentemente usado e que tem ganho mais importância numa economia como a atual, onde o cliente apresenta um papel mais ativo e o seu poder de decisão é decisivo nos negócios (Helkkula, 2011). Deriva do latim (*experientia*) e tem como significado o ato de experimentar, um ensaio, tentativa, assim como o conhecimento

adquirido por prática, observação ou experimentação (“Dicionário Priberam da Língua Portuguesa,” n.d.).

O conceito de "*service experience*" tem sido descrito como o foco da oferta de serviços e *design* de serviço (Chen, Drennan, e Andrews, 2012), como tal, é um conceito chave no paradigma emergente da *S-D logic*, que considera a experiência com o como a base de todos os negócios e da criação de valor (Lusch e Vargo, 2006; Vargo e Lusch, 2008). Holbrook e Hirshman (1982) foram os pioneiros nesta temática e caracterizaram o conceito de experiência com o serviço em termos experienciais e fenomenológicos ao referirem-se à construção da experiência como algo que é único em cada indivíduo porque está associada à forma como cada ser humano dá sentido à sua vivência de terminada ocorrência. Carù e Cova (2003) observaram anos mais tarde, que o conceito de experiência com o serviço tem sido caracterizado de forma vaga embora a maioria dos autores continue a restringir o uso do termo para tipos específicos de experiência com o serviço (Helkkula, 2011).

Embora exista um consenso entre os autores sobre a importância deste conceito no marketing, aparentemente existem algumas divergências na caracterização do mesmo. Assim segundo a revisão de literatura redigida por Helkkula (2011), no conjunto dos autores analisados, são identificadas três caracterizações do conceito de experiência com o serviço:

- Experiência com o serviço **fenomenológica**, que se refere à discussão de valor na lógica de serviço dominante e à investigação interpretativa da experiência;
- Experiência com o serviço baseada em **processos**, que se refere à experiência com o serviço como um processo sequencial;
- Experiência com o serviço baseada em **resultados**, que compreende a experiência como um elemento em modelos de serviço, em que um número de variáveis ou atributos se relaciona com vários resultados.

A tabela 1 apresentada de seguida compila brevemente as principais diferenças entre as três caracterizações do conceito de experiência com o serviço.

<b>Experiência com o serviço</b>	<b>Fenomenológica</b>	<b>Baseada nos processos</b>	<b>Baseada nos resultados</b>
<b>Relacionado com</b>	A discussão de valor em SD lógica e com a investigação interpretativa do consumidor.	Serviço de marketing que compreende o serviço como um processo.	Compreensão da experiência com o serviço como parte de um modelo causal, em que os resultados e/ou antecedentes de experiência são medidos ou em que se coloca a experiência como uma variável moderadora.
<b>Âmbito e conteúdo</b>	É um fenómeno subjetivo, de um evento e contexto específicos, simultaneamente individual e social. Advém de um encontro imaginário ou prático.	Concentra-se em elementos arquitetónicos (fases) e na sua ordem durante o processo de serviço. Enfatiza a transformação ou mudança/aprendizagem.	Compreensão da experiência como um elemento num modelo, ligando um número de variáveis ou atributos para os resultados.
<b>Contexto</b>	Diferentes tipos de eventos e configurações de serviço	Diferentes tipos de fases e as configurações de serviço	Diferentes tipos de configurações de serviço.
<b>Metodologia</b>	Principalmente conceitual	Varia	Principalmente pesquisas
<b>Relação no tempo</b>	Uma experiência subjetiva do fluxo do tempo.	Tempo e a ordem dos elementos são normalmente incluídos.	Centra-se na medição de atributos ou variáveis (ao invés de um processo longitudinal).
<b>Sujeito da experiência</b>	Qualquer ator relevante no encontro serviço	Geralmente um cliente	Foco os dados agregados de vários clientes

Tabela 1 – Comparação das diferentes abordagens na caracterização do conceito de experiência com o serviço

Adaptado de: (A. Helkkula, 2010)

1.2.1. – Caracterização fenomenológica da experiência com o serviço

A caracterização fenomenológica do conceito de experiência com o serviço tem por base o conceito de Holbrook e Hirschman (1982), que descrevem a experiência com o serviço

como "... estado subjetivo de consciência, com uma variedade de significados simbólicos, respostas hedônicas e critérios estéticos".

O foco principal da caracterização fenomenológica da experiência com o serviço recai nas experiências individuais – que normalmente são internas, subjetivas, e referem-se a eventos específicos e contextos específicos (Helkkula, 2010). No entanto a experiência é acionada pelas interações entre pessoas e pela própria pessoa em si (aquilo que faz sentido para ela), logo a experiência com o serviço não é apenas individual, também é social e relacional (Pullman e Gross, 2004).

Para Meyer e Schwager, (2015), a experiência do consumidor é uma resposta interna e subjetiva a qualquer contato direto (normalmente ocorre no decurso na compra/transação, uso ou consumo, e é iniciada pelo próprio consumidor) ou indireto com a empresa prestadora do serviço. Neste caso o contato indireto normalmente envolve “encontros” não esperados com a empresa prestadora de serviço, através de representações dos seus produtos/serviços/marcas, quer por recomendações, críticas, publicidade, *word-of-mouth*, relatórios, etc.. Os sujeitos da experiência com o serviço podem ser qualquer atores relevantes do fenómeno do serviço, incluindo clientes e representantes do prestador de serviços.

É de acrescentar que, nesta perspetiva fenomenológica, o conceito de experiência com o serviço associada ao que a literatura anglo-saxónica refere como *meaning*, leva em conta que o tempo é um potencial contínuo, ou seja, as experiências de serviço são cumulativas por natureza o que significa que uma experiência passada (e vivenciada) pode mudar a nossa compreensão de uma experiência futura, tal como uma experiência imaginária, que projetamos no futuro, pode influenciar as experiências atuais e mudar a compreensão que tínhamos de experiências passadas (Mehmetoglu e Engen, 2011).

Para finalizar, a tabela 2 apresenta uma compilação dos principais autores da caracterização fenomenológica da experiência com o serviço.

<b>Autor</b>	<b>Relevância do artigo</b>
Holbrook e Hirschman (1982)	Tornaram o conceito experiência com o serviço num tópico da literatura do marketing de serviços.
Prahalad e Ramaswamy (2004)	Sublinham a cocriação na experiência de um serviço a partir de abordagem de gestão estratégica
Pine e Gilmore	Caraterizaram a experiência em serviços como a base de todos os negócios no seu livro "The experience economy".
Schembri 27 (2006)	Influenciou a lógica S-D por defender a abordagem fenomenológica e experiencial.
Berry e Carbone (2007), Millard (2006), Mosley (2007) e Rondeau (2005)	Estes artigos estiveram na originam da verificação de banco de dados e da discussão do conceito de experiência com o serviço em diferentes contextos, tais como lealdade, o 'wow factor', a experiência total do cliente e marcas.
Vargo e Lusch (2007a)	Adotaram experiência com o serviço como um fenómeno na elaboração das premissas fundamentais da lógica S-D.

**Tabela 2 – Principais artigos da caraterização fenomenológica do conceito de experiência com o serviço**  
Adaptado de: (Helkkula, 2010)

### 1.2.2. – Caraterização da experiência com o serviço baseada nos processos

A caraterização do conceito de experiência com o serviço baseada nos processos enfatiza os elementos arquitetónicos e sua ordem durante o processo de uma ação, sendo que essa ordem não tem sempre que ser linear e sequencial (Helkkula e Kelleher, 2010). Os elementos arquitetónicos (fases) do processo de experiência com o serviço é o principal foco desta abordagem, que enfatiza também a transformação, a mudança e a aprendizagem nos processos. Na experiência com o serviço baseada nos processos o sujeito da experiência é normalmente um cliente, ao contrário do que acontecia na caraterização anterior. Um processo de relacionamento neste conceito de experiência com o serviço é longitudinal e envolve a perspetiva de tempo (Grönroos, 2007; Helkkula, 2010, 2011).

### 1.2.3. – Caraterização da experiência com o serviço baseada nos resultados

A caraterização do conceito de experiência com o serviço baseada nos resultados tem por base que a experiência é um elemento de um modelo que liga um número de variáveis ou atributos para determinar os resultados. O foco é não em um indivíduo, mas a experiência com o serviço como variável agregada que resulta da contribuição de vários entrevistados num inquérito. Comparada com as caraterizações anteriores, esta acaba por ser mais simplista na maneira como encara a experiência com o serviço (Helkkula, 2011), já que o tem como foco o modo como as relações entre indivíduos afeta o resultado da experiência e vice-versa, e não como cada indivíduo experiencia o serviço.

Por fim, tem em vista o resultado imediato e não o resultado longitudinal como acontecia na caracterização anterior. As caracterizações de experiência com o serviço baseadas nos resultados caracterizam-se também por dar enfoque ao resultado imediato, ao invés de um processo longitudinal (Grönroos, 2007; Helkkula, 2010).

### **1.3. S-D Logic**

O *Service-Dominant Logic*, ou a Lógica Dominante do Serviço, é visto como um modelo de troca centrado no Serviço, enquanto troca de conhecimento, permuta essa feita através de meios “intangíveis, competências, dinâmicas, processos de troca e relacionamentos e recursos operantes” (Vargo e Lusch, 2004).

Esta nova lógica dominante, de acordo com os mesmos autores, veio contrariar a ideia de que o marketing se foca no output tangível, cujo foco estava retratado apenas em atividades diretas, realizadas através de transações estáticas ou discretas. Com esta nova perspectiva, existirá uma troca de relacionamentos realizada de forma dinâmica, que envolve processos de desempenho e troca de competências e/ou serviços, nos quais o valor é cocriado pelo consumidor/utilizador.



	Premissa fundamental	Explicação
<b>FP1</b>	Serviço é a base fundamental da troca.	A aplicação de recursos operantes (conhecimento e habilidades), "serviço", como definido na lógica S-D, é a base para toda a troca. Serviço é trocado por serviço.
<b>FP2</b>	Troca indireta mascara a base fundamental da troca.	Porque o serviço é prestado através de combinações complexas de bens, dinheiro e as instituições, a base da troca do serviço não é sempre aparente.
<b>FP3</b>	Mercadorias são um mecanismo de distribuição para prestação de serviços.	O valor dos bens (duráveis e não duráveis) deriva do seu uso – o serviço que prestam.
<b>FP4</b>	Recursos operantes são a fonte fundamental de vantagem competitiva.	A capacidade comparativa de causar mudança desejada pela concorrência.
<b>FP5</b>	Todas as economias são economias de serviço.	Serviço (singular) só agora está se tornando mais visível com a terceirização e o aumento da especialização.
<b>FP6</b>	O cliente é sempre um cocriador de valor.	Implica que a criação de valor resulta da interação relacional.
<b>FP7</b>	A empresa não pode fornecer valor, mas apenas oferecer propostas de valor.	As empresas podem oferecer os seus recursos aplicados para a criação de valor e de forma colaborativa (interactivamente) criar valor após a aceitação de propostas de valor, colaborativamente com o beneficiário das suas propostas.
<b>FP8</b>	Uma visão centrada no serviço é inerentemente orientada para a relação com o cliente	Porque o serviço é definido em termos de benefício determinado pelo cliente e cocriado, isto é, inerentemente orientado para a relação com o cliente.
<b>FP9</b>	Todos os atores sociais e económicos são integradores de recurso.	As organizações existem para integrar e transformar competências micro especializadas em serviços complexos que são exigidos no mercado, isto é, o contexto de criação de valor é rede da rede (integradores de recursos).
<b>FP10</b>	Valor é sempre exclusivamente e fenomenologicamente determinado pelo beneficiário.	Valor é idiossincrático, experiencial, contextual e carregada de significado pessoal.

Tabela 3 - Premissas fundamentais da lógica S-D

Adaptado (Vargo, 2008)

Ou seja, na lógica S-D, serviço é "a aplicação de competências especializadas (recursos operantes – conhecimento e habilidades), através de ações, processos e performances em benefício de outra entidade ou a própria entidade" (Vargo e Lusch, 2008).

A perspetiva da lógica S-D defende que todas as trocas são baseadas em Serviço (enquanto conhecimento e competências e não como atividades que geram um output a entregar), e

que “quando os bens estão envolvidos, estes são ferramentas de entrega e de aplicação indireta de recursos” (Grönroos, 2011). Vargo e Lusch desenvolveram dez premissas fundamentais (FP) da lógica S-D ao longo dos últimos anos (Lusch, Vargo e O’Brien, 2007; Vargo e Lusch, 2004, 2008), tal como se apresenta na tabela 3, juntamente com uma breve explicação das mesmas.

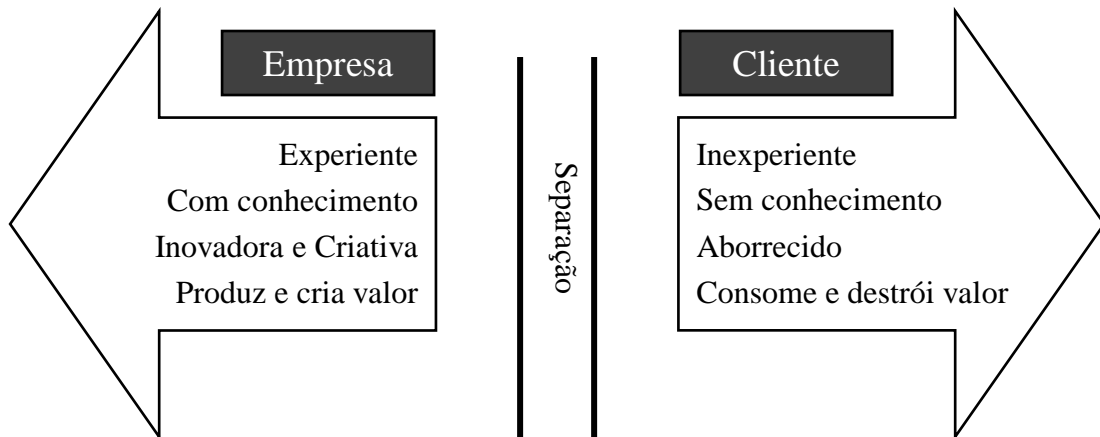
Assim, Vargo e Lusch argumentam que “todas as economias são economias de serviço”, ou seja, que todas as empresas são as empresas de serviço, o que exponencia as oportunidades de inovação, numa lógica de melhoria contínua e de procura por novas formas de inovação, competindo através do serviço e não com o serviço como acontecia na perspetiva anterior.

### 1.3.1. Recursos operantes e Recursos operados

Através dos recursos operantes e dos recursos operados, existe a distinção entre a lógica centrada nos bens e a lógica centrada nos serviços. Segundo Vargo e Lusch (2004), os bens e produtos finais são recursos operados, cuja importância é centrada na forma, local, tempo e posse escamoteando aquilo que é fundamental na troca, ou seja no mercado, o conhecimento que está na essência das interações nesse mercado. Por outro lado, os recursos operantes estão na origem e são transmitidos por esses bens, em forma de competências e conhecimento, sendo produtos intermediários que são usados por outros recursos operantes, nomeadamente clientes, em processos de criação de valor.

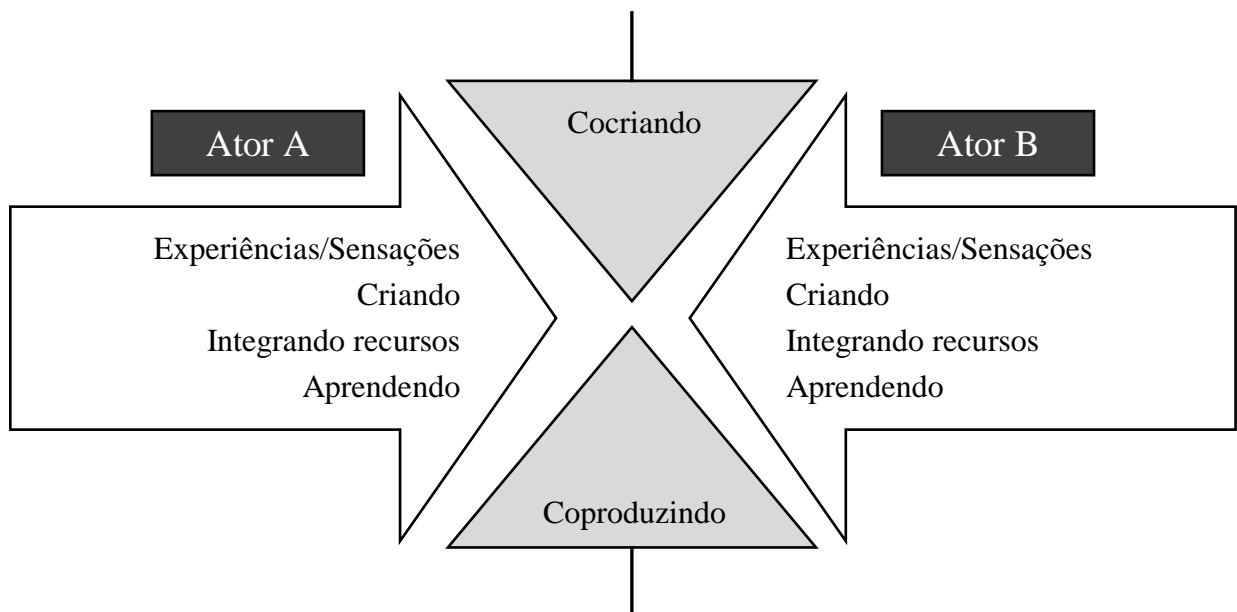
Os recursos operantes são, por vezes, “invisíveis e intangíveis, competências-chave ou processos organizacionais. São dinâmicos e infinitos e não estáticos e finitos, como acontece no caso dos recursos operados” (Vargo e Lusch, 2004). Desta forma, o que existe é uma troca de competências e de conhecimento ao longo do uso pelo cliente, ocorrendo ou não uma materialização num bem. De acordo com os mesmos autores, os recursos operantes produzem efeitos, permitindo que seja multiplicado o valor dos recursos naturais e que sejam criados recursos operantes adicionais.

Na lógica de G-D o cliente é considerado um recurso operado, um ator passivo e fora do processo de criação de valor. Nesta lógica considera-se que o valor é criado na produção pela empresa e “destruído” no consumo pelo cliente, tal como exemplifica a figura 1 (Vargo e Lusch, 2008).



**Figura 1 – Separação entre empresa e consumidor na lógica G-D**  
Adaptado de: (Vargo e Lusch, 2008)

Numa outra perspectiva, o consumidor desempenha um papel ativo na lógica S-D e é parte do processo de criação de valor, é considerado como recurso operante que é capaz de agir e produzir efeitos em outros recursos, utilizando os seus conhecimentos, competências e experiências e ser cocriador de valor juntamente com a empresa, tal como ilustra a figura 2, sendo estes os aspetos base da vantagem competitiva (Lusch et al., 2007).



**Figura 2 – Processo de criação de valor na lógica S-D**  
Adaptado de: (Vargo e Lusch, 2008)

### 1.3.2. Valor em transação e valor em uso

As duas lógicas defendem portanto diferentes formas de determinação e significado do valor. Na lógica tradicional centrada em bens, segundo Vargo, Maglio e Akaka (2008) o

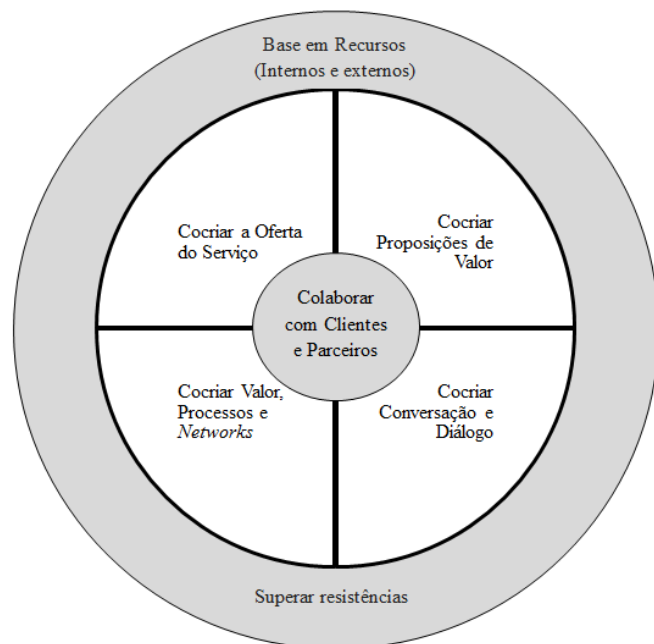
valor é determinado pelo produtor e é incorporado no recurso operado, definido em termos de valor de transação”.

Por outro lado, numa lógica dominante centrada no serviço, e dependendo do contexto onde esse valor se realiza “o valor é percebido e determinado pelo consumidor, na base do valor de uso, no ato do consumo (Vargo e Lusch, 2011).

Os mesmos autores defendem que o valor é cocriado através a interligação de esforços entre empresas, empregados, clientes, *stakeholders*, bem como de outras entidades, sendo esta interligação sempre determinada pelo cliente, ou pelo membro que irá beneficiar (FP10).

A figura 3 ilustra a lógica S-D, que tem na sua génese as seguintes bases(Vargo e Lusch, 2006):

- A performance da empresa não pode ser otimizada mas pode ser melhorada continuamente;
- Os ambientes externos não são incontrolláveis mas sim recursos que podem servir de apoio logo que os obstáculos sejam ultrapassados;
- Os consumidores são recursos operantes e são encarados de forma colaborativa (ou seja, coprodutores, cocriadores) em vez de meros recursos operados vistos com um target a atingir;
- O valor no uso está acima do valor na troca/transação.



**Figura 3 – Lógica S-D**  
Fonte: Vargo e Lusch (2006)

## **2. Cocriação de valor**

A noção de consumidor como um agente ativo na criação de valor, em vez de um agente passivo, tem sido identificada por vários investigadores (Baron e Harris, 2008; Payne, Storbacka, e Frow, 2007; Prahalad e Ramaswamy, 2004). Segundo Vargo e Lusch (2007) o cliente desempenha um papel ativo na prestação de serviço e na realização do seu benefício (cocriação de valor), já que alguns clientes envolvem-se em atividades que tradicionalmente têm sido vistas como atividades da empresa, como por exemplo self-service, em que o cliente participa numa parte do serviço, ou quando dá ideias que vão de encontro ao melhoramento do serviço prestado que lhe é prestado e que no fundo acabam por ser vistos como trabalhadores em tempo parcial (McColl-Kennedy, 2012). Pode argumentar-se que todos os clientes são envolvidos em várias extensões do serviço através de um conjunto de diferentes atividades num processo em que ocorre integração de recursos pelo utilizador do serviço com vista à realização de um benefício, cocriando valor.

Assim, o conceito de participação do cliente acaba por não ser particularmente novo, o que é novo é o facto de se reconhecer que os prestadores de serviços são apenas fornecedores parciais no processo de criação de valor para o cliente (Vargo et al., 2008).

Conforme referido na tabela 4, reconhece-se que a cocriação de valor pode estender-se além dos limites da empresa. No entanto existiram anteriormente outras definições de criação de valor. Normann e Ramirez (1994), Wilstrom (1996), Tzokas e Saren (1997), citados por McColl-Kennedy et al., (2012), defendiam sobretudo que a criação de valor ocorria dentro dos limites a própria empresa, e os seus conceitos sobre este tema tinham em conta a perspetiva das empresas.

Uma das grandes diferenças decorrentes de perspetivas conceituais diferentes, isto é, empresa vs. cliente, é o valor em uso em detrimento do valor em transação, como se referiu no ponto anterior. Defende-se portanto que o valor não é percebido até o serviço ser consumido, ou seja, valor em uso. Quer isto dizer que o valor não é criado até o beneficiário, geralmente o cliente, integrar recursos de várias fontes no seu uso quotidiano (McColl-Kennedy et al., 2012; Ng, Maull, e Smith, 2010; Vargo, 2009).

McColl-Kennedy et al. (2012) argumentam que há outra fonte de potencial de cocriação de valor, que é gerada por atividades que o próprio cliente desenvolve, recorrendo ao seu próprio conhecimento, habilidade pessoal e processos cerebrais, que contribuem para a chamada cocriação de valor. Além disso, o cliente pode ajudar a empresa em processos de

provisão do serviço, envolvendo-se em processos tradicionalmente vistos como atividades da empresa, tais como o *design* do serviço (por exemplo, desenvolvimento de novos serviços) e entrega do serviço (por exemplo, self-service). Estas atividades podem ser consideradas coatividades (Vargo e Lusch, 2011).

Autor	Concetualização	Perspetiva
Prahalad e Ramaswamy (2000)	Cocriar experiências personalizadas com os clientes – os clientes querem criar essas experiências por eles mesmos, ou individualmente, ou com outros clientes ou com especialistas.	Valor cocriado através da experiência com os outros fora do alcance do prestador de serviço - outros clientes, outros especialistas, etc.
Vargo e Lush (2004 e 2006)	Os clientes são participantes ativos no intercâmbio relacional e na coprodução. Na lógica S-D o conceito de cocriação de valor sugere que não existe valor até a oferta ser consumida – experiência e a percepção são essenciais para determinar o valor.	A empresa apenas pode oferecer proposições e valor, o cliente é que tem de determinar o valor e participar na criação de valor através do processo de coprodução. O valor só é assumido quando o valor oferecido é usado.
Cova e Salle (2008)	O processo de cocriação de valor envolve atores tanto da rede de fornecedores como da rede de clientes.	Redes B2B – o valor advém das redes de clientes e de fornecedores.
Payne, Storbacka e Frow (2008)	O processo de cocriação de valor envolve a criação de propostas de valor superior pelo fornecedor, com os clientes determinando “o valor” quando um bem ou serviço é consumido.	Os fornecedores oferecem proposições de valor superiores e os clientes a escolhem-nas com base em juízos de valor.
Ng, Maull, e Smith (2010)	Cocriação de valor é “valor em uso” criado em conjunto entre os clientes e a empresa para obter benefícios. Os clientes têm habilidades para cocriar valor, através de interações com clientes e outros recursos.	Os clientes influenciam o valor através da colaboração e do melhoramento das ofertas das empresas, por meio de relações/interações.
McColl-Kennedy, Vargo, Dagger, Sweeney e Van Kasteren (2012)	Cocriação de valor para o cliente é um benefício obtido a partir da integração de recursos por meio de atividades e interações com colaboradores na rede de serviços do cliente.	O cliente desempenha um papel crucial na integração recursos, para além do círculo empresa/cliente, pois inclui as mesmas atividades geradas pelo próprio cliente.

**Tabela 4 – Definições do conceito de cocriação de valor**  
Adaptado de: (McColl-Kennedy et al., 2012)

Podem além disso ser atividades que oferecem recompensas intrínsecas para o cliente, como a apreciação da experiência real, e recompensas extrínsecas, que pelo fato de ser capaz de personalizar o seu serviço pode conseguir redução de tempo e/ou custo associados e obter controlo (McColl-Kennedy et al., 2012). Os mesmos autores argumentam ainda que é provável que seja um necessário um esforço considerável para as colocar em prática estas atividades, por exemplo, desempenho físico, financeiro, psicológico, social. Contudo, nem todos os clientes estão dispostos a exercer essas atividades.

## **2.1. Cocriação de valor e integração de recursos**

McColl-Kennedy et al. (2012) definem cocriação de valor do cliente como um “benefício realizado através da integração de recursos, por meio de atividades e interações com os colaboradores, na rede de serviços do cliente”. Referem que as atividades são definidas como desempenho, como a ação de fazer algo, mais no sentido cognitivo e comportamental. Interações são maneiras como o indivíduo se envolve com outros num determinado contexto e na rede do serviço, de forma a integrar recursos através das suas práticas no dia-a-dia.

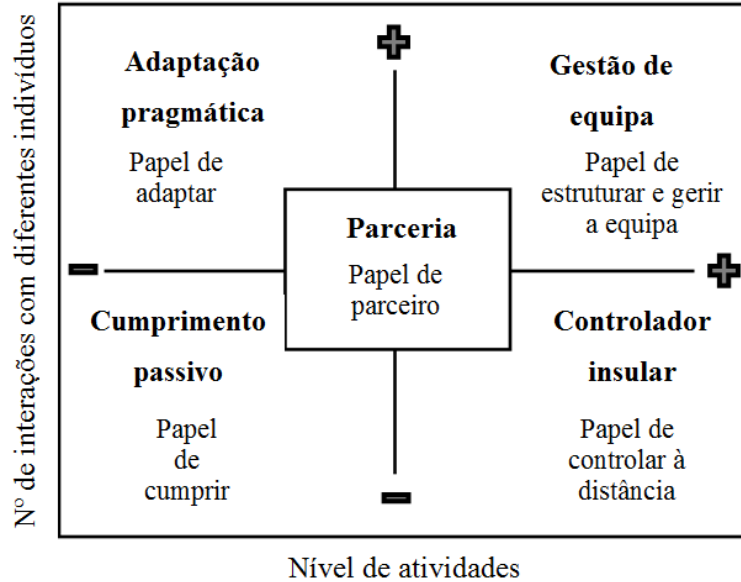
Quer isto dizer, que ocorre criação de valor para o cliente quando este, através de um processo abrangente, integra recursos de múltiplas fontes (Vargo e Lusch, 2011):

- Fontes de mercado: empresas e outras entidades relacionados com o serviço
- Fontes públicas: comunidades, de origem governamental
- Fontes privadas: família e amigos

Acrescentando ainda uma nova fonte de recursos referida por McColl-Kennedy et al. (2012), que engloba as próprias atividades que o cliente pratica para cocriar valor, que são encaradas como fontes pessoais, como a sua energia intrínseca.

Interações são maneiras que os indivíduos se relacionam com outros, na rede do serviço, para integrar recursos, já as atividades são definidas como ações, o que se faz em concreto, que no seu conjunto, representam uma determinada prática com vista à cocriação de valor pelo cliente.

McColl-Kennedy et al. (2012) apresentam assim uma tipologia baseada nas diferentes percepções do papel do cliente em relação ao nível de atividades (baixo ou elevado) e o número de interações com diferentes indivíduos da empresa, de



**Figura 4 – Estilos de práticas para a cocriação de valor pelo cliente.**  
Adaptado de: (McColl-Kennedy et al., 2012)

outras fontes públicas e voltados para o mercado,

de fontes privadas e pessoais. Assim, para um elevado nível de atividades e de interações com diferentes indivíduos, temos a prática de cocriação de valor denominada gestão de equipa, pois assenta em atividades onde o indivíduo assume o papel de estruturar e gerir a “equipa” (indivíduos com quem estabeleceu interação).

Um baixo nível de atividades com baixo número de interações com diferentes indivíduos, tem por base a prática designada de cumprimento passivo, em que o indivíduo assume um papel de cumpridor. Por outro lado, um elevado nível de atividades com baixo número de interações com os indivíduos, é uma prática característica de um controlador insular, ou seja, que assume o papel de controlar à distância, enquanto o nível relativamente baixo de atividades e um elevado número de interações com os indivíduos, com um papel baseado na adaptação o indivíduo assume uma prática de adaptação pragmática. Finalmente, perante um nível médio de atividades e de interações com os indivíduos, o indivíduo assume papel de parceiro pois esta prática assenta em parcerias.

## 2.2. Interações Cliente-a-cliente e a cocriação de valor

A cocriação valor tem vindo a tornar-se um ponto central para os investigadores da área do marketing e dos serviços, têm-se explorado como é que as empresas podem cocriar com seus clientes ou comunidades de clientes através da integração dos seus recursos com os dos clientes, através de relacionamentos colaborativos e interativos (Rihova et al., 2014). A S-D logic (Vargo e Lusch, 2004) refere que as empresas não fornecem valor mas sim



proposições de valor. Esta mudança de perspectiva, em que criar valor deixou de ser um processo de *inputs/outputs*, para se considerar que é na esfera social do cliente que o valor é criado, permite referir que o processo de criação é centrado no cliente (Rihova et al., 2013).

Contudo, Gummesson (2007) estende a noção de criação de valor que advém da interação com o outro às interações que se estabelecem entre redes de fornecedores e as redes dos clientes, criando assim uma abordagem de “muitos-para-muitos”. De acordo com esta perspectiva, o valor é criado pelo cliente com o apoio do fornecedor, sendo que o primeiro se relaciona em rede com o segundo através de propostas de valor que o último desenvolve e as interações estabelecidas entre ambos na rede de valor mútua, pelo que é indiferente se essas relações são:

- *business-to-business* (B2B);
- *customer-to-customer* (C2C);
- entre empresas e clientes (B2C e C2B)

Uma forte orientação para o cliente é relevante em configurações de serviço onde os clientes interagem ou compartilham o mesmo espaço, físico ou virtual, no ato do consumo. Isto ocorre, por exemplo, em contextos de lazer, desporto, turismo e ambientes hospitalares, vários tipos de eventos e festivais, assim como em centros comerciais ou em mercados comunitários. Nestes contextos os clientes podem usar o serviço como uma plataforma para a criação de valor pelo facto de se envolverem em práticas sociais diversas, tais como reforçar os laços de família, fazer ligação com amigos ou estranhos (Rihova et al., 2013).

Assim sendo, diferentes estilos de práticas de envolvimento e interação com outros clientes, podem traduzir-se em criação de valor, que no fundo não está diretamente relacionada com o serviço em si, mas ainda assim pode influenciar a experiência do cliente com o serviço (Grönroos, 2011). Estudar e conhecer estas práticas ganha uma importância crescente na medida em que se as organizações as conhecerem podem entregar aos clientes proposições de valor que facilitam essa cocriação de cliente-para-cliente de forma mais, sustentando as suas vantagens competitivas.

### **3. O Terceiro Sector, o Voluntariado e o Empreendedorismo Social**

A organização escolhida para incidir a presente tese é a Refood, uma organização sem fins lucrativos, que funciona 100% à base do trabalho diário dos seus voluntários e parceiros.

Foi fundada por Hunter Halder, um empreendedor social, que pôs em prática um projeto de atuação micro local, com o objetivo de reaproveitar excedentes alimentares e realimentar quem mais precisa.

Desta forma, é importante abordar os conceitos que se seguem.

#### **3.1. Terceiro Sector**

Segundo Ramos (2012), a terminologia Terceiro Setor é usada frequentemente para definir todas as atividades económicas das organizações que não se encaixam nem nos poderes públicos, nem nas empresas privadas com fins lucrativos, ou seja, nem no Estado (Primeiro Sector, de natureza pública), nem no Mercado (Segundo Sector, de natureza privada).

Salamon e Anheier (2010) consideram portanto que existem três características fundamentais no que toda às organizações do Terceiro Sector:

- **Organizado**, ou seja, em certa medida institucionalizado, pois é importante que a organização tenha realidade institucional e estrutura organizacional interna própria, designada por algum tipo de estatuto legal, mais ou menos variável de país para país.
- **Privada**, isto é, institucionalmente separadas do Estado, pois, tal como referido anteriormente, são organizações com uma estrutura separada do Estado, não significando isso que não possam receber apoio financeiro do mesmo.
- **Sem fins lucrativos**, já que os lucros gerados pela organização não podem ter outro fim que não o de reinvestimento destes na própria organização, até porque este tipo de organizações não existe com o fim comercial, de atingir lucro.

Para além destas principais características, os mesmos autores referem ainda que as organizações do Terceiro Sector são ainda conhecido por:

- Deterem uma Gestão própria, uma vez que são independentes na sua Gestão, não sendo controladas externamente.

- Recorrerem ao trabalho voluntário, já que normalmente possuem alguma mão-de-obra voluntária, ou seja, não remunerada ou o uso voluntário de equipamentos, como a computação voluntária.

Simplificando o conceito, o Terceiro Setor é o conjunto de entidades da sociedade civil com fins públicos e não-lucrativas, com a finalidade de suprir as falhas do Estado e do Sector privado no atendimento às necessidades da população e que, tal como Quintão (2011) refere, atuam sobretudo a nível económico, do ponto de vista do emprego e da luta contra o desemprego, na luta contra a pobreza e exclusão social, na criação de um modelo social europeu e no desenvolvimento local.

### **3.2. Voluntariado**

As bases do voluntariado variam entre várias culturas, pelas diferentes estruturas políticas, religiosas e sociais que estas possam ter (Lockstone-Binney, Holmes, Smith, e Baum, 2010). Assim, o conceito de voluntariado é situacional e assume diferentes significados em diferentes contextos pelo que não existe uma definição acordada, ou conceptualização, de que voluntariado é. No entanto, existem quatro elementos fundamentais identificados nos conceitos de voluntariado: livre-arbítrio, disponibilidade de recompensas, a organização formal e a proximidade com os beneficiários (Handy et al., 2000).

Ainda assim, Anheier (2014), ao estudar organizações sem fins lucrativos, conceptualizou voluntariado como a “doação de tempo para fins de utilidade pública e da comunidade, tais como ajudar os necessitados, distribuir comida, visitar os doentes ou limpar os parques locais”.

No que refere ao trabalho voluntário, Lanfranchi e Narcy (2013) empregam o termo *labour donation* (doação do trabalho), dado que as pessoas que trabalham em organizações do Terceiro Sector não procuram somente uma recompensa económica, e são sobretudo atraídas pelos valores e objetivos políticos, morais e éticos que estas organizações primam ter. Parente, Marcos e Amador (2008) mencionam que este é um sector conhecido por privilegiar os princípios da solidariedade, da responsabilidade e bem-estar social, e Mirvis e Hackett, (1983) citados por Ramos (2012), afirmam que as pessoas exercem funções no Terceiro Sector identificam-se com estes valores, e o capital não surge como prioridade para as pessoas que aqui colaboram.

### **3.3. Empreendedorismo Social**

O reconhecimento do valor do empreendedorismo e da inovação nas sociedades contemporâneas é cada vez mais consensual já que supera os aspetos conjunturais e as características do período conturbado que se atravessa atualmente.

*“Empreendedorismo Social é o processo de procura e implementação de soluções inovadoras e sustentáveis para problemas importantes e negligenciados da sociedade que se traduz em Inovação Social sempre que se criam respostas mais efetivas (relativamente às alternativas em vigor) para o problema em questão.”*

*Filipe Santos, INSEAD 2012 Journal of Business Ethics*

*(IES, 2014)*

A criação de “valor social” é a sua razão e inspiração, já que na sua essência, o empreendedorismo e a inovação social assumem como objetivo central a melhoria da qualidade de vida e o bem-estar individual e coletivo.

O conceito de empreendedorismo social anda muitas vezes ligado a conceitos como o voluntariado e a caridade, sendo que por vezes estes conceitos se cruzam e coexistem, pela existência de algo comum entre todos: a consciencialização da necessidade de solucionar ou minimizar um problema social pela criação valor social (European, 2013)

Segundo Melo Neto, (2002), o empreendedor social é coletivo e o seu desempenho é medido pelo impacto social das suas ações, já que a comunidade onde se insere participa, integra e desenvolve essas mesmas ações, com o intuito de solucionar carências sociais.

O lucro é inerente a qualquer negócio e contribui para a sua sustentabilidade, mas no caso do empreendedorismo social, o que é essencial para a sua sustentabilidade é estabelecer parcerias, pois são estas que mantêm o negócio economicamente sustentável, sem perder o seu posicionamento na sociedade (Cançado, Tenório e Pereira, 2011).

### **III. Metodologia Empírica**

#### **Introdução**

Neste capítulo pretende-se expor as escolhas metodológicas que irão ser usadas nesta investigação. Depois de terminado o enquadramento teórico é essencial fundamentar as escolhas metodológicas a utilizar e as tomadas na investigação, com base nos objetivos delineados. O capítulo inicia-se assim com a identificação dos objetivos de investigação, seguindo-se a metodologia a utilizar, a caracterização do local de investigação, do instrumento de recolha de dados a utilizar, assim como a forma como o tratamento e análise de dados serão realizados.

#### **1. Estudo de Caso**

Optou-se por uma investigação qualitativa para ir ao encontro dos objetivos delineados, seguindo uma estratégia exploratória e com fundo construtivista, o estudo de caso.

Jackson, Drummond e Camara (2007) consideram que uma abordagem qualitativa permite à investigadora recolher mais informação sobre o fenómeno estudado, seguindo uma lógica de análise profunda e detalhada. Atendendo a que uma das grandes questões subjacentes a este trabalho consiste em explorar “que atividades os beneficiários desenvolvem para cocriar valor”, considerou-se mais adequada uma abordagem por estudos de caso (Jackson et al, 2007). Além de que, a análise qualitativa detalhada dos estudos de caso, permite explicar a complexidade de situações reais que poderiam não ser passíveis de ser capturadas, com base num inquérito (Yin, 2014).

O estudo de caso através de narrativas conjuntamente com o registo de observações etnográficas é um trabalho empírico que investiga fenómenos contemporâneos no seu contexto real das práticas quotidianas (Webster e Mertova, 2007), e em que o pesquisador tem pouco controlo sobre os acontecimentos. Pelo que usámos esta aproximação na recolha de informação referente aos beneficiários e colaboradores do serviço social alvo neste estudo.

## **2. Caracterização do local de estudo**

### **2.1. A Refood**

A Refood é um projeto que conta já com mais de 4 anos de existência. Fundada a 9 de Março de 2011, em Lisboa, por Hunter Halder, começou por ser apenas uma ideia que o próprio pôs em prática. De bicicleta, foi recolhendo comida onde havia excesso e entregando a quem fazia falta, tendo como objetivo acabar com o desperdício alimentar e a fome em Lisboa.



**Figura 5 – Logotipo Refood**  
Fonte: Google

O projeto rapidamente cresceu e hoje a Refood é uma organização sem fins lucrativos, integrada numa IPSS (Instituição Particular de Solidariedade Social), que funciona a 100% à base do voluntariado e de parcerias.

A Refood tem uma atuação micro local, ou seja, está totalmente voltada para a comunidade e opera a partir da própria comunidade, dos voluntários e parceiros que consegue juntar.

A missão da Refood é eliminar o desperdício alimentar e acabar com a fome, incluindo neste esforço todos os membros da comunidade. Para isso, tem como visão “a criação de um novo mundo, onde: todos têm a comida que precisam, todos os alimentos são aproveitados, todos os cidadãos participam ativamente na gestão dos preciosos recursos comunitários e todos assumem o seu poder, o seu direito e a sua obrigação de transformar o mundo num lugar melhor” (Refood, 2015).

Tal como a Refood divulga, este é um projeto assente em valores como:

- Igualdade: Todas as pessoas têm o direito a serem respeitadas e alimentadas;
- Respeito: o projeto baseia-se em relações humanas positivas, onde todos se respeitam e devem ser uma força visível e constante de benevolência na comunidade;
- Inclusão: Acredita-se que as pessoas e os recursos são essenciais e devem contribuir para uma comunidade mais solidária;
- Sustentabilidade: Pretende-se a auto sustentabilidade financeira a nível local, regional e nacional, e tem-se em consideração o impacto ambiental do projeto, assim como se procura respeitar as pessoas e o tempo que disponibilizam ao projeto;

- Otimismo: Acredita-se que com boa vontade e esforço organizado, é possível acabar com o desperdício de alimentos e com a fome no mundo.

## 2.2. Caracterização do serviço (enquanto output da organização)

Tendo em vista o reaproveitamento alimentar, a Refood conta com mais de 22 núcleo, que prestam o serviço de entrega de refeições aos seus beneficiários. Estes núcleos estão espalhados de norte a sul de Portugal, sendo que em Lisboa têm uma atuação verdadeiramente micro local, delimitando-se pelas freguesias/zonas da cidade (por exemplo, Núcleo de NSF, Núcleo da Estrela, Núcleo do Lumiar, Núcleo de Alfragide, etc.) e conta com a abertura de mais 36 que se encontram em formação.

O serviço é prestado numa lógica diária. Para isso, os voluntários da Refood, procedem à **recolha** nas várias fontes de alimentos dos seus excedentes alimentares, que se encontram em boas condições para consumo. Tal como a figura 6 ilustra, as fontes de alimentação consistem em restaurantes, cafés, hotéis, supermercados, etc., que se encontrem na esfera de atuação do núcleo e

queiram participar no projeto. Depois esses alimentos são levados para o centro de operações e procede-se à sua **preparação**. Isto é, os alimentos são organizados e separados em



Figura 6 – Etapas do serviço da Refood: Recolha, Preparação e Distribuição

Fonte: Google

refeições por taparewere. Cada família, consoante o nº de pessoas no agregado familiar tem direito a um determinado nº de tapareweres por saco. Além disso, acresce o pão, bolos, a sopa, fruta ou outros, consoante os excedentes recolhidos nesse dia. Por fim, passa-se à **distribuição**. Aqui procede-se à entrega do respetivo saco a cada beneficiário e tenta-se averiguar a sua satisfação e a qualidade da comida distribuída no dia anterior.

Para tudo isto ser colocado em prática, a Refood conta com mais de 4.000 voluntários, 900 parceiros e fontes de alimentos e distribui mais de 46 mil refeições por mês nos seus núcleos.

### 2.3. O Núcleo Refood NSF

Este estudo incidiu num núcleo em particular da Refood: O Núcleo Refood Nossa Senhora de Fátima (Refood NSF). Este foi o primeiro núcleo do projeto Refood a ser constituído, em operação há mais de 4 anos. Como tal, acaba por ser o núcleo onde por vezes outros núcleos recorrem para ter formação.

O seu Centro de Operação situa-se atualmente na Igreja de Nossa Senhora de Fátima, sendo que no passado já contou com outras localizações.

A Refood NSF conta com mais de 249 voluntários, 272 beneficiários, 93 fontes de alimentos, o que se traduz em cerca de 5.440 refeições por mês que reaproveitadas.

Um dos gestores da Refood NSF relatou que *“saem todos os dias 332 refeições, ao fim do dia. Sem contar com os sem-abrigo que variam entre 40 a 60, (...) para além das pessoas que estão inscritas, todos os dias.”*

O crescimento da Refood tem obrigado à alteração de algumas práticas, de forma a estruturarem melhor as atividades e garantir um bom serviço à comunidade. Outra gestora referiu que o núcleo *“trabalhava em modos assim mais primórdios, vá lá, portanto não estávamos tão evoluídos como já estamos, com uma estrutura já mais alicerçada. Era tudo mais direto, diretamente com o Hunter. O Hunter é que conversava connosco e nos selecionava.”*.

Atualmente os voluntários *“inscrevem-se, depois vão passar por um estágio pelos 3 patamares, a recolha, a preparação e a distribuição. E depois e acordo com a sua própria vontade, escolhem o horário que vai de acordo com a sua disponibilidade e de acordo com aquilo que gostaram mais de fazer. Depois a pessoa é integrada e começa a cumprir com um calendário.”*, isto porque a Refood NSF, se organiza em três turnos por dia/noite.

Primeiro existe uma *“equipa que chega aqui às 18h30 e que vai preparar a comida que foi recolhida dos restaurantes ontem à noite. Depois temos uma equipa que, quando os sacos começam a ficar prontos, faz a distribuição aos beneficiários e normalmente fala com os beneficiários, pergunta-lhe se a comida de ontem estava boa, se era suficiente, para*



*tentarmos corrigir.* Enquanto a distribuição está a acontecer, existe uma outra equipa que anda a fazer a recolha dos restaurantes que fecham mais tarde e a traz de novo para o centro de operações onde o ultimo turno etiqueta a comida consoante a cor do dia semana, arruma nos frigoríficos e deixa tudo arrumado, para que o turno da preparação do dia seguinte comece a trabalhar na preparação dos tapareweres dos beneficiários.

Sendo a Refood uma organização sem fins lucrativos, trabalha somente com base em donativos e parcerias. Ou seja, tem as fontes de alimentos, que sem elas nada disto também possível, e depois tem outros parceiros que cedem desde o espaço do próprio núcleo, a outros auditórios que são cedidos para que possam ocorrer as reuniões semanais/mensais, ou as próprias reuniões sementeiras, que têm como objetivo explicar o projeto à comunidade e angariar mais voluntários. *“Esses são parceiros são aqueles que apoiam na parte da comunidade porque um dos objetivos da Refood é também integrar as pessoas numa comunidade, que somos todos nós, cujo princípio é mesmo: ajudar quem precisa.”*

Quanto aos beneficiários, estes podem *“inscrever-se todas as segundas-feiras, basicamente só (...) têm de trazer o cartão de cidadão de todos os elementos do agregado familiar para ficarem todos inscritos e podermos contabilizar se é uma família de 7 pessoas, de 4 pessoas, com crianças ou não.”* Podem ser sinalizados pela Segurança Social, ou pela Igreja, ou aparecerem eles próprios no núcleo, muitas vezes já por a recomendação da assistente social.

### **3. Instrumentos de recolha de dados**

O objetivo do estudo é explorar a experiência com o serviço dos voluntários e dos beneficiários, no que respeita às interações que têm uns com os outros, assim como perceber que atividades são desenvolvidas pelos beneficiários para cocriar valor para si mesmos. Assim, a base teórica para este estudo foi o construtivismo social (Berger e Luckman 1966) e, portanto, presume-se que a narração de histórias pessoais é importante para a construção social do próprio indivíduo. Por isso recorreu-se ao método de pesquisa narrativa.

Narrativas são relatos de experiências de pessoas ao longo do tempo pelo que o inquérito de narrativa como um método de pesquisa facilita a audição de vozes dos grupos marginalizados (Williams e Stickley, 2011), pelo que neste caso, sobretudo no que toca aos beneficiários, considerou-se que adotar uma postura de conversa aberta individual, traria

para o presente estudo, experiências mais interessantes e possíveis analisar, do que se recorresse simplesmente a questionários. Isto porque a princípio subjacente ao inquérito narrativo é o facto de se acreditar que os indivíduos conseguem transmitir melhor o seu dia-a-dia, as suas experiências contando histórias (Kreutzer e Jager, 2010). Para além de que métodos de recolha de dados narrativos são usados de forma a permitir à investigadora explorar a forma como os entrevistados dão sentido às suas experiências no contexto das práticas do dia-a-dia, ao valor que elas representam para si, num determinado evento ou contexto social (Helkkula, Kelleher, e Pihlstrom, 2012).

De acordo com Sanders (1982), citado por Prendergast e Maggie (2013), este método deve focar-se na profundidade e qualidade da informação, em vez de focar-se na quantidade da informação que é recolhida, pelo que um grande número de participantes, não significa uma melhor generalização ou abrangência do estudo.

Uma entrevista de investigação narrativa não é estruturada da mesma forma que outras abordagens, como por exemplo os inquéritos. No presente estudo adotou-se um guião de entrevista, com perguntas predefinidas de forma a iniciar a conversação com os informantes e a manter algum grau de comparabilidade entre as respostas, no entanto nem sempre se seguiu a ordem predefinida, de forma a dar liberdade ao participante de contar as suas histórias da maneira mais natural possível. A investigadora, foi igualmente registando os enquadramentos quotidianos dos vários informantes para que essa informação pudesse contextualizar as narrativas recolhidas.

#### **4. Tratamento e análise de dados**

É através do presente trabalho empírico que se poderá obter informações acerca da experiência com o serviço de voluntários e beneficiários de uma organização sem fins lucrativos, neste caso concreto a Refood NSF, assim como perceber que atividades são desenvolvidas pelos beneficiários para cocriarem valor. A interpretação das narrativas dos vários atores considerados, nomeadamente no que respeita aos aspetos narrados pelos beneficiários é depois averiguada nas narrações dos voluntários, e vice-versa.

Este trabalho de interpretação segue uma lógica de triangulação entre voluntários e beneficiários, pois ouviram-se ambos os lados da história, o estudo da literatura relevante nas áreas que suportam este trabalho e as histórias recolhidas, o tempo passado no núcleo

que permitiu à investigadora perceber a dinâmica do mesmo e a própria experiência passada como voluntária num outro núcleo da Refood.

A explicação de um fenómeno social requer uma história e essas histórias podem ser interpretadas como um processo de construção conceptual (Pentland, 1999). Uma narrativa incorpora uma sequência e um tempo que permite essa construção conceptual (Webster e Mertova, 2007), uma vez que os atores olham retrospectivamente para as suas experiências passadas e as suas ações fizeram parte do desempenho da organização, e do serviço que presta.

Segundo Bauer e Gaskell. (2000), já que a investigadora deve colocar-se como alguém que não sabe nada do assunto, quando na verdade o seu conhecimento vai crescendo de uma narrativa para outra e pode existir por parte do informante, uma tendência para narrar sobre aquilo que o investigador gostaria de ouvir, suavizando a narração dos factos, pelo que existe o risco de uma certa subjetividade na narração, tal como Webster e Mertova (2007) referem, e consequentemente a narrativa pode não produzir resultados que correspondam por completo à realidade exata, induzindo conclusões incertas.

Posto isto, numa primeira fase, e para tornar possível a análise das narrativas recolhidas por meio de gravação, foi necessário proceder à transcrição integral de todas as entrevistas.

Na segunda etapa deste procedimento, consiste na exploração das transcrições feitas, onde se pode inserir a fase da codificação, em que ocorre uma transformação de dados reportados da transcrição original, cujo objetivo consiste em isolar o seu conteúdo essencial e as suas características mais marcantes. Aqui a autora decidiu dividir as narrativas segundo derivassem de um voluntário ou de um beneficiário e fez uma primeira análise demográfica dos dois grupos. Aferiu também as narrações no que respeita a um dos objetivos do presente estudo, a experiência com o serviço.

Na etapa seguinte, categorizou o grupo dos beneficiários com base nas observações do seu contexto de forma a dar resposta a outro objetivo do estudo; averiguar que atividades são desenvolvidas pelos beneficiários para cocriarem valor para si mesmo, no âmbito do serviço que os voluntários da Refood NSF lhes prestam. Nesta fase a autora levou em conta o modelo de McColl-Kennedy et al (2012), já apresentado no capítulo relativo ao enquadramento teórico.

A quarta e última etapa, remete-se para o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação, nas quais ocorre o processo de indução para se investigarem as causas a

partir dos efeitos. Nesta fase deve existir uma interpretação controlada pela qual se admite uma proposição proveniente da ligação com outras anteriormente aceites.

## **5. Avaliação do estudo empírico**

O conto de histórias é método de investigação que permite capturar a significado sobre determinados acontecimentos para os atores e que são socialmente construídos na sua perspetiva. Os narradores tendem a lembrar-se de acontecimentos passados ancorados nos incidentes que foram significativos para eles, pelo que uma história é um somatório de eventos críticos sequenciados no tempo (Andrade, 2012).

Proceder à validação dos dados empíricos é essencial em qualquer investigação, para a verificar a sua qualidade. Alguns autores, Wallendorf e Belk (1989) e Webster e Mertova (2007), consideram que se deve usar o conceito de confiabilidade para avaliar os estudos qualitativos, em vez dos usuais critérios de validade e de fiabilidade, utilizados para aferir de uma investigação quantitativa.

É contudo importante não considerar a narrativa um facto por si só. A narrativa é uma história, uma construção de determinados eventos que o informante considerou relevantes para a sua experiência e que, de certo modo, transformou em conhecimento sobre como vê a realidade em análise (Andrade, 2012a).

Ainda assim, e embora se trate de uma perceção do informante, a história que narra deve fazer sentido, ter coerência, ter um objetivo, e existir uma casualidade relacional entre os eventos, por forma a ser possível obter uma sequência e características da história.

O sentido intencional da história é relevante, já que este reflete uma experiência do informante (Riessman, 2008). No presente estudo, os voluntários têm vários meses de experiência na prestação de serviços aos beneficiários da ReFood NSF, e os beneficiários são igualmente utilizadores desse serviço há vários meses, considerando assim que todas as histórias são convincentes do fenómeno em estudo. Para além disto, e como já referido, a triangulação da informação prestada pelos vários informantes foi efetuada e atesta igualmente a veracidade e importância dos vários testemunhos.

## IV. Análise e Discussão dos Resultados

### 1. Caracterização dos informantes

Para iniciar o processo de recolha de dados estabeleceu-se um primeiro contacto de forma a ter a autorização e apoio da Refood NSF. A autora teve então oportunidade de ver no centro de operações como tudo é operacionalizado no dia-a-dia, e isto permitiu também aferir a lógica de triangulação das narrativas recolhidas. Foi feito um primeiro contacto por parte da gestora de beneficiários para perceber quem estaria interessado em participar no presente estudo, por ser do parecer da gestão do núcleo uma primeira abordagem neste sentido. Quanto aos voluntários foram reunidos em grupo e após breve explicação do intuito do estudo, averiguou-se quem estava disposto a participar.

As entrevistas para recolha das narrativas foram realizadas entre 29 de junho e 15 de julho de 2015, no centro de operações da Refood NSF ou nas suas imediações, durante o período de funcionamento da mesma.

No gráfico 1 é possível observar que no total foram realizadas 32 entrevistas, 14 beneficiários (10 do género feminino e 4 do masculino) e 18 voluntários (9 do género feminino e 9 do masculino). Entre os voluntários entrevistados encontram-se alguns membros da gestão do núcleo. Tanto os voluntários como os beneficiários já são utilizadores da Refood NSF há alguns meses no mínimo, pelo que já existe algum grau de envolvimento com o projeto.

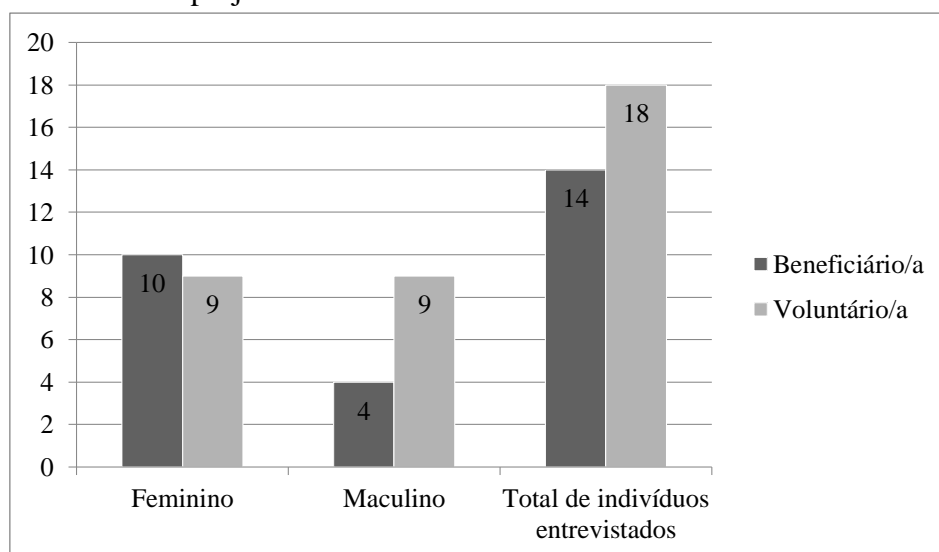


Gráfico 1 – Resumo das entrevistas realizadas, por género.

Os voluntários da Refood NSF entrevistados têm idades compreendidas entre os 18 e os 50 anos, ou mais, tal como mostra o gráfico 2. Foi possível verificar que existem muitos estudantes e reformados a voluntariar-se no núcleo.

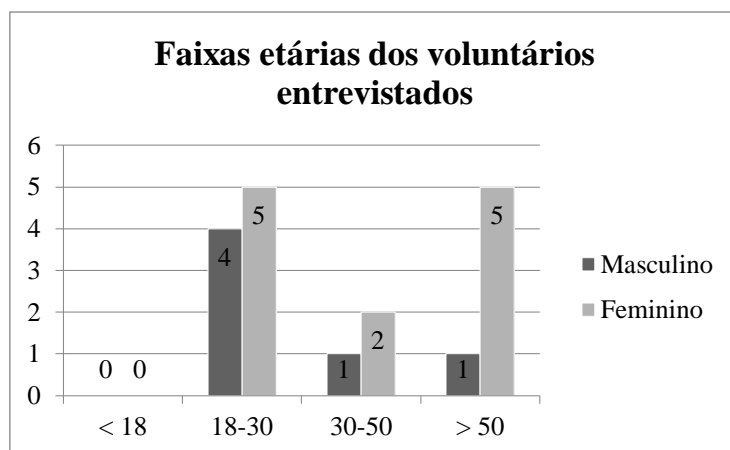


Gráfico 2 – Faixas etárias dos voluntários entrevistados, por género.

No que respeita aos beneficiários da Refood NSF entrevistados, mais concretamente à constituição dos seus agregados familiares, verifica-se no gráfico 3 que existem tanto beneficiários que são o único elemento do seu agregado, como beneficiários com crianças dependentes.

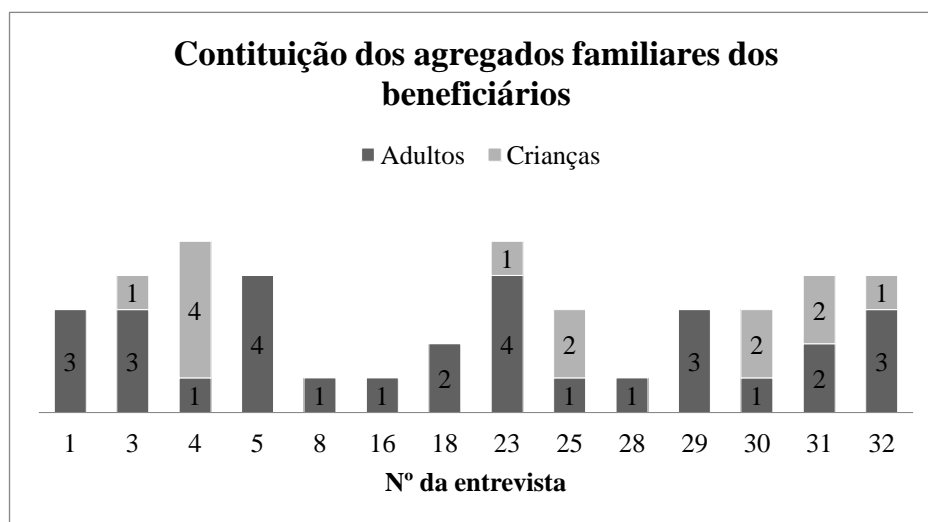


Gráfico 3 – Constituição dos agregados familiares dos beneficiários entrevistados

As entrevistas tinham duração prevista de 15 minutos, no entanto, no limite obtiveram-se entrevistas entre 6 a 35 minutos. Todas as entrevistas foram gravadas com o consentimento

prévio de todos os participantes (Anexo 3), tendo sido posteriormente realizada a transcrição das mesmas, bem como a análise do seu conteúdo.

## 2. Análise dos resultados

A narrativa, como processo de recolha de dados, requer uma análise aprofundada dos dados já que este é um método cuja recolha é realizada de “raiz”, em que os informantes, mais concretamente os beneficiários, narram as histórias que de alguma forma tiveram impacto na sua experiência no serviço que é prestado na Refood NSF. Por outro lado, com as histórias narradas pelos voluntários da Refood NSF entrevistados é possível fazer a ponte entre as histórias narradas pelos informantes anteriores e ver como as ações dos voluntários podem influenciar a experiência com o serviço dos beneficiários e despoletar de alguma forma as atividades que estes desenvolvem para cocriar valor para si, por meio das interações que ocorrem entre ambos os utilizadores da Refood NSF.

### 2.1. Análise geral dos resultados

Tendo em conta o modelo apresentado por McColl-Kennedy et al. (2012) já referenciado no capítulo do enquadramento teórico, foi feita uma primeira abordagem às narrativas recolhidas no sentido de perceber que, e que atividades são desenvolvidas pelos beneficiários da Refood NSF no seu contexto do dia-a-dia, no sentido de realizarem determinado benefício que desejam para si. Posto isto, agruparam-se as atividades por estilos de cocriação de valor. Assim, chegou-se ao seguinte modelo apresentado na figura 7 que já se encontra adaptado às narrativas recolhidas e ao presente estudo.

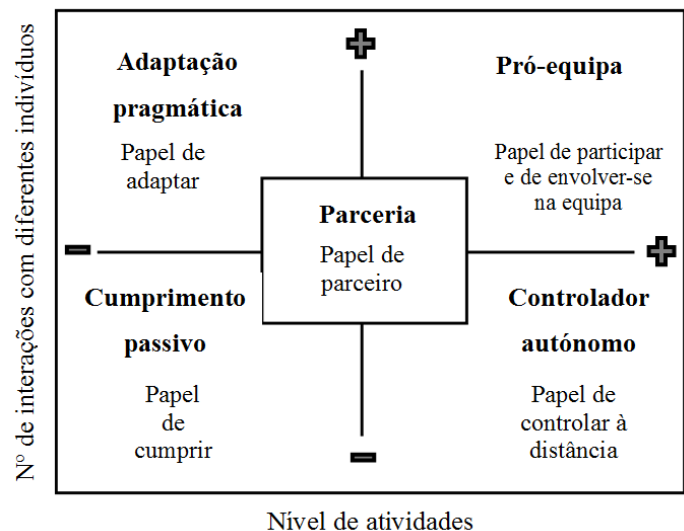


Figura 7 – Estilos de cocriação de valor adotados pelos beneficiários da Refood NSF

Numa análise mais geral, cada estilo de cocriação de valor teve as seguintes incidências, que se apresentam na tabela 5.

<b>Estilo de cocriação de valor</b>	<b>Adaptação Social</b>	<b>Pró-equipa</b>	<b>Cumprimento Passivo</b>	<b>Ator Autónomo</b>
<b>Nº de Beneficiários</b>	4	5	3	2

Tabela 5 – Número de beneficiários agrupados nos diferentes estilos de cocriação de valor

## 2.2. Análise dos resultados por categorias

Realizando uma análise comparativa entre os factos narrados pelos beneficiários e os esclarecimentos prestados pelos voluntários, são explicadas as razões de certos acontecimentos passados, como é possível verificar no anexo 5.

O beneficiário em função do que pretende, tenta alcançar determinado *outcome*.

Assim, o beneficiário aceita a proposta de valor que a Refood NSF lhe disponibiliza em função daquilo que ele próprio pretende, seja com algo que planeou ou algo que lhe pode acontecer sem ele ter previsto, mas no qual reconhece valor. Ao consumir (usar) o que a Refood NSF lhe coloca à disposição, que no fundo são recursos que ele não dispunha e que são essenciais para o que quer obter para a sua vida com aquele relacionamento, integra os seus próprios recursos e realiza, pelo uso, a criação de valor.

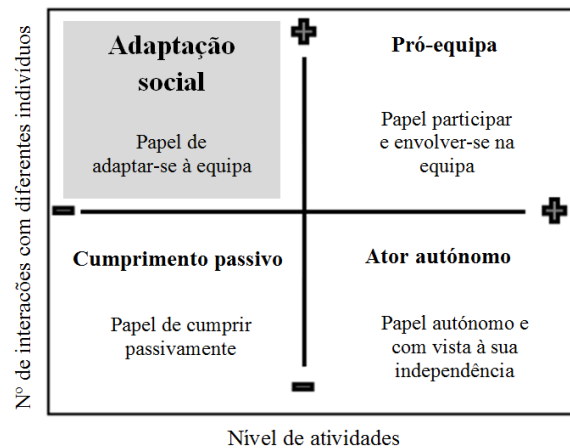
Realizou-se assim uma análise às narrativas no sentido de perceber como é que os beneficiários integram os recursos de que dispõem (pessoais, ou seja, as atividades que desenvolvem) por meio das interações que estabelecem (com a Refood NSF, com outras organizações, com a família e amigos). Os estilos de cocriação de valor, estabelecidos no presente estudo, variam consoante as atividades e interações que são estabelecidas pelos beneficiários. Apresentam-se de seguida os estilos retirados das narrativas dos beneficiários. São inseridos após cada excerto de narrativa dos beneficiários, excertos de narrativas de voluntários que vão ao encontro do narrado pelo beneficiário, de forma a complementá-lo, pois são os voluntários que ajudam os beneficiários no processo de cocriação de valor.



### 2.2.1. Adaptação Social

Este estilo é caracterizado por um número relativamente baixo de atividades, mas por um número alto de interações com diferentes indivíduos e os indivíduos caracterizados por este estilo assumem o papel de se adaptar à equipa, neste caso, à equipa da Refood NSF. Os beneficiários agrupados neste estilo são os que demonstraram nas suas narrativas realizar poucas atividades, ou que de alguma forma

demonstraram estar resignados à sua situação atual, muitas vezes por já estarem numa condição financeira difícil há algum tempo. No entanto também se percebe que acabam por estar socialmente adaptados, que estão envolvidos na Refood NSF, não é apenas uma organização a que recorrem. Além disso estabelecem interações com outros indivíduos ou entidades também. Este estilo é apresentado nos seguintes excertos:



*Foi através da minha assistente social, nós somos uma família carenciada, ao início éramos 6 pessoas, o meu pai faleceu em dezembro, mas nós já estávamos a ser seguidos aqui na Refood.*

***Sinto-me bem** porque não há que ter vergonha, se uma pessoa precisa, não há que ter vergonha de vir aos sítios para pedir. Tem que ser mesmo assim.*

***Uma pessoa se vem aqui tem de se aguentar com o que leva daqui**, não pode exigir assim “quero isto” ou “já devia estar despachado” e há muitos utentes que são assim.*

*«Tô» a fazer um bocadinho de voluntariado num clube e futebol, é consoante o que eles vão podendo dar é o que dão, (...) eles deixam lá lavar a roupa. É um bocadinho troca por troca.*

*Tem sido boa (...) na altura do Natal, quando foi para as inscrições para os cabazes de Natal, (...) nós tivemos aqui uma semana complicada, **a Gi, que fez o favor de colocar como se nós tivéssemos entregado os papéis para o cabaz. Isso foi um gesto bom, um momento bom.***

***Confio na Refood, há compromisso de ambas as partes**, tanto que há certos voluntários que sabem a minha situação neste momento e que estão a tentar, através das amizades, ver se conseguem algumas ajudas. Sinto que sou tratada com bastante respeito.*

*Excertos da Entrevista nº 3*

Um dos voluntários relatou que “a Junta de Freguesia (...) colabora imenso connosco. E realmente, eles têm pessoas com imensos problemas, como estes que temos aqui à porta, (...) trazem-nos pessoas que nós não conhecemos, eles sinalizam essas pessoas”.

Vários relatos de voluntários referem que acham que os beneficiários por vezes adotam uma postura demasiado exigente. Um dos voluntários refere que os beneficiários “*exigem porque não têm muito bom senso, pensam que isto é um restaurante e é só levar o que elas querem*”.

*Porque sou viúva, (...) tenho 4 meninos. Recebo só 200€ do RSI (Rendimento Social de Inserção) mais 39€ de pensão de órfão deles, mais nada, e é pouco para sustentar a família. Estou em casa da minha mãe porque é impossível arrendar uma casa com 200€.*

*Nós nunca nos sentimos bem, bem. Acho que ninguém se sente bem, porque o sentir-se bem era nós conseguirmos o nosso trabalho, conseguir dinheiro para (...) dar melhores condições aos nossos filhos, **mas por um lado é bom**, não tendo essa oportunidade, porque **temos onde vir buscar qualquer coisa para as crianças comerem**.*

*(...) eles também dão o que têm, não se pode exigir. Mas perguntam se estava tudo bem, se ia alguma coisa azeda e eles escrevem lá se for alguma coisa estragada. Mas com o calor que está, às vezes acontece, mas eles não fazem por mal, dão o que têm. Mas há esse cuidado.*

*(...) além dessas coisas **também ajudam...espiritualmente, falam connosco, às vezes perguntam como é que nós estamos, interessam-se por nós**, como é que está a saúde, falam connosco e isso ajuda muito. Há pessoas aqui amigas, muito amigas.*

*(...) preocupam-se connosco. Fazem de vez em quando umas festinhas e é bonito e é importante para muitas pessoas que também estão em casa sozinhas e **conviver com as pessoas é bom**.*

*Excertos da Entrevista nº 4*

Uma das voluntárias relatou que “*não é fácil chegar aqui e dizer “Eu tenho fome”, ou que tem lá em casa dois ou três filhos e que precisa de comer*”, e que por vezes os beneficiários falam-lhes “*da família, dos problemas que têm em casa, e nós se acharmos que é realmente caso disso, falamos com eles numas horas em que não esteja aqui tanta gente, para tentar desbloquear essas situações*”. Outro voluntário refere que por vezes a Refood NSF organiza outras atividades e que “*houve agora pelos Santos um arraial aqui na (rua) Conde Valbom, para os beneficiários e para todos os que acabassem por passar ali. Acho que são iniciativas bem acolhidas por eles, eles gostam.*”

*Vim aqui pedir o apoio da Refood porque eu só tenho 138€, e a minha casa é do estado. O meu filho tem dias que não trabalha, está 15 dias a trabalhar e mandam-no embora e **eu não tenho dinheiro para sustentar-nos aos dois**.*

*No princípio custou-me muito, às vezes chorava. Mas pronto, depois **vi que não tinha outra saída, tem que ser**.*

*Sim, na noite de Natal. Eu fiquei muito emocionada, muito contente, porque eles vieram aqui no dia, trouxeram comida e era muito boa, e depois ainda levámos umas coisinhas para casa. **Gostei muito do convívio, foi o Natal que já há muito anos que não festejava.***

*Eles tratam-nos com todo o respeito quando os tratamos com respeito também. Dão-me **alento para continuar no dia-a-dia. Confio neles, (...)** se alguma coisa não está bem nós temos confiança uns nos outros para dizer que não foi tão bem. E se hoje o saco foi mais fraco, amanhã pode ir melhor. **Quem precisa tem de ser.***

*A Refood é um bocadinho a minha família também. É outra maneira de dizer as coisas. E a atenção que elas têm para connosco que faz a diferença.*

***É tratarem-nos com respeito, um sorriso e uma palavra amiga como até aqui e é quanto basta, já faz toda a diferença.***

*Excertos da Entrevista nº 18*

Existem comportamentos por parte dos beneficiários que acabam por afetar a experiência tanto de outros beneficiários, como foi relatado neste excerto, como dos voluntários que referem que não lidam “*com muita facilidade quando eles chegam aqui são estúpidos e malcriados, porque é mesmo o termo, e tratam mal as pessoas. Porque o facto de eles serem pessoas carenciadas não lhes dá o direito de tratar mal quem está aqui a ar o seu tempo, a tentar ajudar. Isso é sempre uma coisa que me incomoda bastante.*” Por outro lado, a atividade organizada no Natal é referida por outro voluntário como tendo sido “uma experiência ótima” e referiu que decidiu pela primeira vez “*passar o Natal na Refood, com as nossas famílias, os nossos beneficiários. O senhor padre cedeu-nos o salão paroquial e fizemos aqui duas ceias de Natal, no dia 24 para os nossos beneficiários e no dia 26 para os sem-abrigo que nos visitam todos os dias.*” Para outra voluntária, o que lhe “*dá mais prazer nisto é o contacto, o falar, porque às vezes as pessoas vêm mais à procura de alguém que fale com elas.*”

*Ah, encontrei-me sem trabalho. Depois encontrei trabalho. Depois voltei cá outra vez. E pronto, desde o momento que uma pessoa não tenha capacidades financeiras e esteja mal, **acho que é ótimo para se desenrascar.***

*Acho que há dias melhores e dias piores. A comida às vezes é boa outras vezes...eles não fazem de propósito, dão-lhes a eles e eles dão-nos a nós. É normal. **Eles fazem aquilo que podem.***

*Mas é assim, às vezes dói um bocadinho porque as pessoas fazem o seu melhor mas caíram, tinham um certo nível de vida e caíram. **Pronto, a gente tem de levantar a cabeça e seguir em frente.***

*Eles aqui são pessoas educadas, tratam-nos com respeito. Eles até se interessam pelas pessoas, se vêm que a pessoa não vem ligam, perguntam porque é que faltou. E a gente*

*tem de avisar porque senão a comida vai fora, não é, e a gente tem de colaborar nessa parte também, para isto funcionar. Interessam-se sim.*

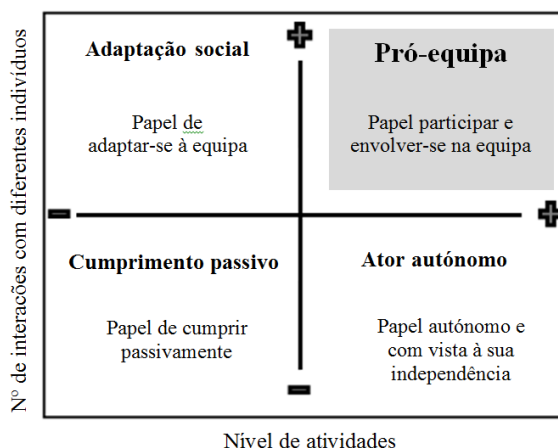
*É só uma instituição que me ajuda. E hoje para amanhã, se arranjar um trabalho, dou baixa e quando precisar venho e tenho uma porta aberta.*

*Excerto da Entrevista nº 32*

Para que o dia-a-dia na Refood NSF seja valorizado para ambos os utilizadores, uma das voluntárias considera que “acima de tudo tem que haver respeito, da minha parte e da deles. A organização também é fundamental. Compromisso, já estou a incluir no respeito. E dedicação, especialmente da nossa parte.”, que acaba por ir de encontro ao excerto anterior.

### 2.2.2. Pró-equipa

Este estilo é caracterizado por um número grande de atividades e de interações com diferentes indivíduos e os indivíduos caracterizados por este estilo assumem o papel de se envolverem na equipa, de sentirem que pertencem à equipa, neste caso, à equipa da Refood NSF. Os beneficiários agrupados neste estilo são os que demonstraram nas suas narrativas realizar



diferentes atividades no sentido de alcançarem o que pretendem, ou que de alguma forma demonstraram estar ativos na procura de soluções que marquem uma mudança nas suas vidas, por meio das interações que estabelecem interações com outros indivíduos ou entidades. Têm pensamento positivo e são resilientes. Percebe-se que estão envolvidas na Refood NSF, que procuram interagir e sugerir melhorias e percebe-se nas suas narrativas que pretendem manter-se envolvidos no futuro. Este estilo é apresentado nos seguintes excertos:

*Acho que é um espírito um pouco pró-família (...) há um espírito de uma certa comunidade, quer dos voluntários, quer dos responsáveis, quer dos beneficiários.*

**Acho o conceito da Refood interessante.** Embora muito honestamente também não é isso que as sociedades devam promover. As pessoas não devem estar dependentes deste tipo de instituições, o que não quer dizer que um dia quando estivermos todos bem nos esqueçamos que **este tipo de instituições têm sempre lugar na sociedade, há sempre coisas a fazer, sempre coisas a ajuda, a colaborar.**

Ainda no outro dia vi uma reportagem de um chefe (de cozinha) que disse que **40% da produção alimentar feita é desperdiçada!** E a Refood vai buscar aqui alguma margem.

Penso que há respeito e confiança, sim. Até com essas tais ações extra, **há encorajamento para dar a volta por cima sim.** A minha opinião é bastante positiva nesse aspeto.

Positivo sim, a maneira como atendem, a maneira como tentam perceber o que é que se passa. Estes eventos colaterais que vão havendo, como foi o da sardinhada ali. Penso que **há um verdadeiro espírito social, de se aproximarem das pessoas. Isso é muito positivo, porque tentam fazer mais, há uma simpatia que passa para além do necessário.**

Na minha experiência...talvez tenha a ver com a logística, os equipamentos para conservar. Isso já ajudava a ter as coisas com mais qualidade. Talvez ajudasse haver aqui alguma organização central que tentasse agrupar as coisas...**a comunicação, eu estou agora a fazer uma formação em comunicação e marketing e a comunicação é muito importante, é fundamental!**

(...) há um diálogo. A única crítica que eu posso apontar é, como cada dia tem a sua equipa, às vezes apanhamos situações completamente díspares, há uma certa falta de homogeneidade. (...) se calhar as coisas deviam estar mais...digamos, reguladas. **Devia de haver alguém que semanalmente fosse organizando.**

Depois também há o ambiente lá fora, que a Refood também não pode controlar, mas tudo o que se possa fazer nesse sentido é bom, e eu notei que houve uma vez que se tentou fazer essa alteração, ter um certo controlo, mais rigor no atendimento. **A Refood também nunca sabe quem é que aqui chega, nem em que estado chega.**

Excertos da Entrevista nº 5

Um dos voluntários refere que na Refood NSF tenta-se “arranjar alturas em que eles (os beneficiários) possam estar juntos e conhecerem-se e perceberem que não são os únicos na sua situação”. Tenta-se de facto “construir aqui uma comunidade de amigos”, daí que um dos acontecimentos narrados por vários voluntários é o da Refood NSF organizar outro tipo de atividades paralelas como foi o caso nos “Santos Populares houve o arraial. É um momento, lá está, de reunir as pessoas e dizer «Nós estamos todos juntos nesta causa, estamos todos aqui por vocês, podem olhar para nós como alguém que está cá para vos apoiar». Lá está, é um bocadinho o sair daqui e conviver também com eles, isso é muito importante.”

Indo de encontro à última referência da narrativa deste beneficiário, um dos voluntários acaba por acusar esse receio, de não saber o que esperar das pessoas que recebe e que isso afeta a sua experiência na Refood. Refere “eu não sei com que tipo de pessoas estou a lidar, se a pessoa tem alguma doença, (...) se é da boca para fora ou se a pessoa está

*mesmo disposta a certo tipo de coisas. E eu não estou disposto a sofrer na pele por nenhum tipo de situação, ou por não dar um bolo, ou por não dar mais não sei o quê que eles queiram. Mas também depois não posso estar sempre a ceder. Não pode ser assim, tem de haver regras”.*

*Conheci através do meu diretor de loja (...) ele fazia voluntariado e como eu precisei, ele me mandou para cá. (...) Falou “você vai lá agora”, e eu nem tinha passe, vim a pé do bairro de S. Miguel até aqui não é, então eu disse “mas vou como?” e ele disse “isso não sei, mais do que isso não te posso ajudar”. Porque **nem todo o mundo te pode pescar o peixe para pôr na boca e eu entendi perfeitamente.***

*Eu tinha todos os dias comida, pão, bolos e sopa, mas agora reduzi para 2 dias por semana porque já não havia essa necessidade e **a partir de sexta-feira já não vou mais precisar**, vou deixar para outra pessoa.*

*Pronto, como foi nos primeiros dias, trabalhar e ter uma vida...e quando vai a zero...a maneira como ele (outro beneficiário) me falou e tudo, pronto me senti como um zero à esquerda. **Mas pronto, teve uma senhora e a D. Gilda também, e o pessoal falou comigo e pronto, eu pus na minha cabeça que isso era uma fase. É uma fase, que terminou, encerrou um ciclo!***

*Acho que existe (colaboração e diálogo), mas acho que também tem a ver com a pessoa. Eu já cheguei a brigar aqui com pessoas, que acham que eles têm obrigação de dar as coisas, e não é bem assim! Eles são voluntários e o voluntário é uma pessoa que deixa de ir a um cinema ou namorar para vir ajudar uma pessoa. Mas as pessoas que estão na fila não veem dessa forma. Por isso que eu digo, há pessoas que se acomodam, que pensam “o meu Estado está-me dando isso”, e não tem nada disso, nem é o Estado que está dando. Então eles chegam aqui e cobram.*

*Já tive aqui duas brigas muito sérias, e não consigo conceber que as pessoas que precisam...**se a pessoa vem para cá, precisa de ajuda e quer ser ajudada, tem que ser humilde**, e muita gente vem cá e não tem essa humildade. Vê como uma obrigação, como se alguém pagasse a elas para estarem aqui e não é nada disso. Não sabem nem fazem questão de conhecer (a Refood).*

*Teve aí outro senhor que me «chinga» por eu ser brasileira e ele disse “você tem uma casa, tem tudo, está fazendo isso e eu moro na rua”. Ele mora na rua porque quer! **Chega uma hora que a gente tem de dar um basta** e enquanto ele pensar que vai morar na rua, ele vai morar na rua, porque há pessoas que querem morar na rua. Então se ele está aqui há 2 ou 3 anos, então alguma coisa está errada! Mas há pessoas que gostam de comer de graça.*

*Muito positiva, **aliás fiquei sabendo que lá no Brasil vão fazer isso**. Vi no facebook e pronto, se for para a frente, acho muito positivo. Como são voluntários, eu já fiz voluntariado e não é fácil ser voluntário. Porque nem sempre a pessoa que está recebendo, não digo todas porque a gente não pode pôr tudo no mesmo saco, sabe dar o valor que o voluntário tem. E na Refood é tudo voluntário!*

*Eu acho que tem sido muito positiva, **gostava é que as pessoas dessem mais valor, que a Refood fosse mais conhecida**. Quando roubaram aí a bicicleta **fiz de tudo para divulgar, para partilhar, porque acho um absurdo terem pegado a bicicleta!** Quer dizer, a pessoa está dando e ainda vem alguém aqui e rouba a bicicleta!*

*Eu acho que a parte mais positiva nisso tudo, foi o dia em que eu fui recebida. Eu escrevi isso, tenho lá no meu frigorífico o dia que comecei aqui na Refood e tudo. Acho que foi a parte mais...saber que alguém me podia ajudar.*

*Eu sou daquele tipo, “posso limpar a sua casa e você me dá um prato de comida?”. Eu também sou estrangeira e só procuro a parte mais social, a parte que todo o mundo acha que tem direito de exigir, se tiver mesmo essa necessidade.*

*No princípio então eu me sentia sempre em dívida. E teve uma voluntária que me explicou que se a comida não vier para mim vai para o lixo. E é verdade! Mas eu me sentia sempre em dívida, pensava que vinha para cá e tinha sempre de fazer alguma coisa. (...) no futuro eu posso ser uma voluntária, que é uma possibilidade mesmo, eu pretendo mesmo.*

*E desde que estou aqui que eu falo para as pessoas e as pessoas falam «ah está indo na Refood? E o que é que é a Refood?» Tanto que a minha loja ia fazer uma publicidade sobre a Refood. Eu faço a minha parte no facebook e boca-a-boca. Porque uma coisa é ouvir falar outra coisa é ouvir da experiência própria da pessoa.*

*(...) acho que faço parte, a maneira deles é diferente, sinto-me integrada aqui. Nós trabalhamos e temos a Segurança Social que nos apoia ao longo da vida. A Refood vai-te ajudar no momento que você precisa. Isso deveria ser como a roda da bicicleta, para girar você tem que pedalar!*

*(...) seria muito bom que cada taparewere, cada saco que sai daqui tivesse a marca da Refood. As pessoas passavam a ver aquilo e já podiam perguntar «mas de onde veio isso?» Seria muito bom também se nas escolas as crianças, porque a gente ensina tudo de pequeninho, pudessem ter um dia aqui. Da mesma forma que fazem um passeio ao Jardim Zoológico, trouxessem elas para cá e dissessem «hoje vamos estudar a Refood», é partilhar desde pequenino a solidariedade e a comunidade. Uma criança só aprende com o exemplo, e o adulto também...*

*Excertos da Entrevista nº 8*

O espírito de voluntariado está presente em muitas das narrativas dos voluntários. Uma das gestoras voluntárias refere “Como a palavra diz, são voluntários, e quem vem, tem com uma enorme vontade de trabalhar e de ajudar. Não vejo aqui gente de frete”.

Ainda que o projeto Refood esteja a crescer todos os dias a olhos vistos, é um facto que muitas pessoas ainda o desconhecem como o excerto indicava. Existe essa vontade de dar a conhecer o projeto, quer por parte dos beneficiários que adotam este estilo Pró-equipa, como claro está dos seus voluntários. Uma das voluntárias contou que tentam “junto dos nossos parceiros, empresas, procurar os meios que precisamos, explicando àqueles que não conhecem, porque ainda há quem não conheça, o que é a Refood, para que se juntem a nós e nos ajudem com alguns bens por exemplo”.

*Eu sou um bocadinho suspeita porque já estou aqui há algum tempo, tenho muitos amigos aqui. A minha experiência aqui é um bocadinho diferente. Eles têm equipas fantásticas todos os dias. Eu tive a oportunidade de começar a ser voluntária em agosto de 2014. Eu sem saber, e porque estava sem fazer nada, **perguntei se ao ser beneficiária podia ser voluntária. Disseram-me que sim então eu em agosto comecei em força.***

***Depois o apoio é sobretudo o apoio moral, que eu acho que é muito importante.** Eu tenho tido um apoio muito grande, toda a gente preocupada se eu estou bem, se não estou. O facto de ter começado a fazer este curso do IEFP, toda a gente ficou contente por mim. **Há essa motivação, há esse encorajamento para continuar a avançar,** sinto mesmo e é muito importante.*

*Nunca reclamei do facto de não haver comida, de não ser a comida que eu gosto. Eu acho que a maior parte dos beneficiários vê isto como uma obrigação, e isto não é uma obrigação! Quando há, há. Quando não há... E acho que é isso que as pessoas têm de entender, que aqui só não se dá o que não se tem, porque realmente as pessoas fazem um esforço enorme e é um trabalho muito grande.*

*Depois em relação aos voluntários, se é para dizer dos beneficiários, também digo dos voluntários. Alguns, não são todos, quando fazem as caixas tenho notado perfeitamente “Ah para quem é, vai assim”. Acho que as pessoas...nota-se que falta um bocadinho de cuidado. **As pessoas deviam preparar as caixas como se fossem para elas.***

*No prazo de 15 dias fiquei sem nada, com as minhas filhas para criar (...) fiquei sem casa. Tive de tirar as coisas as coisas todas e vi-me na rua, quase sem casa. Por acaso não chegou a acontecer porque **eu virei tudo, escrevi cartas a toda a gente.** Diziam-me que eu era maluca, a escrever cartas assim. O facto é que me responderam e me ajudaram. (...) O desespero leva-nos a muita coisa e quando temos filhos, que são menores, que precisam de nós... E eu um dia passei-me da cabeça e comecei a escrever cartas para todo o lado e escrevi para o Presidente da República.*

***Foi à custa de muito me mexer que consegui mudar a minha situação,** não tudo, só a parte da casa, a parte financeira não. Mas foi porque me mexi muito. E pronto, isto resumindo é a minha vida (ri-se)!*

*Acho que não senti problema nenhum, **não tenho vergonha, não roubei,** não fiz nada. Quer dizer, fiz, mexi-me muito. **A única coisa é que, eu nunca precisei e a partir daquele momento comecei a precisar de tudo!** Mas pronto, eu acho que não é vergonha nenhuma pedir. Se a pessoa tem necessidade e se conseguir arranjar algumas coisas, como é aqui o caso da alimentação, onde se gasta mais dinheiro, é uma grande ajuda.*

*Mas há esse cuidado, de falar, de ter conhecimento como é que é a vida das pessoas, como é que vivem, como é o agregado familiar, quantas crianças há. Não tenho nada a apontar. Depois **é conforme as pessoas vão querendo falar (...)** têm muita vergonha de **cá vir.** Muitas pessoas vêm cá e dizem que é para a amiga, ou para a prima, ou para a tia, não é nada! E nós sabemos que não é.*

*Tem sido ótima. Tenho imensas situações, aí fora com os sem-abrigo acabam por ser as situações mais negativas. Positivas são todos os dias. **Acho que todos os dias são especiais. Eu fico aqui até à última todos os dias. Gosto muito isto.***



*(...) antes de vir para aqui tinha a ajuda do Banco Alimentar. Mas é diferente. **Eu levo muito mais daqui, muito mais!** Lá está, eu sou suspeita, porque estou cá dentro, tenho contacto com as pessoas cá dentro, estou com as pessoas lá fora, é diferente. Agora pela hora a que chego já não faço bem a distribuição, já não estou tanto com os beneficiários, mas há pessoas que conheço ainda como beneficiária e estava lá fora, e cumprimentamos e falamos. **Fica essa parte do convívio.***

***Já confiava na Refood antes de ser voluntária** e estar aqui dentro a ver como as coisas se fazem. E depois comecei a ver a outra parte e acho que conhecendo a pessoa consegue perceber o porquê de as coisas serem assim. Ver como é que as coisas funcionam, coisas que não conseguimos ver do outro lado (como beneficiários). A maior parte das pessoas não vê e acho que nem se poderia melhorar isso. As pessoas não querem perceber, já é elas serem assim.*

*Sim, já sentia isso antes (que fazia parte da Refood), as pessoas falavam comigo. **É uma família, é uma família mesmo, e eu gosto muito.***

*Excertos da Entrevista nº 25*

Um dos voluntários reconhece que “às vezes o que nos impede de fazer o trabalho melhor é a falta dos bens, nem sempre temos comida suficiente”. No entanto há um trabalho da parte da Refood no sentido de “sensibilizar os nossos beneficiários para outras metas, nomeadamente saber exatamente o que é que gostariam de fazer”, tal como relata um dos gestores da Refood NSF.

Os voluntários que fazem as recolhas de alimentos recebem recomendações sobre como a devem efetuar “dizem-me que tenho de trazer a comida nas melhores condições, para podermos apresenta-la da maneira como gostava que fosse para nós mesmos”.

A confiança entre ambos os utilizadores é um fator referido por vários voluntários, como sendo algo essencial para que as relações que são estabelecidas entre eles resultem. Um voluntário refere “Eu acho que a confiança é a primeira de todas, dos beneficiários para os voluntários. A humildade é muito importante também, de ambas as partes, as pessoas serem humildes”.

*Olhe, conheci a Refood através de um **panfleto, que estava colado num poste e que tive a curiosidade de ir ver. Então fui assistir à reunião que houve aqui na Gulbenkian, agora em maio. Deixei lá os meus dados para ser voluntária, mas também no caso de não ser contacta, vir ser beneficiária. Aguardei alguns dias, não me contactaram, então achei melhor vir aqui e fazer a minha inscrição. Porque eu acho que tanto ser voluntária como beneficiária tem um papel aqui, os dois acabam por ajudar a Refood.***

*(...) mais cedo ou mais tarde hei-de ser chamada para ser voluntária. Até hoje ainda não aconteceu. Também não faz mal, eu **estou inscrita no Banco de Voluntariado, recebo***

**vários e-mails para ir fazer voluntariado no Parque das Nações, na Comunidade Vida e Paz.**

*Quando eu vi a Refood, como ainda não estou a trabalhar e estou na casa de uma prima com o filho dela, eu pensei nos dois casos. Bom, vou ser voluntária, que ao fim ao cabo significa ser beneficiária também, porque vai acabar por beneficiar também. Não se deve dizer que se está aqui por interesse, mas se nós nos voluntariamos certamente que se eu quisesse comer um pão não me vão dizer que não.*

*Mas mesmo que não venha a ser voluntária da Refood, eu sinto-me bem sendo beneficiária. O papel de ser beneficiária e de ser voluntária já me confunde. Porque **estar aqui, falar com elas, entrar lá dentro...é como se já fosse também uma voluntária. Porque eu também tenho de lavar as coisas (tapareweres), tenho de trazer, eu falo com elas. Às vezes até chego um bocadinho mais cedo para poder ver as pessoas.***

*Disse que me ia inscrever para dar continuidade ao que tinha assistido na Gulbenkian, mas se precisarem de uma voluntária estou cá. Porque eu **não quero estar só passivamente a usar a Refood, vim logo com essa postura de querer vir ajudar.***

*Não quer dizer que lá em casa onde estou não haja comida, até porque a minha prima trabalha. Mas eu é que me sinto bem, **sinto-me melhor por ter uma refeição por mim.** Sinto menos aquela coisa de ser uma desempregada e de não ter nada para comer. Eles não me dizem isso mas nós sentimos. E assim às vezes até levo uma coisa que o filho da minha prima me diz “ah, quero comer isso”, então dou-lhe e assim **sinto que já estou a participar lá em casa também.***

*(...) **sinto que estou a participar e essa participação é importante para mim.***

*A experiência aqui depende de quem está aqui na segunda, ou na terça, porque varia muito de dia para dia. Vai depender muito também das (...) gestoras. Elas são excelentes. Dão-nos muita atenção, têm o cuidado de ver o que é que nós levávamos. **Acho que há uns que estão a fazer isto por vocação, outros nem por isso.***

*(...) mas há colegas que dizem que nunca tiveram razão de queixa. No meu caso, às vezes está tudo bem, outras há aqueles lapsos. Mas no dia seguinte eu venho e **digo-lhes para eles saberem e poderem melhorar.***

*(...) **eu identifico-me mesmo com a Refood, sinto que faço parte,** mas não me identifico muito com o ser beneficiária. Eu estou cá de facto, no fundo, estou a precisar e recebo o apoio, mas não me identifico com o papel de vir aqui só para receber e sem dar nada. E depois enquanto eu estou aqui, **como levo comida para casa já me sinto mais à vontade lá em casa para ir ao frigorífico e comer.** Não é que eles me digam alguma coisa, mas podem pensar! **E com esta ajuda eu sou mais independente,** isto faz a diferença no meu dia-a-dia. Sinto-me um bocadinho mais animada, saber que contribuo lá em casa e que não sou só uma desempregada lá na casa da minha prima.*

*Ao ver aquele panfleto eu pensei, “**Bom eu sou desempregada mas posso ir fazer mais qualquer coisa, posso ser útil**”. Vim à junta de freguesia para saber onde a Refood estava e vim, para ter uma ocupação. **Insisti.** Não fiquei como voluntária mas fiquei como beneficiária.*

**Para melhorar, eu sempre que acho que uma coisa que está mal digo. Mas não digo naquele tom “Olha quero uma refeição assim e assim!” Digo com humildade, com calma.** Porque eu já vi muitos beneficiários a falar “Vocês pensam o quê? Eu não quero pão e bolos! Daqui a nada estou diabético!”, e falam com uma arrogância. Mexe comigo porque quem esteve cá nos anos 90 sabe que não havia nada disto. Estas instituições fazem muita falta. Eu passei muita fome cá nessa altura, então não percebo como é que as pessoas continuam a xingar e a xingar. Eu não percebo. Falam como se fossem deuses e como se isto tenha existido sempre assim.

Sinto-me muito grata com a Refood porque é aqui que estou, mas também com outras instituições que ajudam outras pessoas, porque no meu tempo não havia nada disto.

Excertos da Entrevista nº 28

Uma das voluntárias refere que “O voluntariado é uma necessidade que surge dentro de cada um de nós e acabamos por receber mais do que com o que damos. É aquela máxima, quanto mais damos, mais recebemos. E isso é uma vocação e algo que está dentro da cada pessoa. E de facto isso é algo que transparece aos beneficiários, e isso acaba por contribuir para que, tal como outro voluntário refere, criar-se “uma ligação voluntário beneficiário, porque as pessoas mesmo que não se vejam todos os dias, vêm-se pelo menos uma vez por semana. Portanto começa a haver aqui uma maior à vontade”.

A razão é que às vezes estamos bem e de repente estamos mal. E parte da família nesse instante estão desempregados, mesmo agora fazendo algumas horas, não é suficiente para manter a casa e não só. **Por isso viemos cá, até um dia em que as coisas provavelmente irão melhorar.**

Eu não me sinto mal, muito pelo contrário. Eles fazem aquilo que podem para ajudar, e **nós temos é que agradecer**, está a ver. Algumas vezes também fazem cá inquéritos a perguntar o que é que está bem, o que é que está mal. A gente diz, é normal.

Os voluntários cá, pelo menos aqueles que me receberam e aqueles que eu pude ver a trabalharem são «super legal», está a ver. Tentam saber se nós estamos ou não satisfeitos. Têm a preocupação até de nos perguntar se podemos ir em tal dia ou não, algo que nós (beneficiários) estamos nem aí, venha ou não venha, muita gente está a lixar-se para isso. Por essa razão eu **vejo há sempre uma ligação e atenção da parte de Refood**, com os seus voluntários para connosco.

A minha experiência até aqui tem estado a melhorar, uma vez que **eu também faço voluntariado**, não aqui na Refood, mas sim em Sete Rios, no Espaço Casa, um centro de apoio aos sem-abrigos. **Essa experiência, no meu ponto de vista, deu visão daquilo que é realmente ser voluntário**, porque muita gente pensa que estar a fazer voluntariado é nós estarmos a receber qualquer coisa em troca daquilo que estamos a fazer, mas não. Simplesmente fazemos aquilo porque queremos.

***Dá-me outra visão aqui na Refood, eu tento entender, porque além de ser beneficiário cá, eu tenho amizades cá. E eu tento entender aquilo que eles fazem e o que passam, porque às vezes escutam muita porcaria, a boca de pessoas, que vêm cá todos os dias, (beneficiárias) como eu. Já cheguei a ouvir coisas que ninguém suportava ouvir, mas elas e eles (voluntários) mantiveram a calma e souberam resolver as coisas.***

*Aqui já me marcaram bons e maus. Eu começo sempre pelo mau. Havia aqui um senhor, que (...) às vezes usa muito sumo de uva, para não dizer álcool, já vem meio torto, a balançar. E quando chega aqui, não tem aquela calma, não tem mais a cabeça para nada e começa a dizer coisas e mais coisas. Várias vezes já chamaram aqui a polícia para ele. **Essas situações deixam mal quem está aqui dentro e a nós que estamos ali.** Isso é mau.*

*A parte boa, tratam-nos todos bem, têm atenção connosco e não só. Quando está bem perguntam na mesma, **quando está mal nós também dizemos que está mal e eles apontam e no dia seguinte eu vejo a melhoria.***

*Depois também **é bom aqui o nosso convívio**, porque nós para além de beneficiários em que conhecemos os voluntários, passamos a conhecer outras pessoas de fora, que estão como nós, fazemos novas amizades, conhecemos coisas diferentes e às vezes surgem oportunidades diferentes para outras coisas está a ver.*

*A Refood faz o seu melhor com as pessoas que estão cá. **Nós é que temos de fazer com que esse melhor fique melhor ainda. Nós é que temos de fazer isso claro!***

***Nós aqui já somos tão familiares** que às vezes nem é pelo número, é mesmo pelo nome. E isso é bom. Isso mostra realmente o **respeito e a confiança**.*

*Eu sou um rapaz e **gosto de pesquisar, de saber**. E eu fiz uma pesquisa e pude fazer um apanhado da Refood. Comecei a **interagir com as informações que eu tinha estado a ver e a ler**. E depois parte de mim também, nada para mim é ofensivo. Eu tento fazer melhor e conto-lhes as coisas em que me sinto menos mal.*

***E estou a pensar arranjar um bocadinho de tempo para fazer voluntariado cá.** É fazer chegar certas questões aos outros. Eu vejo o facebook e é um dos meios, porque eu tenho muitos voluntários cá da Refood que eu tenho no facebook. E às vezes eles **publicam coisas que nós vamos republicar**. E isso é bom. **Faz expandir as notícias, e ajudo nesse âmbito de dar a conhecer a Refood para que possam chegar a mais gente.** E às vezes na rua, vejo pessoas, troco palavras, conversas, e eu sinto que aquela pessoa também precisa de apoio então digo-lhe **“Então já foste à Refood? Eu sou beneficiário lá, se quiseres eu posso levar-te lá”**. Eu posso fazer isso, depois cabe à pessoa dizer se quer ou não.*

*Eu acho que eu não tenho mais porque não vim para ter, e se tivesse não comia sozinho! Porque na vida ninguém pode viver sozinho, **quando a gente tem, a gente partilha!***

*Já foste à África alguma vez? Pergunta realmente a pessoas que conheceram África, que conviveram o que é o ambiente ali. A gente mesmo pobre, mesmo não tendo nada, há sempre um sorriso nos lábios, sempre! Porquê? Fazemos isso para ajudar o próximo, uma vez que cada um é igual aos outros, há as suas diferenças, claro que nem tudo lá é bom, mas partes de lá, é assim, tem de haver sempre um sorriso. Há uma frase que diz **“Eu escondo as minhas angústias nas minhas alegrias”**. É isso. **Nós fazemos isso. E a gente pode estar mal, mas olhando nem sequer se nota, porque há sempre um sorriso***

*(...) a minha experiência cá...eu vinha **dar mais um contributo à Refood e aos beneficiários que cá estão**, e que virão, porque eu sei que hão-de vir mais. **Tentar dar o***

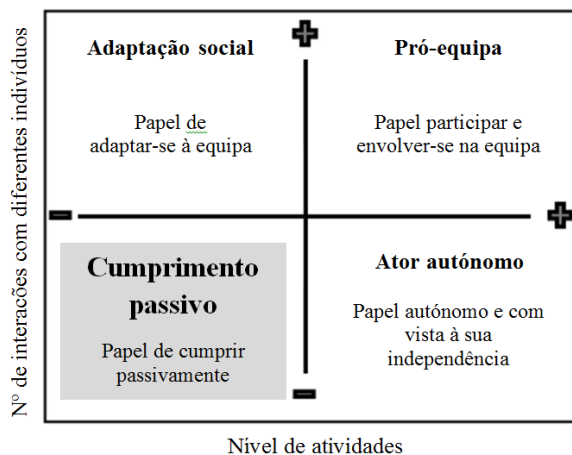
*melhor, o que eu sei fazer melhor é fazer sorrir as pessoas, tratar as pessoas com respeito.*

*Excertos da Entrevista nº 29*

Um dos voluntários acaba por referir que os beneficiários “*estão ali mas acabam por interagir, não é «isto é meu» e pronto. Não, estão ali e até percebem que o excesso que ia para eles pode ir para outras famílias, têm essa consciência. Não estão ali só para levar*”, que revela muito este espírito de partilha narrado por este beneficiário. A relação voluntário-beneficiário é dinâmica e vai sendo construída com o tempo através da gestão de eventos críticos na prática quotidiana do dia-a-dia do relacionamento beneficiário-voluntário, “*quanto mais conheces as pessoas mais te apercebes do que é que elas querem ou esperam, etc. Eu estou com vontade de dar, alguém há-de ter vontade de receber*”, e essa vontade de ser ajudado, de fazer mais é ainda referida por outra voluntária ao referir que “*Os beneficiários têm que nos ajudar a ajudá-los*”, em que para isso na sua opinião é essencial o “*respeito mútuo, a partir daí tudo se resolve*”.

### 2.2.3. Cumprimento Passivo

Este estilo é caracterizado por um número baixo de atividades, e por um baixo número de interações com outros indivíduos. Os indivíduos caracterizados por este estilo assumem o papel de cumprir passivamente com o que lhes é proposto. Os beneficiários agrupados neste estilo são os que demonstraram nas suas narrativas realizar poucas atividades,



ou que de alguma forma demonstraram estar resignados à sua situação atual, muitas vezes por já estarem numa condição financeira difícil há algum tempo. Além disso também se percebe que não estão envolvidos na ReFood NSF, e que esta é apenas uma organização a que recorrem, sem grande expectativa. Este estilo é apresentado nos seguintes excertos:

*O que trás aqui é porque estou desempregado e não chega. Sou apoiado pela Santa Casa mas fico com 175€ por mês, não dá.*

*Não, nunca me perguntaram. E eu não sou exigente, eu não me meto nesses assuntos, eles fazem o que podem e acho muito bem. Não tenho que exigir nada por amor de deus,*

***nós é que precisamos, temos que nos sujeitar. Se não estiverem contentes, não vêm aqui, eles não obrigam ninguém a vir aqui.***

***Esta é a minha postura, venho aqui, eles são simpáticos comigo, dão-me a comida e pronto.***

*Excertos da Entrevista nº 16*

Os voluntários acabam por se aperceber que existe de facto este tipo de beneficiários que não se querem envolver. Uma das voluntárias refere que são “*simpáticos para todos, mas há aqueles que não querem essas conversas então também não as fazemos*”, e outro voluntário referiu que “*Nós estamos aqui porque queremos, e eles também só vêm aqui porque querem*”.

***Não, nunca me perguntaram nada. Mas eu também não gosto, não me sinto muito à vontade para essas coisas.***

*Dão as refeições, o conduto, as sopas. Às vezes quando dão iogurtes a eles, eles dão-nos. Legumes, pão, salgados... Venho aqui todos os dias, desde de Campolide até aqui. Tenho de deixar os meus filhos com a minha sogra e depois venho cá buscar o saco.*

***Há dias que é muito demorado, que eu não tenho paciência de ficar aqui. Porque eu também tenho dois menores a meu encargo, é mais por isso. Se fosse eu sozinha era uma coisa, agora com eles, tenho de ir busca-los à casa da minha sogra. Depois ir com eles apanhar o autocarro, depois comboio, depois outro autocarro, é muito.***

*Muitas vezes as pessoas reclamam, e eu tento explicar isso porque eu sei que é assim. As pessoas que trabalham lá nos restaurantes também fazem o que podem para dar. **E eles não têm culpa das coisas virem muito tarde. Então eu tento dizer a eles (beneficiários).***

*(...) **tenho esse compromisso com eles de vir buscar as coisas e eles também cumprem sempre. Não são obrigados a dar não é, mas fazem o que eles podem para dar-nos o que precisamos.***

*Excertos da Entrevista nº 30*

A Refood NSF presta um serviço de entrega de refeição diário. No dia-a-dia, o “*beneficiário chega, e trás um saco com caixas e é-lhe dado um saco com igual nº de caixas com comida, sopa, bolos e outro tipo de alimentos que vão surgindo, por exemplo, (...) iogurtes, (...) legumes, é sempre no âmbito da alimentação*”, tal como relata um dos voluntários. E os voluntários assumem esse compromisso todos os dias, assumem-no como seu, tal como refere um dos gestores voluntários “*O compromisso é nosso porque assumimos um compromisso com as famílias que vêm aqui diariamente, e que todos os dias aumentam*”.

*Eu vim aqui através da Dra. que me deu o documento pra eu vir aqui buscar a comida. Porque o menino como já tem 3 anos já podia ir buscar à Ajuda de Mãe. **Então vim aqui, sustentar eu, os meninos e o pai. Assim venho cá buscar o jantar.** À Santa Casa já fui buscar o almoço. É sair da escola e é só comer, porque eu não trabalho não é. A pessoa fala a verdade, não merece castigo. Como eu não trabalho, **dependo mesmo de quem me ajuda.** Gosto mesmo daqui.*

*Eu quando vim, vinha com medo, não sabia como era aqui, **senão fosse aquele papel não vinha aqui.** Depois tinha vergonha de vir buscar comida e eles diziam-me para não ficar assim, que a vida era mesmo assim. Mas eu não me habituei assim, então não gostava de pedir comida. Mas Graças a Deus **já me habituei, já não tenho mais vergonha. Agradeço muito toda a ajuda que me dão.***

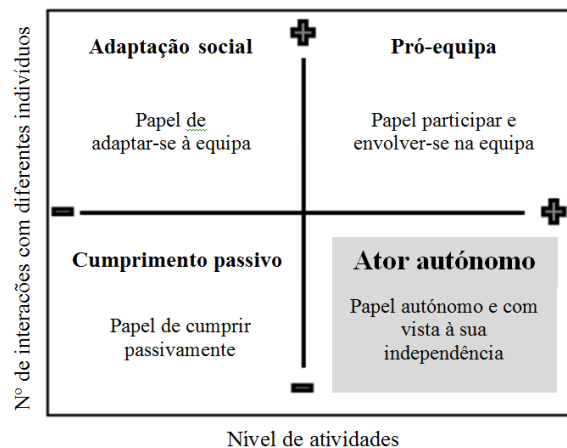
*Eles só me dão a comida. **Amigo não, não tenho mais amigo.** Não tenho família, só o meu marido no hospital e aqui na igreja. Aqui me dão a comida e na Santa Casa também. **Não tenho compromisso com isso, não falo mentira.** Eu é só casa, escola e hospital.*

*Excertos da Entrevista nº 31*

Nem toda a gente tem esta postura de agradecer como é narrado pela beneficiária deste excerto. Na opinião de uma das voluntárias “*as pessoas não são propriamente gratas, poucas são as que dizem obrigado. Nós estamos aqui para ajudar, nada mais do que isso*”.

#### 2.2.4. Ator Autônomo

Este estilo é caracterizado por um número alto de atividades, mas por um número relativamente baixo de interações com diferentes indivíduos pelo que os indivíduos caracterizados por este estilo assumem o papel de serem, neste caso, atores autônomos e que têm em vista a sua independência. Os beneficiários agrupados neste estilo são os que demonstraram nas suas narrativas realizar atividades no sentido de alcançarem a sua independência e autonomia, mas que não se deixam envolver na equipa da Refood NSF, estabelecem relações mais a nível superficial. Este estilo é apresentado através dos seguintes excertos de narrativas:



*Portanto nós chegamos praticamente a dia 15 sem dinheiro e se não houvesse a ajuda da Refood, chegávamos a dia 15 sem comer, passaríamos metade do mês sem comer. **É essa a necessidade, e é essa a razão pela qual eu estou tão excitada por começar a trabalhar depois de amanhã, porque vai ser só mais um mês isto e depois...***

*(...) **opinião não, não, mas eu dou-a a miúde.** Mas não influencia, porque já estou aqui há um ano e as coisas não...**acho que a nossa opinião é desvalorizada,** acho que **olham para nós como um todo**, «ahh o que eles querem é mais comida ou mais rápido» e pronto, a nossa opinião é um bocadinho desvalorizada, pelo menos eu sinto isso.*

***Eu nunca pedi nada a mais que comida** mas sei que já houve esforços de alguns voluntários de ajudar as pessoas no sentido de arranjar trabalho, de arranjar um simples micro-ondas, eu é que **não tenho feito para pedinchar** (...) já acho que **é humilhação suficiente vir aqui.***

*(...) ver voluntários a sacar comida para eles e não darem aos beneficiários por exemplo, quando chegam coisas, que nunca nos chegam às mãos a nós, como por exemplo as pizzas embaladas do pingo doce, eu nunca vi nenhuma no meu saco nem nunca ninguém viu, mas vi-as no saco deles a levarem-nas para casa. **E isso a mim vira-me do avesso, a questão e que estão a abusar porque se o voluntariado faz jus ao nome, não é isto!***

*(...) as sopas vão azedas às vezes. Eu esta sexta-feira, esqueceram-se de me mandar um taparewere com comida, à sexta-feira, que é tramado porque depois é sábado, e não há Refood ao sábado. Há coisas às vezes...mas lá está, **depende das equipas, depende das pessoas, nem todas têm a mesma sensibilidade,** mas regra geral eu posso dizer que o balanço é positivo.*

***Eu não posso dizer que sinto que faço parte da Refood.** Sinto aqui um amigo, mas não me sinto parte da instituição, sinto-me parte talvez do círculo de amigos, tanto de beneficiários como de voluntários, mas não da instituição em si.*

*Há muitos miúdos da sua idade que **estão na universidade e fica bem, fica ótimo dizerem que são voluntários,** fica muita bem, é giríssimo. Eu acho que tem de haver sensibilidade não é só dizer “eu sou voluntário ali, sou muito boa pessoa”(...) é sensibilizar as pessoas para aquilo que o voluntariado realmente é. **Faltava formação,**(...) acho que já faria uma diferença brutal.*

*Excertos da Entrevista nº 1*

Uma das gestoras voluntárias do núcleo referiu que os beneficiários “são pessoas que facilmente se irritam, e às vezes têm situações gritantes que têm na vida e então despachamos o mais depressa possível, salvaguardando aqueles que têm qualquer coisa para nos dizer e vêm falar connosco, caso contrário é a despachar”. Nem sempre a relação entre voluntário corre da melhor maneira, e muitas são as narrativas que referem que isso se deve ao facto de serem pessoas diferentes, e que portanto não existe uma obrigatoriedade para que se liguem a todas as pessoas. Uma voluntária refere que “Chego-me a passar com beneficiários porque uma pessoa está ali a fazer a preparação com tanto cuidado e depois ouvimos coisas que não vale a pena ouvir. Felizmente não são todos iguais mas há beneficiários que eu acho que pensam que nós estamos a receber dinheiro e



*dizem que nos levamos comida para casa, e que levamos a melhor comida. Mas pronto, é fechar os ouvidos, porque há outros que não são assim”.*

Ainda assim, esta diferença de serviço entre os vários dias da semana também é notado por outra voluntária, que refere “*noto diferença entre os dias porque, eu já estive à terça e à sexta, depois com a fonte de alimento*”, e que a rotação da equipa acaba por não ajudar, pois segundo outra voluntária “*os voluntários são muito difíceis de gerir, porque ou abraçam isto e pensam mesmo que é para fazer ou então...desculpe dizer isto, mas os mais jovens às vezes não têm tanto aquela responsabilidade e estão cá um dia ou dois e já se começam a fartar*”.

*(...) ele ganha pouco para tanta gente acabámos por vir aqui. **Achei que era uma solução para poder haver dinheiro para as outras coisas.***

*(...) **senti-me inferiorizada e com um aperto no coração.** Nunca sabemos como é que vamos ser recebidos, vinha nervosa. (...) São coisas que quem trabalhava e nunca precisou deste tipo de apoios, **agora ver-se numa situação destas é complicado.***

*Ultimamente, acho que é só a entrega da refeição. Dantes quando eu vinha aqui perguntavam, “então está tudo bem?” e assim, mas isto depois começou a haver muitas equipas, muitos voluntários. Nem todas as equipas são iguais (...) noto a diferença de dia para dia.*

*Sim eles preocupam-se comigo, há pessoas que são mais sensíveis. Olhe a Gi, por exemplo, é uma pessoa com quem a gente pode falar(...) **Mas depois as outras também não as conheço, são pessoas que vão, entram, saem.** Não tenho convivência com elas ao mesmo nível.*

*Foi uma situação constrangedora porque nos já nos sentimos mal o suficiente por estar aqui, porque nós estamos a ser vigiados e não sabemos por quem. Pode estar ali uma pessoa e meter isto no facebook. Quer dizer, **há pessoas na minha família que nem sabem que eu venho aqui,** nem tenho de lhes estar a dizer a minha vida porque se eles nunca me bateram à porta para perguntar se eu precisava de um prato de sopa, eu também não tenho que estar a dizer porque é que venho ou o que é que eu faço dentro da minha casa com os meus filhos e o meu neto. **Não tenho de dar satisfações a ninguém,** porque eu nunca fui bater à porta de ninguém pedir um prato de sopa!*

***Agora até já nos chamam para ir ali dentro para receber os sacos e tudo.** Dantes era diferente, ainda tínhamos aqueles sacos azuis, mas agora podemos trazer os nossos sacos. Porque depois **nós somos tratados por números,** quer dizer, a pessoa sai daqui com os tapareweres com números e nos sacos, vamos para o autocarro e parecemos umas presidiárias.*

*(...) estamos aqui todos, já temos aqui pessoas que acabamos por fazer uma família, na brincadeira. **Mas a partir daqui, cada um vai para o seu lado também,** é mesmo assim.*

A vergonha acaba por ser característica neste estilo, ainda que as pessoas tentem chegar à meta que pretendem, tornarem-se independentes da Refood NSF, nos seus discursos e histórias é possível ver este aspeto. Os voluntários também referenciaram este aspeto, já que *“Este núcleo é o mais antigo, eles vêm de longe para vir aqui e já existem núcleos mais perto mas não mudam porque já estão habituados. E isso é uma mudança que, pelas dificuldades que têm, não gostam de estar a apresentar noutros sítios, dizerem a situação em que vivem.*

Mais uma vez, o facto de os voluntários serem de uma classe mais jovem apresenta por vezes alguns inconvenientes à gestão do núcleo. Uma das voluntárias refere que *“os voluntários cansam-se, tirando meia dúzia, não sei como é nos outros dias da semana, mas no nosso, tirando meia dúzia é que são mais fixos, o resto roda muito. Acho que há espírito de voluntariado mas ninguém gosta de vir para fazer voluntariado uma hora ou duas e depois chega aqui ou não tem nada para fazer, ou há aquelas discussões grandes que nos insultam.”. No entanto no núcleo tentam estar sempre em melhoria constante, até porque o número de beneficiários sempre a aumentar, tal como nos refere a voluntária que diz “agora com muito mais pessoas percebemos melhor isto, até porque temos uma forma diferente de receber as pessoas neste momento.”.*

Na opinião de outra voluntária, há beneficiários que não querem se quer usar o saco que a Refood disponibiliza, porque têm vergonha que seja reconhecido por outros indivíduos como sendo da Refood, o que mostra a pouca interação que os beneficiários estabelecem com outros indivíduos. Uma das voluntárias refere que *“há pessoas que não querem ter só um saco (...) porque têm vergonha que as pessoas notem que eles estão a vir buscar comida aqui, e nós aí ajudamos, damos mais sacos”.*

### **2.3. Atividades de cocriação de valor**

Feita a análise das narrativas por categorias, foi possível compilar a tabela 6 que se apresenta de seguida. As atividades apresentadas, cooperar, recolher informações, coaprendizagem, conexão, combinar com outras ajudas complementares, atividades cerebrais e coprodução de atividades, constituem ações postas em prática pelos beneficiários da Refood NSF, através dos seus comportamentos. Consoante as interações que estabelecem com outros indivíduos para colocar essas atividades em prática, assim se diferenciam os diferentes estilos.

<b>Estilo</b>	<b>Papel</b>	<b>Atividades</b>	<b>Interações</b>
Pró-equipa	Papel de participar e de envolver-se na equipa	Cooperar: ir levantar o saco todos os dias, ou avisar dentro do horário estabelecido caso não o consiga fazer, trazer todos os tapareweres e lavados; Recolher informações: sobre o núcleo, sobre outras instituições que o possam ajudar a atingir os seus objetivos, procurar soluções; Co aprendizagem: conseguir retirar aprendizagens da sua passagem pela Refood; Conexão: estar envolvido com a família, amigos, outros beneficiários, voluntários, outras organizações, sentimento de pertença à equipa; Combinar com outras ajudas complementares: procurar apoio de outras instituições, aceitar outras ajudas alternativas; Atividades cerebrais: pensamento positivo, aceitar a sua condição atual mas ser otimista em relação ao futuro, não desistir da procura por uma mudança. Coprodução de atividades: contribuir para a melhoria do serviço, ter vontade de envolver-se no núcleo e de dar sugestões, procurar interagir e participar mais nas atividades do núcleo.	Nível alto de interações, com grande número de indivíduos.
Ator Autônomo	Papel autónomo e com vista à sua independência	Cooperar: ser cumpridor com os requisitos básicos; Recolher informações; Conexão: superficial a nível do envolvimento na equipa e com os amigos e família; Atividades cerebrais: aceitar a sua condição atual, não desistir da procura por uma mudança. Coprodução de atividades: contribuir para a melhoria do serviço, dando sugestões, procurar participar nas atividades do núcleo, mas com envolvimento superficial.	Nível relativamente baixo de interações, com diferentes indivíduos, mas a nível superficial.
Adaptação Social	Papel de adaptar-se à equipa	Cooperar: ser cumpridor com os requisitos básicos exidos pela Refood; Recolher informações: horários e regras, para poder organizar as atividades do seu dia-a-dia. Conexão: estar envolvido com a família, amigos, outros beneficiários, voluntários, outras organizações, sentimento de pertença à equipa; Atividades cerebrais: ter pensamento positivo, aceitar a sua condição atual;	Nível alto de interações com diferentes indivíduos.
Cumprimento passivo	Papel de cumprir passivamente	Cooperar: ser cumpridor com os requisitos básicos exidos pela Refood; Recolher informações: horários e regras que tem de cumprir; Atividades cerebrais: estar resignado à sua situação;	Nível baixo de interações com poucos indivíduos

Tabela 6 – Atividades de cocriação de valor realizadas pelos beneficiários da Refood NSF

## **V. Conclusões e Recomendações**

Efetuada a análise das narrativas apresentam-se agora as conclusões do estudo desenvolvido tendo como base a Refood NSF, o primeiro núcleo do projeto Refood.

Procura-se neste capítulo responder à questão de investigação disposta no capítulo I, e apresentar as limitações encontradas no estudo.

### **1. Conclusões da investigação realizada**

Numa análise geral dos resultados obtidos, as narrativas dos beneficiários da Refood NSF foram divididas por categorias, consoante as atividades e interações que estabelecem no sentido de cocriarem valor. Essas categorias denominam-se por estilos de cocriação de valor, porque são ações que se inserem e fazem sentido no seu dia-a-dia e com a sua postura.

Dentro dessas categorias, a categoria “Pró-equipa” é aquela que apresenta mais narrativas nesta análise, seguida da “Adaptação Social”, que nos conduz para a conclusão de que a maioria dos beneficiários da Refood NSF entrevistados está envolvida com o projeto e estabelecem interações com outros indivíduos e isso é importante porque vai de encontro a um dos objetos da Refood, apelar ao sentido de comunidade e interajuda.

Sendo a Refood NSF considerada neste estudo como uma plataforma organizacional que presta um serviço (de cariz social) e permite colocar em contacto duas comunidades, "os que querem ajudar", neste caso, os voluntários, e "os que são ajudados", ou seja, os beneficiários. Este contato é feito através de uma interação direta entre estes atores, sendo que existem ainda outros intervenientes a atuar nesta rede de serviço, como por exemplo as fontes de alimentos e os parceiros. No entanto, no presente estudo levou-se em conta as interações estabelecidas entre beneficiários e voluntários, e como essas interações afetam a experiência de cada um dos utilizadores da Refood. Este facto justifica a escolha de narrativas, como método para o estudo empírico, já que a realidade organizacional é socialmente construída em interações sociais, e que só por este método se conseguiria chegar mais detalhadamente às experiências dos utilizadores do serviço.

A nível da experiência com o serviço, os aspetos mais referidos pelos beneficiários da Refood NSF, e que mostram afetar negativamente, de alguma maneira, a sua experiência são:

- O estado de conservação da comida: os beneficiários acabaram todos por referir que por vezes a comida fica azeda. Uns desculpabilizam a Refood desse facto, pois referem que *“A comida tem qualidade, mas é evidente que com o transporte e o calor as coisas podem estragar-se. Mas isso também pode acontecer a nós quando vamos ao supermercado”*, e que *“com o calor que está, às vezes acontece, mas eles não fazem por mal, dão o que têm”*. No entanto existem outros beneficiários que adotam uma postura mais crítica em relação a este aspeto e referem que *“a ver na televisão, como já me aconteceu, reportagens sobre a Refood, em que tudo é muito bonitinho, apertadinho com um laço, e as coisas não são bem assim, porque as sopas vão azedas às vezes”*, e que *“se houvesse mais um bocadinho de consciencialização, podia-se melhorar”*.
- A diferença de equipas em cada dia: este também é um dos factos narrando pelos beneficiários em como sendo algo que afeta a sua experiência. Referem que a sua *“experiência aqui depende de quem está aqui na segunda, ou na terça, porque varia muito de dia para dia”*. Um dos beneficiários refere que *“A única crítica que eu posso apontar é, como cada dia tem a sua equipa, às vezes apanhamos situações completamente díspares, há uma certa falta de homogeneidade”*. Essa falta de homogeneidade nas equipas é referida ainda por outra beneficiária: *“Porque cada dia é uma equipa, cada dia são pessoas diferentes, que têm maneiras de ser diferentes, que nem sempre....”*.
- O comportamento dos outros utilizadores da Refood: este também é um dos factos muito referidos pelos beneficiários como sendo algo que afeta a sua experiência na Refood, tal como se pode verificar nas seguintes referências:  
*“Não gosto às vezes dos palavrões que há aí na fila”*  
*“não tenho o ímpeto de agressividade que as vezes as pessoas aqui têm com os voluntários, de se virarem contra estas pessoas, quando não têm comida.”*  
*“Várias vezes já chamaram aqui a polícia para ele. Essas situações deixam mal quem está aqui dentro e a nós que estamos ali. Isso é mau.”*

*“Não têm o direito de estar a ofender as pessoas e a tratar mal as pessoas. Irrita-me isso, afeta-me de certa maneira.”*

No que respeita à experiência dos voluntários, um dos factos mais referidos como afetando negativamente a sua experiência é também o comportamento dos utilizadores da Refood. A maioria refere como um momento que o tenha marcado significativamente pela negativa alguma situação de conflito com um utilizador da Refood. Os casos mais negativos acontecem principalmente com os sem-abrigo. Mais uma vez, há também voluntários que desculpabilizam estas situações, ainda que os afete de alguma maneira, não afetam toda a experiência que eles têm na Refood, tal como se pode verificar nas seguintes referências:

*“Às vezes é muito complicado. Há um senhor aqui que também é muito problemático, que nos ameaça que vai entrar aqui e nos mata a todos e eu levo isso a sério porque há pessoas aqui com muitos problemas”.*

*“Os sem-abrigo são uma população muito difícil, são muito problemáticos, vêm muito magoados, são um bocado marginalizados pela sociedade.”*

*“Todos os dias vem aqui e todos os dias reclama, sempre, sempre a dizer mal. Saltam-me mais à vista estas más experiências porque as boas é as pessoas cumprimentarem, dizerem olá, algumas agradecem, mas muito poucas.”*

*“E às vezes vêm aí e dão pontapés à porta e chamam-nos tudo. Houve um agora que tivemos de chamar a polícia, já tivemos aí uns 3 ou 4 a ameaçarem-nos.”*

*“Mas isso não afeta de todo a minha experiência aqui, porque é como em tudo na vida, há pessoas boas, pessoas menos boas, pessoas mais rabugentas, menos rabugentas. Portanto não afeta, mas às vezes ficamos incomodados porque estamos mais sensibilizados, mas de resto não.”*

Assim, a questão de investigação foi estudada, do ponto de vista de quem experiencia o fenómeno, nem caso, numa organização que presta um serviço de carácter social e não lucrativo.

Numa perspetiva relacional do Serviço, o relacionamento existente origina, muitas vezes, a criação de valor a partir dessa relação. Assim a interação estabelecida entre os dois utilizadores beneficia ou prejudica a cocriação de valor, daí se ter optado por encarar a Refood numa lógica de C2C.

O estudo contribui para um novo quadro de referência nas áreas de investigação-base deste trabalho, em particular, para a compreensão de como agem as organizações de serviços, particularmente as não lucrativas, face às interações estabelecidas entre os seus utilizadores, e se conseguem proporcionar condições para uma melhor experiência com o serviço e favorecer a cocriação de valor.

Neste caso, pode concluir-se que, no que respeita aos voluntários, existe também sempre cocriação de valor porque todos realizam valor, no sentido em que eles procuram um serviço onde se possam realizar, já que buscam muitas vezes através do voluntariado sentir-se bem com a ajuda que prestam, sentirem-se úteis, e isso é importante para as suas vidas, os beneficiários são recursos que estes integram com outros recursos nas suas vidas para criar valor, independentemente das interações menos positivas que possam ter com os beneficiários, pois como muitos referiram, não é isso que afeta a sua experiência. Quanto aos beneficiários, o processo de cocriação de valor passa também pela integração de recursos, físicos e imateriais, que fazem de forma colaborativa com a Refood, nomeadamente com os seus voluntários. Nesses recursos estão incluídas as atividades que eles põem em prática com vista a obtenção de determinado objetivo, que trás valor para si, mas que é alcançado em colaboração com interações que estabelecem com os voluntários, e com outros indivíduos (outros beneficiários, outras organizações, família, amigos, etc.), caso contrário, a integração é mais limitada e estão apenas a aceitar a proposta de valor material apresentada pela Refood e a realizar o benefício por meio do uso (consumo) do serviço (enquanto output). A sua realização de valor é tanto mais integral quanto maior a sua disponibilidade para a interação na criação desse valor.

Tentou-se portanto neste estudo perceber que atividades são realizadas pelos beneficiários no seu contexto, concluindo-se que existem vários estilos de cocriação de valor em função da interação e da integração de recursos que é estabelecida em cada caso.

## **2. Limitações na Investigação e futura investigação**

A realização desta investigação foi restrita ao espaço de tempo disponível para a realização da mesma, e à recetibilidade dos utilizadores em participar no estudo, algo que condicionou o número de narrativas recolhidas.

É ainda de salientar que, só por si, o uso de narrativas pode por vezes desvirtuar as conclusões que se retiram pois existe o risco de o narrador tentar ir ao encontro daquilo que



são as expectativas do estudo explicadas pelo investigador. No presente estudo, no que toca às narrativas dos beneficiários, pode também existir algum receio de que da parte destes no sentido de que o que vão dizer possa ter repercussões na ajuda que recebem da Refood, ainda que tenha sido explicado que não seriam reveladas as suas verdadeiras entidades à organização.

Por outro lado, o facto de só se ter entrevistado quem mostrou disponibilidade para participar no estudo, pode ter levado à escolha involuntária dos beneficiários que de estão mais envolvidos na organização, e recolher assim narrativas que se encontram mais neste estilo.

Considera-se assim que no futuro seria interessante aplicar o estudo a outros núcleos da Refood, de forma a despistar se o facto a Refood NSF ser o primeiro núcleo do Projeto Refood, pode condicionar os resultados obtidos. Seria também interessante expandir o estudo a outras organizações deste género, de forma a alcançar uma caracterização mais completa dos estilos de cocriação de valor existentes.

## **Referências Bibliográficas**

- Andrade, C. V. A. de. (2012). *GESTÃO DO SERVIÇO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS* A Biblioteca do ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa Tese submetida como requisito para a obtenção do grau de Mestre em Gestão. Instituto Universitário de Lisboa.
- Anheier, H. K. (2014). *Nonprofit Organizations: Theory, Management, Policy* (2nd editio.). New York: Routledge. Retrieved from [https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=eid=rBZgAwAAQBAJeoi=fndep&pg=PP1&ots=JFvYk\\_1rCW&sig=Pq7WOQamlMtzlvrupbvWJ7cLXfA&redir\\_esc=y#v=onepage&qef=false](https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=eid=rBZgAwAAQBAJeoi=fndep&pg=PP1&ots=JFvYk_1rCW&sig=Pq7WOQamlMtzlvrupbvWJ7cLXfA&redir_esc=y#v=onepage&qef=false)
- Bauer, M.W. e G. Gaskell (2000), *Qualitative Research with Text, Image and Sound*, Thousand Oaks and Nova Delhi: Sage Publications.
- Baron, S., e Harris, K. (2008). Consumers as resource integrators. *Journal of Marketing Management*, 24(1-2), 113–130. doi:10.1362/026725708X273948
- Berger, P. L., e Luckmann, T. (1991). *The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge* (No. 10). Penguin UK.
- Bowen, J. T., e Chen, S.-L. (2001). The relationship between customer loyalty and customer satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(5), 213–217.
- Cáfaró, N., Amaral, M. B. F., e Oliveira, M. F. de. (2013). *Análise do Mix de Marketing de Serviços e Comportamento Boca a Boca – Um Estudo em uma Empresa de Decorações de Festas* Analysis of Marketing Mix of Services and Behavior Word of Mouth - A Study on a Company Party Decorations.
- Cançado, A. C., Tenório, F. G., e Pereira, J. R. (2011). Gestão social : reflexões teóricas e conceituais. *Cad. EBAPE.BR*, volume 9(No 1, Artigo 1), 681–703.
- Chen, T., Drennan, J., e Andrews, L. (2012). Experience sharing. *Journal of Marketing Management*, 28(13-14), 1535–1552. doi:10.1080/0267257X.2012.736876
- Cova, B., e Salle, R. (2008). Marketing solutions in accordance with the S-D logic: Co-creating value with customer network actors. *Industrial Marketing Management*, 37(3), 270–277. doi:10.1016/j.indmarman.2007.07.005
- Dicionário Priberam da Língua Portuguesa. (n.d.). experiência. Retrieved March 17, 2015, from <http://www.priberam.pt/dlpo/experi%C3%Aancia>
- European, C. (2013). *Guide to social innovation*. DG Regional and Urban Policy and DG Employment, Social affairs and Inclusion, Brussels.

- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: customer management in service competition*. John Wiley e Sons.
- Grönroos, C. (2011). Value co-creation in service logic: a critical analysis. *Marketing Theory*, 11(3), 279–301.
- Gummesson, E. (2007). Extending the service-dominant logic: from customer centrality to balanced centrality, *Journal of Academic Marketing Science*, 36(15), 15-17.
- Handy, F., Cnaan, R. A., Brudney, J. L., e Ascoli, U. (2000). Public Perception of “ Who is a Volunteer ”: An Examination of the Net-cost Approach from a Cross-Cultural Perspective Public Perception of “ Who is a Volunteer ”: An Examination of the Net-, 11(1), 45–65.
- Helkkula, a., Kelleher, C., e Pihlstrom, M. (2012). Characterizing Value as an Experience: Implications for Service Researchers and Managers. *Journal of Service Research*, 15(1), 59–75. doi:10.1177/1094670511426897
- Helkkula, A. (2010). *Service Experience in an Innovation Context*. (PhD thesis) Hanken School of Economics.
- Helkkula, A. (2011). Characterising the concept of service experience. *Journal of Service Management*, 22(3), 367–389. doi:10.1108/09564231111136872
- Helkkula, A., e Kelleher, C. (2010). Circularity of customer service experience and customer perceived value. *Journal of Customer Behaviour*, 9(1), 37–53. doi:10.1362/147539210X497611
- Holbrook, M., e Hirshman, E. (1982). The experiential aspects of consumption: Consumer fantasies, feeling and fun. *The Journal of Consumer Research*, 9(2), 132–140.
- IES. (2014). O que é o Empreendedorismo Social? IES: Empreendedorismo Social de Amanhã, Hoje. Retrieved July 05, 2014, from <http://www.ies.org.pt/235179/2565803/investigacao/o-que-empreendedorismo-social>
- Jackson, R. L., Drummond, D. K., e Camara, S. (2007). What Is Qualitative Research? *Qualitative Research Reports in Communication*, 8(1), 21-28.
- Kreutzer, K., e Jager, U. (2010). Volunteering Versus Managerialism: Conflict Over Organizational Identity in Voluntary Associations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 40(4), 634–661. doi:10.1177/0899764010369386
- Lanfranchi, J., e Narcy, M. (2012). Effort and Monetary Incentives in Nonprofit and For-Profit Organizations (No. halshs-00856261).
- Lockstone-Binney, L., Holmes, K., Smith, K., e Baum, T. (2010). Volunteers and volunteering in leisure: social science perspectives. *Leisure Studies*, 29(4), 435–455. doi:10.1080/02614367.2010.527357

- Lovelock, C., e Wirtz, J. (2004). Services marketing: people, technology, strategy. *Journal of Services Marketing*, 18(5), 413–414.
- Lusch, R. F., Vargo, S. L., e O'Brien, M. (2007). Competing through service: Insights from service-dominant logic. *Journal of Retailing*, 83(1), 5–18. doi:10.1016/j.jretai.2006.10.002
- McColl-Kennedy, J. R., Vargo, S. L., Dagger, T. S., Sweeney, J. C., e Kasteren, Y. V. (2012). Health Care Customer Value Cocreation Practice Styles. *Journal of Service Research*, 15(4), 370–389. doi:10.1177/1094670512442806
- Mehmetoglu, M., e Engen, M. (2011). Pine and Gilmore's Concept of Experience Economy and Its Dimensions: An Empirical Examination in Tourism. *Journal of Quality Assurance in Hospitality e Tourism*, 12(4), 237–255. doi:10.1080/1528008X.2011.541847
- Meyer, C., e Schwager, A. (2015). Understanding Customer Experience *Harvard Business Review*.
- Ng, I., Maull, R., e Smith, L. (2010). Embedding the new Discipline of Service Science, (2009).
- Parente, C., Marcos, V., e Amador, C. (2008). Gestão do Voluntariado no Terceiro Setor Português: pistas preliminares derflexão. proceedings do VII Congresso Português de Spociologia: Sociedade, Crise e Reconfigurações, 22 de Junho, Universidade do Porto, Porto.
- Payne, A. F., Storbacka, K., e Frow, P. (2007). Managing the co-creation of value. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 83–96. doi:10.1007/s11747-007-0070-0
- Pentland, B.T. (1999) Building process theory with narrative: from description to explanation, *The Academy of Management Review*, 24(4), 711-724.
- Prahalad, C. K., e Ramaswamy, V. (2004). Co-creation experiences: The next practice in value creation. *Journal of Interactive Marketing*, 18(3), 5–14. doi:10.1002/dir.20015
- Prendergast, G. P., e Hak Wai Maggie, C. (2013). Donors' experience of sustained charitable giving: a phenomenological study. *Journal of Consumer Marketing*, 30(2), 130–139. doi:10.1108/07363761311304942
- Pullman, M. E., e Gross, M. A. (2004). Ability of Experience Design Elements to Elicit Emotions and Loyalty Behaviors, 35(3), 551–579.
- Quintão, C. (2011). O Terceiro Setor e a sua renovação em Portugal: Uma abordagem preliminar. Working paper, Instituto de Sociologia da Universidade domPorto, Porto.
- Ramos, S. P. (2012). O emprego no Terceiro Setor – uma análise comparativa. Dissertação de Mestrado. Universidade do Minho. Braga.

- Refood. (2015). Refood Blog. Missão | Visão | Valores | Comunidade | Parceiros. Retrieved October 24, 2015, from <http://www.re-food.org/blog/missaovisaovalorescomunidadeparceiros/>
- Rihova, I., Buhalis, D., Moital, M., e Gouthro, M. B. (2013). Social layers of customer-to-customer value co-creation. *Journal of Service Management*, 24(5), 553–566. doi:10.1108/JOSM-04-2013-0092
- Rihova, I., Buhalis, D., Moital, M., e Gouthro, M. B. (2014). Customer-to-customer Value Co-creation Practices as a Basis for Segmentation. In *Proceedings of AMA SERVSIG 2014 Conference: Services Marketing in the New Economic and Social Landscape*. 13 th – 15 th June 2014, Thessaloniki, Greece.
- Riessman, C.K. (2008), *Narrative Methods for Human Sciences*, USA: Sage Publications.
- Salamon, L. M., e Anheier, H. K., List, R., Toepler, S. e Sokolowski, S.W. (1999). *Global Civil Society: Dimensions of the Nonprofit Sector*. The Johns Hopkins Center for Civil Society Studies, Baltimore, MD. doi:10.1007/978-1-4419-5707-8\_22
- Vargo, S. L. (2009). *Service-Dominant Logic : An Introduction*. Germany. Retrieved from [http://www.sdlogic.net/Introduction\\_Germany\\_2009.pdf](http://www.sdlogic.net/Introduction_Germany_2009.pdf)
- Vargo, S. L., e Lusch, R. F. (2004). Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing*, 68(January), 1–17.
- Vargo, S. L., e Lusch, R. F. (2006). Service-dominant logic as a foundation for building a general theory. Retrieved from <http://www.paulallen.ca/documents/2014/08/lusch-rf-vargo-sl-service-dominant-logic-as-a-foundation-for-building-a-general-theory-2006.pdf>
- Vargo, S. L., e Lusch, R. F. (2008). Service-dominant logic: continuing the evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 1–10. doi:10.1007/s11747-007-0069-6
- Vargo, S. L., e Lusch, R. F. (2007b). Why “service”? *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 25–38. doi:10.1007/s11747-007-0068-7
- Vargo, S. L., e Lusch, R. F. (2008). From goods to service(s): Divergences and convergences of logics. *Industrial Marketing Management*, 37(3), 254–259. doi:10.1016/j.indmarman.2007.07.004
- Vargo, S. L., e Lusch, R. F. (2011). It’s all B2B...and beyond: Toward a systems perspective of the market. *Industrial Marketing Management*, 40(2), 181–187. doi:10.1016/j.indmarman.2010.06.026
- Vargo, S. L., Maglio, P. P., e Akaka, M. A. (2008). On value and value co-creation: A service systems and service logic perspective. *European Management Journal*, 26(3), 145–152. doi:10.1016/j.emj.2008.04.003

Wallendorf, M. e Russell W. Belk (1989), Assessing Trustworthiness in Interpretive Consumer Research. Em Hirschman, E.C. (ed.), *Interpretive Consumer Research*, Provo, UT: Association for Consumer Research, 69-84.

Webster, L., e Mertova, P. (2007). *Using narrative inquiry as a research method*. (N. Y. Routledge Taylor e Francis Group, Ed.) Routledge Taylor e Francis Group, New York.

Williams, S., e Stickley, T. (2011). Stories from the streets: people's experiences of homelessness. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 18(5), 432–9. doi:10.1111/j.1365-2850.2010.01676.x

Yin, R.K. 2014. *Case study research: Design and methods*, (fifth edition). Thousand Oaks, CA: Sage.

## **Anexos**

## Anexo 1 – Guião da entrevista realizada aos voluntários da Refood NSF

<b>Entrevista nº: _____</b>		<b>Género</b>	<b>Faixa etária</b>	<b>Profissão</b>
		<input type="checkbox"/> Feminino	<input type="checkbox"/> < 18	_____
		<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> 18-30	
			<input type="checkbox"/> 30-50	
			<input type="checkbox"/> > 50	

<b>Questão 1</b>	Como conheceu a Refood?
<b>Questão 2</b>	Há quanto tempo é voluntário/a na Refood?
<b>Questão 3</b>	Porque escolheu ser voluntário/a na Refood?
<b>Questão 4</b>	Que tipo de serviços são prestados aos beneficiários?
<b>Questão 5</b>	Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que os levam a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?
<b>Questão 6</b>	Como tem sido a sua experiência como voluntário/a na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.
<b>Questão 7</b>	O que mais aprecia no tempo que dedica na Refood? E o que menos aprecia?
<b>Questão 8</b>	Já tinha feito voluntariado antes? Se sim, como considera a experiência de voluntariado que tem na Refood comparativamente a outras?
<b>Questão 9</b>	Já lhe pediram a sua opinião sobre a forma como o relacionamento com os beneficiários deve ser construído, para que possa participar no processo de decisão? Se sim, como o fizeram?
<b>Questão 10</b>	Como é estabelecida a relação da Refood com os beneficiários no dia-a-dia? Descreva-me em três palavras o que considera ser a base da relação voluntário/beneficiário.
<b>Questão 11</b>	Como voluntário na Refood identifica-se com a causa e com os beneficiários?
<b>Questão 12</b>	Que práticas são desenvolvidas face às expectativas dos beneficiários para além das atividades básicas/serviços que a Refood pretende prestar?
<b>Questão 13</b>	Como é feita a integração dos voluntários, dos beneficiários e dos restantes recursos necessários para o dia-a-dia da Refood?
<b>Questão 14</b>	Como considera que a sua experiência como voluntário(a) na Refood poderia melhorar?

**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, \_\_\_\_\_, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura \_\_\_\_\_

Lisboa, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2015



## Anexo 2 – Guião da entrevista realizada aos beneficiários da Refood NSF

<b>Entrevista nº: _____</b>		<b>Género</b>	<b>Constituição do agregado familiar (nº de elementos)</b>	<b>Profissão</b>
		<input type="checkbox"/> Feminino	<input type="checkbox"/> Adultos	_____
		<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Crianças	

<b>Questão 1</b>	Como conheceu a Refood?
<b>Questão 2</b>	Há quanto tempo é beneficiário/a na Refood?
<b>Questão 3</b>	Que tipo de serviços/apoios lhe são prestados?
<b>Questão 4</b>	Qual a razão para receber apoio da Refood e como é que se sente ao ser ajudado/a?
<b>Questão 5</b>	Existe colaboração e diálogo com os voluntários para resolver o(s) problema(s) que o/a leva a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?
<b>Questão 6</b>	Como tem sido a sua experiência na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.
<b>Questão 7</b>	Qual é a sua opinião sobre o serviço que lhe é prestado? E sobre os voluntários?
<b>Questão 8</b>	Já tinha recebido apoio de outra instituição antes? Se sim, como considera a experiência que tem na Refood comparativamente a outras?
<b>Questão 9</b>	Já lhe pediram a sua opinião sobre como gostaria que o relacionamento com a Refood fosse construído e o serviço prestado? Se sim, como o fizeram?
<b>Questão 10</b>	Como é estabelecida a relação entre os voluntários e os beneficiários no dia-a-dia? Considera que existe confiança, respeito, encorajamento/motivação, compromisso de ambas as partes ou não?
<b>Questão 11</b>	Pela forma como é tratado/a, sente que “faz parte” da Refood ou trata-se apenas de uma instituição que o ajuda?
<b>Questão 12</b>	Como considera que a sua experiência como beneficiário(a) na Refood poderia melhorar?

<b>Entrevista nº: _____</b>		<b>Género</b>	<b>Faixa etária</b>	<b>Profissão</b>
		<input type="checkbox"/> Feminino	<input type="checkbox"/> < 18	_____
		<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> 18-30	
			<input type="checkbox"/> 30-50	
			<input type="checkbox"/> > 50	

<b>Questão 1</b>	Como conheceu a Refood?
<b>Questão 2</b>	Há quanto tempo é voluntário/a na Refood?
<b>Questão 3</b>	Porque escolheu ser voluntário/a na Refood?
<b>Questão 4</b>	Que tipo de serviços são prestados aos beneficiários?
<b>Questão 5</b>	Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que os levam a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?
<b>Questão 6</b>	Como tem sido a sua experiência como voluntário/a na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.
<b>Questão 7</b>	O que mais aprecia no tempo que dedica na Refood? E o que menos aprecia?
<b>Questão 8</b>	Já tinha feito voluntariado antes? Se sim, como considera a experiência de voluntariado que tem na Refood comparativamente a outras?
<b>Questão 9</b>	Já lhe pediram a sua opinião sobre a forma como o relacionamento com os beneficiários deve ser construído, para que possa participar no processo de decisão? Se sim, como o fizeram?
<b>Questão 10</b>	Como é estabelecida a relação da Refood com os beneficiários no dia-a-dia? Descreva-me em três palavras o que considera ser a base da relação voluntário/beneficiário.
<b>Questão 11</b>	Como voluntário na Refood identifica-se com a causa e com os beneficiários?
<b>Questão 12</b>	Que práticas são desenvolvidas face às expectativas dos beneficiários para além das atividades básicas/serviços que a Refood pretende prestar?

### Anexo 3 – Consentimentos para as entrevistas realizada aos voluntários e beneficiários da Refood NSF

#### Termo consentimento informado para participação em pesquisa

Eu, Tatiana Oliveira Albuquerque, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura

Tatiana Oliveira Albuquerque

Lisboa, 29 de Junho de 2015

#### Termo consentimento informado para participação em pesquisa

Eu, Simão Costa, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura

Simão Costa

Lisboa, 29 de Junho de 2015

**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Ama Filipa Fonseca Matias, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura Ama Filipa Fonseca Matias

Lisboa, 29 de Junho de 2015

**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Sueli, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura Sueli Lopes

Lisboa, 29 de Junho de 2015



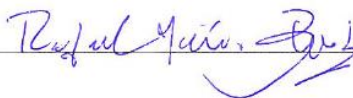
**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, RAFAEL MARIO B. NOTA, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura \_\_\_\_\_



Lisboa, 29 de Julho de 2015

**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Denise Tio Martins, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura \_\_\_\_\_



Lisboa, 30 de 06 de 2015

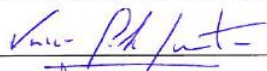
**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Vasco Costa Santos, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura



Lisboa, 30 de junho de 2015

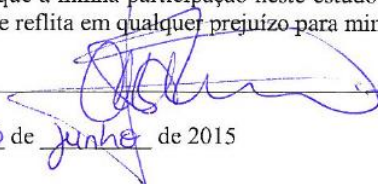
**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Báscia Parreira, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura



Lisboa, 30 de junho de 2015



**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, MARIA DE LURDES FERREIRA, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura \_\_\_\_\_

Lisboa, 30 de Julho de 2015

**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, MARIA EMILIA A. TIAGO, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura \_\_\_\_\_

Lisboa, 1 de Julho de 2015

**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Mário Rui Freixo de Figueiredo, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura

Lisboa, 01 de Julho de 2015

**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Anabela Palheiros Silva Pereira, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura

Lisboa, 1 de Julho de 2015



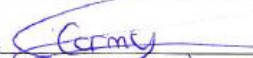
**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Mário do Carmo Pereira, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura



Lisboa, 1 de Julho de 2015

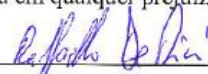
**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, RAFFAELLO DE PIERI, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura



Lisboa, 1 de Julho de 2015



**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Helena Ruth Pedreira Silva, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura

Lisboa, 01 de Julh de 2015

**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Jose Luis, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura

Lisboa, 2 de Julho de 2015

**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Mariacristina Gonçalves Ramos, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura Mariacristina Gonçalves Ramos

Lisboa, 2 de julho de 2015

**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Isaura de Oliveira Gonçalves, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura Isaura de Oliveira Gonçalves

Lisboa, 2 de julho de 2015



**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Joana Assunção, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura 


Lisboa, 2 de Julho de 2015

**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Françoise de Almeida Ramos, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura 

Lisboa, 2 de Julho de 2015

**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Rita Azeite, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura



Lisboa, 03 de Julho de 2015

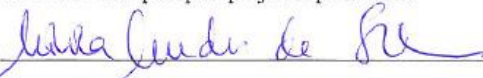
**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Luísa Cande de Sá, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura



Lisboa, 3 de Julho de 2015



**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Isabel Maria Silva Simões, de Sá, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura Isabel Maria Silva Simões, de Sá

Lisboa, 06 de junho de 2015

**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Luana de Fátima Coelho Pacheco, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura Luana Pacheco

Lisboa, 06 de julho de 2015

**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Rita Vieira, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura

Lisboa, 6 de junho de 2015

**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Maria do Rosário Nunes Pereira, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura

Lisboa, 7 de junho de 2015



**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Carla Laranjeira, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura Carla

Lisboa, 07 de julho de 2015

**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Maria Delgado, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura Maria Delgado

Lisboa, 08 de julho de 2015

**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Alma Beatriz da Silva Fernandes, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura

[Assinatura]

Lisboa, 8 de julho de 2015

**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Yvonne de Sousa, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura

[Assinatura]

Lisboa, 8 de julho de 2015



**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, Isabela, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura Isabela

Lisboa, 9 de julho de 2015

**Termo consentimento informado para participação em pesquisa**

Eu, António Carlos Machado, aceito participar de livre vontade no estudo da autoria de Suse Lima (Aluna do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa), orientado pelo Professor Doutor João Menezes, no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Gestão, tendo por base as seguintes informações que me foram dadas:

- O estudo tem como principal objetivo avaliar a experiência de serviço prestado na Refood, quer por parte dos voluntários quer por parte dos beneficiários;
- A colheita de dados será feita por meio de entrevista, nas Instalações da Refood ou em local próximo, sendo estas assistidas por gravação, que serão apenas usadas como suporte à análise dos dados recolhidos no estudo referido;
- Toda a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial e a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, a menos que eu o autorize por escrito;
- Ao participar neste trabalho, estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área da *Experiência de Serviço* e a contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Refood, não sendo, contudo, acordado qualquer benefício direto ou indireto pela minha colaboração, nem qualquer custo para mim;

Compreendo que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita em qualquer prejuízo para mim.

Assinatura António Carlos Machado

Lisboa, 15 de julho de 2015

## **Anexo 4 – Transcrições das entrevistas realizada aos voluntários e beneficiários da Refood NSF**

### Entrevista nº: 1 (beneficiária)

**1. Género:** feminino

**2. Constituição do agregado familiar:** 3 adultos

**3. Profissão:** empregada de limpeza

#### **4. Como conheceu a Refood?**

Por um amigo meu que já era beneficiário e ao mesmo tempo que era beneficiário fazia voluntariado aqui. É um vizinho meu aliás, porque eu moro numa pensão com vários quartos, e ele mora lá também. Foi ele que me deu a conhecer, na altura estava muito complicado ter comida portanto disse-me que me podia dirigir aqui facilmente e obter pelo menos uma refeição diária.

#### **5. Há quanto tempo é beneficiário/a na Refood?**

Desde agosto, vai fazer em agosto um ano.

#### **6. Que tipo de serviços lhe são prestados?**

É mesmo só a refeição diária, sopa e conduto por assim dizer, só isso. É o que eles dão a toda a gente, pão e bolos toda a gente leva desde que os haja para dar. Óbvio que beneficiam primeiro as famílias que tenham crianças, que não é o meu caso porque as minhas filhas não estão comigo, mas geralmente há para toda a gente. Mas como para mim, pão e bolo nem é um conduto, nem penso nisso, porque há pessoas que se preocupam imenso em pedir pão e bolos extra mas eu não tenho essa preocupação porque para mim bolos não é comida, é gulodice.

#### **7. Qual a razão para receber apoio e como é que se sente ao ser ajudado/a?**

Durante treze anos, eu e o meu marido, tivemos uma tasca que sempre deu dinheiro graças a deus. Só que nós tínhamos o mau hábito de fiar a pessoas que conhecíamos desde a nossa infância, que em última análise acabaram por nos falhar, e onde não entra dinheiro não pode haver dinheiro para pagar a fornecedores e portanto tivemos de fechar a tasca há dois anos. Ele entretanto conseguiu trabalho, mas eu não, e com 500€ pagar renda e sustentar o vício do tabaco que é uma verdade, leva imenso dinheiro, e os transportes, sendo passes para um e para o outro, é muito complicado. Portanto nós chegamos praticamente a dia 15 sem dinheiro e se não houvesse a ajuda da Refood, chegávamos a dia 15 sem comer, passaríamos metade do mês sem comer. É essa a necessidade, e é essa a razão pela qual eu estou tão excitada por começar a trabalhar depois de amanhã, porque vai ser só mais um mês isto e depois...

Eu sinto-me muito grata e não tenho o ímpeto de agressividade que as vezes as pessoas aqui têm com os voluntários, de se virarem contra estas pessoas quando não têm comida. Porque eu acho que a gente tem de entender que vem pedir e que não tem que exigir. Da mesma forma que também acho que alguns voluntários as vezes não nos tratam com a dignidade merecida. Alguns, não posso meter tudo no mesmo saco, não posso jogar tudo pela mesma bitola, mas há voluntários que estão aqui porque parece bem no papel dizer que são voluntários. E há voluntários que se aproveitam, que beneficiam muito também em termos de comida, visto pelos meus olhos, não...

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que o/a leva a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Ideal seria que houvesse diálogo e comunicação com todos mas por exemplo sabemos perfeitamente que à segunda-feira é a...não vou dizer nomes, mas é uma pessoa ou outra que está aqui e sabemos que com aquela podemos falar e eu sei que chega à sexta-feira e vou-me passar da cabeça. Porque cada dia é uma equipa, cada dia são pessoas diferentes, que têm maneiras de ser diferentes, que nem sempre. Pronto, e há uns que gostam mais da minha cara, e eu gosto mais da cara de uns do que de outros, também é normal. As pessoas não têm de gostar todas umas das outras. Eu nunca pedi nada a mais que comida mas sei que já houve esforços de alguns voluntários de ajudar as pessoas no sentido de arranjar trabalho, de arranjar um simples micro-ondas, eu é que não tenho feitio para pedinchar, mas sei que certas pessoas aqui já conseguiram.

Esse trabalho parte na medida que eles (voluntários) podem. Eu sei que vai sendo feito, a mim pessoalmente não porque pronto, já acho que é humilhação suficiente vir aqui.

**9. Como tem sido a sua experiência na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Tem tido altos e baixos. Positivo foi recentemente o arraial que eles fizeram no 13 de junho, no Santo António, gostei muito. Estive uma tarde inteira ao pé de uma das voluntárias com mais pessoas beneficiárias aqui e estivemos todos juntos em amena cavaqueira, fora da Refood mas no âmbito da Refood porque foi organizado por eles, para mim foi muito giro, fartamo-nos de rir e brincar e levar comida para casa, também importa.

Um negativo, foi ver voluntários a sacar comida para eles e não darem aos beneficiários por exemplo, quando chegam coisas, que nunca nos chegam às mãos a nós, como por exemplo as pizzas embaladas do pingo doce, eu nunca vi nenhuma no meu saco nem nunca ninguém viu, mas vi-as no saco deles a levarem-nas para casa. E isso a mim vira-me do avesso, a questão é que estão a abusar porque se o voluntariado faz jus ao nome, não é isto! Eu não estou a falar de tirar um bolo e comer, por amor de deus, não é isso, eles estão ali a trabalhar, agora haver coisas que nunca chegam nunca nos chegam às mãos, é estranho, porque são dadas para os beneficiários.

**10. Qual é a sua opinião sobre o serviço que lhe é prestado? E sobre os voluntários?**

Pois, é assim, nós vamos para casa e tamos a ver na televisão, como já me aconteceu, reportagens sobre a Refood, em que tudo é muito bonitinho, apertadinho com um laço, e as coisas não são bem assim, porque as sopas vão azedas às vezes. Eu esta sexta-feira, esqueceram-se de me mandar um *taparewere* com comida, à sexta-feira, que é tramado porque depois é sábado, e não há Refood ao sábado. Há coisas às vezes...mas lá está, depende das equipas, depende das pessoas, nem todas têm a mesma sensibilidade, mas regra geral eu posso dizer que o balanço é positivo.

**11. Já tinha recebido apoio de outra instituição antes? Se sim, como considera a experiência que tem na Refood comparativamente a outras?**

Não e espero nem vir a ter, espero nem vir a ter.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre como gostaria que o relacionamento com a Refood fosse construído e o serviço prestado? Se sim, como o fizeram?**

Não propriamente assim, não em tantas palavras, o que fizeram e começaram a fazer há pouco tempo, há coisa de dois ou três meses é que têm o cuidado de perguntar, por exemplo hoje é segunda, se na sexta-feira estava tudo bem, mas foi há pouco tempo, mas ultimamente têm tido, mas mais uma vez há equipas que o fazem e outras não. Agora opinião não, não, mas eu dou-a a miúde.

Mas não influencia, porque já estou aqui há um ano e as coisas não...e acho que a nossa opinião é desvalorizada, acho que olham para nós como um todo, ahh o que eles querem é mais comida ou mais rápido e pronto, a nossa opinião é um bocadinho desvalorizada, pelo menos eu sinto isso.

**13. Como é estabelecida a relação com a Refood e os voluntários no dia-a-dia? Considera que existe confiança, respeito, encorajamento/motivação, identidade e compromisso de ambas as partes ou não?**

Cada pessoa tem o seu número, chamam, vamos lá dentro e realmente há equipas que perguntam “no dia anterior estava tudo bem, não estava?”, “precisa de mais alguma coisa”, ou por exemplo se me derem pão duro peço se não há outro pão mais em condições. Pronto, também já me aconteceu receber um saco de comida, daqueles transparentes para por o pão, e eu traze-lo na semana seguinte à pessoa que me entregou porque eu não dou comida assim nem aos cães, mas já aconteceu. Mas eu dou a minha opinião, mesmo que eles não a queiram. Eles chamam-me aqui a refilona e é porque eu sou mesmo! (ri-se) Eu só sei que não consigo ficar com as coisas aqui entaladas. Daí também muitas vezes eles não gostarem de mim, alguns. É feitos, as pessoas não podem dar-se todas bem, é uma utopia, não vale a pena pensar se quer nisso. Desde que sejamos todos educados, que não se ultrapassem certas barreiras. Eu já cheguei aqui ao ponto de defender aqui uma beneficiária de levar pancada porque

apareceu aí um bêbedo que se queria virar a ela e com tantos homens ali eu era a única mulher que tive de agarrar pelo pescoço encostá-lo a parede, e a partir daí aquela senhora trata-me nas palminhas, mas a mim fez-me muita confusão que estivessem aqui homens, tanto beneficiários como voluntários, e ninguém se meter.

Eu confio até certo ponto, eu já sou suspeita para falar porque eu sei mais ou menos as pessoas que metem os garfos na comida e as que não metem...mas fora isso eu sei que são pessoas de confiança mas aquilo a mim como joga de maneira pessoal comigo, há certas pessoas, por exemplo há segunda-feira está cá uma pessoa que eu costumo dizer que é o meu “Nêmesis”, não vale a pena, aquela mulher comigo não joga, portanto eu tenho confiança com alguns não tenho outros mas não consigo dar a volta a isso. E às vezes há discussões, já teve de vir aqui a polícia, mas vezes eu acho eu isso também parte da agressividade dos beneficiários a exigirem, como se fosse algo...autointitulam-se não sei...”tenho que ter”, ”eu quero já a comida”, no outro ia estava aí um cigano, e não é por ser cigano porque podia ser uma pessoa qualquer, aos murros e pontapés na porta e que tinha uma pistola e que ia dar uns tiros e que isto e que aquilo quer dizer, coisas que não passa na cabeça de ninguém. De vez em quando há situações um bocadinho complicadas porque as pessoas não conhecem limites, lá está, o respeito, e às vezes os voluntários estão na defensiva, eu concordo que sim e compreendo mas o que não pode é, tal e qual como eu não os julgo a todos pela mesma bitola, julgarem-nos a todos pela mesma bitola.

**14. Pela forma como é tratado/a, sente que “faz parte” da Refood ou trata-se apenas de uma instituição que o ajuda?**

Eu não posso dizer que sinto que faço parte da Refood. Sinto aqui um amigo mas não me sinto parte da instituição, sinto-me parte talvez do círculo de amigos, tanto de beneficiários como de voluntários, mas não da instituição em si porque eu não participo na instituição, não sou eu que ajudo. Se calhar um dia, quando começar a trabalhar venho ajudar na Refood, não tenho problema nenhum de fazê-lo se tiver tempo e disponibilidade, venho com certeza ajudar a Refood, terei todo o prazer de o fazer, não à segunda-feira porque está cá o meu “Nêmesis”, mas venho ajudar a Refood. Já o fiz, já me pediram ajuda lá dentro e eu fui, não tenho problema nenhum mas não me sinto parte da instituição em si. Não tenho nada a dizer de certas pessoas,

gosto imenso delas mas tenho outras que mantenho à distância e outras que me são indiferentes também. Mas a mim ninguém me trata mal, não permito, não dou essa achega, às vezes as pessoas tratam-nos como nós deixamos, mas não me sinto parte da Instituição.

**15. Como considera que a sua experiência na Refood poderia melhorar?**

O que poderia melhorar... eu acho que se teria de se começar por sensibilizar os voluntários, lá está, os voluntários estarem aqui só por estar e porque fica bem. Há muitos miúdos da sua idade que estão na universidade e fica bem, fica ótimo dizerem que são voluntários, fica muita bem, é giríssimo. Eu acho que tem de haver sensibilidade não é só dizer “eu sou voluntário ali, sou muito boa pessoa”... Acho que é sensibilizar as pessoas para aquilo que o voluntariado realmente é. Faltava formação, não é chegar aqui e dizer sou voluntário, tem que se sensibilizar as pessoas, só isso, acho que já faria uma diferença brutal.

Entrevista nº: 2 (voluntário)

**1. Género:** masculino

**2. Faixa etária:** 18-30

**3. Profissão:** estudante

**4. Como conheceu a Refood?**

Foi por ouvir falar, já haviam várias pessoas que faziam, na Nova (Universidade Nova de Lisboa) começou-se a fazer voluntariado e depois entre amigos e familiares fiquei a conhecer melhor. Estou aqui com um amigo meu que também está no mesmo curso.

**5. Há quanto tempo é voluntário/a na Refood?**

Por acaso não há muito tempo e também não continuar a ser por muito mais porque vou agora de Erasmus para o próximo semestre, mas depois voltar espero voltar. Portanto estou cá há cerca de 2 meses talvez.

**6. Porque é que escolheu ser voluntário/a na Refood?**

Escolhi ser voluntário neste núcleo em particular porque dava jeito, é o mais perto de casa e da universidade. E gostava de ter assim um trabalho de voluntariado que sentisse e conseguisse ver com os meus próprios olhos estava ajudar as outras pessoas, que conseguisse pôr as mãos na massa. E depois também tem várias etapas, tem três etapas diferentes: a recolha, a preparação e a distribuição e achei que poderia ser bom passar pelas três para conhecer de perto...

**7. Que tipo de serviços são prestados aos beneficiários?**

Eu estou mais na parte da recolha portanto até agora o que sei mais é mesmo sobre isso, mas sim, basicamente o que nós fazemos é recolher a comida nos restaurantes em que sobra, organizamos aqui organizamos quem recebe, que quantidade recebe, as causas, e depois de acordo com tudo isso, fazemos a preparação e distribuímos, ou as pessoas vêm aqui buscar ou nós vamos distribuir a alguns sítios. Há vários pontos de entrega externos de acordo com os vários núcleos.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que os levam a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Acho que tem havido sempre um esforço constante, da parte que tenho visto, porque não estou tão presente, de as pessoas dizerem o que gostam ou não gostam, ou naquela semana recebi mais daquela comida portanto gostava de receber desta, ou se não estava tão boa tentamos sempre melhorar. Tentamos também manter sempre o registo da comida, de onde é que vem, se estava em boas condições se não estava, porque depois se alguém tem algum problema, é um problema para a Refood. Portanto acho que fala-se com as pessoas que recebem, ouvimos as suas causas e os seus problemas e tentamos ajudar como podemos. A Refood trabalha com imensas instituições, oferecem-nos coisas, nós tentamos ajudar outras instituições, trabalha-se muito como organizações conjuntas, mas damos o apoio é na parte da comida.

**9. Como tem sido a sua experiência como voluntário/a na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**



Tem sido bastante bom, conheci bastantes pessoas, são todas simpáticas até agora, tem sido agradável. Mais positivo talvez logo no primeiro dia porque senti que as pessoas conseguiam trabalhar em conjunto, divertirmo-nos, fazer por alegria e não por uma obrigação vir aqui quase como um trabalho para além do que fazemos. Há sem dúvida um espírito de equipa, as pessoas trabalham bem, mesmo com a pressa toda, e as pressões, e é bastante bom.

Negativo até agora não tenho visto nada de especial.

**10. O que mais aprecia no tempo que dedica na Refood? E o que menos aprecia?**

Talvez o sentimento, o ver que há pessoas na nossa cidade, na nossa sociedade, que dão o seu tempo, que se disponibilizam, que têm outras coisas para fazer, têm a família em casa mas que dão um pouco do seu tempo para vir ajudar outras pessoas e tentam fazer isso com a maior das alegrias. É ver que quando entregamos a comida às pessoas é ver o trabalho realizado, a sensação de missão cumprida.

Não, acho que é tudo fazível. Eu tenho estado mais na recolha, gostava de também ter a oportunidade de passar pelas outras partes mas nesta agora é bastante simples.

**11. Já tinha feito voluntariado antes? Se sim, como considera a experiência de voluntariado que tem na Refood comparativamente a outras?**

Não assim tanto tempo, não.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre a forma como o relacionamento com os beneficiários deve ser construído, para que possa participar no processo de decisão? Se sim, como o fizeram?**

Da minha parte para os beneficiários dizem-me que tenho de trazer a comida nas melhores condições, para podermos apresenta-la da maneira como gostava que fosse para nós mesmos. O que me dizem mais é quando vou aos restaurantes tentar tratar as pessoas com a maior das simpatias, agradecer pelo que elas nos deram, porque isto vem muito do esforço dos restaurantes. Temos regras para a recolha, o que temos de assinalar nas fichas mas de resto não há muito mais.

**13. Como é estabelecida a relação da Refood com os beneficiários no dia-a-dia? Descreva-me em três palavras o que considera ser a base da relação voluntário/beneficiário.**

Tem que ser com base em respeito sem dúvida, talvez honestidade e sinceridade e um sentimento de interajuda e entrega.

**14. Como voluntário na Refood identifica-se com a causa e com os beneficiários?**

Sim, identifico-me com a causa, acho que é uma ótima ideia, claro que tem os seus problemas e as suas críticas, pois a comida que recebemos dos restaurantes é em grande parte bolos que têm muito açúcar e gostávamos, e tentamos sempre, dar mais uma refeição com as bases todas, com mais legumes, mais carne ou peixe. Tentamos balancear as coisas mas a verdade é que acaba por vir muitos bolos e pode contribuir não tanto para a saúde das pessoas. Mas é melhor dar e tentar evitar esse desperdício, tentar ajudar as pessoas que não têm mais nada para comer para além disso do que não dar porque faz mal.

**15. Que práticas são desenvolvidas face às expectativas dos beneficiários para além das atividades básicas/serviços que a Refood pretende prestar?**

Sim, tem acontecido, a Refood faz várias coisas, sei que há pouco tempo houve o arraial do Santo António. Do que ouvi acho que correu muito bem e os beneficiários gostaram.

**16. Como é feita a integração dos voluntários, dos beneficiários e dos restantes recursos necessários para o dia-a-dia da Refood?**

Perguntaram-me o que é que eu sabia da Refood, como é que isto funcionava, explicaram-me as três fases, apresentaram-me às pessoas, senti-me integrado. E depois fui aprendendo à medida que fui fazendo, mas ainda só estou na primeira fase, mas depende muito da necessidade da Refood de voluntários no momento. Na altura preenchi um questionário sobre o horário que pretendia, em que área é que gostaria

mais e ficar, qual o núcleo e consoante isso alocam o voluntário. Tentam ir de encontro às expectativas do voluntário consoante as necessidades do momento.

**17. Como considera que a sua experiência como voluntário/a na Refood poderia melhorar?**

Sei que já está a haver um esforço para tentar criar um núcleo a nível nacional, ou seja uma organização mais base, mais central que consigo controlar e organizar as atividades dos outros núcleos todos. Acho que isso faria sentido, para organizar melhor as coisas, alguém que olhasse mais de cima, e não só núcleo a núcleo como tem sido feito. A Refood tem crescido imenso e isso era bom. Da minha parte também tem havido melhorias, mais organizadas e tem permitido que o nosso trabalho corra melhor, ainda que a nossa parte tenha menos pressão.

Entrevista nº: 3 (beneficiária)

**1. Género:** feminino

**2. Constituição do agregado familiar:** 3 adultos e 1 criança

**3. Profissão:** desempregada

**4. Como conheceu a Refood?**

Foi através da minha assistente social, nós somos uma família carenciada, ao início éramos 6 pessoas, o meu pai faleceu em dezembro, mas nós já estávamos a ser seguidos aqui na Refood. Depois tive agora a situação que a minha assistente conseguiu pôr o meu irmão num lar porque os nossos rendimentos não são grande coisa, já quando o meu pai vivo também não o eram. O meu pai tinha uma reforma de 282€, só. A minha irmã desempregada, com uma filha neste momento com cinco anos, a minha mãe, sendo diabética e hipertensa não consegue arranjar trabalho, eu sem o 9º ano não estou a conseguir arranjar trabalho. To a fazer um bocadinho de voluntariado num clube de futebol, é consoante o que eles vão podendo dar é o que dão, porque eu

também não tenho possibilidade para ter grande coisa dentro de casa, eles deixam lá lavar a roupa. É um bocadinho troca por troca.

**5. Há quanto tempo é beneficiário/a na Refood?**

Já há um ano.

**6. Que tipo de serviços lhe são prestados?**

A alimentação e quando é a altura do cabazes, no Natal e isso assim.

**7. Qual a razão para receber apoio e como é que se sente ao ser ajudado/a?**

É mesmo pela razão económica. Sinto-me bem porque não há que ter vergonha, se uma pessoa precisa, não há que ter vergonha de vir aos sítios para pedir. Tem que ser mesmo assim.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que o/a leva a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Há muita colaboração de certos colaboradores da Refood em relação a isso. Não é e todos, nota-se diferenças entre eles. Mas há, tanto no meu caso como no de outras pessoas também aqui que eu já sei. Já tive uma amiga minha que precisou de uma cama e eles conseguiram arranjar, já tive outra minha amiga que estragou-se um frigorífico e eles através de uma associação que colabora que eles conseguiram arranjar. Fazem muito essa ligação com outras instituições.

**9. Como tem sido a sua experiência na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Tem sido boa. Especialmente na altura do Natal, quando foi para as inscrições para os cabazes de Natal, nessa altura, uma semana antes foi quando o meu pai deu entrada no hospital, nós tivemos aqui uma semana complicada, o virmos cá era chegar ter o saco feito e ir logo embora. Praticamente nós nem entregámos os papéis para o cabaz, foram os gestores que cá estavam, a Gi, que fez o favor de colocar como se nós

tivéssemos entregado os papéis para o cabaz. Isso foi um gesto bom, um momento bom.

**10. Qual é a sua opinião sobre o serviço que lhe é prestado? E sobre os voluntários?**

Uma pessoa se vem aqui tem de se aguentar com o que leva daqui, não pode exigir assim “quero isto” ou “já devia estar despachado” e há muitos utentes que são assim. Eu não tenho razão de queixa deles (dos voluntários).

**11. Já tinha recebido apoio de outra instituição antes? Se sim, como considera a experiência que tem na Refood comparativamente a outras?**

Recebo aqui e do banco alimentar da igreja de São Domingos de Benfica e através da minha assistente recebo um cabaz de 15 a 15 dias, da associação de sem-abrigo. Mas a Refood é melhor, sem dúvida alguma.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre como gostaria que o relacionamento com a Refood fosse construído e o serviço prestado? Se sim, como o fizeram?**

Já, pediram sobre a organização dos sacos, do horário tudo isso, têm falado sempre com os utentes para pedir apoio, para explicarem e tentarem organizar melhor as coisas. É sempre assim a falar connosco.

**13. Como é estabelecida a relação com a Refood e os voluntários no dia-a-dia? Considera que existe confiança, respeito, encorajamento/motivação, identidade e compromisso de ambas as partes ou não?**

No dia-a-dia, chego aqui e estou pouco tempo à espera, a interação é boa, venho sempre praticamente a esta hora, está sempre pouca gente e mesmo que venha mais cedo, o saco já está feito. Às vezes pode demorar mais derivado aos utentes que têm mais caixas e depois há sempre aqueles problemas, que não trazem as caixas todas, ou que não gostam do que têm dentro o saco. E depois é do género, querem dado e arregaçado, e reclamam por tudo e por nada. Há certos utentes que gostam de estar

sempre aqui a reclamar. Eu tento não ligar, tento afastar-me ao máximo porque eu não gosto que as pessoas cheguem aqui e exijam o que está a ser dado de boa vontade.

**14. Pela forma como é tratado/a, sente que “faz parte” da Refood ou trata-se apenas de uma instituição que o ajuda?**

Sim porque eu já várias vezes chego aqui, ainda na sexta-feira passada aconteceu isso, eu vim mais cedo e disseram-me “olha de momento não temos pão nem bolos” e eu digo, não há problema. Se não há, não há problema. Mas a Refood é um amigo já. Confio na Refood, há compromisso de ambas as partes, tanto que há certos voluntários que sabem a minha situação neste momento e que estão a tentar, através das amizades, ver se conseguem algumas ajudas. Sinto que sou tratada com bastante respeito.

**15. Como considera que a sua experiência na Refood poderia melhorar?**

Praticamente nada porque eles para já têm bons voluntários que sabem organizar bem o sistema as entregas de alimentação. Só às vezes, certos utentes é que são um bocadinho chatos demais. O problema é mais da parte dos utentes do que da parte dos voluntários da Refood, porque os voluntários estão bem, mas há certos utentes que chegam aqui, têm que ser atendidos, não podem estar à espera, reclamam porque levam poucos bolos, reclamam porque levam pouco pão, reclamam por tudo e por mais alguma coisa. Mas isto é mesmo das pessoas porque a Refood está a dar o que pode, que não é obrigada, dá o que pode, o que lhes dão também a eles para eles poderem distribuir pelas famílias. Não são obrigados a dar o que não têm.

Entrevista nº: 4 (beneficiária)

**1. Género:** feminino

**2. Constituição do agregado familiar:** 1 adulto e 4 crianças

**3. Profissão:** desempregada

**4. Como conheceu a Refood?**

Foi a assistente social é que me falou que havia a instituição, aqui da avenida novas.

**5. Há quanto tempo é beneficiário/a na Refood?**

Desde março abril do ano passado.

**6. Que tipo de serviços lhe são prestados?**

Elas dão comida mas também arranjam algumas coisinhas que nós precisamos, por exemplo, tenho visto aí senhoras que lhes têm dado um fogão, têm dado micro-ondas. Mas não foi a mim, foi a outras pessoas. Mas há uma senhora que me vai dar uma cama e bebé para a minha filha e uma cadeirinha de comer, e ajudam, e além dessas coisas também ajudam...espiritualmente, falam connosco, às vezes perguntam como é que nós estamos, interessam-se por nós, como é que está a saúde, falam connosco e isso ajuda muito. Há pessoas aqui amigas, muito amigas. Também há quem não goste muito, mas não podemos agradecer a todos. Mas há muitos amigos aqui.

**7. Qual a razão para receber apoio e como é que se sente ao ser ajudado/a?**

Porque sou viúva, vai fazer dois anos em agosto, tenho 4 meninos. Recebo só 200€ do RSI (Rendimento Social de Inserção) mais 39€ de pensão de órfão deles, mais nada, e é pouco para sustentar a família. Estou em casa da minha mãe porque é impossível arrendar uma casa com 200€. Nós nunca nos sentimos bem, bem, acho que ninguém se sente bem, porque o sentir-se bem era nós conseguirmos o nosso trabalho, conseguir dinheiro para a nossa própria alimentação, cozinharos nós, dar melhores condições aos nossos filhos, mas por um lado é bom, não tendo essa oportunidade, porque temos onde vir buscar qualquer coisa para as crianças comerem.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que o/a leva a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Há entrega de comida mas também há a amizade, pessoas amigas, porque a gente depois aqui também fazemos amizades com as pessoas, gostamos delas e elas também

gostam de nós, e preocupam-se connosco e tentam ajudar naquilo que podem arranjado outras coisas além da comida.

**9. Como tem sido a sua experiência na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Tem sido boa. Há uma senhora aqui que, no princípio quando eu vim cá pedir o comer andava assim muito triste e chateada e houve uma senhora aqui que pronto, também não foi a melhor maneira de eu falar nem foi a melhor maneira ela falar também. E eu senti-me...pronto a gente quando precisa temos que baixar a cabeça, mas não achei isso certo, a maneira como ela falou, e revoltei-me. Porque a gente precisa mas também não somos obrigados a acatar tudo o que elas dizem. Mas isso passou. Depois houve uma pessoa aqui, o nome dela é Margarida, que fiz uma amizade com ela muito grande, ela é muito minha amiga. Não é pelo comer, nem é por interesses, não é por nada, só a amizade ela, o apoio dela conta muito e marcou-me. Gosto muito dela. Gosto de mais pessoas aqui, são todas boas pessoas, a D. Gi, a D. Rosário, muitas, mas aquela rapariga é diferente. As outras pessoas podem estar cansadas e às vezes não são os melhores momentos e não têm a melhor cara para as pessoas, mas aquela rapariga é uma rapariga que não nos conhece mas assim que chegamos, para mim ou para qualquer pessoa, está sempre aquele sorriso na cara. E parece que quando fala connosco, parece que já nos conhece há muito tempo, é uma pessoa que nota-se que gosta mesmo de ajudar e sente-se logo a amizade, ela a querer ser amiga, a querer ajudar, onde noutras pessoas às vezes não se nota. A gente sabe que as pessoas podem andar cansadas, e eles também têm as razões deles, mas aquela rapariga não, não há ninguém aqui que não goste dela. É bonito isso nas pessoas. Nós vimos aqui com vergonha, porque não é bonito virmos pedir e precisar, nunca é bonito e às vezes a maneira de eles falarem connosco não é a melhor e nós sentimos revolta com isso porque não temos de baixar a cabeça a tudo, mas aquela rapariga põe-nos à vontade, e sorri e brinca. É uma maneira muito bonita dela acarinhar as pessoas que vêm aqui.

**10. Qual é a sua opinião sobre o serviço que lhe é prestado? E sobre os voluntários?**

Sim, a comida é boa mas às vezes, as pessoas ou não sabem organizar bem, elas não devem fazer por mal, não devem saber lá muito bem organizar as coisas e de vez em



quando misturam assim um bocado as coisas e vai tudo à “abandalhada”. Houve uma vez que era carne assada, e era boa, no forno e depois despejaram canja para cima da carne assada, e eu não achei piada nenhuma àquilo, canja por cima de carne assada! Mas realmente chamaram-na à atenção. Pode não ter feito mal e acredito que não tenha feito por mal mas pronto. Mas a comida é boa. E as pessoas são boas.

**11. Já tinha recebido apoio de outra instituição antes? Se sim, como considera a experiência que tem na Refood comparativamente a outras?**

Só do banco alimentar mas é diferente. Aqui é comer feito e lá não, mas as pessoas lá também são muito boas e ajudam naquilo que podem.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre como gostaria que o relacionamento com a Refood fosse construído e o serviço prestado? Se sim, como o fizeram?**

Não porque eles também dão o que têm, não se pode exigir. Mas perguntam se estava tudo bem, se ia alguma coisa azeda e eles escrevem lá se for alguma coisa estragada. Mas com o calor que está, às vezes acontece, mas eles não fazem por mal, dão o que têm. Mas há esse cuidado.

**13. Como é estabelecida a relação com a Refood e os voluntários no dia-a-dia? Considera que existe confiança, respeito, encorajamento/motivação, identidade e compromisso de ambas as partes ou não?**

Sim existe compromisso e eles cumprem-no, a maior parte tratam-nos bem e com respeito, confio neles.

**14. Pela forma como é tratado/a, sente que “faz parte” da Refood ou trata-se apenas de uma instituição que o ajuda?**

Não, a gente sente também a amizade deles, as pessoas gostam de nós, preocupam-se connosco. Fazem de vez em quando umas festinhas e é bonito e é importante para muitas pessoas que também estão em casa sozinhas e conviver com as pessoas é bom.

**15. Como considera que a sua experiência na Refood poderia melhorar?**

A gente nunca pode exigir muito da Refood porque eles fazem o que podem, eu acho que está tudo bem.

Entrevista nº: 5 (beneficiário)

**1. Género:** masculino

**2. Constituição do agregado familiar:** 4 adultos

**3. Profissão:** consultor imobiliário (desempregado)

**4. Como conheceu a Refood?**

Conheci a Refood pelos meios audiovisuais, nomeadamente pela internet, e também localmente. Passava por aqui de vez em quando e via o pessoal nas bicicletas e tal, e achei muito interessante, porque eu também sou voluntário, embora há algum tempo não pratique, no banco de voluntários da Câmara Municipal de Lisboa, e aí o primeiro impulso que senti foi de eventualmente participar, acho estas alternativas interessantes. Portanto o conhecimento da Refood foi quer físico quer eletrónico, digamos assim.

**5. Há quanto tempo é beneficiário/a na Refood?**

Para aí há um ano.

**6. Que tipo de serviços lhe são prestados?**

Para já é a entrega de comida. Sinto que aquilo que pode não estar tão bem não é culpa deles, é porque dão da proveniência. A Refood não fabrica e portanto é intermediária e também está dependente da qualidade que lhes chega às mãos.

**7. Qual a razão para receber apoio e como é que se sente ao ser ajudado/a?**

Depois em 2014, a mãe faleceu em março, eu estava-lhe a dar apoio, fui apanhado na crise com alguma força e portanto o rendimento era a reforma dela uma coisa que desapareceu assim. Eu, pelo meu sentido prático, que levou-me logo a tentar resolver as coisas o mais rápido possível, a primeira foi a “paparoca”, e depois fui tratando das outras coisas. Eu tenho muito boa impressão da Refood, sinto-me bem.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que o/a leva a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Não, há um diálogo. A única crítica que eu posso apontar é, como cada dia tem a sua equipa, às vezes apanhamos situações completamente díspares, há uma certa falta de homogeneidade. E não é o ser tratado diferente porque à maneira como me tratam eu também respondo, penso é que se calhar as coisas deviam estar mais...digamos, reguladas. Devia de haver alguém que semanalmente fosse organizando... Há um dia que para mim é um bocadinho mais desagradável, porque pronto, há sempre tendência de...mas não interessa. E se calhar também poderei ter tido uma ou outra atitude que me acusem, mas acho que não é comparável a outras situações que já vi por aí.

Depois também há o ambiente lá fora, que a Refood também não pode controlar, mas tudo o que se possa fazer nesse sentido é bom, e eu notei que houve uma vez que se tentou fazer essa alteração, ter um certo controlo, mais rigor no atendimento. A Refood também nunca sabe quem é que aqui chega, nem em que estado chega. Mas é a única questão, não haver a tal regulação ao longo da semana.

**9. Como tem sido a sua experiência na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

A minha opinião é geralmente positiva, numa percentagem 80% no mínimo.

Negativo tem a ver com os dias não serem todos...e por acaso ainda há bocado estava ali a fazer um bocado de tempo e surgiu-me uma situação que me pareceu uma inverdade, mas dou o benefício da dúvida. De resto não tenho assim nada de negativo.

Positivo sim, a maneira como atendem, a maneira como tentam perceber o que é que se passa. Estes eventos colaterais que vão havendo, como foi o da sardinhada ali. Penso que há um verdadeiro espírito social, de se aproximarem das pessoas. Isso é

muito positivo, porque tentam fazer mais, há uma simpatia que passa para além do necessário.

**10. Qual é a sua opinião sobre o serviço que lhe é prestado? E sobre os voluntários?**

A comida, 80%, é boa. O problema tem a ver muitas vezes com as infraestruturas da própria instituição, não lhes permite conservar. Por exemplo, eu faltei na sexta-feira passada, e não avisei como eles ainda há bocado me avisaram. Eu próprio posso ter prejudicado a instituição. Os meus produtos ficaram a ocupar espaço de outras coisas. Agora, como eu digo, eles estão dependentes daquilo que vem, mas a questão é a frescura das coisas, principalmente da sopa. Às vezes há aí uma falha. Não sabemos os custos disto tudo também, os frigoríficos e tudo mais.

Os voluntários são todos muito positivos, tenho ali uma “peçazinha” (referindo-se a uma voluntária) num dia... mas nem se quer vou estar a falar. Eu acho que não é ter menos vontade de estar aqui, é não cumprir só com aquilo que está...mas eu não gosto de estar a dizer isto porque parece que estou a criticar. Até porque é daquele tipo de situação que se a gente tem de resolver, resolve-se. Mas não é nada de grave, acho que saem só um bocadinho do encaminhamento... Eu como já lhe disse fiz voluntariado pela Câmara, e inclusivamente já servi a própria Refood, quando já era beneficiário da Refood. Portanto as coisas têm de ter aqui uma certa ligação.

**11. Já tinha recebido apoio de outra instituição antes? Se sim, como considera a experiência que tem na Refood comparativamente a outras?**

Ao mesmo tempo, quando me aconteceu essa situação, tive também o apoio da junta de freguesia, semanalmente os chamados frescos, e de mês a mês as mercearias. Prestam um serviço diferente, não é uma questão de qualidade porque o banco alimentar tem ações mais esporádicas com a ajuda à junta e a Refood apoio no dia-a-dia e foi isso que me causou uma admiração, uma opinião positiva.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre como gostaria que o relacionamento com a Refood fosse construído e o serviço prestado? Se sim, como o fizeram?**

Não, tive só uma entrevista do género da sua para saber quais as razões que me trouxeram cá.

**13. Como é estabelecida a relação com a Refood e os voluntários no dia-a-dia? Considera que existe confiança, respeito, encorajamento/motivação, identidade e compromisso de ambas as partes ou não?**

Então nós chegamos e esperamos pela nossa vez. Depois eles vão chamando pelo número, nós entramos e damos-lhes o nº de tapareweres que temos direito, que têm e vir lavados, e eles dão-nos outros tapareweres já com a comida, um saco de pão, bolos, um pouco do que houver. Penso que há respeito e confiança, sim. Até com essas tais ações extra, há encorajamento para dar a volta por cima sim. A minha opinião é bastante positiva nessa aspeto.

**14. Pela forma como é tratado/a, sente que “faz parte” da Refood ou trata-se apenas de uma instituição que o ajuda?**

Acho que é um espírito um pouco pró-família, não diria familiar, mas pró-família. Aliás, houve uma vez, já aqui há uns meses eu por acaso cheguei atrasado, um das pessoas principais aqui da instituição que utilizou a expressão: “Ainda por cima são família”. Não sei se a Suse já tem conhecimento, já se deve ter apercebido que há dois tipos de pessoas, os que eles chamam as famílias e aquelas pessoas que vêm de passagem, a quem eles também tentam prestar o melhor serviço. Portanto há um espírito de uma certa comunidade, quer dos voluntários, quer dos responsáveis, quer dos beneficiários.

Sinto que acabo por fazer um bocadinho parte. Acho o conceito da Refood interessante, não sei se é americano ou não, porque isto começou lá com o... agora não me estou a lembrar do nome (Hunter), que teve essa excelente ideia e acho que o conceito tem interesse. Embora muito honestamente também não é isso que as sociedades devam promover. As pessoas não devem estar dependentes deste tipo de instituições, o que não quer dizer que um dia quando estivermos todos bem nos esqueçamos que este tipo de instituições têm sempre lugar na sociedade, há sempre coisas a fazer, sempre coisas a ajuda, a colaborar. A Santa Casa existe há séculos e vai continuar a existir! Portanto são fundamentais. Mesmo nesta situação mais de apoios,

eu posso estar bem, mas o puder continuar depois porque o conceito é muito interessante. Ainda no outro dia vi uma reportagem de um chefe (de cozinha) que disse que 40% da produção alimentar feita é desperdiçada! E a Refood vai buscar aqui alguma margem.

**15. Como considera que a sua experiência na Refood poderia melhorar?**

Na minha experiência...talvez tenha a ver com a logística, os equipamentos para conservar. Isso já ajudava a ter as coisas com mais qualidade. Talvez ajudasse haver aqui alguma organização central que tentasse agrupar as coisas...a comunicação, eu estou agora a fazer uma formação em comunicação e marketing e a comunicação é muito importante, é fundamental! Mas eles fazem mais do que se calhar lhes devia ser exigido.

Entrevista nº: 6 (voluntária)

**1. Género:** feminino

**2. Faixa etária:** 18-30

**3. Profissão:** Administrativa

**4. Como conheceu a Refood?**

Conheci a Refood através das redes sociais, na altura, com um pedido de voluntariado para outro núcleo. Nessa altura fui ver mais sobre a Refood e depois descobri aqui o de Nossa Senhora de Fátima e foi a partir daí que comecei a fazer voluntariado. Mas foi pelas redes sociais.

**5. Há quanto tempo é voluntário/a na Refood?**

Há três semanas. Eu já tinha feito o pedido para outro núcleo antes mas não obtive resposta, então pronto, só por isso é que também é mais recente.

**6. Porque é que escolheu ser voluntário/a na Refood?**

Pelo apoio que eles dão, pelo desperdício alimentar, pela causa em si. É uma maneira...o pouco que ajuda é o suficiente para dar alimento a muitas famílias que não têm refeições.

**7. Que tipo de serviços são prestados aos beneficiários?**

É a entrega de refeições, diariamente.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que os levam a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Sim, pela minha experiência recente, pelo que vejo, quando saio já há muita gente a receber as refeições e há sempre uma interação entre voluntário/beneficiário também, não só para uma entrega de refeição mas às vezes para perceber as necessidades deles. Este núcleo é o mais antigo, eles vêm de longe para vir aqui e já existem núcleos mais perto mas não mudam porque já estão habituados. E isso é uma mudança que, pelas dificuldades que têm, não gostam de estar a apresentar noutros sítios, dizerem a situação em que vivem. Acho que há um diálogo para verificar até outras ajudas que às vezes eles necessitem.

**9. Como tem sido a sua experiência como voluntário/a na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

O espaço é muito curto em questão de tempo... mas tem sido muito bom.

É assim, eu fiz preparação e depois entrega, e neste caso, a entrega é feita em casa de uma família mesmo, porque a pessoa em causa não pode vir, e é muito gratificante para a pessoa, porque não só estamos a entregar, como temos um momento de conversa, estamos ali. Parece pouco mas para a pessoa faz toda a diferença.

Até agora não tenho nada negativo a acrescentar.

**10. O que mais aprecia no tempo que dedica na Refood? E o que menos aprecia?**

É...estas duas horas que faço por semana, não é muito para mim mas faz toda a diferença para as pessoas. E passam muito rápido. Acho que tudo se consegue fazer e há muita vontade aqui.

**11. Já tinha feito voluntariado antes? Se sim, como considera a experiência de voluntariado que tem na Refood comparativamente a outras?**

Já, pelo Banco Alimentar, mas naquelas campanhas que fazem duas vezes por ano, da recolha ou mesmo no armazém. São completamente diferentes as experiências. Aqui é preparação de comida e estamos mais perto dos beneficiários e lá é aqueles dias de campanha. É melhor aqui porque há interação entre o beneficiário e o voluntário, que lá nessa parte não há, pelo menos não nós naqueles momento, outras pessoas terão.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre a forma como o relacionamento com os beneficiários deve ser construído, para que possa participar no processo de decisão? Se sim, como o fizeram?**

Existem reuniões mais para fazerem um ponto de situação daquele momento, dos beneficiários que têm, dos voluntários que têm, do que é necessário melhorar, aqui por exemplo andam em obras agora. Mas é mais entre gestores e não entre voluntários.

**13. Como é estabelecida a relação da Refood com os beneficiários no dia-a-dia? Descreva-me em três palavras o que considera ser a base da relação voluntário/beneficiário.**

Não sei porque eu nunca estive aqui o tempo todo a acompanhar, vejo o início mas nunca fico tanto tempo, nunca faço a parte da entrega. Era para trocar mas o horário em causa é das 20h30 as 22h30 e para mim não dá esse horário. Às vezes o que acontece, e que aconteceu hoje, é que vêm mais cedo e consigo ver um bocadinho, mas não tenho essa interação com o beneficiário.



Acho que a solidariedade é essencial, porque sem solidariedade das pessoas depois não temos comida para entregar aos beneficiários. Da nossa parte ajuda haver simpatia, porque eles não vêm só buscar comida, e a compreensão também.

**14. Como voluntário na Refood identifica-se com a causa e com os beneficiários?**

Sim, identifico-me com a causa, pelo tempo que cá estou acho que se criam um bom relacionamento, ainda que durante a semana se mude as equipas.

**15. Que práticas são desenvolvidas face às expectativas dos beneficiários para além das atividades básicas/serviços que a Refood pretende prestar?**

Há, agora por exemplo nos Santos, houve arraiais, convidam-se os beneficiários nessas iniciativas, há uma comunidade. Depende também do núcleo em si, onde está inserido mas quase sempre há festas além da entrega da comida.

**16. Como é feita a integração dos voluntários, dos beneficiários e dos restantes recursos necessários para o dia-a-dia da Refood?**

São sempre necessários voluntários, uma pessoa vem para ajudar e logo no 1º dia fica logo na preparação e durante as duas horas vai-se fazendo, vai-se perguntando. A formação é durante o serviço. Há uma explicação do que se vai fazer mas à medida que vamos fazendo vai-se perguntando “como é que isto se faz?”.

**17. Como considera que a sua experiência como voluntário/a na Refood poderia melhorar?**

Neste momento acho que ainda não tenho nada a apontar, às vezes o que nos impede de fazer o trabalho melhor é a falta dos bens, nem sempre temos comida suficiente. Mas não é por nós voluntários que isso está em falta. Pronto mas é isso que acaba por nos dificultar o trabalho naquelas duas horas que estamos a dar de voluntariado. Mas o nosso turno trabalha muito bem, somos uma boa equipa, há um bom espírito, e às vezes, mesmo quando temos muita comida, conseguimos despachar-nos mais cedo e tudo! (ri-se)

Entrevista nº: 7 (voluntário)

**1. Género:** masculino

**2. Faixa etária:** 18-30

**3. Profissão:** estudante

**4. Como conheceu a Refood?**

Conheci a Refood através de uma amiga que me falou, que já colaborava cá e que me convidou a participar e eu aceitei.

**5. Há quanto tempo é voluntário/a na Refood?**

Sou voluntário na Refood há um bocadinho mais de 6 meses. Já tenho algum “calibrezinho”, já posso mandar (ri-se), estou a brincar.

**6. Porque é que escolheu ser voluntário/a na Refood?**

Na altura esta à procura de uma instituição para poder colaborar. Tinha algum tempo de sobra e queria ajudar naquilo que pudesse. E havia uma série delas, mas a Refood tinha uns horários apetecíveis e puseram-me logo ao ar livre, que é bom, não preciso de estar fechado num escritório, por assim dizer. E ainda por cima é ao pé da minha casa. E mesmo que um dia venha a mudar de casa, há sempre núcleos mais perto para poder ajudar.

**7. Que tipo de serviços são prestados aos beneficiários?**

A Refood está dividida em três partes. É tudo com base na comida, na alimentação e está dividida em recolha, preparação e distribuição. Eu estou na parte da recolha, que é a parte que vão buscar a comida aos restaurantes, para trazer para o núcleo, portanto somos os fundamentais, (ri-se) estou a brincar, mas sim.

Às vezes acontece os restaurantes virem cá entregar a comida, mas regra geral nós vamos buscar. Mas se por uma questão de horário ou de disponibilidade podem vir cá entregar à sede diretamente, aceitamos com todo o gosto, é menos trabalho e custos para nós.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que os levam a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

A Refood...a base é só comida, portanto, numa prestação de serviços diária. Não temos o intuito de retirar as pessoas da situação em que estão, por mais diversas que sejam as razões, há pessoas que estão na rua, outras caíram na droga ou assim. Mas tentamos ao máximo falar com as pessoas, falar um bocadinho com elas. Eu falo por experiência própria porque à terça-feira vou sempre entregar um saco de comida a uma senhora e tento sempre estar lá um bocadinho com ela à conversa. Somos os únicos e ir lá com uma certa regularidade e com quem ela possa falar e é isso que tentamos fazer. Também faz parte da Refood, um bocadinho de conforto.

**9. Como tem sido a sua experiência como voluntário/a na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Muito boa, muito positiva! Pretendo continuar “a de eterno”, “a de infinito”! Não sei, enquanto puder, sim vou continuar! Acho que é uma excelente maneira de puder ajudar porque não é um trabalho excessivo para cada um de nós, são 2 horas cada vez que cá vimos, não é um trabalho muito cansativo mas é um trabalho que ajuda! Nós temos perfeita consciência de que estamos a ajudar.

Vários até, com a senhora que falei há bocado, uma vez anos há uns tempos, uns anos que em vou dizer por uma questão óbvia (ri-se). Mas eu e um amigo meu que costuma ir sempre comigo fomos lá. Ela fez anos num domingo e nós fomos lá na terça-feira dar-lhe um ramo de flores. Ela quase que desmaiou na escada, há muito tempo que não recebia um ramo de flores. E para nós foi muito gratificante, a maneira como ela nos passou a acolher depois dessa experiência. Foi muito bom, uma experiência muito direta, fez a diferença toda.

Um episódio negativo assim em concreto não sei...mas às vezes temos de ficar um bocadinho mais de tempo do que gostaríamos, e estamos um bocadinho mais cansados, um bocadinho mais maldispostos e isso obviamente afeta a maneira como nós nos portamos aqui. Às vezes temos menos paciência para tudo, com os beneficiários também, mas tentamos ter sempre uma atitude de simpatia dada a situação que eles estão. E a própria maneira como interagimos com os restaurantes, porque se calhar nós somos os tipos que aparecem lá uma vez por semana e às vezes somos nós que apanhamos na cabeça também. Mas pronto, é uma vez por acaso, é preciso engolir e continuar para a frente. Eles também estão a ser voluntários e somos nós que estamos a dar a cara e por isso temos de os tratar com o maior respeito e compreensão.

**10. O que mais aprecia no tempo que dedica na Refood? E o que menos aprecia?**

Uma coisa que eu não estava aqui á espera na Refood, que ao fim de algum tempo comecei a perceber foi que, nós temos um horário fixo e eu por exemplo estou cá nas terças-feiras das 18h30 às 21h30 mais ou menos e ao fim de 4 ou 5 semanas, começamos todos a conhecer-nos lindamente, a tratar-nos pelo nome e ficamos com os números uns dos outros. Eu já fui jantar com colegas meus aqui. Estamos a trabalhar por assim dizer...mas é um trabalho entre amigos e em família, e isso é muito gratificante, criamos aqui um grupinho.

Eu desde o início que estou na recolha e isso implica estar fora da sede, a fazer exercício, portanto quando me metem a lavar a loiça fico sempre assim com uma cara....faço...faço com gosto, mas faço com menos gosto (ri-se), que não descubram que eu sei lavar a loiça senão estou feito...

**11. Já tinha feito voluntariado antes? Se sim, como considera a experiência de voluntariado que tem na Refood comparativamente a outras?**

Já, eu já desde alguns anos que faço sempre voluntariado no Banco Alimentar. Quando são as recolhas semestrais vou sempre a Alcântara ajudar e também estou noutra instituição que é a Just a Change, que é mais obras, arranjar a casa das pessoas que não podem pagar, portanto o mundo do voluntariado já não me era desconhecido. Eu como cheguei cá numa altura que a Refood se estava a expandir muito, e muito

rapidamente, pude assistir aquele processo todo de profissionalização das atividades, temos assentar de onde trouxemos a comida, para onde vai e não foi fácil no início mas lá conseguimos. E portanto a Refood na minha opinião está a chegar a um estado de mecanização bastante bom.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre a forma como o relacionamento com os beneficiários deve ser construído, para que possa participar no processo de decisão? Se sim, como o fizeram?**

Claro, todos os dias! Não assim perguntas formais, nem preencher relatórios. Todos aqui são voluntários, toda a gente dá a sua opinião como bem acharia que as coisas devessem ser feitas. Não é propriamente nós estamos aqui a receber ordens do “chefe” nem opinião nenhuma a dar! Fazemos as coisas, sinto que posso participar e posso melhorar as atividades sem dúvida alguma.

**13. Como é estabelecida a relação da Refood com os beneficiários no dia-a-dia? Descreva-me em três palavras o que considera ser a base da relação voluntário/beneficiário.**

Eu estou na parte das recolhas, se calhar não sou a pessoa mais indicada para falar sobre isso mas...confiança, respeito. Confiança porque isto é um voluntariado que se baseia na entrega de alimentos e eles vão comer aquilo que nós lhes damos, já é uma prova de confiança o facto de eles levarem aquilo para casa. Respeito, porque o respeito é necessário em todo o lado, principalmente onde há pessoas com que nós talvez não nos daríamos se não estivéssemos aqui, com quem não nos cruzaríamos, sem-abrigo por exemplo, temos de adotar uma postura mais diplomática, mesmo que às vezes não seja fácil, por isso o respeito é sempre essencial. E amizade também, se não estivéssemos cá por isso, para sermos todos amigo uns dos outros, não valeria a pena.

**14. Como voluntário na Refood identifica-se com a causa e com os beneficiários?**

Sem dúvida, sem dúvida alguma! Dar comida, ou seja, a alimentação, é uma questão de sobrevivência para as pessoas e se nós podermos ajudar e melhorar um bocadinho,

acho que já é um contributo essencial que nós estamos a dar. Uma vez uma pessoa fora da Refood disse-me uma frase muito engraçada que me ficou na cabeça: “Vocês inventaram a vacina contra a fome”. E isso vale um bocadinho a pena, mesmo que possa não ser verdade completamente.

**15. Que práticas são desenvolvidas face às expectativas dos beneficiários para além das atividades básicas/serviços que a Refood pretende prestar?**

Sim, durante as épocas especiais, Natal, Pascoa e aqui os Santos em Lisboa, fazemos sempre arraiais, até porque muitas das pessoas que nós ajudamos não só têm falta de comida como de...relações humanas. Por isso é sempre uma ajuda que nós tentamos dar, além da comida, é não ser só comida, é arranjar alturas em que elas possam estar juntas e conhecerem-se e perceberem que não são as únicas na sua situação. É construir aqui uma comunidade de amigos.

**16. Como é feita a integração dos voluntários, dos beneficiários e dos restantes recursos necessários para o dia-a-dia da Refood?**

Cheguei cá no primeiro dia e tive uma entrevista, assim numa espécie de trabalho, e dei as minhas motivações, expliquei que horários é que podia. Há um estágio, experimentamos cada uma das três partes da atividade da Refood para ver qual é a que preferimos e depois, consoante a nossa possibilidade de horários, ingressamos numa delas e continuamos. Quanto aos recursos que a Refood tem, são pagos por donativos, a luz e a água é a paróquia que paga e funciona tudo à base do voluntariado, 100%.

**17. Como considera que a sua experiência como voluntário/a na Refood poderia melhorar?**

Pois...não sei. Mais boa vontade talvez. Tanto da nossa parte, como da parte dos beneficiários, acho que já resolvia alguns problemas. E não é que estrague a minha experiência aqui, mas se fosse realmente preciso mudar alguma coisa, acho que era a boa vontade, em tudo!

Entrevista nº: 8 (beneficiária)

**1. Género:** feminino

**2. Constituição do agregado familiar:** 1 adulto

**3. Profissão:** Angariadora imobiliária

**4. Como conheceu a Refood?**

Conheci através do meu diretor de loja. Pelo que eu fiquei sabendo ele fazia voluntariado e como eu precisei, ele me mandou para cá, porque a nossa loja fica ao pé da Av. de Roma, era mais próxima para ele e então foi assim que eu conheci. A gente tem a tendência que aquilo que não precisa, a gente não dá muita atenção. Eu cheguei e ver no facebook aquela coisa amarela...laranja, mas nunca parei para ver o que é que era.

**5. Há quanto tempo é beneficiário/a na Refood?**

Se eu não me engano, eu vim para cá em novembro do ano passado.

**6. Que tipo de serviços lhe são prestados?**

Comida, diariamente. Eu tinha todos os dias comida, pão, bolos e sopa, mas agora reduzi para 2 dias por semana porque já não havia essa necessidade e a partir de sexta-feira já não vou mais precisar, vou deixar para outra pessoa. Vejo tanta pessoa dizer “ah não tem vaga”, então agora vai ter uma vaga. Mas sim, é um taparewere com comida suficiente, que aliás até dá para duas pessoas, e a sopa.

**7. Qual a razão para receber apoio e como é que se sente ao ser ajudado/a?**

Eu tive em 2012 uma trombose e desde 2012 que a minha vida foi caindo. Porque como eu trabalho sob comissão, eu não tenho salário fixo nem nada, a minha vida foi um acumular de dívidas, de problemas e de atrasos, e apesar disso tenho animais, não dá para colocar o animal não rua só porque a gente está passando necessidade não é. Mas chegou uma hora em que eu não tinha dinheiro, ou pagava a luz ou comia, e eu fui reencaminhada para a Refood quando eu já não tinha dinheiro nem para pagar a luz nem para comer, pronto. Por incrível que pareça eu tenho uma casa, casa própria,

estou pagando ao banco, mas a única coisa que eu comprava era arroz e salsicha, eu nem posso ver mais salsicha à minha frente. Arroz e salsicha era o que dava para eu comprar no Mini-Preço então pronto. Mas nunca pensei na minha vida trabalhando em Portugal chegar a esse ponto.

No 1º dia desconhecia, não sabia se ia ter de pagar, o que é que ia ter de comprar, aí me disseram que era voluntário e que não ia ter de pagar nada. Depois teve um dia que estive aqui um senhor, está sempre aqui, bebe, e quando eu abri a boca e ele percebeu que eu era estrangeira me humilhou. Pronto, como foi nos primeiros dias, trabalhar e ter uma vida...e quando vai a zero...a maneira como ele me falou e tudo, pronto me senti como um zero à esquerda. Mas pronto, teve uma senhora e a D. Gilda também, e o pessoal falou comigo e pronto, eu pus na minha cabeça que isso era uma fase. É uma fase, que terminou, encerrou um ciclo!

Mas sim, fui muito bem recebida sabe. Me deram tudo o que eu precisava naquele dia. Naquele dia em que eu tinha de preencher a ficha de inscrição e não tinha nada, não tinha pão, não tinha nada, então me deram, e daí já engordei uns 2Kg! (ri-se).

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que o/a leva a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Acho que existe, mas acho que também tem a ver com a pessoa. Eu já cheguei a brigar aqui com pessoas, que acham que eles têm obrigação de dar as coisas, e não é bem assim! Eles são voluntários e o voluntário é uma pessoas que deixa de ir a um cinema ou namorar para vir ajudar uma pessoa. Mas as pessoas que estão na fila não veem dessa forma. Por isso que eu digo, há pessoas que se acomodam, que pensam “o meu Estado está-me dando isso”, e não tem nada disso, nem é o Estado que está dando. Então eles chegam aqui e cobram.

Há uma diferença de tratamento, quando por exemplo, elas (voluntárias) estão sempre a dizer “se não vem, avise!”, para a comida não ir para o lixo. E a pessoa que faltou no dia seguinte leva aquela comida e depois vem reclamar que a comida está estragada, mas não, ela não veio, não avisou! Já tive aqui duas brigar muito sérias, e não consigo conceber que as pessoas que precisam... Teve um senhor que brigou tanto que queria um saco, na hora que recebeu um saco mandou tudo para o chão, estragou! Aquilo não foi mais para ninguém, quer dizer! Falta de consideração, se a pessoa vem para cá,



precisa de ajuda e quer ser ajudada, tem que ser humilde, e muita gente vem cá e não tem essa humildade. Vê como uma obrigação, como se alguém pagasse a elas para estarem aqui e não é nada disso. Não sabem nem fazem questão de conhecer (a Refood).

Teve aí outro senhor que me chinga por eu ser brasileira e tudo mais, e ele disse “você tem uma casa, tem tudo, está fazendo isso e eu moro na rua”. Ele mora na rua porque quer! Chega uma hora que a gente tem de dar um basta e enquanto ele pensar que vai morar na rua, ele vai morar na rua, porque há pessoas que querem morar na rua. Então se ele está aqui há 2 ou 3 anos, então alguma coisa está errada! Mas há pessoas que gostam de comer de graça, gostam de beber, porque para isso já têm dinheiro, que a Refood não dá bebida não é!

**9. Como tem sido a sua experiência na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Muito positiva, aliás fiquei sabendo que lá no Brasil vão fazer isso. Vi no facebook e pronto, se for para a frente, acho muito positivo. Como são voluntários, eu já fiz voluntariado e não é fácil ser voluntário. Porque nem sempre a pessoa que está recebendo, não digo todas porque a gente não pode pôr tudo no mesmo saco, sabe dar o valor que o voluntário tem. E na Refood é tudo voluntário! A comida que vem é de graça, ninguém paga. Às vezes já aconteceu eu pegar, a sopa verde principalmente, e vem aquele pico de azedo, e eu entendo perfeitamente. Elas perguntar como estava a comida, mas há coisas que nos fogem da mão. Porque eles estão a receber a comida e quem está lá no outro lado da cozinha fazendo. E tem que ver se essa outra pessoa tem o mesmo interesse de ajudar ou não. Eu acho que tem sido muito positiva, gostava é que as pessoas dessem mais valor, que a Refood fosse mais conhecida. Quando roubaram aí a bicicleta fiz de tudo para divulgar, para partilhar, porque acho um absurdo terem pegado a bicicleta! Quer dizer, a pessoa está dando e ainda vem alguém aqui e rouba a bicicleta! Mas parece que entretanto já foi encontrada. É uma coisa...é uma pena, porque é uma oferta. Da mesma forma que eu quando vim para cá perguntei para elas se tinha de trazer taparewere e ela me disseram que não, eles davam tudo. É mais uma oferta, mais uma ajuda, porque às vezes uma pessoa não tem dinheiro nem

para comprar o taparewere, imagina se tivéssemos de comprar... Acho o projeto excelente mesmo, pena que nem todo o mundo vê dessa forma.

De negativo foi exatamente aquele senhor brigar aí com a menina, insultaram ela, ele disse “ah vocês comem lá dentro”, “ah vocês levam comida para casa”. A maneira como ele insultava, e achar que aquilo é uma obrigação. E isso para mim...eu entrei na briga de uma tal forma que elas me levaram lá para dentro porque eu fiquei muito, muito nervosa. Eu já tremia, a minha vontade era bater na pessoa, mas a gente não deve de ir por aí. Ela para mais ela (a voluntária) falou que todos os dias ele vem aqui, todos os dias ele faz isso! Tem aquelas pessoas que vem cá todos os dias, todos os dias fazem isso!

Eu acho que a parte mais positiva nisso tudo foi o dia em que eu fui recebida. Eu escrevi isso, tenho lá no meu frigorífico o dia que comecei aqui na Refood e tudo. Acho que foi a parte mais...saber que alguém me podia ajudar. Porque é muito fácil a gente olhar para as pessoas e ver roupas. Eu trabalho no ramo imobiliário e você tem que passar uma imagem, na rede social, em todos os lugares, que você não tem! É muito difícil! Várias vezes eu estava aqui na fila e evitava atender o telemóvel se tocasse justamente porque senão vão dizer “então tu estás a vender casas, estás aqui como?”. Nem toda a gente entende isso, e na hora que o meu diretor de loja entendeu e percebeu e me ajudou, quer dizer, a loja inteira não sabia, ele é que percebeu que na hora de beber um café eu não ia, sempre ia noutra horário comer e ele percebeu e veio falar comigo. Quer dizer, a gente olha para as pessoas e vê aquilo que passa e não vê a pessoa por dentro. São poucas as pessoas que olham. Então aquele dia que eu cheguei aqui, ele (diretor) me falou “você vai lá agora”, e eu nem tinha passe, vim a pé do bairro de S. Miguel até aqui não é, então eu disse “mas vou como?” e ele disse “isso não sei, mais do que isso não te posso ajudar”. Porque nem todo o mundo te pode pescar o peixe para pôr na boca e eu entendi perfeitamente. E vim aqui, falei com ela, preenchi a ficha e o que ela me deu naquele dia eu já vim comendo pelo caminho. Todos os dias era assim. Depois chegou a época do Natal, que foi muito difícil porque fiquei sem água e sem luz sabe, e então tinha coisas aqui que eu tinha de levar para a loja porque senão estragava. Depois comia só na loja, porque não dava para comer em casa. Então é assim, o dia que eu nunca vou esquecer foi o dia em que eu cheguei aqui, ela me deu o saco de comida e na segunda trouxe a ficha para me inscrever. Mas me faz lembrar a outra parte, que as pessoas (beneficiários) estão aí dizendo, que as

peessoas ajudam e põem logo na rede social e se valorizam, mais ajudar não é isso. Ajudar é pegar na pessoa e ajudar a levantar. Mas também tem que ver se a pessoa quer ser ajudada. É o que eu falo do bêbado, se ele quisesse mesmo ele saía daquilo. Não é fácil, porque vício é vício, mas quando a pessoas não quer também não adianta nada.

**10. Qual é a sua opinião sobre o serviço que lhe é prestado? E sobre os voluntários?**

Tem qualidade, acho que às vezes foge do controlo e nada é a 100% não é. Uma pessoa vai a um restaurante, paga 30 ou 40€ para almoçar e pode acontecer ter um cabelo na comida. Eu já trabalhei em restaurante, sei que há coisas que fogem. Mas tem gente que não entende isso. E quando você vai ao restaurante, você paga, aí você exige porque você pagou, aqui...pode até comentar com a pessoa “olha a comida ia estragada”, como elas perguntam, se a comida ia boa, agora você não pode é exigir certas coisas, porque não dá! Principalmente porque cada voluntário tem horários diferentes em dias diferentes. Não é sempre a mesma pessoa para ter o controlo de tudo o que entra aqui.

Eu gosto dos voluntários, apesar de ter dias que parece que a pessoa teve um mau dia e depois vem aqui ajudar e de repente pega pela frente um bêbado desse, e não é fácil. Mais pelo que eu tenho visto eles sabem lidar com a situação e têm o apoio um dos outros. Ser voluntário não é fácil. A gente não sabe se ele próprio também não está passando uma outra necessidade, que até não é a comida, não é fácil.

**11. Já tinha recebido apoio de outra instituição antes? Se sim, como considera a experiência que tem na Refood comparativamente a outras?**

Aqui em Portugal não, eu cheguei a ir numa época da minha vida, quando tive a minha trombose e me disseram para ir à Segurança Social, mas eu tinha de provar tanta coisa, tanta coisa que...eu precisava de comida naquele momento. Eu sou daquele tipo, “posso limpar a sua casa e você me dá um prato de comida?”. Eu prefiro dessa forma do que com um monte de papéis e aí desisti e continuei a trabalhar e a fazer a minha vida. Mas aqui em Portugal não. Eu também sou estrangeira e só procuro a parte mais social, a parte que todo o mundo acha que tem direito de exigir, se tiver mesmo essa necessidade. Não sou de...por exemplo, estive desempregada mas não vou ficar o

tempo todo recebendo subsídio de desemprego. Mas há pessoas que acham que sou maluca, é assim. Se você dor depender de tudo do Estado então na tua reforma não tem, já não tem não é, então...

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre como gostaria que o relacionamento com a Refood fosse construído e o serviço prestado? Se sim, como o fizeram?**

Perguntam sempre se a comida estava bem, se foi tudo bem, apontam na fichinha, ou uma vez, como já aconteceu, eu esqueci as caixas e então me avisaram “olha não esquece as caixas porque senão atrasa um pouco”. Mas não, sobre a forma como as coisas são feitas lá dentro, só em relação à comida. Mas eu acho que se cada um tivesse esse direito de opinar sobre como é que deve ser feito lá dentro, virava uma bagunça. Porque as pessoas que estão do lado de cá exigem muito e fazem pouco, não dava. As pessoas sempre acham que à segunda é mais demorado por exemplo, mas eu já percebi porquê. Porque na sexta as coisas encerram e na segunda começa uma nova etapa, as coisas são mais lentas, ninguém vem aqui no domingo não é! E eles dizem “antigamente não era assim!”, mas é aí que está, antigamente se calhar só se ajudavam 3 pessoas e agora são 300, então muda tudo, é uma questão de lógica. Mas não param para pensar nisso. Eu acho que se as pessoas chegassem de livre espontânea vontade e falassem “olha tem aqui esse questionário” e a pessoa ser sincera e preencher sim! Agora dar opinião da forma como... não, senão vira mesmo confusão. Porque eu vejo que chega a mercadoria e eles têm que separar em sacos e tudo o mais não é. E não é fácil! Primeiro cada pessoa é um número e nem sempre o nº (saco correspondente) está como deve ser. Foi o exemplo que eu dei a você do dia em que eu esqueci não é, em que hoje em vim ser beneficiária, amanhã não venho, a outra pessoa tem de saber que eu esqueci e como é que a outra pessoa vai ficar sabendo? Querendo ou não isso tudo é difícil de gerir e gera sempre uma confusão, porque a pessoa (beneficiária) não se coordena para pensar que tem de ir lá, buscar o saco, levar a caixa e acho que isso acaba atrasando as coisas.

**13. Como é estabelecida a relação com a Refood e os voluntários no dia-a-dia? Considera que existe confiança, respeito, encorajamento/motivação, identidade e compromisso de ambas as partes ou não?**

Nunca tive problemas com ninguém, nunca briguei, pelo contrário. No princípio então eu me sentia sempre em dívida. E teve uma voluntária que me explicou que se a comida não vier para mim vai para o lixo. E é verdade! Mas eu me sentia sempre em dívida, pensava que vinha para cá e tinha sempre de fazer alguma coisa. Aí ela explicou que eu não estou tirando o lugar de ninguém. Nesse momento eu não preciso mais, não adianta levar comida para casa, há pessoas que precisam mais, mas no princípio era assim, me sentia muito em dívida. Mas aí é que está, havia uma abertura da minha parte não é. E pronto, no futuro eu posso ser uma voluntária, que é uma possibilidade mesmo, eu pretendo mesmo.

Na minha opinião sim, é a minha experiência. Eu até falei na minha loja que ia parar de vir aqui porque comecei a ter vendas e a melhorar e me falaram para não parar já, para continuar, acharam que eu ainda não devia parar. Mas na minha opinião sim, acho que há respeito e confiança, nem todos, até porque eu não conheço todos, mas sim. Até porque eu tenho essa abertura e falo e sou educada.

E acho que a Refood é um exemplo inovador só que ainda não é muito conhecido, apesar de estar na rede social e a abrir aqui e ali, mas as pessoas não conhecem. A minha comadre trabalha no El Corte Inglés e disse “Ahhh...a Refood. Eles vão buscar lá comida”, mas não têm noção do que é uma pessoa estar aqui na fila as 22h da noite. Só quem está na pele, quem passa, voluntário ou beneficiário é tem essa noção, do que é que é a Refood. Eu fui ver na altura o projeto, o americano não é? E desde que estou aqui que eu falo para as pessoas e as pessoas falam “ah está indo na Refood? E o que é que é a Refood?” Tanto que a minha loja ia fazer uma publicidade sobre a Refood. Eu faço a minha parte no facebook e boca-a-boca. Porque uma coisa é ouvir falar outra coisa é ouvir da experiência própria da pessoa.

**14. Pela forma como é tratado/a, sente que “faz parte” da Refood ou trata-se apenas de uma instituição que o ajuda?**

Não, acho que faço parte, a maneira deles é diferente, sinto-me integrada aqui, tanto que me perguntaram se eu queria ir para outra mais próxima ou para a da Amadora e eu falei que não, é aqui mesmo. E me acostumei aqui, e não há necessidade até porque eu coloquei um limite então...ia para a Amadora, ficava perto da minha casa, aí a pessoa se acomoda...não!

Nós trabalhamos e temos a Segurança Social que nos apoia ao longo da vida. A Refood vai-te ajudar no momento que você precisa. Isso deveria ser como a roda da bicicleta, para girar você tem que pedalar!

No primeiro dia que eu vim aqui, como eu vinha a pé fiz um caminho muito maluco e fui parar à Praça de Espanha, e estavam dando comida a um senhor que estava a dormir debaixo de um túnel. Não sei se era a Refood ou não, mas eu vi naquela pessoa ali e só pensei, eu estou no mesmo esquema que aquela pessoa, a diferença é que eu tenho casa e ele não tem. Mas o sacrifício do dia-a-dia...naquele dia eu não tinha passe, não tinha como ir embora, só a pé. A diferença é que eu chego a casa, tenho um teto, abro a porta e quem olha para a minha casa pensa “ah tá tudo bem”, mas não! E foi tudo isso no primeiro dia, foi tudo muito...

Desde que eu comecei a melhorar que eu falei (da Refood), há muitos amigos meus que não conhecem. Eu falei para uma amiga minha jornalista e ela disse “Ah sim, eu conheço, eu tenho uma amiga que vai”. Mas ela conhece pelo nome, não conhece mesmo a causa. É como se a Refood fosse só a recolha de alimentos como no Banco Alimentar. Não têm noção do trabalho que está por trás. Porque lá você compra, põe no saco e não quer saber quem vai receber. Aqui é mais individualizado. Às vezes também me dizem “ah a mulher precisa de outras coisas, do penso, da escova de dentes”. Eu concordo, mas é assim, não dá para fazer tudo, a parte da comida está a outra parte a gente resolve. Porque o ser Humano sem comida não pensa, cheguei a essa conclusão na altura.

#### **15. Como considera que a sua experiência na Refood poderia melhorar?**

Olha é uma pena porque seria muito bom que cada taparewere, cada saco que sai daqui tivesse a marca da Refood. Eu digo isto porque também trabalho com marketing. A gente vende casas então... Mas tudo o que saísse daqui devia levar a marca Refood. Por exemplo, você compra um saco do Pingo Doce, não tem de dizer Pingo Doce mas ele é verde então você sabe que é do Pingo Doce, pronto. As pessoas passavam a ver aquilo e já podiam perguntar “mas de onde veio isso?”. Se bem que há quem tenha vergonha, mas era uma forma das pessoas conhecerem mais a Refood e o trabalho deles.

Seria muito bom também se nas escolas as crianças, porque a gente ensina tudo de pequenininho, pudessem ter um dia aqui. Da mesma forma que fazem um passeio ao Jardim Zoológico, trouxessem elas para cá e dissessem “hoje vamos mostrar como é que vive uma pessoa na rua”. Lógico que nem toda a gente que está na fila gosta de ver isso não é, de se expor. Mas quando a gente precisa temos de passar por algumas coisas aqui, Uma coisa é você ir no cinema, ver um filme como aquele “Em Busca da Felicidade” que ele não tinha nada e daí passou a ser um cara milionário, outra coisa é você estar na pele dele e não tem nada! Acho que isso é importante para aquela criança em adulto não ficar assim e não lhe acontecer o mesmo. Porque nós caímos e uma das coisas que eu percebi foi que eu podia ter evitado, mas não evitei! Porquê? Entrei numa depressão, depois era estrangeira...juntou um monte de coisas. Mas há coisas que podem ser evitadas, eu não preciso de chegar no fundo do poço não é? As pessoas cometem suicídios porquê? Poderiam ter evitado, mas como estavam totalmente...e como as pessoas olham só para o próprio umbigo, não olham para os lados. Nós temos amigos e não sabemos o que é que o amigo está passando, e vê ele todos os dias. E se uma criança na escola fazer uma visita de estudo em que “hoje vamos estudar a Refood”, é partilhar desde pequenino a solidariedade e a comunidade. Uma criança só aprende com o exemplo, e o adulto também... Eu lembro no brasil, numa senhora onde eu trabalhava quando eu tinha 9 anos, chegou um mendigo a dizer “me dá um prato de comida que eu corto a tua grama”, que no Brasil se diz assim a relva não é. E ela falou “está bem”. E o que me chamou mais à atenção foi que ela não deu num taparewere, ela deu num prato, com talheres para ele se sentar e comer. E aquilo ficou na minha cabeça, aquilo foi uma troca. E a Refood deveria ser isso, uma troca, eu te ajudo agora e no futuro você vai ajudar outra pessoa não é. E a criança ouvindo e aprendendo isso vai pensar “eu não vou chegar aquele ponto, mas eu posso ajudar alguém”. Uma coisa que eu acho muito bonita aqui é que tem muitos jovens. Eu pensei que fosse ter muita gente reformada que não tivesse nada para fazer, mas tem muito jovens mesmo. E isso mudou a minha cabeça também porque penso, nossa aquele menina tinha aí uns 19 anos e podia estar no cinema ou a namorar está aqui e isso é interessante. E se fizerem isso com as crianças elas chegam em casa e contam para o pai. Daí o pai vai jogar comida fora e a criança diz que tem lá na Refood quem precisa. Entendeu? Começa daí. Porque essa criança tem de ser ensinada. Até quando é ela que deixa estragar o iogurte lá em casa, que passou do prazo, não comeu e foi para o lixo.

Uma das coisas que eu reparei aqui por exemplo foi um senhor que recebeu um iogurte que ia vencer amanhã e ele ficou bravo e falou “ah vocês só dão porcária” e eu disse “Você não quer? Eu quero!”. Ainda é amanhã, e mesmo que fosse hoje, ainda estava prazo, ainda estava bom. É assim, quem tem fome aceita, quem não tem é que resmungue.

Entrevista nº: 9 (voluntária)

**1. Género:** feminino

**2. Faixa etária:** >50

**3. Profissão:** Direção Financeira

**4. Como conheceu a Refood?**

Conheci a Refood através do Hunter. Ele apareceu na televisão e eu na altura estava interessada em fazer voluntariado e achei interessante.

**5. Há quanto tempo é voluntário/a na Refood?**

Há cerca de 3 anos. Quase desde o início. Isto trabalhava em modos assim mais primórdios vá lá, portanto não estávamos tão evoluídos como já estamos, com uma estrutura já mais alicerçada. Era tudo mais direto, diretamente com o Hunter. O Hunter é que conversava connosco e nos selecionava.

**6. Porque é que escolheu ser voluntário/a na Refood?**

Porque achei o projeto interessante e realmente já andava há algum tempo a tentar entrar. Já me tinha inscrito e ainda não tinha tido muito sucesso. Isto apesar de ser por voluntários às vezes também não é fácil arranjar... E pronto, eu vim, comecei de imediato, gostei e fiquei, tenho ficado.



**7. Que tipo de serviços são prestados aos beneficiários?**

O conceito é sobretudo sobre o reaproveitamento, combatendo o desperdício e dessa forma alimentando as pessoas mais carenciadas, ou não. Porque nós aqui alimentamos toda a gente que nos apareça aqui à porta. Beneficiários regulares têm de preencher alguns parâmetros, agora qualquer pessoa que nos chegue aqui a pedir um saco com pão e bolos só se não tivermos é que não damos. Portanto toda a gente aqui pede e é servida vá lá.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que os levam a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Focamo-nos mais na alimentação de facto. Mas acabamos por às vezes a interagir, e eles próprios nos contam alguns dos seus problemas. Não será assim com muita frequência mas há alguns beneficiários com essa abertura e se tiverem nós estamos recetivos para os ajudar, para conversar com eles. Claro que a nossa ajuda, e estamos vocacionados é para o alimento, mas também damos uma palavra amiga se for necessário.

**9. Como tem sido a sua experiência como voluntário/a na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Tem sido enriquecedora, claro. O voluntariado é uma necessidade que surge dentro de cada um de nós e acabamos por receber mais do que com o que damos. É aquela máxima, quanto mais damos mais recebemos. E isso é uma vocação e algo que está dentro da cada pessoa. E é isso até que distingue aqueles que se mantêm daqueles que passam. Não quer dizer que não às vezes não se mantenham por razões óbvias da vida e pronto. Mas há pessoas que...pronto, nem quero estar aqui a fazer juízos de valor nem nada isso. Mas o que eu quero dizer é algo que existe em cada um de nós que estamos cá e que sentimos essa necessidade de ajudar o próximo. Ao fim ao cabo é o que nos move.

Tenho alguns positivos e outros negativos. Os negativos são sempre focados na falta de educação e na agressividade dos beneficiários. E houve um caso em que eu estava aqui e tive de chamar a polícia, portanto isso foi uma coisa que me marcou para já

porque foi logo no início de eu ser gestora da noite. Estava aqui praticamente sozinha e chegou um indivíduo alcoolizado e começou aos murros à porta e eu tive de fechar a porta e chamar a polícia porque ele não parava de dar murros e dizer asneiras e etc. Portanto isso foi uma coisa que me marcou e que ainda hoje me incomoda. Não lido com muita facilidade quando eles chegam aqui são estúpidos e malcriados, porque é mesmo o termo, e tratam mal as pessoas. Porque o facto de eles serem pessoas carenciadas não lhes dá o direito de tratar mal quem está aqui a ar o seu tempo, a tentar ajudar. Isso é sempre uma coisa que me incomoda bastante.

E de facto a parte mais agradável é o convívio que nós temos com os outros voluntários que é muito agradável. E pronto, e a sensação de que de facto se num universo de 100% de beneficiários nós sentirmos que de facto fazemos a diferença, nem que seja em 10%, já se justifica. Nós temos noção que há muita gente que vem aqui, que eu costumo chamar os profissionais de pedir. Vêm aqui, vão ali, vão a todo o lado. Portanto a necessidade é relativa, precisarão mas é diferente. Mas algumas vemos que de facto precisam e algumas até envergonhadas e com pudor e que provavelmente a nossa ajuda até faz muita diferença. Ajuda-os de facto! Ajudará a todos, mas a alguns será essencial para terem uma refeição em casa e isso é muito gratificante. Sairmos daqui com a sensação de que se ajudou alguém.

#### **10. O que mais aprecia no tempo que dedica na Refood? E o que menos aprecia?**

É como lhe digo, é receber mais do que o que se está a dar. A dádiva é o que me move a mim particularmente e provavelmente a todos os voluntários no geral, é o dar e o ajudar.

Não, eu aprecio tudo. Obviamente que nós viemos fazer coisas aqui que habitualmente nem fazemos no nosso dia-a-dia (ri-se) mas isso também faz parte. Às vezes faço aqui coisas que, sou franca, tenho quem me as faça em casa, mas isso é que é o espírito, é ajudar, não importa o quê. Também não fazemos nenhuma tarefa que não possamos fazer como é óbvio. Mas faço, e faço com agrado e sinto-me bem e saio daqui sempre muito bem-disposta. Isso é um fator que...às vezes chego aqui cansadíssima mas saio daqui sempre animada. Isto de facto dá-nos alento.

**11. Já tinha feito voluntariado antes? Se sim, como considera a experiência de voluntariado que tem na Refood comparativamente a outras?**

Já tinha feito as festas de Natal da comunidade da Vida e Paz. Só nesse âmbito que é tinha feito. É como lhe disse, eu já andava há imenso tempo a tentar fazer algum tipo de voluntariado e nunca tinha sido chamada. Isto às vezes até para estarmos a dar o nosso tempo é difícil. E de facto eu ainda não tinha sido chamada para fazer algo de carácter contínuo. E aqui é que realmente aconteceu. E por isso é que ainda aqui estou. E há vários núcleos, até tenho alguns núcleos mais perto de minha casa mas pronto, como sempre vim para aqui e já conheço os voluntários e já criámos uma certa amizade entre nós, estou aqui e sinto-me bem. Dedico cerca de 6/7 horas por semana. Eu faço não só a gestão da noite da terça-feira como também faço uma recolha à quinta. Cada um dedica o tempo que tem disponibilizar e eu consigo disponibilizar esse. Normalmente não pedimos tanto, o nosso conceito de voluntariado é dar 2 horas por semana, mas se houver alguém que queira dar mais... nós estamos sempre em défice!

Aqui é uma experiência contínua e por isso é diferente e foram em âmbitos diferentes e com objetivos diferentes.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre a forma como o relacionamento com os beneficiários deve ser construído, para que possa participar no processo de decisão? Se sim, como o fizeram?**

Sim, sim! Nós temos reuniões com alguma periodicidade em que as pessoas são convidadas. Pronto, depende de cada patamar. Há reuniões para gestores, há reuniões para voluntários. E as pessoas aí são convidadas a participar e a darem a sua opinião. E aqui somos muito democráticos, as vezes as pessoas a falarem, às vezes as coisas podem não ser exatamente como se pretendem mas estamos sempre abertos a ouvir a opinião das pessoas.

**13. Como é estabelecida a relação da Refood com os beneficiários no dia-a-dia? Descreva-me em três palavras o que considera ser a base da relação voluntário/beneficiário.**

O beneficiário chega, e trás um saco com caixas e é-lhe dado um saco com igual nº de caixas com comida, sopa, bolos e outro tipo de alimentos que vão surgindo, por exemplo, hoje estamos a dar *ice tea*. Foi-nos dado, e pronto de acordo com aquilo que recebemos os parceiros é o que damos, quanto mais diversidade tivermos, mais damos. Claro que só podemos dar aquilo que temos, às vezes é leite, outras vezes é iogurtes, outras é legumes, é sempre no âmbito da alimentação.

Espirito de colaboração das equipas e dos voluntários entre eles para que as coisas possam chegar no final ao beneficiário. É a interação desde a recolha, quem prepara e quem distribui. Tem que haver colaboração e comunicação para que no final as coisas não falhem e se chegue aos beneficiários. A minha base é ser o mais cortês possível e não ligar muito quando eles são desagradáveis, apesar de isso me incomodar como já lhe disse. Essa é sempre a minha postura. Desvalorizar as atitudes menos corretas que se sucedem com alguma frequência, mas não são a maioria. Mas isso não afeta de todo a minha experiência aqui, porque é como em tudo na vida, há pessoas boas, pessoas menos boa, pessoas mais rabugentas, menos rabugentas. Portanto não afeta, mas às vezes ficamos incomodados porque estamos mais sensibilizados mas de resto não.

#### **14. Como voluntário na Refood identifica-se com a causa e com os beneficiários?**

Identifico-me primeiramente com a causa do desperdício porque eu acho que a Refood está mais focada nisso, também para ajudar as pessoas, mas na leitura que eu faço, o objetivo nº 1 da Refood é o reaproveitamento, combater o desperdício. E portanto isso é o nosso objetivo. E depois como é óbvio o não desperdiçar, é dar a alguém e nesse campo temos os beneficiários e portanto também estamos a ajudar. Mas o facto de estarmos a aproveitar e a impedir que tanta comida seja deitada fora, porque é que constatámos, se não viesse para aqui ia para o lixo, seria terrível, havendo tantas pessoas a morrer de fome. Infelizmente não conseguimos chegar a essas mas pelo menos já estamos a sentir que estamos a fazer a diferença ao não deixar que tantas coisas se estraguem.

#### **15. Que práticas são desenvolvidas face às expectativas dos beneficiários para além das atividades básicas/serviços que a Refood pretende prestar?**

O que nós fazemos é a festa de Natal, na altura dos Santos fazemos um arraial, portanto procuramos interagir mais com os nossos beneficiários e dar um colorido a esta partilha e a esta dádiva.

**16. Como é feita a integração dos voluntários, dos beneficiários e dos restantes recursos necessários para o dia-a-dia da Refood?**

As pessoas inscrevem-se, depois vão passar por um estágio pelos 3 patamares, a recolha, a preparação e a distribuição. E depois de acordo com a sua própria vontade, escolhem o horário que vai de acordo com a sua disponibilidade e de acordo com aquilo que gostaram mais de fazer. Depois a pessoa é integrada e começa a cumprir com um calendário. E esperamos que as pessoas sejam minimamente cumpridoras porque às vezes as pessoas esquecem-se que apesar de isto ser voluntariado tem que haver um compromisso porque se falham há-de haver alguém que é prejudicado no percurso.

Quanto aos beneficiários, numa primeira abordagem, aqueles beneficiários que são assíduos, que recebem um saco diariamente, (as famílias) fazem uma inscrição, fornecem os seus dados e do agregado familiar e portanto normalmente estão dentro do perfil, são pessoas carenciadas ou desempregadas ou que têm necessidades. Depois a partir daí, se houver disponibilidade, normalmente temos mas às vezes não temos, porque são 300 famílias, que são cerca de 500 refeições por dia e às vezes debatemo-nos com problemas de falta de comida e é complicado. Quando vemos que temos mais parceiros, porque isso é também um trabalho constante, estamos sempre a tentar arranjar mais parceiros, mais comida e portanto mas beneficiários a poder usufruir desse alimento.

Nós funcionamos com donativos, voluntariado, é tudo nesse registo. Tanto monetários como em espécie.

**17. Como considera que a sua experiência como voluntário/a na Refood poderia melhorar?**

Não sei, eu acho que a minha experiência já está bastante enriquecedora, talvez sei lá, algum patamar... Não, eu não tenho pretensões, gosto daquilo que faço, eu estou num

registro que digamos é adaptado às minhas necessidades vs. às minhas disponibilidades.

Entrevista nº: 10 (voluntária)

**1. Género:** feminino

**2. Faixa etária:** >50

**3. Profissão:** Reformada

**4. Como conheceu a Refood?**

Conheci a Refood através de uma pessoa que já não está cá, que me falou deste projeto e que me interessou bastante.

**5. Há quanto tempo é voluntário/a na Refood?**

Estou cá na Refood há 3 anos, comecei com o projeto.

**6. Porque é que escolheu ser voluntário/a na Refood?**

Como estava reformada havia uma necessidade, uma lacuna para preencher o meu tempo nomeadamente ajudando os outros, daí eu ter aderido à Refood. Refood principalmente porque adorei o projeto em si.

**7. Que tipo de serviços são prestados aos beneficiários?**

Fazemos a entrega de refeições diariamente. Às vezes não há muita comida, como é o caso de hoje e nos temos de fazer a multiplicação dos pães que é muito difícil, muito difícil.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que os levam a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Nós tentamos, nós tentamos. Neste momento a Refood já tem vários núcleos, quando eu vim para cá não havia, era só esta. E tentamos ajudá-los o melhor que podemos e o melhor que sabemos. Há a entrega e há um diálogo muito curto, porque como eles chegam a uma hora e fazem uma fila enorme, então para não causarmos às vezes...temos que ver como é que são estas pessoas, são pessoas que facilmente se irritam, e às vezes têm situações gritantes que têm na vida e então despachamos o mais depressa possível, salvaguardando aqueles que têm qualquer coisa para nos dizer e vêm falar connosco, caso contrário é a despachar.

**9. Como tem sido a sua experiência como voluntário/a na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Olhe tem sido muito enriquecedora porque temos passado por situações boas e outras menos boas, como tudo. Mas acho que vale a pena... vale a pena. Para já porque é um projeto do qual eu gosto porque tem realmente a ver com o não desperdício da comida, uma coisa que infelizmente ainda há muito por aí e que a Refood tenta colmatar exatamente isso, não haver desperdícios. É o nosso objetivo, um objetivo um bocadinho ambicioso, mas quem sabe. Já se fala muito na Refood neste momento.

Deixe-me lembrar, já são 3 anos são tantos. Olhe episódios tristes não quero contar porque são tantos e esses são mais do dia-a-dia, são aqueles que vêm maldispostos e são agressivos connosco, e pensam que nós viemos para aqui roubar comida...enfim, e isso também é mais direcionado para os sem-abrigo. Os sem-abrigo são uma população muito difícil, são muito problemáticos, vêm muito magoados, são um bocado marginalizados pela sociedade. Eles próprios se sentem marginalizados embora as pessoas às vezes não os marginalizem, mas pensam que a gente os marginaliza. Então às vezes criam-se situações lá fora...um bocadinho de fricção.

Uma situação que houve que tenha sido positiva...temos um casal de velhotes, ela tem Alzheimer e ele cuida dela. Foram pessoas que tiveram uma vida excelente, trabalharam imenso mas os patrões pura e simplesmente não descontaram para a Segurança Social e neste momento vivem do rendimento de inserção, precisam de apoios. Nós levamos sempre a comida a casa desses senhores e tentamos ter uma conversa com o senhor, porque eles vivem sozinhos e num bairro muito complicado e ele coitado vive ali numa ilha. É o que eu digo, porque a casinha deles é uma ilha, é

uma casinha super limpa, gosto imenso de lá ir, e falo com eles e ele fala-me das desgraças da senhora. E esta situação é muito enriquecedora para mim porque me toca no coração.

**10. O que mais aprecia no tempo que dedica na Refood? E o que menos aprecia?**

As minhas horas aqui na Refood são muito dispersas, porque eu tenho de pôr a funcionar as equipas logo quando chego, ver quem vem quem não vem. Para mim, as equipas são essenciais, aliás são a parte mais importante da Refood, porque trazem a comida, sem elas não conseguimos trabalhar. Tenho de os pôr nas rotas. Gosto de tudo um pouco, já me habituei a isto. Chego vejo o que é que há de comida e é uma tristeza quando não há. Às vezes temos muita comida chinesa e as pessoas não gostam muito da comida chinesa, mas é como o Hunter diz, comida chinesa é comida, e quando se tem fome...

**11. Já tinha feito voluntariado antes? Se sim, como considera a experiência de voluntariado que tem na Refood comparativamente a outras?**

Não, foi aqui a primeira vez.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre a forma como o relacionamento com os beneficiários deve ser construído, para que possa participar no processo de decisão? Se sim, como o fizeram?**

Aceito sempre sugestões das pessoas que trabalham aqui, na preparação principalmente. Aceito sempre sugestões, se me dizem que isto devia ser assim ou fazermos isto. Eu sou daquelas pessoas que acham que o espírito de equipa deve-se manter. E o espírito de equipa é essencialmente isso as pessoas conciliarem as ideias e aceita-las ou não. Com os beneficiários eu não tenho muita interação porque eu não faço a entrega, sou a gestora de dia portanto estou cá até as 21h. Depois há o gestor de noite. Essas sugestões são feitas aqui no dia-a-dia. Há reuniões extra, com os gestores de dia, para fazermos um *brain storm* e coisas novas que podemos implementar, muita coisa já foi feita desde que cá estou. Há muito mais regras que têm de ser cumpridas, porque a ASAE nos impõe e porque já somos uma IPSS. Neste momento estou com



uma coisa nova, eu sou de Torres Vedras e venho cá as quartas à Refood. Mas houve uma pessoa de Torres Vedras que mandou uma mensagem ao Hunter a dizer tinha fome devido à sua situação profissional, no desemprego, os pais são velhotes, ela é vegetariana, o que me impõe alguns problemas porque eu não tenho aqui muitos vegetais. E quando sair daqui vou lá até a casa dela para ela ficar com comida para 3 dias.

**13. Como é estabelecida a relação da Refood com os beneficiários no dia-a-dia? Descreva-me em três palavras o que considera ser a base da relação voluntário/beneficiário.**

Um beneficiário que apareça aqui tem de fazer uma inscrição, trazer os documentos de identificação e do agregado familiar, quantas pessoas são, onde moram. Porque neste momento como há vários núcleos nós temos de saber se ele pertence ao núcleo de Nossa Senhora e Fátima ou não.

Depois é-lhes atribuído um número quando já estão aceites e a partir daí passam a ser um beneficiário da Refood. Quando vêm aqui eles dizem-nos o número, trazem o saco o nós trocamos o saco com caixas vazias pelas caixas com comida, no fundo é isto. Não podemos estar ali a mimá-los por muito tempo porque não temos tempo, não dá.

Tem de se ter muita paciência, tentar ir ao encontro deles porque eles muitas vezes não compreendem a estrutura aqui, julgam que isto é uma brincadeira e há uma estrutura muito pesada aqui por trás. Tentar explicares-lhes que temos regras e eles não são muito apologistas de regras. Temos de tentar não criar guerras, que por vezes há, já tivemos de chamar a polícia e tudo, mas isso são coisas esporádicas senão garanto-lhe que se fossem todas as quartas-feiras, eu não estava cá. Às vezes as pessoas estão maldispostas, acontece. Nós temos um mapa onde apontámos como vinha a comida, se estava boa. O que acontece às vezes é que as sopas só com a deslocação daqui para ali acabam por ficar azedas mas temos muita atenção e se estiver já com um piquinho de azedo já não damos porque amanhã já vão estar estragadas. Nós aqui somos completamente autodidatas, estamos sempre a aprender.

**14. Como voluntário na Refood identifica-se com a causa e com os beneficiários?**

Sim, sim. Isso identifico-me. Há pessoas que eu não conheço tão bem, sei que é o nº 500 e tal. Às vezes não os conheço a todos, mas sim identifico-me com a causa. Sobretudo com o desperdício, é um projeto muito aliciante e para mim é muito importante.

**15. Que práticas são desenvolvidas face às expectativas dos beneficiários para além das atividades básicas/serviços que a Refood pretende prestar?**

Imensas atividades, o Santo António fizemos ali na rua. No Natal fazemos uma festa ali em baixo, uma festa giríssima, vêm todos, temos música. A Refood é muito ativa nisso. É importante, é importante as pessoas saberem que são acarinhadas, não posso estar qui todos dias a mimá-las mas nestas festinhas, ou se encontrar a pessoa na rua fico a falar com ela, já há uma relação diferente. Aqui não podemos porque não temos tempo.

**16. Como é feita a integração dos voluntários, dos beneficiários e dos restantes recursos necessários para o dia-a-dia da Refood?**

Os voluntários são muito difíceis de gerir, porque ou abraçam isto e pensam mesmo que é para fazer ou então...desculpe dizer isto, mas os mais jovens às vezes não têm tanto aquela responsabilidade e estão cá um dia ou dois e já se começam a faltar. Tenho pena porque já tenho tido aqui equipas de faculdade super responsáveis, outras nem tanto. É difícil gerir porque estamos a contar essa pessoa e essa pessoa não aparece e depois ficamos “ups...e agora o que é que faço?”

Depois temos frigoríficos, tapareweres, tudo donativos. Eles levamos os carinhos para as recolhas, com as caixas para trazerem a comida. Cada restaurante tem um código, e então sabemos que se algum dia a comida vem estragada, assim sabemos de onde veio.

**17. Como considera que a sua experiência como voluntário/a na Refood poderia melhorar?**

Há sempre coisas a melhorar. Temos de saber as pessoas que vêm mais cedo (beneficiários) ou mais tarde para preparamos esses sacos primeiro, quem é que falta.

Isto tem que ter aqui algumas regras. Mas de resto eu vou sempre para casa com sensação de missão cumprida, vou contente.

Entrevista nº: 11 (voluntário)

**1. Género:** masculino

**2. Faixa etária:** >50

**3. Profissão:** Engenheiro eletrotécnico

**4. Como conheceu a Refood?**

Conheci a Refood...olhe é assim eu estive 4 anos em Moçambique a trabalhar e no ano em que me vim embora para Portugal, decidi não continuar lá, e quando cheguei cá andei 2 ou 3 meses sem fazer nada, mas não me senti bem. Fui à net procurar um sítio para fazer voluntariado, porque achei que podia ar alguma coisa de mim aos outros, tal como o fundador da Refood. Entretanto descobri a Refood. Depois de ler os princípios da Refood que achei interessantes vim aqui, a uma terça-feira, isto há um ano e meio atrás. E cheguei aqui e perguntei à senhora, que não está cá hoje por acaso, o que é que era necessário para ser voluntário da Refood e ela disse-me que era ter boa vontade e querer ajudar os outros. Perguntei-lhe “Então e quando é que posso começar?” e ela disse-me que se quisesse podia começar já hoje, e fiquei, até hoje! Fiz as etapas todas da Refood, desde recolhas a preparação e hoje sou um dos gestores deste núcleo, pertenço aos órgãos de gestão do núcleo, com muito gosto e continuo todos os dias satisfeito com a opção que tomei.

**5. Há quanto tempo é voluntário/a na Refood?**

Fez um ano e meio no mês passado.

**6. Porque é que escolheu ser voluntário/a na Refood?**

Sim, porque é uma instituição diferente de todas as instituições que eu conheço. Conheço várias, a AMI a Comunidade Vida e Paz, mas como a Refood não há, é única em Portugal! É uma instituição sem fins lucrativos, não tem dinheiro, só tem boa vontade dos nossos parceiros que nos doam a comida para dar às nossas famílias e dos voluntários que a vão buscar e a distribuem.

**7. Que tipo de serviços são prestados aos beneficiários?**

Daqui saem todos os dias 332 refeições, ao fim do dia. Sem contar com os sem-abrigo que variam entre 40 a 60, que nós atendemos aqui para além das pessoas que estão inscritas, todos os dias.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que os levam a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Não, não. Nós temos um processo de pedagogia na entrega da comida. Tentámos sensibilizar os nossos beneficiários para outras metas, nomeadamente saber exatamente o que é que gostariam de fazer. Porque há pessoas que já vêm aqui há alguns anos, este núcleo está aberto há 4 anos, é mais antigo de todos, foi o 1º. E tentamos ajudá-los ou encaminhá-los para outras instituições que os possam ajudar também, nomeadamente a junta de freguesia, através das assistentes sociais, a Santa Casa da Misericórdia, a Segurança Social. Fazemos a ponte entre a Refood e as instituições que podem ajudar as pessoas a ter uma vida melhor.

**9. Como tem sido a sua experiência como voluntário/a na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Muito, muito boa mesmo, extremamente agradável, a sério! Venho para aqui, eu sou daquelas pessoas que digo, aliás agora é todos os dias, mas antes vinha cá só uma vez por semana, antes de pertencer à gestão do núcleo, mas digo que hoje é o meu dia Refood. E vinha para aqui sempre com a paixão de poder ajudar. Não é por acaso que está escrito ali aquela frase “Lisboa 100% paixão”. A mim aquela frase é-me muito querida e fico muito satisfeito por saber que saí daqui ao fim do dia e ajudei muita gente.

Os negativos são muito poucos e são relacionados com a falta de compreensão de alguns beneficiários em termos de colaboração com os nossos parceiros, com os doadores de comida, que não são bem doadores, porque o projeto a Refood é combate o desperdício alimentar, e portanto o que nós fazemos é ir junto dos restaurantes e perguntar o que é que fazem com as sobras que não vendem, não é aos restos que saem da mesa. E todos eles nos diziam que iam para o lixo e nós propusemo-nos a recolher essa comida junto dos nossos parceiros para evitar que vá para o lixo, sem nenhum compromisso da parte deles. O compromisso é nosso porque assumimos um compromisso com as famílias que vêm aqui diariamente, e que todos os dias aumentam. E como um dos princípios da Refood para além de combater o desperdício alimentar é evitar que as pessoas passem fome, nesta casa, quando aparecer aqui alguém a pedir comida não se recusa comida a ninguém. Nunca! É esse o princípio da Refood, combater o desperdício alimentar e evitar que as pessoas passem fome, portanto nunca recusamos comida a ninguém. Nem que seja uma sandes ou 2 salgados, e a sopa, temos sempre para dar.

A parte positiva é o projeto em si que é aliciante para quem gosta de servir os outros e para quem, como eu, acha que deve de dar um pouco de si aos outros. É o que me incentiva mais a vir aqui todos os dias.

#### **10. O que mais aprecia no tempo que dedica na Refood? E o que menos aprecia?**

Ajudar os outros. Inicialmente eu vinha aqui duas horas, que é o que nós pedimos aos nossos voluntários, duas horas por semana. Mas eu neste momento dedico muitas horas à Refood, todos os dias. Por exemplo hoje cheguei às 17h e vou sair à meia-noite e vou fechar o núcleo. Isto porque agora alguns voluntários também estão em período de férias e também têm direito. E como são voluntários nós não podemos nem devemos exigir nada, cada um dá aquilo que tem e aquilo que pode dar. E não digo isto para me vangloriar, nem para dizer que dou mais horas que os outros, dou porque posso dar, porque gosto de dar.

Não tenho nada assim em especial que não aprecie. Para lhe ser franco vou lhe dizer uma coisa que já repeti várias vezes esta semana em reuniões. Eu desde que vim para a Refood sinto-me uma pessoa mais humana e mais tolerante. E é preciso isso, é preciso ter alguma paciência para as vezes enfrentar o mau-humor das pessoas. Eu sou uma

peessoa muito bem-humorada e aprendi a ser muito tolerante com as pessoas aqui, aprendi isso na Refood.

**11. Já tinha feito voluntariado antes? Se sim, como considera a experiência de voluntariado que tem na Refood comparativamente a outras?**

Não, nunca. E precisamente por isso é que eu gosto esta experiência.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre a forma como o relacionamento com os beneficiários deve ser construído, para que possa participar no processo de decisão? Se sim, como o fizeram?**

Essa é também uma preocupação a Refood. É manter sempre atualizados (os voluntários), em termos de informação, para que as coisas corram bem. Quando eu fui convidado para ser gestor deste núcleo pela direção da Refood pedi ao fundador, ao Hunter, que me deixasse fazer uma coisa que me iria ajudar a dar o meu melhor dentro da Refood. E o que eu pedi foi isto: eu não conhecia os restaurantes, nem as pessoas que estavam lá e pedi-lhe que me deixasse fazer um inquérito com 4 ou 5 questões para saber se estavam satisfeitos em colaborar com a Refood e algumas questões sobre o comportamento dos voluntários, se chegavam a horas, se eram educados, se entravam e saíam com um sorriso nos lábios mesmo que nesse dia não trouxessem nada desse restaurante. E posso-lhe dizer que na altura eram 105 restaurante, não recebi nenhuma informação negativa felizmente e ajudou-me bastante porque fiquei a conhecer quase todos os nossos parceiros e isso ajudou-me a reorganizar o núcleo em termos e funcionamento e corrigir algumas coisas que não estavam tão bem e depois transmitir essa informação interna aos voluntários para que as coisas continuassem a correr bem e melhorassem o resto.

Aos voluntários é dada formação, que aliás não havia quando eu vim para a Refood, era só chegar aqui, tal como eu não tive. Mas muni-me de informação suficiente para saber o que é que era ser voluntário porque em algumas instituições, e aqui também havia um pouco isso no princípio, as pessoas vinham quando lhes apetecia. E eu tento incutir, logo com os mais novos a ideia de que nós quando assumimos um compromisso com uma instituição, no caso, a Refood, estamos a assumir um compromisso também com os nossos beneficiários. Ou seja, se nós temos voluntários,

podemos ter mais fontes de alimentos, mais parceiros a doar-nos comida e aí temos de ter a noção de uma coisa que é muito importante na Refood que é, atrás de nós estão pessoas que dependem de nós, se não tivermos comida ou se não a formos buscar eles vão para casa sem comida. Isso felizmente nunca aconteceu, acontecem algumas dificuldades às vezes, haver menos comida, mas como a Refood já tem vários núcleos abertos em Lisboa nós partilhamos o excesso de comida que temos entre nós. Se por acaso hoje faltasse comida para distribuir aos nossos beneficiários eu ligava para outro núcleo qualquer a perguntar se não tinham comida a mais e ia lá buscar para suprir as faltas daqui. Acontece muito poucas vezes, mas a gente garantimos sempre a comida.

**13. Como é estabelecida a relação da Refood com os beneficiários no dia-a-dia?**

**Descreva-me em três palavras o que considera ser a base da relação voluntário/beneficiário.**

É assim, nós temos várias equipas. Temos uma equipa que chega aqui às 18h30 e que vai preparar a comida que foi recolhida dos restaurantes ontem à noite. Depois temos uma equipa que, quando os sacos começam a ficar prontos, faz a distribuição aos beneficiários e normalmente fala com os beneficiários, pergunta-lhe se a comida de ontem estava boa, se era suficiente, para tentarmos corrigir, e às vezes explicar que “olha ontem foi comida a menos porque havia pouca e tivemos que distribuir por todos”. Mas independentemente disso, há sempre uma forma de auscultar os problemas dos beneficiários para depois podermos transmitir as tais instituições que lhe falei e poder encaminha-los, para os ajudar noutras áreas.

Aqui, a nossa relação com os nossos beneficiários é ótima, cada pessoa é uma pessoa diferente e aí é como lhe disse há bocado, aprendi muito, aprendi a ser uma pessoa mais tolerante. Às vezes há pessoas que aparecem aqui e dizem “eu não gosto desta comida”, ou dizem “ontem não me deram comida suficiente”, ou então quando não trazem as caixas, porque nós damos dois conjuntos de caixas por família, eles trazem-nas lavadas e levam outras com comida. E a nossa relação aí, com algumas famílias, é um bocadinho tensa. Mas estamos todos preparados psicologicamente para isso e é disso que também se fazem as boas coisas depois, porque corrigem-se alguns erros da nossa parte e da parte deles também. Não vamos dizer “Olha, não queres, não levas!”,

tem que haver um bocadinho de compreensão entre as partes e o diálogo aberto sempre, sempre.

**14. Como voluntário na Refood identifica-se com a causa e com os beneficiários?**

Muito, muito. Todos os dias me preocupo em chegar aqui e ver se a comida é suficiente, para tentar arranjar maneira de garantir que chegamos ao fim do dia e não falta comida para ninguém. É uma das minhas preocupações e uma das minhas tarefas aqui dentro.

**15. Que práticas são desenvolvidas face às expectativas dos beneficiários para além das atividades básicas/serviços que a Refood pretende prestar?**

A comida é o fundamental, é o que as pessoas vêm à procura mas a Refood organiza outras atividades. Nós fizemos o arraial de Santo António, puseram-lhe um nome muito pomposo e tudo, chama-se Banquete Alfacinha, em que nesse dia, no dia 13 de julho, aqui na Av. Conde Valbom, em vez de se ir buscar a comida para trazer para aqui para dar às famílias, as famílias vão lá, pomos lá um palco. Temos a colaboração gratuita de artistas, estátuas e tudo. Juntamente com a colaboração da junta de freguesia também, que ofereceu as sardinhas e uma série de coisas. E eles vão e estão todos lá no convívio a divertirem-se.

Depois também fazemos outras coisas, eu por opção este Natal não passei junto da minha família, foi a primeira vez e decidi passar o natal na Refood, com as nossas famílias, os nossos beneficiários. O senhor padre cedeu-nos o salão paroquial e fizemos aqui duas ceias de Natal, no dia 24 para os nossos beneficiários e no dia 26 para os sem-abrigo que nos visitam todos os dias. Foi uma experiência ótima. Tivemos a colaboração da EDP que nos ofereceu os cabazes e mais ou vez dos nossos parceiros, porque a comida deles foi para os nossos beneficiários comerem ali e depois lavarem o que sobresse para casa. E houve presente para as crianças, foi maravilhoso. Ajuda um bocado a aproximá-los mais de nós e isso é bom. Foi muito gratificante, gostei imenso.

**16. Como é feita a integração dos voluntários, dos beneficiários e dos restantes recursos necessários para o dia-a-dia da Refood?**



São sempre acompanhados por outros voluntários que já estejam cá há mais tempo e se for o caso, se chegar aqui um voluntário novo e que não estiver aqui ninguém para o acompanhar, há um dos gestores, neste caso hoje sou eu. E já fiz isso hoje, chegou um voluntário novo que não conhecia a rota, eu fui fazer a recolha com eles para que não sejam mal recebidos e também para que fiquem a conhecer como é que funciona a Refood, familiarizo-os e a integração é ótima e muito fácil para eles.

Nós temos alguns recursos vindo de empresas. Vou-lhe dar dois pequenos exemplos que são muito giros e inéditos aqui. Um é uma empresa pequena, mas que movimenta muito dinheiro, pois está ligada à área financeira. Só tem 19 empregados, e se chegarem 5 minutos atrasados, isto instituído pelo diretor da empresa, para além da hora de entrada, têm uma penalização que é colocarem 1€ na caixinha da empresa, se prevaricar mais do que 5 vezes por mês existe uma lista de voluntariado onde têm de colocar o nome, e depois têm de vir fazer voluntariado à Refood como castigo. E a caixinha e moedas é doada à Refood para os nossos gastos correntes, sacos de plástico, detergentes.

Temos outra empresa, a Samsung, que tem um grupo de voluntariado dentro da própria empresa, e que não nos dão dinheiro mas dão-nos produtos. Se houver um frigorífico que já não tenha reparação, eles não dão o dinheiro, que nós não queremos também, queremos é as coisas para trabalhar, eles dão-nos um frigorífico novo e às vezes também mandam cá o grupo de voluntariado para nos ajudar na Refood.

Depois também temos a Universidade Nova de Lisboa que tem uma cadeira de voluntariado e manda-nos cá alguns alunos para fazer voluntariado.

Depois há também por exemplo o Hotel Marriott, que quando queremos reunir com os nossos voluntários para fazer um *up grade* da informação, gentilmente nos cedem uma sala.

Esses são parceiros são aqueles que apoiam na parte da comunidade porque um dos objetivos da Refood é também integrar as pessoas numa comunidade, que somos todos nós, cujo princípio é mesmo: ajudar quem precisa.

**17. Como considera que a sua experiência como voluntário/a na Refood poderia melhorar?**

Agora tenho de fazer o plano de atividades para o próximo ano, que ainda estou a ver como é que vou fazer, mas nós vamos melhorar isto tentando arranjar meios que nos permitam fazer melhor e dar melhor qualidade, apesar da qualidade ser vigiada pela ASAE e termos uma ótima colaboração da ASAE nesse aspeto, que nos ajuda muito, com workshops.

Tentamos junto os nossos parceiros, empresas, procurar os meios que precisamos, explicando àqueles que não conhecem, porque ainda há quem não conheça, o que é a Refood, para que se juntem a nós e nos ajudem com alguns bens por exemplo. Hoje tive uma reunião e consegui que nos doassem uma câmara frigorífica para aqui, para os sacos estarem lá dentro enquanto não são distribuídos e aumentarmos a qualidade. É bom cumprir estes objetivos, é preciso explicar sempre bem qual é a missão da Refood, e até hoje ainda não encontrei ninguém que me batesse com a porta, porque se não conseguirmos com um só parceiro, juntamos dois ou três. Lentamente, temos conseguido sempre estas ajudas. Todos os parceiros contam sempre. A SIC Esperança, a Mafra que ofereceu um seguro para todos os voluntários, o grupo SONAE e o Grupo Jerónimo Martins que nos dão as sobras dos supermercados, com a Eurest, que explora cantinas de empresas e escolas, temos uma infinidade de parceiros com as portas abertas, e vamos fazendo o nosso trabalho e vamos explicando o trabalho da Refood, que é muito importante para correr bem.

Entrevista nº: 12 (voluntária)

**1. Género:** feminino

**2. Faixa etária:** >50

**3. Profissão:** Empresária

**4. Como conheceu a Refood?**

Conheci através de uma amiga.

**5. Há quanto tempo é voluntário/a na Refood?**

Há 4 anos. Comecei passado uns meses de isto ter começado.

**6. Porque é que escolheu ser voluntário/a na Refood?**

Por causa da minha amiga e porque eu já andava com ideia de fazer um dia voluntariado, e aqui era 2 horas por dia e por semana. Ela também já estava cá há 2 ou 3 meses, agradou-me e continuei.

**7. Que tipo de serviços são prestados aos beneficiários?**

A entrega de alimentos.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que os levam a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Não, não. Isto faz-se uma entrevista com a pessoa responsável por esse sector (dos beneficiários), vêm-se apresentar. Antigamente não era bem assim, qualquer pessoa que viesse...mas isto entretanto também escasseia. Tentamos não limitar, mas que pelo menos as pessoas que recebem precisem mesmo, tentamos chegar a essas, apresentam o IRS como comprovativo de que precisam mesmo. Mas só há a entrega de comida. Nós não temos espaço para isso.

**9. Como tem sido a sua experiência como voluntário/a na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Tenho visto muita coisa, boa e má.

Positivo tenho alguns, negativos tenho muitos. Sei lá, desde as pessoas reclamarem que andam há 2 dias a comer arroz, que não querem chinês. Eu acho que elas vêm aqui e para já devem de achar que há um restaurante cá dentro. Não têm noção que nós só damos consoante o que recebemos. Se nós recebermos muito, podemos dar muito, se recebermos pouco também não podemos dar. E às vezes temos aqui dias dramáticos, que queremos dar e não temos comida suficiente. Isso para mim é de facto algo que me custa mais. Depois os outros dá-me vontade de rir e às vezes até viro as costas,

porque reclamar que anda há 2 dias a comer arroz com frango, ou que não querem chinês... eu sei que eles até podem não gostar ou já enjoarem o chinês, só que nós recebemos muita comida chinesa e no fim em vez de irem as caixinhas cheias, olha não porque é chinês.

Já tive uma que uma vez, ela era muito problemática, era uma confusão cada vez que vinha aí, e uma vez pediu-me um bolo. Eu dei-lhe e ela disse-me “Eu não gosto desse bolo!”. Era um bolo espetacular, daquelas tartes de amêndoa do El Corte Inglés, rijinhas. E ela só dizia “ah isso já deve ter um mês!”, e eu expliquei-lhe que não, que o bolo era mesmo assim mas ela disse-me “Eu não quero essa porcaria! Isto é muito rijo.”. E eu como estava num dia bem-disposta troquei-lhe o bolo. Dei-lhe um bolo, já não sei bem qual e ela “Eu também não gosto de bolos secos” e eu aí disse-lhe “Tens bom remédio, ou levas o que há ou não levas nada”. Ela era daquelas que armava sempre confusão mesmo, abria sempre o saco que nós lhe dávamos à nossa frente, via tudo, reclamava de tudo. E pronto é assim, tás a ver (e aponta para a confusão que estava a ocorrer naquele momento). Há aí um que ainda há bocado já estava. Todos os dias vem aqui e todos os dias reclama, sempre, sempre a dizer mal. E depois esquece-se que as pessoas saem do trabalho, porque a maior parte de nós trabalhamos, saímos às 19h e estamos aqui. E às vezes eu e a minha colega saímos daqui à 00h00, depois de um dia inteiro de trabalho! É que as pessoas não têm um bocado de noção do que se passa, pensam que isto é uma obrigação, que a gente tem de dar e que se não há inventa-se!

Saltam-me mais à vista estas más experiências porque as boas é as pessoas cumprimentarem, dizerem olá, algumas agradecem, mas muito poucas.

#### **10. O que mais aprecia no tempo que dedica na Refood? E o que menos aprecia?**

A convivência, o pensar que estamos a ajudar alguém. É essencialmente isso. Independentemente de às vezes nos tratarem mal, já temos chamado a polícia até. Mas não afetam a minha experiência aqui, já percebi que é assim, que aqui apanha-se de tudo. Apanham-se os drogados que andam por aí, porque para além das famílias, nós também damos aos sem-abrigo um saquinho de bolos e pão. E os sem-abrigo sabem os pontos de distribuição e andam a apanhar um bocadinho de cada lado. E quando não lhes agrada, já cheguei a sair daqui e ir para o carro ali estacionado e ver a comida no

chão, não têm fome! E às vezes vêm aí e dão pontapés à porta e chamam-nos tudo. Houve um agora que tivemos de chamar a polícia, já tivemos aí uns 3 ou 4 a ameaçarem-nos. Porque depois veem que nós temos sacos de comida e também querem. Só que não percebem que isto que nós temos aqui, estas caixinhas todas, dão-nos também. A gente não compra nada, é tudo dado. E então é a troca de caixas, mas pessoas trazem as caixas lavadas e levam outras com comida. Estes andam na rua, não têm como lavar as caixas, é deitar as caixas para o lixo, por isso não lhes damos. Damos um saquinho com bolos, sandes, consoante o que houver, e eles não aceitam isso.

**11. Já tinha feito voluntariado antes? Se sim, como considera a experiência de voluntariado que tem na Refood comparativamente a outras?**

Não, foi a 1ª vez.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre a forma como o relacionamento com os beneficiários deve ser construído, para que possa participar no processo de decisão? Se sim, como o fizeram?**

Eu acho que sim, mas eu também não tenho tempo. Há outras pessoas com mais disponibilidade. Mas eu também vou dando a minha opinião, sim. No dia-a-dia há regras feitas mas se depois há alguma coisa que não corre bem nós é que estamos aqui na parte prática. Há regras que são muito bonitas na ideia mas depois na prática não funcionam.

**13. Como é estabelecida a relação da Refood com os beneficiários no dia-a-dia? Descreva-me em três palavras o que considera ser a base da relação voluntário/beneficiário.**

Já os conhecemos, cumprimentamos. Eles trazem o saco, trocamos, porque eles trazem o saco vazio com as caixas lavadas para o dia seguinte e levam o saco cheio.

Nós temos essencialmente de estar aqui com um espírito de voluntariado, de ouvir as pessoas, porque estar com um ar contrariado também... assim como um voluntário está aqui e eles não têm compreensão nenhuma. A compreensão é a base, claro, porque

eles devem perceber o nosso papel e nós percebermo-los a eles. Os voluntários cansam-se, tirando meia dúzia, não sei como é nos outros dias da semana, mas no nosso, tirando meia dúzia é que são mais fixos, o resto roda muito. Acho que há espírito de voluntariado mas ninguém gosta de vir para fazer voluntariado uma hora ou duas e depois chega aqui ou não tem nada para fazer, ou há aquelas discussões grandes que nos insultam. As pessoas ficam um bocado medrosas e não temos nenhuma formação, temos aí o nº da polícia e às vezes já não vêm a tempo.

**14. Como voluntário na Refood identifica-se com a causa e com os beneficiários?**

Sim, como qualquer pessoa presumo, porque no fundo isto é o combate ao desperdício. Porque os restaurantes, se não houvéssimos nós e outras instituições, o que faziam às coisas? Iam para o lixo. Eu sei que lá em cima nas Amoreiras, no Pão de Açúcar, os empregados tinham uma grande necessidade mas as coisas iam para o lixo e eles estavam proibidos de ir lá buscar alguma coisa. Portanto este combate ao desperdício é maravilhoso! E uma pessoa ver que chega comida aqui tão boa, tão boa, que ia para o lixo, dói um bocado não é.

**15. Que práticas são desenvolvidas face às expectativas dos beneficiários para além das atividades básicas/serviços que a Refood pretende prestar?**

Fazemos aquelas festas mais importantes. É o Natal, fazemos a véspera de Natal e depois no dia 26 trazemos todos os restos da consoada e vamos lá para baixo para o salão. Fazemos uma festa para eles, 2 dias. Nesses dias eles estão sentados, vamos todos, dá para conhecê-los um bocadinho melhor. Também fazemos a festa de Santo António, o arraial que fazemos para eles. Eles gostam, damos as sardinhas, eles acham piada.

**16. Como é feita a integração dos voluntários, dos beneficiários e dos restantes recursos necessários para o dia-a-dia da Refood?**

Antigamente era: estávamos a precisar, entravam, “Queres ficar? Então pega já no avental e começa a trabalhar”. Agora não. Porque havia muitas vezes que havia dias que tínhamos aqui montes e depois noutros não aparecia ninguém. Então tivemos de

começar a organizar. Agora há uma entrevista ao voluntário, o voluntário tem de se inscrever e nós tentamos explicar-lhes as regras.

De resto tudo é dado aqui. O Rui contacta as empresas e dão-nos tudo.

**17. Como considera que a sua experiência como voluntário/a na Refood poderia melhorar?**

As instalações precisavam de melhorias, principalmente no inverno. Eles estão lá fora ao frio à espera. Não é que fosse melhorar a minha experiência propriamente mas era uma melhoria para eles. De resto, não tenho nada a apontar.

Entrevista nº: 13 (voluntária)

**1. Género:** feminino

**2. Faixa etária:** 18-30

**3. Profissão:** Estudante e estagiária

**4. Como conheceu a Refood?**

Eu vivo na Av. Elias Garcia, vivia mesmo aqui À frente. Queria fazer alguma coisa útil com o meu tempo. Vi a Refood, informei-me e vim cá bater à porta e chatear pessoas, e fiquei.

**5. Há quanto tempo é voluntário/a na Refood?**

Desde fevereiro. Eu não estava em Portugal e agora voltei e então desde aí que sou cá voluntária.

**6. Porque é que escolheu ser voluntário/a na Refood?**

Os meus pais não me chateavam por estar fora de casa e logo por sair tarde daqui, não havia problema, porque moro já aqui. E...honestamente, A Refood é boa se quiseres

fazer alguma coisa útil, tipo fazer mais, dar mais, e conciliares com o teu horário, porque são só 2 horas por semana. Acho que foi mais exatamente por essas duas razões, estar na minha área de conforto e ajudar. E também porque não me falem de fome, porque eu sou sensível a este assunto, eu adoro comer (brinca) e então não quero que se passe por isso, porque é algo elementar.

**7. Que tipo de serviços são prestados aos beneficiários?**

Eu vou falar por mim, eu venho das 22h 00 à 00h00. Nós tratamos de limpar os frigoríficos, ver as recolhas, etiquetar tudo e limpar a cozinha para amanhã, as pessoas quando chegam para a preparação, estar tudo em condições. Para os beneficiários vai a comida todos os dias.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que os levam a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Eu não vejo a Refood tanto como uma associação de caridade mas sim como uma associação que, e também é algo que me leva a estar cá, é a influência do meio, que a comida é um recurso e que um recurso não deve ser desperdiçado. Não vejo tanto como um apoio social mas sim como uma forma de evitar um desperdício alimentar. Existe diálogo, há pessoas que não gostam de comida chinesa, há pessoas que são diabéticas, mas ao mesmo tempo o que nós fazemos é dar comida, é redistribuir os recursos que nos são dados. Não somos tanto uma instituição de caridade, pelo menos pela minha ótica.

**9. Como tem sido a sua experiência como voluntário/a na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Ótima, conheço pessoas fixas, estamos aqui em dias bons até à 00h, prontos para fechar, em dias maus estamos até à 01h à espera da última recolha. É bom, é gratificante. E era isto ou ficar em casa a ver séries. Eu acho que isto dá um bocadinho mais de valor ao meu tempo do que estar no sofá a ver séries, mas eu gosto muito do meu sofá (ri-se).



Não sei, eu acho que a mim o que me choca, e o que eu acho que as pessoas deviam ter tato, é o valor que as pessoas têm de dar àquilo que têm. E não ser tão mal agradecido às vezes com o que têm. Acho que também o facto de ter contacto com outras realidades...eu gosto e faz-me sentir feliz com o que tenho. Para mim ajuda-me imenso a ver o copo meio cheio ou o copo meio vazio. É gratificante para mim também do ponto de vista em que eu acho que as pessoas deviam conhecer antes de julgar, dar mais valor ao que tens. Essa é a parte que eu aprendi aqui e valorizo mais. Refiro-me às pessoas que estão de fora, para conhecerem uma nova realidade, que é um bocado dramática e que custa ver e lidar com, mas também se vê voluntárias que não têm a mesma atitude que tu e acho que aí o importante é não desistir. Vejo que há pessoas que estão cá só porque sim, não estou a falar de pessoas que estejam aqui agora, mas vê pessoas que... A mim não me afeta porque eu sempre fui uma estudante muito ativa a nível de associação de estudantes, núcleos, etc., há sempre dessas pessoas e já estou habituada a isso. Desde que haja alguém que saiba delegar, tu só tens de ter autonomia de fazer por ti. Mas acredito que haja pessoas que não sabendo lidar com alguns feitos ou com alguém com uma postura menos correta, possa influenciar de forma negativa ou desmotivante a sua experiência aqui.

Um dia um senhor chamou porca à Paula e ela tem um coração gigante e não merecia-  
Outro dia, vi uma senhora das segundas, porque também já fiz voluntariado às segundas, a Luísa, a desinfetar uma ferida. E o senhor a insistir, bêbado que nem um cacho, que não podia ir ao hospital. E a Luísa teve a coragem e devoção, embora não seja o trabalho dela, de agarrar no *kit* de primeiros socorros e desinfetar-lhe a ferida, embora aquilo o mais certo é não fazer de nada, porque ele está como está. Mas ela teve essa boa-fé de fazer isso. Admiro esse momento pela consideração que teve.

#### **10. O que mais aprecia no tempo que dedica na Refood? E o que menos aprecia?**

Eu sou a rapariga dos frigoríficos. Limpo frigoríficos, arrumo frigoríficos, encho tudo com os tapareweres (ri-se). Não, gosto de sentir que se toda a gente se juntar para fazer algo mais, podemos dar algo à sociedade. E isto até pode ser inocente e parvo, mas é isso.

A única coisa que eu não entendo, mas também não estou em posição para julgar, é a posição, às vezes, dos beneficiários, menos agradecida. Eu nos primeiros dias pensava

que as pessoas diziam muitas vezes obrigado e que ficavam muito gratas. E acabas por ver que as pessoas não são propriamente gratas, poucas são as que dizem obrigado. Nós estamos aqui para ajudar, nada mais do que isso.

**11. Já tinha feito voluntariado antes? Se sim, como considera a experiência de voluntariado que tem na Refood comparativamente a outras?**

No 11º ano estive um mês na pediatria do Hospital de Aveiro, mas acho que isso não conta. Estive a animar crianças, é um bocado duro, e é chato e pesado. Mas de resto foi em grupos estudantis, a promover a engenharia nos secundários e coisas do género. Não sei se isso é considerando voluntariado ou não. Mas numa instituição de algo mais social não, agora a promover a engenharia sim, fui muito contribuinte (ri-se).

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre a forma como o relacionamento com os beneficiários deve ser construído, para que possa participar no processo de decisão? Se sim, como o fizeram?**

Opinião diretamente não mas eu acho que as pessoas podem sempre falar. Certas conversas que às vezes temos aqui, qualquer pode intervir. Assim, desde que tenha um comentário construtivo a dar, sinto-me à vontade para o fazer.

**13. Como é estabelecida a relação da Refood com os beneficiários no dia-a-dia? Descreva-me em três palavras o que considera ser a base da relação voluntário/beneficiário.**

As pessoas conhecem-se, há pessoas que já sabem o nome dos beneficiários de cor, ou o nº dos sacos de cor, são dedicadas. De resto não sei porque eu não estou muito em contacto com os beneficiários. Para resultar eu acho que todas as pessoas devem ser cordiais e simpáticas, tem de haver esforço de ambos os lados.

**14. Como voluntário na Refood identifica-se com a causa e com os beneficiários?**

Sim, numa ótica de como aproveitar recursos e não como uma causa social.

**15. Que práticas são desenvolvidas face às expectativas dos beneficiários para além das atividades básicas/serviços que a Refood pretende prestar?**

Não, mas isso cai um bocadinho naquilo que eu te disse, de isto ser mais uma lógica de aproveitar recursos do que uma organização de intervenção social, em que se está a tentar reinserir as pessoas na sociedade, apoiar nesse sentido não.

**16. Como é feita a integração dos voluntários, dos beneficiários e dos restantes recursos necessários para o dia-a-dia da Refood?**

Na altura preenchi um questionário na internet sobre o horário que pretendia, em que área é que gostaria mais e ficar, qual o núcleo. Depois vim, tive uma entrevista, explicaram-me as coisas, e passei pelas três fases daqui. Depois consoante isso tudo eles alocam o voluntário e passamos a ficar ou só na recolha, ou na preparação, ou na distribuição.

**17. Como considera que a sua experiência como voluntário/a na Refood poderia melhorar?**

Ter mais tempo. Ser tivesse mais tempo podia dar mais, acho que isso melhorava mais a minha experiência aqui.

Entrevista nº: 14 (voluntário)

**1. Género:** masculino

**2. Faixa etária:** 18-30

**3. Profissão:** Programador

**4. Como conheceu a Refood?**

Conheci a Refood numa reunião que houve ali na Gulbenkian, fui lá com uma amiga, vi que precisavam de mais pessoas e vim.

**5. Há quanto tempo é voluntário/a na Refood?**

Estou cá há um mês mais ou menos.

**6. Porque é que escolheu ser voluntário/a na Refood?**

Eu não gosto do desperdício de alimentos e em casa temos muito cuidado para não haver desperdícios, então identifico-me com a causa, para eliminar o desperdício. E também para estar com o pessoal, para conviver com os portugueses.

**7. Que tipo de serviços são prestados aos beneficiários?**

É a comida. Preparamos os sacos para os beneficiários levarem, conforme o número de pessoas das famílias.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que os levam a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Pelo aquilo que eu vi, acho que sim, até com outras instituições que ajudam, é a minha sensação pelo menos.

**9. Como tem sido a sua experiência como voluntário/a na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Tem sido bom, gosto muito de vir para aqui. Gosto daquela coisa do voluntariado em que não precisas de receber, que entregas uma parte de ti sem receber nada, e é a prenda maior.

Não, não tenho nada a apontar.

Eu ainda não vi nada de mal, pronto, quando chamaram aquele nome a ela, mas não foi comigo. Mas pela experiência que tinha lá na Itália, é normal que as pessoas que recebem, se acostumem a receber e exijam mais.

**10. O que mais aprecia no tempo que dedica na Refood? E o que menos aprecia?**

Aqui o convívio é muito porreiro. Não acho que seja uma coisa que me esteja a marcar profundamente, para mim é uma forma de continuar o percurso que comecei na Itália. Podia ser aqui ou em qualquer outra coisa, esta foi a primeira que encontrei, e claro porque gostei a causa.

**11. Já tinha feito voluntariado antes? Se sim, como considera a experiência de voluntariado que tem na Refood comparativamente a outras?**

Já tinha feito voluntariado antes, na Itália. Mas são completamente diferentes. Aquilo era um movimento de voluntariado, eramos livres, havia muito menos burocracia. Não tinha toda a parte de confirmar se vem ou não, podias aparecer ou não aparecer. Aqui não é assim, é diferente, mas aqui tem de ser assim também. Ali era como missionário mais.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre a forma como o relacionamento com os beneficiários deve ser construído, para que possa participar no processo de decisão? Se sim, como o fizeram?**

Não, não. Mas também acho que é tudo muito livre nisso. Logo no primeiro dia em cheguei, ninguém me disse nada e eu cheguei e perguntei “olha o que é que posso fazer?”, e depois de acabar aquela “o que é que posso fazer mais?”. E posso perguntar alguma coisa ou dizer se for preciso, é muito livre nisso.

**13. Como é estabelecida a relação da Refood com os beneficiários no dia-a-dia? Descreva-me em três palavras o que considera ser a base da relação voluntário/beneficiário.**

Eu acho que a confiança é a primeira de todas, dos beneficiários para os voluntários. A humildade é muito importante também, de ambas as partes, as pessoas serem humildes.

**14. Como voluntário na Refood identifica-se com a causa e com os beneficiários?**

Sim, identifico-me muito com a causa por combater o desperdício dos alimentos. Por sorte nunca tive este problema, mas têm a minha compreensão, as pessoas têm alturas em que precisam.

**15. Que práticas são desenvolvidas face às expectativas dos beneficiários para além das atividades básicas/serviços que a Refood pretende prestar?**

Sim, no dia 13 de junho houve uma festa. Não vim cá porque já tinha outra tarefa. Mas acho que cria-se um certo sentimento de família.

**16. Como é feita a integração dos voluntários, dos beneficiários e dos restantes recursos necessários para o dia-a-dia da Refood?**

No primeiro dia comecei a fazer as recolhas. Quando se começa tem de se passar pelas três fases da Refood, a recolha, a preparação e a entrega. Eu já só estou na parte da preparação.

**17. Como considera que a sua experiência como voluntário/a na Refood poderia melhorar?**

Acho que com mais tempo, passar cá mais dias. Ia sentir-me mais participante de uma coisa. As duas horas por semana é bom, mas não é suficiente, é limitante. Mas a vida é um percurso, fazemos um passo mas não quer dizer que já chegaste, tens que dar mais um.

Entrevista nº: 15 (voluntária)

**1. Género:** feminino

**2. Faixa etária:** >50

**3. Profissão:** Secretária

**4. Como conheceu a Refood?**

Conheci através de um colega meu, que trabalha aqui, é voluntário cá.

**5. Há quanto tempo é voluntário/a na Refood?**

Há 4 ou 5 meses meses, mas acho que me integrei muito bem.

**6. Porque é que escolheu ser voluntário/a na Refood?**

Eu não escolhi bem, ele é que me perguntou. Ele é que coordena aqui as quartas-feiras à noite, trabalhamos juntos e ele perguntou-me se eu gostaria de fazer aqui voluntariado, que era uma vez por semana. E pronto, eu disse que sim, e fiquei, até hoje.

**7. Que tipo de serviços são prestados aos beneficiários?**

Eu faço dois turnos, quando chego ainda faço a preparação dos sacos, mesmo que esteja cá toda a gente, ajudo sempre porque é algo que leva tempo. Depois faço os sacos para os sem-abrigo enquanto a porta abre e não abre e depois passo para aqui para a parte da distribuição até ao fim da noite. A única coisa que ainda fiz foi ir buscar a comida aos restaurantes. O que chega aos beneficiários é mesmo a entrega de comida.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que os levam a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Depende. Há pessoas que eu acho que até gostam de conversar um bocadinho mas a maioria não faz muita conversa. Até porque não sei se reparou mas às vezes está ali muita gente e nós tentamos o mais possível dar vazão, para não se juntarem ali muitas pessoas. Porque depois chega a uma altura em que já há muita mistura com os sem-abrigo e às vezes a coisa não corre muito bem, principalmente quando não há comida, o que acontece frequentemente. A gente tem de tentar é despachar as famílias o mais rápido possível. No entanto há quem entre para conversar um bocadinho. Eu já vou conhecendo algumas pessoas, quantos filhos têm, e há quem conheça melhor do que eu claro. Eles próprios dizem, às vezes até trazem as crianças. Mas não há tempo para

muito diálogo, isso não. Tirando um ou outro caso em que conversamos mais um bocadinho, ainda hoje uma senhora disse-me que fazia anos, se não lhe podia arranjar mais qualquer coisa, e hoje não temos, e então disse-lhe isso, e o senhor que estava ao lado deu-lhe o saco com os bolos dele. Foi muito engraçado, porque ela não tinha bolos porque provavelmente quando foi feito o saco dela já não havia, e ele deu-lhe o saco. E são coisas que acontecem, um pormenor ou outro que eu acho que tem muita piada.

**9. Como tem sido a sua experiência como voluntário/a na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Muito boa, muito boa. Há vários, há pessoas que estão muito agradecidas e há outros casos que são muito complicados. Na outra semana houve um senhor que disse que nos matava a todos, que ia buscar umas pedras partia isto tudo. Esse foi um caso depois há outros. Há um senhor que refila sempre que tem pouco, acha sempre que é marginalizado. Não é nada, mas ele acha que sim. E é preciso realmente ter algum bom senso e alguma calma para falar com estas pessoas assim. Não temos formação para lidar com isto mas eu acho que fazia falta, porque acredito que nem toda a gente. Eu sendo um bocadinho mais velha, tento sempre acalmá-los, não me exalto com eles. Até porque não é fácil lidar com este tipo de pessoas porque muitas vêm revoltadas, se calhar uma formação não fazia mal. Às vezes vou para casa a pensar, mas faz-me sempre pena esta gente então eu perdoo tudo, mesmo quando dizem que vão buscar a pistola eu perdoo. Porque se eles estão aqui é porque precisam mesmo, vê-se aqui famílias enormes, com muitos miúdos. E acho que não é fácil para ninguém, se calhar alguns até têm sem ser por aqui, mas outros não, senão não vinham cá. Acho que não se deve negar nada. Às vezes vou a pensar mas não me deixa angustiada, não afeta nada a minha continuação cá, a minha experiência cá. E isto às vezes não é fácil, eu chego aqui às 19h e saio daqui tarde. Depois amanhã às 7h da manhã já estou levantada, mas quer dizer, é só uma vez por semana. Eu estou sempre a tentar arranjar pessoas para aqui, porque acho que faz sempre falta, mas umas não têm disponibilidade ou não querem então...

**10. O que mais aprecia no tempo que dedica na Refood? E o que menos aprecia?**



Eu acho que é mesmo a possibilidade de ajudar as pessoas o mais possível, sinto que faz mesmo a diferença. Trago sempre mais alguma coisa, ainda hoje trouxe uma mochila com uma camisola para dar a um velhote que vem aí todas as semanas, ele vem sempre muito sujo e eu perguntei-lhe se ele queria uma mochila nova e ele disse que sim, então hoje trouxe. Não trago por hábito mas pronto.

Não há nada que não aprecie, gosto muito do grupo.

**11. Já tinha feito voluntariado antes? Se sim, como considera a experiência de voluntariado que tem na Refood comparativamente a outras?**

A única coisa que já tinha feito foi há muitos anos numa colónia de férias com crianças, mas não era voluntariado. Não têm nada a ver. Este tipo de voluntariado nunca tinha feito e gosto muito.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre a forma como o relacionamento com os beneficiários deve ser construído, para que possa participar no processo de decisão? Se sim, como o fizeram?**

Não. Mas acho que posso dar, tenho essa liberdade sim. Acho que as pessoas aqui têm todas liberdade para agir, e uma forma muito positiva de agir. Também há regras mas pode-se fazer muita coisa por nós. Eu acho que sim, toda a gente pode ter voz. Até porque pode surgir uma ideia que mais ninguém teve.

**13. Como é estabelecida a relação da Refood com os beneficiários no dia-a-dia? Descreva-me em três palavras o que considera ser a base da relação voluntário/beneficiário.**

Para mim não tem dificuldade nenhuma. A gente dirige-se a eles, como já percebeu, cada família tem um número. Eles dizem o número, a gente vem aqui e faz a troca das coisas. Muitos deles sem a gente perguntar já estão a dizer ou que a comida não estava boa ou a sopa estava azeda, acontece. E portanto nós anotamos isso para depois os colegas saberem. Mas normalmente no fim a gente pergunta se estava tudo bem, se gostou ou não. No caso dos sem-abrigo é um bocadinho mais complicado. Porque as famílias têm um certo número de caixas, é aquilo que levam e pronto. Os sem-abrigo

não, são muito mais exigentes. Há muitos que são pacíficos, e nos damos e pronto mas há outros que pedem mais isto, mais aquilo e porquê que não há mais isto, e são daqueles que são mais difíceis de lidar, aqueles que dizem que vão buscar a pistola, e que dizem que isto aqui é uma porcaria, que nós só estamos aqui para roubar. Mas a minha ideia é... eu desculpo isto tudo porque acho que eles...olha não queria estar no lugar deles nunca.

Tem que ter muito bom senso, tem que ter calma e tem que se ter alguma simpatia e bondade para eles, mas principalmente bom senso. Nada de entrar em discussões, num diz que disse. Porque eu já assisti aqui a situações que vem outra pessoa daqui para tentar resolver e não resulta. Não resulta porque depois eles revoltam-se mais. Lá está, porque no fundo, no fundo, eles estão revoltados. Portanto a gente tem de saber lidar com a revolta deles. Não sei, se calhar sou eu que sou um coração de manteiga. Mas isto depende muito da maneira da pessoa, claro.

**14. Como voluntário na Refood identifica-se com a causa e com os beneficiários?**

Sim, sem dúvida nenhuma. Acho isto interessantíssimo. Da minha parte tenho essa compreensão para com os beneficiários, dos outros não sei. Mas o nosso grupo funciona muito bem aqui na interação com os beneficiários. Os problemas que há são porque eles próprios que se exaltam.

**15. Que práticas são desenvolvidas face às expectativas dos beneficiários para além das atividades básicas/serviços que a Refood pretende prestar?**

Eu nunca fui, mas sei que organizam. Quando é a altura dos Santos organizam-se arraias. Acho que organizaram há muito pouco tempo uma corrida e agora na Refood de Alfragide também organizaram qualquer coisa. Acho que é importante porque pelo que percebi eles podem participar, as famílias, juntam-se todos.

**16. Como é feita a integração dos voluntários, dos beneficiários e dos restantes recursos necessários para o dia-a-dia da Refood?**

Eu cheguei, o meu amigo explicou-me, apresentou-me às pessoas. Como eu vim mais cedo ele explicou-me logo como é que funcionavam os dois turnos. E depois pronto,

isto também não tem muito que saber, acabei por me integrar muito bem porque isto não é nada de complicado.

**17. Como considera que a sua experiência como voluntário/a na Refood poderia melhorar?**

Não sei, acho que assim como está, está bem, gosto assim.

Entrevista nº: 16 (beneficiário)

**1. Género:** masculino

**2. Constituição do agregado familiar:** 1 adulto

**3. Profissão:** Desempregado

**4. Como conheceu a Refood?**

Foi um amigo meu que me disse que havia uma instituição assim e assim, e vim cá inscrever-me e fui aceite.

**5. Há quanto tempo é beneficiário/a na Refood?**

Há uns 2 meses mais ou menos.

**6. Que tipo de serviços lhe são prestados?**

Pronto é a refeição, todos os dias venho cá buscar uma refeição.

**7. Qual a razão para receber apoio e como é que se sente ao ser ajudado/a?**

O que trás aqui é porque estou desempregado e não chega. Sou apoiado pela Santa Casa mas fico com 175€ por mês, não dá. Instituições destas...são de gloriar.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que o/a leva a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Não, eu só peço a comida porque tenho apoios doutro lado, mas eles falam connosco, perguntam se estava tudo bem, se estava bom, é assim.

**9. Como tem sido a sua experiência na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Tenho sido bem tratado, as pessoas são simpáticas, não me posso queixar. A comida um dia ou outro não vem lá muito bem mas isso também é uma coisa normal. Também não podemos exigir nada não é.

Não, nada de especial. Não tenho queixas, sinceramente não.

**10. Qual é a sua opinião sobre o serviço que lhe é prestado? E sobre os voluntários?**

Acontece isso da comida às vezes mas nada de especial. De resto está tudo bem, os voluntários são extremamente simpáticos, não tenho queixas, não tenho nada a dizer deles.

**11. Já tinha recebido apoio de outra instituição antes? Se sim, como considera a experiência que tem na Refood comparativamente a outras?**

Não, tirando a Santa Casa. Porque eu vivia no Alentejo, depois divorciei-me e vim para aqui e depois não tinha onde ficar, e eles deram-me instalações. Comíamos o jantar, o pequeno-almoço. Durante o fim-de-semana podíamos lá ficar. Pronto, davam-me dormida, comida e instalações sanitárias e davam-me 50€ depois. Mas não tem nada a ver com a ajuda daqui, é totalmente diferente, não dá para comparar.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre como gostaria que o relacionamento com a Refood fosse construído e o serviço prestado? Se sim, como o fizeram?**

Não, nunca me perguntaram. E eu não sou exigente, eu não me meto nesses assuntos, eles fazem o que podem e acho muito bem. Não tenho que exigir nada por amor de deus, nós é que precisamos, temos que nos sujeitar. Se não estiverem contentes, não vêm aqui, eles não obrigam ninguém a vir aqui. Mas o apoio que me têm dado, não tenho razão de queixa.

**13. Como é estabelecida a relação com a Refood e os voluntários no dia-a-dia? Considera que existe confiança, respeito, encorajamento/motivação, identidade e compromisso de ambas as partes ou não?**

Sim, sim senhor. Não tenho nada a dizer. São interessados, tratam-me com respeito e há compromisso da parte deles.

**14. Pela forma como é tratado/a, sente que “faz parte” da Refood ou trata-se apenas de uma instituição que o ajuda?**

Sim, acho que sim, se quiser falar com alguém sei que posso contar com eles.

**15. Como considera que a sua experiência na Refood poderia melhorar?**

Isto era uma bomba na Assembleia da República, eles vivem com 3 mil, 4 mil, e nós temos de viver com 175€. Para eles há carros, há tudo, e nós vivemos assim. Enfim...

Não sou exigente. Para mim está tudo bem, não tenho que me meter nesses assuntos. Esta é a minha postura, venho aqui, eles são simpáticos comigo, dão-me a comida e pronto. Há que respeitar para ser respeitado. Isso é importante aqui e em todo o lado. Acho que falta é dos utentes que vêm aqui, pensam que isto é uma obrigação e isso irrita-me. Aparece aí com cada cromo que às vezes era agarrar num pau e pumba. Eles não obrigam ninguém a vir aqui, se não estão contente, vão-se embora! Não têm o direito de estar a ofender as pessoas e a tratar mal as pessoas. Irrita-me isso, afeta-me de certa maneira. Mas é a mentalidade das pessoas. Eles não vêm que as pessoas são voluntárias, não pensam. Não pode ser porque eles fazem o que podem, claro.

Entrevista nº: 17 (voluntária)

**1. Género:** feminino

**2. Faixa etária:** 18-30

**3. Profissão:** Estudante

**4. Como conheceu a Refood?**

Foi através do meu irmão. O meu irmão também colabora aqui com a organização e pronto, foi um bocadinho através das experiências dele.

**5. Há quanto tempo é voluntário/a na Refood?**

Desde o início de fevereiro. Já é uma boa experiência mas ainda é pouquinho.

**6. Porque é que escolheu ser voluntário/a na Refood?**

Porque o meu irmão chegava a casa e contava-me algumas experiências que tinha passado, contava-me como é que funcionava. Identifiquei-me com o projeto e quis experimentar.

**7. Que tipo de serviços são prestados aos beneficiários?**

Portanto, o único que nos temos com os beneficiários é dar as refeições. Nós temos de ir buscar a comida, temos vários turnos, um deles é a recolha. Um dos nossos voluntários vai buscar a comida aos restaurantes, cafés, etc., os nossos parceiros. Trazem as refeições aqui para o nosso núcleo e entretanto temos outra equipa que prepara as refeições de acordo um bocadinho também com, não é bem com as necessidades das famílias, é mais se existir algum tipo de alergia a algum alimento, ou se existem bebés, se existem crianças, para se ter muita atenção às comidas que são servidas, ter um bocadinho de atenção a estes pequenos detalhes. E pronto, depois é aqui a nossa parte da distribuição, o ter o contacto com as famílias, dar a comida. É também aquele bocadinho para eles falarem o que quiserem da vida deles. Temos

muita gente que mora sozinha e tem muita necessidade de falar, pronto é ter um ombro, por assim dizer, para que eles se possam apoiar.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que os levam a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Não, não. É assim, nós entregamos as refeições e claro que não temos maneira de solucionar os problemas das pessoas. O máximo que nós podemos fazer é ouvir, há situações que são muito complicadas. Há coisas que nós podemos ajudar, há outras que são impossível de ajudar. Por exemplo, há pessoas que não querem ter só um saco, porque eles têm um saco mas depois ainda querem pôr outro saco por cima, porque têm vergonha que as pessoas notem que eles estão a vir buscar comida aqui, e nós aí ajudamos, damos mais sacos, é o que for preciso. Nestes problemas assim fáceis de resolver, ajudamos, não temos qualquer problema. Agora há problemas que não conseguimos solucionar, por exemplo se as pessoas estiverem desempregadas, nós não lhes conseguimos arranjar um emprego. O máximo que às vezes acontece é termos empresas que nos contactam e nós podemos passar os *e-mails*, por exemplo tivemos uma empresa que prestava um serviço qualquer que já não me lembro, mas era para os nossos beneficiários e pediam-nos para reencaminhar para eles. Não era uma coisa diretamente relacionado connosco mas fazemos essa intermediação.

**9. Como tem sido a sua experiência como voluntário/a na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Tem sido bastante interessante. Temos dias em que é bastante desafiante, muito cansativo. Mas o que eu tiro daqui é uma experiência bastante positiva, gosto imenso disto. Quero continuar, vou continuar. E, sempre que chega assim ao meio da semana, penso sempre “ah, ainda bem que quinta-feira já vou para lá”, pelo menos é um escape, pelo menos para mim é um escape e eu adoro isto, mesmo.

Ah sim...maus há vários, mas sim. Um dia, quando nós fizemos há umas semanas uma alteração das regras para os não beneficiários. Basicamente dávamos-lhes tudo e agora só podemos dar um bolo, duas sandes e dois salgados. É uma regra que foi estabelecida, e pronto, não correu muito bem a adesão por parte dos não beneficiários. Nessa noite foi muito mau, a preparação atrasou-se, nós tínhamos tudo atrasado,

tínhamos um monte de gente cá fora à espera. E depois eram os não beneficiários desagradados com a nova regra, entretanto já os beneficiários, que isto alguns é só meter achas para a fogueira, porque não foram afetados em nada, começaram a reclamar também. E pronto, isto foi aqui quase um motim, toda a gente a gritar e depois a ameaçarem que nos iam bater, foi muito complicado. Às vezes é muito complicado. Há um senhor aqui que também é muito problemático, que nos ameaça que vai entrar aqui e nos mata a todos e eu levo isso a sério porque há pessoas aqui com muitos problemas. Mas não afeta, claro que temos de ter cuidado, e pronto são aquelas pessoas que a gente depois identifica, para termos mais cuidado quando falamos com elas e ir mais preparada para lidar de forma diferente com a situação, mas não me afeta em nada a minha experiência aqui. Não temos formação, é um bocadinho o senso-comum e a personalidade de cada um. Claro que existem pessoas mais impulsivas, outras menos. Temos aqui um rapaz que mede quase 2 metros, mete um bocadinho mais de respeito, é diferente. As pessoas vêem o homem um bocadinho mais...como é que eu hei-de dizer, é um homem então não vou armar confusão. Mas nós estamos a pensar fazer essa tal formação, estamos a tratar de uns módulos com isso, porque as pessoas entram aqui e às vezes pode ser assim um bocadinho de choque. Mas é só aqui na parte da distribuição, os outros dois turnos são tranquilos.

Positivos são muitos, sinceramente. Há aqui muita gente de quem eu gosto. Nem é que seja assim nada de especial, são aqueles pequenos pormenores. Às vezes vêm cá e chegam “Ah querida, como é que está? Há muito tempo que não a via, já tinha saudades suas.”. São assim pequenas coisas, pequenos detalhes que fazem a diferença.

**10. O que mais aprecia no tempo que dedica na Refood? E o que menos aprecia?**

É mesmo o contacto com as pessoas, foi isso que também vim à procura.

Hum...há, lavar o chão e os frigoríficos (ri-se), nós temos de fazer tudo mas pronto, é assim a parte que eu dispenso mais.

**11. Já tinha feito voluntariado antes? Se sim, como considera a experiência de voluntariado que tem na Refood comparativamente a outras?**



Já tinha mas eram coisas muito esporádicas. No Banco Alimentar enquanto fui escoteira, na Associação de Estudantes da minha faculdade, assim coisas muito pequenas. Nada de especial. Isto aqui é mesmo um trabalho.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre a forma como o relacionamento com os beneficiários deve ser construído, para que possa participar no processo de decisão? Se sim, como o fizeram?**

Toda a gente tem essa voz aqui dentro. A partir do momento em que nos todos trabalhamos com a parte logística, isto é tudo muito à base de processos. Portanto todos nós temos processos por trás daquilo que fazemos, independentemente de estarmos em turnos diferente, porque cada turno tem a sua estrutura de ação por assim dizer. E portanto toda a gente deve sentir-se livre, e eles aqui incentivam muito isso, a dar ideias para melhorar todos os processos. Alguma coisa que podia ser melhorada, que podia ser feita de maneira mais eficiente, as pessoas propõem aos gestores, os gestores passam à coordenadora do núcleo e depois é discutido nas reuniões que são feitas, de duas em duas semanas, e depois é aprovado ou não, mas normalmente é aprovado até porque as nossas ideias são tidas em consideração. Normalmente é feita numa logica do dia-a-dia.

**13. Como é estabelecida a relação da Refood com os beneficiários no dia-a-dia? Descreva-me em três palavras o que considera ser a base da relação voluntário/beneficiário.**

Isto já mudou muito também, mas atualmente o beneficiário chega, tem o seu saquinho, entra. Nós temos um saco cá com uma ficha lá dentro, o beneficiário trás o dele. Basicamente depois trocamos as caixas, eles dão-nos as caixas lavadas nós damos as caixas com comida. Depois na ficha estão todos os dados da pessoa e apontamos lá toda a parte logística, que comida leva, se a pessoa trouxe as caixas todas e em condições, porque nós temos regras e não podemos colocar a comida em caixas que não venham lavadas, por muito que nos custe, mas é um dos poucos deveres que eles têm para connosco é trazerem as caixas todas e lavadas. Depois é anotar o comportamento da pessoa, se foi positivo, se foi negativo, e saber se a pessoa gostou, ou se houve alguma coisa menos boa na sua refeição, se a sopa estava azeda

ou não, se levou novamente chinês. E depois às vezes as pessoas também fazem um bocadinho de conversa, sobre o tempo, sobre a vida delas, sobre isto ou aquilo. Só depois de estar tudo despachado e de a pessoa estar contente é que sai daqui.

Respeito é muito importante, um bocadinho de compreensão também porque às vezes temos aqui famílias muito grandes, temos uma família com 7 pessoas, e as caixas que temos aqui, quer dizer, e eu realmente tenho de falar com a direção sobre isso, porque temos de por mais comida senão alguém vai ficar sem comer, é um bocadinho à base da compreensão. E eu sinceramente acho que é mesmo a amizade, há pessoas com quem se consegue estabelecer uma relação interessante e pronto, acho que é muito isso.

#### **14. Como voluntário na Refood identifica-se com a causa e com os beneficiários?**

É assim, desde que eu vim para aqui, aprendi a dar muito mais valor a não deitar comida fora em casa. Portanto eu guardo tudo no frigorífico, nem que às vezes vá comendo ao lanche puré, qualquer coisa, eu aqueço no micro-ondas e como ao lanche. Isso foi um aspeto que me fez mudar imenso a minha personalidade. Identifico-me com a causa, para mim já não faz sentido não vir aqui. E com os beneficiários, não posso dizer que a minha realidade seja a mesma das pessoas que estão aqui, não passo fome, mas consigo compreendê-los. E eles às vezes eles contam-nos histórias. E para nós é muito mais fácil, a partir do momento em que se está aqui, a pessoa pensa em não gastar tanto dinheiro em comida ou em desperdiçar tanta comida. Mas também em alguns outros aspetos, alguns luxos, que se acabam por desvalorizar. Mudou-me esta experiência, para melhor.

#### **15. Que práticas são desenvolvidas face às expectativas dos beneficiários para além das atividades básicas/serviços que a Refood pretende prestar?**

Olha, ainda há pouco tivemos o arraial. Agora com os Santos Populares houve o arraial. É um momento, lá está, de reunir as pessoas e dizer “Nós estamos todos juntos nesta causa, estamos todos aqui por vocês, podem olhar para nós como alguém que está cá para vos apoiar”. Lá está, é um bocadinho o sair daqui e conviver também com eles, isso é muito importante. Tive muita pena porque gostava muito de ter participado, mas não estive em Lisboa se quer.

**16. Como é feita a integração dos voluntários, dos beneficiários e dos restantes recursos necessários para o dia-a-dia da Refood?**

É assim, os voluntários chegam e têm uma fase de estágio. Portanto eles passam por todas as etapas, cada semana passam por uma etapa nova. No fim das 3 semanas, porque são 3 etapas: recolha, preparação e distribuição, eles dão-nos o feedback, “Olha goste mais da recolha”, ou “Não gostei nada da recolha”, ou “Gostava de ficar na distribuição”. E depois nós aí, consoante o feedback deles e das necessidades da organização, tentamos ajustar e agradar a todos.

Quanto aos beneficiários, eles podem inscrever-se todas as segundas-feiras. Depois pronto, basicamente só têm de trazer o cartão de cidadão de todos os elementos do agregado familiar para ficarem todos inscritos e podermos contabilizar se é uma família de 7 pessoas, de 4 pessoas, com crianças ou não. Não temos em conta os rendimentos que eles têm, não excluimos ninguém por isso.

**17. Como considera que a sua experiência como voluntário/a na Refood poderia melhorar?**

Ai eu acho que nada, sinceramente. Pronto, se calhar acabar com os conflitos aqui. Mas isso é inevitável. Nós somos todos diferentes e as pessoas têm personalidades diferentes, têm experiências de vida completamente diferentes, portanto faz parte. Não há maneira de não acontecerem.

Entrevista nº: 18 (beneficiária)

**1. Género:** feminino

**2. Constituição do agregado familiar:** 2 adultos

**3. Profissão:** Desempregada

**4. Como conheceu a Refood?**

Conheci porque eu tinha o convívio da terceira idade e por baixo começou a Refood, uma coisa muito pequenina. Depois alargou e vieram ali para outra casa. Eu também fui lá com eles, ajudava-os a lavar a loiça quando eles inda não tinham máquina e eu ainda tinha saúde. Depois vieram para aqui, e isto está muito bem. O comer é bom, não tenho nada que dizer as funcionárias nem de ninguém. Não gosto às vezes dos palavrões que há aí na fila, mas pronto, uma pessoa faz-se de muda e cega.

**5. Há quanto tempo é beneficiário/a na Refood?**

Desde que abriu, há uns 2 ou 3 anos.

**6. Que tipo de serviços lhe são prestados?**

Venho aqui buscar a comida para o jantar todos os dias.

**7. Qual a razão para receber apoio e como é que se sente ao ser ajudado/a?**

Vim aqui pedir o apoio da Refood porque eu só tenho 138€, e a minha casa é do estado. O meu filho tem dias que não trabalha, está 15 dias a trabalhar e mandam-no embora e eu não tenho dinheiro para sustentar-nos aos dois. No principio custou-me muito, às vezes chorava. Mas pronto, depois vi que não tinha outra saída, tem que ser. Porque eu ainda cá venho, mas o meu filho não, custa-lhe pedir, nunca andou assim. Eu também nunca andei, mas tenho de pedir agora pelos dois, tenho de vir buscar qualquer coisa para ele.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que o/a leva a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

A entrega de comida no dia-a-dia já é uma ajuda, porque senão eu não podia. Mas eu já vi que se a gente às vezes precisar de alguma coisa eles ajudam. Eu também fui operada à coluna e assim levo a comidinha, é menos esse esforço que faço, ajudarem-me com o comer já é muito bom.

**9. Como tem sido a sua experiência na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Para mim, se eu não ouvisse os palavrões cá fora, que me incomodam um bocadinho. Porque às vezes aos próprios funcionários da Refood, eles estão lá dentro e aqui já começam a falar mal, acho isso mal. Vêm aqui todos buscar comida, podia haver camaradagem, bom ambiente não é.

Sim, na noite de Natal. Eu fiquei muito emocionada, muito contente, porque eles vieram aqui no dia, trouxeram comida e era muito boa, e depois ainda levámos umas coisinhas para casa. Gostei muito do convívio, foi o Natal que já há muito anos que não festejava. Foi agradável para mim. É verdade.

**10. Qual é a sua opinião sobre o serviço que lhe é prestado? E sobre os voluntários?**

Olhe, eu não tenho razão de queixa, só quando é mão de vaca. É que o meu filho não gosta, eu também não gosto de grão. Então no outro dia iam-me dar e eu disse que não queria, se não se importavam de me dar pastéis ou qualquer coisa então a menina foi buscar duas caixas: uma com arroz e dois pastéis de bacalhau e outra com massa e croquetes e ficou pela outra caixa. Há essa atenção deles, há compreensão.

**11. Já tinha recebido apoio de outra instituição antes? Se sim, como considera a experiência que tem na Refood comparativamente a outras?**

Não, ainda não. Só a do banco alimentar. Mas a do banco alimentar a gente é que tem de fazer, dão arroz, mas a gente vai comer arroz com o quê? Aqui é mais simples, porque já vai a comida preparada.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre como gostaria que o relacionamento com a Refood fosse construído e o serviço prestado? Se sim, como o fizeram?**

Acho que sim, com delicadeza dá para fazer tudo. Olhe uma vez, veio aqui a televisão e eles pediram-me se podiam ir filmar à minha casa e foram lá, filmaram o comer que eu levava, não houve qualquer problema.

**13. Como é estabelecida a relação com a Refood e os voluntários no dia-a-dia?**

**Considera que existe confiança, respeito, encorajamento/motivação, identidade e compromisso de ambas as partes ou não?**

Eles tratam-nos com todo o respeito quando os tratamos com respeito também. Dão-me alento para continuar no dia-a-dia. Confio neles, acho que a Refood está a funcionar muito bem. Às vezes está o Hunter e eu digo-lhe “olha a comida ontem estava estragada” e ele diz-me logo, antes de ir para ver se está tudo bem, porque senão eles trocam. Se alguma coisa não está bem nós temos confiança uns nos outros para dizer que não foi tão bem. E se hoje o saco foi mais fraco, amanhã pode ir melhor. Quem precisa tem de ser.

**14. Pela forma como é tratado/a, sente que “faz parte” da Refood ou trata-se apenas de uma instituição que o ajuda?**

A Refood é um bocadinho a minha família também, e há uns que, desculpe dizer assim, a gente tem mais tendência para uns do que para outros. É outra maneira de dizer as coisas. Todos me tratam bem, mas por exemplo, esta menina que aqui veio, é uma joia, é uma querida. E a atenção que elas têm para connosco que faz a diferença. À segunda-feira está uma que não é nada simpática, mas a gente também precisa, temos de nos calar. Essa senhora só quando os sacos estão todos feitos é que ela começa a distribuir a comida, faz uma fila enorme. Ela, tendo sacos feitos, se as pessoas estão aqui, podia ir distribuindo a alguém, mas ela não tem essa atenção. Mas pronto, mesmo assim, não tenho razão de queixa de ninguém.

**15. Como considera que a sua experiência na Refood poderia melhorar?**

Não sei, eles dão-nos tudo, dão-nos tudo o que lhes dão a eles. É tratarem-nos com respeito, um sorriso e uma palavra amiga como até aqui e é quanto basta, já faz toda a diferença.

Entrevista nº: 19 (voluntária)

**1. Género: feminino**

**2. Faixa etária:** 18-30

**3. Profissão:** Estudante

**4. Como conheceu a Refood?**

Através dos *media*, na altura vi uma reportagem sobre a Refood. Depois entretanto os meus primos também começaram a fazer voluntariado cá então vim.

**5. Há quanto tempo é voluntário/a na Refood?**

Há dois meses mais ou menos, comecei em maio.

**6. Porque é que escolheu ser voluntário/a na Refood?**

Essencialmente porque os meus primos já estavam aqui neste núcleo também interessou-me vir com eles, ver como era o ambiente. Eu sempre quis fazer voluntariado e achei era uma boa oportunidade fazê-lo aqui.

**7. Que tipo de serviços são prestados aos beneficiários?**

Nós basicamente recolhemos a comida nos restaurantes e grandes superfícies, e depois distribuímos pelas pessoas beneficiárias. Eles têm as caixas e os sacos e levam diariamente a comida.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que os levam a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Que eu saiba, eu acho que só há a entrega de comida. Se calhar, como eu sou voluntária isso é uma coisa mais para os gestores tentarem resolver e falar com as pessoas. Da minha parte nunca me pediram para tentar perceber quais são as dificuldades as pessoas. E por acaso acho que também deveria ser esse o trabalho da Refood. Nós devíamos tentar perceber quais as dificuldades que estão por trás.

**9. Como tem sido a sua experiência como voluntário/a na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Tem sido boa, até esta noite! Hoje houve aqui uma gestão de conflitos, uma situação em qua apareceu aqui uma senhora, que leva 4 caixas porque são 4 pessoas, mas quando eu cheguei ali duas caixas tinham desaparecido. Eu não sei como é que aconteceu. A senhora estava com a cunhada, deu-me ideia que a cunhada tinha ficado com as caixas dela, fiquei sem perceber. Armou-se aqui uma confusão. Foi a minha primeira confusão aqui. Às vezes é um bocadinho complicado, mas eu acho que acaba por ser uma boa experiência porque acaba por nos fazer crescer, e na vida acabarmos por saber lidar com coisas diferentes. Nunca me deram formação para saber como lidar com as pessoas, é um bocadinho, a gente vai e resolve, com bom senso.

Hoje é uma noite de experiências (ri-se), por acaso hoje também houve uma senhora já idosa, muito querida, pediu mais um bocadinho de bolo e de pão. Eu fui buscar-lhe, perguntei-lhe se aquele estava bom, e ela disse-me que sim, que não queria estar a exigir demais. Depois é assim, há pessoas que nos exigem muito e esta senhora...disse-me que nós vínhamos aqui de boa vontade, que vínhamos do trabalho, querem ajudar as pessoas e não podemos exigir mais nada.

Acho que exigem porque não têm muito bom senso, pensam que isto é um restaurante e é só levar o que elas querem. Não percebem que nós estamos dependentes de comida, às vezes não há para dar e nós queremos dar! Temos de fazer essa gestão. Vai muito na formação das pessoas também.

Mas isto não afeta a minha experiência aqui, de todo. Acho que é uma aprendizagem, primeiro porque isto dá estaleca, e depois ficamos contentes quando ajudamos.

**10. O que mais aprecia no tempo que dedica na Refood? E o que menos aprecia?**

Gosto muito de lidar com as pessoas, ter contacto com elas. Escolhi ficar aqui na parte da distribuição por causa disso, embora acabe por fazer sempre um pouco de tudo.

Não gosto claro quando as pessoas são mal-educadas, aqui a distribuição tem esse lado bom e o mau.



**11. Já tinha feito voluntariado antes? Se sim, como considera a experiência de voluntariado que tem na Refood comparativamente a outras?**

Não, nunca. Foi a primeira vez aqui na Refood.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre a forma como o relacionamento com os beneficiários deve ser construído, para que possa participar no processo de decisão? Se sim, como o fizeram?**

Eu penso que sim, que posso dar a minha opinião. É verdade que ainda não aconteceu, mas eu penso que as pessoas estão abertas a isso.

**13. Como é estabelecida a relação da Refood com os beneficiários no dia-a-dia? Descreva-me em três palavras o que considera ser a base da relação voluntário/beneficiário.**

Então cumprimentamos os beneficiários, vemos quem estava primeiro, dizemos para entrar. De vez em quando faço um bocadinho mais de conversa, consoante a pessoa. As mais idosas procuram às vezes mais um bocadinho de conversa, mas acho que não é isso que a maioria das pessoas procura cá. Mas pronto, essa conversa de circunstância acontece quando vemos que a pessoa quer. Somos simpáticos para todos, mas há aqueles que não querem essas conversas então também não as fazemos.

Tem de haver alguma confiança realmente, simpatia e acho que temos que tratar as pessoas com compreensão.

**14. Como voluntário na Refood identifica-se com a causa e com os beneficiários?**

Sim claro, senão não estava aqui. O facto de se tratar de desperdício alimentar, de tentar combatê-lo, acho que é uma causa que interessa a todos.

**15. Que práticas são desenvolvidas face às expectativas dos beneficiários para além das atividades básicas/serviços que a Refood pretende prestar?**

Sim, pelo que sei sim. Eu ainda não participei em nenhuma, mas houve agora pelos Santos um arraial aqui na Conde Valbom, para os beneficiários e para todos os que

acabassem por passar ali. Acho que são iniciativas bem acolhidas por eles, eles gostam.

**16. Como é feita a integração dos voluntários, dos beneficiários e dos restantes recursos necessários para o dia-a-dia da Refood?**

Eu por mim integrei-me bem, se calhar por ter cá os meus primos deu-me mais à vontade para fazer as coisas. Mas pronto, as pessoas entram, vão fazendo, claro que há sempre alguém que explica, para haver um enquadramento, se tivermos dúvidas alguém ajuda. E de resto acho que há uma equipa de gestores que gere as rotas, o que é que faz falta para o dia-a-dia, ou gerem algum conflito mais complicado.

**17. Como considera que a sua experiência como voluntário/a na Refood poderia melhorar?**

A minha experiência já é ótima. Gostava que não acontecesse este tipo de situações em que as pessoas exigem, acho que não faz muito sentido. Nós estamos aqui porque queremos, e eles também só vêm aqui porque querem. Deviam tentar perceber que há coisas que não dependem de nós voluntários, nós fazemos o que é possível.

Entrevista nº: 20 (voluntário)

**1. Género:** masculino

**2. Faixa etária:** 18-30

**3. Profissão:** Estudante

**4. Como conheceu a Refood?**

A Refood foi porque já tinha ouvido falar. A minha mãe tinha-me falado nisso porque tinha lido numa revista. Acabei por vir para aqui, a este núcleo, por causa da minha universidade que colabora com inúmeras instituições e esta era só 2 horas por semana.

**5. Há quanto tempo é voluntário/a na Refood?**

Há mais ou menos uns 6 meses.

**6. Porque é que escolheu ser voluntário/a na Refood?**

O tipo de voluntariado que existe é mais com crianças ou mais com idosos e vi que esta instituição, que a Refood ia mais de encontro às minhas competências.

**7. Que tipo de serviços são prestados aos beneficiários?**

Basicamente nós vamos buscar a comida aos restaurantes, depois preparamos para os beneficiários e depois distribuímos. Também temos este trabalho de arrumar tudo organizar toda a comida que veio. Eu em conjunto com outros colegas também temos um papel adicional, somos gestores. Fico responsável pelo *e-mail* durante um certo período. Nós vamo-nos revezando uns aos outros. Pronto, tenho de responder a *e-mails*, marcar entrevistas, arranjar voluntários S.O.S. para quando as outras pessoas faltam. Para o beneficiário o que vai é a comida diariamente, mas há todo um trabalho por trás.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que os levam a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Não existe tanto essa componente. Quer dizer, às vezes há pessoas que sim, mas eu pelo menos falo por mim, não gosto de estar a puxar porque podem ser problemas pessoais, e as pessoas podem não gostar de falar sobre isso. Não sei, acho que há coisas que não estão no nosso alcance fazer. Não tenho confiança o suficiente para falar desses assuntos com as pessoas. Acaba por ser muito mais a entregar a comida e perguntar se estava tudo bem com a comida, se está tudo bem com a pessoa. Mas falamos do presente e não do que a levou à situação de agora. É mais por aí.

**9. Como tem sido a sua experiência como voluntário/a na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Tem sido porreiro, tem corrido bastante bem. Também faço a parte da distribuição que é uma zona muito díspar. Tanto corre tudo bem, como corre muito mal. Mas de uma forma muito geral tem corrido tudo bem.

Negativos, são realmente aquelas pessoas que se estão sempre a queixa, que está sempre tudo estragado e mais não sei o quê, e pronto. Acho que é um exagero da parte deles, acho mesmo, porque sei que há pessoas que se queixam sempre todas as semanas, está sempre tudo mal. E depois vamos a ver, pessoas que levaram a mesma comida e não se queixaram de nada. O que é ridículo mas pronto. E depois a situação “piorzinha” foi uma vez que um sem-abrigo começou aí à pancada e a insultar toda a gente. Mas pronto, depois acabou por vir a polícia e ele entretanto já voltou cá. Ainda na semana passada fui eu que o atendi e tratei-o bem, perguntei o que é que ele queria, correu tudo lindamente. Educado, super satisfeito. Quando acabou de comer voltou para agradecer, impecável. Acabou por ser antes negativo e agora algo positivo.

Depois ainda houve um que disse que entrava aqui aos tiros. Isto afeta um pouco porque eu não sei com que tipo de pessoas estou a lidar, se a pessoa tem alguma doença, se tem bipolaridade ou esquizofrenia, se é da boca para fora ou se a pessoa está mesmo disposta a certo tipo de coisas. E eu não estou disposto a sofrer na pele por nenhum tipo de situação, ou por não dar um bolo, ou por não dar mais não sei o quê que eles queiram. Mas também depois não posso estar sempre a ceder, senão eles fazem tudo o que querem. Não pode ser assim., tem de haver regras.

Isto afeta porque a pessoa realmente pensa “Será que vale mesmo a pensa continuar?”, está a pessoa aqui a esforçar-se, a dar um pouco de mim, para ainda estar a receber isto. Só que depois é a tal coisa, também penso nas pessoas que realmente merecem, e nos meus colegas porque há um bom espírito aqui, corre sempre bem, então pronto.

#### **10. O que mais aprecia no tempo que dedica na Refood? E o que menos aprecia?**

Quando as pessoas são educadas e nos tratam bem e que percebem que nós estamos aqui a despende o nosso tempo para os ajudar e não estão sempre com exigências, eu valorizo muito isso. Pelo contrário não aprecio quando fazem precisamente o contrário. É assim.

**11. Já tinha feito voluntariado antes? Se sim, como considera a experiência de voluntariado que tem na Refood comparativamente a outras?**

Sim, mas são experiências diferentes porque eram com miúdos e isto aqui é uma organização que tem uma estrutura completamente diferente a de onde eu estive.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre a forma como o relacionamento com os beneficiários deve ser construído, para que possa participar no processo de decisão? Se sim, como o fizeram?**

Pedir nunca pediram, mas eu já a dei! É um bocado, não serve de nada, mas gosto e partilhar a minha opinião. Isto é uma organização de voluntários e se calhar num contexto de uma conversa diz-se e fica só por aí. Mas também nunca me fiz valer, para levar essa ideia em frente. Se bem que eu já dei uma ideia ao próprio fundador, que eu até acho que era uma ideia interessante e ele optou por não ligar ao que eu disse e pronto. Eu não tenho poder de decisão, acho que não posso mudar nada propriamente. Também não é ninguém sozinho que decide alguma coisa aqui, há reuniões e é em conjunto que depois se decide. Se eu procurar levar uma ideia para a frente eu acho que se fizer sentido poderá ser implementada, mas só nessas reuniões.

**13. Como é estabelecida a relação da Refood com os beneficiários no dia-a-dia? Descreva-me em três palavras o que considera ser a base da relação voluntário/beneficiário.**

Pergunto quem é que está a seguir, se está tudo bem. As pessoas também nos perguntam. Depois pergunto-lhe se a comida estava boa, se estava tudo bem, se há mais alguma coisa que queiram. Mas há esse cuidado da nossa parte, procuramos sempre perceber o que a pessoa tem. Também como já estou cá há algum tempo, se realmente começo a perceber que posso falar mais um pouco, falo. Mesmo com os que começam logo a refilar eu não vou para lá a pensar assim, só se refilarem outra vez de tudo é que fico mais aborrecido. Mas tento perceber se gostaram da comida e falo com as pessoas que habitualmente metem mais conversa., quando estou mais à vontade e com disposição de falar.

Paciência, depois capacidade de decisão porque é muito importante as pessoas em algumas alturas saberem o que fazer, Para as coisas resultarem para eles temos que lhes fazer as vontades todas. Para resultarem para nós, não podemos fazer-lhes as vontades todas, senão não chega para todos não é.

**14. Como voluntário na Refood identifica-se com a causa e com os beneficiários?**

Sim, sim. Eu acho que é uma causa muito boa, mas por vezes as coisas não estão tão organizadas como deveriam estar. Mas também não culpo ninguém. Somo todos voluntários, o que não falar aqui são pessoas que têm de estudar, têm de trabalhar e têm vida para além disto. E portanto acaba por ser muito difícil as pessoas conciliarem e entregarem tanto aqui como na sua vida lá fora, ao trabalho, à família. É impossível. Portanto é muito complicado que as coisas funcionem realmente como gostava que funcionassem. Deveria haver mais formação, deveria haver outro tipo de segurança ali na distribuição. Por exemplo, se houvesse um polícia, o pessoal comportava-se muito melhor, nós estávamos mais à vontade. Se bem que depois ia ser um bocado mau para os beneficiários virem. Mas aqueles que se portam bem realmente compreendem que nós passamos um bocado mal aqui às vezes. Mas eu vinha mais descansado para aqui, sem dúvida alguma que isso ia melhorar a minha experiência. Porque saber que vai sempre haver alguma chatice, alguma confusão grande é um bocado... nós viemos para aqui ajudar e acabamos por sair daqui stressados, também não vale a pena.

**15. Que práticas são desenvolvidas face às expectativas dos beneficiários para além das atividades básicas/serviços que a Refood pretende prestar?**

Sim, eles ainda agora há pouco tempo fizeram o arraial. E no Natal também fizeram um jantar, acho que na Páscoa também fizeram se não estou em erro. Portanto sei que têm muito esse tipo de iniciativas. Eu não participei, eu estou na universidade, tenho tido muito trabalho e acabo por não conseguir. Venho só mesmo este dia por semana e depois também tenho a outra parte da gestão que também me ocupa mais tempo. Acabo por também não vir porque também não é um tipo de ambiente que eu ache que vá gostar muito, não me iria sentir confortável.

**16. Como é feita a integração dos voluntários, dos beneficiários e dos restantes recursos necessários para o dia-a-dia da Refood?**

Basicamente primeiro temos um inquérito para saber a disponibilidade, se tem carro, qual o núcleo que pretende. Depois temo a entrevista, no fundo é para conhecer mais a pessoa, saber se já fizeram voluntariado, o porquê a Refood. Depois temos um estágio, eles passam pelas 3 fases. Nós mostramos como é que se faz para eles irem aprendendo. Se houver alguma coisa perguntam-nos, nós estamos aqui para ajudar.

Dos beneficiários não sei como é que é feito Nós encaminhamos essas pessoas que aparecem para se inscrever para a segunda-feira, dizemos o que precisam de trazer e pronto. Depois tentamos arranjar a comida para aquele dia.

Quanto ao resto sei que funciona muito à base de doações, de donativos. Noutros núcleos da Refood fazem *crowdfunding* e corridas para angariar mais fundos.

**17. Como considera que a sua experiência como voluntário/a na Refood poderia melhorar?**

Não sei, às vezes eles já têm confiança em nós, gostam de nós, até ao dia... Depois é a nossa cara que eles acabam por associar, como se a culpa fosse nossa, e não é. É um pouco injusto mas é como tudo na vida. Nós não temos qualquer tipo de formação, somos atirados aos lobos por assim dizer. Por isso é que eu acho que isto acaba por se bom, acaba por desenvolver a nossa capacidade de resposta. É continuar a fazer o nosso melhor e esperar que as pessoas sejam mais agradecidas.

Entrevista nº: 21 (voluntária)

**1. Género:** feminino

**2. Faixa etária:** 30-50

**3. Profissão:** Mercados Energéticos

**4. Como conheceu a Refood?**

Se não me engano, foi através da imprensa. Vi a bicicleta e o Hunter e fui pesquisar sobre o projeto. Muito inicial ainda, foi em 2011.

**5. Há quanto tempo é voluntário/a na Refood?**

Há quase 4 anos.

**6. Porque é que escolheu ser voluntário/a na Refood?**

Gostei da ideia, e sobretudo para mim era uma ideia super simples. Aproveitar comida que vai para o lixo. É só preciso alguém que vá buscar e entregar basicamente.

**7. Que tipo de serviços são prestados aos beneficiários?**

Bem, se for preciso apoio psicológico ou qualquer coisa assim do género, julgo que mandamos para a junta de freguesia, ou para aqui para igreja. Fazemos essa ligação com outras instituições. Eu não estou tanto na parte com os beneficiários, porque estando na preparação acho que não se deve estar na distribuição, por diversos casos, mas nem todos os beneficiários são iguais logicamente. Mas eu dou apoio, trago roupa porque sei que alguns deles necessitam por exemplo, porque às vezes só conversa com eles não é muito. Depois há a entrega de refeições.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que os levam a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Tentamos ajudar. Lembro-me que logo no início surgiu uma questão em que havia pessoas que precisavam de um advogado, então tentámos pedir um advogado pro bono. Pronto, tentamos ajudar da forma que pudermos Também há depois aqueles beneficiários que são voluntários, que também é uma maneira de eles nos ajudarem a nós a tapar os buracos de quem não vem. Acontece algumas vezes isso, eu às tantas já não sei quem é beneficiário ou não porque há pessoas que não gostam que se saiba. Acabam por ser um voluntário normal mas que depois leva a comida no fim do dia.



**9. Como tem sido a sua experiência como voluntário/a na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Tem sido ótima. Agora sou gestora de dia, também já tive na fonte de alimentos. Mas pronto, o tempo também não dá para tudo, mas tem sido ótima. É uma sexta-feira à noite muito bem passada para mim, não é preciso ir para os copos para nos divertirmos. Gosto imenso da minha equipa, acho que nos divertimos imenso.

Ui, bem negativos, acho que é melhor não entrar por aí. Pronto, já houve um que tivemos de chamar a polícia por exemplo, infelizmente. Positivo foi por exemplo um senhor no Natal que arranjou postais de natal e deu-nos a todos, a agradecer. E esses agradecimentos, quase de lágrima no olho que eles fazem, pronto que nos deixam sempre comovidos e marcam-nos sempre um bocadinho.

**10. O que mais aprecia no tempo que dedica na Refood? E o que menos aprecia?**

O trabalho de equipa. Saber que é tão fácil trabalhar em equipa para uma coisa tão simples com o dar a alguém que está a passar fome. Noto diferença entre os dias porque, eu já estive à terça e à sexta, depois com a fonte de alimentos. Atualmente é que estou só às sextas. Também não tínhamos tantas famílias, agora preparamos uma quantidade de sacos impressionante. E eu acho que nos temos a nossa organização desorganizada. Acho que quando os outros núcleos vêm aqui devem ficar baralhados. Mas nós somos o núcleo base, os outros começaram já com a nossa experiência, e nós vamos evoluindo com as melhorias que os outros núcleos fazem também.

Pronto, certos beneficiários, tenho de dizer não é. Ou então a frustração de não ter comida como hoje, não conseguirmos dar, quase que temos de inventar de alguma maneira para dar para todos. É o que eu menos aprecio cá, afeta um bocadinho a minha experiência porque acaba por ser frustrante porque ou vão só com salgados. Depois eu ponho-me a pensar, então mas quando se tem fome, come-se qualquer coisa, mas quer dizer, se comerem salgados todos os dias já é um bocadinho complicado.

**11. Já tinha feito voluntariado antes? Se sim, como considera a experiência de voluntariado que tem na Refood comparativamente a outras?**

Sim, mais internacional. Com crianças no Peru e no Quênia. Mas são experiências diferentes, não dá para comparar. Aqui nunca tinha feito, a minha empresa até tem um grupo de voluntariado mas eu não concordo como as coisas são feitas. Acho que voluntariado tem que ser semanalmente, as pessoas têm necessidades todos os dias, não é só no Natal. Mas as empresas vendem um bocadinho esses eventos esporádicos como voluntariado.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre a forma como o relacionamento com os beneficiários deve ser construído, para que possa participar no processo de decisão? Se sim, como o fizeram?**

Sim, sim, nós temos reuniões e discutimos ideias. Por exemplo, na última reunião que tivemos eu disse como é que a minha equipa trabalha à sexta-feira e cada equipa acaba por trabalhar um bocadinho à sua maneira. Sim, é diferente de dia para dia, tanto que quando vem algum voluntário SOS de outro dia, eu aviso logo que nós aqui à sexta-feira fazemos as coisas de outra maneira. Pronto, e não quer dizer que os outros estejam errados, nós é que funcionamos melhor assim. Mas críticas negativas e positivas, os voluntários podem sempre falar. Os meus voluntários transmitem-me a mim e depois eu levo isso para as reuniões e discutimos ideias.

**13. Como é estabelecida a relação da Refood com os beneficiários no dia-a-dia? Descreva-me em três palavras o que considera ser a base da relação voluntário/beneficiário.**

É mais a parte da noite, da distribuição, nós da preparação não temos uma relação com os beneficiários. Geralmente está mais a gestora da noite mais à frente, eles entram, conversa-se um pouco, vê-se o que é que eles têm para levar de comida. Ouve-se se a comida estava boa, ou azeda, principalmente agora no verão que é mais difícil. Nós estamos aqui desde as 18h30 a fazer os sacos, logicamente que até as 20h30 alguma coisa se pode estragar. Está calor, a comida já vem preparada, não podemos fazer milagres, às vezes acontece. Mas é ouvi-los, e tentar melhorar a situação. Mas às vezes saio daqui irritada. Chego-me a passar com beneficiários porque uma pessoa está ali a fazer a preparação com tanto cuidado e depois ouvimos coisas que não vale a pena ouvir. Felizmente não são todos iguais mas há beneficiários que eu acho que pensam

que nós estamos a receber dinheiro e dizem que nos levamos comida para casa, e que levamos a melhor comida. Mas pronto, é fechar os ouvidos, porque há outros que não são assim. Mas pronto, as coisas más também marcam. Eu tento ignorar, mas às vezes com o *stress* respondemos mais ríspido. Nós saímos o trabalho, vimos para aqui ajudar e as pessoas têm de compreender que não está tudo pronto à hora que eles querem, não é chegar aqui e fazer exigências.

Paciência, compreensão e gosto pelo que se faz, tem de se vir para aqui com vontade, até porque nos dias de hoje vir fazer voluntariado sem querer, nem pensar.

**14. Como voluntário na Refood identifica-se com a causa e com os beneficiários?**

Sim, claro. E identifico-me com eles, eu não passei por isso mas os meus pais foram-nos pôr aos meus avós maternos porque eles não tinham comida, e eles não queriam que nós víssemos que eles não tinham comida, nem para eles nem para nós. E acho que todos os voluntários têm essa noção, se estão aqui, têm de ter essa compreensão porque senão não vinham para aqui a uma sexta-feira em vez de ir para uma esplanada com os amigos agora o verão. Também há aqueles novinhos que vêm fazer voluntariado porque fica bem, mas eu por acaso tive muita gente nova na minha equipa e tem corrido sempre bem, há uma menina de 16 anos, super responsável. Outras vieram pela universidade fazer umas horas e ficaram, depende muito das pessoas também. Mas têm de vir com esse espírito de ajudar senão também ele não vai aparecer assim.

**15. Que práticas são desenvolvidas face às expectativas dos beneficiários para além das atividades básicas/serviços que a Refood pretende prestar?**

Sim, o arraial por exemplo no Santo António. As pessoas divertem-se, é cá fora numa festa, não é cá fora à espera numa fila, porque há beneficiários que têm vergonha, até trazem outros sacos. É diferente nesses dias.

**16. Como é feita a integração dos voluntários, dos beneficiários e dos restantes recursos necessários para o dia-a-dia da Refood?**

Neste momento é feito com um estágio nas três tarefas, recolha, preparação e distribuição. E depois eu tenho vontade de dizer “fica preparação...ou na recolha”, mas pronto, a decisão fica a cargo deles. Eles escolhem aquilo que preferirem.

Para os beneficiários, as inscrições só são feitas à segunda-feira, senão gera-se muita confusão. Mas de resto não sei como é que o processo funciona, não sei como essa posta funciona.

Quanto ao resto é tudo gerido pelas equipas de gestores, ver o que faz falta no dia-a-dia, arranjam mais parceiros, mais donativos. É tudo à base do voluntariado.

**17. Como considera que a sua experiência como voluntário/a na Refood poderia melhorar?**

Não se pode melhorar, por exemplo, há pessoas que as vezes vêm um bocado alcoolizadas, o que é que a gente vai fazer? Nessas alturas não se pode falar com eles. Depois quando eles estiverem sóbrios logo se fala com eles e usar um bocadinho o nosso bom senso.

Entrevista nº: 22 (voluntária)

**1. Género:** feminino

**2. Faixa etária:** 30-50

**3. Profissão:** Advogada

**4. Como conheceu a Refood?**

Conheci através de uma amiga minha que também está aqui voluntária, normalmente nas sextas-feiras. Foi através dela que vim aqui falar pela primeira vez.

**5. Há quanto tempo é voluntário/a na Refood?**

Mais ou menos desde janeiro ou fevereiro talvez.

## **6. Porque é que escolheu ser voluntário/a na Refood?**

Já algum tempo que sentia o chamamento de fazer alguma coisa pelos outros. Não sabia muito bem o quê, nem quando, nem onde, nem porquê. Mas sentia esse chamamento para fazer alguma coisa. E senti que a coisa encaixava perfeitamente, era mesmo ao pé do meu trabalho, estava com pessoas amigas. Também estava numa fase particular da minha vida em que precisa de estar exposta a coisas positivas e fazer coisas pelos outros acaba por ser um bocadinho o efeito de contágio. Foi uma forma de me animar a mim própria.

## **7. Que tipo de serviços são prestados aos beneficiários?**

O serviço final acaba por ser a entrega de comida a terceiros e as três formas principais são: a comida que é entregue às diversas famílias que estão inscritas aqui no próprio centro, a comida que é entregue as famílias que estão inscritas no centro, mas fora do centro, no limiar e a comida que é entregue às pessoas que não estão necessariamente inscritas, normalmente são indigentes, são sem-abrigo, a quem se entregam estes saquinhos de comida só para aquele dia, e se trouxerem uma caixa também levam sopa. Em termos do serviço que é fornecido é este, entregar comida a pessoas.

Esta comida chega de vários restaurantes e pastelarias que estão associadas e fazem a gentileza de nos entregar as suas sobras. E depois é o trabalho dos voluntários, que fazem com que essa comida venha dos restaurantes e chegue ao destino final, que é às pessoas que chegam cá com os seus saquinhos e tapareweres, o de buscar à fonte. Vão de bicicleta, ou a pé com os carrinhos, ou vão nos seus próprios carros, ou no carro do centro. Depois temos aqui a equipa da preparação, que trata de gerir as coisas que vão chegando, porque as coisas não são certas. Tanto podemos ter uma panela de arroz e acabou-se a carne e o peixe. Há que arranjar aqui soluções que permitam compor uma refeição minimamente equilibrada com base também nas famílias que temos à frente, para tentar preencher minimamente as necessidades nutricionais. Por exemplo, hoje reparei que não havia verduras nenhuma. Há dias assim, as coisas frescas nem sempre vêm. Mas pronto, aquelas coisas lógicas e óbvias como, não vamos pôr esparguete com arroz, tentar conjugar com proteína. Isso é a incumbência da preparação. Depois temos as pessoas que estão à porta a distribuir. E depois temos estas pessoas que estão

aqui de apoio suplementar. Hoje por exemplo eu estou aqui a fazer sacos para os sem-abrigo e cada vez que chega comida vou ajudando a arrumar e cada vez que chegam bolos ou salgados tento organizá-los para que não fiquem todos juntos. E vou dando algum apoio suplementar a quem está a entregar, para suprimir algumas faltas. Nós não conseguimos conjugar de forma perfeita a hora que a pessoa chega com a hora que as pessoas vêm. Nós temos comida a chegar até as 22h, eles só nos dão a comida depois de fecharem. E pronto, basta que um sítio feche mais tarde e já não chegam coisas a tempo, hoje houve muita gente que não levou bolos, porque ainda não haviam e são coisas que vamos suprimindo mais tarde.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que os levam a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Existe, existe, e há muito boa gente, mas terá já presenciado aqui algumas situações, em que às vezes é um bocadinho agressivo, uma pessoa vem cansada do trabalho e as pessoas ainda estão a ralar connosco como se nós fôssemos empregadas delas. Eu tento relativizar, eu também penso que as pessoas se comportam assim porque elas não tiveram as ferramentas que eu tive para conseguir reconhecer o esforço que de terceiros, porque simplesmente não lhes ocorre, ou estão zangadas. E se elas precisam de vir para aqui gritar um bocado também...eu felizmente não preciso de fazer isso. Mas às vezes estou aqui a ouvir e até fico arrepiada com as coisas que ouço. Às vezes é simplesmente a pessoa que é inimputável e simplesmente não sabe o que está a dizer porque tem um problema mental e é desequilibrada pronto; e aí não podemos mesmo dar valor por mais que nos custe ouvir certas coisas. Outras são pessoas que são mesmo simplesmente malcriadas. Mas depois há pessoas que obviamente mostram muita gratidão e são muito respeitadoras e eu acho que é a postura que todos devíamos ter uns com os outros, seja qual for a posição em que estamos, quer eu aqui, quer as pessoas que estão lá fora a receber a comida, quer a pessoa que está a entregá-la. Tem que haver respeito e também tem que haver regras. Ainda há bocado me estava a chatear com a Inês porque ela acha sempre que pode dar mais alguma coisinha. Para já os recursos são limitados, em segundo lugar se começamos a abrir a porta a pedidos...eu já assisti a muitas coisas por causa dos “discos pedidos” por que depois há aqui “revoltas”, se damos a um, as outras pessoas veem e passam-se todos da cabeça. Por isso é que estes sacos por exemplo não são transparentes.

**9. Como tem sido a sua experiência como voluntário/a na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

A minha experiência na Refood tem sido extremamente gratificante, tive ainda o bónus de fazer amigos o que também tem sido giro e sabemos que são boas pessoas porque são voluntários (ri-se), a não ser que sejam pessoas com intenção de fazer maldade, esse foi o “extra”. Claro que às sextas-feiras à noite, sendo uma pessoa também com vida social, também gostava de fazer outras coisas; de facto só por uma vez não consegui passar por cima de compromissos que tinha às sextas-feiras à noite. Mas de facto, é uma maneira limpa de passar a noite.

Um mau episódio: uma vez tivemos aqui um senhor que não tem um ar propriamente indigente e até parece bastante bem nutrido, que vem aqui na qualidade de não inscrito, e veio buscar estes saquinhos que hoje estão pessimamente recheados porque nós não tínhamos nem salgados nem doces há bocado. A regra dos sem-abrigo é uma sandes dois salgados e um bolo, como havia muitas sandes e não havia salgados já estive a usar coisas do chinês e não havia bolos neste caso até pus três sandes. Então uma vez um senhor que “mandou vir”, a dizer “eu sei bem o que vem para aqui, eu vou a apresentar uma reclamação ao restaurante a dizer o que é que se passa aqui!...”, só sei que ele disse “eu é que sei o que é bom camarão!, (ri-se) eu vou ao 'Ramiro', vou gastar uma conta de trezentos euros e mando-vos a conta!”, mas uma coisa que só visto. Obviamente que agora até quase que me rio mas na altura foi com uma agressividade aos gritos, já nem me lembro bem o que é que ele disse exatamente, mas foi uma coisa deste género, que fazia reclamações pela comida que vinha. Eu até percebo que seja frustrante para as pessoas, mas naquele até nem se podia queixar porque até tínhamos por exemplo estas sandes aqui têm bom aspeto, uma coisa que se fôssemos comer ao café não era barato... Foi num dia que até me lembro que havia sandes e bolos com fartura, os sacos estavam bem feitos mas “mandou vir”. E depois, quer dizer, se vê uma coisa como latas de sumos, que às vezes há outros extras, às vezes uma mercearia tem muita laranja à beira de ficar imprópria, pronto às vezes temos aqui quilos e quilos de laranjas. Se não damos as “trezentas mil” latas que eles nos pedem, porque depois também racionamos, não é, mas se não damos uma palete já ficam zangados e “mandam vir” connosco. Portanto esse senhor “do 'Ramiro'” foi a situação mais caricata. No limiar já apanhei muitas reclamações.

Positiva: tive pessoas que de facto se mostram gratas e respeitadoras e ajudam a gerir os eventuais conflitos, porque há sempre conflitos, às vezes entre os utilizadores e só não há connosco porque nós temos muita paciência. Viu há bocado ali o senhor do saco 501? Ele achava que isto era uma teoria da conspiração o facto de ele não ter o que lhe apetecia no saco.

Mas, em geral, eu vejo que os voluntários são pessoas sempre muito, muito, muito bem...com muito bom ambiente e muito bem formadas e acho que é interessante a forma como convergimos todos e damo-nos todos aqui bem. Encontramos seres humanos que têm padrões de razoabilidade semelhantes, não sei se me faço entender bem. Vimos todos de sítios diferentes, com educações diferentes, de contextos socioeconómicos diferentes, mas por algum motivo há aqui algum alinhamento, tratamo-nos de forma totalmente igual. Portanto há aqui qualquer coisa que fez com que estas pessoas se alinhassem num determinado lugar e momento, que no fundo somos nós os voluntários que nos alinhamos, ao fim ao cabo.

**10. O que mais aprecia no tempo que dedica na Refood? E o que menos aprecia?**

O que aprecio mais é a bondade das pessoas e a ideia, o conceito de reaproveitamento. O facto de estas coisas todas não estarem num caixote do lixo.

Não consigo apontar nenhum aspeto negativo. Os que me podem ocorrer são tudo questões perfeitamente superáveis e que se devem ao facto de ninguém se estar a dedicar a isto, de manhã à noite. E portanto eu não posso criticar aquilo que parte da mais absoluta boa vontade das pessoas, nem me atrevo a fazê-lo. Não vejo nada de negativo. Vejo processos em constante melhoria, quase todas as semanas quando venho cá, vejo uma novidade.

**11. Já tinha feito voluntariado antes? Se sim, como considera a experiência de voluntariado que tem na Refood comparativamente a outras?**

Já tinha feito bastante quando era mais miúda porque eu fui escuteira durante muitos anos. Portanto já tinha feito junto de idosos, num lar de idosos, e o próprio escutismo já é por si propenso ao voluntariado em geral. Portanto integrada nos escuteiros, e não necessariamente na organização à parte, e no contexto da igreja católica também,



acabávamos por prestar apoio a diversas instituições. Mas lembro-me mais concretamente, eventualmente, da Casa do Gaiato e de lares de idosos locais da paróquia onde eu me inseria.

Aqui, eu penso que a coisa está eventualmente mais...para já é numa escala muitíssimo maior e a coisa está mais mecanizada. Acho que o conceito é muito original, é a coisa que toda a gente sempre disse, não é, pegar na comida e aproveitá-la. Comparativamente, são coisas completamente diferentes...

Há um casal aqui que é o único casal a quem nós entregamos a comida à porta de casa, que é um senhor muito idoso, tem entre 80 e 90 anos, já não se mexe bem nem ouve bem, mas toma conta da senhora que tem em casa que é uma senhora que tem alzheimer e que está completamente apática. Quando eu fui a casa deles, eles são pessoas que estão inseridas num bairro muito problemático que é o bairro do Rego. Mas são pessoas que parecem totalmente bem, portanto são um casal de idosos que eu não sei muito bem, foi parar à habitação social. Ele já não se governava por si próprio e tava a tomar conta da senhora, que eu pensava que tinha as limitações no sentido de eventualmente não se expressar tão bem, ou se esquecer, mas não, simplesmente ficava completamente apática e isso marcou-me um bocadinho. Nós vamos lá levar a comida, tentamos interagir um bocado, mas como percebeu, o ritmo é rápido, não dá muito espaço. Eu também sou muito, já percebeu que também falo muito, gosto muito de conversar e de conviver. Mas sou um bocadinho mais bruta, no sentido em que as coisas têm de estar organizadas porque senão fogem ao controlo. A Inês se calhar já deixa atrasar um bocadinho mais as coisas para estar a falar um bocadinho mais com as pessoas, o que eu acho lindo e louvável que se dê um bocadinho de mimo e de atenção às pessoas, mas se com isso estamos a prejudicar o trabalho no geral, temos de saber pesar um bocadinho os pratos. Mas naquele caso nem se quer havia muita resposta, empatia, era um senhor que já não estava a ouvir bem, a falar bem, não havia ali muito espaço para criar ligações.

Há aqui uma senhora muito conhecida que é a Sueli, pronto e a Sueli é uma das preferidas aqui. Eu também já a conheço, e entretanto vou ajudá-la com uma questão jurídica que surgiu. Não tem nada a ver com o voluntariado, tem a ver com o facto de eu ser advogada e de haver uma sinergia.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre a forma como o relacionamento com os beneficiários deve ser construído, para que possa participar no processo de decisão? Se sim, como o fizeram?**

Nunca vieram ter comigo e disseram “Olha Mónica o que é que tu achas?”, mas eu sinto que tenho espaço para falar se me apetecer falar, como já fiz inclusivamente. É por iniciativa minha, mas eu tenho noção que se tiver uma ideia boa posso falar com a pessoa que está aqui a gerir. Já fui falar com o próprio Hunter e portanto há total abertura para sugestões ou ideias. Aliás, quando eu cheguei com a minha sugestão o Hunter disse “Aqui só há uma regra, quem se lembra faz!”. E assim foi.

**13. Como é estabelecida a relação da Refood com os beneficiários no dia-a-dia? Descreva-me em três palavras o que considera ser a base da relação voluntário/beneficiário.**

Isto recuamos um bocado ao ponto que eu referi ainda há bocado. No meu caso, por muita empatia que eu tenha com as pessoas, e se calhar tem a ver com a minha profissão e a forma como exerço, ainda que o tipo exerço não faz com que eu esteja muito próxima de determinados extratos sociais, mas também faz com que eu já tenha tido de o fazer. E então aprendi a separar, a tratar isto como uma tarefa que tem principio, meio e fim. E portanto, não é que não crie empatia, mas tento não deixar-me desviar por estas conversas do quero mais um bolo, pronto se fosse eu fazia de maneira diferente. E eu própria, como não estou ali à frente acabo por não criar grandes relações. Mas quando fui ao Limiar pronto, é diferente porque já conheço as pessoas. Mas lá está, crio alguma distância, porque a experiência que tenho tido é que isso depois vira-se contra nós. É uma distância no sentido de marcar algum respeito mútuo, que desconhecendo eu as premissas de educação de cada uma das pessoas, porque é um meio muito heterógeno, são uma forma de me prevenir. Eu sei que se estiver aqui na Refood estou muito bem, posso dar uma gargalhada e fica tudo bem porque toda a gente se respeita perfeitamente. Se eu estiver a falar com um grupo de pessoas que eu não sei de onde é que vem, e sobretudo, vindo de contextos mais fragilizados, eu tenho obviamente de ter cuidados. Porque já presenciei e tive situações que me fizeram sentir um bocadinho assustada, não aqui, lá no Limiar. Portanto quando eu falo da distância, falo disso. Lá é muito problemático e estamos no meio do

bairro das pessoas. São as refeições que nós vamos levar ao sítio onde vivem as pessoas. São 10 ou 15 pessoas, e estão ali à espera que nós cheguemos e aí já têm havido problemas. É mais vulnerável.

Respeito, respeito mútuo é o fundamental. Havendo respeito todo o resto passa por aí. Sem haver respeito mútuo ninguém consegue. Respeito, e consideração e altruísmo mútuos. Nós estamos aqui porque somos obviamente altruístas. Os beneficiários têm que nos ajudar a ajudá-los. Mas voltamos sempre ao respeito mútuo, a partir daí tudo se resolve.

**14. Como voluntário na Refood identifica-se com a causa e com os beneficiários?**

Completamente, a título pessoal também, porque sou uma pessoa responsiva à questão da alimentação, por nutrição. Interesso-me pela nutrição das crianças em particular porque há processos que se formam enquanto crianças permanecem para o resto da vida, não se apagam nem se corrigem. Portanto não só a parte de ajudar os outros, nem do “ai meu deus que isto é tão inteligente, reaproveitar comida”, mas também a parte nutricional. Então se eu poder fazer um bocadinho a diferença melhor. Claro que depois também temos aqui os bolos, que pronto, ok. Mas nos trabalhamos com o que temos. Eu gostava que nós tivéssemos mais verduras. Era bom termos umas alfaces e umas couves. Às vezes temos fruta e conseguimos complementar com a fruta, mas isso é só um extra. Gostava que houvesse mais verduras, mais parceiros nesse sentido.

**15. Que práticas são desenvolvidas face às expectativas dos beneficiários para além das atividades básicas/serviços que a Refood pretende prestar?**

Eu nunca fui pessoalmente, porque não são coisas que acontecem tão frequentemente, mas acontecem. Daqui não sei. Sei que o núcleo de Alcântara fez uma corrida. Outro fez uma festa e veio o convite para toda a gente. Mas de resto também não sei porque não estou no grupo da gestão.

**16. Como é feita a integração dos voluntários, dos beneficiários e dos restantes recursos necessários para o dia-a-dia da Refood?**

Eu nunca tive uma integração propriamente dita, vim logo e foi sempre a fazer tudo. Agora sei que há um estágio e a pessoa é ensinada sobre como funciona, mas que está sempre a mudar. Depois a pessoa está aqui um bocadinho e é a prática que acaba por adequar, é à menina que vão fazendo. Mas agora há alguém que dedica um bocado do seu tempo a dizer que isto se faz assim e aquilo assim. Eu com franqueza não estou por dentro desse tema. Admito que seja relacionado com a igreja, com donativos.

**17. Como considera que a sua experiência como voluntário/a na Refood poderia melhorar?**

Sinceramente, acho que estou satisfeita. Da minha experiência pessoal eu sinto-me bem. As pessoas são simpáticas, sinto-me integrada. Sempre que surgiu algum problema foram oportunamente corrigidas. A única coisa que podia eventualmente se melhor era a questão das verduras. Às vezes há, outras vezes não há. Era porreiro termos aqui umas couves de vez em quando. Faz-me muita confusão pôr arroz e carne só, na minha vida pessoal não faço isso. Ficava mais contente se servíssemos uma refeição nutricional mais equilibrada.

Entrevista nº: 23 (beneficiária)

**1. Género:** feminino

**2. Constituição do agregado familiar:** 4 adultos e 1 criança

**3. Profissão:** Desempregada

**4. Como conheceu a Refood?**

Conheci através da instituição onde o meu filho está. Tenho um filho que é esquizofrénico, ele está numa instituição que é a Área, e lá como sabiam a nossa dificuldade pediram-me vir aqui falar com a D. Rosário. Ela aceitou-me e a partir daí tenho vindo.

**5. Há quanto tempo é beneficiário/a na Refood?**

Há um ano e meio talvez, não tenho bem a certeza.

**6. Que tipo de serviços lhe são prestados?**

Aqui é a alimentação da noite. Venho cá todos os dias, enquanto as coisas não se alterarem e que eu possa vir.

**7. Qual a razão para receber apoio e como é que se sente ao ser ajudado/a?**

Porque o meu marido já estava só com o subsídio social de inserção, já não deram outro apoio. Eu vim morar para a casa do meu filho e como ele ganha pouco para tanta gente acabámos por vir aqui. Achei que era uma solução para poder haver dinheiro para as outras coisas.

A primeira vez foi muito complicada, senti-me inferiorizada e com um aperto no coração. Nunca sabemos como é que vamos ser recebidos, vinha nervosa. Mas a partir daí quem me atendeu foi a D. Rosário e depois a Francisca também, foram todas impecáveis e gostei muito da maneira delas, tinham sensibilidade para este tipo de situações, e apoiaram-me. Foi aquele choque inicial, porque nem não está habituado a pedir este tipo de apoios é muito complicado, não sabemos como é que as pessoas vão reagir, e também porque nós temos de contar a nossa vida toda não é. São coisas que quem trabalhava e nunca precisou deste tipo de apoios, agora ver-se numa situação destas é complicado.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que o/a leva a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Ultimamente, acho que é só a entrega da refeição. Dantes quando eu vinha aqui perguntavam, “então está tudo bem?” e assim, mas isto depois começou a haver muitas equipas, muitos voluntários. Às vezes há pessoas que não são sensíveis para este tipo de situações, mesmo no arranjar do comer, às vezes não são sensíveis. Se for preciso arranjam batata cozida com hortaliça que já não está em condições e metem lá

em cima um salgado. Quando nós vamos abrir o taparewere já está o salgado todo molhado. Depois nós expomos aqui essa situação, e depois elas dizem “ah às vezes não temos comida, tem que se e arranjar assim”. E eles também não têm culpa mas quem está lá dentro a preparar os tapareweres devia ter um bocadinho mais de sensibilidade. Nem todas as equipas são iguais, claro, mas noto a diferença de dia para dia.

**9. Como tem sido a sua experiência na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Quer dizer, há dias que eu chego a casa e a comida às vezes nem dá para aproveitar. Às vezes o pão que eles têm, é o que dão, é o que têm de dar, e nós chegamos a casa e às vezes nem para torradas dá. Tem dias que a comida não vai mesmo nas melhores condições. Mas nós estamos sempre à espera que no dia a seguir haja sempre um bocadinho melhor, para compensar. Depois nós chegamos aqui e falamos, dependendo das equipas que temos aqui conseguimos falar ou não, consoante serem mais acessíveis ou não, para arranjar mais alguma coisa qualquer. Às vezes pedimos uns salgados que nós estamos a ver que chegam e como já tínhamos as coisas preparadas, se calhar até podem disponibilizar uns 2 ou 3 salgados. Ou mesmo um ou dois bolos para o netinho beber à noite com o leite. E eu também, que às vezes não como o comer que vai daqui para compensar. Nós temos que jogar com aquilo que se tem, é difícil.

Um senhor que já faz parte há muitos anos da Refood, porque eu já estava a subir os degraus para falar aqui com a D. Rosário, e entretanto subi porque chamaram-me para ir buscar a comida e ele disse-me “Aqui você não entra! Tem que descer os degraus”. Saí daqui quase...um bocado transtornada e disse à D. Rosário e à D. Francisca, e elas tiveram aqui a falar comigo e disseram-me para não ligar, porque são pessoas que têm problemas e que não têm maneiras. Foi uma situação constrangedora porque nos já nos sentimos mal o suficiente por estar aqui, porque nós estamos a ser vigiados e não sabemos por quem. Pode estar ali uma pessoa e meter isto no facebook. Quer dizer, há pessoas na minha família que nem sabem que eu venho aqui, nem tenho de lhes estar a dizer a minha vida porque se eles nunca me bateram à porta para perguntar se eu precisava de um prato de sopa, eu também não tenho que estar a dizer porque é que venho ou o que é que eu faço dentro da minha casa com os meus filhos e o meu neto.

Não tenho de dar satisfações a ninguém, porque eu nunca fui bater à porta de ninguém pedir um prato de sopa! E naquele dia senti um corte muito grande aqui, agora acho que ele já está um bocadinho diferente porque já foi chamado à atenção. Agora até já nos chamam para ir ali dentro para receber os sacos e tudo. Dantes era diferente, ainda tínhamos aqueles sacos azuis, mas agora podemos trazer os nossos sacos. Porque depois nós somos tratados por números, quer dizer, a pessoa sai daqui com os tapareweres com números e nos sacos, vamos para o autocarro e parecemos umas presidiárias. E eu até dizia isso e elas diziam-me que não fazia mal, podia levar o meu saco, porque são pessoas que têm outra visão, conseguem ver que nós não nos sentimos bem com determinadas situações. Agora uma pessoa já chega aqui, já brincamos, estamos aqui todos, já temos aqui pessoas que acabamos por fazer uma família, na brincadeira. Mas a partir daqui, cada um vai para o seu lado também, é mesmo assim.

Sim, já houve. Às vezes a D. Rosário chama-me e pergunta-me se eu ficasse chateada se ela me trouxesse roupa. E eu digo-lhe que não tenho nada que ficar chateada, só tenho que agradecer. Porque tudo o que me fazem eu agradeço, porque eu não sei como é que amanhã eu posso estar, eu sempre ajudei, mesmo com problemas com as minhas irmãs, eu sempre ajudei. Nunca me tinha visto na situação de ter de pedir, e eu agradeço. Olha estas calças foi a D. Rosário que me deu. Nem precisei de mexer em nada. Eu cheguei cá, com uma camisola que ela me tinha dado e ela chegou-se e disse-me “Está tão bonita hoje”. E eu disse-lhe “Por acaso não sabe de quem é esta roupa?”. E ela ficou-se a agarrar a mim e para mim isso diz-me muita coisa, porque eu agradeço e mostro às pessoas que estou agradecida. Porque eu podia não dizer nada, mas faço questão de chegar aqui para ela ver que deu mas que eu me estou a servir daquilo que ela me deu mesmo. Tudo o quanto ela me dá, no dia que ela está aqui eu mostro, para ela sentir que me ajuda também. Só houve umas coisas que não me serviam e eu perguntei-lhe se podia dar à minha irmã, e ela disse-me que não se importava nada e aí eu dei-lhe. São aqueles pequenos gestos que fazem a diferença. Porque eles vêm que o que nos fazem de bem, nós também sabemos agradecer. Eu pelo menos sei agradecer.

E há coisas que dizem aí à porta que eu também não gosto, tratarem mal ou chamarem nomes lá para dentro. São coisas que eu não gosto de ouvir mas às vezes não me pronuncio para não dizerem que é por estar a receber da fulana e tal. E então eu fico sempre na minha. Não vale a pensa, porque eu vejo aqui pessoas que às vezes lhes

digo para não serem assim, que elas também vêm o trabalho e já levam com tanta porcaria. É verdade. A gente aqui ouve bem o que elas às vezes passam. Mesmo quando não há comer, elas coitadas, não têm culpa.

**10. Qual é a sua opinião sobre o serviço que lhe é prestado? E sobre os voluntários?**

Há dias que não compensa vir aqui. Porque eu depois tenho de gastar a viagem, porque para cá venho a pé, agora que está verão. Mas depois há dias que não compensa dar o dinheiro da viagem do autocarro. Acho que depende da comida que vem e da maneira como elas às vezes estão predispostas a nos atenderem, porque há aqui equipas que eu... Olhe, hoje é o dia da Gi, ela está sempre com um sorriso connosco, apesar de a tratarem mal está sempre com um sorriso na cara. Há equipas que são assim, hoje por exemplo só não dão se não tiverem mesmo. Há aqui voluntários que só vêm porque fica bonito no papel, vê-se mesmo. Falta aqui alguma sensibilidade em algumas coisas, a nível da comida, deviam servir como se fosse para a casa delas. Agora arroz branco com esparguete ao lado e depois leva-se 6 croquetes ao lado. Há dias que parece que é, “Eles precisam, eles comem”.

**11. Já tinha recebido apoio de outra instituição antes? Se sim, como considera a experiência que tem na Refood comparativamente a outras?**

Não, não.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre como gostaria que o relacionamento com a Refood fosse construído e o serviço prestado? Se sim, como o fizeram?**

Eu até já disse que nós (beneficiários) por iniciativa própria devíamos marcar uma reunião com eles para podermos expor as nossas situações, não ser um de cada vez. Eles depois quando tivessem uma reunião entre eles, podiam comunicar isso e ser diferente. A maneira como cada equipa da Refood que está em cada situação saber o problema de cada sítio onde eles distribuem a comida e conseguirem chegar mais aos beneficiários, de outra maneira. Acho que fazia mais a diferença se chegássemos ali e expuséssemos as nossas situações, em vez de um dizer, mal e outro dizer mal, e depois às vezes nem chega lá dentro, só quem está a atender é que leva com o baralho todo como eu costumo dizer, porque leva com a má disposição toda da pessoa porque no



outro dia levou comida azeda e depois chega aqui toda chateada. E se houvesse mais um bocadinho de consciencialização, podia-se melhorar. No dia-a-dia não, só houve uma altura que começou a haver aqui muita queixa por causa da comida ir azeda, então eles começaram-nos a chamar e a escrever naquelas folhas a nossa opinião, e qual o dia em que eramos pior servidos, ou mais ou menos. Só que vá, eles escrevem que a sopa estava azeda, mas aquilo depois acaba por não ficar lá nada, eles apagam com o algodão o que está lá escrito, não passa a informação para lado nenhum. Nem têm tempo para isso, então a pessoa está a atender e ainda está a escrever? Eu disse-lhe que não valia a pena escrever, porque aquilo não passava lá para dentro, para quem está a arranjar os tapareweres. E depois coitados deles que estão ali a atender, super impecáveis. Às vezes os rapazes até estão mais dispostos do que elas. Têm e estar dispostos para este tipo de serviços porque as pessoas querem fazer voluntariado e chegam aqui e encontram uma coisa completamente diferente. Depois vêm para aqui, têm de lavar loiça, limpar loiça e há alguns não estão preparados para este tipo de situações. Tanto que isto já mudou de voluntários não sei quantas vezes.

**13. Como é estabelecida a relação com a Refood e os voluntários no dia-a-dia? Considera que existe confiança, respeito, encorajamento/motivação, identidade e compromisso de ambas as partes ou não?**

A mim tratam-me, nunca tive razão de queixa a nível de faltas de respeito. A única pessoa que houve, foi um que estava aí à quarta-feira, que ele começou aí a...parecia que fazia de propósito, porque a gente estava aqui e ele sabia que eu tinha um bilhete para me ir embora. Até que eu tive de dizer, que se achavam que não iam ter comida, ou se não sabiam quando ia chegar, que me dissessem eu me ia embora, porque às vezes chegava a casa e era como se não servisse nada ter vindo aqui, então não havia problema, que eu ia-me embora. E ele começou armado em parvo a dizer “Tem que esperar como os outros”, tanto que eu depois lhe disse uma ou duas que não devia ter dito, disse que ele era um mal-educado e não que estava a respeitar o que eu estava a dizer. Tanto que veio de lá a outra senhora e disse que eu tinha razão, que sabiam da minha situação e eu disse-lhes “Pois vocês sabem da minha situação mas este senhor está aqui a insistir e não deixa falar quem está a querer falar com ele, e está a ser mal-educado”. Agora trata-me super bem. As pessoas têm que saber ver e respeitar quem está deste lado. A nível de compromisso acho que há, eles sabem que há aquelas

peessoas que não falham e tentam sempre contar com essas situações. Agora encorajar-me não, acho que nem é esse o objetivo deles aqui. Uma vez ainda chamaram a Tatiana para ir fazer um curso, mas aquilo ficou em águas de bacalhau, porque o curso nem era pago nem nada. E as pessoas vêm para aqui para ir para um curso que nem se quer é participado e estar a gastar dinheiro em transportes. Ah mas é uma mais-valia, mas uma mais-valia para quê? Se nós depois não temos onde nos agarrar para arranjar um trabalho? Isto ou é para o centro e formação ganhar ou para os formadores ganharem, porque nós não vamos ganhar nada com isso.

**14. Pela forma como é tratado/a, sente que “faz parte” da Refood ou trata-se apenas de uma instituição que o ajuda?**

Eu acho que eles à partida, se eu precisasse de ajuda de outra maneira, se calhar iria conseguir outros apoios, por exemplo a nível da roupa, mas de resto não sei explicar.

Sim eles preocupam-se comigo, há pessoas que são mais sensíveis. Olhe a Gi, por exemplo, é uma pessoa com quem a gente pode falar, ainda no dia das sardinhas estivemos ali montes de tempo a falar com ela, a Rosário também se preocupa, a Francisca também é impecável. Mas depois as outras também não as conheço, são pessoas que vão, entram, saem. Não tenho convivência com elas ao mesmo nível.

**15. Como considera que a sua experiência na Refood poderia melhorar?**

O que poderia realmente melhorar, era se as pessoas a que eles estão agregados, que dão aqueles apoios da alimentação, se calhar houvesse mais controlo nessa parte, para controlar a qualidade que vem de lá. Porque a comida se calhar já não chega aqui nas melhores condições. Porque depois aquilo anda de taparewere em taparewere, e eles andam aí com as bicicletas a buscar, nós compreendemos isso tudo, que as coisas podem falhar, mas esse controlo podia ser que melhorasse alguma coisa.

Entrevista nº: 24 (voluntária)

**1. Género: feminino**

**2. Faixa etária:** 18-30

**3. Profissão:** Engenheira Civil

**4. Como conheceu a Refood?**

Bem já tinha visto algumas pessoas a fazerem a recolha em determinados restaurantes, com os carrinhos. Entretanto já fiz voluntariado numa outra altura em estive no Porto e agora que estou em Lisboa também queria fazer. Por acaso vi que iam fazer a reunião na Gulbenkian e foi a partir dessa reunião que tive mais contacto com a organização.

**5. Há quanto tempo é voluntário/a na Refood?**

Portanto na Refood eu devo estar há cerca de um mês e meio, dois meses.

**6. Porque é que escolheu ser voluntário/a na Refood?**

Este núcleo de Nossa Senhora de Fátima porque é mesmo ao pé da minha casa. A Refood foi porque estava à procura de algo no âmbito do voluntariado, neste âmbito de distribuir comida e foi o que me apareceu. E depois tive o contacto com todo o universo da Refood naquela reunião e decidi aparecer.

**7. Que tipo de serviços são prestados aos beneficiários?**

Nós aqui entregamos a comida que nós recolhemos, ou seja, damos sopa, prato principal, pão e bolos, todos os dias da semana.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que os levam a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

É assim, eu não sei como é que funciona até eu chegar aqui. No meu ponto de vista, eu sempre disse que queria ficar na parte da distribuição porque para mim o que me dá gozo não é propriamente distribuir um pedaço de pão ou uma sopa ou assim. Se calhar o pão até está um bocadinho duro, e a sopa nem é a que a pessoa gosta. Acho que o que me dá mais prazer nisto é o contacto, o falar, porque às vezes as pessoas vêm mais

à procura de alguém que fale com elas. E eu senti isso mais quando fiz o voluntariado no Porto, que era na rua, e sentia mais essa necessidade do falar e do ter o contacto. Mas pronto, acho que cada pessoa é uma pessoa e há cuidado de ir dizendo alguma coisa, pelo menos da minha parte é tentar que não seja só “qual o número?”. Eu aqui não vou resolver o problema da pessoa, se ficou sem trabalho. Claro que se a pessoa mostrar que tem vontade de fazer alguma e é algo que possa ajudar. Mas não sei como é que é o processo até eles chegarem até aqui à porta. Mas acho que nesse processo é que é o mais indicado tentar perceber o porquê de eles estarem aqui. Agora no dia-a-dia não é o sítio para fazer essa intervenção.

**9. Como tem sido a sua experiência como voluntário/a na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Olha, eu tenho gostado, tive a passar por todas as áreas e como te digo a parte que gosto mais é esta do contacto, do falar. Parece-me positivo.

É assim, não é que me tenha marcado especialmente mas há algumas pessoas que destas vezes que vim aqui já sei quem são, falei um bocadinho na primeira, na segunda, na terceira e já há aquela interação. Mas isso vai se acompanhando. Depois há sempre aquelas caras novas que vêm.

**10. O que mais aprecia no tempo que dedica na Refood? E o que menos aprecia?**

Acho que dá uma satisfação pensar que o teu tempo pode ser usado em benefício de alguém, que se calhar precisa, e tu não sabes o teu dia de amanhã. Dá-me uma certa tranquilidade não sei.

Não. Pronto acho que se tem de lidar um pouco com a logística de que é o que chega, e não o que é mais indicado. Temos que lidar com algumas pessoas que se calhar não são as mais porreiras. Tem que haver alguma gestão, não se pode dar tudo, somos limitados pelo que nos dão. É aqui este ciclo vicioso. E acho que às vezes o que falta é um bocadinho o entendimento do outro lado, porque não temos tudo aqui, não temos pessoas aqui a fazer comida.

**11. Já tinha feito voluntariado antes? Se sim, como considera a experiência de voluntariado que tem na Refood comparativamente a outras?**

É totalmente diferente. Aqui há muito mais organização e metodologia. Lá às vezes tínhamos que inventar com uma lata de feijão e um arroz e pronto, era um arroz de feijão. Era muito mais o desenrasca. Havia dias que havia tudo, iogurtes. Outros dias era as salsichas, o arroz e pouco mais. Que era o que vinha do Banco Alimentar. Mas não sei até que ponto é que não gostava um pouco mais de estar na rua, e acho que há mais o contacto apesar de se calhar ser um bocadinho mais chocante porque tu pensas que na rua vais ver os sem-abrigo e vês pessoas como nós. Mas parece que é um bocadinho mais gratificante. As pessoas são um bocadinho mais agradecidas talvez. Não sei, houve agora um episódio de uma senhora que pediu ao miúdo para ir deitar a comida que pediu fora, à nossa frente. Acho que foi um bocadinho triste. Deitou fora e trouxe para dentro o taparewere, e nós mesmo a ver que eles tinham deitado fora. Mas pronto, é como em todo o lado, há as pessoas porreiras e as pessoas menos porreiras.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre a forma como o relacionamento com os beneficiários deve ser construído, para que possa participar no processo de decisão? Se sim, como o fizeram?**

Eu acho que não, mas eu também acho que é normal porque eu ainda estou muito verde aqui. Ainda me sinto muito uma barata tonta, para estar a perceber como é que isto realmente funciona. Dá-me ideia que haja essa abertura, mas é a tal coisa, a mim seria um bocado imaturo agora virem-me pedir a opinião. Quer dizer, não tinha de ser, porque eu vindo de fora também podia ter uma opinião diferente. Mas acho que ainda não aconteceu esse tipo de interação assim.

**13. Como é estabelecida a relação da Refood com os beneficiários no dia-a-dia? Descreva-me em três palavras o que considera ser a base da relação voluntário/beneficiário.**

É assim, as pessoas já tem regras, quando vêm, têm os números nos sacos, os tapareweres. Nos já temos tudo preparado para eles. Depois há então a situação dos sem-abrigo, que podem até nem ser, mas que vêm pedir um saco que é uma sandes, uns salgados, um bolo ou dois, se eles tiverem um taparewere também damos uma

sopa. E pronto é assim, depois consoante o que eles dizem nós também damos conversa ou não.

Acho que acima de tudo tem que haver respeito, da minha parte e da deles. A organização também é fundamental. Compromisso já estou a incluir no respeito. E dedicação, especialmente da nossa parte.

**14. Como voluntário na Refood identifica-se com a causa e com os beneficiários?**

Acho que se não me identificasse não estava aqui, pronto, acho que resume.

**15. Que práticas são desenvolvidas face às expectativas dos beneficiários para além das atividades básicas/serviços que a Refood pretende prestar?**

Sim, agora no Santo António houve o arraial. Eu não participei. Mas pronto, acho que durante o ano devem fazer mais alguma atividade não tenho noção. Acho que há no Natal, e isso é um convívio diferente. É a tal promoção de um convívio mais próximo com o beneficiário, e até mesmo com os voluntários.

**16. Como é feita a integração dos voluntários, dos beneficiários e dos restantes recursos necessários para o dia-a-dia da Refood?**

Portanto, nós temos que passar por um estágio que implica passar por todas as áreas. Para percebermos qual a que temos mais vocação e qual a que nos sentimos mais à vontade, durante cerca de 3 ou 4 semanas, conforme. E também nos dão um bocado a opção do que é que nos mais interessa em termos de horários e de dias e isso é importante. Senti-me integrada, sem problema nenhum. Por acaso nem comecei aqui nesta equipa, mas depois acabei por vir fazer mais este dia e fiquei. Também é um bocadinho gerir a nossa vontade com a necessidade da Refood.

**17. Como considera que a sua experiência como voluntário/a na Refood poderia melhorar?**

Olha, pronto primeiro acho que passa por ganhar mais de experiência com as coisas, de como é que tudo funciona porque acho que ainda é tudo muito recente e assim

verde. Quanto mais conheces as pessoas mais te apercebes do que é que elas querem ou esperam, etc. Eu estou com vontade de dar, alguém há-de ter vontade de receber, e a coisa há-de correr bem. Da minha parte não tem porque não correr bem. Eles também não exigem muito de nós, são duas horas por semana, não cansa nem nada. E depois também há flexibilidade, se há um dia que não podes vir, desde que avises com tempo, para não estarem a contar e eu não chegar, não há problema. Mas acho que vai correr bem.

Entrevista nº: 25 (beneficiária)

**1. Género:** feminino

**2. Constituição do agregado familiar:** 1 adulto e 2 crianças

**3. Profissão:** Desempregada (Bolsa do IEFP)

**4. Como conheceu a Refood?**

Foi uma amiga minha que é assistente social e portanto tem conhecimentos dessas coisas. Então uma vez disse-me que lhe tinham falado da Refood. Ela ligou e depois disse-me que vínhamos cá e pronto. Foi assim que eu tive conhecimento da Refood. Vim com ela nessa noite e no dia a seguir já estava a levar o saco.

**5. Há quanto tempo é beneficiário/a na Refood?**

Desde outubro ou novembro de 2013, vai fazer 2 anos.

**6. Que tipo de serviços lhe são prestados?**

Eu sou um bocadinho suspeita porque já estou aqui há algum tempo, tenho muitos amigos aqui. A minha experiência aqui é um bocadinho diferente. Eles têm equipas fantásticas todos os dias. Eu tive a oportunidade de começar a ser voluntária em agosto de 2014. Eu sem saber, e porque estava sem fazer nada, perguntei se ao ser beneficiária podia ser voluntária. Disseram-me que sim então eu em agosto comecei em força. Não tinha o que fazer, as minhas filhas estavam de férias com o pai e eu

agarrei-me a qualquer coisa para fazer, porque não me sentia bem. Não tenho razão de queixa de ninguém aqui.

Ao fim ao cabo, por estar aqui, posso escolher a comida, acabo sempre por levar mais qualquer coisa do que os outros. É só mais essa a questão. Depois o apoio é sobretudo o apoio moral, que eu acho que é muito importante. Eu tenho tido um apoio muito grande, toda a gente preocupada se eu estou bem, se não estou. O facto de ter começado a fazer este curso do IEFP, toda a gente ficou contente por mim. Há essa motivação, há esse encorajamento para continuar a avançar, sinto mesmo e é muito importante.

Agora também entendo que se não há para todos, não há para mim, Eu neste aspeto sou um bocadinho...porque podia aproveitar o facto de estar cá dentro, mas não. O meu saco pode ser o último a fazer, o que houver depois eu levo. Até porque como eu venho mais tarde não faz muita diferença, podem levar a minha comida e eu quando chego vejo o que é que há. O que houver é o que eu levo. Não ponho questão nenhuma. Nunca reclamei do facto de não haver comida, de não ser a comida que eu gosto. Eu acho que a maior parte dos beneficiários vê isto como uma obrigação, e isto não é uma obrigação! Quando há, há. Quando não há... E acho que é isso que as pessoas têm de entender, que aqui só não se dá o que não se tem, porque realmente as pessoas fazem um esforço enorme e é um trabalho muito grande. E isso os beneficiários não são capazes de entender, acho que a maior parte não entende mesmo. Vêm aqui e tem que haver e tem que se ir arranjar as coisas como eles querem. Desde que eu cá estou que sempre foi assim. Isto não é uma obrigação. As pessoas estão aqui depois de um dia de trabalho, ainda vêm para aqui fazer uma data de horas. Como se costuma dizer, as pessoas são pobres e mal-agraçadas. Não digo que sejam todos, mas a maior parte dos beneficiários é assim.

Depois em relação aos voluntários, se é para dizer dos beneficiários, também digo dos voluntários. Alguns, não são todos, quando fazem as caixas tenho notado perfeitamente “Ah para quem é, vai assim”. Acho que as pessoas...nota-se que falta um bocadinho de cuidado. As pessoas deviam preparar as caixas como se fossem para elas. Está bem que às vezes não é possível. Mas eu acho que era assim que devia ser feito. Porque eu também vejo o que levo quando não sou eu que preparo!



**7. Qual a razão para receber apoio e como é que se sente ao ser ajudado/a?**

Estar a receber o rendimento mínimo. Estar desempregada. Ter ficado com a vida desorganizada com a morte dos meus pais, e uma situação económica muito complicada. No prazo de 15 dias fiquei sem nada, com as minhas filhas para criar. Depois pela maneira como as coisas foram feitas pelo meu pai, nada de mal, mas que deviam ter sido melhor organizadas, fiquei sem casa. Tive de tirar as coisas as coisas todas e vi-me na rua, quase sem casa. Por acaso não chegou a acontecer porque eu virei tudo, escrevi cartas a toda a gente. Diziam-me que eu era maluca, a escrever cartas assim. O facto é que me responderam e me ajudaram.

E aí eu tenho que defender. O desespero leva-nos a muita coisa e quando temos filhos, que são menores, que precisam de nós... E eu um dia passei-me da cabeça e comecei a escrever cartas para todo o lado e escrevi para o Presidente da República. O facto é que uma semana depois eu estava a receber uma resposta, não dele mas em nome dele., que lamentavam imenso a minha situação e que o que precisava de fazer naquele momento era ir à assistente social. Que eles próprios tinham enviado a minha carta para lisboa para uma doutora. Ela uma semana depois respondeu-me e disse-me que ia dar encaminhamento à situação porque era realmente muito urgente.

Enquanto isso eu tinha-me inscrito noutra associação, enquanto esperava. E acabei por conseguir uma casa por aí. E depois escrevi-lhes a agradecer a ajuda mas que me tinha virado para tudo o quanto era sítio e já tinha conseguido uma casa. Mas escrevi a agradecer-lhes a todos. Foi à custa de muito me mexer que consegui mudar a minha situação, não tudo, só a parte da casa, a parte financeira não. Mas foi porque me mexi muito. E pronto, isto resumindo é a minha vida (ri-se)!

Acho que não senti problema nenhum, não tenho vergonha, não roubei, não fiz nada. Quer dizer, fiz, mexi-me muito. A única coisa é que, eu nunca precisei e a partir daquele momento comecei a precisar de tudo! Mas pronto, eu acho que não é vergonha nenhuma pedir. Se a pessoa tem necessidade e se conseguir arranjar algumas coisas, como é aqui o caso da alimentação, onde se gasta mais dinheiro, é uma grande ajuda.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que o/a leva a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Os voluntários aqui, dentro das equipas todas, tentam ter conhecimento da situação dos beneficiários. É evidente que não há dinheiros envolvidos nem coisa nenhuma, é impossível isso. Mas há esse cuidado, de falar, de ter conhecimento como é que é a vida das pessoas, como é que vivem, como é o agregado familiar, quantas crianças há. E pronto, quando há coisas que se podem dar às crianças, tentar dar às famílias que têm crianças. Nesse aspeto o trabalho é muito bem feito por todos os voluntários. Não tenho nada a apontar. Depois é conforme as pessoas vão querendo falar. Há pessoas que não querem falar, lá está, estão no seu direito. Mas também acho que os beneficiários devem de falar um bocadinho para eles também poderem ajudar. Se eles não conhecerem também não podem fazer nada. Mas as pessoas têm muita vergonha de cá vir. Muitas pessoas vêm cá e dizem que é para a amiga, ou para a prima, ou para a tia, não é nada! E nós sabemos que não é.

**9. Como tem sido a sua experiência na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Tem sido ótima. Tenho imensas situações, aí fora com os sem-abrigo acabam por ser as situações mais negativas. Positivas são todos os dias. Acho que todos os dias são especiais. Eu fico aqui até à última todos os dias. Gosto muito isto.

**10. Qual é a sua opinião sobre o serviço que lhe é prestado? E sobre os voluntários?**

Acho que não é possível fazer mais. Se não houver comida não é possível fazer mais, se houver eu sei que se dá. A comida tem qualidade, mas é evidente que com o transporte e o calor as coisas podem estragar-se. Mas isso também pode acontecer a nós quando vamos ao supermercado.

Quanto aos voluntários às vezes acontece...mas eles são chamados à atenção e eles tentam melhorar as coisas. Está a melhorar, isso foi mais ao princípio e assim, mas é com os erros que se aprende.

**11. Já tinha recebido apoio de outra instituição antes? Se sim, como considera a experiência que tem na Refood comparativamente a outras?**

Não porque nunca tinha precisado. Quer dizer, antes de vir para aqui tinha a ajuda do Banco Alimentar. Mas é diferente. Eu levo muito mais daqui, muito mais! Lá está, eu sou suspeita, porque estou cá dentro, tenho contacto com as pessoas cá dentro, estou com as pessoas lá fora, é diferente. Agora pela hora a que chego já não faço bem a distribuição, já não estou tanto com os beneficiários, mas há pessoas que conheço ainda como beneficiária e estava lá fora, e cumprimentamo-nos e falamos. Fica essa parte do convívio.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre como gostaria que o relacionamento com a Refood fosse construído e o serviço prestado? Se sim, como o fizeram?**

Perguntam muitas vezes. Perguntam como é que estava a comida no dia anterior. Agora já não estou lá fora mas perguntavam o que é que se passou, está tudo bem...

**13. Como é estabelecida a relação com a Refood e os voluntários no dia-a-dia? Considera que existe confiança, respeito, encorajamento/motivação, identidade e compromisso de ambas as partes ou não?**

Acho que é boa a relação. Eles chegam aqui com o saco e a maior parte dos beneficiários já são tratados pelo nome. Até se pergunta se os filhos estão bem, se os netos estão bem, porque já os conhecem. Daí o cuidado de saberem a situação dos beneficiários, para se saber mais qualquer coisa sobre a vida deles, quais as necessidades que eles têm. Porque torna-se mais fácil com o contacto tentar corresponder mais a essas necessidades.

Sou tratada com respeito sim, mas também sempre tratei toda a gente com respeito, e isso é importante. Pode haver beneficiários que podem dizer que tiveram razão de queixa, mas também tudo depende da maneira como trataram as pessoas. Eu sempre fui extremamente educada com toda a gente e nunca tive razão de queixa de ninguém. No máximo posso ter perguntado o que é que se passou no dia anterior que não veio tanta comida. E as coisas são me explicadas. E pronto, é perguntar só para perceber o porquê e não por estar ali a reclamar, que eu não quero cá fazer isso. Não tenho qualquer razão de queixa. Já confiava na Refood antes de ser voluntária e estar aqui dentro a ver como as coisas se fazem. E depois comecei a ver a outra parte e acho que conhecendo a pessoa consegue perceber o porquê de as coisas serem assim. Ver como

é que as coisas funcionam, coisas que não conseguimos ver do outro lado (como beneficiários). A maior parte das pessoas não vê e acho que nem se poderia melhorar isso. As pessoas não querem perceber, já é elas serem assim.

**14. Pela forma como é tratado/a, sente que “faz parte” da Refood ou trata-se apenas de uma instituição que o ajuda?**

Sim, já sentia isso antes, as pessoas falavam comigo. Está bem que no princípio ainda estava a perceber quem eu era mas depois já havia pessoas que conversavam comigo. Houve uma altura que eu trazia a minha filha mais nova, quando ela estava de férias. E pois quando ela deixou de vir porque começaram as aulas perguntavam logo por ela. É uma família, é uma família mesmo, e eu gosto muito.

**15. Como considera que a sua experiência na Refood poderia melhorar?**

Há muita coisa, há sempre alguma coisa a melhorar. Isto tomou umas proporções grandes demais, que não se estava à espera. Por isso há muita coisa para adaptar. O que é facto é que até seria de prever porque as pessoas estão cada vez mais numa situação complicada, e as pessoas vão tomando conhecimento umas pelas outras e então vêm cá pedir ajuda. De resto não sei, para mim eu já gosto assim. Acho que fazia falta umas instalações maiores, muito maiores. É daquelas coisas que se têm de adaptar às proporções que isto tomou.

Entrevista nº: 26 (voluntária)

**1. Género:** feminino

**2. Faixa etária:** >50

**3. Profissão:** Reformada (Diretora de Publicidade e Marketing)

**4. Como conheceu a Refood?**

A forma como eu conheci a Refood foi muito engraçada, porque eu estava em casa, com um pé na rua porque ia a sair de casa e de repente olho para televisão e vejo um

senhor com um chapéu branco, com pessoas à volta, com um ar um pouco triste e a explicar que estava no meio da rua, que era um movimento que se estava a criar. Ele estava ali com meia dúzia de pessoas, porque já tinha encontrado um certo número de gente a quem dar de comer. E eu disse “Mas eu vou lá amanhã falar com esta pessoa”. E foi assim, foi o primeiro contacto que eu tive com a Refood, foi muito engraçado.

### **5. Há quanto tempo é voluntário/a na Refood?**

Foi há 4 anos, estou cá há 4 anos. Desde o início, isto já deu muita volta. Teve inicialmente aqui na igreja mas eu não sou desse tempo. Depois passou para a Conde Valbom, numa loja mínima e foi essa a loja que eu vi, em que o Hunter chamou os meios de comunicação todos e disse “Temos que arranjar maneira de organizarmos, não temos nada, temos uma loja muito pequenina e precisamos de uma coisa melhor e maior”. E realmente foi a partir que a pouco a pouco conseguimos mais parceiros, começou a aparecer mais na comunicação social e cresceu da maneira que é hoje em dia.

### **6. Porque é que escolheu ser voluntário/a na Refood?**

Primeiro porque o primeiro anúncio que eu vi foi aqui esta Refood, penso que não havia mais nenhuma Refood ainda. Esta seria mesmo a primeira. Depois porque fui-me afeiçoando muito aqui, e já abriram imensas mais perto de mim, mas eu gosto imenso desta gente, gosto imenso da maneira de trabalhar, já os conheço há muito tempo, conheço os beneficiários. Gosto imenso e aqui estar.

A Refood porque esta forma de ajudar as outras pessoas é uma coisa extraordinária porque é ir buscar a sítios e entregar a pessoas. Não pode haver coisa mais simples do que isto, bem na realidade, há imensos problemas pelo meio (ri-se). Mas achei que era uma forma muito curta e muito simples de ajudar, infelizmente há muitas pessoas que começaram a aparecer com muita fome. Eu não esperava nada, quando aqui cheguei não tinha nenhuma expectativa porque eu vi um senhor na televisão a dizer umas coisas, mas eu achei...bateu-me logo cá dentro muito forte, não sabia o quê, nem que pessoas ia encontrar, nada disso. Cheguei aqui o Hunter teve uma pequena conversa comigo, explicou-me o programa e eu fiquei logo muito interessada, para não dizer apaixonada, que é o que muita gente costuma dizer, eu fiquei logo envolvida logo na

primeira vez que cá vim. Claro que depois há muito trabalho a fazer não é. O núcleo começou a crescer. Da Conde Valbom viemos para aqui, aqui isto era quase nada. Havia já alguns voluntários, e alguns beneficiários, mas era quase chegar aqui e toma lá. Porque nós nunca recusamos comida a ninguém, nem que seja um pão e um bolo damos sempre. Portanto começamos um bocadinho nessa base, tens fome, toma lá. Mas depois o nº de pessoas começou a crescer e depois começamos a utilizar uma forma que é a mais correta, e que se utiliza nos outros núcleos todos também. Nós somos a mão, portanto fomos nós que construímos isso. Que é assim, as pessoas chegam até nós, e ou nós percebemos imediatamente que, porque muitas vezes percebe-se logo que a pessoa tem muita necessidade, e nós damos, fazemos uma ficha e essa pessoa fica connosco. Outra fase que é mais elaborada é irmos à Junta de Freguesia, e temos essa grande sorte de termos uma Junta de Freguesia que colabora imenso connosco. E realmente, eles têm pessoas com imensos problemas, como estes que temos aqui à porta. E eles trazem-nos pessoas que nós não conhecemos, eles sinalizam essas pessoas. E depois outra forma é através da igreja que também uma vez por mês tem aqui o Banco Alimentar e portanto sabem de pessoas que tem imensas necessidades. São essas as 3 formas de se chegar à Refood.

#### **7. Que tipo de serviços são prestados aos beneficiários?**

O que fazemos é entregar comida às pessoas aqui, numa lógica diária. Recolhemos a comida dos nossos parceiros, dividimos consoante as famílias e entregamos-lhes todos os dias um saco com a refeição para o dia. Depois vamos levar a casa, pontualmente é certo, mas todos os dias temos duas ou três pessoas a quem levamos a comida porque são pessoas que não se podem deslocar até aqui. Depois temos uma série de voluntários que todos os dias vão lá a cima ao bairro do Limiar, levar cerca de 20 sacos a pessoas que também não se podem deslocar até aqui abaixo, porque são de alguma idade, porque têm filhos pequenos, porque ainda é uma distância de 1km e tal, e portanto isso é assegurado pela Refood.

#### **8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que os levam a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Não, não. No início talvez fosse mais só a entrega de comida, até porque nós não estávamos habituados não é, enfim a esta forma de conviver todos os dias com as

peessoas, até porque tínhamos algum receio por vezes, e eles também tinham algum receio tenho que dizer. Porque não é fácil chegar aqui e dizer “Eu tenho fome”, ou que tem lá em casa dois ou três filhos e que precisa de comer. Portanto nós começamos a perceber isso e tentávamos se tão discretos, tão discretos que praticamente perguntávamos muito pouco. Mas agora não, agora com muito mais pessoas percebemos melhor isto, até porque temos uma forma diferente de receber as pessoas neste momento. Elas entram no nosso núcleo, família a família, ou pessoa a pessoa, conforme. E nos temos aqui um diálogo, que pode até ser breve, mas é um diálogo interessante. Perguntamos o que é que acharam da comida da véspera, uns dizem que estava boa, outros dizem que não, enfim, isto agora com este calor as coisas não ficam tão boas. Às vezes falam-nos da família, dos problemas que têm em casa, e nós se achamos que é realmente caso disso, falamos com eles numas horas em que não esteja aqui tanta gente, para tentar desbloquear essas situações às vezes.

**9. Como tem sido a sua experiência como voluntário/a na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Bem, para criar valor para a Refood, que isso é importante, começamos aqui realmente a perceber que tínhamos que ter um pé forte nas instituições aqui à volta, para sermos conhecidos, para nos fazermos conhecer e para começarem a olhar mais para nós. Então fizemos uma coisa que eu acho que foi muito importante. Fizemos uma carta para todos os parceiros, possíveis parceiros aqui à volta. Mandamos essa carta e marcámos uma entrevista. E acho que se gerou uma mais-valia para os outros e para a Refood. Ajudou a criar aqui uma comunidade. Até lhe digo mais, pelo facto de nós andarmos aqui pelas ruas e por termos t-shirts da Refood e termos a identificação da Refood, e como andamos de 3 ou 4 pessoas no mínimo, e como há sempre recolhas a horas certas, as pessoas começaram a ver que a horas certas haviam grupos gente nova que ia por aqui e por ali, ou seja, foi uma forma de nos darmos a conhecer. Também íamos às farmácias, apresentar a Refood, porque também é um sítio onde eles sabem bem que tem necessidades, e pronto, fomos começando assim a pouco e pouco. Tem sido uma experiência verdadeiramente enriquecedora.

Lembro-me, temos aqui um beneficiário que coitado, mete-se um bocado nos copos, é sem-abrigo. Imensas são as noites que ele vem aqui, inclusivamente entrou aqui uma

vez muito mal-educado e depois as pessoas não estão para isso, e já se teve de chamar a polícia uma vez ou outra.

Às vezes vou um bocado aborrecida, vou. Até nem ligo à parte de vir para aqui dar de mim e levar com isto. O que me chateiam são as pessoas que estão ali à minha volta (os voluntários). Porque às vezes são pessoas que entram de novo, são pessoas que não compreendem estas situações e ficam um bocado tensas. Eu acho que aqui não se pode ficar tenso. Sinto que às vezes eles não sabem o que fazer, ficam muito nervosos e acaba por se gerar aqui uma tensão ainda maior. E cada um tem a sua forma de lidar com a situação mas acho que devíamos de termos todos uma formação global. Só que ainda não houve tempo para isso, tenho que dizer, mas era muito importante. Porque às vezes nessas situações aqui à porta percebe-se que nem todos têm essa capacidade de lidar.

**10. O que mais aprecia no tempo que dedica na Refood? E o que menos aprecia?**

O que eu gosto mais é o contacto com os beneficiários. Mas nem sempre é possível. Então estando na parte dos beneficiários, sempre que posso venho aqui. Quando estou na preparação, que também é interessante, mas é sempre um bocadinho a mesma coisa não é. Claro que uns dias com mais comida do que noutros e às vezes é complicado, fazer o milagre a multiplicação. E também de fazer as apresentações da Refood aqui e acolá, nem que seja na farmácia, adoro de verdade, espalho a mensagem. São as duas coisas que eu gosto mais aqui.

O que é que eu não aprecio tanto...eu gosto de tudo de uma forma geral. Talvez menos das recolhas. As recolhas têm de ser feitas de carro, e eu tenho carro então pedem-me imensas vezes e às vezes não gosto tanto. Mas pronto, se posso e tenho tempo também faço, mas não gosto muito.

**11. Já tinha feito voluntariado antes? Se sim, como considera a experiência de voluntariado que tem na Refood comparativamente a outras?**

Já tinha feito na Maternidade Alfredo da Costa e nas urgências. Eu gosto sempre destas coisas que são sempre *last minute*. Estava com as parturientes que iam ter bebés, por isso está a ver, não podia haver mais *last minute* (ri-se). Estava com elas,



muitas vezes assistia aos partos. Chorei algumas vezes com elas, porque muitas vezes era algo comovedor. E estive também na ajuda de berço, com crianças outra vez. Portanto foram os três sítios onde eu estive depois de deixar de trabalhar à séria. Mas esta experiência aqui é mais gratificante. Quer dizer, não é que seja mais gratificante, não me expressei bem. É outro tipo de voluntariado, e eu também como estou mais velha, se calhar já tenho outro tipo de capacidade e já me entroso melhor com estas pessoas. Gosto disto. Tudo a seu tempo e a Refood veio no tempo certo.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre a forma como o relacionamento com os beneficiários deve ser construído, para que possa participar no processo de decisão? Se sim, como o fizeram?**

Sim, sim. Tudo isto começa do nada, então aqui começou mesmo do zero. Teve que haver muitas conversas e muita partilha. Sinto que há imenso essa abertura para os voluntários, imenso. Sinto que os voluntários estão aqui de grande vontade. Como a palavra diz, são voluntários, e quem vem, tem com uma enorme vontade de trabalhar e de ajudar. Não vejo aqui gente de frete.

**13. Como é estabelecida a relação da Refood com os beneficiários no dia-a-dia? Descreva-me em três palavras o que considera ser a base da relação voluntário/beneficiário.**

Todos os dias é diferente, porque todos os dias nós somos diferentes aqui também não é. Mas eu acho que de uma forma geral é uma boa relação, de forma geral as coisas correm bem. Há beneficiários que às vezes estão maldispostos e também haver voluntários que às vezes não estão nos seus dias. Nunca fui daqui chateada.

Paciência, boa vontade, espírito dinâmico e grande capacidade de entender os outros, de compreensão, penso que são as coisas fundamentais para isto funcionar.

**14. Como voluntário na Refood identifica-se com a causa e com os beneficiários?**

Identifico-me imenso, imenso. Eu acho que em cada núcleo cria-se uma ligação voluntário beneficiário, porque as pessoas mesmo que não se vejam todos os dias,

vêm-se pelo menos uma vez por semana. Portanto começa a haver aqui uma maior à vontade. E acaba por contribuir para que me identifique mais com eles.

**15. Que práticas são desenvolvidas face às expectativas dos beneficiários para além das atividades básicas/serviços que a Refood pretende prestar?**

Eu acho que nos fazemos mais para além disso. Tentamos resolver os problemas de algumas pessoas que aqui nos aparecem, inclusivamente às vezes junto da Junta de Freguesia. Passamos estas situações mais complicadas, para eles nos poderem dar uma ajuda, às vezes até em situações de emprego. Pronto, por vezes acontece, não que dizer que seja sempre igual. Temos também uma forte ligação a uma empresa que se chama a Sapana, é uma empresa com grande impacto social, que trabalha com voluntários e com outros beneficiários de outras instituições que não só da Refood. E eles todos os meses conseguem fazer um pequeno curso em que dão as bases a quem já está farto da vida, ou se encostou e não quer arranjar emprego, serve assim um bocadinho de encorajamento mesmo. Nós fazemos essa ligação, encaminhamos algumas pessoas para lá. Portanto eu acho que isto está a crescer assim exponencialmente.

**16. Como é feita a integração dos voluntários, dos beneficiários e dos restantes recursos necessários para o dia-a-dia da Refood?**

Os nossos voluntários passam por um estágio, digamos assim, que contempla as três fases, os três turnos da Refood, a recolha, a preparação e a distribuição. Depois consoante a preferência que eles colocaram no questionário, a sua disponibilidade são alocados a um turno. Isto foram coisas que temos vindo a melhorar ao longo do tempo, antigamente era só chegar e já estava, agora até fazem uma pequena entrevista só para tentarmos perceber as motivações dos nossos voluntários.

Todos os restantes recursos são resultado da boa vontade de muita gente. Temos muitos parceiros, não só a nível os restaurantes e afins que nos doam a sua comida, como de outras empresas, outras instituições, a própria paróquia, todos juntos temos conseguido fazer mais por mais gente e o resultado está a vista, a Refood não para de crescer.

**17. Como considera que a sua experiência como voluntário/a na Refood poderia melhorar?**

O que eu gostaria mais que acontecesse aqui na Refood era que tivéssemos mais planos sociais para podermos atender as pessoas a outros níveis. Como lhe digo, nós temos esta empresa, a Sapana. Mas se conseguirmos ter mais laços e fazer mais reuniões com eles será bom. Para levantar o ego sobretudo, porque eu acho que hoje em dia o ego das pessoas está muito em baixo, porque a situação é a que sabemos. Portanto que viverem aqui seja um momento menos triste e de mais alento. Era isso que eu gostava que a Refood também fosse, mas isto, eu sou uma sonhadora. Mas é verdade, alguém sonhou e a ideia da Refood concretizou-se, sem dúvida, por isso quem sabe (emociona-se)!

Entrevista nº: 27 (voluntário)

**1. Género:** masculino

**2. Faixa etária:** 30-50

**3. Profissão:** Gestor de Stock

**4. Como conheceu a Refood?**

A Refood, foi um colega que está aqui, que é gestora dos voluntários, que faz também comigo voluntariado na Comunidade Vida e Paz, que me falou no projeto Refood. Pediu-me para vir aqui fazer as férias de uma colega. Essa pessoa entretanto foi para fora porque recebeu uma proposta e entretanto eu continuei a vir aqui na mesma.

**5. Há quanto tempo é voluntário/a na Refood?**

Aqui, estou há um ano e qualquer coisa.

**6. Porque é que escolheu ser voluntário/a na Refood?**

Eu já sou voluntário há mais anos na Comunidade Vida e Paz. Também sou voluntário numa associação que é a Conversa Amiga, que é conversar com os sem-abrigo e gostei do projeto da Refood. Já o conhecia em termos televisivos mas nunca tinha visto nem estado em nenhum sítio. g porque como na Comunidade Vida e Paz trabalhamos com sem-abrigo e aqui também apanhamos alguns sem-abrigo que vêm cá saber se há alguma comida para levarem, mas há outras famílias carenciadas. Então ajuda-me um bocado a perceber as várias, para não estar sempre a fazer o mesmo e diversificar um bocado. Assim aprendo mais, o estar na Refood, o estar lá no outro lado.

### **7. Que tipo de serviços são prestados aos beneficiários?**

Aqui na Refood, pronto, a primeira parte é andar à procura de estabelecimentos que não se importem de ao final do dia entregarem-nos a comida eu sobra, e que está em condições. Depois é pegar nessa comida e entregar às famílias carenciadas, que se inscrevem, que se vê a necessidade que têm e que vêm cá receber a comida. Isto funciona numa lógica diária.

### **8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que os levam a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

No caso da Refood é só a entrega a refeição. É assim, a gente que aqui está, tanto com as pessoas dos restaurantes como com as pessoas que atendemos, acaba por ao fim de alguma tempo haver uma certa ligação. Nós vamos conhecendo as pessoas e fica mais simples. Mas na situação da Refood é atender aqui as pessoas e dar-lhes comida. Se houver aqui uma pessoas que por exemplo até preferia naquela dia estar a conversar meia hora com alguém em vez de receber a comida, a Refood não tem isso. Apesar de serem sem-abrigo, são pessoas como nós e às vezes apetece-lhes e alimenta-os mais estar ali a falar com alguém do que estar a comer o que quer que seja. A Refood é chegar aqui, as pessoas têm um saco, têm aqui a comida e vão.

Noto essa diferença em relação aos outros projetos de voluntariado que tenho. Mas o projeto Refood é mesmo só a questão de receber a comida, que ia para o lixo, e dar a carenciadas, que precisem dessa comida. É mesmo só evitar o desperdício alimentar. Mesmo as pessoas que estão aqui, voluntárias, podem ter alguma experiência como eu

noutros sítios mas aqui a situação não é essa de preferir ficar a conversar um bocadinho. É diferente, aqui é mesmo só a comida.

**9. Como tem sido a sua experiência como voluntário/a na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

O que eu estou aqui a encontrar é aquilo que é o Projeto da Refood. É receber comida e dar. Claro que há aqui situações que nem sempre são fáceis de fazer e às vezes deixam-nos tristes. A Refood para mim tem a parte boa e a parte má. Tem a parte boa que é os beneficiários que não têm poder económico para irem ali comprar então vêm aqui. E isto às vezes a gente nem se apercebe que na porta ao lado se passa isso só que ainda não ganharam coragem de vir à rua pedir. Vejo muito isso quando ando na rua. Mas depois a Refood tem a situação que nos próprios restaurantes, só depois de a Refood aparecer e que se aperceberam da quantidade de comida que mandavam para fora. E alguns que no início davam 10 caixas agora passam só a dar 3 o 4, porque a Refood ajudou-os a perceber isso. O que acontece é que há alturas em que é bom porque os beneficiários levam muita comida, e alturas em que as pessoas até ficam um bocado tristes, porque naquela ia não sobrou tanto e já vêm a contar que levam 10Kg, por exemplo, e só levam 2Kg. E para quem está aqui a atender as pessoas é aquele tipo de situação que não gostam de ouvir, que hoje estão a levar pouco e ontem levaram muito, mas pronto. É a parte boa e má que a Refood tem, mas isso não há volta a dar.

Tenho gostado a experiência, tanto que aqui eles sabem que podem contar comigo porque eu gosto de fazer isto. Há alturas em que, o meu dia é à terça-feira, já cheguei vir cá mais vezes quando me pedem ajuda, porque é uma tarefa que gosto de fazer, tanto de falar com as pessoas como de fazer as recolhas. É um bom projeto, só que é um projeto mais alimentar. É aquela situação que convém ver que é para pessoas necessitadas, mas mais da parte alimentar. Quando as pessoas têm outras carências... Por exemplo, na Conversa Amiga há pessoas que são médicas e ajudam aquelas pessoas que têm alguma carência, nem que seja fazer um penso porque se aleijaram, então temos ali uma pessoa que para além da conversa também resolve essa situação. No caso da Refood, naquilo que está integrada, que é a entrega de comida, sim temos um trabalho espetacular e atende bem as pessoas. Às vezes é um bocado complicado porque quando a Refood ajuda as entidades a ver as sobras que tinham, o que acontece

é que estamos a atender x famílias e não vamos dizer, “a partir de hoje podem deixar e aparecer”. Só que a quantidade às vezes não é suficiente.

Um episódio daqueles que mais se vê é...eu como não estou aqui na sede, a minha tarefa é ir ali ao Limiar entregar a comida às pessoas, mas nós já chegamos com a “desculpa” que hoje temos pouca comida. Então já vi pessoas que nessas alturas veem que há pessoas que há pessoas com mais carências e dizem “olha toma lá esta parte que eu fico aqui com esta”, e acabam por dar, porque já se conhecem ali do bairro. É essa a parte que nós vemos e temos aqui na Refood, porque as pessoas sabem que naquele dia não levam ou que se calhar aquilo que levavam não iam comer tudo, então trocam. São situações que me marcam porque as pessoas estão ali mas acabam por interagir, não é “isto é meu” e pronto. Não, estão ali e até percebem que o excesso que ia para eles pode ir para outras famílias, têm essa consciência. Não estão ali só para levar.

Ainda não tive nenhuma situação negativa, penso que talvez por ter a experiência dos outros dias. Porque há aqui situações que já me pediram ajuda para resolver porque sabem que eu tenho experiência de andar na rua a falar com as pessoas e que consigo contornar mais ou menos as situações. Às vezes é mesmo só uma questão de dizer aquilo que devíamos dizer mas de uma maneira diferente.

#### **10. O que mais aprecia no tempo que dedica na Refood? E o que menos aprecia?**

Para já é uma coisa que eu gosto de fazer, pronto. Para mim isso é a coisa mais importante, que as pessoas que aqui estão, ou noutra sítio, não estarem ali por obrigação. E infelizmente acontece, há pessoas que se inscrevem para mostrar aos outros que eu sou voluntário ali, que gosto de ajudar os outros, porque está na moda e fica bem no currículo. Essa é das partes mais complicadas que nós apanhamos. Mas é uma coisa que eu adoro mesmo fazer, porque a gente nunca sabe o dia de amanhã, e o dia de amanhã pode passar para o meu lado esta situação que os beneficiários passam, posso ser eu a ter de vir aqui. E aqui no caso aqui da Refood, muitas vezes eles nem se importam de só receber uma sandes. Por exemplo, agora há pouco houve ali um arraial e um beneficiário veio ajudar-nos na festa, em que houve uma parte que tínhamos ali um bocado de espaço e fomos ali comer um arroz de pato. E ele cada vez que passa por mim faz uma grande festa, como se já nos conhecêssemos há muito tempo, porque

o levei a um restaurante a comer. E não é pela situação financeira, é também pela aquela coisa de estarmos ali juntos com eles, não os considerarmos abaixo de nós, porque amanhã podemos estar na mesma situação e somos todos iguais.

Devia de haver mais formação para as pessoas que são voluntárias, para perceberem como é que devem lidar com as pessoas. Porque essa é a parte mais importante. Há pessoas beneficiárias, que até a maneira como falamos com eles, com um sorriso que damos, para elas é mais importante do que aquilo que levam. Às vezes nem se quer imaginamos que aquela pessoa prefere receber um olá ou um beijinho do que propriamente receber um grande saco de comida. Acho que essa é uma coisa que nestes projetos devia de haver formação para perceberem o que é ser voluntário. A maneira de atender as pessoas não é chegar aqui e olhar para o relógio e “vá despachem-se que eu tenho pessoas para atender, o meu turno acaba às 20h”. Não! Eu quando vou à Comunidade Vida e Paz não vale a pena perguntarem-me quando é que eu chego a casa porque eu já cheguei tanto às 23h como às 4h da manhã. E não me faz diferença nenhuma depois ir entrar no trabalho às 7h30. É uma coisa que eu gosto de fazer e portanto estou ali, nunca estou a olhar para o relógio, se começar a conversar com uma pessoa e ela quiser conversar 3h, é porque a pessoa precisa daquilo. E aqui na Refood é a mesma coisa, pronto, é só mesmo entregar a comida e há aqueles horários para fechar, o que não quer dizer que se a pessoa chegar 5 minutos depois a hora já não vamos dar a comida.

**11. Já tinha feito voluntariado antes? Se sim, como considera a experiência de voluntariado que tem na Refood comparativamente a outras?**

Sim, faço nas três que lhe disse e concilio as três sem qualquer problema porque são em dias diferentes. E acaba por ajudar muito porque às vezes o que aprendemos numa, trazemos para aqui. Por exemplo, o Sr. Chico levanta muitos problemas, então quando eu estou aqui chamam-me logo porque eu já o conheço da rua porque falo com ele. Então como já o conheço, chamo-o, falo com ele. Acabamos por interagir um pouco assim, as minhas experiências acabam por se complementar.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre a forma como o relacionamento com os beneficiários deve ser construído, para que possa participar no processo de decisão? Se sim, como o fizeram?**

Não, penso que não, mas isso devia ser feito. Às vezes podemos estar a ouvir uma coisa que não gostamos mas temos de ter aquele sorriso e atender a pessoa, só que estamos ali a ouvir ali coisas que se calhar se tivéssemos no local de trabalho com outras pessoas tínhamos respondido da mesma maneira, mas aqui a vontade é essa, mas temos de nos habituar um bocado a essa situação.

Se calhar há aqui voluntários que com a experiência que têm vão aprendendo isso, torna-se mais complicado é quando entram pessoas novas, têm sempre ali um par de meses para estar ali a aprender. A sugestão que se dá sempre é as pessoas experimentarem primeiro, e como já aconteceu, entram, experimentam e depois não têm, não conseguem. Há aqui por exemplo um rapaz que não se importa de vir mais horas, mas prefere vir e ficar lá atrás, e vir aqui todos os dias lavar loiça do que estar a atender aquelas pessoas, não tem essa parte de atender as pessoas.

**13. Como é estabelecida a relação da Refood com os beneficiários no dia-a-dia? Descreva-me em três palavras o que considera ser a base da relação voluntário/beneficiário.**

No meu caso, e na minha opinião, tem de ser feita como se aquela pessoa fosse nosso vizinho, são pessoas iguais, somos todos iguais. Hoje estamos assim, imagine que essa pessoa não se importa e gastar 2€ e ganha o Euro milhões e de hoje para amanhã virou-se a situação ao contrário. Então temos de tratar aquela pessoa de igual para igual, como se tivemos a tratar um amigo que vive bem também, porque somos normais e nunca sabemos o dia de amanhã.

A igualdade, a mais importante é mesmo a igualdade e o respeito. Eu tenho um tumor desde de 2009, e posso estar aqui e dar-me um ataque de epilepsia e como é óbvio agradeço a ajuda das pessoas que aqui estão naquele momento ajudarem-me. Tanto sou eu agora a ajudá-los como de um momento para o outro podem ser eles. É mesmo o respeito e a simplicidade com se trata as pessoas, de igual para igual.



**14. Como voluntário na Refood identifica-se com a causa e com os beneficiários?**

Sim, identifico-me mesmo com o projeto, se não gostasse não estava aqui porque há mais coisas que podemos fazer. Gosto disto e acaba por me ajudar também o facto de ajudá-los. Todos estes projetos contribuem para que a minha experiência de vida seja melhor.

**15. Que práticas são desenvolvidas face às expectativas dos beneficiários para além das atividades básicas/serviços que a Refood pretende prestar?**

Aqui há a festa do Natal, sei que a do Parque das Nações organizou uma corrida. Era para ter participado mas como eu tenho outras situações nem sempre é fácil conciliar tudo porque calham no mesmo dia. Mas é sempre bom aquela ligação que se cria porque há aqui beneficiários que vêm o voluntário a chegar e ficam todos contentes, porque há aquela ligação e já se conhecem, como já se conhecessem já há muitos anos. Houve aqui uma senhora que foi batizar o filho há pouco tempo e um grande desejo que ela tinha foi que a Rosário lá passasse. São aquele tipo de situações porque há respeito entre as pessoas e uma ligação especial. Nós gostamos que as pessoas notem que não estamos aqui por obrigação e isso só se consegue se os tratarmos de igual para igual e com respeito.

**16. Como é feita a integração dos voluntários, dos beneficiários e dos restantes recursos necessários para o dia-a-dia da Refood?**

Eles começam por fazer um estágio para experimentarem todas as partes da Refood mas, ainda assim, os voluntários não estão todos completamente preparados, em termos pessoais alguns conseguem fazer a mesma coisa que eu, mas não estão todos ainda. Isto é um projeto novo. Eu estou a tentar abrir um núcleo em Rio de Mouro e neste momento a Câmara de Sintra está a fazer uma ação de formação de voluntariado, não só para o projeto Refood como para outros projetos. E acho que aqui devia de haver uma formação sobre o que é ser voluntário e sobre a maneira como devemos interagir com as pessoas. Tanto que eu no projeto da Conversa, uma vez por ano se faz essa formação durante uma semana, para explicar às pessoas, porque às vezes não é só chegar aqui e...temos que aprender mesmo a falar com as pessoas.

**17. Como considera que a sua experiência como voluntário/a na Refood poderia melhorar?**

Acho que tem de haver diálogo entre todas as pessoas. Para todos os efeitos estamos aqui todos como voluntários, ninguém está aqui a receber rigorosamente nada em termos financeiros. Estamos aqui todos, não digo para nos divertirmos, mas é para ajudarmos em alguma coisa. Tem de haver diálogo, ligação entre todas as pessoas. São pessoas que nós não conhecemos e passamos a conhecer, tanto com os voluntários como pessoas sem-abrigo ou com as pessoas que vêm aqui buscar a comida e acaba por ser uma ligação. Às vezes até criamos uma ligação melhor com estas famílias carenciadas e com estas pessoas que estão na rua do que com pessoas que em termos profissionais lidamos todos os dias com elas. Eu tenho colegas que se me disserem 10 palavras nem em 9 acredito, e tenho sem-abrigo que me sento com eles 3 ou 4h a conversar e acredito muito mais no que ele me diz, até nos olhos se vê aquela alegria de estarmos ali a conversar, mais importante do que a sandes que recebem.

Entrevista nº: 28 (beneficiária)

**1. Género:** feminino

**2. Constituição do agregado familiar:** 1 adulto

**3. Profissão:** Desempregada

**4. Como conheceu a Refood?**

Olhe, conheci a Refood através de um panfleto, que estava colado num poste e que tive a curiosidade de ir ver. Então fui assistir à reunião que houve aqui na Gulbenkian, agora em maio. Deixei lá os meus dados para ser voluntária, mas também no caso de não ser contacta, vir ser beneficiária. Aguardei alguns dias, não me contactaram então achei melhor vir aqui e fazer a minha inscrição. Porque eu acho que tanto ser voluntária como beneficiária tem um papel aqui, os dois acabam por ajudar a Refood.

## **5. Há quanto tempo é beneficiário/a na Refood?**

Sou beneficiária desde meio de maio. Quando cheguei cá a senhora que me tinha falado lá na Gulbenkian disse-me que já que agora apareci cá como beneficiária, certamente que mais cedo ou mais tarde hei-de ser chamada para ser voluntária. Até hoje ainda não aconteceu. Também não faz mal, eu estou inscrita no Banco de Voluntariado, recebo vários e-mails para ir fazer voluntariado no Parque das Nações, na Comunidade Vida e Paz. Pronto, tenho tido várias solicitações no meu e-mail para ir fazer voluntariado.

Quando eu vi a Refood, como ainda não estou a trabalhar e estou na casa de uma prima com o filho dela, eu pensei nos dois casos. Bom, vou ser voluntária, que ao fim ao cabo significa ser beneficiária também, porque vai acabar por beneficiar também. Não se deve dizer que se está aqui por interesse, mas se nós nos voluntariamos certamente que se eu quiser comer um pão não me vão dizer que não. Logo vinha ser voluntária mas, ao mesmo tempo, ia beneficiar também.

E pronto, disseram-me que agora ia ser beneficiária e quem sabe fosse ser voluntária, não neste núcleo, mas num outro que posso abrir, que nós arranjemos. Mas mesmo que não venha a ser voluntária da Refood, eu sinto-me bem sendo beneficiária. O papel de ser beneficiária e de ser voluntária já me confunde. Porque estar aqui, falar com elas, entrar lá dentro...é como se já fosse também uma voluntária. Porque eu também tenho de lavar as coisas (tapareweres), tenho de trazer, eu falo com elas. Às vezes até chego um bocadinho mais cedo para poder ver as pessoas. Então já não me faz diferença. Houve um colega aqui que quando eu disse isto ele me disse “Nós não somos voluntários, somos beneficiários”, e eu falei “Ai é?”. Porque em todo o lado, nas inscrições para empregos ou cursos eu não usei essa palavra, até porque nem me lembrei, eu pus “Faço voluntariado na Refood”. Então já nem consigo distinguir o voluntário do beneficiário. Certamente que quem está a fazer voluntariado perde um bocadinho mais de energia porque tem de ir aos restaurantes, inclusive eu já vi um dos colegas vir muito ofegante, deve ser cansativo mesmo. Mas no meu caso, eu deixei os dois lados abertos. Disse que me ia inscrever para dar continuidade ao que tinha assistido na Gulbenkian, mas se precisarem de uma voluntária estou cá. Porque eu não quero estar só passivamente a usar a Refood, vim logo com essa postura de querer vir ajudar.

## **6. Que tipo de serviços lhe são prestados?**

Eu a mim, o único apoio que me dão é a comida, para mim. Na altura perguntaram-me se era para mais pessoas, mas eu disse que não. É voluntariado, eu quis vir aqui participar. Não quer dizer que lá em casa onde estou não haja comida, até porque a minha prima trabalha. Mas eu é que me sinto bem, sinto-me melhor por ter uma refeição por mim. Sinto menos aquela coisa de ser uma desempregada e de não ter nada para comer. Eles não me dizem isso mas nós sentimos. E assim às vezes até levo uma coisa que o filho da minha prima me diz “ah, quero comer isso”, então dou-lhe e assim sinto que já estou a participar lá em casa também.

## **7. Qual a razão para receber apoio e como é que se sente ao ser ajudado/a?**

Eu não vim pedir ajuda da Refood. No início eu vim para ser voluntária. Mas como lhe disse, não me chamaram e eu vim cá inscrever-me como beneficiária. Não sei, às vezes até podem olhar mais para os estudantes para serem voluntários, não sei, não me chamaram mas eu vim na mesma. Mas isso é bom para os estudantes, virem fazer voluntariado. Mas pronto, eu estar aqui como beneficiária também me sinto que estou como voluntária, sinto que estou a participar e essa participação é importante para mim.

Bom, eu nunca tive esses complexos, porque como eu vim para cá estudar e passávamos mal, então sempre encarei isto de uma forma positiva. Até porque como lhe disse, eu quando respondi ao anúncio de emprego coloquei lá “participo no voluntariado da Refood”, eu não escrevi que sou beneficiária, estou aqui como beneficiária mas não sou aqui como aquela beneficiária que está mesmo... Eu estou a precisar, é sempre bom levar coisas para casa, agora ainda por cima desempregada e assim não estou só a usar as coisas dos outros. Não sei como é que eles lá em casa reagem por eu estar assim não é. Mas pronto, sinto-me bem porque é sempre uma energia que levo para casa, é melhor. Eu nunca senti esse tipo de complexos de vir pedir, os meus anos de estudante, em que era novinha já ficaram para trás há muito tempo, aí era diferente. Agora eu lido bem porque não estou de rastos não é. Era bom se me tivessem contactado logo, hoje seria uma voluntária e ponto final. Mas como não o fizeram então eu pensei “vou fazer ao contrário, vou ali ser beneficiária”,

também para sentir que estou a participar. Então já faço essa confusão, se sou voluntária ou beneficiária.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que o/a leva a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

No meu caso é a entrega de comida todos os dias. Mas é possível que haja algum que receba esse feedback e que passe essa informação aos gestores e assim a pessoa receba mais algum tipo de ajuda, por vir todos os dias e falar com eles.

**9. Como tem sido a sua experiência na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

A experiência aqui depende de quem está aqui na segunda, ou na terça, porque varia muito de dia para dia. Vai depender muito também das coordenadoras, eu digo coordenadoras mas elas são as gestoras. Elas são excelentes. Dão-nos muita atenção, têm o cuidado de ver o que é que nós levávamos, porque logo no início às vezes levava coisas que estranhava. Mas também há outros que estão aqui... Acho que há uns que estão a fazer isto por vocação, outros nem por isso, mais por capricho. Tipo, sei lá, às vezes está ali um saco de pão que é para mim por exemplo, eles tiram um pão e dão-me. E eu rio-me, até acho piada e sorrio. Às vezes fazem certas brincadeirinhas.

Mas os que estão aqui por vocação são excelentes, e eu sei que são. Outros nem por isso.

**10. Qual é a sua opinião sobre o serviço que lhe é prestado? E sobre os voluntários?**

Eu vejo pessoas beneficiárias a verem no momento o saco que levam, veem tudo ali, eu não gosto de fazer assim. Chegando a casa é que eu vejo o que levo. Então para aí há uns 3 ou 4 dias, levei um taparewere e quando fui abrir não estava nada, tinha só aquelas bolas de legumes salpicadas com sal grosso. Ninguém sabe quem fez isso. No dia seguinte eu disse que tinha levado esses legumes com sal grosso por ima, que não ia estar a comer isso. Vê-se claramente que foi uma brincadeira. Já levei logo no início um que parecia couve mas que já estava tudo amarelo e a cheirar mal, outra brincadeira. Mas foi mais no início, porque há um dos coordenadores que me diz

“Você é uma das últimas aquisições”, não sei o que é que ele quer dizer com isso, se calhar é por ser das últimas beneficiárias, mas acho que é aí que vem as brincadeiras. Mas agora já não têm estado a fazer. Depende dos coordenadores mesmo, porque há uns que são excelentes. E não é a comida que vem, é daqui mesmo, porque quando são aqueles coordenadores bons, a comida vem sempre excelente. Ainda no outro dia levei uma sopa que era impossível deitar fora, era tão boa, e isso foi porque quem estava a atender-me era uma boa coordenadora.

Mas isto não é só comigo, é com outros colegas, mas há colegas que dizem que nunca tiveram razão de queixa. No meu caso, às vezes está tudo bem, outras há aqueles lapsos. Mas no dia seguinte eu venho e digo-lhes para eles saberem e poderem melhorar.

E eu sei que os pratos não são iguais para todos os beneficiários, porque eu falei com um rapaz e ele disse-me que levava uma certa comida e eu não tinha levado nada daquilo.

**11. Já tinha recebido apoio de outra instituição antes? Se sim, como considera a experiência que tem na Refood comparativamente a outras?**

Não, antigamente não havia este tipo de apoios. Estudei cá nos anos 90 e nós podíamos ir comer à universidade, lá na cantina, porque este tipo de instituições não havia.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre como gostaria que o relacionamento com a Refood fosse construído e o serviço prestado? Se sim, como o fizeram?**

Não, acho que não. Pronto há gestores e gestores, uns falam mais connosco do que outros, mas dessa forma assim acho que nunca me perguntaram.

**13. Como é estabelecida a relação com a Refood e os voluntários no dia-a-dia? Considera que existe confiança, respeito, encorajamento/motivação, identidade e compromisso de ambas as partes ou não?**

Querem é saber o número, não querem saber o nome, é o número. O nome também não tem muito interesse, convém é o número porque é a única forma que eles têm de gerir. Eu também não sei, não vejo muita gente (beneficiários) cá, mas até às 22h eles vão vindo. Normalmente gosto de vir logo no início, não vejo muitas filas.

Normalmente eu confio neles e quando está alguma coisa mal digo. Há uns dias, umas das voluntárias, ela devia estar de férias antes, então quando voltou não me devia conhecer. Eu estava aqui na fila e então ela foi chamando toda a gente e eu continuava ali. Acho que foi um capricho da parte dela. Eu depois percebi que foi para ela me mostrar que já está cá há mais tempo, foi uma situação desinteressante. Mas de resto acho que nos tratam com respeito.

Há beneficiários que são muito frontais, dizem logo tudo o que têm a dizer, eles não têm medo que lhes anulem a inscrição. Veem tudo na hora, dizem logo tudo, porque às vezes dão-nos coisas estranhas, sei lá, pão com sementes de papoila, «tchii».

**14. Pela forma como é tratado/a, sente que “faz parte” da Refood ou trata-se apenas de uma instituição que o ajuda?**

Não, eu identifico-me mesmo com a Refood, sinto que faço parte, mas não me identifico muito com o ser beneficiária. Eu estou cá de facto, no fundo, estou a precisar e recebo o apoio mas não me identifico com o papel de vir aqui só para receber e sem dar nada. E depois enquanto eu estou aqui, como levo comida para casa já me sinto mais à vontade lá em casa para ir ao frigorífico e comer. Não é que eles me digam alguma coisa, mas podem pensar! E com esta ajuda eu sou mais independente, isto faz a diferença no meu dia-a-dia. Sinto-me um bocadinho mais animada, saber que contribuo lá em casa e que não sou só uma desempregada lá na casa da minha prima.

**15. Como considera que a sua experiência na Refood poderia melhorar?**

Eu não sabia que existia isto, não tinha expectativas. Eu fui à reunião e decidi ser voluntária mas como não me contactaram então eu pensei que uma voluntária também pode ser beneficiária então decidi inscrever-me. Ao ver aquele panfleto eu pensei, “Bom eu sou desempregada mas posso ir fazer mais qualquer coisa, posso ser útil”.

Vim à junta de freguesia para saber onde a Refood estava e vim, para ter uma ocupação. Insisti. Não fiquei como voluntária mas fiquei como beneficiária.

Para melhorar, eu sempre que acho que uma coisa que está mal digo. Ma não digo naquele tom “Olha quero uma refeição assim e assim!” Digo com humildade, com calma. Porque eu já vi muitos beneficiários a falar “Vocês pensam o quê? Eu não quero pão e bolos! Daqui a nada estou diabético!”, e falam com uma arrogância. Mexe comigo porque quem esteve cá nos anos 90 sabe que não havia nada disto. Estas instituições fazem muita falta. Eu passei muita fome cá nessa altura, então não percebo como é que as pessoas continuam a xingar e a xingar. Eu não percebo. Falam como se fossem deuses e como se isto tenha existido sempre assim.

Eu dou a minha opinião sim, mas com muita humildade, muito soft. Às vezes chego a casa e até escrevo num papel, para depois chegar aqui e eles apontarem da maneira como eu disse, o que é que estava mal.

Eu é que sei o que passei quando estudei cá. Sinto-me muito grata com a Refood porque é aqui que estou, mas também com outras instituições que ajudam outras pessoas, porque no meu tempo não havia nada disto.

#### Entrevista nº: 29 (beneficiário)

**1. Género:** masculino

**2. Constituição do agregado familiar:** 3 adultos

**3. Profissão:** Desempregado

#### **4. Como conheceu a Refood?**

Eu conheci a Refood através do meu pai, indicaram-lhe também. Depois nós viemos cá inscrever-nos e depois começamos a receber o apoio da Refood.

#### **5. Há quanto tempo é beneficiário/a na Refood?**

Aproximadamente há um ano e pouco, mais ou menos.



**6. Que tipo de serviços lhe são prestados?**

Bens alimentares, todos os dias venho aqui buscar isso.

**7. Qual a razão para receber apoio e como é que se sente ao ser ajudado/a?**

A razão é que às vezes estamos bem e de repente estamos mal. E parte da família nesse instante estão desempregados, mesmo agora fazendo algumas horas, não é suficiente para manter a casa e não só. Por isso viemos cá, até um dia em que as coisas provavelmente irão melhorar.

Eu não me sinto mal, muito pelo contrário. Eles fazem aquilo que podem para ajudar, e nós temos é que agradecer, está a ver. Algumas vezes também fazem cá inquéritos a perguntar o que é que está bem, o que é que está mal. A gente diz, é normal. Por isso não vejo nada a apontar por enquanto.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que o/a leva a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Não, não. Os voluntários cá, pelo menos aqueles que me receberam e aqueles que eu pude ver a trabalharem são «super legal», está a ver. Tentam saber se nós estamos ou não satisfeitos. Têm a preocupação até de nos perguntar se podemos ir em tal dia ou não, algo que nós (beneficiários) estamos nem aí, venha ou não venha, muita gente está a lixar-se para isso. Por essa razão eu vejo há sempre uma ligação e atenção da parte de Refood, com os seus voluntários para connosco. Eu sinto isso.

**9. Como tem sido a sua experiência na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

A minha experiência até aqui tem estado a melhorar, uma vez que eu também faço voluntariado, não aqui na Refood, mas sim em Sete Rios, no Espaço Casa, um centro de apoio aos sem-abrigos. Eu sou motorista, faço voltas. Lá eu entro as 16h30, fazemos o comer, depois embalamos e na última saímos para aí as 21h e começamos a fazer a distribuição. Essa experiência, no meu ponto de vista, deu visão daquilo que é

realmente ser voluntário, porque muita gente pensa que estar a fazer voluntariado é nós estarmos a receber qualquer coisa em troca daquilo que estamos a fazer, mas não. Simplesmente fazemos aquilo porque queremos. Eu das vezes que vou lá fazer voluntariado, já cheguei a sair chocado porque quando acaba o comer aparece pessoas e perguntam-me “Olha tem mais uma cuvete para mim?”, e eu digo que não há, e comove-me muito. Porque pronto, cada um tem a sua necessidade e não se sabe realmente se aquelas pessoas comeram de manhã ou não. Isso às mexe comigo, a parte final das voltas é muito complicada, custa muito. Mas é mesmo assim, a vida é mesmo assim.

Dá-me outra visão aqui na Refood, eu tento entender, porque além de ser beneficiário cá, eu tenho amizades cá. E eu tento entender aquilo que eles fazem e o que passam, porque às vezes escutam muita porcaria, a boca de pessoas, que vêm cá todos os dias, (beneficiárias) como eu. Já cheguei a ouvir coisas que ninguém suportava ouvir, mas elas e eles (voluntários) mantiveram a calma e souberam resolver as coisas. E assim vai indo.

Aqui já me marcaram bons e maus. Eu começo sempre pelo mau. Havia aqui um senhor, que realmente precisa de ajuda como eu, mas ele agiu assim um bocado...vou dizer como é, como ele às vezes usa muito sumo de uva, para não dizer álcool, já vem meio torto, a balançar. E quando chega aqui, não tem aquela calma, não tem mais a cabeça para nada e começa a dizer coisas e mais coisas. Várias vezes já chamaram aqui a polícia para ele. Essas situações deixam mal quem está aqui dentro e a nós que estamos ali. Isso é mau.

A parte boa, tratam-nos todos bem, têm atenção connosco e não só. Quando está bem perguntam na mesma, quando está mal nós também dizemos que está mal e eles apontam e no dia seguinte eu vejo a melhoria. É mais ou menos isso, não tenho queixas por enquanto.

Depois também é bom aqui o nosso convívio, porque nós para além de beneficiários em que conhecemos os voluntários, passamos a conhecer outras pessoas de fora, que estão como nós, fazemos novas amizades, conhecemos coisas diferentes e às vezes surgem oportunidades diferentes para outras coisas está a ver. A vida é mesmo assim e cá estou eu.

**10. Qual é a sua opinião sobre o serviço que lhe é prestado? E sobre os voluntários?**

A Refood faz o seu melhor com as pessoas que estão cá. Nós é que temos de fazer com que esse melhor fique melhor ainda. Nós é que temos de fazer isso claro!

**11. Já tinha recebido apoio de outra instituição antes? Se sim, como considera a experiência que tem na Refood comparativamente a outras?**

Para mim não, porque eu não morava em Lisboa, morava em Guimarães. Os meus pais é que eram beneficiários. E quando eu vim cá para Lisboa, estava a trabalhar e infelizmente agora não estou a trabalhar e por questões extremas estou lá com eles. Eles é que são beneficiários e neste caso eu estou a beneficiar deles também. O homenzinho já está cansado, pah a esta hora já tem de estar a dormir ou a descansar e eu venho cá por ele, por nós.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre como gostaria que o relacionamento com a Refood fosse construído e o serviço prestado? Se sim, como o fizeram?**

Como eu já tinha referido, às vezes eles perguntam como estão as coisas. E as nossas opiniões cá, bem ou mal, eles apontam. Eu penso que uma vez apontada há de se refletir. E que isso venha a ter impactos, quer negativos quer positivos. Cabe a eles agora gerir a informação que nos pedem. Eu penso que é de louvar.

**13. Como é estabelecida a relação com a Refood e os voluntários no dia-a-dia? Considera que existe confiança, respeito, encorajamento/motivação, identidade e compromisso de ambas as partes ou não?**

Nós aqui já somos tão familiares que às vezes nem é pelo número, é mesmo pelo nome. E isso é bom. Isso mostra realmente o respeito e a confiança. Somos sempre tratados com respeito, sempre. Já não é aquela coisa do sr. ou do número x. Quando a gente tem aquela relação, quando já conhecemos é mais pelo nome. Embora cada um é como é e há que respeitar, mas o respeito há sempre, sempre. Até então pelo que eu pude ver eles tratam-nos com dignidade. Nós chegamos cedo e por causa de alguns atrasos acabamos por ficar à espera e conversamos não só cá fora mas também com eles, e é bom.

Eu não esperava encontrar nada de especial. Eu sou um rapaz e gosto de pesquisar, de saber. E eu fiz uma pesquisa e pude fazer um apanhado da Refood. Comecei a interagir com as informações que eu tinha estado a ver e a ler. E depois parte de mim também, nada para mim é ofensivo. Eu tento fazer melhor e conto-lhes as coisas em que me sinto menos mal. E assim foi nos primeiros dias, e como eu tinha referido, foi sempre com respeito, é “o Sr.”, mas eu como gosto de brincar, eu dizia “Não me trate por Sr. porque o Sr. é muito grande, eu sou só um rapaz, de 25 anos, por amor de deus”. E aí depois dessa brincadeira, porque nós temos de saber como se comportar e estar, não basta saber estar. Temos de saber como fazer as coisas e ter muito cuidado com aquilo que dizemos, porque aquilo que nos mata não é aquilo que nós comemos, mas sim aquilo que sai da nossa boca. E isso é que é o verdadeiro veneno. Logicamente se não me manterem o respeito, eu também não vou ter, se não me mostrarem amizade eu não vou mostrar a minha. Mas alguém tem de dar um passo. A gente dá e espera a reação, se for boa a gente vai logo mais à vontade, se não for temos de recuar e deixar mais distância. É mais ou menos isso.

**14. Pela forma como é tratado/a, sente que “faz parte” da Refood ou trata-se apenas de uma instituição que o ajuda?**

Sinto. E estou a pensar arranjar um bocadinho de tempo para fazer voluntariado cá. É fazer chegar certas questões aos outros. Eu vejo o facebook e é um dos meios, porque eu tenho muitos voluntários cá da Refood que eu tenho no facebook. E às vezes eles publicam coisas que nós vamos republicar. E isso é bom. Faz expandir as notícias, e ajudo nesse âmbito de dar a conhecer a Refood para que possam chegar a mais gente. E às vezes na rua, vejo pessoas, troco palavras, conversas, e eu sinto que aquela pessoa também precisa de apoio então digo-lhe “Então já foste à Refood? Eu sou beneficiário lá, se quiseres eu posso levar-te lá”. Eu posso fazer isso, depois cabe à pessoa dizer se quer ou não. Se nós homens, seres humanos, víssemos a vida como ela é na realidade, talvez as coisas não estivessem como estão. Nós não somos nada, somos lixo. Eu acho que eu não tenho mais porque não vim para ter, e se tivesse não comia sozinho! Porque na vida ninguém pode viver sozinho, quando a gente tem, a gente partilha!

Já foste à África alguma vez? Pergunta realmente a pessoas que conheceram África, que conviveram o que é o ambiente ali. A gente mesmo pobre, mesmo não tendo nada,

há sempre um sorriso nos lábios, sempre! Porquê? Fazemos isso para ajudar o próximo, uma vez que cada um é igual aos outros, há as suas diferenças, claro que nem tudo lá é bom, mas partes de lá, é assim, tem de haver sempre um sorriso. Há uma frase que diz “Eu escondo as minhas angústias nas minhas alegrias”. É isso. Nós fazemos isso. E a gente pode estar mal, mas olhando nem sequer se nota, porque há sempre um sorriso.

**15. Como considera que a sua experiência na Refood poderia melhorar?**

Pah, a minha experiência cá...eu vinha dar mais um contributo à Refood e aos beneficiários que cá estão, e que virão, porque eu sei que hão-de vir mais. Tentar dar o melhor, o que eu sei fazer melhor é fazer sorrir as pessoas, tratar as pessoas com respeito. Nem sempre quem está aqui está neste dia bom, saem do trabalho e vem cá, cada um tem os seus problemas, e chegam aqui e levam com o desaforo de cada um. E isso obviamente transtorna qualquer um e depois disparar, porque não estão para isso como é óbvio. Há que compreender tudo isto. Por isso há que saber entrar e há que saber sair. Nós somos uma família aqui, e há que saber entrar e sair porque aquilo que nos mata não é aquilo que comemos, é o que nos sai da boca.

Entrevista nº: 30 (beneficiária)

**1. Género:** feminino

**2. Constituição do agregado familiar:** 1 adulto e 2 crianças

**3. Profissão:** Estudante

**4. Como conheceu a Refood?**

Já conhecia a Refood desse o meu 1º filho, porque havia uma pessoa que ia lá acima ao bairro de Santos. Como eu estava na casa da minha sogra, era muita despesa, era muita gente, então eu inscrevi-me. Eu e uma cunhada minha íamos lá sempre buscar as coisas. Depois o meu filho nasceu. Quando ele fez os 10 meses fui para uma

instituição e então deixei de ir lá. E agora voltei a inscrever-me outra vez porque já saí da instituição vai fazer 2 anos, e tive a minha filha, que tem 8 meses. Comecei a ter dificuldades financeiras porque o dinheiro que eu geria para o outro filho agora tinha de gerir para ela, porque os abonos dela estavam atrasados. Então eu pedi ajuda aqui.

**5. Há quanto tempo é beneficiário/a na Refood?**

Agora voltei há 2 ou 3 meses. Antes foi cerca de 1 ano e meio, mas ia lá acima, não vinha aqui ao núcleo.

**6. Que tipo de serviços lhe são prestados?**

Dão as refeições, o conduto, as sopas. Às vezes quando dão iogurtes a eles, eles dão-nos. Legumes, pão, salgados... Venho aqui todos os dias desde de Campolide até aqui. Tenho de deixar os meus filhos com a minha sogra e depois venho cá buscar o saco.

**7. Qual a razão para receber apoio e como é que se sente ao ser ajudado/a?**

Estava com dificuldades para gerir a parte das refeições e vim cá. Isto é uma ajuda porque pelo menos uma refeição tenho. Ahh...no princípio senti-me bem. Depois comecei a sentir-me mal porque tinha de vir com a minha bebé pequena e depois era muito frio e ela sempre com otites e assim, era mau.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que o/a leva a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Há pessoas que tentam ajudar-nos, perguntam-nos se já conseguimos alguma coisa, se falta alguma coisa. Outras têm dias, se tão bem dispostos, se tão mal dispostos. Varia de dia para dia.

**9. Como tem sido a sua experiência na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

É boa, eu gosto. No meu caso eu esperava encontrar a mesma coisa que antes, quando cá estive cá da primeira vez. Esperava encontrar as refeições e isso, essa ajuda que eles me davam.

Uma situação que me tenha marcado...só foi agora quando trataram mal a Sueli, agora na semana passada. Foi mau o que fizeram porque acusaram ela. Aconteceu um imprevisto, meteram os tapareweres dela noutra sítio e não sabiam dos tapareweres e disseram que ela é que tinha os tapareweres. Foi um episódio que me caiu mal, mas agora já está tudo resolvido.

Outra coisa que me marcou foi quando eu precisei de ajuda para o carrinho de bebé e tentaram ajudar-me. Depois quando eu consegui avisei elas, e elas ficaram muito contentes por mim.

**10. Qual é a sua opinião sobre o serviço que lhe é prestado? E sobre os voluntários?**

A comida é boa, às vezes tem dias que as coisas não estão bem. Eu estou numa pastelaria e sei como é que as coisas funcionam, às vezes as coisas estragam-se, é mesmo assim. Este calor também não ajuda. Os voluntários são bons.

**11. Já tinha recebido apoio de outra instituição antes? Se sim, como considera a experiência que tem na Refood comparativamente a outras?**

Não, só da creche do meu filho, através do Banco Alimentar, mas não é comida assim.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre como gostaria que o relacionamento com a Refood fosse construído e o serviço prestado? Se sim, como o fizeram?**

Não, nunca me perguntaram nada. Mas eu também não gosto, não me sinto muito à vontade para essas coisas.

**13. Como é estabelecida a relação com a Refood e os voluntários no dia-a-dia? Considera que existe confiança, respeito, encorajamento/motivação, identidade e compromisso de ambas as partes ou não?**

Perguntam pelo próximo, quem está a seguir. Há dias que é muito demorado, que eu não tenho paciência de ficar aqui. Porque eu também tenho dois menores a meu encargo, é mais por isso. Se fosse eu sozinha era uma coisa, agora com eles, tenho de ir busca-los à casa da minha sogra. Depois ir com eles apanhar o autocarro, depois comboio, depois outro autocarro, é muito. Às vezes fico com receio de vir aqui, porque depois vêm-me chegar tarde com os menores, depois têm as assistentes sociais, e aí é que está. Não quero arranjar problemas com eles.

Tratam-nos com respeito, de igual para igual, sim.

**14. Pela forma como é tratado/a, sente que “faz parte” da Refood ou trata-se apenas de uma instituição que o ajuda?**

Sim, eu tenho esse compromisso com eles de vir buscar as coisas e eles também cumprem sempre. Não são obrigados a dar não é, mas fazem o que eles podem para dar-nos o que precisamos. Eles são como um amigo, sinto que posso falar com algumas pessoas. E já disse à diretora do meu curso que venho cá também, porque eu desabafo muito com ela, e a Refood faz parte do meu dia-a-dia.

**15. Como considera que a sua experiência na Refood poderia melhorar?**

É só a demora. Podiam acelerar um bocadinho as coisas. Mesmo que eu venha cedo, às vezes os sacos não estão prontos. Eu sei que é a partir das 20h30 que nós podemos levar os sacos, porque é quando os restaurantes fecham e dão a comida para eles poderem fazer os sacos. Era uma coisa que eu gostava, mas sei que eles não têm culpa. Muitas vezes as pessoas reclamam, e eu tento explicar isso porque eu sei que é assim. As pessoas que trabalham lá nos restaurantes também fazem o que podem para dar. E eles não têm culpa das coisas virem muito tarde. Então eu tento dizer a eles (beneficiários).

Entrevista nº: 31 (beneficiária)

**1. Género: feminino**



**2. Constituição do agregado familiar:** 2 adultos e 2 crianças

**3. Profissão:** Desempregada

**4. Como conheceu a Refood?**

Quem me trouxe aqui foi a Dra. Eu recebia comida da Santa Casa, da Ajuda de Mãe. Depois o meu filho já fez 2 anos e 3 meses e a Dra. disse-me que já que na Embaixada levavam muito tempo para pagar me passava um papel para vir aqui buscar a comida. Assim vinha buscar o almoço à Santa Casa e depois o jantar aqui na Refood.

**5. Há quanto tempo é beneficiário/a na Refood?**

Já estou aqui há 3 anos.

**6. Que tipo de serviços lhe são prestados?**

Eles dão a comida todos os dias, só que eu falho um bocado porque tenho o meu marido no hospital. Porque senão todos os dias são assim, às 18h saio vou buscar os meninos à escola e venho aqui buscar o jantar.

**7. Qual a razão para receber apoio e como é que se sente ao ser ajudado/a?**

Eu vim aqui através da Dra. que me deu o documento pra eu vir aqui buscar a comida. Porque o menino como já tem 3 anos já podia ir buscar à Ajuda de Mãe. Então vim aqui, sustentar eu, os meninos e o pai. Assim venho cá buscar o jantar. À Santa Casa já fui buscar o almoço. É sair da escola e é só comer, porque eu não trabalho não é. A pessoa fala a verdade, não merece castigo. Como eu não trabalho, dependo mesmo de quem me ajuda. Gosto mesmo daqui.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que o/a leva a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Eu só venho buscar a comida todos os dias. Eles perguntam se a comida estava boa. Eu digo que sim, porque nós jantamos, dormimos, estava tudo bem.

**9. Como tem sido a sua experiência na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Gosto. Eles têm mesmo amor, gostei mesmo. Às vezes dão-me um saco de roupa, para mim e para os meus filhos. Porque quando eu vim de Angola o meu marido disse-me para não trazer só roupa, que aqui havia muita. Não trouxe nada, e depois já engravidei aqui. E desde que o meu filho nasceu nunca comprei roupa, me dão sempre um saco, para mim para o meu filho e para o marido. Eu gosto muito daqui. Estão-me a ajudar muito. Eu nem sei quanto custa uma peça de roupa, desde que cheguei que só comprei estes sapatos e uns chinelos. Já estou cá há 3 anos. Graças a Deus. A pessoa agradece quando não tem, eu agradeço muito mesmo.

**10. Qual é a sua opinião sobre o serviço que lhe é prestado? E sobre os voluntários?**

Os voluntários tratam-me bem, gosto muito. A comida é boa, não tenho razão de queixa.

**11. Já tinha recebido apoio de outra instituição antes? Se sim, como considera a experiência que tem na Refood comparativamente a outras?**

Recebo o apoio da Santa Casa, dão-me 150€, tiram logo 35€ para carregar o passe. Em Angola ninguém consegue fazer isto, nem a nossa Embaixada consegue fazer isto, gosto muito daqui. Se não fosse a Segurança Social a ajudar-me, não sei o que seria de mim.

Sempre me tratam bem, tanto aqui como na Santa Casa. Ainda ontem não consegui vir e eles guardam-me a comida, se fosse na Angola não era assim. Tratem-nos mesmo bem, tanto aqui como na Santa Casa.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre como gostaria que o relacionamento com a Refood fosse construído e o serviço prestado? Se sim, como o fizeram?**

Perguntar nunca me perguntaram, mas perguntam se está tudo bem com a comida. Eu quando vim, vinha com medo, não sabia como era aqui, senão fosse aquele papel não

vinha aqui. Depois tinha vergonha de vir buscar comida e eles diziam-me para não ficar assim, que a vida era mesmo assim. Mas eu não me habituei assim, então não gostava de pedir comida. Mas Graças a Deus já me habituei, já não tenho mais vergonha. Agradeço muito toda a ajuda que me dão.

**13. Como é estabelecida a relação com a Refood e os voluntários no dia-a-dia? Considera que existe confiança, respeito, encorajamento/motivação, identidade e compromisso de ambas as partes ou não?**

Eles fazem assim, a pessoa chega e fica em fila e eles chamam o nº do saco. Atendem quem chega primeiro. É só chegar, dizer o teu número e pegar o saco. Vamos lá dentro, eles perguntam se a comida foi boa, se não foi boa a gente fala mas se foi boa também se diz. A comida para mim vai sempre boa, nunca recebi coisas mal, só com a sopa uma ou duas vezes é que veio azeda.

Eu venho cá, às vezes como o meu marido está no hospital venho dia sim, dia não. Se não fosse isso, todos os dias saio da escola e passo aqui, e todos os dias está cá o meu saco feito. Eles contam sempre comigo. Dá-me conforto saber isso.

Sou tratada com respeito sim senhora. Eu gosto muito daqui, mesmo. Vale a pena.

**14. Pela forma como é tratado/a, sente que “faz parte” da Refood ou trata-se apenas de uma instituição que o ajuda?**

Eles só me dão a comida. Amigo não, não tenho mais amigo. Não tenho família, só o meu marido no hospital e aqui na igreja. Aqui me dão a comida e na Santa Casa também. Não tenho compromisso com isso, não falo mentira. Eu é só casa, escola e hospital.

**15. Como considera que a sua experiência na Refood poderia melhorar?**

Não, eu gosto mesmo é assim.

Entrevista nº: 32 (beneficiário)

**1. Género:** masculino

**2. Constituição do agregado familiar:** 3 adultos e 1 criança

**3. Profissão:** Desempregado

**4. Como conheceu a Refood?**

Ahh, encontrei-me sem trabalho. Depois encontrei trabalho. Depois voltei cá outra vez. E pronto, desde o momento que uma pessoa não tenha capacidades financeiras e esteja mal, acho que é ótimo para se desenrascar. Desde o momento que tenha trabalho, não há conhecimento que tenha dificuldades, tenta fazer a vida normal. Agora se uma pessoa fica sem trabalho é um bocado complicado. Tem que se recorrer a alguma instituição não é. Foi por isso que vim cá, e até sou um dos primeiros. Isto primeiro era ali ao pé do jardim da Gulbenkian. Depois passou para aqui. E acho isto ótimo. E para as pessoas que são sem-abrigo, é bom para eles. E é bom para mim, desde o momento em que eu depois encontre trabalho, depois dou baixa, como já aconteceu, encontrei trabalho, dei baixa e depois voltei outra vez porque fiquei outra vez sem trabalho.

Olhe isso até foi uma vez na televisão. Eu depois eu pensei, vim falar com o americano, ele fez-me a ficha e pronto.

**5. Há quanto tempo é beneficiário/a na Refood?**

Tenho alternando ao longo destes 3 anos. Paro quando tenho trabalho, como foi da vez que estive em Viseu. Depois voltei outra vez porque me encontrei sem trabalho.

**6. Que tipo de serviços lhe são prestados?**

Eu só esperava encontrar a comida e foi o que encontrei, venho cá busca a comida só.

**7. Qual a razão para receber apoio e como é que se sente ao ser ajudado/a?**

Ahh, eu até falei com o sr. americano que fundou isto não é? Agora não sei como é se ele está ou não, se isto passou para outra instituição ou se é a Segurança Social, não

sei. Ele e vez em quando aparece aí. Senti-me normalmente como no princípio não é. No princípio foi um bocado assim...sem ajudas não, senti-me um bocado atrapalhado. Até foi bom, isto até tem estado a aumentar porque a instabilidade de trabalho também é muita não é, e as pessoas têm que se socorrer em algum lado. Muitas pessoas se calhar até nem queriam, como eu. Pronto, são as circunstâncias da vida.

**8. Existe colaboração e diálogo com os beneficiários para resolver o(s) problema(s) que o/a leva a precisar do apoio da Refood ou há apenas entrega de refeições?**

Não, vamos lá ver, eles fazem aqui o melhor que podem, isto também é dado. As pessoas, acho que saem dos seus trabalhos, não sei se têm emprego aqui e ganham dinheiro, mas fazem aquilo que podem. A gente sabe que há pessoas mais antipáticas, outras mais bem-dispostas. Já foi um bocadinho pior, agora melhorou. Há coisa de 4 meses que melhorou. Estava assim um bocadinho mal, muitas discussões aí, era feio, mas agora melhorou. Se calhar arranjam outra forma de trabalhar e acho que está a correr bem, no meu ponto de vista. Pode não ser o ideal para outras pessoas, mas eu acho que está bem, não posso dizer mal das pessoas. Às vezes há comida azeda, mas as pessoas não têm culpa. Às vezes a gente também vai ao talho e os bifes, olhe é conforme o animal. Mas as coisas estão a correr, as pessoas fazem o seu melhor. Há gente menos má, há gente menos boa, mas acho que as pessoas (voluntários) até têm assim...são colaboradoras, atendem bem as pessoas.

Mas ultimamente, nestes últimos meses até há mais colaboração, de vez em quando perguntam se está tudo bem connosco. Mas é como lhe disse, há pessoas mais simpáticas, mais alegres. É melhor quando fazem assim, mas dizer que vou mais contente não, eu tenho um espírito ganhador, não vou assim abaixo. Há dias assim. Mas aqui isto melhorou um bocadito, se calhar outra tática que deram às pessoas, e está a correr bem.

**9. Como tem sido a sua experiência na Refood? Conte-me um episódio que o/a tenha marcado: positivo ou negativo.**

Foi como eu lhe disse. Acho que há dias melhores e dias piores. A comida às vezes é boa outras vezes...eles não fazem de propósito, dão-lhes a eles e eles dão-nos a nós. É normal. Eles fazem aquilo que podem. Claro que às vezes as pessoas (beneficiários)

dizem “É só isto?” e eles dizem que não têm mais, porque depois também tem de ser para os outros que vêm mais tarde. Depois há ou não, acaba, é assim. Há dias bons, que o comer até é mais ou menos depois há dias que fraqueja. É como lhe digo menina, há dias.

Até vejo aí pessoas mais ou menos bem vestidas, eu também gosto da noite e de ir a uma discoteca e privei-me disso. Mas vejo aqui pessoas que provavelmente até caíram, e têm estudos. Às vezes até...olhe, se me saísse dinheiro até ajudava essas pessoas. Às vezes dói-me isso. Mas pronto, as pessoas têm que se socorrer a algum lado. Agora vou dizer que é pelos governos? Isto caiu muito. A construção civil, eu era pintor e isto caiu um bocado. Isto toda a gente queria uma casa no Algarve, Mas é assim, às vezes dói um bocadinho porque as pessoas fazem o seu melhor mas caíram, tinham um certo nível de vida e caíram. Pronto, a gente tem de levantar a cabeça e seguir em frente.

**10. Qual é a sua opinião sobre o serviço que lhe é prestado? E sobre os voluntários?**

Os voluntários são tipos porreiros, e as raparigas também. As pessoas dão o seu melhor. Às vezes há críticas da comida azeda, mas as pessoas também não têm culpa, vêm do trabalho delas. Há beneficiários que vinham para aí discutir mas agora já não há tanto. Também não há necessidade de estar a criar problemas às pessoas, também acho feio.

**11. Já tinha recebido apoio de outra instituição antes? Se sim, como considera a experiência que tem na Refood comparativamente a outras?**

Não, não.

**12. Já lhe pediram a sua opinião sobre como gostaria que o relacionamento com a Refood fosse construído e o serviço prestado? Se sim, como o fizeram?**

Não, por acaso não. Acho que podiam pedir sim. A mim ou a outras pessoas que dessem uma avaliação melhor, para as coisas andarem. Não é só dizer que está tudo bem. Sei lá, um dia numa reunião podiam chegar ao pé de nós e dizer “Vamos lá

falar”. Isso era ótimo porque era uma forma de as pessoas se entenderem mais, de terem mais respeito pelas outras. Isso fazia falta sim.

**13. Como é estabelecida a relação com a Refood e os voluntários no dia-a-dia? Considera que existe confiança, respeito, encorajamento/motivação, identidade e compromisso de ambas as partes ou não?**

É pelo nº, se já está pronto se não está, espera-se um bocadinho e tal, hoje não há bolos, é aquelas coisas que às vezes também falham. É como você vê não é. Mas é verdade isto que eu estou a dizer. É estas coisas que há, pronto. Começam “Então só agora, ainda não está pronto?”, ou “Eu to primeiro”, mas é o que eu digo, as pessoas dão o seu melhor, não vale a penar estar a pôr críticas. As críticas que eu tenho a pôr é só que às vezes o comer está azedo, mas as pessoas não têm culpa nenhuma. Epah isto é assim. Para quê e que interessa estar a pôr críticas às pessoas? Coitadas das pessoas, às vezes até deixam os seus lares para vir para aqui para dar o seu melhor, e às vezes nem têm necessidade disso, é a vontade que as pessoas têm. É ser voluntário.

Eu também não moro aqui, moro em Queluz, venho de bicicleta todos os dias ao fim do dia, tenho que empenhar aqui o meu tempo porque não tenho trabalho não é. Mas vale a pena, porque se uma pessoa for gastar dinheiro na alimentação normalmente, é capaz de comer o mais barato a 3€ para aí. Ora uma pessoa também não tem dinheiro, não tem rendimento mínimo, não tem nada, e é uma fase. Às vezes pronto, apanha-se aquela sucata, mas isso dá para beber uma cervejinha no fim de semana, mas não é vida. É só para dizer que se vai a um bailarico aos fins de semana, também já vou com 54 anos, não parece mas já.

Eles aqui são pessoas educadas, tratam-nos com respeito.

Eles até se interessam pelas pessoas, se vêm que a pessoa não vem ligam, perguntam porque é que faltou. E a gente tem de avisar porque senão a comida vai fora não é e a gente tem de colaborar nessa parte também, para isto funcionar. Interessam-se sim.

**14. Pela forma como é tratado/a, sente que “faz parte” da Refood ou trata-se apenas de uma instituição que o ajuda?**

É só uma instituição que me ajuda. E hoje para amanhã, se arranjar um trabalho, dou baixa e quando precisar venho e tenho uma porta aberta. Se eu estiver bem na vida até sou capaz de passar por aqui e falar com as pessoas, na boa. Eu sou sempre o mesmo. Até se me saísse a sorte grande, o totoloto ou o Euro milhões, era capaz de cumprimentar as pessoas. Não é por causa de ter muito dinheiro que a pessoa muda, a maneira da pessoa mantém-se não é.

**15. Como considera que a sua experiência na Refood poderia melhorar?**

Estar a dar ideias é um bocado complicado. A gente tem muitas ideias. Mas posso-lhe dizer. Eles podiam ser um bocadinho mais práticos em termos de chegar ali, em termos de fila, podiam tirar uma senha que assim já não se gerava ali aquelas confusões, de quem chegou primeiro ou não.

**Anexo 5 – Tabelas de Apresentação de Resultados das narrativas realizadas aos utilizadores da Refood NSF**

Estilos de Cocriação de valor: Adaptação Social

	<b>Adaptação Social</b>	<b>Voluntários</b>
<b>3</b>	<p>Foi através da minha assistente social, nós somos uma família carenciada, ao início éramos 6 pessoas, o meu pai faleceu em dezembro, mas nós já estávamos a ser seguidos aqui na Refood.</p> <p>To a fazer um bocadinho de voluntariado num clube e futebol, é consoante o que eles vão podendo dar é o que dão, porque eu também não tenho possibilidade para ter grande coisa dentro de casa, eles deixam lá lavar a roupa. É um bocadinho troca por troca.</p> <p>Sinto-me bem porque não há que ter vergonha, se uma pessoa precisa, não há que ter vergonha de vir aos sítios para pedir. Tem que ser mesmo assim.</p>	<p>(...) a Junta de Freguesia que colabora imenso connosco. E realmente, eles têm pessoas com imensos problemas, como estes que temos aqui à porta. E eles trazem-nos pessoas que nós não conhecemos, eles sinalizam essas pessoas.</p>



	<p>Tem sido boa (...) na altura do Natal, quando foi para as inscrições para os cabazes de Natal, (...) nós tivemos aqui uma semana complicada, o virmos cá era chegar ter o saco feito e ir logo embora. Praticamente nós nem entregámos os papéis para o cabaz, foram os gestores que cá estavam, a Gi, que fez o favor de colocar como se nós tivéssemos entregado os papéis para o cabaz. Isso foi um gesto bom, um momento bom.</p> <p>Uma pessoa se vem aqui tem de se aguentar com o que leva daqui, não pode exigir assim “quero isto” ou “já devia estar despachado” e há muitos utentes que são assim. Eu não tenho razão de queixa deles (dos voluntários).</p> <p>Confio na Refood, há compromisso de ambas as partes, tanto que há certos voluntários que sabem a minha situação neste momento e que estão a tentar, através das amizades, ver se conseguem algumas ajudas. Sinto que sou tratada com bastante respeito.</p>	<p>Acho que exigem porque não têm muito bom senso, pensam que isto é um restaurante e é só levar o que elas querem.</p>
4	<p>Porque sou viúva, (...) tenho 4 meninos. Recebo só 200€ do RSI (Rendimento Social de Inserção) mais 39€ de pensão de órfão deles, mais nada, e é pouco para sustentar a família. Estou em casa da minha mãe porque é impossível arrendar uma casa com 200€. Nós nunca nos sentimos bem, bem, acho que ninguém se sente bem, porque o sentir-se bem era nós conseguirmos o nosso trabalho, conseguir dinheiro para a nossa própria alimentação, cozinharos nós, dar melhores condições aos nossos filhos, mas por um lado é bom, não tendo essa oportunidade, porque temos onde vir buscar qualquer coisa para as crianças comerem.</p> <p>Elas dão comida mas também arranjam algumas coisinhas que nós precisamos, por exemplo, (...) há uma senhora que me vai dar uma cama e bebé para a minha filha e uma cadeirinha de comer, e ajudam, e além dessas coisas também ajudam...espiritualmente, falam connosco, às vezes perguntam como é que nós estamos, interessam-se por nós, como é que está a saúde, falam connosco e isso ajuda muito. Há pessoas aqui amigas, muito amigas. Também há quem não goste muito, mas não podemos agradar a todos.</p> <p>(...)também não foi a melhor maneira de eu falar nem foi a melhor maneira ela falar também. E eu senti-me...pronto a gente quando precisa temos que baixar a cabeça, mas não achei isso certo, a maneira como ela falou, e revoltei-me. Porque a gente precisa mas também não somos obrigados a acatar tudo o que elas dizem. Mas isso passou.</p>	<p>Porque não é fácil chegar aqui e dizer “Eu tenho fome”, ou que tem lá em casa dois ou três filhos e que precisa de comer.</p> <p>Às vezes falam-nos da família, dos problemas que têm em casa, e nós se acharmos que é realmente caso disso, falamos com eles numas horas em que não esteja aqui tanta gente, para tentar desbloquear essas situações às vezes.</p>

	<p>As outras pessoas podem estar cansadas e às vezes não são os melhores momentos e não têm a melhor cara para as pessoas, mas aquela rapariga é uma rapariga que não nos conhece mas assim que chegamos, para mim ou para qualquer pessoa, está sempre aquele sorriso na cara. E parece que quando fala connosco, parece que já nos conhece há muito tempo, é uma pessoa que nota-se que gosta mesmo de ajudar e sente-se logo a amizade, ela a querer ser amiga, a querer ajudar, onde noutras pessoas às vezes não se nota.</p> <p>Nós vimos aqui com vergonha, porque não é bonito virmos pedir e precisar, nunca é bonito e às vezes a maneira de eles falarem connosco não é a melhor e nós sentimos revolta com isso porque não temos de baixar a cabeça a tudo, mas aquela rapariga põe-nos à vontade, e sorri e brinca. É uma maneira muito bonita dela acarinhar as pessoas que vêm aqui.</p> <p>Não porque eles também dão o que têm, não se pode exigir. Mas perguntam se estava tudo bem, se ia alguma coisa azeda e eles escrevem lá se for alguma coisa estragada. Mas com o calor que está, às vezes acontece, mas eles não fazem por mal, dão o que têm. Mas há esse cuidado.</p> <p>(...) preocupam-se connosco. Fazem de vez em quando umas festinhas e é bonito e é importante para muitas pessoas que também estão em casa sozinhas e conviver com as pessoas é bom.</p> <p>A gente nunca pode exigir muito da Refood porque eles fazem o que podem, eu acho que está tudo bem.</p>	<p>(...) mas às vezes (...) estamos um bocadinho mais cansados, um bocadinho mais maldispostos e isso obviamente afeta a maneira como nós nos portamos aqui. Às vezes temos menos paciência para tudo, com os beneficiários também.</p> <p>(...) houve agora pelos Santos um arraial aqui na Conde Valbom, para os beneficiários e para todos os que acabassem por passar ali. Acho que são iniciativas bem acolhidas por eles, eles gostam.</p>
18	<p>Vim aqui pedir o apoio da Refood porque eu só tenho 138€, e a minha casa é do estado. O meu filho tem dias que não trabalha, está 15 dias a trabalhar e mandam-no embora e eu não tenho dinheiro para sustentar-nos aos dois. No princípio custou-me muito, às vezes chorava. Mas pronto, depois vi que não tinha outra saída, tem que ser. Porque eu ainda cá venho, mas o meu filho não, custa-lhe pedir, nunca andou assim. Eu também nunca andei, mas tenho de pedir agora pelos dois, tenho de vir buscar qualquer coisa para ele.</p> <p>Para mim, se eu não ouvisse os palavrões cá fora, que me incomodam um bocadinho. Porque às vezes aos próprios funcionários da Refood, eles estão lá dentro e aqui já começam a falar mal, acho isso mal. Vêm aqui todos buscar comida, podia haver camaradagem, bom ambiente não é.</p> <p>Sim, na noite de Natal. Eu fiquei muito emocionada, muito contente, porque eles vieram aqui no dia, trouxeram comida e era muito boa, e depois ainda levámos umas coisinhas para casa. Gostei muito do convívio, foi o Natal que já há muito anos que não festejava. Foi agradável para mim.</p>	<p>Não lido com muita facilidade quando eles chegam aqui são estúpidos e malcriados, porque é mesmo o termo, e tratam mal as pessoas. Porque o facto de eles serem pessoas carenciadas não lhes dá o direito de tratar mal quem está aqui a ar o seu tempo, a tentar ajudar. Isso é sempre uma coisa que me incomoda bastante.</p> <p>(...) foi a primeira vez e decidi passar o natal na Refood, com as nossas famílias, os nossos beneficiários. O senhor</p>

	<p>Eles tratam-nos com todo o respeito quando os tratamos com respeito também. Dão-me alento para continuar no dia-a-dia. Confio neles, acho que a Refood está a funcionar muito bem. Às vezes está o Hunter e eu digo-lhe “olha a comida ontem estava estragada” e ele diz-me logo, antes de ir para ver se está tudo bem, porque senão eles trocam. Se alguma coisa não está bem nós temos confiança uns nos outros para dizer que não foi tão bem. E se hoje o saco foi mais fraco, amanhã pode ir melhor. Quem precisa tem de ser.</p> <p>A Refood é um bocadinho a minha família também. É outra maneira de dizer as coisas. E a atenção que elas têm para connosco que faz a diferença.</p> <p>É tratarem-nos com respeito, um sorriso e uma palavra amiga como até aqui e é quanto basta, já faz toda a diferença.</p>	<p>padre cedeu-nos o salão paroquial e fizemos aqui duas ceias de Natal, no dia 24 para os nossos beneficiários e no dia 26 para os sem-abrigo que nos visitam todos os dias. Foi uma experiência ótima.</p> <p>Acho que o que me dá mais prazer nisto é o contacto, o falar, porque às vezes as pessoas vêm mais à procura de alguém que fale com elas.</p>
32	<p>Ahh, encontrei-me sem trabalho. Depois encontrei trabalho. Depois voltei cá outra vez. E pronto, desde o momento que uma pessoa não tenha capacidades financeiras e esteja mal, acho que é ótimo para se desenrascar.</p> <p>Eu só esperava encontrar a comida e foi o que encontrei, venho cá busca a comida só.</p> <p>Acho que há dias melhores e dias piores. A comida às vezes é boa outras vezes...eles não fazem de propósito, dão-lhes a eles e eles dão-nos a nós. É normal. Eles fazem aquilo que podem.</p> <p>Mas é assim, às vezes dói um bocadinho porque as pessoas fazem o seu melhor mas caíram, tinham um certo nível de vida e caíram. Pronto, a gente tem de levantar a cabeça e seguir em frente.</p> <p>Não, por acaso não. Acho que podiam pedir sim. A mim ou a outras pessoas que dessem uma avaliação melhor, para as coisas andarem. Não é só dizer que está tudo bem. Sei lá, um dia numa reunião podiam chegar ao pé de nós e dizer “Vamos lá falar”. Isso era ótimo porque era uma forma de as pessoas se entenderem mais, de terem mais respeito pelas outras. Isso fazia falta sim.</p> <p>Eles aqui são pessoas educadas, tratam-nos com respeito. Eles até se interessam pelas pessoas, se vêm que a pessoa não vem ligam, perguntam porque é que faltou. E a gente tem de avisar porque senão a comida vai fora não é e a gente tem de colaborar nessa parte também, para isto funcionar. Interessam-se sim.</p>	<p>Em termos do serviço que é fornecido é este, entregar comida a pessoas.</p> <p>Acho que acima de tudo tem que haver respeito, da minha parte e da deles. A organização também é fundamental.</p>

	É só uma instituição que me ajuda. E hoje para amanhã, se arranjar um trabalho, dou baixa e quando precisar venho e tenho uma porta aberta.	Compromisso já estou a incluir no respeito. E dedicação, especialmente da nossa parte
--	---	---

Estilos de Cocriação de valor: Pró-equipa

	<b>Pró-equipa</b>	<b>Voluntários</b>
<b>5</b>	<p>Acho que é um espírito um pouco pró-família (...) há um espírito de uma certa comunidade, quer dos voluntários, quer dos responsáveis, quer dos beneficiários.</p> <p>Acho o conceito da Refood interessante. Embora muito honestamente também não é isso que as sociedades devam promover. As pessoas não devem estar dependentes deste tipo de instituições, o que não quer dizer que um dia quando estivermos todos bem nos esqueçamos que este tipo de instituições têm sempre lugar na sociedade, há sempre coisas a fazer, sempre coisas a ajuda, a colaborar. A Santa Casa existe há séculos e vai continuar a existir! Portanto são fundamentais. Ainda no outro dia vi uma reportagem de um chefe (de cozinha) que disse que 40% da produção alimentar feita é desperdiçada! E a Refood vai buscar aqui alguma margem.</p> <p>Penso que há respeito e confiança, sim. Até com essas tais ações extra, há encorajamento para dar a volta por cima sim. A minha opinião é bastante positiva nessa aspeto.</p> <p>Positivo sim, a maneira como atendem, a maneira como tentam perceber o que é que se passa. Estes eventos colaterais que vão havendo, como foi o da sardinhada ali. Penso que há um verdadeiro espírito social, de se aproximarem das pessoas. Isso é muito positivo, porque tentam fazer mais, há uma simpatia que passa para além do necessário.</p> <p>Na minha experiência...talvez tenha a ver com a logística, os equipamentos para conservar. Isso já ajudava a ter as coisas com mais qualidade. Talvez ajudasse haver aqui alguma organização central que tentasse agrupar as coisas...a comunicação, eu estou agora a fazer uma formação em comunicação e marketing e a comunicação é muito importante, é fundamental! Mas eles fazem mais do que se calhar lhes devia ser exigido.</p>	<p>(...) é arranjar alturas em que elas possam estar juntas e conhecerem-se e perceberem que não são as únicas na sua situação. É construir aqui uma comunidade de amigos.</p> <p>Agora com os Santos Populares houve o arraial. É um momento, lá está, de reunir as pessoas e dizer “Nós estamos todos juntos nesta causa, estamos todos aqui por vocês, podem olhar para nós como alguém que está cá para vos apoiar”. Lá está, é um bocadinho o sair daqui e conviver também com eles, isso é muito importante.</p>

	<p>(...) há um diálogo. A única crítica que eu posso apontar é, como cada dia tem a sua equipa, às vezes apanhamos situações completamente díspares, há uma certa falta de homogeneidade. (...) se calhar as coisas deviam estar mais...digamos, reguladas. Devia de haver alguém que semanalmente fosse organizando.</p> <p>Depois também há o ambiente lá fora, que a Refood também não pode controlar, mas tudo o que se possa fazer nesse sentido é bom, e eu notei que houve uma vez que se tentou fazer essa alteração, ter um certo controlo, mais rigor no atendimento. A Refood também nunca sabe quem é que aqui chega, nem em que estado chega.</p>	<p>Isto afeta um pouco porque eu não sei com que tipo de pessoas estou a lidar, se a pessoa tem alguma doença, (...) se é da boca para fora ou se a pessoa está mesmo disposta a certo tipo de coisas. E eu não estou disposto a sofrer na pele por nenhum tipo de situação, ou por não dar um bolo, ou por não dar mais não sei o quê que eles queiram. Mas também depois não posso estar sempre a ceder. Não pode ser assim, tem de haver regras.</p>
8	<p>Conheci através do meu diretor de loja ...) ele fazia voluntariado e como eu precisei, ele me mandou para cá. A gente tem a tendência que aquilo que não precisa, a gente não dá muita atenção. Eu cheguei e ver no facebook aquela coisa amarela...laranja, mas nunca parei para ver o que é que era.</p> <p>Eu tinha todos os dias comida, pão, bolos e sopa, mas agora reduzi para 2 dias por semana porque já não havia essa necessidade e a partir de sexta-feira já não vou mais precisar, vou deixar para outra pessoa.</p> <p>No 1º dia desconhecia, não sabia se ia ter de pagar, o que é que ia ter de comprar, aí me disseram que era voluntário e que não ia ter de pagar nada. Depois teve um dia que estive aqui um senhor, está sempre aqui, bebe, e quando eu abri a boca e ele percebeu que eu era estrangeira me humilhou. Pronto, como foi nos primeiros dias, trabalhar e ter uma vida...e quando vai a zero...a maneira como ele me falou e tudo, pronto me senti como um zero à esquerda. Mas pronto, teve uma senhora e a D. Gilda também, e o pessoal falou comigo e pronto, eu pus na minha cabeça que isso era uma fase. É uma fase, que terminou, encerrou um ciclo!</p> <p>Acho que existe (colaboração e diálogo), mas acho que também tem a ver com a pessoa. Eu já cheguei a brigar aqui com pessoas, que acham que eles têm obrigação de dar as coisas, e não é bem assim! Eles são voluntários e o voluntário é uma pessoas que deixa de ir a um cinema ou namorar para vir ajudar uma pessoa. Mas as pessoas que estão na fila não veem dessa forma. Por isso que eu digo, há</p>	<p>Nós aqui entregamos a comida que nos recolhemos, ou seja, damos sopa, prato principal, pão e bolos, todos os dias da semana.</p>

peessoas que se acomodam, que pensam “o meu Estado está-me dando isso”, e não tem nada disso, nem é o Estado que está dando. Então eles chegam aqui e cobram.

Há uma diferença de tratamento, quando por exemplo, elas (voluntárias) estão sempre a dizer “se não vem, avise!”, para a comida não ir para o lixo. E a pessoa que faltou no dia seguinte leva aquela comida e depois vem reclamar que a comida está estragada, mas não, ela não veio, não avisou! Já tive aqui duas brigar muito sérias, e não consigo conceber que as pessoas que precisam... se a pessoa vem para cá, precisa de ajuda e quer ser ajudada, tem que ser humilde, e muita gente vem cá e não tem essa humildade. Vê como uma obrigação, como se alguém pagasse a elas para estarem aqui e não é nada disso. Não sabem nem fazem questão de conhecer (a Refood).

Teve aí outro senhor que me chinga por eu ser brasileira e ele disse “você tem uma casa, tem tudo, está fazendo isso e eu moro na rua”. Ele mora na rua porque quer! Chega uma hora que a gente tem de dar um basta e enquanto ele pensar que vai morar na rua, ele vai morar na rua, porque há pessoas que querem morar na rua. Então se ele está aqui há 2 ou 3 anos, então alguma coisa está errada! Mas há pessoas que gostam de comer de graça.

Muito positiva, aliás fiquei sabendo que lá no Brasil vão fazer isso. Vi no facebook e pronto, se for para a frente, acho muito positivo. Como são voluntários, eu já fiz voluntariado e não é fácil ser voluntário. Porque nem sempre a pessoa que está recebendo, não digo todas porque a gente não pode pôr tudo no mesmo saco, sabe dar o valor que o voluntário tem. E na Refood é tudo voluntário!

Eu acho que tem sido muito positiva, gostava é que as pessoas dessem mais valor, que a Refood fosse mais conhecida. Quando roubaram aí a bicicleta fiz de tudo para divulgar, para partilhar, porque acho um absurdo terem pegado a bicicleta! Quer dizer, a pessoa está dando e ainda vem alguém aqui e rouba a bicicleta!

Eu acho que a parte mais positiva nisso tudo foi o dia em que eu fui recebida. Eu escrevi isso, tenho lá no meu frigorífico o dia que comecei aqui na Refood e tudo. Acho que foi a parte mais...saber que alguém me podia ajudar.

você vai lá agora”, e eu nem tinha passe, vim a pé do bairro de S. Miguel até aqui não é, então eu disse “mas vou como?” e ele disse “isso não sei, mais do que isso não te posso ajudar”. Porque nem todo o mundo te pode pescar o peixe para pôr na boca e eu entendi perfeitamente. E vim aqui, falei com ela, preenchi a ficha e o que ela me deu

Como a palavra diz, são voluntários, e quem vem, tem com uma enorme vontade de trabalhar e de ajudar. Não vejo aqui gente de frete.

<p>naquele dia eu já vim comendo pelo caminho.</p> <p>eu cheguei a ir numa época da minha vida, quando tive a minha trombose e me disseram para ir à Segurança Social, mas eu tinha de provar tanta coisa, tanta coisa que...eu precisava de comida naquele momento. Eu sou daquele tipo, “posso limpar a sua casa e você me dá um prato de comida?”. Eu prefiro dessa forma do que com um monte de papéis e aí desisti e continuei a trabalhar e a fazer a minha vida. Mas aqui em Portugal não. Eu também sou estrangeira e só procuro a parte mais social, a parte que todo o mundo acha que tem direito de exigir, se tiver mesmo essa necessidade.</p> <p>No princípio então eu me sentia sempre em dívida. E teve uma voluntária que me explicou que se a comida não vier para mim vai para o lixo. E é verdade! Mas eu me sentia sempre em dívida, pensava que vinha para cá e tinha sempre de fazer alguma coisa. (...) no futuro eu posso ser uma voluntária, que é uma possibilidade mesmo, eu pretendo mesmo.</p> <p>E desde que estou aqui que eu falo para as pessoas e as pessoas falam “ah está indo na Refood? E o que é que é a Refood?” Tanto que a minha loja ia fazer uma publicidade sobre a Refood. Eu faço a minha parte no facebook e boca-a-boca. Porque uma coisa é ouvir falar outra coisa é ouvir da experiência própria da pessoa.</p> <p>(...) acho que faço parte, a maneira deles é diferente, sinto-me integrada aqui.</p> <p>Nós trabalhamos e temos a Segurança Social que nos apoia ao longo da vida. A Refood vai-te ajudar no momento que você precisa. Isso deveria ser como a roda da bicicleta, para girar você tem que pedalar!</p> <p>(...) seria muito bom que cada taparewere, cada saco que sai daqui tivesse a marca da Refood. As pessoas passavam a ver aquilo e já podiam perguntar “mas de onde veio isso?”. Seria muito bom também se nas escolas as crianças, porque a gente ensina tudo de pequenininho, pudessem ter um dia aqui. Da mesma forma que fazem um passeio ao Jardim Zoológico, trouxessem elas para cá e dissessem “hoje vamos estudar a Refood”, é partilhar desde pequenino a solidariedade e a comunidade. Uma criança só aprende com o exemplo, e o adulto também...</p>	<p>Tentamos junto os nossos parceiros, empresas, procurar os meios que precisamos, explicando àqueles que não conhecem, porque ainda há quem não conheça, o que é a Refood, para que se juntem a nós e nos ajudem com alguns bens por exemplo.</p>
---	--

25	<p>Eu sou um bocadinho suspeita porque já estou aqui há algum tempo, tenho muitos amigos aqui. A minha experiência aqui é um bocadinho diferente. Eles têm equipas fantásticas todos os dias. Eu tive a oportunidade de começar a ser voluntária em agosto de 2014. Eu sem saber, e porque estava sem fazer nada, perguntei se ao ser beneficiária podia ser voluntária. Disseram-me que sim então eu em agosto comecei em força.</p> <p>Depois o apoio é sobretudo o apoio moral, que eu acho que é muito importante. Eu tenho tido um apoio muito grande, toda a gente preocupada se eu estou bem, se não estou. O facto de ter começado a fazer este curso do IEF, toda a gente ficou contente por mim. Há essa motivação, há esse encorajamento para continuar a avançar, sinto mesmo e é muito importante.</p> <p>Nunca reclamei do facto de não haver comida, de não ser a comida que eu gosto. Eu acho que a maior parte dos beneficiários vê isto como uma obrigação, e isto não é uma obrigação! Quando há, há. Quando não há... E acho que é isso que as pessoas têm de entender, que aqui só não se dá o que não se tem, porque realmente as pessoas fazem um esforço enorme e é um trabalho muito grande.</p> <p>Depois em relação aos voluntários, se é para dizer dos beneficiários, também digo dos voluntários. Alguns, não são todos, quando fazem as caixas tenho notado perfeitamente “Ah para quem é, vai assim”. Acho que as pessoas...nota-se que falta um bocadinho de cuidado. As pessoas deviam preparar as caixas como se fossem para elas.</p> <p>No prazo de 15 dias fiquei sem nada, com as minhas filhas para criar (...) fiquei sem casa. Tive de tirar as coisas as coisas todas e vi-me na rua, quase sem casa. Por acaso não chegou a acontecer porque eu virei tudo, escrevi cartas a toda a gente. Diziam-me que eu era maluca, a escrever cartas assim. O facto é que me responderam e me ajudaram. (...) O desespero leva-nos a muita coisa e quando temos filhos, que são menores, que precisam de nós... E eu um dia passei-me da cabeça e comecei a escrever cartas para todo o lado e escrevi para o Presidente da República.</p> <p>Foi à custa de muito me mexer que consegui mudar a minha situação, não tudo, só a parte da casa, a parte financeira não. Mas foi porque me mexi muito. E pronto, isto resumindo é a minha vida (ri-se)!</p> <p>Acho que não senti problema nenhum, não tenho vergonha, não roubei, não fiz nada. Quer dizer, fiz, mexi-me muito. A única coisa é que, eu nunca precisei e a partir daquele momento comecei a precisar de tudo! Mas pronto, eu acho que não é vergonha nenhuma pedir. Se a pessoa tem necessidade e se conseguir arranjar algumas coisas, como é aqui o caso da alimentação, onde se gasta mais dinheiro, é</p>	<p>Tentámos sensibilizar os nossos beneficiários para outras metas, nomeadamente saber exatamente o que é que gostariam de fazer.</p> <p>(...) às vezes o que nos impede de fazer o trabalho melhor é a falta dos bens, nem sempre temos comida suficiente.</p> <p>(...) dizem-me que tenho de trazer a comida nas melhores condições, para podermos apresentá-la da maneira como gostava que fosse para nós mesmos.</p>
----	---	--



	<p>uma grande ajuda.</p> <p>Mas há esse cuidado, de falar, de ter conhecimento como é que é a vida das pessoas, como é que vivem, como é o agregado familiar, quantas crianças há. Não tenho nada a apontar. Depois é conforme as pessoas vão querendo falar (...) têm muita vergonha de cá vir. Muitas pessoas vêm cá e dizem que é para a amiga, ou para a prima, ou para a tia, não é nada! E nós sabemos que não é.</p> <p>Tem sido ótima. Tenho imensas situações, aí fora com os sem-abrigo acabam por ser as situações mais negativas. Positivas são todos os dias. Acho que todos os dias são especiais. Eu fico aqui até à última todos os dias. Gosto muito isto.</p> <p>antes de vir para aqui tinha a ajuda do Banco Alimentar. Mas é diferente. Eu levo muito mais daqui, muito mais! Lá está, eu sou suspeita, porque estou cá dentro, tenho contacto com as pessoas cá dentro, estou com as pessoas lá fora, é diferente. Agora pela hora a que chego já não faço bem a distribuição, já não estou tanto com os beneficiários, mas há pessoas que conheço ainda como beneficiária e estava lá fora, e cumprimentamo-nos e falamos. Fica essa parte do convívio.</p> <p>Já confiava na Refood antes de ser voluntária e estar aqui dentro a ver como as coisas se fazem. E depois comecei a ver a outra parte e acho que conhecendo a pessoa consegue perceber o porquê de as coisas serem assim. Ver como é que as coisas funcionam, coisas que não conseguimos ver do outro lado (como beneficiários). A maior parte das pessoas não vê e acho que nem se poderia melhorar isso. As pessoas não querem perceber, já é elas serem assim.</p> <p>Sim, já sentia isso antes (que fazia parte da Refood), as pessoas falavam comigo. É uma família, é uma família mesmo, e eu gosto muito.</p>	<p>Eu acho que a confiança é a primeira de todas, dos beneficiários para os voluntários. A humildade é muito importante também, de ambas as partes, as pessoas serem humildes.</p>
28	<p>Olhe, conheci a Refood através de um panfleto, que estava colado num poste e que tive a curiosidade de ir ver. Então fui assistir à reunião que houve aqui na Gulbenkian, agora em maio. Deixei lá os meus dados para ser voluntária, mas também no caso de não ser contacta, vir ser beneficiária. Aguardei alguns dias, não me contactaram então achei melhor vir aqui e fazer a minha inscrição. Porque eu acho que tanto ser voluntária como beneficiária tem um papel aqui, os dois acabam por ajudar a Refood.</p> <p>(...) mais cedo ou mais tarde hei-de ser chamada para ser voluntária. Até hoje ainda não aconteceu. Também não faz mal, eu estou inscrita no Banco de Voluntariado, recebo</p>	

<p>vários e-mails para ir fazer voluntariado no Parque das Nações, na Comunidade Vida e Paz.</p> <p>Quando eu vi a Refood, como ainda não estou a trabalhar e estou na casa de uma prima com o filho dela, eu pensei nos dois casos. Bom, vou ser voluntária, que ao fim ao cabo significa ser beneficiária também, porque vai acabar por beneficiar também. Não se deve dizer que se está aqui por interesse, mas se nós nos voluntariamos certamente que se eu quiser comer um pão não me vão dizer que não.</p> <p>Mas mesmo que não venha a ser voluntária da Refood, eu sinto-me bem sendo beneficiária. O papel de ser beneficiária e de ser voluntária já me confunde. Porque estar aqui, falar com elas, entrar lá dentro...é como se já fosse também uma voluntária. Porque eu também tenho de lavar as coisas (tapareweres), tenho de trazer, eu falo com elas. Às vezes até chego um bocadinho mais cedo para poder ver as pessoas.</p> <p>Disse que me ia inscrever para dar continuidade ao que tinha assistido na Gulbenkian, mas se precisarem de uma voluntária estou cá. Porque eu não quero estar só passivamente a usar a Refood, vim logo com essa postura de querer vir ajudar.</p> <p>Não quer dizer que lá em casa onde estou não haja comida, até porque a minha prima trabalha. Mas eu é que me sinto bem, sinto-me melhor por ter uma refeição por mim. Sinto menos aquela coisa de ser uma desempregada e de não ter nada para comer. Eles não me dizem isso mas nós sentimos. E assim às vezes até levo uma coisa que o filho da minha prima me diz “ah, quero comer isso”, então dou-lhe e assim sinto que já estou a participar lá em casa também.</p> <p>Mas pronto, eu estar aqui como beneficiária também me sinto que estou como voluntária, sinto que estou a participar e essa participação é importante para mim.</p> <p>A experiência aqui depende de quem está aqui na segunda, ou na terça, porque varia muito de dia para dia. Vai depender muito também das (...) gestoras. Elas são excelentes. Dão-nos muita atenção, têm o cuidado de ver o que é que nós levávamos. Acho que há uns que estão a fazer isto por vocação, outros nem por isso.</p> <p>(...) mas há colegas que dizem que nunca tiveram razão de queixa. No meu caso, às vezes está tudo bem, outras há aqueles lapsos. Mas no dia seguinte eu venho e digo-lhes para eles saberem e poderem melhorar.</p>	<p>Eu acho que em cada núcleo cria-se uma ligação voluntario beneficiário, porque as pessoas mesmo que não se vejam todos os dias, vêm-se pelo menos uma vez por semana. Portanto começa a haver aqui uma maior à vontade.</p> <p>O voluntariado é uma necessidade que surge dentro de cada um de nós e acabamos por receber mais do que com o que damos. É aquela máxima, quanto mais damos mais recebemos. E isso é uma vocação e algo que está dentro da cada pessoa. E é isso até que distingue aqueles que se mantêm daqueles que passam.</p>
---	--

	<p>(...) eu identifico-me mesmo com a Refood, sinto que faço parte, mas não me identifico muito com o ser beneficiária. Eu estou cá de facto, no fundo, estou a precisar e recebo o apoio, mas não me identifico com o papel de vir aqui só para receber e sem dar nada. E depois enquanto eu estou aqui, como levo comida para casa já me sinto mais à vontade lá em casa para ir ao frigorífico e comer. Não é que eles me digam alguma coisa, mas podem pensar! E com esta ajuda eu sou mais independente, isto faz a diferença no meu dia-a-dia. Sinto-me um bocadinho mais animada, saber que contribuo lá em casa e que não sou só uma desempregada lá na casa da minha prima.</p> <p>Ao ver aquele panfleto eu pensei, “Bom eu sou desempregada mas posso ir fazer mais qualquer coisa, posso ser útil”. Vim à junta de freguesia para saber onde a Refood estava e vim, para ter uma ocupação. Insisti. Não fiquei como voluntária mas fiquei como beneficiária.</p> <p>Para melhorar, eu sempre que acho que uma coisa que está mal digo. Ma não digo naquele tom “Olha quero uma refeição assim e assim!” Digo com humildade, com calma. Porque eu já vi muitos beneficiários a falar “Vocês pensam o quê? Eu não quero pão e bolos! Daqui a nada estou diabético!”, e falam com uma arrogância. Mexe comigo porque quem esteve cá nos anos 90 sabe que não havia nada disto. Estas instituições fazem muita falta. Eu passei muita fome cá nessa altura, então não percebo como é que as pessoas continuam a xingar e a xingar. Eu não percebo. Falam como se fossem deuses e como se isto tenha existido sempre assim.</p> <p>Sinto-me muito grata com a Refood porque é aqui que estou, mas também com outras instituições que ajudam outras pessoas, porque no meu tempo não havia nada disto.</p>	
29	<p>A razão é que às vezes estamos bem e de repente estamos mal. E parte da família nesse instante estão desempregados, mesmo agora fazendo algumas horas, não é suficiente para manter a casa e não só. Por isso viemos cá, até um dia em que as coisas provavelmente irão melhorar.</p> <p>Eu não me sinto mal, muito pelo contrário. Eles fazem aquilo que podem para ajudar, e nós temos é que agradecer, está a ver. Algumas vezes também fazem cá inquéritos a perguntar o que é que está bem, o que é que está mal. A gente diz, é normal.</p> <p>Os voluntários cá, pelo menos aqueles que me receberam e aqueles que eu pude ver a trabalharem são «super legal», está a ver. Tentam saber se nós estamos ou não satisfeitos. Têm a preocupação até de nos perguntar se podemos ir em tal dia ou não, algo que nós (beneficiários) estamos nem aí, venha ou não venha, muita gente está a lixar-se para isso. Por essa razão eu vejo há sempre uma ligação e atenção da parte de Refood, com os seus voluntários para connosco.</p>	<p>Tanto sou eu agora a ajudá-los, como de um momento para o outro podem ser eles. É mesmo o respeito e a simplicidade com se trata as pessoas, de igual para igual.</p>

<p>A minha experiência até aqui tem estado a melhorar, uma vez que eu também faço voluntariado, não aqui na Refood, mas sim em Sete Rios, no Espaço Casa, um centro de apoio aos sem-abrigos. Essa experiência, no meu ponto de vista, deu visão daquilo que é realmente ser voluntário, porque muita gente pensa que estar a fazer voluntariado é nós estarmos a receber qualquer coisa em troca daquilo que estamos a fazer, mas não. Simplesmente fazemos aquilo porque queremos.</p> <p>Dá-me outra visão aqui na Refood, eu tento entender, porque além de ser beneficiário cá, eu tenho amizades cá. E eu tento entender aquilo que eles fazem e o que passam, porque às vezes escutam muita porcária, a boca de pessoas, que vêm cá todos os dias, (beneficiárias) como eu. Já cheguei a ouvir coisas que ninguém suportava ouvir, mas elas e eles (voluntários) mantiveram a calma e souberam resolver as coisas.</p> <p>Aqui já me marcaram bons e maus. Eu começo sempre pelo mau. Havia aqui um senhor, que (...) às vezes usa muito sumo de uva, para não dizer álcool, já vem meio torto, a balançar. E quando chega aqui, não tem aquela calma, não tem mais a cabeça para nada e começa a dizer coisas e mais coisas. Várias vezes já chamaram aqui a polícia para ele. Essas situações deixam mal quem está aqui dentro e a nós que estamos ali. Isso é mau.</p> <p>A parte boa, tratam-nos todos bem, têm atenção connosco e não só. Quando está bem perguntam na mesma, quando está mal nós também dizemos que está mal e eles apontam e no dia seguinte eu vejo a melhoria.</p> <p>Depois também é bom aqui o nosso convívio, porque nós para além de beneficiários em que conhecemos os voluntários, passamos a conhecer outras pessoas de fora, que estão como nós, fazemos novas amizades, conhecemos coisas diferentes e às vezes surgem oportunidades diferentes para outras coisas está a ver.</p> <p>A Refood faz o seu melhor com as pessoas que estão cá. Nós é que temos de fazer com que esse melhor fique melhor ainda. Nós é que temos de fazer isso claro!</p> <p>Nós aqui já somos tão familiares que às vezes nem é pelo número, é mesmo pelo nome. E isso é bom. Isso mostra realmente o respeito e a confiança.</p> <p>Eu sou um rapaz e gosto de pesquisar, de saber. E eu fiz uma pesquisa e pude fazer um apanhado da Refood. Comecei a interagir com as informações que eu tinha estado a ver e a ler. E depois parte de mim também, nada para mim é ofensivo. Eu tento fazer melhor e conto-lhes as coisas em que me sinto menos mal.</p>	<p>Lembro-me, temos aqui um beneficiário que coitado, mete-se um bocado nos copos, é sem-abrigo. Imensas são as noites que ele vem aqui, inclusivamente entrou aqui uma vez muito mal-educado e depois as pessoas não estão para isso, e já se teve de chamar a polícia uma vez ou outra.</p> <p>Nós estamos aqui porque somos obviamente altruístas. Os beneficiários têm que nos ajudar a ajudá-los. Mas voltamos sempre ao respeito mútuo, a partir daí tudo se resolve.</p> <p>Quanto mais conheces as pessoas mais te apercebes do que é que elas querem ou esperam, etc. Eu estou com vontade de dar, alguém</p>
---	--

<p>E estou a pensar arranjar um bocadinho de tempo para fazer voluntariado cá. É fazer chegar certas questões aos outros. Eu vejo o facebook e é um dos meios, porque eu tenho muitos voluntários cá da Refood que eu tenho no facebook. E às vezes eles publicam coisas que nós vamos republicar. E isso é bom. Faz expandir as notícias, e ajudo nesse âmbito de dar a conhecer a Refood para que possam chegar a mais gente. E às vezes na rua, vejo pessoas, troco palavras, conversas, e eu sinto que aquela pessoa também precisa de apoio então digo-lhe “Então já foste à Refood? Eu sou beneficiário lá, se quiseres eu posso levar-te lá”. Eu posso fazer isso, depois cabe à pessoa dizer se quer ou não.</p> <p>Eu acho que eu não tenho mais porque não vim para ter, e se tivesse não comia sozinho! Porque na vida ninguém pode viver sozinho, quando a gente tem, a gente partilha!</p> <p>Já foste à África alguma vez? Pergunta realmente a pessoas que conheceram África, que conviveram o que é o ambiente ali. A gente mesmo pobre, mesmo não tendo nada, há sempre um sorriso nos lábios, sempre! Porquê? Fazemos isso para ajudar o próximo, uma vez que cada um é igual aos outros, há as suas diferenças, claro que nem tudo lá é bom, mas partes de lá, é assim, tem de haver sempre um sorriso. Há uma frase que diz “Eu escondo as minhas angústias nas minhas alegrias”. É isso. Nós fazemos isso. E a gente pode estar mal, mas olhando nem sequer se nota, porque há sempre um sorriso</p> <p>(...) a minha experiência cá...eu vinha dar mais um contributo à Refood e aos beneficiários que cá estão, e que virão, porque eu sei que hão-de vir mais. Tentar dar o melhor, o que eu sei fazer melhor é fazer sorrir as pessoas, tratar as pessoas com respeito.</p>	<p>há-de ter vontade de receber, e a coisa há-de correr bem. Da minha parte não tem porque não correr bem.</p> <p>São situações que me marcam porque as pessoas estão ali mas acabam por interagir, não é “isto é meu” e pronto. Não, estão ali e até percebem que o excesso que ia para eles pode ir para outras famílias, têm essa consciência. Não estão ali só para levar.</p>
--	--

Estilos de Cocriação de valor: Cumprimento Passivo

	<b>Cumprimento Passivo</b>	<b>Voluntários</b>
16	<p>Não, nunca me perguntaram. E eu não sou exigente, eu não me meto nesses assuntos, eles fazem o que podem e acho muito bem. Não tenho que exigir nada por amor de deus, nós é que precisamos, temos que nos sujeitar. Se não estiverem contentes, não vêm aqui, eles não obrigam ninguém a vir aqui.</p> <p>Esta é a minha postura, venho aqui, eles são simpáticos comigo, dão-me a comida e pronto.</p> <p>O que trás aqui é porque estou desempregado e não chega. Sou apoiado pela Santa Casa mas fico com 175€ por mês, não dá.</p>	<p>Nós estamos aqui porque queremos, e eles também só vêm aqui porque querem. Deviam tentar perceber que há coisas que não dependem de nós voluntários, nós fazemos o que é possível.</p> <p>Somos simpáticos para todos, mas há aqueles que não querem essas conversas então também não as fazemos.</p>
30	<p>Não, nunca me perguntaram nada. Mas eu também não</p>	<p>O beneficiário chega, e</p>

	<p>gosto, não me sinto muito à vontade para essas coisas. Dão as refeições, o conduto, as sopas. Às vezes quando dão iogurtes a eles, eles dão-nos. Legumes, pão, salgados... Venho aqui todos os dias desde de Campolide até aqui. Tenho de deixar os meus filhos com a minha sogra e depois venho cá buscar o saco.</p> <p>Há dias que é muito demorado, que eu não tenho paciência de ficar aqui. Porque eu também tenho dois menores a meu encargo, é mais por isso. Se fosse eu sozinha era uma coisa, agora com eles, tenho de ir busca-los à casa da minha sogra. Depois ir com eles apanhar o autocarro, depois comboio, depois outro autocarro, é muito.</p> <p>Muitas vezes as pessoas reclamam, e eu tento explicar isso porque eu sei que é assim. As pessoas que trabalham lá nos restaurantes também fazem o que podem para dar. E eles não têm culpa das coisas virem muito tarde. Então eu tento dizer a eles (beneficiários).</p> <p>Sim, eu tenho esse compromisso com eles de vir buscar as coisas e eles também cumprem sempre. Não são obrigados a dar não é, mas fazem o que eles podem para dar-nos o que precisamos. Eles são como um amigo, sinto que posso falar com algumas pessoas. E já disse à diretora do meu curso que venho cá também, porque eu desabafo muito com ela, e a Refood faz parte do meu dia-a-dia.</p>	<p>trás um saco com caixas e é-lhe dado um saco com igual nº de caixas com comida, sopa, bolos e outro tipo de alimentos que vão surgindo, por exemplo, (...) iogurtes, (...) legumes, é sempre no âmbito da alimentação.</p> <p>O compromisso é nosso porque assumimos um compromisso com as famílias que vêm aqui diariamente, e que todos os dias aumentam.</p>
31	<p>Eu vim aqui através da Dra. que me deu o documento pra eu vir aqui buscar a comida. Porque o menino como já tem 3 anos já podia ir buscar à Ajuda de Mãe. Então vim aqui, sustentar eu, os meninos e o pai. Assim venho cá buscar o jantar. À Santa Casa já fui buscar o almoço. É sair da escola e é só comer, porque eu não trabalho não é. A pessoa fala a verdade, não merece castigo. Como eu não trabalho, dependo mesmo de quem me ajuda. Gosto mesmo daqui.</p> <p>Eu quando vim, vinha com medo, não sabia como era aqui, senão fosse aquele papel não vinha aqui. Depois tinha vergonha de vir buscar comida e eles diziam-me para não ficar assim, que a vida era mesmo assim. Mas eu não me habituei assim, então não gostava de pedir comida. Mas Graças a Deus já me habituei, já não tenho mais vergonha. Agradeço muito toda a ajuda que me dão.</p> <p>Eles só me dão a comida. Amigo não, não tenho mais amigo. Não tenho família, só o meu marido no hospital e aqui na igreja. Aqui me dão a comida e na Santa Casa também. Não tenho compromisso com isso, não falo mentira. Eu é só casa, escola e hospital.</p>	<p>E acabas por ver que as pessoas não são propriamente gratas, poucas são as que dizem obrigado. Nós estamos aqui para ajudar, nada mais do que isso.</p>

## Estilos de Cocriação de valor: Ator Autónomo

	Ator Autónomo	Voluntários
1	<p>Agora opinião não, não, mas eu dou-a a miúde. Mas não influencia, porque já estou aqui há um ano e as coisas não... acham que a nossa opinião é desvalorizada, acho que olham para nós como um todo, «ahh o que eles querem é mais comida ou mais rápido» e pronto, a nossa opinião é um bocadinho desvalorizada, pelo menos eu sinto isso.</p> <p>Portanto nós chegamos praticamente a dia 15 sem dinheiro e se não houvesse a ajuda da Refood, chegávamos a dia 15 sem comer, passaríamos metade do mês sem comer. É essa a necessidade, e é essa a razão pela qual eu estou tão excitada por começar a trabalhar depois de amanhã, porque vai ser só mais um mês isto e depois...</p> <p>Eu nunca pedi nada a mais que comida mas sei que já houve esforços de alguns voluntários de ajudar as pessoas no sentido de arranjar trabalho, de arranjar um simples micro-ondas, eu é que não tenho feitiço para pedir (...)</p> <p>já acho que é humilhação suficiente vir aqui.</p> <p>(...) ver voluntários a sacar comida para eles e não darem aos beneficiários por exemplo, quando chegam coisas, que nunca nos chegam às mãos a nós, como por exemplo as pizzas embaladas do pingo doce, eu nunca vi nenhuma no meu saco nem nunca ninguém viu, mas vi-as no saco deles a levarem-nas para casa. E isso a mim vira-me do avesso, a questão é que estão a abusar porque se o voluntariado faz jus ao nome, não é isto!</p> <p>(...) as sopas vão azedas às vezes. Eu esta sexta-feira, esqueceram-se de me mandar um taparewewere com comida, à sexta-feira, que é tramado porque depois é sábado, e não há Refood ao sábado. Há coisas às vezes... mas lá está, depende das equipas, depende das pessoas, nem todas têm a mesma sensibilidade, mas regra geral eu posso dizer que o balanço é positivo.</p> <p>Eu não posso dizer que sinto que faço parte da Refood. Sinto aqui um amigo, mas não me sinto parte da instituição, sinto-me parte talvez do círculo de amigos, tanto de beneficiários como de voluntários, mas não da instituição em si.</p>	<p>(...) são pessoas que facilmente se irritam, e às vezes têm situações gritantes que têm na vida e então despachamos o mais depressa possível, salvaguardando aqueles que têm qualquer coisa para nos dizer e vêm falar connosco, caso contrário é a despachar.</p> <p>Chego-me a passar com beneficiários porque uma pessoa está ali a fazer a preparação com tanto cuidado e depois ouvimos coisas que não vale a pena ouvir. Felizmente não são todos iguais mas há beneficiários que eu acho que pensam que nós estamos a receber dinheiro e dizem que nos levamos comida para casa, e que levamos a melhor comida. Mas pronto, é fechar os ouvidos, porque há outros que não são assim.</p> <p>Noto diferença entre os dias porque, eu já estive à terça e à sexta, depois com a fonte de alimentos.</p> <p>Os voluntários são muito difíceis de gerir, porque ou abraçam isto e pensam mesmo que é para fazer ou então... desculpe dizer</p>

	<p>Há muitos miúdos da sua idade que estão na universidade e fica bem, fica ótimo dizerem que são voluntários, fica muita bem, é giríssimo. Eu acho que tem de haver sensibilização não é só dizer “eu sou voluntário ali, sou muito boa pessoa”(…) é sensibilizar as pessoas para aquilo que o voluntariado realmente é. Faltava formação,(…) acho que já faria uma diferença brutal.</p>	<p>isto, mas os mais jovens às vezes não têm tanto aquela responsabilidade e estão cá um dia ou dois e já se começam a fartar</p>
23	<p>ele ganha pouco para tanta gente acabámos por vir aqui. Achei que era uma solução para poder haver dinheiro para as outras coisas.</p> <p>senti-me inferiorizada e com um aperto no coração. Nunca sabemos como é que vamos ser recebidos, vinha nervosa. (...) São coisas que quem trabalhava e nunca precisou deste tipo de apoios, agora ver-se numa situação destas é complicado.</p> <p>Ultimamente, acho que é só a entrega da refeição. Dantes quando eu vinha aqui perguntavam, “então está tudo bem?” e assim, mas isto depois começou a haver muitas equipas, muitos voluntários. Nem todas as equipas são iguais (...) noto a diferença de dia para dia.</p> <p>Sim eles preocupam-se comigo, há pessoas que são mais sensíveis. Olhe a Gi, por exemplo, é uma pessoa com quem a gente pode falar(...) Mas depois as outras também não as conheço, são pessoas que vão, entram, saem. Não tenho convivência com elas ao mesmo nível.</p> <p>Foi uma situação constrangedora porque nos já nos sentimos mal o suficiente por estar aqui, porque nós estamos a ser vigiados e não sabemos por quem. Pode estar ali uma pessoa e meter isto no facebook. Quer dizer, há pessoas na minha família que nem sabem que eu venho aqui, nem tenho de lhes estar a dizer a minha vida porque se eles nunca me bateram à porta para perguntar se eu precisava de um prato de sopa, eu também não tenho que estar a dizer porque é que venho ou o que é que eu faço dentro da minha casa com os meus filhos e o meu neto. Não tenho de dar satisfações a ninguém, porque eu nunca fui bater à porta de ninguém pedir um prato de sopa!</p> <p>Agora até já nos chamam para ir ali dentro para receber os sacos e tudo. Dantes era diferente, ainda tínhamos aqueles sacos azuis, mas agora podemos trazer os nossos sacos. Porque depois nós somos tratados por números, quer dizer, a pessoa sai daqui com os tapareweres com números e nos sacos, vamos para o autocarro e parecemos umas presidiárias.</p> <p>(...) estamos aqui todos, já temos aqui pessoas que acabamos por fazer uma família, na brincadeira. Mas a partir daqui, cada um vai para o seu lado também, é mesmo assim.</p>	<p>Este núcleo é o mais antigo, eles vêm de longe para vir aqui e já existem núcleos mais perto mas não mudam porque já estão habituados. E isso é uma mudança que, pelas dificuldades que têm, não gostam de estar a apresentar noutros sítios, dizerem a situação em que vivem.</p> <p>Os voluntários cansam-se, tirando meia dúzia, não sei como é nos outros dias da semana, mas no nosso, tirando meia dúzia é que são mais fixos, o resto roda muito. Acho que há espírito de voluntariado mas ninguém gosta de vir para fazer voluntariado uma hora ou duas e depois chega aqui ou não tem nada para fazer, ou há aquelas discussões grandes que nos insultam.</p> <p>Mas agora não, agora com muito mais pessoas percebemos melhor isto, até porque temos uma forma diferente de receber as pessoas neste momento.</p> <p>(...) há pessoas que não querem ter só um saco (...) porque têm vergonha que as pessoas notem que eles estão a vir buscar comida aqui.</p>



