

## ENTREVISTA 2

---

**E.... É assim uma breve caracterização a nível biográfico. Vou perguntar a sua idade.**

e. 59

**E. E o seu estado civil?**

e. Casada.

**E. E em termos de escolaridade?**

e. Tenho o 9º ano...

**E. Tem o 9º ano?**

e. ... geral do comércio.

**E. Eu sei que trabalhou no centro de saúde, não é?**

e. Durante 40 anos.

**E. Como administrativa.**

e. Sim, sim.

**E. E neste momento encontra-se reformada, aposentada (risos) palavra que também é utilizada. Pronto, a primeira pergunta que lhe vou colocar é há quanto tempo é voluntária neste hospital?**

e. Um mês... e meio...

**E. Sei que é recente...**

e. Pois...é...

**E. Um mês e meio. E é que começou a ser voluntária? Eu sei um bocadinho, não é? Inscreveu-se no banco, mas se não se importar de contar...**

e. Foi, inscrevi-me no banco ainda quando trabalhava, porque era inerente à minha profissão, estive sempre em contacto com a actividade, depois, fui contactada porque fiz as várias formações que o banco fez, e fiquei, digamos, em lista de espera, porque a primeira oportunidade não deu certo, digamos, até que o banco me contactou para esta actividade que eu achei interessante.

**E. Agora estava a referir a primeira oportunidade. Chegou a estar em algum lar, não?**

e. Não, não, não...

**E. Foi só porque contactámos no sentido de ir para sítios mais longe, não é?**

e. Foi, foi, sim ,foi...

**E. E acabou por chegar esta oportunidade em Maio de 2009...Porque a unidade aqui aberta, não é? A unidade de cuidados continuados, a unidade de convalescença que é a que está aqui no hospital, portanto quando foi solicitada nós encaminhámos as pessoas que tínhamos disponíveis e que gostariam, que nos mostraram vontade de vir fazer voluntariado. Teve algum motivo/ alguns motivos em especial que a tenha levado a querer fazer voluntariado hospitalar especificamente?**

e. Hospitalar porque estava ligado à minha antiga actividade, embora eu fosse administrativa, mas estava ligada à saúde e o motivo mais forte, digamos, por querer fazer voluntariado, foi para poder partilhar um bocadinho do meu tempo, uma vez que estou agora disponível, para poder dar um bocadinho do meu tempo a alguém que possa achar útil.

**E. No fundo, era para dar um pouco de si?**

e. Sim, sim.

**E. E como é que se caracteriza enquanto voluntária? Tem, assim, algumas características que aplique ou que considere que é necessário ter para fazer voluntariado?**

e. É que isto, especificamente, como gosto de conversar e é o principal para estas pessoas, penso eu, é um bocadinho da companhia, de conversar e ajudá-las, porque nós aqui também, a nossa actividade é um bocadinho limitada porque eles têm os profissionais, mas acho que essa característica será a que aqui... e a minha experiência antiga, o meu conhecimento, porque experiência como tratadora, assim de doentes, nunca tive, mas tinha o contacto com as pessoas, como administrativa.

**E. Tinha o contacto humano, não é?**

e. Sim, sim, sim. Foram muitos anos...

**E. Trabalhou ali no centro de saúde quantos anos?**

e. Eu trabalhei 40...faltaram dois meses para 40 anos...um mês, um mês para 40 anos. Mas inicialmente o centro de saúde não existia a não ser em profissão como auxiliar descrita no plano nacional de vacinação, quando o plano nacional de vacinação foi instituído e depois mais tarde aqui no centro de saúde, para onde transitei e fiquei sempre aqui no centro de saúde com as várias mudanças que houve nos centros de saúde.

**E. Com as reestruturações.**

e. Sim, sim, sim.

**E. Ainda hoje vivemos, já está a ser reestruturado outra vez...**

e. Pois, pois, mas aconteceu... aconteceram várias mudanças, depois a antiga junção com os serviços médico-sociais, porque nós, a saúde pública, funcionava através do centro de saúde pública, não é? E trabalhava à parte os cuidados ambulatoriais, o serviço ambulatorio, até que houve a junção, em 82, penso eu, 83, foi para onde transitei e acompanhei sempre o centro de saúde.

**E. E aqui no hospital onde é que é voluntária? Em que serviços é que exerce o voluntariado.**

e. É na unidade de cuidados intens...

**E. Continuados.**

e. Continuados que se chama

**E. É, portanto, só aí, não é?**

e. Sim, só aí.

**E. Já me respondeu um pouco a esta questão, queria-lhe perguntar se recebeu algum tipo de formação específica, antes de iniciar o voluntariado. Já referiu que fez ...aquelas acções do banco local de voluntariado...**

e. Sim.

**E. ...que são formações mais gerais e depois fez alguma formação...**

e. Fiz aqui no hospital. O hospital convidou-nos a assistir a uma formação que fizeram para os funcionários e convidaram os voluntários a assistir também. Achei muito interessante e muito importante até par a nossa vida pessoal como às vezes movimentar um doente porque precisa e muitas vezes nós não sabemos, não sabemos movimentá-lo e muitas outras coisas úteis.

**E. Foi um dia inteiro de formação, não foi?**

e. Foi um dia, foi.

**E trataram assim temas relacionados com o me está a dizer assim o posicionamento...**

e. Sim e com várias questões até, como lidar com os doentes, especificamente em fase terminal, com as famílias. Pronto, e também achei muito importante, para nós principalmente, embora eu tivesse isso muito presente, a nossa posição dentro do voluntariado ou cada...não era dentro do voluntariado, porque aquilo não era voluntariado, porque era geral para todas as actividades, mas um alerta, talvez às pessoas, para que cada um execute aquilo... as tarefas que lhes estão atribuídas...

**E.... que lhes estão destinadas...**

e. Pois acho que isso é muito importante. Cada um tem as suas tarefas e cumpri-las apenas, não se intrometer, entre aspas, não é, nas actividades que estão destinados a outros profissionais.

**E. Nesse sentido há, assim, algumas regras específicas por parte do hospital que vocês têm de seguir enquanto voluntárias?**

e. Nós voluntários, penso, que eu me recorde, é aquela limitação de tarefas, não é? Posicionar os doentes está atribuído aos enfermeiros, outras tarefas está atribuído aos auxiliares e isso não nos foi dito especificamente, mas subentendeu-se, não é? Por exclusão de partes a nossa actividade é aquela – acompanhar o doente, conversar, se possível passeá-lo um bocadinho, dar-lhe um apoio se estiverem mais tombados, mas o posicionamento também não é connosco, nem levá-los à casa de banho, essas coisas assim, não é? Por isso eu entendi que eram essas as regras.

**E. Ficou bem delimitado, digamos...**

e. Eu acho que sim, eu acho que sim... por isso era importante ter aquela formação porque às vezes as pessoas até podiam pensar..., eu já estaria um bocadinho alerta, mas as pessoas até podiam pensar que vinham aqui para ajudar noutras tarefas, que efectivamente o voluntariado não é isso.

**E. Sim, sim, sim ...E, assim, que tipo de apoio é que é prestado pelo hospital ou outras entidades, às voluntárias? Eu penso que em termos de apoio à pessoa que recorrem é à Dr.<sup>a</sup> Ana Paula...**

e. É, é sim.

**E. Também como não está muito tempo esta questão também não faz muito sentido...**

e. Ela tem-nos posto à vontade, tem-nos dito que aquilo que precisarmos...tem estado disponível, tem disponibilizado...por exemplo falou-se na questão de arranjar os cabelos às senhoras, eu disponibilizei-me porque gosto de mexer nos cabelos e mostraram-me logo o que tinham, o material que tinham; entretanto, havia uma senhora que precisava de cortar o cabelo. Pedi à minha cabeleireira e viemos cá cortar-lhe o cabelo; toda a gente colaborou, toda a gente achou muito bem, e têm posto ao dispor tudo o que é preciso para nós desempenharmos a nossa actividade.

**E. Também são abertas a sugestões e, no fundo, essa actividade de trazer também a cabeleireira proporcionou-se, foi uma sorte, um conjunto de situações que depois acabou por...**

e. Foi, foi ...mas acho que sim, que também estão sempre abertos a sugestões. Nós também não fizemos grandes sugestões a não ser essa situação, porque era muito necessário, conversando com a senhora...tentámos.

**E. Então, fora essa questão, não há assim nenhuma regra por parte do hospital que vocês têm que seguir, que as voluntárias têm que seguir?**

e. Que eu me recorde não, não...

**E. Foi explicada, as funções de cada um ...**

e. Foi e depois, no seguimento, as coisas correram muito sossegadas na generalidade e aí é começou a fase do sigilo, porque a Dr.<sup>a</sup> Ana Paula nos lembrou que nem sempre as voluntárias são bem vistas, nem por todos os profissionais o voluntariado é bem visto e, às vezes, os utentes também não entendem bem e se transparece alguma coisa, principalmente que tenham dito de nós, que tem um impacto grande.

**E. E porque é que acha essa questão que os profissionais por vezes, os voluntários, não são bem vistos pelos profissionais. Na sua leitura o que é que acha que pode ser essa visão?**

e. Eu ainda não senti isso, confesso que não, não senti, mas aqui que é dito, que é dito, mas eu ainda não senti isso, é que alguns profissionais acham que as voluntárias devem vir colaborar, ajudar e aliviá-los nas tarefas, outros têm medo que os voluntários lhes roubem os postos de trabalho...

**E. Mas no vosso caso isso nem faz muito sentido. São reformadas...**

e. Bom, mas isto...quer dizer reformados, mas que o voluntário pudesse vir exercer actividades e que os funcionários já não fossem necessários, aqueles que estarão a contrato, numa altura destas, assim de crise de trabalho. Isso faz sentido, não é? Pessoas menos formadas, com menos conhecimentos, que assim pensem.

**E. Exactamente.**

e. Mas é como digo, aquilo que me foi, que nos foi dito e que eu não concordo, mas eu não senti, não senti ainda. Toda a gente colaborou e também como somos pessoas que já estivemos na saúde, estivemos aqui vizinhas muitos anos, as pessoas até nos receberam com, digamos, uma certa receptividade...

**E. Com uma boa receptividade.**

e. É...

**E. Em relação aos utentes, que também referiu acha que, como é que eles vêm os voluntários? Por vezes não sabem exactamente o que é que aqui vêm fazer, quando estava agora a referir aos utentes, em relação a essa situação, estava a referir-se exactamente a quê? `A relação utente/ voluntário, que às vezes não estão tão dispersos ou tão cansados...**

e. Eu acho que é isso, eu acho que varia muito de pessoa para pessoa. Enquanto que há algumas pessoas que gostam de conversar e ficam muito contentes por terem com quem conversar e essa senhora até me disse “ai fez tão bem em me acordar!”, “mas minha

senhora eu acordei-a”, “ai foi tão bom acordar-me, porque eu estava a dormir e eu não queria!”, pois claro a pessoa está deitada e acaba por adormecer e gostou de conversar. Há outros que nós puxamos por eles, puxamos, puxamos e eles dormem, não estão interessados em conversar, porque cansa-os e eles conhecem-me; eu tenho a impressão que não será tanto por não nos conhecerem, não lhes apetece conversar devido à sua situação clínica, mais não é? Por isso eu acho que varia muito de pessoa para pessoa, penso eu.

**E. Conforme cada utente que vão encontrando...**

e. É...E até do estado de saúde deles...penso que até noutra situação gostariam de conversar, mas... doentes, às vezes, preferem estar caladinhos, mas é uma das funções do voluntário aqui na unidade, que é precisamente para os despertar um bocadinho.

**E. No sentido deles também não dormirem tanto durante o dia é isso?**

e. Pois e porque o facto de eles estarem despertos também nos ajuda até na fisioterapia, porque alguns vão para a fisioterapia e depois não colaboram...

**E. Já estão mais acordados, não é? Antes de passar para essa fase...**

e. Pois, mantê-los um bocadinho mais alerta porque é um outro tipo de fisioterapia também para eles raciocinarem...

**E. É uma fisioterapia mental, não é?**

e. Pois, pois, uma coisa que nos foi dito, foi que nós tentássemos sempre estar do lado que a pessoa tem doente, para os estimular - o ouvido, o movimento, porque eles aqui, no fundo, estão a fazer isso, a recuperar um bocadinho pelo estímulo.

**E. Muitas das pessoas tiveram AVCs, não é? E outras situações assim... Portanto, posicionando-se desse lado, acabam por estimular os sentidos desse lado, é isso?**

e. Pois, pois foi uma das coisas que aprendemos na formação, cada vez que...são pequeninos nadas que às vezes nem nos lembramos e que tecnicamente têm sentido e que nos foram ensinados.

**E. São muito importantes...**

e. São.

**E. No fundo, já me falou um bocadinho, qual é o papel da voluntária no hospital... É isso que me referiu – o conversar, de estar...**

e. Pois, estimulá-los um bocadinho para estarem despertos, para estarem atentos, quanto mais tempo estiverem sozinhos mesmo a cabecita fica pior, não é? A cabeça precisa sempre de estar um bocado atenta, ocupada, não é?

**E. E quanto tempo dedica ao voluntariado? É uma manhã, não é?**

e. É uma manhã, que são só duas horas, das 10h ao meio-dia.

**E. À terça-feira?**

e. À terça-feira.

**E. E, assim, em termos da sua vida como é que organiza? É fácil organizar-se?**

e. Como eu estou aposentada é fácil, eu tenho sempre que fazer, mas pronto...olhe de manhã, às vezes, até passo por lá a chegar uma flor, a tirar uma erva noutra, a regar outra... e, assim, pelo menos levanto-me, venho para aqui. Vou á hora normal também fazer o almoço, também estou só com o me marido e que também está aposentado, por sua vez, por isso não me faz diferença nenhuma.

**E. É fácil?**

e. É.

**E. E também perguntei à Dona, à Dona Regina como é que é um dia aqui no hospital. Ou seja desde que entra o que é que faz até depois sair em termos de circuito aqui no hospital. Vocês chegam vão há...**

e. Temos um... Há um gabinete que está fechado, temos a chave na telefonista...

**E. É o gabinete das voluntárias.**

e. É sim, penso que será só para isso. Guardamos as nossas coisinhas e a bata... temos tido lá a bata, mas agora até já há batas suficientes, já podemos levar para casa. Por conseguinte vamos só lá guardar as nossas coisinhas e depois buscar ao fim do dia e dirigimo-nos à unidade de convalescença e vamos procurando, normalmente as pessoas estão na sala de espera para a fisioterapia, porque àquela hora é a hora em que fazem a fisioterapia e nós vamos estando por ali e conversando com as pessoas, se formos chamados também vamos, temos acesso ao serviço todo e vamos conversando ali um bocadinho com eles. Os que podem caminhar também os ajudamos, outros que precisam de ajuda damos-lhes o bracinho e aí vamos nós caminhar um bocadinho com as pessoas. Na última vez até fui mostrar a rua, porque as pessoas que vivem entre quatro paredes ficam, assim, um bocadinho limitadas; fui-lhe mostrar, a senhora não era de cá e eu fui ao fundo do corredor e eu tentei...

**E. Explicar...**

e. Explicar o que é que ...

**E. Se via.**

e. O que é que se via. E é essa a nossa actividade.

**E. Não há então, assim uma regra específica? Tanto podem começar na parte da linha da fisioterapia como...**

e. Ah sim!

**E. ...e depois percorrem...**

e. Sim, estamos à vontade....

**E. ...as camas...**

e. ... percorremos os quatinhos com as camas, daquelas pessoas que estão acamadas, mas regra geral os que estão acamados não estão em condições de falar .

**E. E há muitos, cá no hospital?**

e. Eu penso que não, mas como sabe esta unidade tem entrada e tem saída, não é? E as pessoas estão sempre a rodar. Na passada terça feira estavam dois, penso que eram dois...estava lá a esposa, estive a conversar, para a própria família eu acho que até também prestamos um papel importante; a pessoa está aqui, aquela senhora é aqui em Anadia, o marido teve um colapso, não fala; ela, coitadinha, vem-lhe fazer companhia. Mas que companhia? È só a presença, conversa com ele, mas ele não fala; até para os próprios familiares nós darmos-lhes uma palavrinha também os ajuda a passar o tempo, porque a senhora gosta de estar ao pé do marido, mas é o mesmo que estar ali ao pé de bebé.

**E. Neste caso também é a própria família que precisa de apoio...**

e. Sim, eu acho que sim, eu acho que sim, que os familiares estão na fase ...destas pessoas, e há alguns que têm cá...que podem vir os familiares e outros que não podem, mas mesmo os que podem vir, a própria família também precisa de...de uma palavrinha; e nós temos conversado sempre com essas pessoas. Aliás, são situações...cada situação...cada caso é uma situação diferente. Há uma senhora, que a filha não pode vir cá hoje, a outra está cá e a filha veio visitá-la de manhã porque à tarde vai visitar o marido que está no hospital da Universidade... um dia complicado e a senhora, coitada, também precisa de uma palavrinha porque está a passar por uma situação muito complicada porque o marido ficou internado. Eu acho que também é importante conversar com essas pessoas, às vezes até mesmo nós não temos noção daquilo o que dizer, mas sempre sai alguma coisita que...

**E. Confortante, não é?**

e. É isso, é isso...

**E. E o que é que gosta mais no seu trabalho como voluntária? Explique-me um bocadinho, se puder. O que é que mais gosta?**

e. O que é que mais gosto... Gosto do contacto com as pessoas, é o contacto com as pessoas que eu acho mais importante e que, a mim, pessoalmente, também me realiza. É o contacto com as pessoas e saber que podemos conversar com as pessoas e saber que durante bocadinho não estive a pensar na doença e que não mexe a mão e que está fora



da família; libertamo-los um bocadinho da sua situação presente. É isso que eu gosto mais, por isso...

**E. É quase, um bocadinho tirá-los deste mundo em que eles estão para se esquecerem um bocadinho e viajarem até...**

e. Pois, pois...

**E. ...até qualquer coisa...**

e. É, é...

**E. ...ou falar da família ou da doença...**

e. Pois, pois...

**E. E tem, assim, alguma coisa que não goste enquanto voluntária?**

e. Ainda não me surgiu nada... Fico mais desapontada quando as pessoas não colaboram, quando não gostam de conversar, gostava mais que eles todos conversassem, mas pronto, eu também compreendo que as pessoas, nem todas gostem...

**E. E o que é que vocês fazem? Respeitam e não falam mais ou tentam uma vez, duas e depois ... Como é que vocês fazem essa...esse equilíbrio?**

e. Eu vou sempre tentando, vou sempre tentando...naquele momento eu posso não ...virar-me para outras pessoas, mas depois sempre vou lá mais um bocadinho, porque a pessoa pode naquele momento não...porque as pessoas aqui também têm muitas alterações de humor – parece-me! – umas vezes, estão mais molitas, por vezes estão mais despertas... Temos de aproveitar esses bocadinhos quando estão, penso eu, quando estão despertos para nessa altura, aproveitar a conversar porque tenho esperança que numa altura em que estejam mais despertos e que consigam integrar-se na conversa isso já será uma alavanca para as próximas vezes.

**E. Sim, sim, sim. Conquistar um pouco, não é, o terreno em relação àquela pessoa...**

e. É essa a minha... a minha ideia; que a pessoa depois ganhe confiança. Tento sempre identificar-me e dizer o que é que estou cá a fazer, porque algumas pessoas não sabem bem o que... a função do voluntariado e tento sempre identificar-me.

**E. Isso é um ponto de partida, não é?**

e. Pois, pois...

**E. Para nós nos situarmos.**

e. Pois, pois... para que a pessoa saiba que não é um intruso que aqui vem, o que é que vem fazer, o que está, mas as pessoas depois voltam a perguntar: “então está...vem

passar um bocadinho connosco?"; "vem-nos fazer companhia?" – às vezes perguntam. Depois também há aquelas pessoas, por vezes de mais idade, se calhar também ouvem mal e com essas pessoas é mais difícil brincar. Há um senhor que me diz: "Eu não oiço!". E, depois, diz-me assim um bocadito alto: "Eu não oiço, não sei o que a senhora me está a dizer!". E, pronto, dali não se leva mais nada! Não, não, não.

**E. Se calhar é um truque que ele usa! (risos)**

e. Eles dizem...esse diz que não ouve, mas pela maneira como ele responde eu tenho...eu fico com essa sensação, de que não lhe apetece conversar e que...

**E. Que é uma estratégia...**

e. Não sei, não sei... não posso julgar o senhor assim, dessa maneira.

**E. Claro, claro...**

e. Mas confesso...

**E. Bom , estamos só aqui a extrapolar um bocadinho!**

e. Pois, é...

**E. E como é que é a sua relação com as voluntárias? Com o grupo em si?**

e. Nós temos poucas relações umas com as outras, tirando a dona Regina que é com quem estou...

**E. A fazer essas duas horas no voluntariado...**

e...no mesmo horário, com as outras senhoras só estamos mesmo na formação. Até agora não nos voltámos a encontrar.

**E. Por que vocês vêm em dias separados...**

e. Lamento, pois e não nos encontramos. Não nos encontramos, só se houver depois alguma formação ou assim outra coisa qualquer, mas até agora não nos voltámos a encontrar.

**E. E como é que é a relação entre as voluntárias e aquilo que nós já falámos, que é o pessoal do hospital, médicos, os auxiliares? Tem, assim, alguma passagem, algum exemplo? Que tipo de relação é que têm ou...**

e. Eu acho que temos boa relação com todos, porque todos têm colaborado e se nós dissermos "olhe que fulano tem xixi"... há uma senhora que está todo o dia a fazer xixi, sempre a fazer xixi e enfermeiro vem e lá lhe dá uma banhoca, nós não sabemos se a pessoa precisa, se não precisa, não é? Mas também tenho que me aperceber, se a senhora acaba de ir à casa de banho e continua a pedir, porque coitada quer...porque não tá boa da cabeça e quer andar e quer chamar atenção e tá com coisas no rabito,

porque de vez em quando quer andar de cadeira de rodas e quer levantar-se e cai e... toda a gente tem colaborado. A cooperação tem sido boa...

**E. Alguma vez teve algum tipo de conflito dentro do hospital?**

e. Não.

**E. E em relação à relação com os doentes? Como é que é a vossa relação? É uma relação de companhia, já referiu...**

e. Pois... É de companhia e de conversação, é mais isso, no fundo é mais isso. Ajudá-los a dar um passeiozinho, às vezes têm a mãozita caída, posicionar-lhe a mão, isso fazemos; mas, depois, a posição...alguns caem das cadeiras...caem, quer dizer, raspam-se...descaem, descaem. E nós isso já não fazemos. Mas se a pessoa tiver a mãozita caída ou um pé pomos no sítio, isso sim. Às vezes, até, vestimo-las um bocadinho, mas mais do que isso não. Nós é mais ao nível de conversar.

**E. Se calhar, também, como tem de passar um bocadinho por todos acaba por...não sei, acaba por não ter nenhuma relação muito profunda com nenhum doente, digo eu; porque como é só uma passagem durante aquelas duas horas...**

e. São só duas horas...

**E. E que tem que circular, no fundo, por todos, não é?**

e. É, é... Mas normalmente o tema de conversa também não é assim tão vago que seja necessário...às vezes até gostava de ter outro tema qualquer que desse para...mas as pessoas depois, nem todas, dão continuidade à conversa e ... e também se torna um bocadinho limitada, a conversação...

**E. Claro...**

e. E o tempo dá.

**E. Se calhar também, digo eu, porque como também são pessoas que não conhecem profundamente. Quando nós também não conhecemos profundamente as pessoas também não sabemos quais os temas de que elas gostam mais de falar, não é? Temos todos características diferentes ...**

e. Pois, e temos sempre de começar por perguntar o nome e de onde são e o que faziam e aquelas coisinhas assim... Não é coscuvilhar a vida das pessoas, mas temos de começar por algum lado.

**E. Claro! E, normalmente, elas não gostam de falar do antigamente, do que é que faziam as pessoas assim... Normalmente gostam de ...não? Nem por isso?**

e. Não, ainda não apanhei muita gente... Houve um senhor que era assim... Há pessoas mais... há pessoas mais parecidas, outras não. Algumas pessoas contam, o que

gostavam e que faziam e que deixaram e já não vão a casa há muito tempo, mas nem todos, nem todos, não.

**E. Também, se calhar, estão um bocadinho fragilizados, nesta situação, na qualidade de doentes não é?**

e. Pois, é as pessoas aqui quando têm uma limitação muito grande devido à sua situação.

**E. Hum... E quando os doentes têm alta, vocês têm algum contacto com eles, não tem? Já...**

e. Só aconteceu uma vez, estar cá quando se foi embora uma senhora com...portanto só aquele bocadinho é muita coincidência a pessoa ter alta na altura em que nós estamos. Mas... E despedi-me de um outro que iria à tarde, mas disse, que ia embora e então, nós despedimo-nos dele... E, normalmente, despedimo-nos das pessoas porque eles sabem quando têm alta. Aqui dão muito alta à sexta-feira e nós vimos à terça-feira e eles já dizem: “Ai, sexta-feira já me vou embora!”; e, então, já nos despedimos deles.

**E. E ficam contentes de se ir...**

e. Pois, claro; ficam todos contentes de se ir embora, porque normalmente vão para casa; alguns vão para os lares, mas para os lares das terras deles, porque estão aqui pessoas de outros concelhos e vão para as terras deles, pois gostam mais do que estar...do que estar aqui.

**E. E depois de terem alta já não tem mais contacto com eles?**

[imperceptível]

**E. Claro! Humm... Conhece outros voluntários fora do hospital ou outras pessoas que façam voluntariado?**

e. Conheço, conheço algumas pessoas que façam voluntariado... de outros centros até, quer de agora, quer de outros centros...

**E. Aqui no concelho? Fora?**

e. Sim. Há uma senhora que até conheci aqui e que faz voluntariado no Hospital da Universidade também e foi...andou connosco a dizer-nos o que faziam aqui e até foi interessante porque ela falou-nos da experiência, que é outra realidade. Ela está na oncologia, no segundo ano.

**E. É uma voluntária aqui do hospital que também é voluntária ...**

e. Também é voluntária em Coimbra e achei interessante. Conheço outras pessoas, uma senhora que agora também veio voluntária para aqui e que é voluntária na misericórdia de Sangalhos.

**E. A dona Céu, não é?**

e. A dona Céu, isso! E conheço outra que é voluntária lá, a Jesuina...

**E. Sim, sim da ???**

e. Pronto e pensando, às tantas, até conheço mais pessoas voluntárias, mas agora não me estão a ocorrer... mas agora já conheço mais...

**E. E aquela vossa colega, em termos de diferenças entre os Hospitais da Universidade de Coimbra e aqui, quais são as grandes diferenças? É a nível do serviço? É a nível do que ela faz em si? Não ...**

e. Não me apercebi, não me apercebi, mas ela é uma pessoa muito dinâmica e penso que já tem uma certa experiência como voluntária. Ela chega junto das pessoas e tem uma abordagem em que as pessoas colabor...quer dizer, acho que ela que está já muito no meio do voluntariado e é uma pessoa que...com muita capacidade, mesmo uma pessoa assim...

**E. Humm, humm... Tem, assim, alguma dificuldade? Já viveu alguma dificuldade como voluntária? Assim alguma coisa que ... uma frustração que quisesse concluir e que não conseguiu?**

e. Não, não...

**E. Não?**

e. Não o tempo ainda é pouco...

**E. Ainda é pouco (risos)...**

e. O tempo ainda é pouco...

**E. Ainda não surgiu?**

e. Não!

**E. Ainda bem!**

e. Felizmente que não!

**E. ... contrariedade...**

e. Pois, e espero que isso...

**E. Qual é a sua opinião aqui sobre o Hospital José Luciano de Castro?**

e. Em geral minha opinião acerca do hospital e agora confirmei. Eu gosto muito do serviço de cá. Acho que está muito bem organizado em todos os aspectos e nesta unidade acho que está a funcionar muito bem.

**E. A unidade de convalescença...**

e. Sim, sim

**E. Aliás deve ter visto no jornal, este hospital foi considerado em primeiro lugar a nível nacional mesmo na parte do internamento, foi um estudo feito em Lisboa...**

e. Eu acho que sim, que merecem, porque, principalmente aqui na unidade as pessoas devem também ter sido escolhidas... é o geral, são profissionais... acho que são competentes, mas têm um certo carinho, uma certa atenção pelas pessoas, pelos doentes...

**E. Acha que já está essa questão que agora é muito falada que é a humanização dos serviços...**

e. Ai eu acho que aqui que já está a 100%, eu acho que sim...

**E. Isso é ótimo...**

e. Eu acho que sim... já conheço outro pessoal, pessoas que nem eram de cá e que passaram por cá e que ficaram muito surpreendidas pela positiva. Esteve aí uma vizinha que veio do estrangeiro... e teve um processo longo de doença com Alzheimer e outros problemas, e de vez em quando por cá passava e a filha que veio de Lisboa fica admirada com a prestação dos serviços em Anadia porque em Lisboa aquilo é um caos. Não quer dizer que as pessoas não façam o seu melhor mas é muita gente...

**E. Claro, tem contornos diferentes**

e. Pois, pois, pois, e ela fica encantada, a filha então farta-se de elogiar os serviços (...) e eram formidáveis com ela, foram sempre de uma atenção espectacular e eu acho que são poucos os serviços de apoio.

**E. E o que é que significa para si ser voluntária? Qual é o significado que tem dentro de si fazer o voluntariado?**

e. Ora bem, é capaz de ser um bocadinho difícil de exprimir o que é que se sente, mas eu acho no fundo no fundo é a realização de um, talvez de um desejo antigo. Durante o período de trabalho acho que foi sempre uma meta que eu quis atingir, aquelas coisas que nós preconizamos quando estamos a trabalhar... quando eu me reformar, faço isto... e o voluntariado esteve sempre nos meus horizontes e acho que é capaz de ser isso, a realização de um sonho antigo.

**E. E essa vontade que teve para realizar esse sonho é assim uma vontade de querer também dar de si, de receber também um bocadinho, como é que vê, no fundo**

e. Eu, embora queira dar, mas vejo sempre todo o voluntariado, qualquer que ele seja, quem ganha mais é quem dá, porque nós no fundo a satisfação que sentimos compensa muito mais do que aquilo que nós... o tempo que nós despendemos no que fazemos, eu acho que nós saímos muito mais valorizados. É esta a minha perspectiva.

**E. Enquanto pessoas não é?**

e. É, é, crescemos sempre um bocadinho, crescemos um bocadinho, temos a experiência, chegamos ao fim do dia fazemos alguma coisa de útil, embora nós tenhamos outras coisas também, não é?

**E. Claro**

e. Mas o voluntariado, faltava aquele bocadinho na minha vida, faltava aquele bocadinho por preencher, acho que era este bocadinho que me faltava.

**E. E sente-se agora mais completa**

e. Acho que sim, acho que sim

**E. Já falámos um bocadinho sobre esta questão dos voluntários e dos profissionais, na sua opinião acha que eles se complementam ou que eles chocam entre si?**

e. Eu penso que se complementam, mais do que chocam, eu acho que sim. Já pensava isso e agora também continuo a pensar.

**E. Cada um tem, digamos a sua função, como referiu no início, como ela está bem definida**

e. Pois

**E. Acaba por ser uma forma de complementar**

e. É, é

**E. ...nos serviços. E pretende continuar a ser voluntária neste hospital?**

e. Sim.

**E. Tem assim alguma meta de quanto tempo?**

e. Enquanto eu puder, enquanto eu puder. Eu como tenho, embora reformada mas tenho sempre coisitas, coisitas, coisitas, às vezes tenho medo de não cumprir a cem por cento, mas tenciono ser voluntária enquanto puder.

**E. E o que é que a leva a querer continuar?**

e. Porque estou satisfeita, porque estou satisfeita.

**E. Porque se sente realizada...**

e. Sim, sinto-me realizada.

**E. E o que é que, que motivo é que a levaria a desistir?**

e. A desistir... saúde. Ou saúde de um familiar... porque ter outra actividade já não vou ter não é? Só se por exemplo a minha filha precisasse de mim a tempo inteiro, tivesse filhos... só por uma razão dessas.

**E. Uma razão grande não é?**

e. Sim, sim

**E. Neste caso é uma razão importante.**

e. Sim, sim, é porque não deixaria por um... por outro motivo menos válido.

**E. E na sua opinião a dona Tina como é que acha que a sociedade em geral, pode ser a sociedade no seu geral ou as pessoas que a conhecem também, como é que vê os voluntários, como é que os voluntários são vistos pela sociedade?**

e. Eu acho que há várias formas de ver os voluntários. Nem toda a gente entende, mas na maioria eu acho que é pela positiva. Acho que as pessoas, pelo menos aqui, ainda agora estive com um médico que era do meu serviço e, enquanto estava lá em baixo, não sei se conhece o filho...

**E. Sim, sim...**

e. ...então o que é que estás aqui a fazer pá? (...) fazes muito bem, faz-te muito bem à cabeça, acho que fazes muito bem... ele era meu vizinho, de solteira. Ai, fazes muito bem, fazes muito bem... acho que as pessoas que, a maioria das pessoas apoia. O que até pode ser um incentivo para que outras pessoas, na sua disponibilidade também adiram. Eu acho que é positiva a maneira de ver. Agora haja outras pessoas que não vêm grande valor, mas isso acontece sempre em tudo.

**E. Exactamente, e daqueles que dão menos valor o que é que acha que vêm de uma forma mais negativa, tem alguma ideia do que é que as pessoas possam pensar, ou não? É só a questão de desvalorizar?**

e. Desvalorizam, acho que mesmo desvalorizam. Desvalorizam porque não vêm o interesse que há. Não prestam atenção, é só por isso.

**E. E em relação ao governo ou ao estado, tem alguma ideia como é que o governo vê os nossos voluntários em Portugal?**

e. Confesso que nunca me apercebi da ideia que tenho. Nunca tive nada, nunca ouvi referência nenhuma, não é? Não sei. Mas penso que até pela constituição do banco daqui, penso que tem apoiado. Penso que sim.

**E. Algumas leis que depois foram saindo e que depois também providenciam que se possam articular e existir algumas ilegalidades...**

e. Pois, pois até por isso, pelas leis que constituíram, eu acho que é já por si o apoio, não é? E há serviços, há serviços específicos com verbas para apoio ao voluntariado.



**E. Há o conselho nacional de promoção para o voluntariado...**

e. E já que estamos a falar dessa parte, recorda-se da doutora Massada.

**E. Sim, sim, sim...**

e. ...que está na direcção geral...

**E. ...no alto comissariado...**

e. no alto comissariado...

**E. Sim, sim**

e. Ela aqui há tempos esteve comigo (...) e perguntou-me como é que eu ia e tal e disse “sabe que nós estamos sempre disponíveis, Paula. Olhe que nós estamos sempre disponíveis e há verbas...Portanto deu-me impressão que estaria ali uma porta aberta, que eu até era para lhe dizer isto há mais tempo e eu não tive essa oportunidade, porque deu-me a impressão... como ela é aqui da zona, ela é de Sangalhos, não é ?

**E. Sim, sim**

e. É capaz de até estar numa posição privilegiada para, não sei se precisam...

**E. Sim sim, em relação a alguns programas que se depois pode concorrer em serviço de voluntariado...**

e. Pois, pois, pois... por isso é capaz. Eu estava a dizer que não sabia a posição do governo, mas pensando melhor, acho que até se tem interessado...

**E. Pela temática.**

e. Sim, eu acho que sim.

**E tem usufruído de algum benefício por ser voluntária?**

e. Benefício, benefício não...Embora as pessoas, mas isso é outro tema...Há pessoas que pensam que o voluntário tem benefícios...Não...

**E. E também não conhece as leis assim na sua profundidade?**

e. Eu tenho lá, tenho lá os decretos mas... já lhes passei os olhos, mas confesso que não tenho presente, nem estudei...não.

**E. Nem nada disso?**

e. Não, não, não...Mas sei as linhas gerais.

**E. Sim, sim, sim. Porque não conhece porque acha que isso não é o mais importante...**

e. Não até acho importante, é talvez um bocadinho de preguiça que ainda não me debrucei sobre o assunto, mas acho importante. É uma das coisas que eu até acho bastante importante, nós sabermos disso...Mas as linhas mestres conheço-as.

**E. E tem orgulho em ser voluntária?**

e. Tenho, tenho sim!

(risos)

**E. E porquê?**

e. Olhe porque acho que me valoriza e que valoriza a sociedade. O voluntário, acho que valoriza a sociedade. É assim, algo que a sociedade, não eu, mas a sociedade está despertar para a entreatajuda... nem é tanto por mim. Orgulho-me de fazer parte desse grupo, não é? Mas acho que o voluntariado que orgulha um país, ou a sociedade, não é? É sinal de que as pessoas estão abertas aos outros e não estão fechaditas na sua concha, porque nós nunca sabemos quando vamos precisar também, e estas pessoas, coitadas, passam umas fases em que precisam muito... Voltando atrás, conheci algum voluntariado, pois já tenho... tive contacto com voluntários que estão nos hospitais, que dão, servem o pequeno-almoço, oferecem até oferecem até aos doentes e às visitas, oferecem até um chazinho e um café e acho que esse trabalho também é muito importante. Aliás, o primeiro que eu tive conhecimento, não foi o primeiro a existir, mas foi o primeiro de que tive conhecimento e acho que valoriza a própria pessoa e valoriza e a própria sociedade.

**E. Essa questão que está a referir do, de dar qualquer coisa, pois e eles são mulheres...É voluntariado no IPO que se está a referir?**

e. No IPO, normalmente é...No IPO...

**E. Penso que...**

e. Não sei se na Universidade...não sei, não sei se há, no IPO...

**E. Também não sei...**

e. No IPO... No IPO sim!

**E. Acha que faz parte do que estava a referir, de uma sociedade melhor, também um pouco de cada um, fazer a sua própria participação cívica, não é?**

e. Pois, acho que sim.

**E. No fundo a participação é dar de si...**

e. Pois.

**E. Mais o contributo em termos de sociedade em que estamos...**

e. Eu acho que sim, eu acho que sim. Pois numa época em que cada pessoa procura, cada pessoa fala dos problemas que tem, temos essa convicção que as pessoas que estão fechadas nos seus próprios interesses, nos seus prazeres...e eu acho que também é um pouco demonstrar que não é tanto assim e, sobretudo, também, pelo exemplo, chamar outras pessoas, não é? Porque, às vezes, as pessoas até têm um coração enorme, mas estão um bocadito fechadas, precisam de uma chavita para abrir, não é? E as pessoas se não souberem...Eu, se calhar, se não tivesse que passar pelo centro de saúde, se não tivesse sido funcionária no centro de saúde, também estaria aqui, sei lá! Não sei... Porque era capaz de...de nem ter tido o alerta e as pessoas também precisam às vezes de...de terem um bocadinho de alerta, de serem chamadas porque estamos um bocadito adormecidas.

**E. Que se abra também uma porta, não é?**

e. É, é, é...eu acho que sim. E quanto mais voluntários houver, penso que é mais a divulgação de que existe o voluntariado, porque as pessoas também “ai vais, onde é que vais hoje?”; “vou para um hospital”..E já outras pessoas também me disseram “ai, também gostava”, até, acho que é...

**E. É aquele sentido de que quando a realidade se aproxima mais de nós é mais fácil nós estarmos abertos...**

e. É, é, é.

**E. ... a ela.**

e. Porque muitas pessoas não dão porque nunca lhes foi pedido, e as pessoas não sabem, não têm conhecimento e não vão. Porque há muita gente...Agora as pessoas reformam-se, até, um bocadinho mais novas...Mais novas quer dizer, embora agora haja a ideia de que as reformas são mais tarde, mas antigamente até nem havia reformas, as pessoas trabalhavam sempre e ainda há muitas pessoas que ainda estão muito activas quando deixam de ter actividade profissional, não é? E é uma boa...acho que sim...É uma boa... Porque nós acordamos muito tarde, há outros países onde isso já regra há muitos anos...

**E. Os países do Norte, principalmente...**

e. Também os Estados Unidos, embora seja aquele país que nós pensamos muitas vezes que eles são um bocadinho egocêntricos, mas já existe o voluntariado há muitos anos, muitos anos. Eu tive conhecimento de um casal nosso amigo, porque eles até mais velhos do que nós...não mais novos, eles eram ligeiramente mais novos, mas eu ficava admirada porque eles mostravam essa abertura, não é, e eles eram professores universitários e deixaram de trabalhar e foram prestar serviço à comunidade em muitas escolas diferentes, e eu ficava muito admirada naquela altura e os filhos...que nós aqui os filhos de professores universitários não nos passava pela cabeça ir trabalhar de férias. Mas eles trabalhavam ali na...., mesmo no período de aulas, à noite, tomavam conta de

criancinhas para os pais serem... quer dizer, uma coisa que nós aqui não fazíamos. E lá já existia...

**E. Se calhar tinham ganhos também com isso não é?**

e. Pois, pois, aquilo que nós hoje já até adoptámos também, mas sei lá... eu tenho 60, estou quase a fazer 60 anos, já há quarenta e tal anos aquilo era impensável!

**E. Claro, o sistema que estava instituído...**

e. Pois, pois...é...

**E. Olhe, e já estamos mesmo a terminar, e eu só perguntava que na sua opinião onde é que se situa uma voluntária: é entre o coração ou a razão? A racionalidade ou o coração?**

e. Ai, eu acho que é o coração... Eu acho que é o coração... Acho que sim.

**E. Porque privilegia mais essa questão da afectividade? Porque é que acha que é o coração?**

e. Pois, talvez, talvez ... na minha maneira de, de estar, embora a razão também tenha de existir, não é? Mas é mais o coração, porque se nós não tivermos o coração aberto, não vamos a lado nenhum, penso eu.

**E. E tem algum episódio ou alguma coisa que gostasse de acrescentar e que eu não tivesse perguntado sobre esta questão do voluntariado?**

e. Penso que não, penso que em linhas gerais foi tudo dito.

**E. Pronto, resta-me então dizer muito obrigada por ter vindo...**

e. Ora essa!

**E....por ter colaborado e ter partilhado as suas palavras também comigo, está bem, neste bocadinho.**

e. Ora, eu é que agradeço. Eu gosto sempre de colaborar...

E. Obrigada.

