17026

Um Guia para Mobilizar Voluntários para Assistência Técnica

VITA

Voluntários para Assistência Técnica

Um Guia para Mobilizar Voluntários para Assistência Técnica

Um Manual de Como Organizar um Programa De Assistência Técnica Voluntária

Preparado por

VITA

Voluntários para Assistência Técnica

Maio de 1977

Conteúdo

PÁGINA

SEÇÃO 1: INTRODUÇÃO AO MANUAL i

Prefácio i

O Que É a VITA? 1

Para Quem São os Serviços da VITA? 3

Extensão e Propósito 3

Como Utilizar Este Manual 3

SEÇÃO 2: INTRODUÇÃO À OPERAÇÃO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA 5

O Que É Programa de Assistencia Técnica? 5

Resumo e Opções do Leitor 8

SEÇÃO 3: ESTRUTURA BÁSICA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA 9

Estruturação de um Corpo de Voluntários 9

Geração de Pedidos 12

Coordenação de Casos 12

Avaliação 19

Resumo e Observações 20

SEÇAO 4: DESENVOLVIMENTO DA OPERAÇÃO EM GRANDE ESCALA 23

O Conselho 23

Os Funcionários 24

O Orçamento 26

Obtenção de Verbas 27

Relações Públicas 29

Considerações 30

APÊNDICE: CASOS DE ESTUDO E FORMULÁRIOS EXEMPLARES 31

Seção 1: Introdução ao Manual

Prefácio

Este manual foi escrito inicialmente para instruir grupos comunitários nos Estados Unidos interessados em estabelecer programas de Assistência Técnica (A.T.). A ação de assistência deve ser entendida por todos os participantes do programa, assim como é que todos tem algo a aprender como algo a ensenar. Portanto, o manual é elaborado numa maneira bastante simples, informal e não-acadêmica, para chegar às pessoas de todos os níveis da sociedade.

O interesse na VITA e no manual não se limita aos grupos nos Estados Unidos. Em Recife e Salvador no Brasil, a VITA e a AITEC estabeleceram o programa da União Nordestina de Assistência à Pequenas Organizações (UNO), que tem como objetivo extender assistência creditícia, gerencial e técnica às micro-empresas. Respondendo aos interesses no manual, esta edição em Portuguêes foi elaborada, para que o programa UNO pudesse adaptar o sistema organizacional da VITA às suas necessidades especiais.

Outro manual, "Um Guia para a Implantação de um Programa de Assistência Creditícia. Gerencial e Técnica", descreve o programa e metodologia da UNO, e foi preparado inicialmente pela equipe técnica da UNO/AITEC em Bahia, e concluida pela equipe da VITA em Maryland.

Agradecemos a grande ajuda do voluntário da VITA, Erno Ivan Paulinyi, que traduzou o manual em inglês para portugues, assistido por Charles David Turpin. Emily DiCicco foi responsável pela redação e preparação final da edição final. Ajuda financeira para esta edição foi oferecida à VITA por PACT, Inc. (Private Agencies Collaborating Together, Inc.).

Oferecemos votos de sucesso na assistência técnica em sua comunidade!

Richard J. Fera
Diretor Técnico da VITA
Maio de 1977

O Que É a VITA?

Os Voluntários para Assistência Técnica (VITA) é uma organização internacional, privada, sem fins lucrativos, estabelecida em 1959 com o objetivo de promover avanços socio-economicos dentro dos povos em processo de desenvolvimento. Pelo correio, VITA dá resposta a solicitações para assistência técnica, as quais chegam de indivíduos, grupos ou organizações que pretendem aplicar no seu país a ajuda oferecida.

Por meio de mais de 5.000 voluntários (profissionais, técnicos ou operários especializados), registrados no seu Banco de Técnicos, a VITA é capaz de responder a solicitações em procura de assistência direita e prática. Estes voluntários estão dispostos a participar na solução de problemas técnicos que afeitam os setores marginais da sociedade. As solicitações abrangem muitas atividades, por exemplo: desenvolvimento rural, tecnologia agrícola adecuada, fontes alternativas de energia, pequenas industrias rurais e urbanas, fomento de recursos hidráulicos.

VITA serve como ponto entre o voluntário especializado e interessado e o solicitante, o qual está em contacto direito com o problema técnico e com o povo que necessita uma solução.

Os serviços dos consultores voluntários da VITA os quais respondem a solicitações para informação pelo correio, são gratuitos.

SERVIÇO DE CONSULTORES VOLUNTÁRIOS

O serviço mais importante oferecido por VITA é a assistência técnica proporcionada por meio de seus voluntários nos Estados Unidos e no estranjeiro, por carta. Ao receber um pedido/solicitação específica, VITA manda esta a pelo menos tres voluntários peritos na materia. A assistência técnica consiste em informação específica e apropriada, destinada a responder a solicitação ou a contribuir a resolver o problema técnico planteado. Esta informação chega ao solicitante pelo correio.

Para facilitar o trabalho dos voluntários e satisfazer as necessidades do solicitante, o pedido devia seguir as regras seguintes:

1. Descrever em detalhe e quanto específico possível a natureza do problema técnico e o que deseja lograr como solução.

2. Incluir, se fôr possível, gravuras ou fotos, fatores de custo, materiais disponíveis ou preferidos, em fim, quaisquer dados que se necessite saber para conseguir a solução mais apropriada e alcançável.

3. Descrever, se é possível, o que se creia seja uma alternativa ou pelo menos, o que seguramente se saiba não vai resultar, dadas experiencias previas.

4. Salientar fatores sociais e culturais que podem limitar a aceitação da solução.

PROJETOS TÉCNICOS

Outra maneira pela qual VITA oferece assistência técnica esta relacionada com a criação de projetos técnicos em colaboração com outra instituição ou grupo, com o propósito de ver implementar a assistência técnica prestada. Assim como o "Serviço de Consultores Voluntários", os voluntários da VITA são a fonte pela qual se consegue a informação técnica que se vai transmitir. Porém, esta forma de assistência se distingue do anterior porque envolve um número maior de voluntários, os quais formam um equipe e enfocam só um problema técnico. Também estes projetos são geralmente mais complicados e exigem mais investigação e intercâmbios com o solicitante. Em fim, representam uma colaboração mais estreita entre VITA, os voluntários e o interessado. Em certos casos é preciso preparar um estudo antes do projeto.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO TÉCNICA

Este é um serviço de apôio às solicitações requerendo a participação dos voluntários. Na maioria das vezes dito serviço consta de informação técnica já editada, a qual se manda da biblioteca da VITA para responder uma solicitação de caráter geral ou não muito específico. Podendo conseguir a informação por meio de outra fonte, VITA lhe refere a esta. De igual maneira, se pode mandar publicações de VITA, préviamente elaboradas por seus voluntários ou em colaboração com outras instituições. Pelo custo da tiragem e a remessa há um despesa mínima. Refera-se a "Lista de Publicações" da VITA.

CONSULTAS EM LOCO A LONGO PRAZO (ESTÁGIOS)

Geralmente a VITA é capaz de enviar um voluntário ao estrangeiro se a instituição que solicita pode encarregar as despesas de alojamento, alimentação e transporte.

SERVIÇOS DE VITA A BASE DE CONTRATO

Quando se estima que a assistência será a longo prazo, VITA pode negociar contratos com algumas instituições para oferecer seus serviços por um tempo préviamente determinado. Para mais informação neste respeito, dirija-se a VITA.

SERVIÇO DE RELAÇÕES TÉCNICAS - INSTITUCIONAIS, ORGANIZAÇÃO ENCARREGADA LEVANDO O NOME "VITA"

Em certos casos, determinada organização já estabelecida num país assome o papel de VITA na qualidade de organização encarregada, como atividade adicional. Para mais informação, favor dirija-se a VITA.

Para Quem São os Serviços da VITA?

Os serviços da VITA são para o benefício socio-econômico dos setores marginais de toda sociedade.

Os serviços são para indivíduos, grupos e organizações que de modo geral não tem recursos para obter soluções ou informações por meio de outras fontes e que se dedicam ao melhoramento socio-econômico dos setores marginais da sociedade, o desenvolvimento nacional e o bem-estar comunitário.

Em VITA, dão-se prioridade às soluções das pessoas que pretendem pôr em prática a assistência recibida.

Havendo recibido a ajuda de VITA, se roga ao solicitante que assista na avaliação dos serviços de VITA.

Favor dirigir a sua correspondência e solicitações a:

VITA, Inc.
3706 Rhode Island Avenue
Mt. Rainier, Maryland 20822
U.S.A.

Extensão e Propósito

A intenção deste manual é levar ao conhecimento dos leitores (ao julgamento das agencias e do homem médio), alguns procedimentos testados para o desenvolvimento e operação de Assistência Técnica Voluntária, compartilhando o conhecimento e experiência do autor. Espera-se que este manual reduza o tempo que você precisa para suprir assistência técnica voluntária em sua comunidade. Se, depois de ler este manual, você começar a ver e, consequentemente passar a usar recursos humanos locais, previamente subutilizados, para resolver problemas da comunidade, o propósito desse escrito será bem servido.

Como Utilizar Este Manual

Algumas pessoas vão ver este manual. Outras vão usá-lo bem. Outras colocarão de lado por ser extenso, inibidas talvez pela terminologia (Assistência Técnica??), ou talvez relutantes em experimentar novos modos de pensar sôbre coisas antigas (mudanças de opinião). Em parte, isto é falha do autor, já que comprimiu muita informação e conselhos neste livrinho. De qualquer modo, eis aqui algumas maneiras de usar este manual com maior proveito e prazer:

1. Comece lendo a Seção 2, que explica resumidamente tudo sôbre operação de Assistência Técnica (AT) Voluntária. Se, depois disso você achar que tal operação poderá ajudá-lo no seu trabalho de resolver problemas da comunidade, então,

2. Faça uma leitura do texto antes de se aprofundar em alguma seção; se

continuar motivado,

3. Escolha um lugar sossegado e leia cuidadosamente até a Seção 3, a parte de "como fazer", voltando aos apêndices toda vez que o texto menciona-los, assim você entenderá melhor o programa.

4. Decida se tal tarefa é aplicável em sua situação particular. Se sua resposta fôr sim, vá ao número 5; se fôr não, vá ao número 6.

5. Escolha entre as seguintes opções:

   - Comece trabalnar imediatamente no desenvolvimento de um programa básico de AT, usando a Seção 3 como seu guia.

   - Leia a Seção 4 (Considerações para Operação de AT Mais Complexa), arquivando tal informação para usá-la mais tarde. Comece então a trabalhar no programa básico de AT.

   - Leia a Seção 4 e comece a trabalhar imediatamente no desenvolvimento completo do programa de AT, usando as Seções 3 e 4 como guia.

6. Envie este manual a alguém que você acha que se interessaria em instalar uma operação de Assistência Técnica em sua comunidade.

Seção 2: Introdução à Operação de Assistência Técnica Voluntária

Algumas vezes a terminologia é uma barreira tão grande como uma parede de tijolo. Todo grupo tende a desenvolver seu próprio vocabulário. Palavras e frases familiares adquirem novos significados. Se o termo "Programa de Assistência Técnica" soar estranho para você, pense que se refere a um intercâmbio de conhecimentos entre duas pessoas, visto que todos envolvidos tem algo a aprender, assim como algo a ensinar. É simplesmente isto.

O Que É Programa de Assistência Técnica?

Um modo de explicar a essência da operação de Assistência Técnica é dizer que se trata de um serviço para resolver problemas, onde peritos locais voluntários são mobilizados para trabalharem como consultores (assesores especializados) às agências e programas locais. Esta descrição implica na interação de tres participantes:

1. O SOLICITANTE OU CLIENTE - a pessoa ou pessoas de agências locais ou programas, cujos orçamentos não permitem a contratação de técnicos pagos para resolver certos problemas técnicos que elas encontram.

2. A ASSISTÊNCIA TÉCNICA VOLUNTÁRIA (AT) - o voluntário ou voluntários de Assistência Técnica - pessoas ou grupo de pessoas composto por profissionais e/ou técnicos especialmente treinados e experientes em algum campo, por exemplo, contadores, disponíveis.

3. O COORDENADOR - a pessoa ou equipe de pessoas que ligam ou promovem o encontro do solicitante e do(s) voluntário(s) de AT.

A interação entre estes tres elementos não ocorre espontâneamente. Ao contrário, o atendimento de Assistência Técnica requer algum tipo de organização.

O sistema pode ser bem básico e informal, ou poderá ser mais complexo e estruturado. Este sistema de atendimento pode tomar várias formas, por exemplo:

> Serviço Básico Limitado - um interessado reune uma lista de quinze voluntários para uma área de assistência, por exemplo ajudando empreendimentos comerciais em vilas ou bairros pobres.
>
> Intermediário - a agência de Ação Comunitária contrata por tempo parcial, um grupo de pessoas para desenvolver alguns serviços sociais.
>
> Integral - uma agência de Ação Comunitária torna-se responsável por programas de assistência técnica para ajudar de forma integral todos os programas sociais da localidade. Ou, uma nova organização local procura fundos para contratar equipe para trabalhar em diferentes tipos de programas, desde serviço social até projetos específicos, tais como, montagem de um ambulatório.

Estes sistemas variam em extensão e na forma, sendo limitados sòmente por disponibilidade de recursos e intensidade de dedicação. Compartilham um pré-requisito comum, mas muitas vezes esquecido: um tipo especial de contrôle - coordenação por caso. Qualquer que seja o grau de estruturação da operação de assistência técnica, o processo de coordenação por caso, isto é, a frequente interação entre coordenador, solicitante e voluntários de assistência técnica, é vital para o sucesso da operação.

Coordenação por caso implica para cada caso um cuidadoso processo de supervisão e contrôle a longo prazo, tanto do solicitante como do voluntário de assistência técnica, pelo coordenador. Conforme se salientou, esta é a chave para obtenção de resultados, quer que esteja trabalhando com uma dúzia ou uma centena de clientes, ou uma dúzia ou uma centena de voluntários de assistência técnica.

Segue um resumido esboço do processo de prestação de serviços de assistência técnica voluntária. Cada etapa é descrita com mais detalhe na Seção 2.

> Em resposta a uma solicitação de assistência técnica por parte de uma agência, organização ou indivíduo, o coordenador decide se o solicitante está em condições de receber a assistência. Em seguida ele discute pormenorizadamente o problema com o solicitante para esclarecer a natureza e determinar o tipo de assistência exigida. Se a decisão fôr em dar assistência, o coordenador recruta os voluntários necessários, instruindo e apresentando um ao outro, solicitante e voluntários. Mantem contínua comunicação com ambas as partes por toda a duração do caso, coordenador age como ponto focal do processo analisando, definindo, programando, despachando, "quebrando galho" e certificando-se de que a assistência técnica esteja em dia e satisfaça o solicitante. De comum acôrdo com o solicitante, o coordenador decide quando encerrar o caso. Uma avaliação pelo coordenador encerra formalmente o caso.

Segue um exemplo da operação e duração de um caso típico:

CASO NÚMERO 110049 - CENTRO COMUNITÁRIO

Solicitante ao Coordenador (conversa telefônica de 30 minutos)	Dia 1	O solicitante diz necessitar de gente com experiência para assessorar a inicialização de operação de um centro comunitário que se abrirá em breve.
Coordenador com Voluntária (30 minutos)	Dia 3	O coordenador localizou uma voluntária com experiencia em organização e liderança de grupo. A voluntária não deu certeza se aceitaria ou não o trabalho, mas concordou em discutí-lo com o solicitante.
Voluntária ao Solicitante (15 minutos)	Dia 3	A voluntária entrou em contacto com o solicitante. Simpatizou-se com o problema e concordou em trabalhar no centro por duas semanas.
Voluntária no local (dois dias)	Dias 13 e 14	Trabalhou no centro no orçamento e num programa de alfabetização. Gravou uma fita de 50 minutos sobre educação infantil para ser usada posteriormente pela direção do centro.
Coordenador para Voluntária	Dia 15	Pede relatório.
Coordenador com o Solicitante (25 minutos)	Dia 15	Coordenador chama o solicitante para ouvir sua avaliação. O solicitante está bem impressionado com o dinamismo, capacidade e relacionamento da voluntária. A entrevista levou a mais pedidos. Ficou reconhecido que havia escassez de financiamento (1), e necessidade de um curso de treinamento (2). Com relação ao segundo problema o coordenador sugeriu que se formalizasse por carta o pedido, perguntando se a Voluntária teria interesse em conduzir êste curso.
Coordenador ao Solicitante	Dia 20	Manda informações sôbre agências que costumam contribuir para manutenção de centros comunitários (referencia ao problema 1).
Voluntária ao Coordenador	Dia 22	Envia-lhe relatório escrito.

Resumo e Opções do Leitor

Esta foi uma descrição resumida da operação de uma assistência técnica voluntária. Aqui vale a pena parar um instante e avaliar o que você sente em relação ao que foi dito:

> Ou, você tem uma idéia clara do que foi dito, do que seja assistência técnica voluntária,
>
> Ou, não.

Se sua resposta fôr a segunda, vá ao apendice e leia os estudos de casos da VITA, que são exemplos concretos de como funcionam operações de assistência técnica voluntária na prática.

Se sua resposta fôr a primeira, você deve decidir se um programa de assistência técnica voluntária poderia beneficiar a sua comunidade. Se sua resposta fôr sim, dê uma folheada nêste manual e, em seguida leia em detalhes o como instalar tal programa.

Seção 3: Estrutura Básica de Assistência Técnica

Uma operação de assistência técnica voluntária requer simultâneamente a geração de pedidos de clientes, o recrutamento de voluntários apropriados para trabalharem nos casos e - após a ligação de voluntários e pedido - cuidadoso contrôle durante o caso. Finalmente, há necessidade de um programa formal para a avaliação global da operação, afim de se chegar a possíveis melhorias na prestação de serviços. Assim há quatro principais procedimentos comuns a qualquer tipo ou tamanho de operação de assistência técnica voluntária.

1. Desenvolvimento de um corpo de voluntários de assistência técnica;
2. Geração de pedidos de organizações comunitárias, agências, programas, indivíduos, etc.;
3. Coordenação de casos;
4. Avaliação da prestação de serviços de assistência técnica;

Esta seção e mais as observações adicionais no fim desta, responderão "o como" estruturar uma operação de assistência técnica. Você também poderá responder as perguntas relativas a viabilidade de começar tal operação em sua comunidade.

Estruturação de um Corpo de Voluntários

Quando se quer planejar um programa de assistência técnica que responda as amplas necessidades de um cliente ou comunidade, a lista de voluntários deve representar muitos tipos de experiências e habilidades. A cadeia de contactos ligando uma tarefa a um voluntário qualificado depende de uma lista de indivíduos que, além de suas próprias habilidades, provêem acesso a outros dentro da comunidade.

O desenvolvimento tão cedo quanto possível de um extenso registro de

voluntários é portanto desejável, mesmo antes que haja demanda imediata por seus serviços em determinados casos. Durante a espera para uma tarefa o interesse do voluntário pode ser mantido, buscando e usando sua assistência em outros aspectos do desenvolvimento da operação de assistência técnica.

Recrutamento

O pedido por voluntário de assistência técnica surge da necessidade de um cliente receber assistência competente para resolver um problema limitado e bem definido. O recrutamento portanto, objetiva grupos de pessoas altamente experientes. Algumas fontes são:

- Profissionais, homens de negócios, universitários, operários;
- "Veteranos" do Projeto Rondon;
- Relações Públicas de firmas e empresas;
- Voluntários da VITA

Os canais para atingir potenciais voluntários são semilhantes a qualquer outro esforço de recrutamento incluindo:

- Anúncios em circulares e revistas profissionais;
- Cartas individuais;
- Congressos, conferências, participação em seminários para contactos pessoais e oportunidades para distribuir folhetos;
- Anúncios e artigos em jornais e publicações locais;
- Avisos em encontros locais, recreativos, religiosos, cívicos ou de negócios;
- Anúncios de Utilidade Pública das estações de rádio e televisão.

Triagem

A triagem dos voluntários identificados e recrutados deve ser feita tão cuidadosamente quanto a contratação de um membro para equipe. O voluntário precisa ter sensibilidade às nuances da assistência, a relação entre doador e receptor. Eles devem ser capazes de trabalhar por conta própria, ouvir com atenção e inclinados a aceitar a definição do problema do solicitante, e desejosos de participar em contínua comunicação triangular entre coordenador, voluntário e cliente. Finalmente o voluntário precisa ser profissionalmente competente no seu campo, preparado a dedicar tempo e esforço ao projeto.

O processo de triagem usará muitas fontes de informação, tais como:

1. Curriculum vitae ou folha de dados pessoais,

2. Formulário padronizado para voluntário de assistência técnica (veja o apendice),

3. Entrevista pessoal do voluntário de assistência técnica e o pessoal de seleção,

4. Recomendações de voluntários de assistência técnica já aceitos e listados no registro,

Avaliação e Classificação das Habilidades de Voluntários de Assistência Técnica

A avaliação das habilidades de cada voluntário é um desafio. A folha pessoal, o formulário preenchido e outros instrumentos de seleção são apenas indicadores. Muito depende do julgamento da pessoa responsável por esta fase do processo de estruturação. Além disso, é preciso ter familiaridade com a extensão de tipos de assistência que a operação de assistência técnica oferece para que a classificação dê resultados.

Claramente esta tarefa de avaliar e classificar implica na necessidade de ter um sistema que dê acesso a essas informações. Este sistema pode ser visto como um "banco de habilidades", do qual o coordenador obtem os elementos necessários às exigências do solicitante. Um sistema para operar um "Banco de Técnicos" não precisa ser complicado; um bastante simples é um arquivo de cartões organizado por assuntos em ordem alfabética, fornecendo uma base para expansão racional das operações de assistência técnica a medida que elas cresçam.

Pelo menos êste sistema de classificação ou "banco de técnicos" deve constar de um conjunto de cartões descrevendo o perfil de cada voluntário e permitir verificações e referências cruzadas. O exemplo seguinte mostra um cartão que inclui informação sôbre tôdas as habilidades principais, mais interesses particulares, ligações, relacionamento com organizações e outros dados importantes.

HABILIDADE: Professora de Jardim Infantil

NOME: Maria Campos
ENDEREÇO: Av. do Contorno, s/n, cidade
TELEFONO: (casa) 223-1915, (trabalho) 223-9874
HABILIDADE ESPECIAL: Professora e diretora de jardim de infância
Ex-técnica de ensino
Ativa no Grupo de Assistência São José

O "banco de técnicos" precisa ser regularmente posto em dia. Programas que prestam serviços a múltiplas áreas problemáticas precisam se um arquivo que permita ao coordenador rápido acesso a qualquer assunto e à obtenção imediata dos cartões de todos os voluntários com habilidades declaradas naquela área.

Geração de Pedidos

Localizar e motivar um cliente potencial é frequentemente a parte mais difícil do programa. A primeira tarefa é organizar um esforço amplo e coordenado dentro da comunidade visando o contacto com grupos ou agências, e indivíduos, que necessitam deste tipo de ajuda técnica. As fontes destes contactos são as mais diversas. A extensão desta busca de contactos depende naturalmente do escôpo do programa que se deseja criar. Estes contactos podem provir de:

- Órgãos governamentais e municipais,
- Clubes de serviço,
- Grupos culturais, religiosos, políticos ou de negócios,
- Outros programas de voluntários.

Tendo em vista que os contactos a serem realizados, serão os primeiros passos de relacionamento do recém-formado programa com o público da comunidade, não se deve esquecer que haverá necessidade, durante as entrevistas, de explicar o conceito de assistência técnica, a diferença entre êste programa e outros serviços voluntários que já estejam em operação, e enfatizar a orientação pró-cliente dêste programa. É importante que nenhum compromisso específico seja assumido com os órgãos contactados. O cliente em potencial deve ser arguido em relação ao tipo de assistência útil para êle se esta fosse disponível. Esta posição dá certa liberdade ao programa de assistência técnica na escolha dos primeiros casos.

Contactos pessoais são essenciais na comunicação dos serviços oferecidos pela operação de assistência técnica. Ex-voluntários (quando houver) são geralmente boas fontes de informação sôbre clientes e também outros voluntários, pois estas pessoas geralmente permanecem ativas em projetos comunitários. Se o tempo da equipe do programa fôr escasso para entrevistas pessoais, então deve-se procurar oportunidades de expor o programa e seus objetivos a audiências maiores, por exemplo, realizando-se conferências e participando em seminários, congressos, etc. Serviços de Utilidade Pública no rádio e na televisão, reportagens em jornais, podem ajudar a atingir novos clientes e voluntários.

Coordenação de Casos

A coordenação de casos exige habilidades organizacionais e analíticas ao mesmo tempo que sensibilidade a todos os aspectos do processo de prestar assistência. Os principais elementos desta operação estão relacionados a seguir, e serão tratados em mais detalhe nas seções que seguem:

- Entrevista com o cliente em potencial,
- Esclarecimento da solicitação,
- Seleção da técnica adequada para prestar o serviço solicitado,

- Busca de voluntários e a designação de tarefas,
- Definição das obrigações e espectativas,
- Acompanhamento,
- Encerramento do caso.

Entrevista com o Cliente em Potencial

A primeira entrevista entre coordenador e o cliente geralmente visa a obtenção de informações básicas. Se o cliente solicita assistência pela primeira vez, o coordenador deve examinar a eligibilidade do cliente para receber assistência. Isto se baseia principalmente em considerações financeiras, por exemplo, certas órgãos que tem suficientes recursos para poder contratar consultores não seriam eligíveis. Passado este obstáculo, o coordenador deve explicar o processo de assistência técnica, esboçar as atividades em linhas gerais, e definir responsabilidades. O coordenador após obter mais informações sôbre a organização do cliente, deve-se informar sobre o seu problema. Deve determinar: a). o problema é válido? b). qual a prioridade em relação a outras solicitações? c). qual a capacidade do programa de responder à solicitação? Todos êstes dados são anotados no formulário de contacto (exemplar no apêndice), e qualquer contacto futuro referente ao pedido será transformado em documento escrito e anexado à pasta do caso.

Para se obter informações válidas o coordenador precisa fazer perguntas bem precisas, como:

1. Descrição do programa: o que é, o que se tenta alcançar, o que propõe fazer?
2. Qual o progresso do empreendimento? Há evidência de apôio do programa?
3. Dispõe a equipe em tempo integral? Há apôio financeiro atualmente ou em potencial? O orçamento suporta os custos da assistência técnica?
4. O problema e/ou a assistência foi debatido(a) com a equipe ou membros da organização? O que eles acham?
5. Se a solicitação é para treinamento, o diretor já discutiu isso com os funcionários? Eles concordam com isso? Já houve algum programa de treinamento anterior? Com que resultados? Expectativas?

Esclarecimentos da Solicitação

Se o coordenador estiver satisfeito que o cliente é eligível e provável candidato à assistência, o papel do voluntário de assistência técnica na solução do problema continua. Para esclarecer isso, outras perguntas precisam ser feitas. Tão logo o pedido tenha sido enquadrado como um caso, o coordenador começa a fazer anotações no formulário de assistência técnica, que

passa a ser ficha-mestre do caso (veja o exemplar no apêndice).

1. Como pensa o(a) senhor(a) que o voluntário poderá ajudar? O que espera do voluntário?

2. Como vê o cliente o papel do voluntário dentro do quadro completo da organização e seu desenvolvimento?

3. Que aptidões devemos buscar no consultor voluntário? Que experiência?

4. Que tipo de personalidade seria mais próprio para o caso?

5. Que resultados se espera alcançar com a ajuda do voluntário?

6. A quem estará o voluntário relacionado?

7. Haverá prazo à participação do voluntário? Qual é?

8. O problema é singular e requer a participação de um único voluntário, ou é complexo exigindo uma equipe ou grupo de trabalho?

Seleção da Técnica Adequada para Prestar o Serviço Solicitado

A grande maioria dos casos provàvelmente necessitarão de um voluntário único, que ficará em comunicação direta com o solicitante. Há casos especiais entretanto, que exigem uma equipe ou grupo de trabalho. Em todos os casos o modo de prestação de serviço denota as necessidades do cliente e a disponibilidade de voluntários capacitados. Algumas opções de prestação de serviço são:

a). Equipes de voluntários - podem ser usadas quando o caso é muito complexo ou tem muitos angulos para um só voluntário. Por exemplo, um negócio que esteja indo mal talvez requeira assistência em vendas e mercadologia, "marketing", contabilidade e gerência.

Quando se organizar uma equipe, um voluntário experiente pode fazer o recrutamento de assistentes e coordenar as atividades deles. Por causa da grande responsabilidade que recai nesta pessoa, o recrutamento para esse posição deve ser mais cauteloso. Uma tática é o coordenador chamar um voluntário conhecido por sua capacidade técnica na área especificada. A êsse então, pede-se a sugestão de um líder de equipe, quando ele não possa assumir êste papel. O líder da equipe assumirá a tarefa de organizar a própria equipe.

Caso não haja voluntário apropriado nos registros do programa, um técnico da especialidade é contactado para sugerir um nome. Quaisquer que sejam as etapas no recrutamento da equipe, é essencial que haja intensiva discussão com o líder da equipe. O líder da equipe é então responsável pela coordenação da mesma e a manutenção de uma ligação ativa com o cliente e o coordenador.

b). Grupos de trabalho - constituem excelente modo de obter máximo impacto a partir do esforço de um ou dois técnicos. Para facilitar a tarefa o líder do grupo de trabalho deve conhecer como o grupo vê o objetivo de

e o que os participantes esperam aprender com isso.

A opção por grupo de trabalho é baseada em uma das quatro razões seguintes. A primeira seria no caso de a agência querer treinar vários membros de sua equipe em uma ou duas técnicas, tais como, solicitação de verbas e/ou confecção de propostas de financiamento. Neste caso o coordenador trabalhará com o cliente em recrutar uma equipe que possa fazer o treinamento, designando um dêles como líder e elemento de ligação junto ao cliente e o coordenador. O cliente ficará encarregado da logística, e ambos voluntário e agência assumirão responsabilidade pelo programa, sua avaliação, e os relatórios da operação de assistência técnica.

A segunda razão que motiva a opção para o grupo de trabalho é quando várias agências requisitam assistência em uma mesma área, por exemplo, administração. Neste caso o coordenador, juntamente com os voluntários encarregados, desenvolverá o formato e matéria das sessões de treinamento e fará os arranjos necessários.

Terceira - pode acontecer que haja falta de técnicos locais em um determinado campo para o qual muitos pedidos tem sido feitos. Se um técnico de fora é chamado, então um grupo de trabalho pode ser o foro para o completo aproveitamento dos talentos do visitante. É possível que os participantes contribuem ou mesmo dividam entre si o custo da viagem e estadia do visitante.

Quarta - fazendo excessão à política de só prestar assistência quando requisitado por cliente, a operação de assistência técnica pode chegar a conclusão, revendo o tipo de solicitações que vem recebendo, que há uma aglutinação de problemas em determinado campo. Relatórios de voluntários podem demonstrar certas fraquezas organizacionais e sugerir a existência de campo para desenvolvimento de certas aptidões. Nesta situação, por exemplo, o programa VITA de Boston (Estados Unidos), tomou a iniciativa quando verificou que as organizações - clientes tinham sistemas contábeis fracos e apresentavam deficiências no conhecimento da legislação em vigor, mas que assistência nesta área não havia sido solicitada. Um anúncio do grupo de trabalho criado para isso foi enviado a todos os clientes do programa. Resposta a esta circular foi de poucos, mas no dia anunciado para o início do seminário, o comparecimento foi grande e as sessões foram bem frequentadas.

Um outro aspecto importante de grupos de trabalho é sua utilidade em cobrir áreas rurais afastadas. Muitas sessões, embora projetadas para grupos urbanos, tratam de problemas de igual preocupação às agências rurais, e nestes casos convites devem ser formulados a elas. O comparecimento maior, corrente da participação desses grupos rurais poderá ser a base de expansão de serviços adicionais a êstes grupos.

c). Outras opções - são possíveis dependendo da variedade de pedidos de assistência que sugerem outras técnicas de atendimento. Um dos programas regionais, por exemplo, descobriu que muitos pedidos de informação eram centrados em uma pergunta - onde pode-se encontrar

fundos para assistência financeira e como se faz para conseguí-los? Respostas a estas indagações eram repetidas continuamente, até que decidiu oferecer "sessões de informação" uma vez por mes para todos os solicitantes. Os participantes teriam atendimento pessoal após a participação desta sessão geral de informação.

De modo similar, a Associação Nacional de Contadores (Estados Unidos) atendeu ao pedido da VITA para dar um dia por mes de tempo de consultoria para os clientes dos programas e responder a perguntas específicas. Os clientes foram informados deste novo serviço e os escritórios de assistência técnica marcaram as datas para entrevistas. Este tipo de serviço pode muitas vezes ser conseguido das filiais regionais de órgãos do governo federal, por exemplo quando necessitar de interpretação da legislação vigente do Banco Nacional de Habitação, ou outro órgão. É provável que escritórios locais do governo estadual ou de agencias regionais podem prestar assistência semelhante.

Busca de Voluntários e a Designação de Tarefas

O processo de identificar o voluntário certo para cada caso em particular pode não ter ficado claro até o momento. Este é um ponto em que a comunicação triangular entre coordenador, voluntário e cliente torna-se de toda importância. Para o melhor entendimento o processo pode ser desdobrado em várias etapas:

Etapa 1. Baseado nas informações recibidas do cliente, o coordenador começa a busca de um voluntário nos tres dias seguintes ao recibimento do pedido. Dependendo da natureza do problema, o coordenador pode buscá-lo no "banco de técnicos", ou buscar um elemento não contactado anteriormente, caso não haja voluntário apropriado nos registros do programa.

Etapa 2. O acoplamento da habilidade técnica certa para cada caso muitas vezes pode ser feito com base nos dados fornecidos pelo próprio voluntário no formulário de registro.

Etapa 3. O voluntário (potencial) é contactado por telefone, na maioria das vezes. O coordenador descreve o solicitante e o caso ao voluntário, indicando a estimativa de duração do trabalho. Se é o primeiro contacto com o voluntário, o coordenador deve descrever todo o processo de assistência técnica em detalhes. Ele deve verificar se o voluntário tem condições de prestar a assistência no espaço de tempo desejado pelo cliente e se o voluntário acha que suas aptidões correspondem às necessidades do caso. Se o coordenador achar que o voluntário servirá para o caso em questão, o voluntário deverá entrar em contacto direto pessoal com o cliente dentro de dois dias para discutir e definir o caso e determinar a distribuição de tarefas mútuamente satisfatoria.

Etapa 4. O coordenador contacta novamente o cliente, dando o nome e outras informações sobre o caso e o voluntário.

Etapa 5. O voluntário contacta o solicitante de acôrdo com as instruções

recibidas do coordenador, e tenta conseguir uma melhor visão da problemática. Ao mesmo tempo o solicitante "entrevista" o voluntário para se assegurar de que o mesmo é aceitável em termos de aptidões e personalidades.

Nesta etapa uma nova variável deverá ser considerada. Se o cliente em qualquer momento durante o processo sentir que o voluntário designado para o serviço não serve, por qualquer razão que seja, o voluntário deve ser retirado do caso e um novo voluntário colocado no lugar. É claro que o coordenador tentará resolver conflitos e problemas antes de chegar a este ponto, mas a preferência do cliente é sempre atendida. Assim, quando não se consegue um bom entrosamento entre voluntário e cliente, a ligação entre os dois é interrompida e todo processo de seleção é retomado desde a Etapa 1. Se o tempo e a lista de voluntários permitir, deve ser permitido ao solicitante que escolha o voluntário de um grupo de tres selecionados pelo coordenador. Na Etapa 4, o cliente pode ser contactado para saber se ele tinha alguma preferência (ou antipatia) por qualquer da lista. O procedimento continua então conforme anteriormente descrito. Mas se houver um entrosamento todos movem ao nível seguinte:

Etapa 6. Se o voluntário e o cliente parecem entrosar, um encontro é feito entre os dois para estudar uma estrategia. No caso de um novo voluntário ou cliente, ou de um problema complicado, o coordenador poderá querer assistir a reunião.

A necessidade de se manter registros precisos de todos os contactos durante todo este processo deve ser sublinhado. Tanto as "folhas de contacto" como os formulários de assistência técnica mencionados antes devem ser preenchidos a cada etapa para assegurar que as datas de contactos sejam mantidas por todos. O que se segue é um ciclo desejável para a programação de respostas aos clientes:

Manda nota confirmando a busca - dentro de tres dias úteis após a chegada da solicitação.

Segundo contacto - dentro de cinco dias úteis após a confirmação

O solicitante deve ser contactado cada cinco dias úteis até que um voluntário seja encontrado.

O solicitante e o cliente devem ser contactados cada cinco dias após o voluntário ser identificado para verificar se o contacto havia sido feito e para documentar os resultados.

Todo relatório seguinte de contacto deve ter data para acompanhamento futuro.

Definição de Responsabilidades e Espectativas

Após a reunião definindo a estratégia, o coordenador contacta cada um dos participantes (cliente e voluntário) para assegurar que todos tem o mesmo entendimento da programação de trabalho, suas responsabilidades e expectativas mútuas. Em condições ideais, o cliente deve receber assistência dentro de um período de duas semanas. Caso o voluntário não esteja em condições de responder dentro dêste período, o coordenador deve-se certificar que o atraso é aceitável ao cliente.

Adicionalmente à execução do trabalho ao qual foi designado, o voluntário deve, a). fazer uma avaliação de cada caso, e, b). manter um registro de pessoas e materiais úteis desenvolvidos e contactados durante os trabalhos. O voluntário deve ser sempre lembrado de manter registro financeiro apropriado de suas despesas para efeito de prestação de contas. Finalmente, o voluntário deve guardar qualquer material que possa eventualmente ser útil para o esforço de relações públicas da operação de assistência técnica na comunidade - fitas, fotografias, recortes de jornais, etc.

Acompanhamento

Durante o processo de acompanhamento, o coordenador deve responder as seguintes perguntas ao voluntário e ao cliente:

1. O que aconteceu desde o último contacto com o coordenador?

2. Qual foi o grande sucesso da consultoria?

3. Que planos estão sendo cogitados para o futuro?

4. Quais as perspectivas de cada um deles?

5. Que comentários negativos seriam procedentes?

O cliente algumas vezes se resguarda de fazer crítica ao trabalho do voluntário. É da responsabilidade do coordenador interpretar corretamente e esclarecer o escôpo e nível de serviços que o cliente pode esperar do voluntário.

Encerramento do Caso

O coordenador deve encorajar a agência a encerrar um caso quando o problema original tiver sido resolvido satisfatòriamente. Se outros problemas aparecem, é aconselhável que se iniciem novos casos, a menos que:

a). o voluntário em questão tenha suficientes habilidades para trabalhar na nova problemática,

b). o voluntário disponha do tempo requerido pelo novo problema.

Cada caso encerrado deve incluir toda informação pertinente, como por exemplo, a apreciação do caso feita pelo voluntário, comentários do coordenador, qualquer observação ou correspondência com o solicitante. (Veja os formulários exemplares no apêndice.) Pode incluir cartas de agradecimento, relatórios sobre o impacto

de serviço de assistência técnica dentro da organização, na comunidade, etc. Pode incluir confrontos cautelosos entre as expectativas e os resultados efetivos do ponto de vista de qualquer uma das tres partes envolvidas, mas sempre é bom lembrar que estes arquivos são abertos e portanto todas as observações devem ter cunho construtivo.

O arquivo de casos encerrados torna-se efetivamente o recurso mais valioso da operação de assistência técnica ao correr do tempo. Será útil para dar rápidas respostas a problemas similares, como material de base para seminários e treinamentos da equipe, como referência da formulação de projetos e na solicitação de fundos de financiamento.

Avaliação

A avaliação constitue a última etapa de uma operação básica de assistência técnica. De certo modo, a avaliação parece com a inspeção pós-operatório de um projeto que tenha sido construido de acôrdo com as etapas especificadas anteriormente. Seu foco não é o caso individual (embora o caso seja a unidade conveniente de avaliação), mas sim o funcionamento global do sistema de assistência técnica. Seguem adiante algumas idéias referentes a como executar esta fase da operação.

Computo de "Dias - Homem"

Contar o número de horas dedicadas pelo voluntário não é o indicador mais satisfatório de avaliar a execução do trabalho. Mas em alguns casos, pode ser que seja a medida mais adequada do impacto de um programa. "Dias-Homem" é a medida do número real de horas que um voluntário dedicou a uma tarefa multiplicada pela taxa de serviço que consultores cobrariam na especialidade, nesta região. Estas taxas de serviço podem algumas vezes serem obtidas das associações profissionais. Quando adicionarem os custos administrativos, o total aproxima bastante do valor do tempo doado pelo voluntário, medido pelo custo que teria arcado se o problema tivesse sido executado por uma firma particular de consultoria.

Muitas reconhecem as limitações dêste tipo de cálculo do valor do serviço prestado. Essa medida de "Dias-Homem" doados pelo programa pode ser útil na justificação de projetos de financiamento. Ela não deve ser nunca o principal método de avaliação ou medida de impacto de um determinado programa.

Inquérito por Telefone

Com a base na experiência adquirida realizando avaliações, compilou-se uma lista de perguntas que podem ser feitas a clientes por telefone. É aconselhado que um inquérito dêste tipo seja realizado anualmente em uma amostra de 25% dos casos trabalhados naquele ano. Os critérios de performance correspondente às perguntas que seguem, estão apontadas abaixo:

1. Capacidade de resposta da operação de assistência técnica: o

atendimento foi eficiente e objetivo, além de simpático?

2. Capacidade de esclarecimento: Quão eficaz foi a operação de assistência técnica em ajudar a definir e esclarecer o problema específico?

3. Capacidade da equipe: O voluntário designado para o caso tinha as necessárias qualificações técnicas e atenção ao caso?

4. Rapidez no atendimento: No caso de haver tido necessidade de resposta rápida, a operação de assistência técnica foi suficientemente oportuna? No caso de projetos de maior duração ou mais complexos, haviam voluntários disponíveis quando se necessitavam deles?

5. Encaminhamento: No caso de um encaminhamento de um cliente a outras agências/pessoas pela operação de assistência técnica, foram estas agências/pessoas úteis ao cliente? Eram elas desconhecidas dos clientes?

6. Acompanhamento do caso: São os contactos dos voluntários da equipe suficientes para assegurar que as necessidades do cliente sejam preenchidas?

7. Impacto da operação de assistência técnica: O público se beneficia (economica- e socialmente) através dos projetos assistidos pela operação de assistência técnica? Até que ponto?

8. Valor direto da operação de assistência técnica: Quão importante foi o papel da operação de assistência técnica no projeto global do cliente? Se não obteve nenhum benefício real, a responsabilidade da falha se deve à equipe ou ao voluntário?

Casos de Estudo

O estudo aprofundado de alguns casos tem valor porque amarra todos os elementos e relações da assistência técnica. Coordenador, voluntários e clientes avaliam neste caso o projeto, e ao fazê-lo avaliam os aspectos de relacionamento humano. Conversas informais honestas podem revelar mais sobre os aspectos de relacionamento humano da assistência do que um questionário esmerado. Já que as relações entre pessoas está no âmago do esforço de solucionar problemas complexos, o que se aprende no estudo e análise detalhada de casos é de grande valor.

Os critérios usados na avaliação de casos de grande impacto geralmente incluem o número de pessoas atingidas e o tipo de efeito produzido, por exemplo, na melhoria do padrão de vida econômico, os tipos de técnicos utilizados e a importância relativa do projeto de assistência técnica.

Resumo e Observações

Você acabou de ler uma seção cheia de informações detalhadas sobre a estruturação de uma operação de assistência técnica.

Você viu que precisa, não sempre ter voluntários e clientes, mas sim tão logo

a identificação e organização dêstes é efetuada, você precisa unir estes dois grupos de tal forma que o produto, a assistência técnica, seja entregue, isto é, que haja resultados. Tendo esses conhecimentos você deve começar a verificar a viabilidade de armar tal operação em sua comunidade, mas antes de fazer isto, dê uma vista na lista de observações abaixo, tiradas da experiência de mais de quinze anos de VITA ao nível nacional e internacional, regional e local:

1. Cidades grandes (com mais de 300.000 habitantes) são meios férteis para projetos de assistência técnica. Apresentam múltiplos problemas do tipo que o serviço de assistência técnica pode atender, ao mesmo tempo que atrai os necessários especialistas e mantem as instituições e os sistemas de comunicação vitais à geração e atendimentos de pedidos.

2. Serviços de assistência técnica em áreas urbanas serão procurados por projetos de trabalho social e com pequena verba. Sem esta assistência muitos projetos de trabalhos de ação comunitária podem fracassar.

3. Áreas rurais ou vilas, apesar de necessidades prementes óbvias, apresentam problemas especiais de obtenção de recursos e comunicação. Pessoas ou grupos já trabalhando na região em problemas de desenvolvimento econômico e social oferecem ao voluntário do programa de assistência um ponto de partida para conseguir pedidos e localizar mais voluntários.

   Outras possibilidades incluem emparelhamento de um programa rural com esforço semelhante desenvolvido em áreas urbanas, de modo que se possa promover sessões de treinamento e grupos de trabalho conjuntos. Um programa bem sucedido e em andamento na cidade pode realizar trabalho exploratório de assistência em comunidades da periferia onde haja necessidade de assistência técnica e a qual o programa de assistência técnica tenha suficientes recursos para atendê-lo. Por experiencia sabe-se que pequenos projetos em locais rurais requerem muito mais planejamento e paciência do que aparentam de início.

4. Muitas vezes nota-se uma sub-utilização da capacidade do voluntário. Isto pode decorrer da relutância do cliente de exigir a prestação de serviços de uma pessoa que não esteja percebendo salário pelo trabalho, ou de informação incompleta quanto à contribuição em potencial do voluntário. Portanto, é essencial que haja definição clara das expectativas de ambos - cliente e voluntário - antes do início do projeto. E bom lembrar algumas vezes que "o voluntário deve ser contratado, despedido, dado atenção e supervisionado . . . isto é, tudo que se faz com qualquer outro funcionário, com excessão de ser pago."

5. A seleção de casos provem na realidade dos pedidos que foram formalizados pelos solicitantes. Um modo de começar a operação e estabelecer uma reputação é pegar um caso que faça impressão. Entretanto, a experiência indica que pedidos iniciais de clientes tendem a ser bastante simples no começo. Isto é o cliente procura primeiro uma prova de qualidade da equipe, antes de solicitar assistência em problemas complexos. Do mesmo modo, casos iniciais evoluem muitas vezes dos contactos efetuados durante a estruturação da operação de assistência

técnica.

6. Uma assistência técnica bem administrada não sòmente custa menos, mas é frequentemente mais eficaz na prestação de serviços de assistência que serviços pagos.

7. Deve haver disponibilidade e atendimento por voluntário de assistência requisitada dentro de uma a tres semanas.

8. A experiência com voluntários indica que eles tem normalmente de ficar no local do projeto entre um a tres dias. Este é o período que eles podem desviar do trabalho regular. Reconhecendo a importância desta atividade, muitas grandes empresas (Xerox, Shell, etc.), e outras menores, ocasionalmente permitem aos seus funcionários que prestam serviços sem perda de seus vencimentos normais. Em alguns casos, empresas assumirão responsabilidade de colocar à disposição voluntários apropriados ao programa.

9. Alguns tipos de casos produzem impacto maior sobre o público em geral do que a agência solicitante. (Veja os casos exemplares no apêndice.)

10. Os voluntários muitas vezes atuam como ligação entre outras agências de prestação de serviços e o cliente. Tal interação pode ativar a participação destas organizações no projeto ou no programa.

11. Os voluntários frequentemente conhecem e tem acesso a recursos humanos e instituições locais não utilizados pelo programa.

12. Há muitas maneiras de prestar assistência desde a designação de um único voluntário até a de muitos, ao longo da duração dos projetos, trabalhando individualmente, ou como parte da equipe, ou mesmo formando equipes de trabalho.

A grande questão ainda por resolver é se o desenvolvimento de um programa de assistência técnica dentro da sua comunidade é viável ou não. O quadro abaixo poderá ajudá-lo:

Decisão do Leitor	O Que Fazer
Sim	Utilizando as informações dadas até aqui comece a desenvolver um programa de assistência técnica, ou . . . Siga até a Seção 3, para observações adicionais.
Não	Empreste êste manual a alguém que você acha poderia se interessar em organizar um programa de assistência técnica na sua comunidade.
Talvez	Vá você com esta idéia a gente de sua comunidade (pessoas, organizações locais, projetos, programas, grupos comunitarios, etc.), conversar e discutir estas idéias com eles. Na realidade, faça um estudo de viabilidade com ajuda dessas pessoas e aí, responda e pergunta acima.

Seção 4: Desenvolvimento da Operação em Grande Escala

As seções dêste livrinho, embora escritas dentro do contexto de um programa, trataram de procedimentos e princípios ao invês de uma estrutura administrativa. O que segue, é uma série de observações e recomendações destinadas ao coordenador que esteja planejando criar uma organização com uma equipe permanente (paga), um orçamento anual, etc. Certamente alguns dos elementos discutidos aqui podem (e provàvelmente farão) parte mesmo de programas de menor envergadura, por exemplo, um conselho. Por último, o leitor que se decidiu a organizar uma operação básica de assistência pode ver no material que segue simplesmente um plano de expansão a médio/longo prazo.

O Conselho

O desenvolvimento de um programa de assistência técnica em pequena escala (limitada a uma área programa e possìvelmente atendendo a apenas quinze casos simultâneamente) pode ser feito sem uma organização formal. A medida que uma operação expande, a complexidade de seus programas e necessidades usualmente requer o tempo de pelo menos uma pessoa em tempo integral e a contribuição de pessoas representando diferentes perspectivas, ocupações e talentos. O desenvolvimento lógico é formar um grupo de apoio - um conselho - dentro de uma agência existente, como por exemplo a "Agência de Trabalho Social", ou como uma organização independente.

No caso do primeiro, o conselho da agência seria disponìvel para o recrutamento de um comitê (ou grupo que assessorasse e apoiasse o programa de assistência técnica). O programa por sua vez, proveria o sistema de assistência técnica. Tal agência poderia ajudar na identificação de problemas requerendo assistência técnica, permitir acesso à comunidade-cliente e na localização

de voluntários.

Se uma operação precisar de recursos, prioridade na seleção dos membros consultivos esta nas pessoas que dêem acesso aos órgãos de financiamento, mas que não esteja atarefados demais com outras organizações ou programas a ponto de ter que sacrificar alguns deles.

Fontes de financiamentos ou recursos, assim como as de voluntários e clientes, tendem representar uma ampla gama de convicções e opiniões, é aconselhável procurar membros para o conselho que não tenham reputação de intransigência. Ao mesmo tempo deve-se procurar selecionar um grupo de pessoas representando diferentes elementos da comunidade.

As seguintes áreas podem receber atenção do conselho:

- identificação e solicitação de recursos,
- servir de vínculo àqueles que necessitam dos serviços do programa,
- sugerir voluntários aos programas,
- assistir o programa em suas funções,
- analisar debates locais,
- ajudar a definir e avaliar o papel do programa como agente de desenvolvimento social.

Para manter o interesse e o apôio do conselho, deve haver comunicação frequente, clara e efetiva entre ele e a equipe. Os membros do conselho devem receber notas breves mas compreensíveis sobre o programa, seus objetivos e sua operação. Estes materiais devem ser reforçados por sessões de explanação em que a equipe interpreta e esclarece o programa, afim de que os membros do conselho possam por seu turno explicá-lo aos seus amigos e conhecidos. Relatórios periódicos (trimestrais) simples sobre as atividades e as finanças são essenciais, e os resultados dos estudos de avaliação devem ser descutidos pronta e honestamente.

Os membros do conselho e da equipe devem se conhecer pelo menos por nome, preferívelmente pessoalmente. Os voluntários devem ser apresentados aos membros do conselho quando possível. Membros do conselho devem estar preparados a antecipar e responder de maneira positiva a apêlos de assistência.

Os Funcionários

O desenvolvimento de uma programa de assistência técnica é um processo que exige muito esforço. Uma atitude de "fazer logo o máximo" tende a enfatizar "quantidade" em vez de "qualidade" e a custar mais caro, devido a salários mais altos. Tal atitude é contra-producente do ponto de vista dos objetivos globais do programa. Um coordenador de tempo integral trabalhando com um assistente são suficientes para os primeiros seis meses de um programa novo de assistência técnica.

Em condições ideais, cada membro da administração deve contribuir algum talento especial: experiência em trabalho social ou em organizações orientadas para desenvolvimento comunitário, habilidades ou experiência profissional que venha a ampliar as áreas de atuação do programa, sensibilidade, bomsenso e flexibilidade no trato com pessoas e programas, habilidade de ouvir, experiência em pesquisas ou execução de inquéritos. Mas acima de tudo precisa de gente que goste de aprender, suficientemente curiosa para utilizar a documentação do programa para evoluir, suficientemente motivada para procurar material ou informações que tenham utilidade para a equipe e clientes.

Além de ter ou desenvolver estas habilidades, cada funcionário deve conhecer a mecânica de preencher formulários do programa, procurar talentos no "Banco de Técnicos", ordenar currículo dos voluntários por prioridade para contacto. Todos funcionários devem participar no processo efetivo de coordenação de casos sob a supervisão de alguém com experiência ou de técnicos de fora. Além disso, os funcionários da equipe têm de interpretar com clareza o programa de assistência técnica a clientes em potencial, voluntários, e o público em geral.

O que segue devem ser os elementos do treinamento, quer prestado por membros da equipe ou por voluntários de outros programas de assistência técnica:

- Trabalho em Conjunto - o funcionário novato trabalha com um coordenador com experiência para familiarizar-se com a mecânica de documentação de casos, procura de voluntários, as discussões e arranjos finais de um caso, etc., e principalmente aprender o tipo de perguntas que precisam ser respondidas antes de designar um voluntário para um caso. Observação, prática e avaliação da prática constitue parte do treinamento.

- Tarefas em Loco - logo no começo do período de treinamento uma tarefa no campo junto ao voluntário dá oportunidades para o funcionário sentir de perto a situação que promoveu a solicitação do pedido e adquirir conhecimentos de primeira mão das condições enfrentadas pelo cliente.

- Comparecimento às Conferências - em que participem clientes potenciais permite ter contactos e dá oportunidade ao coordenador de explicar o programa de assistência técnica e, ao fazer isso, esclarecer o que constitue um serviço de assistência técnica. Tal explicação frequentemente gera solicitações em tanto vagas que exigem definição imediata por parte do coordenador. Conferências em campos especializados, tal como habitação, dão oportunidade de conhecer o que outros estão fazendo no campo e de como o projeto de assistência técnica poderia cooperar com outros grupos. Isto também dá oportunidade para o coordenador de ver a assistência técnica como parte de uma rede de serviços.

- Avaliação Informal em Reuniões Regulares da Equipe - mentem os funcionários ao par de conjunto de atividades, onde cada um pode apresentar seus problemas específicos e receber o benefício da sugestão de todos quanto a melhor solução.

- Revisão das Fontes de Assistência e Informação - indica ao novo funcionário os caminhos a seguir para conseguir novos voluntários ou material informativo. A nova operação de assistência técnica deve acumular materiais de referência, como folhetos, jornais, relatórios, etc., que

passarão a constituir a biblioteca da equipe. A biblioteca pode ser numa prateleira ou uma estante, mas deverá ser instrumento de educação de todos envolvidos no programa - voluntários, membros do conselho, clientes, bem como funcionários.

- Sessões de Orientação para Funcionários Conjuntamente com Clientes e Voluntários - amplia a visão da equipe para além da experiência imediata do local de trabalho.

- Comparecimento de Todos os Funcionários aos Grupos de Trabalho - amplia a experiência em treinamento durante trabalho, visto que tanto elementos novos como antigos estão presentes.

Subsídios para Assistência da Equipe - Algumas vezes funcionários são disponíveis atraves de programas de estágios de universidades, Projeto Rondon e outros. Ocasionalmente, companhias podem oferecer serviços de escritório ou conhecimento de relações públicas. Várias vezes, em certas cidades, toda campanha de relações públicas foi apoiada na integra por alguma companhia.

O Orçamento

Os comentários que se seguem aplicam-se a programas de grande envergadura, por exemplo, aqueles que trabalham em mais de 40 casos ao mesmo tempo, porém podem servir também de orientação a programas em vias de expandir:

- Formação da Equipe - a rapidez com que as etapas descritas antes são completadas, determina a taxa de crescimento da organização. Projetos urbanas de VITA tem trabalhado com pequena administração, talvez um diretor de projeto, um coordenador, um chefe de escritório, e algumas vezes um assistente. A experiência demonstra que um coordenador é capaz de supervisionar até 40 casos simultâneos.

- Treinamento da Equipe - a maior parte do treinamento será interno, no local de trabalho e, portanto a custo reduzido. Se houver disponibilidade da VITA ou voluntários qualificados para treinamento, os custos podem não ultrapassar transporte e despesas com diárias. Caso seja feito contrato com VITA ou um consultor, é necessário ter alocação orçamental para tal.

- Medição de Homens-Hora - é inevitável que os serviços de assistência técnica sejam medidos nesta unidade, já que é a tradicional medida entre firmas de consultoria. Clientes, voluntários e VITA mesma, acham que é uma medida imperfeita, entretanto ela é considerada conveniente pelas agências de financiamento e aqueles não envolvidos em assistência técnica, como uma medida objetiva para fins de financiamento e alocação voluntária.

  Observação: na prática os voluntários devem anotar o tempo real dispendido numa tarefa, incluindo seu planejamento. Este número de horas é multiplicado pelo salário/hora médio de consultores profissionais de semelhante capacitação. A experiência mostra que solicitantes subestimam o número de horas invertidas pelo voluntário, em parte porque eles vêem apenas as horas trabalhadas "in loco" na operação de assistência. De qualquer modo, aconselha-se que tanto o voluntário como o solicitante

sejam consultados no cômputo do tempo.

- Aluguel - a consideração principal aqui é o espaço necessário para duas pessoas continuamente poderem usar o telefone em conforto e sem atrapalharem um ao outro (mínimo de 10 metros quadrados no primeiro ano). Espaço adicional (12 metros quadrados) de outra sala poderá ser necessario para material de escritório e funcionários adicionais.

- Correio - seis correspondências por ano por voluntários e clientes é uma boa estimativa de despesas com correio. Verifique no correio a possibilidade de organizações sem fins lucrativos de remeterem correspondências a taxas mais baratas.

- Telefone - numa área metropolitana os custos com telefone devem ser cuidadosamente estimados. Visto que a comunicação por telefone constitue a essência do programa e do relacionamento entre o coordenador, voluntários e clientes, ela não permite cortes de verba. Uma média de 35 chamadas telefônicas por caso é a experiência da VITA. Deve-se ter um bom sistema de mensagens nos escritórios que não tenham voluntários em tempo integral.

- Assinaturas de Jornais e Revistas - uma biblioteca ou centro de informações deve ser desenvolvido a medida que o programa cresça, como se mencionou na parte da biblioteca. Isto é completar à atividade de pesquisar as necessidades de assistência do cliente. Revistas profissionais e textos básicos nas áreas abordadas frequentemente pelo programa constituem ítens obrigatórios no orçamento. Lembre-se que há muita fonte de material didático e informação gratuita. Verifique quais as possibilidades de ajuda local neste sentido.

- Cópias, Impressão e Reprodução Gráfica - no começo há necessidade de imprimir folhetos, formulários e manuais. Mais tarde, um jornalzinho poderá vir a ser necessário. Qualquer decisão relativa a um sistema de reprodução gráfica deve levar em conta o tipo de necessidades e faixa de custos. Outro ítem volumoso das despesas operacionais é com duplicação de material para distribuir a clientes e voluntários.

Obtenção de Verbas

Uma opção para desenvolver um programa de grande envergadura exige a alocação de pelo menos 25% do tempo da equipe para fins de obtenção de fundos, pelo menos nos meses iniciais do programa. As muitas e constantes pressões no desenvolvimento e manutenção de um projeto de assistência técnica podem desviar a atenção da parte financeira do programa para a operacional. Mas tal ocorrência virá forçosamente imobilizar o funcionamento do programa. Os clientes poderão estar satisfeitos com o serviço prestado, mas as contas não pagas poderão se acumular. A contratação de um elemento dedicado exclusivamente a conseguir fundos pode ser uma solução imediatista. Uma alternativa melhor é procurar um voluntário com capacidade para operar nesta área.

Uma boa prática é renovar solicitações de fundos repetidamente. Políticos, membros de grupos diretivos e personalidades mudam com o passar do tempo.

Uma indiferença de uma agência não significa a inaceitação do pedido em outra ocasião futura. Novos voluntários e pessoas de apoio podem fornecer novos contactos e devem ser alertados às necessidades do programa neste sentido.

Já que muitos solicitantes são eles mesmos receptores de doações de fundações e outras agências, o projeto de assistência técnica assistindo-os operarem com maior eficiência e criatividade, na realidade estará apoiando e assegurando o investimento do órgão concessor de financiamento. Este papel especial pode ser usado como argumento da solicitação de fundos para serviços de assistência técnica voluntária.

As fontes financeiras incluem fundações, empresas, diversos níveis de governo, e particulares. Há fundações nacionais e internacionais que oferecem verbas e outros recursos. Muitas empresas procuram ter algum relacionamento com a comunidade em que se localiza, portanto reagem favoravelmente a programas ou projetos locais. Elas podem encorajar a contribuição de tempo e talento de seus funcionários como voluntários.

Esta atitude dos empresários sugere dois pontos em que eles podem ser de assistência ao programa. Um seria a receptividade ao recrutamento de voluntários entre os funcionários da empresa. Se o programa de assistência técnica puder usar tais voluntários, é possível que a empresa venha inclusive a contribuir financeiramente ao programa. Outro seria a utilização de seus funcionários para sessões de treinamento na obtenção de fundos. Se a empresa ceder seus funcionários para esse treinamento, estes com o conhecimento que tem de assistência técnica poderão vir a ser excelentes contactos.

Frequentemente os governos federal, estadual e municipal podem ser úteis. Uma vantagem de se contar com financiamento do governo é a possibilidade de poder incorporar alguns programas de assistência bem sucedidos no orçamento do governo. É importante ter acesso às autoridades governamentais porque são pessoas chaves na cidade ou localidade em que se opera o programa para a disponibilidade de determinados recursos financeiros.

Qualquer campanha para solicitar doações de indivíduos ou empresas deve receber a mesma atenção no seu planejamento quanto a formalização de um pedido junto a uma fundação. A ênfase da campanha deve ser definida e algumas perguntas básicas respondidas: Qual o público a ser contatado? Como deve ser formalizada a solicitação? Quanto deve ser gasta em uma campanha deste tipo? Cuidado com os custos de uma campanha, por exemplo, datilografia, impressão, sêlos e tempo da administração. Poderia alguma firma local doar estes ítens como uma contribuição?

De modo geral, agências de financiamento não gostam de assumir responsabilidade exclusiva pelo financiamento da manutenção de uma organização. As fundações procuram projetos-pilotos com resultados visíveis, construções, máquinária, número de pessoas treinados, e tal. Geralmente prefiram fazer uma única doação por um período definido, mas há possibilidade de renovação dependendo dos resultados neste período. Costuma haver um hiato entre a determinação de se conceder os recursos e o efetivo recebimento dos mesmos. Nunca é demais lembrar a importância de ser o planejamento financeiro de longo prazo e com bastante folga para imprevistos.

Requerimentos ou pedidos de financiamento exigem muito tempo de administração.

Os pedidos podem ser escritos ou podem ser apresentações orais. Entrevistas com agências administradores de fundos devem ser realizadas preferivelmente em grupo com a participação de algum membro do conselho e com outra pessoa que conheça bem o programa. Com o tempo o programa desenvolverá um texto relativamente padronizado que poupará muito tempo na confecção de pedidos de assistência financeira.

Relações Públicas

As referências a relações públicas até agora têm sido com relação a recrutamento de voluntários e geração de pedidos. Além dessas atividades, deve-se preparar uma estratégia para manter informado o público da comunidade sobre os serviços e o programa de assistência técnica.

Para atingir a todos segmentos da comunidade, qualquer programa de relações públicas deve incluir jornais, folhetos e outras publicações. Um boletim informativo do programa, assim como boletins e jornalzinhos paroquiais podem atingir amplo público.

Acesso aos jornais, rádio e televisão obtem-se mais facilmente através de contactos pessoais. A relação de voluntários pode ser em muitos casos o ponto de contacto com a impresa. No caso de não tê-lo deve-se esforçar em cultivar o interesse de repórteres ou editores chaves.

Um aspecto muitas vezes esquecido em projetos de publicidade do programa de assistência técnica, são outros programas de voluntários. O aparecimento do programa pode ser interpretado como uma concorrência ou ameaça a programas de voluntários já existentes. As primeiras campanhas publicitárias devem minimizar esta falsa impressão e mostrar claramente a contribuição única que o programa de assistência técnica espera fazer e indicar os planos que tem para interagir com os programas existentes. Se houver um acordo ou comunhão de propósitos, é possível criar uma parceria com estes grupos que servem o mesmo segmento do público e assim evitar duplicação de esforços e redução de custos. Conforme já mencionado, estas organizações são fontes de voluntários e clientes, e a importância de sua boa vontade não pode ser subestimada.

Uma área de possível fricção pode ocorrer em relação a empresas de consultoria. O argumento seria de que o programa esteja fazendo concorrência às empresas nesta área. Na realidade, na quase totalidade os grupos ajudados pelo programa não teriam condições de contratar assistência técnica. Muitas vezes é a assistência técnica voluntária que evita que tais grupos fracassem. Naturalmente, para evitar este tipo de problema, o coordenador deve fazer judiciosa seleção dos pedidos a atender, excluindo clientes que, por exemplo, dispõe de orçamentos para pagar consultores profissionais.

Considerações

A esta altura, você deve ter chegado a conclusão de que há recursos humanos subutilizados em sua comunidade que (com certa coordenação) poderiam ser aplicados à solução de problemas locais. A leitura desse manual foi o primeiro passo. O seguinte é simplesmente trabalho duro no planejamento e implementação da sistema da operação de assistência técnica, que tenta acoplar necessidades com recursos.

Este livrinho descreveu apenas um processo para estruturar tal operação. Você agora vai precisar fornecer o plano e os "componentes".

Fazemos votos de sucesso!!!

Apêndice: Casos de Estudo e Formulários Exemplares

Desfibração de Coco

Uma fábrica de capachos de fibras de coco, fibras soltas, fios de fibra de coco e fibra para escova, tem várias máquinas para a desfibração de coco, mas a produção não chega a demanda. Também, estas máquinas apresentam pouca segurança para os operários. A UNO/Recife pediu assistência da VITA, que iniciou uma procura de informação sobre este processo e a maquinária, que chegou a vários institutos e fabricantes em vários paises.

Um voluntário foi convidado para o local para oferecer assistência no desenho de uma máquina com maior produção e mais segurança. A VITA continua sua assistência neste projeto com uma informe sobre o processo de desfibração e desenhos de máquinas.

Cooperativa Habitacional

Uma cooperativa de construção habitacional começou um programa de construir 35 casas, e pediu assistência em: administração da cooperativa, mercadologia e treinamento técnico para os membros da cooperativa. Um voluntário da VITA com experiência recente neste campo foi contatado e deu consultoria imediata através do correio e telefone. Ele organizou uma equipe de cinco pessoas, cada um hábil em uma área de construção de casas para fazer uma visita ao local. Com esta ajuda a cooperativa está progredindo.

Solicitação de Verbas

Uma instituição de desenvolvimento comunitário observou que muitas organizações realizando projetos não sabiam como fazer uma boa solicitação de verba. A VITA foi convidada para organizar um seminário para esta necessidade. Os convidados participarem de várias sessões sobre planejamento, preparação e

metodologia para projetos, programas e verbas.

Rede de Esgotos

Uma vila teria que se deslocar ao menos que encontrasse uma solução do problema do rêde de esgotos. A região apresentava condições do solo e drenagem que dificultaram o trabalho. Não tenia um técnico na região que tinha a experiência necessária. O município pediu um técnico da VITA para fazer vários estudos e desenhar um sistema adequada a resolver o problema. O município solicitou uma verba do estado para o projeto.

Ferramentas Agrícolas

O Instituto de Agronomia tem um programa de tecnologia adequada para desenhar e provar ferramentas agrícolas simples para uso nas roças. Um voluntário da VITA enviou várias manuais e outras informações. Outro voluntário desenhou um semeador e uma pequena bomba para inseticida.

O Instituto planeja continuar o programa com seminários e outros meios de comunicação para os roceiros.

Fornos para Cal

Uma fábrica de cal pediu assistência para aumentar sua produtividade. Um engenheiro voluntário desenhou um forno moderno porém simples, que foi construido pela fábrica como modêlo. Os primeiros resultados mostram menos custos de madeira e tempo de incinerar. Ainda precisa resolver uns problemas de construção para poder instalar outros fornos. O voluntário continua visitando o local para oferecer assistência.

Artesanato

Um empresário em Recife, Brasil, pediu assistência para seu artesanato em vidro. Ele fabrica várias coisas de garrafas. Este empresário é um cliente da UNO/Recife, e recebeu assistência creditícia da UNO para ampliar seu negócio, comprando máquinas e aumentando o local de venda. Procurava outras novidades para aumentar sua produção. Um voluntário da VITA enviou-lhe figuras e fotografias de vários produtos artesanais, e este empresário adaptou estas idéias para criar novidades no mercado.

CURRICULUM VITAE DE VOLUNTÁRIO

Nome Completo: _____

Residência: _____ Telefone: _____

Firma Onde Trabalha: _____ Telefone: _____

Data de Nascimento: _____

Treinamento ou Formação Acadêmico: _____

_____

_____

Profissão, Experiência Prática: _____

_____

_____

_____

Conhecimentos ou Habilidades: _____

_____

_____

_____

Experiências em Outras Regiões, Cidades, Estados, Paises, ou Bairros: _____

_____

_____

Filiações e Organizações em que Participa: _____

_____

Pode Viajar? ___ no estado, ___ no país

Com Advertência de: ___ menos de 1 mes, ___ mais de 1 mes

Línguas: _____, ___ ler, ___ escrever, ___ falar

Se Interessa Contribuir a VITA em Atividades de: _____

_____

COMENTÁRIOS ADICIONAIS

USO DO ESCRITORIO

DATA	NÚMERO	TÍTULO	OBSERVAÇÕES

RELAÇÃO PARCIAL DE TÉCNICOS PARA UM PROGRAMA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE MÉDIA/LARGA ESCALA

Administração de Emprêsas/ Orçamentos
Administração de Hospitais e Centro de Saúde
Agricultura - Administração Rural
Arquitetura
Artes Gráficas
Biblioteconomia
Bombeiro
Comunicações - Rádio - Televisão - Jornalismo
Confecção de Relatórios e Propostas de Financiamento
Cooperativas
Construção
Contrôle de Insetos e Pragas
Desenvolvimento Comunitário
Direito/Assistência Legal
Doenças - Prevenção e Contrôle
Economia - Finanças de Emprêsas
Educação/Pedagogia - Desenvolvimento de Currículo, Centros de Infância, Jardim de Infância, Primário, Alfabetização de Adultos, Projeto e Planejamento Escolar, Material de Ensino, Liderança de Grupos, Treinamento Vocacional
Eletricista
Engenharia - Civil, Química, Industrial, Econômica, Elétrica, Mecânica
Engenharia Sanitária - Água e Esgôto
Equipamentos Audio-Visuais
Farmácia
Fotografia
Gerência de Pessoal
Granja
Habitação - Pré-Fabricados
Jardins
Matemática/Estatística
Materiais de Construção
Móveis - Desenho, Construção e Acabamento
Paisagismo
Pesquisa de Mercados
Planejamento Familiar
Planejamento Urbano
Poços e Bombas de Água
Prevenção de Fogos e Acidentes
Processamento de Alimentos - Enlatamento, Congelamento, Secagem, Conservação
Processamento de Dados - Sistemas de Informações
Programas para Adolescentes
Programas para Geriátricos
Propaganda/Relações Públicas
Psicologia/Sociologia
Recreação - Parques e Jardins
Trabalhos Manuais - Joalheria, Cerâmica, Couro, Tecelagem, Carpinteria
Transportes

RELATORIO DE CONTACTO

Data do Contacto: _____ Local: _____

Data do Relatório: _____

Nome do Técnico: _____

Nome do Contacto ou Empresa: _____

Endereço: _____ Telefone: _____

Comentários: _____

_____

_____

O Que Deve Fazer: _____

Pasta: _____

Material Informativo para Mandar: _____

Observações Adicionais: _____

_____

FORMULÁRIO PARA O USO DO SOLICITANTE EM FAZER AVALIAÇÕES

Número do Pedido e Título: _____

Nome do Solicitante: _____

Organização: _____

Endereço e Telefone: _____

Tipo de Pedido: _____

Fontes e Contatos: _____

Tipo de Resposta: _____ no local
_____ por correio
_____ por telefone

Corpo de Assistentes:

1. O voluntário podia cumprir os seus requisitos?

2. O voluntário possui a sensibilidade necessária para trabalhar com seu grupo em particular?

3. Foram cumpridas as suas exigências (como definidas no seu pedido a VITA) por o corpo de assistentes e voluntários de VITA?

4. O(a) senhor(a) empregaria a assistência de VITA en outra ocasião?

5. Tocante aos serviços de VITA, deve-se enviar comentários e cartas a VITA e a suas agências.

6. Comentários Adicionais:

RELATÓRIO DA DESIGNAÇÃO DO VOLUNTÁRIO

Número e Título do Projeto: _____

_____

Data: _____

Voluntário que fez o relatório: _____ Telefone: _____

Consulta oferecida: _____

Visitas: _____

_____

Contacto com pessoas e seu nome e endereço ou telefone: _____

_____

_____

Natureza da consulta oferecida e recomendações feitas: _____

_____

_____

_____

Obstáculos encontrados: _____

_____

_____

Resultados antecipados: _____

_____

A designação foi ou não foi de valor? _____

Cumprimiu ou não seus requisitos? _____

Medidas adicionais exigidas pro VITA: _____

Cálculo de todas as horas contribuidas pelo voluntário, incluindo viagens, preparações, relatórios, etc.: _____

_____

_____

FORMULÁRIO PARA A ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Número do pedido: _____

Data de recibimento: _____

Comunicação com VITA: _____

Especificação do pedido: _____

Nome do solicitante: _____

Endereço e telefone: _____

Posição: _____

Organização: _____

Outra pessoa que se pode contactar: _____

Subsídio: _____

Voluntários designados: _____
nome, número, data; etc.

_____

_____

Solicitação: _____

Processo significativo ou assistência concedida, e data: _____

Dias Úteis:
No local: Fora do local:

Data da remessa de copias do relatório: _____

Data do término do pedido: _____