

# MANUAL DO VOLUNTÁRIO

1. O voluntário regista-se no site
  - 1.1 Para entrega de bens e medicamentos
  - 1.2 Para apoio psicológico
  
2. O voluntário fica registado na base de dados da InterUP
  
3. O voluntário é contactado pela InterUP (programa WeAreOne) quando há um pedido que se enquadra na oferta do voluntário
  - 3.1 Na aquisição de bens e medicamentos:
    - 3.1.1 quando a zona do voluntário é a zona do pedido recebido, a InterUP (WeAreOne) contacta o estudante requerente do apoio
    - 3.1.2 o requerente confirma o endereço e informa qual o mercado mais próximo da sua residência
    - 3.1.3 A InterUP (WeAreOne) contacta o voluntário e envia o contacto do requerente
    - 3.1.4 O requerente informa os produtos que deseja adquirir (até ao limite de 15 produtos) e indica a marca preferencial
    - 3.1.5 O voluntário desloca-se ao mercado mais próximo e compra os produtos, podendo adicionar a aquisição de sacos para facilitar o transporte
    - 3.1.6 O voluntário contacta o requerente no caso de não haver o produto desejado, para que este decida por uma troca de marca/produto ou cancelamento do pedido
    - 3.1.7 Após a compra, o voluntário desloca-se até ao endereço de entrega
    - 3.1.8 No ato da entrega o requerente deve transferir a quantia indicada mediante apresentação do comprovativo (MBWay, NIB ou Paypal)
    - 3.1.9 O requerente e o voluntário enviam o feedback da experiência
  - 3.2 No Apoio Psicológico:
    - 3.2.1 quando é feito um pedido de apoio psicológico, a InterUP (WeAreOne) contacta o estudante requerente do apoio
    - 3.2.2 A InterUP (WeAreOne) confirma o tipo de apoio pretendido: apoio por psicólogo profissional ou outro estudante universitário
    - 3.2.3 A InterUP (WeAreOne) confirma a disponibilidade do voluntário que se enquadra no pedido e informa o requerente das opções apresentadas pelo voluntário: sessão online (zoom ou videochamada) , por escrito (whatsapp ou e-mail) ou contacto telefónico
    - 3.2.4 A InterUP (WeAreOne) informa o voluntário da preferência do requerente e cede o contacto para que o voluntário possa agendar diretamente com o requerente sessão. A confidencialidade dos contactos será assegurada. Ver por favor a Política de Privacidade
    - 3.2.5 O requerente e o voluntário enviam o feedback da experiência

## **Direitos e Deveres**

### Direitos do voluntário

1. Receber apoio inicial e contínuo relativamente às suas funções e comportamentos de proteção pessoal
2. Ser portador de um cartão virtual de identificação de voluntário WeAreOne
3. Ser respeitado no decorrer das suas funções e em todo o processo
4. Suspender o voluntariado quando quiser, informando sempre da sua decisão
5. Não ser prejudicado em nenhum valor gasto durante a prestação de voluntariado

### Deveres do voluntário

1. Utilizar devidamente a sua identificação como voluntário do WeAreOne ao executar cada pedido
2. Prestar ajuda de forma gratuita e voluntária
3. Possuir uma conta (MBWay, NIB ou Paypal) (para voluntários de entrega de bens)
4. Assegurar as recomendações da OMS para proteção da propagação do Covid-19, antes, durante e no final do voluntariado, com especial atenção no momento de entrega dos bens para os voluntários que a executam
5. Suspender o voluntariado caso surjam sintomas de doença (tosse, nariz entupido, febre, dores de cabeça, falta de ar, fadiga), devendo informar alguém do WeAreOne (InterUP) sobre a situação
6. Informar o WeAreOne (InterUP) quando inicia e termina o turno
7. Realizar a entrega (quando aplicável) no turno em que lhe é pedido (caso tal não seja possível, alertar o WeAreOne - InterUP)
8. Informar o WeAreOne (InterUP) quando termina uma entrega (quando aplicável)

9. Informar o WeAreOne (InterUP) no caso de surgir alguma alteração face à informação disponibilizada no Formulário de Inscrição (disponibilidade, horários, estado de saúde ou quarentena, etc.)

10. Não entrar em casa dos estudantes a quem está a prestar auxílio, nem realizar tarefas que fogem ao âmbito deste voluntariado, bem como evitar qualquer contacto físico

11. Respeitar a privacidade dos estudantes que utilizam o serviço do WeAreOne, não divulgando quaisquer dados ou informações

12. Receber o pagamento dos pedidos (MB WAY) quando aplicável

13. Não aceitar qualquer pedido para levantamento de dinheiro no multibanco

14. Conhecer e assumir o programa, respeitando as normas de funcionamento e os métodos de trabalho

15. Informar o WeAreOne (InterUP) caso pretenda abandonar o projeto

16. Responsabilidades do voluntário de entrega de bens:

receber o pedido

realizar a compra

entregar o pedido no domicílio

receber o pagamento

17. Responsabilidades do voluntário de apoio psicológico:

receber o pedido

prestar o apoio

reagendar se necessário e disponível ou encaminhar para WeAreOne (InterUP)

terminar o apoio

## **Procedimentos Durante Entrega de Bens e Medicamentos**

### Procedimentos de Segurança

Os Procedimentos de Segurança são fundamentais para a saúde do voluntário, da pessoa a quem presta auxílio e de toda a comunidade.

#### **DURANTE AS COMPRAS**

1. Deves ser o mais rápido possível, tocando no mínimo de superfícies de forma a diminuir a probabilidade de contágio e recorrendo a todas as recomendações da OMS
2. Coloca as compras num saco de plástico/papel para entregar à pessoa a quem prestas auxílio
3. Antes da entrega, deves lavar e desinfetar as mãos com água e sabão ou com solução à base de álcool a 70%. Deves também lavar as mãos sempre que te assoares, espirrares, tossires ou após contacto direto com alguém ou alguma superfície (evita sempre tocar na cara com as mãos, olhos, nariz e boca)

#### **DURANTE A ENTREGA**

4. Caso o estudante não esteja sinalizado como caso confirmado e antes de qualquer contacto, perguntar se tem febre ou dificuldade em respirar. O estudante pode estar doente mas não ter sido ainda sinalizado. Deves ajudá-lo, incentivando-o a contactar a Saúde 24 (800 24 24 24)
5. Não partilhes objetos pessoais ou comida com as pessoas a quem vais entregar a encomenda
6. Mantém uma distância de segurança durante a entrega
7. O único ponto de contacto deve ser apenas as pegadas do saco, que no momento da entrega deves limpar

8. Os voluntários de distribuição de bens essenciais ao domicílio devem usar máscara durante a distribuição de alimentos, medicamentos ou outros bens essenciais às pessoas que não se podem deslocar:

A DGS destaca que “sempre que seja indicada a utilização de máscaras cirúrgicas”, as pessoas devem cumprir alguns passos, entre os quais:

- Lavagem das mãos (com água e sabão ou uma solução à base de álcool) antes da colocação da máscara;
- Colocação da máscara cirúrgica “com o lado branco (face interna) virado para a cara, e o lado com outra cor (face externa) virado para fora”;
- Ajustar a extremidade rígida da máscara ao nariz, de forma a que a máscara cubra devidamente a boca, o nariz e o queixo, “certificando que não existem espaços entre o rosto e a máscara”;
- Não tocar na máscara durante a sua utilização (“caso tal aconteça, deve ser feita imediatamente higienização das mãos”);
- Substituição imediata da máscara por uma nova assim que se encontre húmida;
- Não reutilizar máscaras descartáveis;
- Retirar a máscara a partir da parte de trás, sem tocar na face da frente, segurando os atilhos ou elásticos;
- Descartar a máscara para um contentor de resíduos;
- Lavar as mãos depois de utilizar a máscara;

## APÓS A ENTREGA

9. Imediatamente após o teu turno de voluntariado, deves mudar de roupa e tomar banho - sendo que idealmente deves retirar a roupa à entrada de casa e colocá-la imediata e diretamente dentro de um saco, procedendo à lavagem da mesma assim que possível

### RELEMBRAMOS QUE:

- É fundamental que fiques em casa se suspeitares de contactos com infectados/doentes ou se tens sintomas de Covid-19.
- Nunca te deves colocar em risco... ou serás tu o veículo de propagação do vírus!
- **NÃO DEVE HAVER QUALQUER CONTACTO** com os estudantes

NOTA: O WeAreOne atendendo às circunstâncias excepcionais decorrentes da pandemia Covid-19 que motivou sua criação, não se poderá responsabilizar por quaisquer danos emergentes que ocorram com os voluntários, pedidos de ajuda, ou outras ocorrências/situações (contempla as áreas de saúde, sinistros e outros), bem como não se responsabilizará por quaisquer contactos e actos ilícitos, naturalmente alheios ao WeAreOne, que possam advir dessa atividade.

## Procedimentos Durante Apoio Psicológico

O suporte psicológico individualizado poderá ser prestado através de:

- a) uma equipa de psicólogos voluntários
- b) uma equipa de pares (outros estudantes universitários de psicologia) aos quais, na eventualidade do estudante querer partilhar alguma dificuldade de adaptação que esteja a sentir, poderá recorrer numa de 3 modalidades:
  - a) sessão online ou videochamada

Neste formato, será solicitado um agendamento indicando a disponibilidade horária.

Posteriormente, será enviada confirmação com a informação do link (Zoom) através do qual a sessão se irá realizar. Cada sessão está limitada a uma duração de 30 minutos. Pode também ser feita uma videovchamada, para isso será disponibilizado um contacto telefonico

- b) por escrito

Se o requerente apresentar preferência por este formato, será feito o apoio por escrito.

Este tipo de apoio poderá ser concretizado por whatsapp ou email e visa, sobretudo, e pelas características do seu formato, dar um apoio mais direto com estratégias e ferramentas face às dificuldades encontradas. No caso do formato chat, a duração é de até 1h; por email há o compromisso da resposta ser dada com a maior brevidade possível, num prazo máximo de 24h

- c) contacto telefónico

Neste formato, será indicada a disponibilidade para contacto com um intervalo horário

## Política de Privacidade

A Política de Privacidade pretende dar a conhecer aos voluntários e estudantes interessados em obter ajuda, as regras gerais de privacidade e tratamento dos seus dados pessoais, que recolhemos e tratamos no estrito respeito e cumprimento do RGPD.

A InterUP respeita as práticas no domínio da segurança e da proteção dos dados pessoais, tendo para o efeito aprovado um programa, capaz de acautelar a proteção dos dados que nos são disponibilizados por todos aqueles que de alguma forma se relacionam com o programa WeAreOne.

Leia, por favor, esta Política de Privacidade com atenção pois ao disponibilizar os seus dados pessoais, seja por escrito, por mail ou acedendo ao site, está a autorizar a recolha, uso e divulgação dos mesmos, de acordo com as regras aqui definidas.

A entidade responsável pela recolha e tratamento dos dados pessoais do programa WeAreOne é a InterUP. Todas as informações são inseridas por cada uma das pessoas que, em nome pessoal se inscreve na plataforma e que ao incluí-las está a dar o seu consentimento de que sejam visíveis para os fins a que se destinam.

Quando nos referimos a dados pessoais referimo-nos a qualquer informação, de qualquer natureza e independentemente do respetivo suporte, relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável.

É considerada identificável a pessoa que possa ser identificada direta ou indiretamente, designadamente por referência a um ou mais elementos específicos da sua identidade física, fisiológica, psíquica, económica, cultural ou social.

No âmbito deste programa, procedemos à recolha e ao tratamento dos dados pessoais necessários à prestação de trabalho voluntário, tratando dados como: o nome, a morada, o número de telefone e o endereço de correio eletrónico.

Esta Política de Privacidade aplica-se exclusivamente à recolha e tratamento de dados pessoais efetuados pela InterUP no âmbito do programa WeAreOne.

No website poderá encontrar links de acesso a outros websites que são alheios à InterUP. A disponibilização dos links é efetuada de boa fé, não nos responsabilizando pela recolha e tratamento de dados pessoais efetuados nesses websites, nem pela exatidão, credibilidade e funcionalidades de websites pertencentes a terceiros.

Assim, a disponibilização de links para outros websites não implica qualquer assunção de responsabilidade relativamente a tais websites, não lhes sendo, por conseguinte aplicável a presente Política de Privacidade.

A InterUP acede aos dados, através do website, com consentimento do respetivo titular que os preenche. Por regra, os dados pessoais são recolhidos quando o voluntário ou estudante se registam no site ou solicitam atualização por mail ou telefone.

No caso de ser subscrito como sócio ordinário da InterUP, será feito o envio de newsletters com consentimento expresso para o efeito. Os dados pessoais apenas serão tratados para esse efeito e aplicar-se-ão as regras desta Política de Privacidade.

Os dados pessoais recolhidos são tratados informaticamente e no estrito cumprimento da legislação de proteção de dados pessoais, sendo armazenados em base de dados específicas, criadas para o efeito e, em situação alguma, os dados recolhidos serão utilizados para outra finalidade que não seja aquela para a qual foi dado o consentimento por parte do titular dos dados.

A InterUP assume o compromisso de garantir a proteção da segurança dos dados pessoais que lhe são disponibilizados, tendo aprovado e implementado regras nesta matéria. O cumprimento destas regras constitui uma obrigação indeclinável de todos aqueles que legalmente aos mesmos acedem.

Não obstante as medidas de segurança adotadas, alertamos todos os que navegam na Internet que devem adotar medidas adicionais de segurança designadamente, assegurar que utiliza um PC e um Browser atualizados em termos de “patches” de segurança adequadamente configurados, com firewall ativa, antivírus e anti-spyware e, certificar-se da autenticidade dos sites visitados na internet, devendo evitar websites em cuja reputação não confie.

Nos termos da RGPD, é garantido ao titular dos dados, o direito de acesso, atualização, retificação ou eliminação dos seus dados pessoais, mediante pedido escrito endereçado a [interup.iup@gmail.com](mailto:interup.iup@gmail.com)