



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO

**Fatores motivadores e a capacitação no
voluntariado**

Patricia Rausch Queiroga da Costa

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS - CCS

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

Graduação em Administração de Empresas

Rio de Janeiro, dezembro de 2020.



Patricia Rausch Queiroga da Costa

Fatores motivadores e a capacitação no voluntariado

Trabalho de Conclusão de Curso

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao programa de graduação em Administração da PUC-Rio como requisito parcial para a obtenção do título de graduação em Administração.

Orientador(a) : Patricia Ítala Ferreira

Rio de Janeiro
dezembro de 2020.

“Cada pessoa que passa em nossa vida, passa sozinha. É porque cada pessoa é única e nenhuma substitui a outra. Cada pessoa que passa em nossa vida passa sozinha e não nos deixa só, porque deixa um pouco de si e leva um pouquinho de nós. Essa é a mais bela responsabilidade da vida e a prova de que as pessoas não se encontram por acaso.”

Charles Chaplin

Agradecimentos

Primeiramente, gostaria de agradecer a toda minha família por todo o suporte e amparo durante todos esses anos. Em especial a minha mãe e aos meus avós Luciano e Heloísa, não só por me possibilitarem o acesso a uma educação de qualidade, como um acompanhamento próximo, atencioso e cuidadoso em relação aos meus princípios e valores. Ao meu irmão, por sempre ter sido meu porto e melhor amigo. A Celina por ser minha segunda mãe e sempre me guiar. A minha bisá Vó Ruth e a tia Helenice, por sempre me acolher e me mostrar a importância da família. Aos meus tios, Luciano e Andrea, por sempre acreditarem em mim e no meu potencial. A minha prima Bruna por todo carinho e singularidade. As minhas madrinhas Dedei e Laiá e as minhas primas Dou e Lelela por manterem minha fé e compartilharem as mesmas crenças na Odetinha. A Zê e Ania por toda a companhia.

As minhas melhores amigas, Paula e Renata por serem essenciais na minha vida e formação desde os nossos primeiros anos de vida. Obrigada por serem minhas pessoas e maiores certezas, por estarem sempre do meu lado, tanto nos melhores quanto nos mais difíceis momentos. Obrigada por me incentivar, apoiar, escutar e amparar. A Carla, por me mostrar o real significado de derrotas e vitórias, além de passar pelas mais intensas comigo. A Rafaela, por todos os momentos, por tornar tudo mais leve e feliz e por nunca desistir de mim. A todos meus amigos da vida e da PUC, em especial minhas amigas Rapha Farias, Ari, Lara, Gisele, Aline e Dani por toda amizade, carinho, bondade e aprendizado. A Rapha Gomes, Catarina, Clara, Vic, João, Amanda, Tata, Aninha e JG por toda ajuda e parceria. As meninas do 100, por toda amizade e parceria.

A VV por despertar o meu lado mais emotivo e intenso, por todas as pessoas que eu cruzei e que me ensinaram o que vai muito além de conteúdos didáticos e teorias. Por agregar de maneira imensurável na minha formação como ser humano e proporcionar momentos indescritíveis. Por ser a minha melhor base profissional e maior motivação para esse estudo. A Reit, em especial a Larissa, Juliana e a minha chefe, Allane por toda amizade, ajuda, aprendizado, compreensão e cuidado com a minha formação.

Ao meu colégio do coração, Sion, por prezar pelo acolhimento, diálogo e escuta e valorização do ser humano. Por ser fundamental no meu crescimento e na minha formação de caráter e também de princípios e valores. A todos meus amigos e professores, em especial a Brenda, Glorinha, Cris, Elisa, Gil, Guilherme, Alexandre, Elaine, Salete, Emílio, Evandro, Cida e Ricardo. A PUC por consolidar meus conhecimentos e formação, pela excelência acadêmica e por todas as oportunidades. A todos meus professores, em especial a Ana Cláudia, Léa, Grazi, Liana, Ana, Nelson, Lygia e minha orientadora Patrícia Ítala, que me recebeu de braços abertos e foi fundamental para a conclusão desse ciclo tão importante.

Resumo

Rausch, Patricia. Fatores motivadores e a capacitação como ferramenta no voluntariado. Rio de Janeiro, 2020. 42p. Trabalho de Conclusão de Curso - Departamento de Administração. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Com o passar dos anos, o voluntariado foi ganhando mais espaço na sociedade, crescendo significativamente nos últimos anos. O presente trabalho tem como objetivo identificar os fatores que motivam o voluntariado e analisar a importância da capacitação nesse tipo de atuação. Além da revisão bibliográfica foi realizada uma pesquisa de campo, através da aplicação de um questionário disponibilizado para as pessoas que realizaram o trabalho voluntário nos últimos três anos. Foi possível concluir o estudo uma vez que foram identificados os fatores motivadores que levam as pessoas a praticarem a ação voluntária, assim como analisar a importância da capacitação como ferramenta no voluntariado.

Palavras- chave

Voluntariado, Capacitação, Motivação.

Abstract

Rausch, Patricia. Motivating factors and training as a tool in volunteering. Rio de Janeiro, 2020. 42p. Trabalho de Conclusão de Curso - Departamento de Administração. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Over the years, volunteering has gained more space in society, growing significantly in recent years. This study aims to identify the factors that motivate volunteering and to analyze the importance of training as a tool in this type of activity. In addition to the bibliographic review, a field research was carried out, through the application of a questionnaire made available to people who performed volunteer work in the last three years. It was possible to conclude the study once the motivating factors that lead people to practice voluntary action were identified, as well as analyzing the importance of training as a tool in volunteering.

Key-words

Volunteering, Capacitation, Motivation

Sumário

1 O tema e o problema de estudo	1
1.1. Introdução ao tema e ao problema do estudo	1
1.2. Objetivo final do estudo	2
1.3. Objetivos intermediários do estudo	2
1.4. Delimitação e foco do estudo	3
1.5. Justificativa e relevância do estudo	3
2 Revisão de literatura	5
2.1. O trabalho voluntário	5
2.1.1. Os princípios de ajuda humanitária	7
2.1.2. Os elementos do voluntariado	8
2.2. Gestão de pessoas	8
2.2.1. Gestão de pessoas no voluntariado	9
2.3. Motivação	10
2.3.1. Motivação no voluntariado	10
2.4. Treinamento	11
2.4.1. Capacitação no voluntariado	13
3 Metodologia de pesquisa	15
3.1. Tipos de pesquisa	15
3.2. Procedimentos e instrumentos de coleta de dados no estudo	15
3.3. Formas de tratamento e análise dos dados coletados para o estudo	16
3.4. Limitações do estudo	16
4 Apresentação e análise dos resultados	18
4.1. Descrição e análise dos resultados	18
4.1.1. Perfil dos respondentes	18
4.1.2. Motivação para o voluntariado	20
4.1.3. Capacitação	23

5 Conclusões e recomendações para novos estudos	26
6 Referências Bibliográficas	28
Anexo 1	29

Lista de figuras

Figura 1: Tipos de mudanças de comportamento decorrentes do treinamento...	12
Figura 2: Faixa etária.....	18
Figura 3: Nível de escolaridade.....	19
Figura 4: Quantidade de vezes que realizou o trabalho voluntário.....	19
Figura 5: Principais fatores motivadores.....	20
Figura 6: Princípios humanitários.....	22
Figura 7: Capacitação fundamental para gerar impacto.....	25

Lista de Tabelas

Tabela 1: As principais datas da história do voluntariado.....	5
Tabela 2: Tópicos a serem abordados na capacitação de voluntários.....	14
Tabela 3: Comparação entre os itens que constaram na capacitação e os itens que os voluntários julgaram ser importantes.....	24
Tabela 4: As percepções de acordo com os voluntários.....	27

1 O tema e o problema de estudo

1.1.Introdução ao tema e ao problema do estudo

Diversas transformações vêm ocorrendo no que diz respeito aos elos entre o Estado e a Sociedade. Essas transformações geram novas oportunidades para a sociedade civil participar dos processos decisórios que acontecem no país. São nessas novas oportunidades que o voluntariado vem crescendo e se tornando fundamental para que projetos de desenvolvimento gerem resultados (BARROS, 2007).

Se for observada a quantidade de pessoas engajadas em atividades de voluntariado, percebe-se que cerca de 7,2 milhões o praticaram no Brasil em 2018. Apesar de parecer um quantitativo expressivo, corresponde a apenas 4,3% da população do país. Apesar do número ainda ser baixo, percebe-se que o voluntariado vem crescendo nos últimos anos e sendo praticado de forma consistente. As atividades voluntárias chegaram a uma média de 6,5 horas por semana em 2018, e os voluntários costumam se dedicar à atividade quatro vezes ou mais por semana. (IBGE, 2019).

Segundo a Organização das Nações Unidas, conforme citado pelo Instituto Gesc (2019, s.p),

O voluntário é o jovem ou o adulto que, devido ao seu interesse pessoal e ao seu espírito cívico, dedica parte de seu tempo, sem remuneração alguma, a diversas formas de atividade, organizadas ou não, de bem-estar social ou outros campos.

Segundo Barros (2007), para o voluntariado ocorrer de forma eficaz, é necessário que a ação voluntária se componha de ações embasadas na solidariedade e que estas estejam em harmonia com as políticas públicas que beneficiem a inclusão social e diminuam as desigualdades sociais do país. O autor acredita que a partir desse encontro, a sociedade assume responsabilidades para o enfrentamento dos problemas sociais. Conforme citado por Barros (2007, p. 10), “(...) no serviço voluntário, o dinheiro não é o objetivo final, nem a medida de referência. Cooperação, responsabilidade, compromisso, solidariedade, tolerância, deixam de ser abstrações para se tornarem realidade”.

Mas será que a cooperação, a responsabilidade, o compromisso, a solidariedade e a tolerância são fatores realmente presentes na atividade voluntária? Quais são os principais motivadores para o trabalho voluntário? Será que a atividade voluntária seria beneficiada caso houvesse uma orientação para a atuação solidária?

Barros (2007) indica que quando um voluntário é orientado e treinado, ele se torna mais confiante e seguro em suas ações, de maneira a otimizar o seu tempo e aumentar sua produtividade durante a sua ação voluntária. Mas, será que existe a percepção sobre a importância da capacitação para a atuação como voluntário? Intrigada pelos questionamentos apresentados, a autora optou por focar seu estudo na atuação voluntária de uma forma geral.

Levando em consideração o cenário apresentado e os questionamentos indicados, o presente estudo pretende investigar: Quais são os fatores motivadores para o voluntariado? Qual a percepção dos voluntários sobre a capacitação, tanto em relação ao conteúdo necessário como sua necessidade?

1.2.Objetivo final do estudo

O presente estudo tem como objetivo principal identificar os fatores motivadores da ação voluntária e analisar a importância da capacitação no voluntariado à fim de possibilitar o exercício de suas atividades de maneira mais responsável e segura, tornando-os mais conscientes e cautelosos para agir e também, quando se trata de pessoas, para preservar sua dignidade e privacidade.

1.3.Objetivos intermediários do estudo

Os objetivos intermediários são: (i) Analisar o cenário no qual o voluntariado se insere, abordando seus elementos, princípios, contexto histórico, assim como seu crescimento nos últimos anos; (ii) Identificar importantes elementos da gestão de pessoas na prática do voluntariado; (iii) Identificar a importância da capacitação no trabalho voluntário, levando em consideração a percepção das pessoas que atuaram no voluntariado.

1.4.Delimitação e foco do estudo

Este estudo foi realizado de agosto a novembro de 2020 por meio de um questionário eletrônico aplicado a pessoas que já praticaram o voluntariado no Brasil em um período de 3 anos.

O estudo teve como foco entender os fatores que motivam as pessoas a exercerem o voluntariado e avaliar se a capacitação é importante para o voluntariado. É importante ressaltar que não foi analisado a medição de impacto que a capacitação pode gerar, mas sim sua importância e se ela tende a gerar uma atuação mais respeitosa e consciente.

O trabalho teve como foco a ação voluntária de uma forma geral, não tendo sido associado a nenhuma causa ou organização específica.

1.5.Justificativa e relevância do estudo

Este estudo é relevante para as Organizações não governamentais e as demais entidades que necessitam do voluntariado, pois entender os principais motivos que geram o trabalho voluntário possibilita planejar uma melhor sensibilização e capacitação para o tema, podendo, ainda, levar ao estabelecimento de critérios de seleção dos mais aptos considerando a causa de atuação.

O estudo é relevante ainda porque pode indicar a importância da capacitação na preparação das pessoas para o trabalho que será realizado, deixando-as conscientes sobre o contexto histórico do local, as tarefas que serão desempenhadas, além de alinhar as expectativas com o que será encontrado em campo.

O estudo é relevante ainda para os voluntários e pessoas que pretendem atuar como tal, uma vez que levanta *insights* importantes sobre a necessidade de uma melhor preparação para uma atuação humanitária de fato. O estudo pretende pesquisar a importância da capacitação na preparação dos voluntários para sua atuação, possibilitando a construção de uma visão mais realista a respeito do trabalho voluntário, de maneira a alinhar suas expectativas com o que será encontrado em campo.

Ademais, o estudo é importante para as pessoas se conscientizarem sobre a importância de se inserirem em causas sociais, ajudando o próximo e contribuindo para o desenvolvimento da sociedade.

O estudo é importante também para a academia, pois mostra que o trabalho voluntário vai muito além de horas complementares e peso no currículo, e que estes devem ser consequência e não causa do voluntariado. Por fim, o estudo é relevante para o autor, que acredita que a capacitação possibilita uma ação mais eficaz, uma vez que desenvolve habilidades e conhecimento fundamentais para o exercício do voluntariado.

2 Revisão de literatura

2.1.O trabalho voluntário

Entende-se por voluntário, aquele que contribui com o fortalecimento de determinada equipe, com suas habilidades, competências e espírito solidário (BARROS, 2007). Para o autor, o voluntariado sempre foi permeado por generosidade, responsabilidade pessoal e esforço comunitário e ideológico. Ele ressalta que a década de 90 foi um marco importante na história do voluntariado, pois este passou a ser motivado por solidariedade, com pessoas dispostas a doar o seu tempo de forma espontânea, sem remuneração, apenas em prol de causas sociais e comunitárias. Esse papel vem se tornando cada vez mais decisivo para a ação voluntária.

A fim de possibilitar um conhecimento melhor sobre a história do voluntariado, veja a tabela a seguir com suas principais datas:

Tabela 1: As principais datas da história do voluntariado

1543 - Fundada, na Vila de Santos, a Santa Casa de Misericórdia;
1863 - Surge o Comitê Internacional da Cruz Vermelha, para prestar assistência médica em área de conflito armado;
1908 - A Cruz Vermelha chega ao Brasil;
1910 - O Escotismo se estabelece no país, com o objetivo de "ajudar o próximo em toda e qualquer ocasião";
1935 - É promulgada a Lei de Utilidade Pública, para regular a colaboração do Estado com as instituições filantrópicas;
1942 - Getúlio Vargas funda a Legião Brasileira de Assistência (LBA). A primeira-dama, Darci Vargas, foi a primeira presidente;
1961 - Surge a Associação de Pais e Amigos de Excepcionais (Apae);
1967 - O governo cria o Projeto Rondon, que leva universitários brasileiros para dar assistência às comunidades carentes no interior do país;
1983 - É criada a Pastoral da Criança, para combater a mortalidade infantil;

Tabela 1: As principais datas da história do voluntariado

1990 - A Iniciativa Voluntária começa a buscar parcerias com a classe empresarial;
1993 - Betinho cria a Ação da Cidadania Contra a Miséria e pela vida, que organiza a sociedade para combater a fome;
1995 - FHC cria o Comunidade Solidária, para tentar se adequar às exigências do moderno voluntariado. Ruth Cardoso assume a presidência do Conselho;
1997 - Criação dos Centros de Voluntariado no país;
1998 - É promulgada a Lei 9.608, que dispõe sobre as condições do serviço voluntário;
1999 - É promulgada a Lei 9.790, que qualifica as organizações da sociedade civil de direito público e disciplina o termo de parcerias;
2001 - Ano Internacional do Voluntário, instituído pela Organização das Nações Unidas;
2003 - O Programa Fome Zero é criado pelo governo federal, Lula como presidente, convidando toda a sociedade a se mobilizar contra a fome.

Fonte: Barros (2007), adaptado pela autora.

A atividade voluntária está presente no Brasil desde 1543, sendo identificado com a atuação de mulheres e ações de grupos religiosos (HOLANDA, 2003). O autor cita que a ação voluntária correspondia a generosidade e caridade, além de sentimentos baseados em ajudar o próximo.

Barros (2007), cita que em Paris, em setembro de 1990, a IAVE (International Association for Volunteer Efforts) redigiu uma declaração na qual os voluntários declaravam:

(...) a sua fé na ação voluntária como uma força criativa que: respeita a dignidade de todas as pessoas e a sua disposição para melhorar as suas vidas e exercer os seus direitos como cidadãos; ajuda a resolver problemas sociais e ambientais; constrói um mundo mais humano e justo, promovendo a cooperação internacional. (BARROS, 2007, p.13)

De acordo com Holanda (2003), a IAVE foi fundada com o objetivo de promover e celebrar o voluntariado internacionalmente, no qual a diretoria dessa associação é composta por representantes de mais de 120 países e a cada dois anos promove conferências mundiais para abordar as questões do voluntariado.

Segundo Roca, conforme citado por Barros (2007, p. 11), "(...) a ação voluntária requer reciprocidade: não é orientada simplesmente para a assistência

do outro, mas para o crescimento de ambos, embora as suas contribuições sejam diferentes”.

Para Goldberg (2001), cada pessoa que exerce o voluntariado coopera para uma troca mais rica. A melhor forma de atuar é identificando as potencialidades do voluntário em sua individualidade, tal como as necessidades da comunidade. O autor ressalta que o voluntariado agrega valor e não deve ser vista apenas como mão de obra de forma gratuita.

Segundo Junqueira (2002), conforme citado por Almeida dos Santos e Junqueira (2012, p.5), na atualidade, o voluntariado é um importante instrumento de atuação da sociedade civil no que diz respeito ao âmbito social, e vem sendo cada vez mais valorizado no desenvolvimento e resgate da cidadania, democracia e responsabilidade social, contribuindo para uma sociedade então mais justa, coesa e estável.

À fim de aprofundarmos nosso entendimento sobre o assunto abordado nesse tópico, a seguir será detalhado os princípios de ajuda humanitária, de acordo com o Escritório das Nações Unidas para a Coordenação de Assuntos Humanitários (OCHA, 2012).

2.1.1. Os princípios de ajuda humanitária

Segundo o Escritório das Nações Unidas para a Coordenação de Assuntos Humanitários (OCHA, 2012) , existem quatro princípios humanitários centrais, baseados no Direito Internacional Humanitário que sustentam a definição do que constitui uma resposta humanitária, a saber:

- 1- Humanidade: O sofrimento humano deve ser tratado onde quer que seja encontrado. O objetivo da ação humanitária é proteger a vida e a saúde e garantir o respeito pelos seres humanos.
- 2- Neutralidade; Os atores humanitários não devem tomar partido nas hostilidades ou se envolver em controvérsias de natureza política, racial, religiosa ou ideológica.
- 3- Imparcialidade: A ação humanitária deve ser realizada apenas com base nas necessidades, priorizando os casos mais urgentes de angústia e não fazendo distinção adversa com base na nacionalidade, raça, gênero, crença religiosa, classe ou opinião política.
- 4- Independência: A ação humanitária deve ser autônoma dos objetivos políticos, econômicos, militares ou outros que qualquer ator possa ter

em relação às áreas em que a ação humanitária está sendo implementada.

Esses princípios são a base para códigos de conduta, compromissos e padrões essenciais amplamente aceitos e integrados (OCHA, 2012). Além disso, é importante que o voluntário também esteja consciente dos elementos implícitos à atividade voluntária, para que consiga lidar com as situações complexas que podem vir a surgir em campo.

2.1.2.Os elementos do voluntariado

De acordo com Sarubbi, Alperstedt e Feuerschütte (2009), existem quatro elementos implícitos à atividade voluntária: qualificação, satisfação, doação e realização. Sendo assim, nas ações diárias, é imperativo que o voluntário coloque em prática saberes diversos para lidar com as situações complexas do tipo de trabalho realizado. Este conjunto de saberes implica nas competências exigidas dos voluntários para alcançar os objetivos do projeto social.

À seguir, serão abordadas teorias que, se aplicadas, tendem a fortalecer a ação voluntária por possibilitar uma melhor organização e capacitação dos principais atores envolvidos no processo.

2.2. Gestão de pessoas

Segundo Sobral e Peci (2013), as pessoas são essenciais para a existência das organizações, uma vez que juntas, as pessoas são os meios para que a organização consiga alcançar seus objetivos e uma boa gestão é um fator determinante para o sucesso ou não destes.

O contexto geral de Gestão de Pessoas é formado por pessoas e organizações numa relação incrível e duradoura de interdependência (CHIAVENATO, 2014). Para o autor, é muito difícil separar o trabalho da existência das pessoas, pois as organizações são formadas por pessoas tendo uma relação de dependência para atingir objetivos e cumprir sua missão.

O autor cita um importante aspecto da Gestão de pessoas é o de “Pessoas como seres humanos” (CHIAVENATO, 2014, p.10) no qual defende que as pessoas são como pessoas e não apenas como recursos da organização, as pessoas possuem personalidades próprias e diferentes entre si, onde cada uma

tem sua própria história, conhecimentos, competências e habilidades de maneira diferenciada que são indispensáveis à uma adequada gestão.

Visto isso, pode-se entender melhor como funciona a gestão de pessoas no voluntariado e como ela é importante e necessária para uma ação eficaz.

2.2.1. Gestão de pessoas no voluntariado

Gerenciar um programa de voluntariado significa administrar e dar suporte às atividades elaboradas por um grupo de cidadãos inseridos em um contexto específico, onde estes estão unidos em torno de ideais muito particulares onde o coração fala mais forte do que a razão (GOLDBERG, 2001). Para a autora, a Gestão de Pessoas é o departamento que possibilita maiores trocas entre as pessoas e onde se faz necessária a construção de uma aliança, sendo quase que impossível o programa de voluntariado lograr sucesso sem que haja uma forte interação com a política de Gestão de Pessoas.

A autora ainda acrescenta que o voluntariado enriquece a proposta de Gestão de Pessoas, uma vez que valoriza não só o conhecimento humano, como também a inteligência humana e a qualidade de suas relações, sendo o contraponto do antigo estilo de gerenciamento onde a pessoa era apenas mais um número e indicador econômico-financeiro.

Especialistas em recrutamento e seleção afirmam que quem pratica o voluntariado ganha pontos positivos no currículo (GOLDBERG, 2001).

Revela iniciativa, proatividade e resistência à frustração, pois o trabalho voluntário é geralmente árduo e os resultados pouco divulgados. Indica, ainda, que a pessoa tem disposição para contribuir com os demais e se doar, que é cooperativa, de fácil relacionamento e carrega em sua essência um propósito maior, uma crença de que o mundo pode ser melhorado (GOLDBERG, 2001, p. 30).

Segundo Dohme (2001, p. 1028, apud BECKHAUSER E DOMINGUES, 2017, p. 3), apesar da ação voluntária ser espontânea e gratuita, é necessário que haja um sistema de regras, planejamento, organização e supervisão da atuação, além da motivação do potencial de trabalho. A seguir indica-se as principais motivações e o cuidado necessário para a realização de atividades voluntárias.

2.3.Motivação

De acordo com Sobral e Peci (2013), motivação pode ser definida como a propensão de cada indivíduo desempenhar esforços à fim de alcançar metas organizacionais condicionados a capacidade de satisfazer necessidades individuais.

Chiavenato (2014), afirma que a motivação vem sendo estudada desde a era da Administração Científica, e nesse período havia o conceito do homo economicus no qual defendia que as pessoas eram motivadas apenas por recompensas salariais. O autor cita que com o passar dos anos, esse cenário foi se alterando e hoje as pessoas são motivadas por diversos quesitos.

Para Sobral e Peci (2013), a motivação não é uma característica individual, mas sim o resultado da interação de uma pessoa com tal situação. Além disso, a motivação se refere à um esforço individual, onde os indivíduos motivados tendem a se esforçar mais, buscando a satisfação de alguma necessidade pessoal.

À seguir, após o assunto abordado neste tópico, serão apresentadas as principais motivações que levam as pessoas à tencionarem o voluntariado.

2.3.1.Motivação no voluntariado

De acordo com Barros (2007), quando se pergunta quais são as motivações que levam uma pessoa a se voluntariar, muitas são as respostas, tais como: desde os sentimentos como o amor ao próximo, vontade de fazer a diferença, como a realização pessoal e até mesmo aqueles que esperam algo em troca, ou seja, de alguma forma serão beneficiados com a ação voluntária. “Cada voluntário terá a sua motivação pessoal, mesmo que no primeiro momento não fique tão clara e visível, nem mesmo para o próprio voluntário” (BARROS, 2007, p.14). É importante “aceitar as diversas motivações, pois é extremamente legítimo que um voluntário espere algo em troca pelo seu serviço voluntário”. (BARROS, 2007, p.14).

Segundo Azevedo (2007), conforme citado por Almeida dos Santos e Junqueira (2012), existem diversas motivações para o voluntariado, não apenas no sentido de solidariedade, mas também de benefício pessoal. Segundo Geber (1991), conforme citado por Almeida dos Santos e Junqueira (2012, p.5), interesses particulares de aperfeiçoamento de currículo e vivência profissional também são fatores motivadores para o voluntariado.

De acordo com Almeida dos Santos e Junqueira (2012), têm surgido algumas críticas ao voluntariado no que diz respeito as reais motivações, uma vez que é observado outros objetivos e interesses não havendo correlação com o caráter solidário. Para isso, os autores afirmam a necessidade de não só clarificar o conceito de voluntariado, como também as motivações, dificuldades e manutenção da respectiva atividade, pois é muito comum que as pessoas confundam seus propósitos, que pode vir à desvirtuar os voluntários.

É necessário que haja uma reflexão dos voluntários sobre suas motivações e os possíveis efeitos adversos em suas atuações, demandando uma visão mais realística das formas de atuar e o que será encontrado no local da atuação, de maneira a mitigar os riscos e prevenir uma possível subversão de sentidos e significados de fazer o bem. (ALMEIDA DOS SANTOS E JUNQUEIRA, 2012).

Os autores ainda ressaltam a importância de compreender os fatores e complexidade envolvidos no trabalho voluntário e uma possível postura fraudulenta, onde a pessoa pode vir à buscar benefícios próprios na sua ação solidária em detrimento daquela população carente ali encontrada.

Sendo assim, pode-se concluir que é necessário quebrar as expectativas do voluntário, de maneira responsável, para que este esteja apto e consciente da realidade que ele encontrará em campo, assim como suas condições. Para isso, é imperativo que haja um treinamento ou uma capacitação para as pessoas que realizarão o trabalho voluntário, com o intuito de melhorar o desempenho e impacto do trabalho gerado.

2.4.Treinamento

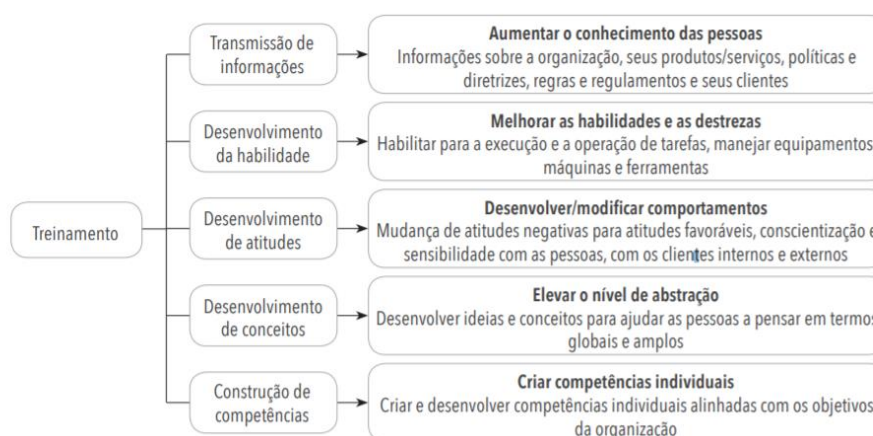
Segundo Sobral e Peci (2013, p. 523), por definição treinamento é um, “(...) processo educacional de curto prazo que visa dotar funcionários novos ou antigos de habilidades, conhecimentos e competências de forma a melhorar seu desempenho”. O treinamento tem como objetivo preparar as pessoas de forma que elas se tornem capazes de executar determinadas tarefas que são destinadas à elas e consequentemente, melhorando seu desempenho.

Ainda de acordo com o autor, o treinamento é um meio para que as pessoas desenvolvam competências a fim de tornarem-se mais produtivas e criativas, contribuindo assim para os objetivos organizacionais. Pode-se dizer que o treinamento agrega valor à organização e aos indivíduos de maneira

eficaz e que a informação é completamente necessária para direcionar o comportamento das pessoas, ainda segundo os autores.

O autor acredita que alguns treinamentos focam no desenvolvimento de habilidades dos indivíduos à fim de não só habilitá-las, como capacitá-las. Outros treinamentos focam no desenvolvimento de atitudes para que os indivíduos sejam capazes de lidarem com o próximo. Outros focam no desenvolvimento de conceitos à fim de elevar o nível de abstração tornando os indivíduos capazes de pensar, raciocinar e decidir de maneira mais global e ampla. Outros visam a criação e o desenvolvimento de competências individuais alinhadas com os objetivos da organização. É importante desenvolver habilidades nas pessoas, pois ao desenvolvê-las, também está ocorrendo transmissão de informação e incentivo ao desenvolvimento das atitudes e conceitos, de maneira simultânea. (CHIAVENATO, 2014). Veja a figura a seguir:

Figura 1: Tipos de mudanças de comportamento decorrentes do treinamento:



Fonte: Chiavenato (2014, p.311)

Segundo Chiavenato (2014), o treinamento é composto por 4 fases, são elas:

- 1- Diagnóstico: onde ocorre o levantamento de necessidades de treinamento que precisam ser atendidas e satisfeitas.
- 2- Desenho: em que há a elaboração do treinamento a fim de atender e solucionar as necessidades detectadas.
- 3- Implementação: onde o treinamento é efetivamente executado.
- 4- Avaliação: final do processo, onde ocorre a análise dos resultados obtidos.

É importante salientar que não se deve confundir treinamento apenas com a realização de cursos e propagação de informação. Treinamento visa atingir o desempenho almejado a partir do desenvolvimento contínuo das pessoas que trabalham na organização. (CHIAVENATO, 2014).

Cabe ressaltar que o treinamento de pessoas necessita ser contínuo, mesmo as pessoas apresentando um desempenho excepcional, pois é necessário estar sempre melhorando suas habilidades. Visando melhorar as habilidades de um indivíduo, é necessária a capacitação para que as pessoas atinjam um desempenho cada vez mais elevado. (CHIAVENATO, 2014). Sendo assim, no próximo tópico, será apresentado o método de capacitação de voluntários.

2.4.1.Capacitação no voluntariado

De acordo com Barros (2007), a capacitação é um dos fatores mais importantes para o sucesso de uma equipe de voluntários, pois permite que os voluntários desempenhem tarefas de maneira mais confiante e segura, otimizando seu tempo e, concomitantemente, se tornando mais produtivo. É preciso cautela e planejamento, para que as informações sejam passadas aos voluntários de maneira clara e eficaz antes do início de suas funções. O autor relaciona a capacitação como um desafio, momento no qual deve-se estimular o voluntário, conduzindo e demonstrando confiança na equipe de voluntários.

O autor cita, ainda, importantes pontos a serem compartilhados com os voluntários, são eles:

- 1- Contextualização e área de atuação: informações e dados sobre a pobreza, miséria e fome da determinada área em que o voluntário irá atuar.
- 2- Função ou rotina específica que será desempenhada: deixar o voluntário ciente de qual função ele deverá exercer e o que precisará ser feito.
- 3- Considerações sobre a área social e a participação cidadã: oportunidade para levar o voluntário à refletir sobre a importância e relevância do seu papel na sociedade, deixando-os mais conscientes e motivados.
- 4- Atualização: momento para troca de experiências entre voluntários antigos e novos, esclarecimento de dúvidas e aprendizado.

Veja na tabela a seguir, alguns tópicos para serem abordados na capacitação de voluntários, segundo o autor:

Tabela 2: Tópicos a serem abordados na capacitação de voluntários

• O que é ser voluntário?
• História do voluntário & do terceiro setor
• O que é preciso para ser voluntário?
• O que motiva ser voluntário?
• O que se ganha sendo voluntário?
• Valores éticos da ação voluntária
• Direitos e responsabilidades do voluntário
• Possíveis áreas de atuação
• Tipos de atividades a serem realizadas

Fonte: Barros (2007) adaptado pela autora

3 Metodologia de pesquisa

Este capítulo tem como objetivo informar sobre os tipos de pesquisa realizados, assim como a coleta e análise de dados e aspectos que foram observados como limitadores no estudo.

3.1 Tipos de pesquisa

Segundo Vergara (1998), as pesquisas podem ser classificadas em dois critérios, quanto aos fins e quanto aos meios.

Em relação aos fins, a pesquisa é descritiva (VERGARA, 1998) uma vez que apresenta percepções de um fenômeno determinado, através de uma pesquisa de opinião sobre os fatores motivadores e a necessidade da capacitação dos indivíduos que estão inseridos no voluntariado. A pesquisa também possui caráter investigativo, visto que esclarece fatores que contribuem para a ocorrência de um fenômeno determinado (VERGARA, 1998).

Já em relação aos meios, a pesquisa pode ser considerada de campo e bibliográfica (VERGARA, 1998). De campo, através da investigação empírica, uma vez que foi realizada no local onde ocorreu tal fenômeno. Bibliográfica pois foi baseada em livros, artigos acadêmicos, artigos científicos e rede eletrônica.

3.2 Procedimentos e instrumentos de coleta de dados no estudo

Para a coleta de dados foi elaborado um questionário. Os sujeitos da pesquisa foram pessoas que realizaram trabalho voluntário nos últimos três anos, a fim de entender suas motivações e a importância da capacitação em sua atuação. Essa pesquisa foi por conveniência, de acordo com Vergara (1998). O questionário foi preenchido por setenta e cinco pessoas, sendo que o critério utilizado para participar da pesquisa foi ter havido uma participação em atividades voluntárias nos últimos três anos.

A pesquisa quantitativa com os voluntários foi realizada por meio da aplicação de um questionário (Apendice 1) que foi disponibilizado via *link* no google forms. As questões do instrumento de coleta de dados foram elaboradas

com base no referencial teórico e com o intuito de entender as motivações para a ação voluntária e a importância da capacitação no voluntariado na visão daqueles que já atuaram e atuam em campo.

Durante a pesquisa, foram analisados os fatores que os voluntários identificam como motivadores para o exercício do voluntariado, assim como, os elementos que eles julgam importantes em uma capacitação e suas respectivas opiniões com relação a respectiva, frente suas percepções em campo na prática do voluntariado.

Antes da aplicação final do questionário, o instrumento de coleta de dados foi testado com duas pessoas com o intuito de realizar eventuais ajustes e verificar se o mesmo atendia aos objetivos da pesquisa.

O questionário foi disponibilizado na segunda semana de novembro com prazo de dez dias para resposta.

3.3 Formas de tratamento e análise dos dados coletados para o estudo

Os dados coletados foram analisados de forma quantitativa (VERGARA, 1998) gerando gráficos e tabelas que foram interpretados conforme referencial teórico.

3.4 Limitações do estudo

Um fator que limitou o estudo foi a pandemia COVID-19 e as orientações da Organização Mundial de Saúde em relação as medidas de isolamento social já que a autora optou por fazer apenas uma pesquisa quantitativa, com o receio da dificuldade de marcar entrevistas remotas com alguns voluntários.

Além disso, o fato dos dados terem sido coletados através de questionários, não permitiu um maior aprofundamento na compreensão das respostas, bem como esclarecimento de eventuais dúvidas no momento da participação na pesquisa.

A amostra também representa uma limitação do estudo, visto que houve dificuldade, até mesmo por conta da pandemia, de conseguir uma maior quantidade de respondentes.

Contudo, as limitações do estudo não impediram o pesquisador de obter uma melhor compreensão sobre o tema estudado.

4 Apresentação e análise dos resultados

Neste capítulo serão apresentadas as respostas foram obtidas através do questionário elaborado e divulgado para as pessoas que realizaram trabalho voluntário nos últimos três anos, além de discutir os resultados obtidos, que serviram de embasamento para a conclusão, que será apresentada no próximo capítulo.

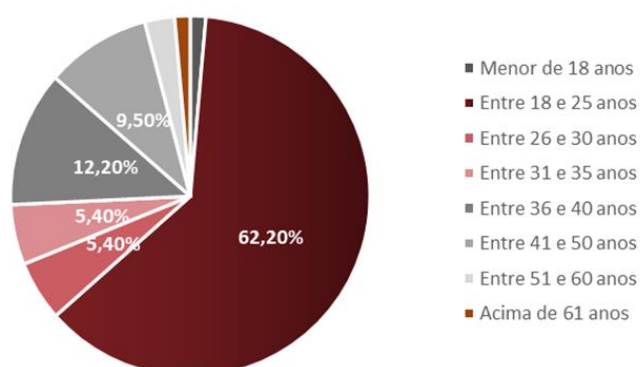
4.1 Descrição e análise dos resultados

Neste tópico, serão apresentados três blocos distintos, sendo eles: (i) perfil dos respondentes, (ii) fatores motivadores e (iii) capacitação.

4.1.1 Perfil dos respondentes

Em relação aos respondentes, pode-se observar uma prevalência de mulheres entre os pesquisados, visto que 75,7% são mulheres e apenas 24,3% são homens. Além disso, a maioria são jovens com faixa etária entre 18 a 25 anos, correspondendo à 62,2% dos respondentes, tal como apresentado na figura a seguir:

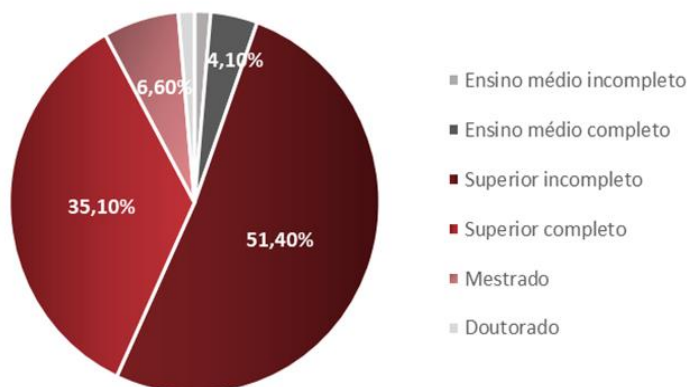
Figura 2: Faixa etária



Fonte: Próprio autor (2020)

Em relação ao nível de escolaridade, a maioria dos respondentes, 51,4%, se encontram no ensino superior incompleto e 35,1% no ensino superior completo. Veja o detalhamento na figura 3:

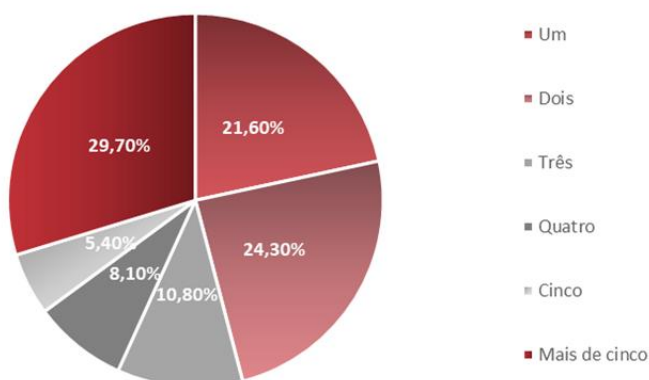
Figura 3: Nível de escolaridade



Fonte: Próprio autor (2020)

Já no que diz respeito a quantidade de vezes que a pessoa realizou o voluntariado, a maioria realizou mais de cinco vezes, parcela correspondente à 29,7%, tal como detalhado na figura 4:

Figura 4: Quantidade de vezes que realizou o voluntariado



Fonte: Próprio autor (2020)

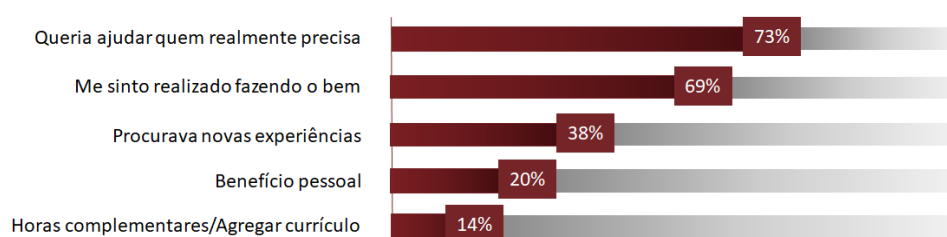
Por fim, a maioria dos respondentes, parcela correspondente à 47,3%, realizou o voluntariado pela última vez em 2020, enquanto 25,7% em 2019 e 27% em 2018. É possível observar que, mesmo diante do contexto da Pandemia do COVID 19, a atividade de voluntariado continuou existindo, possivelmente porque a situação de vulnerabilidade de muitas pessoas aumentou devido à crise econômica com a perda de empregos e fechamento de estabelecimentos.

4.1.2 Motivação para o voluntariado

O primeiro bloco de perguntas da pesquisa foi entender as reais motivações para o voluntariado e a opinião deles frente à algumas afirmações de autores sobre as possíveis motivações para a ação voluntária. Utilizou-se Almeida dos Santos e Junqueira (2012) a fim de tentar verificar os principais fatores motivadores para a ação voluntária.

Sobre as respostas, pode-se destacar os itens: “queria ajudar a quem realmente precisa” e “me sinto realizado fazendo o bem”, como os principais fatores motivadores, com porcentagens correspondentes a 73% e 68,9%, respectivamente. Além disso, 37,8% dos respondentes “procuravam novas experiências”, 20,3% para “benefício pessoal” e 13,5% para horas complementares/agregar currículo. Vale ressaltar que os respondentes podiam marcar mais de uma opção. Veja a figura a seguir que detalha os percentuais:

Figura 5: Principais fatores motivadores



Fonte: Próprio autor (2020)

Foi também elaborada uma questão específica voltada a melhor compreensão sobre a alternativa de realizar a ação voluntária com o objetivo de obter benefício pessoal. Considerando as respostas, pôde-se observar que 23,3% não consideram ter utilizado o benefício pessoal como fator motivador para o voluntariado, enquanto 12,3% consideram que esse foi o principal motivo

para atuação voluntária. Com isso, pode-se perceber que a maioria dos respondentes procuram realizar o voluntariado para ajudar quem realmente precisa e porque se sente realizado fazendo o bem.

Apesar de Barros (2007) indicar ser legítimo que o voluntário espere algo em troca da ajuda humanitária, a maioria dos respondentes não compartilham dessa opinião, ou seja, não acreditam que seja legítimo esperar algo em troca da ajuda que está dando, o que representa 59,4% das respostas. Já segundo Geber (1991), conforme citado por Almeida dos Santos e Junqueira (2012), o aperfeiçoamento no currículo e vivência profissional são fatores motivadores para o voluntariado e 63,5% da amostra concorda com essa afirmação, até mesmo porque é possível perceber que as atividades voluntárias constam como atividades complementares em algumas universidades, como a PUC-Rio, por exemplo.

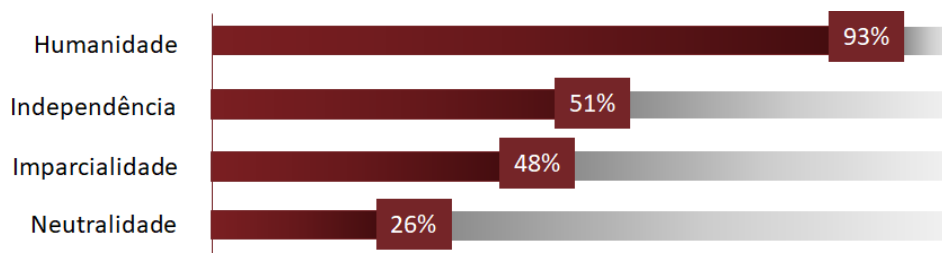
Almeida dos Santos e Junqueira (2012), chamam atenção para uma possível atitude fraudulenta, com busca de benefício próprio na ação voluntária, em detrimento da prestação de auxílio para aqueles que precisam. Para melhor compreender esse ponto, foi questionado se os respondentes concordavam com a seguinte afirmação: “Muitas pessoas realizam o voluntariado como forma de se autopromover” e 67,6% dos respondentes concordaram. Em seguida, foi questionado se os respondentes realizaram o voluntariado com o intuito de se autopromover e 94% da amostra respondeu que não. Um respondente em específico levantou um ponto interessante ao justificar o porquê não realizou o voluntariado como forma de se autopromover, e disse que “Nunca. Nesse pensamento não é voluntariado, e sim interesse próprio”, o que reforça os pensamentos dos autores Almeida dos Santos (2012) e Junqueira (2012)

Houve uma outra questão, também relacionada a autopromoção, que pedia que os respondentes indicassem sua concordância em relação à afirmação “É preciso cautela para que a ação voluntária não se baseie em estereótipos e autopromoção. Mesmo que bem intencionadas, linguagens e imagens podem acabar ofendendo ou colocando o outro em situação de inferioridade” (VOLUNTEER VACATIONS, 2020) e 91,9% concordaram. Com base nisso, pode-se observar que mesmo com a melhor das intenções, é preciso tomar cuidado na forma de agir, não só durante a ação voluntária, como antes e depois.

No questionário disponibilizado houve uma pergunta que utilizou Ocha (2012) e indicou os princípios centrais da ajuda humanitária: Humanidade, Neutralidade, Imparcialidade e Independência. Foi, então, pedido que os

respondentes assinalassem as alternativas que acreditavam ser verdadeira em relação a estes princípios, 93,2% marcaram a alternativa (i), 26% marcaram a alternativa (ii), 47,9% marcaram a alternativa (iii) e 50,7% marcaram a alternativa (iv). Veja a figura a seguir:

Figura 6: Princípios Humanitários



Fonte: Próprio autor (2020)

Com isso, pôde-se analisar que poucos acreditam que os autores humanitários não devem tomar partido nas hostilidades ou se envolver em controvérsias de natureza política, racial, religiosa ou ideológica. Em contrapartida, a maioria acredita que o sofrimento humano deve ser tratado onde quer que seja encontrado e que o objetivo da ação humanitária é proteger a vida e a saúde e garantir o respeito pelos seres humanos.

Segundo Roca, conforme citado por Barros (2007, p.11), “(...) a ação voluntária requer reciprocidade: não é orientada simplesmente para a assistência do outro, mas para o crescimento de ambos, embora suas contribuições sejam diferentes”. Foi, então, formulada uma questão para verificar o nível de concordância dos respondentes com a referida afirmação e observou-se que 78,3% concordam com o autor. 6,8% não possuem opinião formada e 14,9% discordam.

À fim de verificar a relação entre a afirmação anterior e a percepção dos voluntários após a prática do voluntariado, foi questionada, através de uma pergunta aberta, a principal mudança que o trabalho voluntário trouxe para a vida dos respondentes. A resposta que apareceu com maior frequência foi a empatia; a maioria dos voluntários acreditam que o trabalho gerou mais empatia neles.

Em seguida, foi colocada uma outra questão aberta sobre o voluntariado permitir vivenciar outras realidades diferentes das suas. Uma resposta frequente foi “sair da sua bolha” enxergando situações e consequentemente novas perspectivas que antes não era possível, entendendo a dor e o sofrimento do outro, se questionando e dando assim mais valor ao que têm. Os respondentes também afirmam que conseguiram enxergar o quão privilegiado eles são após a vivência na atividade voluntária.

Outra resposta que apareceu em grande escala foi que creditam que estão ajudando as pessoas, se conectando com elas, praticando a solidariedade, fazendo a diferença e trocando experiências. É importante ressaltar que eles acreditam que ganharam tanto quanto as pessoas que eles ajudaram, principalmente no que diz respeito ao carinho e amor que eles receberam em troca da ajuda deles. Nas respostas, apareceram diversas vezes mudanças como maior aprendizado, conhecimento, crescimento e amadurecimento, além de humildade, humanidade, respeito, gratidão e satisfação. Por fim, alguns citaram sobre o trabalho em equipe, as amizades que plantaram, assim como os propósitos, os ressignificados e como o voluntariado se tornou parte de suas vidas.

4.1.3 Capacitação

Para dar início ao bloco de capacitação, foi questionado se os respondentes se sentiram capacitados para realizar o voluntariado na primeira vez e 59,5% responderam que sim. Em seguida, 54,1% dos respondentes afirmaram já ter recebido algum tipo de capacitação para atuar como voluntário.

Utilizou-se Barros (2007) a fim de tentar identificar quais pontos constaram em sua capacitação, caso o voluntário a tenha recebido, bem como os pontos que acreditam ser importantes em uma capacitação. Assim sendo, foi solicitado que os respondentes que já tiveram capacitação, indicassem qual ou quais alternativas constou(ara)m em sua capacitação. Dentre elas: (i) Contextualização e área de atuação; (ii) Função ou rotina específica que será desempenhada; (iii) Considerações sobre a área social e a participação cidadã; (iv) Atualização e (v) Não recebi capacitação. 21,6% marcaram a alternativa (i), 52,7% marcaram a alternativa (ii), 18,9% marcaram a alternativa (iii), 35,1% marcaram a alternativa (iv) e 37,8% marcaram a alternativa (v). Vale ressaltar que os respondentes podiam marcar mais de uma opção.

Logo em seguida, ainda explorando os itens citados, foi questionado qual ou quais dessas alternativas acima os voluntários julgam importantes, independentemente de ter sido presente na capacitação que os respectivos receberam. 63,5% marcaram a alternativa (i), 77% marcaram a alternativa (ii), 64,9% marcaram a alternativa (iii) e 70,3% marcaram a alternativa (iv). Os respondentes também podiam assinalar mais de uma opção.

A fim de facilitar o entendimento, a autora elaborou uma tabela com as informações dos dois gráficos acima. Veja a seguir:

Tabela 3: Comparação entre os itens que constaram na capacitação e os itens que os voluntários julgam ser importantes

	Constaram na capacitação	Julgam ser importantes
Contextualização	21,60%	63,50%
Função a ser desempenhada	52,70%	77%
Considerações sociais	18,90%	64,90%
Atualização	35,10%	70,30%

Fonte: Próprio autor (2020)

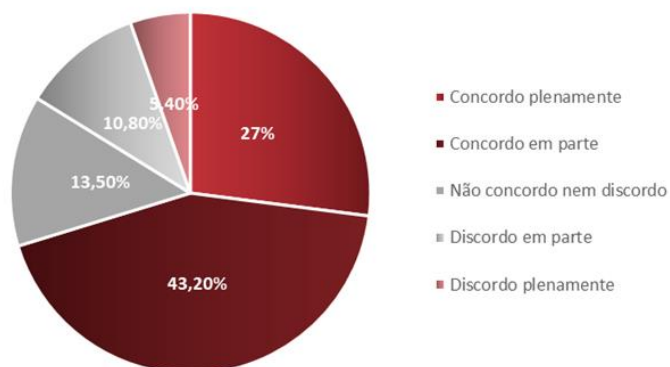
Sendo assim, pode-se observar que os pontos que Barros (2007) julga ser importante em uma capacitação, ainda são pouco explorados. Há uma carência no que diz respeito a contextualização e área de atuação, assim como as considerações sobre a área social e a participação cidadã.

É perceptível que a grande maioria acredita que esses pontos são importantes para a realização da ação voluntária, indo de acordo com o que Barros (2007) julga ser importante para o sucesso de determinada equipe de voluntários.

É importante ressaltar também, que 93,2% dos respondentes acreditam que a capacitação proporciona uma visão mais realista das formas de atuar e sobre o que será encontrado no local da atuação, de maneira a mitigar os riscos e prevenir uma possível subversão de sentidos e significados de fazer o bem (ALMEIDA DOS SANTOS E JUNQUEIRA, 2012). Ainda sobre a referida afirmação 4,1% dos respondentes não possuem opinião formada e 2,8% discordam.

Outro ponto abordado foi sobre a capacitação ser fundamental para que o voluntariado possa gerar, de fato, impacto. A maioria dos respondentes acreditam nesse aspecto, tal como ilustrado na figura que segue.

Figura 7: Capacitação fundamental para gerar impacto



Fonte: Próprio autor (2020)

Com isso, pode-se observar que 70,2% dos respondentes acreditam na importância da capacitação e na geração de impacto que ela pode gerar.

5 Conclusões e recomendações para novos estudos

Este estudo teve como objetivo identificar os fatores motivadores para a realização de ação voluntária, assim como buscou identificar e analisar a importância da capacitação no voluntariado. Ao longo do estudo, foram coletados dados bibliográficos que permitiram compreender o cenário no qual o voluntariado está inserido, identificar as principais motivações dos voluntários, bem como a importância da capacitação.

Além da pesquisa bibliográfica foi realizada uma pesquisa de campo por meio da aplicação de um questionário direcionado às pessoas que praticam ou já praticaram o voluntariado nos últimos três anos. O questionário foi disponibilizado durante dez dias e alcançou um total de setenta e cinco respondentes. Após a análise de resultados, ao final do estudo, pode-se concluir que foi possível alcançar o objetivo, uma vez que os fatores motivacionais foram identificados e a importância da capacitação foi analisada.

De acordo com Barros (2007), é importante aceitar as diferentes motivações para a prática do voluntariado, pois é de extrema legitimidade o voluntário esperar algum tipo de troca pela sua ação voluntária. Ao longo do estudo, através da pesquisa disponibilizada, foi observado que a maioria acredita que não seja legítimo o voluntário esperar algo em troca de sua ajuda.

Analisar a importância da capacitação no voluntariado também é importante, pois segundo Barros (2007), permite que os voluntários desempenhem as tarefas propostas de maneira confiante e segura, o que por consequência otimiza o seu tempo e o torna mais produtivo. Os respondentes respaldam a percepção do autor, uma vez que percebem a importância da capacitação e indicam os pontos que acreditam que são importantes, mesmo que alguns não tenham sido presentes na capacitação que eles receberam. Além disso, é quase que unânime a percepção, entre os respondentes, que a contextualização sobre a área de atuação é importante, assim como o fato dela proporcionar uma visão mais realística das formas de atuar e do que será encontrado no local da atuação. Também é importante, segundo Roca, conforme citado por Barros (2007, p. 11), os voluntários estarem cientes que a ação

voluntária, mesmo com contribuições diferentes, é importante para o crescimento de ambos, gerando reciprocidade entre as partes envolvidas.

A fim de sintetizar os principais resultados da pesquisa de campo, a autora elaborou uma tabela com as principais percepções de acordo com os voluntários frente aos assuntos abordados: os fatores motivadores e a importância da capacitação. A autora identificou a percepção do voluntário em três níveis: baixo, médio e alto. Veja a seguir:

Tabela 4: As percepções de acordo com os voluntários

		Percepção de acordo com os voluntários		
		Baixo	Médio	Alto
Fatores motivadores	Procurava novas experiências		37,80%	
	Benefício pessoal	20,30%		
	Horas complementares/agregar currículo	13,50%		
	Queria ajudar quem realmente precisa			73%
	Se sente realizado fazendo o bem			69%
	Muitas pessoas realizam o trabalho voluntário para se autopromover			67,60%
Pontos importantes da capacitação	A ação voluntária requer reciprocidade			78,30%
	Contextualização da área de atuação			63,50%
	Função ou rotina específica que será desempenhada			77%
	Considerações sobre a área social e participação cidadã			64,90%
	Atualização			70,30%
	Proporciona visão mais realística			93,20%

Fonte: Próprio autor (2020)

Por fim, para os próximos estudos sobre motivação e capacitação no voluntariado, recomenda-se realizar entrevistas com os voluntários, à fim de obter um aprofundamento maior sobre o tema estudado, além de ser possível um contato mais direto, com esclarecimento de dúvidas e mitigação de riscos de falhas de comunicação e interpretação.

Além disso, seria interessante tentar alcançar um maior número de respondentes e realizar uma maior delimitação de critérios com o intuito de realizar um estudo mais específico. Seria interessante também estudos que englobem o impacto da capacitação no voluntariado para entender mais profundamente sua importância. Além disso, recomenda-se também mais estudos sobre o voluntariado para atingir e conscientizar cada vez mais as pessoas sobre a importância de se inserir em ações voluntárias.

6 Referências Bibliográficas

BAGSHAW, S. **OCHA on Message: Humanitarian Principles**. Jun. 2012. Disponível em: <https://www.unocha.org/sites/dms/Documents/OOM-humanitarianprinciples_eng_June12.pdf> Acesso em: 08 de outubro de 2020.

BARROS, C. M. S. **Manual de procedimentos e gestão do voluntariado**: Mesa Brasil. Rio de Janeiro: Sesc, 2007.

BECKHAUSER, S. P. R.; DOMINGUES, M. J. C. S. A profissionalização da gestão do voluntariado: um estudo de caso do departamento de voluntários do Hospital Esraelita Albert Einstein. **Saúde Soc.** São Paulo, v. 26, n. 4, p. 1026-1043, 2017.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. São Paulo: Manole, 2014.

GOLDBERG, R. **Como as empresas podem implementar programas de voluntariado**. São Paulo: Instituto Ethos, 2001.

HOLANDA, C. C. **Voluntariado e Terceiro Setor**. Recife: 2003. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Pernambuco. Disponível em: <https://attena.ufpe.br/bitstream/123456789/10000/1/arquivo9317_1.pdf> Acesso em: 22 de novembro de 2020.

Instituto GESC. **Dia Internacional do Voluntariado**. São Paulo, 2019. Disponível em: <<https://fiaigesc.fia.com.br/dia-internacional-do-voluntariado/#:~:text=Segundo%20a%20defini%C3%A7%C3%A3o%20da%20ONU,Veja%20mais%20aqui>> Acesso em: 29 de novembro de 2020.

OLIVEIRA, L. D. S. **A importância do trabalho voluntário no desenvolvimento de competências do estudante**. Rio de Janeiro: PIBIC, 2010 - Departamento de Administração: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

SANTOS, R. A.; JUNQUEIRA, L. A. P. Fraude no Voluntariado: Um Paradoxo? **VII Encontro de Estudos Organizacionais da ANPAD**. ENEO, 2012. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/eventos.php?cod_evento=4&cod_edicao_subsecao=812&cod_evento_edicao=61&cod_edicao_trabalho=14250> Acesso em: 11 de outubro de 2020.

SOBRAL, F.; PECI, A. **Administração: Teoria e prática no contexto brasileiro**. São Paulo: Pearson, 2013.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 1998.

APENDICE 1

Questionário para os voluntários

Fatores motivadores e a capacitação no Voluntariado

Olá, meu nome é Patricia e a pesquisa que segue é para minha monografia de conclusão de curso de Administração da PUC-Rio. A pesquisa tem como foco as motivações e a capacitação no voluntariado. O tempo estimado para a conclusão deste questionário é de aproximadamente 5 minutos e os respondentes não serão identificados. Peço para que a pesquisa seja respondida apenas por aqueles que realizaram trabalho voluntário nos últimos 2 anos. Caso haja alguma dúvida, favor entrar em contato comigo pelo e-mail: patriciarauschqdc@gmail.com.

1. Qual o seu gênero?

Feminino

Masculino

Prefiro não dizer

2. Qual a sua idade?

Menor de 18 anos

Entre 18 e 25 anos

Entre 26 e 30 anos

Entre 31 e 35 anos

Entre 36 e 40 anos

Entre 41 e 50 anos

Entre 51 e 60 anos

Acima de 61 anos

3. Qual o seu nível de escolaridade?

Ensino médio incompleto

Ensino médio completo

Superior incompleto

Superior completo

Mestrado

Doutorado

Outros:

4. Quantos trabalhos voluntários você já realizou?

Um

Dois

Três

Quatro

Cinco

Mais de cinco

5. Qual o último ano em que você realizou trabalho voluntário?

2018

2019

2020

6. Selecione a opção - as opções - com maior relação com sua motivação para realizar o trabalho voluntário:

Procurava novas experiências

Benefício pessoal

Horas complementares/agregar currículo

Queria ajudar quem realmente precisa

Me sinto realizado fazendo o bem

Outros:

7. Em uma escala de 0 a 10, o quanto você realiza o trabalho voluntário para benefício pessoal?

8. "É extremamente legítimo que um voluntário espere algo em troca pelo seu serviço voluntário". Assinale a sua opinião sobre a afirmação:

Concordo em parte

Concordo plenamente

Não concordo nem discordo

Discordo em parte

Discordo plenamente

9. "O aperfeiçoamento no currículo e vivência profissional são importantes fatores motivadores para o voluntariado". Assinale sua opinião sobre a afirmação:

Concordo plenamente

Concordo em parte

Não concordo nem discordo

Discordo em parte

Discordo plenamente

10. "Muitas pessoas realizam o voluntariado como forma de se autopromover". Assinale sua opinião sobre a afirmação:

Concordo plenamente

Concordo em parte

Não concordo nem discordo

Discordo em parte

Discordo plenamente

11. Você realizou o voluntariado como forma de se autopromover? Em caso afirmativo, em que sentido?

12. Assinale as alternativas que você acredita que são verdadeiras:

O sofrimento humano deve ser tratado onde quer que seja encontrado. O objetivo da ação humanitária é proteger a vida e a saúde e garantir o respeito pelos seres humanos.

Os atores humanitários não devem tomar partido nas hostilidades ou se envolver em controvérsias de natureza política, racial, religiosa ou ideológica.

A ação humanitária deve ser realizada apenas com base nas necessidades, priorizando os casos mais urgentes de angústia e não fazendo distinção adversa com base na nacionalidade, raça, gênero, crença religiosa, classe ou opinião política.

A ação humanitária deve ser autônoma dos objetivos políticos, econômicos, militares ou outros que qualquer ator possa ter em relação às áreas em que a ação humanitária está sendo implementada.

13. Da primeira vez que você realizou trabalho voluntário, você se sentia capacitado para realizar esse tipo de trabalho?

Sim

Não

14. Você já recebeu algum tipo de capacitação para atuar como voluntário?

Sim

Não

15. Assinale a seguir os itens que constaram na capacitação mais recente que você recebeu:

Contextualização e área de atuação: informações e dados sobre a pobreza, miséria e fome da determinada área em que o voluntário irá atuar.

Função ou rotina específica que será desempenhada: deixar o voluntário ciente de qual função ele deverá exercer e o que precisará ser feito.

Considerações sobre a área social e a participação cidadã: oportunidade para levar o voluntário à refletir sobre a importância e relevância do seu papel na sociedade, deixando-os mais conscientes e motivados.

Atualização: momento para troca de experiências entre voluntários antigos e novos, esclarecimento de dúvidas e aprendizado.

Não recebi capacitação

Outros:

16. Assinale a seguir os itens que você julga importantes em uma capacitação para ação voluntária:

Contextualização e área de atuação: informações e dados sobre a pobreza, miséria e fome da determinada área em que o voluntário irá atuar.

Função ou rotina específica que será desempenhada: deixar o voluntário ciente de qual função ele deverá exercer e o que precisará ser feito.

Considerações sobre a área social e a participação cidadã: oportunidade para levar o voluntário à refletir sobre a importância e relevância do seu papel na sociedade, deixando-os mais conscientes e motivados.

Atualização: momento para troca de experiências entre voluntários antigos e novos, esclarecimento de dúvidas e aprendizado.

Outros:

17. Na sua opinião, haver uma capacitação que contextualize o voluntário sobre a área de atuação é importante?

Sim

Não

18. "A capacitação é importante para preparar o voluntário e alinhar suas expectativas sobre o que vai ser encontrado em campo".

Assinale a sua opinião sobre a afirmação:

Concordo plenamente

Concordo em parte

Não concordo nem discordo

Discordo em parte

Discordo plenamente

19. "A capacitação é fundamental para gerar impacto no voluntariado".

Assinale sua opinião sobre a afirmação:

Concordo plenamente

Concordo em parte

Não concordo nem discordo

Discordo em parte

Discordo plenamente

20. "É preciso cautela para que a ação voluntária não se baseie em estereótipos e autopromoção. Mesmo que bem intencionadas, linguagens e imagens podem acabar ofendendo ou colocando o outro em situação de inferioridade" (Volunteer Vacations, 2020).

Assinale sua opinião sobre a afirmação:

Concordo plenamente

Concordo em parte

Não concordo nem discordo

Discordo em parte

Discordo plenamente

21. "A ação voluntária requer reciprocidade: não é orientada simplesmente para a assistência do outro, mas para o crescimento de ambos, embora suas contribuições sejam diferentes". Assinale sua opinião sobre a afirmação:

Concordo plenamente

Concordo em parte

Não concordo nem discordo

Discordo em parte

Discordo plenamente

22. Qual a principal mudança que você acha que o trabalho voluntário trouxe para a sua vida?