



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB
CAMPUS I
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

RAYANNE MUNIZ ALMEIDA

**HIERARQUIA DO TRABALHO VOLUNTÁRIO NA CIDADE DE
CAMPINA GRANDE – PB**

CAMPINA GRANDE

2016

RAYANNE MUNIZ ALMEIDA

**HIERARQUIA DO TRABALHO VOLUNTÁRIO NA CIDADE DE
CAMPINA GRANDE – PB**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharela em Administração.

Orientadora: Profa. Dr^a. Waleska Silveira Lira

CAMPINA GRANDE

2016

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

A447h Almeida, Rayanne Muniz
Hierarquia do trabalho voluntário na cidade de Campina Grande – PB [manuscrito] / Rayanne Muniz Almeida. - 2016.
32 p. : il. color.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2016.
"Orientação: Profa. Dra. Waleska Silveira Lira, Departamento de Administração e Economia".

1. Motivação de trabalho. 2. Trabalho voluntário. 3. Voluntariado. 4. Voluntário. I. Título.

21. ed. CDD 361.37

RAYANNE MUNIZ ALMEIDA

HIERARQUIA DO TRABALHO VOLUNTÁRIO NA CIDADE DE
CAMPINA GRANDE – PB

10,0 (dez)
wslira

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharela em Administração.

Área de Concentração: Administração do Terceiro Setor.

Aprovado em 28 de Setembro de 2016 .

BANCA EXAMINADORA

Waleska Silveira Lira

Prof.ª. Dra. Waleska Silveira Lira (UEPB)
Orientadora

Viviane Baneito Motta Nogueira

Prof.ª. Dra. Viviane Motta (UEPB)
Examinadora

José Austerliano Rodrigues

Prof. MSc. José Austerliano Rodrigues (UEPB)
Examinador

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida, pelo seu amor incondicional, por me permitir chegar até aqui e me manter firme em meus propósitos.

Aos meus pais, Adeilda Muniz e Levi Almeida, minha base, meus exemplos de vida. Obrigada por investir e acreditar no meu potencial.

Aos meus irmãos, Gabryella Muniz e Rene Almeida, que sempre terão um lugar especial em meu coração. Obrigada pelo apoio e pela vibração a cada conquista minha.

Aos meus familiares, parentes e amigos, por todo o carinho e admiração.

A minha orientadora, Prof. Dra. Waleska Silveira Lira, pela competência, paciência, por toda a atenção e incentivo no pouco tempo que lhe coube.

A todos os meus professores do curso de Administração da UEPB, por terem acrescentado em minha vida todo o conhecimento necessário para que eu seja uma ótima profissional.

Agradeço especialmente aos 28 voluntários que se dispuseram a responder ao questionário. Com alguns, tenho o prazer de conviver e muito aprender. Que o mestre Jesus nos fortaleça no caminho do bem e sentimento de amor ao próximo.

À Fraternidade Espírita A Caminho da Luz, pelo amparo fraterno e por me permitir conhecer mais da Doutrina Espírita.

Ao abrigo Lar Doce Aconchego, por toda a ressignificação que o trabalho voluntário junto aos bebês e às crianças trouxeram em minha vida.

Aos meus amigos e colegas da graduação, à turma 2009.2, em especial ao meu grupinho da G8: Cassimiro, Márcio, Diego, Patrícia, Corrinha, Livia e Mayara. Alguns ainda estão batalhando para concluir o curso.

Por fim, mas não menos importante, agradeço a esta universidade, à coordenação de curso, a todos aqueles que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigada.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	06
2	REFERENCIAL TEÓRICO	09
2.1	Trabalho voluntário	09
2.2	Voluntariado e motivação	09
2.2.1	<i>A teoria de Maslow</i>	10
2.2.2	<i>As teorias X e Y</i>	11
2.2.3	<i>A hierarquia do trabalho voluntário</i>	12
2.2.4	<i>Modelo teórico dos fatores</i>	14
3	METODOLOGIA	15
4	ANÁLISE DOS RESULTADOS	16
4.1	Perfil dos voluntários	16
4.1.1	<i>Gênero</i>	16
4.1.2	<i>Faixa etária</i>	16
4.1.3	<i>Estado civil</i>	17
4.1.4	<i>Escolaridade</i>	17
4.1.5	<i>Ocupação</i>	18
4.1.6	<i>Renda familiar</i>	18
4.1.7	<i>Tempo de atuação no trabalho voluntário</i>	18
4.1.8	<i>Histórico de voluntários na família</i>	19
4.2	Modelo teórico dos fatores	19
4.2.1	<i>“O que eu espero do trabalho voluntário?”</i>	19
4.2.2	<i>“Por que eu entrei no trabalho voluntário?”</i>	22
4.2.3	<i>“Por que eu permaneço no trabalho voluntário?”</i>	26
4.2.4	<i>“Por que eu sairia do trabalho voluntário?”</i>	29
5	CONCLUSÃO	31
	REFERÊNCIAS	32

HIERARQUIA DO TRABALHO VOLUNTÁRIO NA CIDADE DE CAMPINA GRANDE – PB

Rayanne Muniz Almeida¹

RESUMO

O trabalho voluntário é uma das formas mais transformadoras de participação cidadã em nossa sociedade atual, pois é o meio com que todo cidadão pode fazer a diferença no ambiente em que vive. O presente estudo tem o objetivo de analisar as expectativas e os motivos que conduzem o indivíduo a ingressar, manter-se e sair do trabalho voluntário, tomando como espaço o município de Campina Grande – PB a partir do modelo teórico da Hierarquia do Trabalho Voluntário de Souza, Medeiros & Fernandes (2006) e Cavalcante (2012), considerando cinco constructos teóricos que apresentam caracteres altruístas, afetivos, amigáveis, ajustados e ajuizados. Para tanto, utilizou-se uma pesquisa descritiva de caráter exploratório com um universo de voluntários residentes na cidade de Campina Grande. A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário estruturado com 71 indicadores. Os resultados revelam que o perfil-padrão desta pesquisa é mulher entre 20-30 anos, solteira, com nível educacional superior incompleto, renda familiar mensal de 1 a 3 salários mínimos e funcionária de empresa privada. Os indicadores “Ajudar o próximo”, “Fazer algo importante”, “Levar esperança aos menos favorecidos”, “Mudar a vida das pessoas” e “Permitir que as pessoas tenham oportunidade de viver” obtiveram um alto grau de concordância. “Entrei para aprender novos conhecimentos”, “Entrei para buscar novos desafios”, “Entrei para aprender algo” e “Entrei para aprender a lidar com pessoas” influenciaram de forma positiva os motivos de entrada e permanência no trabalho voluntário. Conclui-se que as expectativas dos trabalhadores voluntários são influenciadas positivamente pela categoria Altruísta. A entrada e a permanência são influenciadas pela categoria Ajustada e a saída por Motivos religiosos.

PALAVRAS-CHAVES: Motivação. Trabalho voluntário. Hierarquia do Trabalho Voluntário.

ABSTRACT

The volunteer work is one of the most transforming ways of citizenship in our actual society, whereas it is the way in which every citizen can make a difference in the environment where one lives. The present study has the aim to analyze the expectations and motives which lead the individual to start, keep and stop doing volunteer work, taking as subject the city of Campina Grande – PB based on the Souza, Medeiros and Fernandes (2006) Work and Cavalcante (2012) Hierarchy of the Volunteer theoretical models, considering five theoretical constructs that were presented as altruistic, affective, friendly, coordinated and clearheaded. For this, a descriptive research with an exploratory character was used with a universe of volunteers who live in Campina Grande. The data collection was done by means of a questionnaire structured with 71 indicators. The results revealed that the standard profile of this research is a woman, between 20-30 years old, single, with incomplete upper education level, family wage between 1-3 basic wages and employed by a private company. The

¹ Aluna de Graduação em Administração na Universidade Estadual da Paraíba – Campus I.
Email: adm.rayanne@hotmail.com.

indicators “To help others”, “To do something important”, “To give hope to the less favored”, “To change people’s lives” and “To permit people to have an opportunity to live” had high levels of agreement. “To get new knowledge”, “To seek new challenges”, “To learn something”, and “To learn how to deal with people” influenced in a positive manner the reasons to start and to keep doing volunteer work. It is concluded that, the expectations of the volunteer workers are positively influenced by the altruistic category. The motivations to start and keep doing were influenced by the adjusted category and the leave by religious reasons.

KEYWORDS: Motivation. Volunteer work. Hierarchy of the volunteer work.

1 INTRODUÇÃO

O trabalho voluntário no mundo é tão antigo quanto as primeiras civilizações. Segundo Hudson (1999), desde os tempos mais remotos já eram comuns ações caridosas e filantrópicas em amparo aos indivíduos carentes ou incapacitados. No Egito, o código moral egípcio baseado na justiça social, através de suas leis, encorajava as pessoas a ajudar os mais pobres. Na Índia, o imperador budista Asoka (aproximadamente 274-232 a.C.) investiu em hospitais, perfuração de poços e plantio de árvores para o bem-estar do povo. Na antiga Grécia, viajantes recebiam comida e abrigo. No Império romano, acreditava-se que era competência do imperador suprir as necessidades dos súditos e mantê-los felizes, estabelecendo, assim, uma relação de responsabilidade do Estado para com o povo. O mesmo esperava-se dos cidadãos membros da aristocracia, os bem-nascidos. Com as religiões monoteístas, o voluntariado ganhou uma nova dimensão. Os profetas judeus pressionavam os governos por mudanças, lutavam pela justiça social, econômica e política. Foram os pioneiros na promoção da filantropia. Eles entendiam que os pobres tinham direitos e os ricos tinham deveres.

O cristianismo trouxe a assistência social sob a forma de caridade. Na Idade Média, o catolicismo oficializou a caridade como uma forma de penitência pelos pecados cometidos e garantia para a salvação eterna.

As primeiras igrejas cristãs criaram fundos para apoio às viúvas, órfãos, enfermos, pobres, deficientes e prisioneiros. Esperava-se que os fiéis levassem donativos, voluntariamente, que eram colocados na mesa do Senhor para que os necessitados pudessem recebê-lo das mãos de Deus. Os primeiros legados foram autorizados pelo imperador Constantino I, no ano 315 d. C., possibilitando a doação de recursos para caridade. No mundo islâmico, a filantropia foi usada para montar grandes hospitais. Exemplos remotos de fundos de miséria também partiram do islamismo, quando pacientes indigentes recebiam cinco peças de ouro assim que recebessem alta (HUDSON, 1999, p. 02).

O histórico do voluntariado no Brasil não seria diferente. Com enfoque na benemerência, desde o século XIV existem no país instituições filantrópicas de assistência aos mais necessitados, influenciadas, a princípio, pelo modelo das Casas de Misericórdia Portuguesas. Em 1543, foi fundado na vila de Santos o primeiro núcleo de trabalho voluntário do país. Em 1908, a Cruz Vermelha chega ao Brasil e, em 1910, o escotismo se estabelece no país e tem como referência o voluntariado. Até o século XIX, o auxílio aos pobres ainda era questão da sociedade civil.

A partir de 1930 é que se passou a desenvolver políticas de assistência social para a população carente. O Estado de Bem-Estar do pós-guerra fez com que o atendimento aos mais necessitados virasse política pública e o Estado passou a assumir a responsabilidade pelas condições de vida dos cidadãos. Em meados da década de 1980, os Estados tiveram de ajustar os seus orçamentos, fazendo com que diminuíssem os financiamentos da assistência social. A questão deixou ser de corresponsabilidade entre o Estado e a sociedade civil, ocasionando, assim, o surgimento de um voluntariado que veio preencher as lacunas deixadas pelo Estado.

Há diversas formas de voluntariado, as quais se referem às ações dos indivíduos e organizações em relação aos seus semelhantes, seja na forma de doação de bens ou na prestação de serviços. No Brasil, a mais recente pesquisa sobre o assunto, realizada há dois anos sob encomenda do Instituto Itaú Social, aponta que apenas três em cada 10 brasileiros já realizou trabalho voluntário. A pesquisa mostra que a principal razão pela qual as pessoas se voluntariam é a “sensação de bem-estar e de fazer o bem”. Já aqueles que não participam dessa rede do bem alegam como motivo a “falta de tempo”. Estima-se, no Brasil, que 16,4 milhões de pessoas se doam em prol de alguma obra ou projeto (ITAÚ, 2014).

A motivação ao voluntariado tem sido objeto de pesquisa em diversos estudos na área do terceiro setor, especialmente desde os anos 1980. Os trabalhos de Hudson (1999), Souza, Medeiros & Fernandes (2006) e Cavalcante (2012) são exemplos de esforços acadêmicos no sentido de entender os motivos que conduzem indivíduos a investir tempo e empenho nessa atividade.

Este estudo tomará como base o instrumento de Cavalcante (2012), que validou quatro modelos estruturais, a saber: 1) expectativas dos voluntários; 2) motivações para entrada; 3) motivações para permanência e 4) motivações para saída.

Diante do exposto questiona-se: Quais motivos conduzem o indivíduo a se tornar voluntário na cidade de Campina Grande – PB?

Assim, este artigo tem como objetivo analisar as expectativas e os motivos que conduzem o indivíduo ao trabalho voluntário na referida cidade.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Trabalho voluntário

De acordo com a ONU, voluntário é o indivíduo que, “devido a seu interesse pessoal e seu espírito cívico, dedica parte do seu tempo, sem remuneração, a diversas formas de atividades de bem-estar social ou outros campos²” (ONU, 2016, *on-line*).

De acordo com Corullón & Wilhelm (1996, p. 1), A Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança define o voluntário como sendo um

ator social e agente de transformação, que presta serviços não remunerados em benefício da comunidade; doando seu tempo e conhecimentos, realiza um trabalho gerado pela energia de seu impulso solidário, atendendo tanto às necessidades do próximo ou aos imperativos de uma causa, como às suas próprias motivações pessoais, sejam estas de caráter religioso, cultural, filosófico, político, emocional.

No Brasil, o trabalho voluntário é regulamentado pela Lei n. 9.608/98, que define:

Considera-se serviço voluntário, para os fins desta Lei, a atividade não remunerada prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza ou a instituição privada de fins não lucrativos que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência à pessoa³ (BRASIL, 1998, art. 1).

O trabalho voluntário é uma das formas mais transformadoras de participação cidadã em nossa sociedade atual, pois é o meio com que todo cidadão pode fazer a diferença no ambiente em que vive. Pode-se dizer que trata-se de uma via de mão dupla, na qual as pessoas contribuem com sua boa vontade e criatividade e, em troca, recebem a gratidão, a possibilidade de transformação no campo pessoal e também profissional.

2.2 Voluntariado e motivação

Freitas (2007) definiu motivação como o processo responsável pela intensidade, direção e pela persistência dos esforços de uma pessoa para atingir determinada meta.

Entender as motivações que levam o indivíduo a se tornar voluntário pode ajudar a perceber o que essas pessoas buscam com a atividade desenvolvida e permitir aos gestores de

² ONU. **A ONU e o voluntariado**. 2016. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/vagas/voluntariado/>>. Acesso em: 17 ago. 2016.

³ Redação dada pela Lei n. 13.297, de 2016.

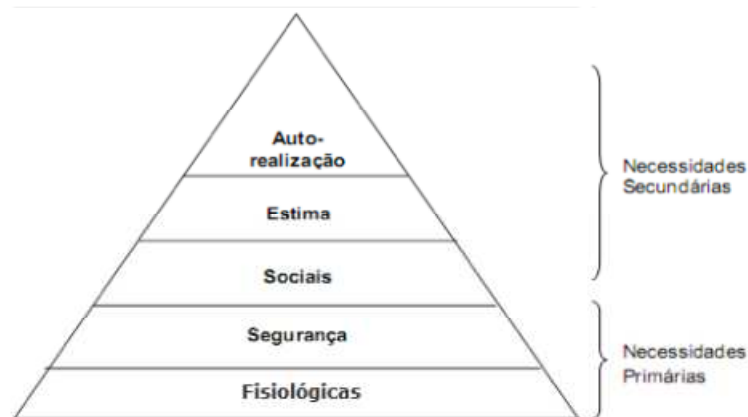
organizações voluntárias o auxílio a tais necessidades. Vários estudos e diversos modelos foram e ainda são desenvolvidos para entender a motivação de pessoas.

2.2.1 A teoria de Maslow

Abraham H. Maslow, um dos maiores especialistas sobre a motivação humana, “apresentou uma teoria da motivação segundo a qual as necessidades humanas estão organizadas e dispostas em níveis, em uma hierarquia de importância e de influência” (CHIAVENATO, 2003, p. 329).

De acordo com a teoria de Maslow, cada indivíduo tem de realizar uma “escada” hierárquica de necessidades para conquistar a sua plena autorrealização, definindo assim uma série de cinco necessidades do ser, conforme demonstra a Figura 1:

FIGURA 1 - Pirâmide da Hierarquia das Necessidades.



Fonte: Adaptação de Chiavenato (2003).

Na base da pirâmide, encontram-se as necessidades primárias, que são as de ordem fisiológica, e, no topo, as necessidades secundárias, que são as de autorrealização. Ademais, Chiavenato (2003) cita e define os cinco conjuntos de necessidades criados por Maslow:

- **Necessidades Fisiológicas:** São necessidades tais como fome, sede, sono, abrigo, desejo sexual etc. É o nível mais baixo das necessidades; porém, é de fundamental importância, pois elas estão relacionadas à sobrevivência do indivíduo. Quando alguma dessas necessidades não está satisfeita, ela domina a direção do comportamento.
- **Necessidades de segurança:** São necessidades de integridade física e psicológica, estabilidade, proteção etc. Constituem o segundo nível das necessidades humanas.

Surgem no comportamento quando as necessidades fisiológicas estão relativamente satisfeitas. Quando o indivíduo é dominado pelas necessidades de segurança, seu organismo age como um mecanismo de procura por segurança. Nesse caso, elas funcionam como elementos organizadores do comportamento.

- **Necessidades sociais:** São as necessidades de aceitação, de associação, de afeto, de amizade, de amor etc. Constituem o terceiro nível das necessidades humanas. Surgem no comportamento quando as necessidades fisiológicas e de segurança estão relativamente satisfeitas. Quando as necessidades sociais não estão suficientemente satisfeitas, o indivíduo torna-se resistente e até mesmo hostil com relação às pessoas que o cercam. Na nossa sociedade, a frustração dessas necessidades conduz à falta de adaptação social e à solidão.
- **Necessidades de estima:** São necessidades ligadas à autoavaliação e à autoestima dos indivíduos. A satisfação dessas necessidades produz nos indivíduos sentimentos de autoconfiança, valor, prestígio, utilidade etc. Caso contrário, a sua frustração produz sentimentos de inferioridade e fraqueza, que, por sua vez, podem levar ao desânimo ou a atividades compensatórias.
- **Necessidades de autorrealização:** Também conhecidas como necessidades de crescimento. São o topo da hierarquia. Incluem sentimento de realização e autodesenvolvimento contínuo. Dentro dessa tendência, o indivíduo expressa o desejo de ser tudo aquilo que ele pode ser.

2.2.2 As teorias X e Y

Criada pelo psicólogo americano Douglas McGregor, de acordo com Chiavenato (2003), as teorias X e Y são duas visões opostas e antagônicas sobre a natureza humana. Ainda segundo o autor, a teoria X é um estilo excessivamente mecanicista e pragmático. Assume que os indivíduos não gostam de trabalhar, a menos que sejam obrigados coercivamente a fazê-lo. Já a teoria Y, com concepções mais modernas, defende que as pessoas encontram autorrealização no trabalho, são criativas, buscam responsabilidades e podem se autodirigir. Dessa forma, podemos perceber que, na teoria X, o indivíduo é motivado pelo menor esforço, o que demanda um acompanhamento por parte do líder. Já na teoria Y, o indivíduo é motivado pelo máximo esforço, demandando uma participação maior em seu trabalho.

QUADRO 1 - A Teoria X e a Teoria Y como diferentes concepções sobre a natureza humana.

Pressuposições da Teoria X	Pressuposições da Teoria Y
Tradicional, excessivamente mecanicista e pragmática.	Baseada nas concepções modernas a respeito do comportamento humano.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ as pessoas são preguiçosas e indolentes; ▪ as pessoas evitam o trabalho; ▪ as pessoas evitam a responsabilidade a fim de se sentirem mais seguras; ▪ as pessoas precisam ser controladas e dirigidas; ▪ as pessoas são ingênuas e sem iniciativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ as pessoas são esforçadas e gostam de ter o que fazer; ▪ o trabalho é uma atividade tão natural como brincar ou descansar; ▪ as pessoas procuram e aceitam responsabilidades e desafios; ▪ as pessoas podem ser automotivadas e autodirigidas; ▪ as pessoas são criativas e competentes.

Fonte: Adaptado de Chiavenato (2003).

2.2.3 A hierarquia do trabalho voluntário

Com base nas teorias de McCurley & Lynch (1998) e Mostyn (1983) sobre as motivações do voluntariado, em estudo teórico, Souza, Medeiros & Fernandes (2006) concluíram a existência de uma hierarquia do trabalho voluntário, dentro do contexto brasileiro, delimitando, em cada nível, a distinção do valor da ação e as atitudes dos sujeitos. Assim, indicaram a seguinte hierarquia de 5 Aa:

QUADRO 2 – Níveis do trabalho voluntário.

Nível do Trabalho Voluntário ALTRUISTA	É factível julgar que a decisão aparece fortemente relacionada ao desejo de promover o bem-estar, por convicção política ou religiosa, mediante doação pessoal à prática e à socialização de iniciativas que atestam qualidades humanas superiores.
Nível do Trabalho Voluntário AFETIVO	A decisão aparece pautada no (re)encontro com o coletivo. Para o voluntário, estar junto e fazer o bem aos outros transmite a sensação de dever cumprido, de responsabilidade.
Nível do Trabalho Voluntário AMIGÁVEL	A decisão está vinculada à constituição e ao desenvolvimento de redes de sujeitos em situação similar, estando o voluntário interessado em compartilhar valores e fortalecer elos grupais próximos a espaços situacionais que vivencia ou vivenciou.
Nível do Trabalho Voluntário	A decisão está fundada na busca de competências e

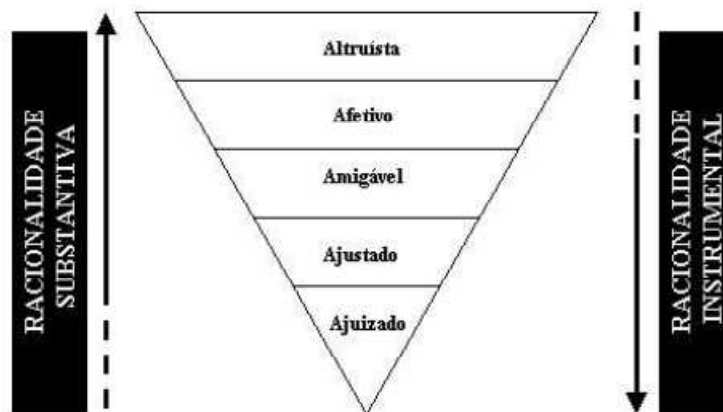
AJUSTADO	habilidades específicas, estando o voluntário interessado no autodesenvolvimento, pela via da ação social, sob reconhecimento de <i>status</i> privilegiado.
Nível do Trabalho Voluntário AJUIZADO	O cálculo é fator preponderante, estando a ação vinculada à perspectiva da autoproteção, mediadas pela ideia da obtenção e/ou preservação de vantagens próprias, ainda que secundariamente vinculadas ao coletivo.

Fonte: Fernandes (2006, p. 14).

De acordo com os autores da Hierarquia do Trabalho Voluntário, os motivos que levam o indivíduo a realizar o trabalho voluntário variam desde graus mais elevados, centrados no altruísmo, a um grau inferior, com viés egoísta.

Souza, Medeiros & Fernandes (2006, p. 12) afirmam que “não apenas motivos subjetivos distintos estão vinculados à tipologia do trabalho voluntário, mas, graus diferenciados e complementares de racionalidade substantiva e instrumental”, conforme sugere a Figura 2:

FIGURA 2 – Diagrama da Hierarquia do Trabalho Voluntário.



Fonte: Mostyn (1993 apud SOUZA; MEDEIROS; FERNANDES, 2006, p. 13).

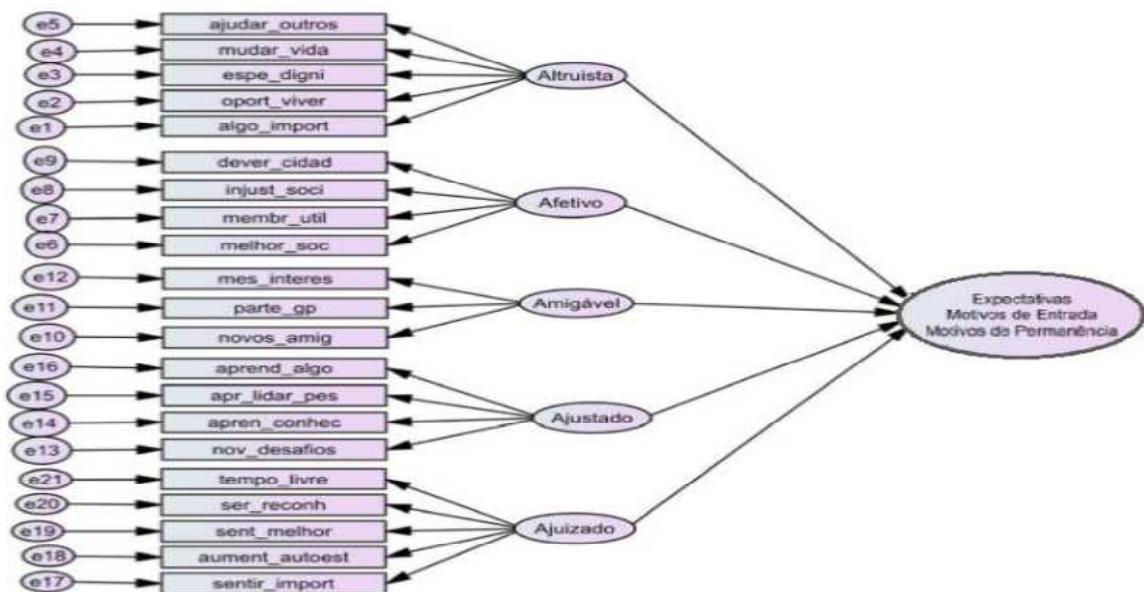
De acordo com os autores, no diagrama da Figura 1, “fica implícito o entendimento de que em toda e qualquer decisão racional graus diferenciados de racionalidade substantiva, ou instrumental, subsistem ao lado de graus complementares de racionalidade instrumental, ou substantiva” (SOUZA; MEDEIROS; FERNANDES, 2006, p. 13). Portanto, mesmo quando afirmamos que o voluntário Altruísta possui elevado compromisso com a promoção do bem-estar da humanidade, há de se considerar que a decisão está igualmente pautada em algum

tipo de interesse individual para o engajamento. Por outro lado, mesmo quando afirmamos que, no voluntário Ajuizado, a presença da racionalidade instrumental é elevada, é preciso levar em consideração que a decisão racional da doação ao outro envolve algum grau de respeito e envolvimento com o ser, atestando valores próprios à natureza humana.

2.2.4 Modelo teórico dos fatores

Com base na Hierarquia do Trabalho Voluntário, após resultados de uma série de estudos realizados, Cavalcante (2012) gerou modelos estruturais que pudessem prever as expectativas e os motivos de entrada, permanência e saída do trabalho voluntário. O autor desenvolveu um instrumento quantitativo de pesquisa que busca analisar os voluntários e suas motivações considerando cinco constructos teóricos que apresentam caracteres altruístas, afetivos, amigáveis, ajustados e ajuizados. As Figuras 3 e 4 representam como são formadas e categorizadas as afirmativas do instrumento desenvolvido por Cavalcante (2012), que será utilizado como base para o nosso estudo.

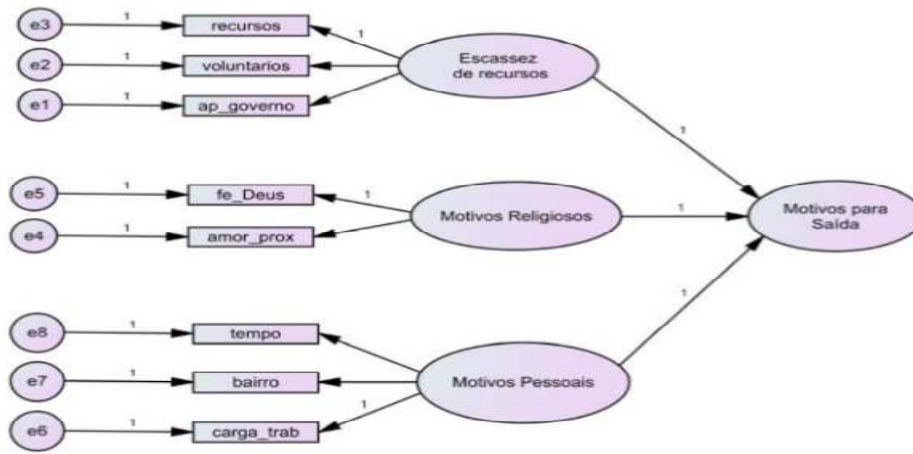
FIGURA 3 – Modelo teórico (expectativas, motivos de entrada e permanência) com cinco fatores.



Fonte: Elaborado por Cavalcante (2012).

Segundo Cavalcante (2012, p. 73):

Nota-se que os motivos de saída não se enquadram nestes perfis, pois, em fases de pesquisas qualitativas, percebeu-se que as respostas dos respondentes, sobre os motivos que os levariam ao desligamento, tinham fontes alheias ao trabalho voluntário ou mesmo a ele próprios, se diferenciando assim das expectativas e motivos de entrada e permanência que estão baseadas nas recompensas esperadas pelos voluntários.

FIGURA 4 – Modelo teórico dos motivos de saída com três fatores.

Fonte: Elaborado por Cavalcante (2012).

3 METODOLOGIA

Com o objetivo de analisar as expectativas e os motivos que levam o indivíduo a tornar-se um voluntário na cidade de Campina Grande – PB, optou-se por uma pesquisa descritiva de caráter exploratório, com abordagem quantitativa.

Como instrumento de pesquisa de coleta de dados, foi utilizado um questionário estruturado com questões objetivas de múltipla escolha para mensurar quais são os motivos que conduzem o indivíduo a se tornar voluntário na cidade de Campina Grande – PB, a partir do modelo desenvolvido por Cavalcante (2012), que validou quatro modelos estruturais, quais sejam: expectativas dos voluntários, motivações para entrada, motivações para permanência e as motivações para saída.

O universo da pesquisa consiste dos voluntários da referida que atuam no trabalho voluntário junto a instituições religiosas, abrigos, asilos, orfanatos, hospitais etc. A amostra foi por acessibilidade, constituída por 28 voluntários. O questionário foi composto por 71 questões objetivas, divididas nos seguintes subtemas: “O que eu espero do trabalho voluntário?”, “Por que eu entrei no trabalho voluntário?”, “Por que eu permaneço no trabalho voluntário?” e “Por que eu sairia do trabalho voluntário?”, cujo conteúdo contemplou perguntas de múltipla escolha utilizando a escala de Likert: de 1 a 5, onde 1 é “Discordo Plenamente” e 5 é “Concordo Plenamente”. O instrumento de pesquisa foi elaborado levando em consideração as seguintes variáveis: gênero, idade, tempo de atuação no trabalho voluntário, estado civil, grau de escolaridade, renda familiar, ocupação e histórico de voluntários na família. A coleta de dados dos voluntários foi realizada de 12 a 19 de setembro

de 2016 e a análise foi feita através da frequência relativa e absoluta, com representação em gráficos.

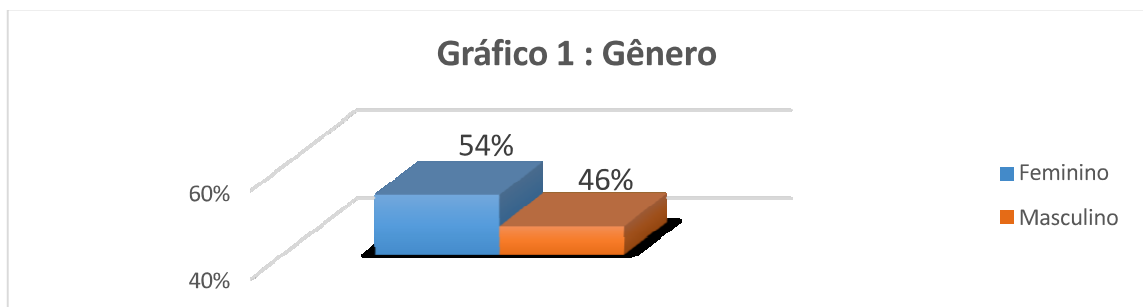
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1. Perfil dos voluntários

4.1.1 Gênero

No grupo dos respondentes, conforme o Gráfico 1, predominou o gênero feminino, com 17 voluntárias, totalizando 54%. Obtivemos respostas de 11 voluntários do sexo masculino, correspondendo, assim, a 46% no universo da amostra.

GRÁFICO 1 – Gênero.

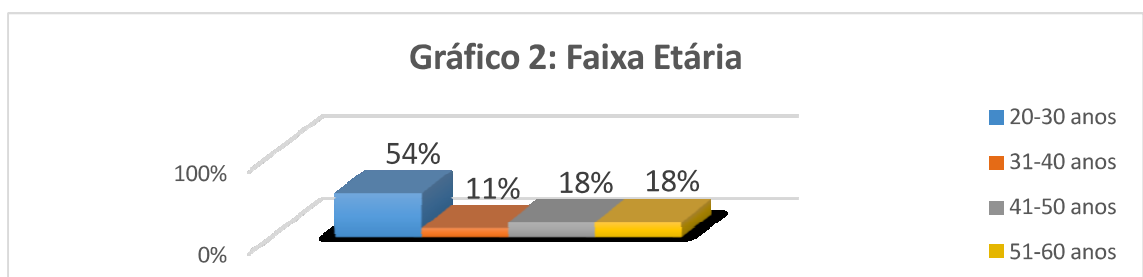


Fonte: Pesquisa direta, 2016.

4.1.2 Faixa etária

De acordo com o Gráfico 2, verifica-se que os voluntários, em sua maioria, são pessoas entre 20 a 30 anos de idade, totalizando 54% dos respondentes. No grupo, 18% têm idade entre 41 a 50 anos, e outros 18% têm idade entre 51 a 60 anos, ficando 11% na faixa de 31 a 40 anos.

GRÁFICO 2 – Faixa etária.

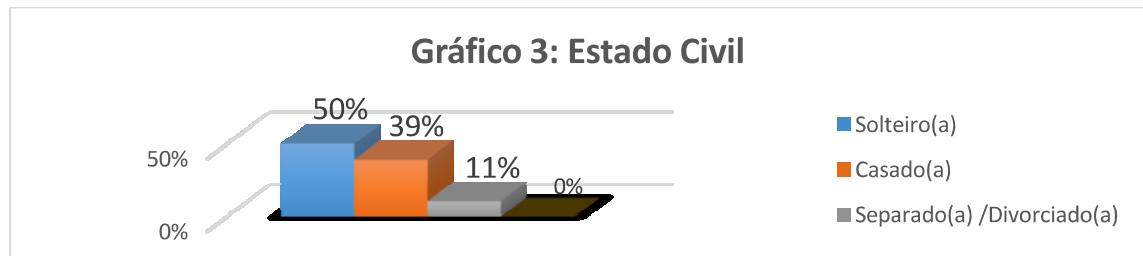


Fonte: Pesquisa direta, 2016.

4.1.3 Estado civil

Com relação ao estado civil dos respondentes, conforme o Gráfico 3, 50% se declararam solteiros, 39% são casados e 11% são separados ou divorciados.

GRÁFICO 3 – Estado civil.

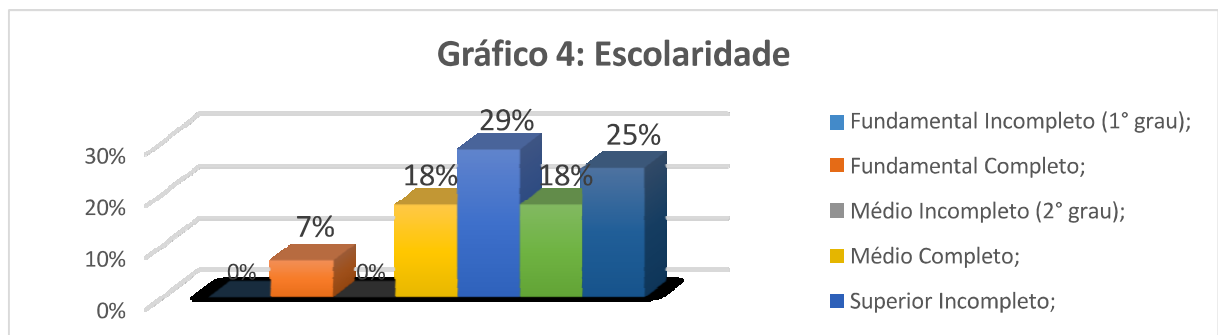


Fonte: Pesquisa direta, 2016.

4.1.4 Escolaridade

No tocante ao nível de escolaridade, conforme o Gráfico 4, 29% declararam ter ensino superior incompleto, 25% têm pós-graduação, 18% têm o nível superior completo, outros 18% têm ensino médio completo e apenas 7% têm o fundamental completo.

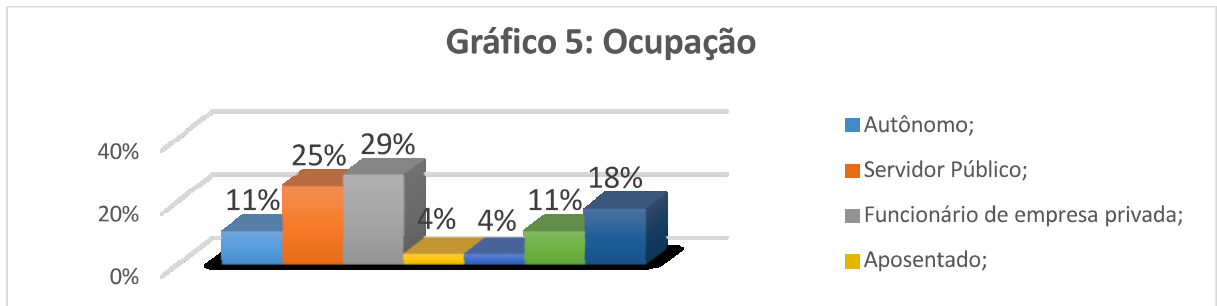
GRÁFICO 4 – Escolaridade.



Fonte: Pesquisa direta, 2016.

4.1.5 Ocupação

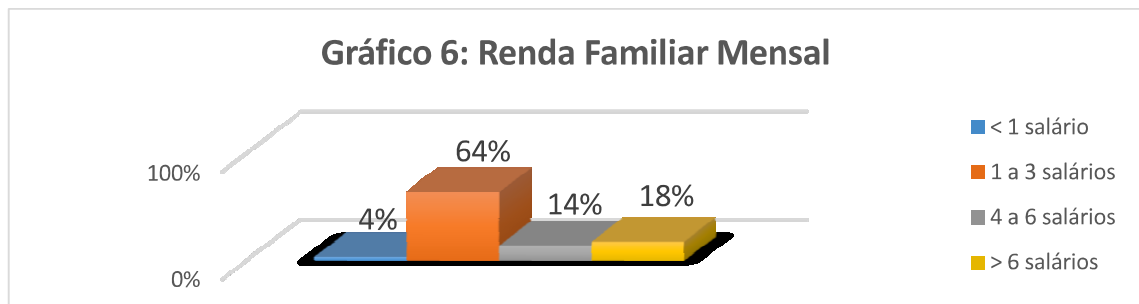
De acordo com o Gráfico 5, 29% dos respondentes são funcionários de empresa privada, 25% são servidores públicos, 18% possuem outra ocupação dentre as citadas no questionário, 11% são autônomos, outros 11% são estudantes, 4% são aposentados e outros 4% são donas de casa.

GRÁFICO 5 – Ocupação.

Fonte: Pesquisa direta, 2016.

4.1.6 Renda familiar

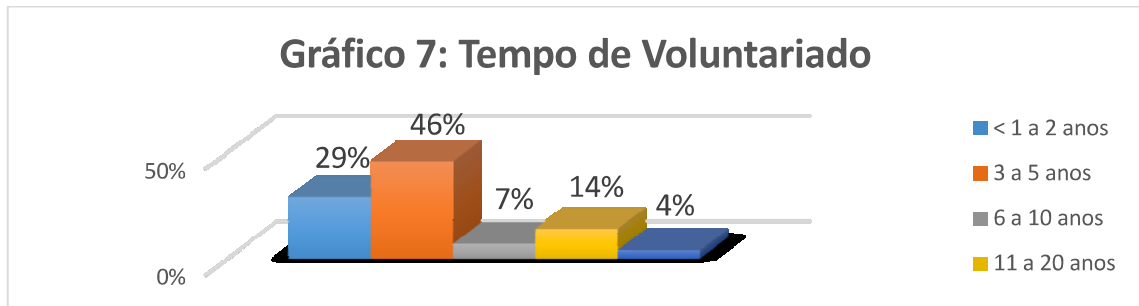
Com relação à renda familiar mensal, conforme o Gráfico 6, verificou-se que 64% têm uma renda familiar entre 1 a 3 salários mínimos por mês, 18% têm renda familiar superior a 6 salários mínimos, 14% ganham entre 4 e 6 salários mínimos e 4% declararam ter mensalmente menos que 1 salário mínimo.

GRÁFICO 6 – Renda familiar mensal.

Fonte: Pesquisa direta, 2016.

4.1.7 Tempo de atuação no trabalho voluntário

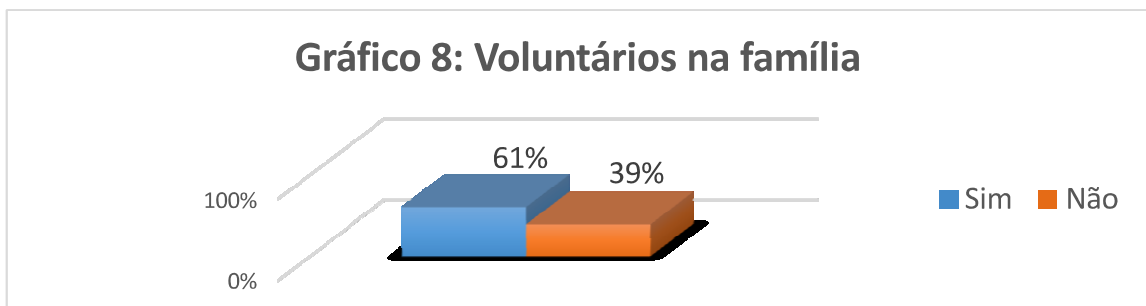
Com relação ao tempo de atuação como voluntário, conforme o Gráfico 7, 46% declararam ter entre 3 a 5 anos de trabalho voluntário, 29% têm entre menos 1 ano a 5 anos de trabalho voluntário, 14% são voluntários entre 11 a 20 anos, 7% são voluntários entre 6 a 10 anos e 4% têm mais de 25 anos de voluntariado.

GRÁFICO 7 – Tempo de voluntariado.

Fonte: Pesquisa direta, 2016.

4.1.8 Histórico de voluntários na família

No grupo dos respondentes, conforme o Gráfico 8, 61% têm algum familiar que exerceu ou exerce trabalho voluntário, enquanto 39% declararam que não há histórico de voluntários na família.

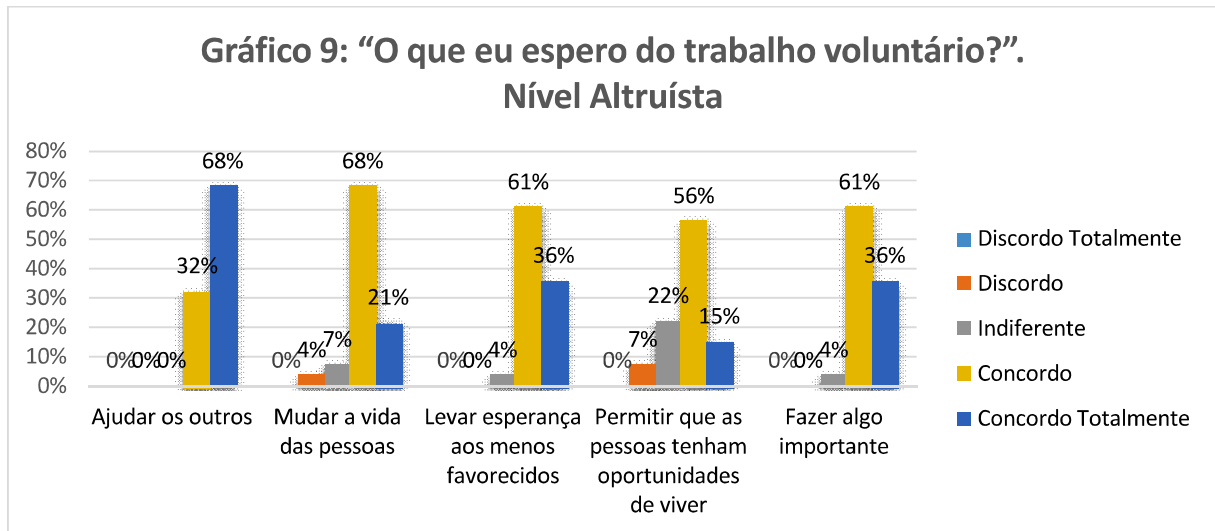
GRÁFICO 8 – Voluntários na família.

Fonte: Pesquisa direta, 2016.

4.2 Modelo teórico dos fatores

4.2.1 “O que eu espero do trabalho voluntário?”

Nesta questão verificam-se as expectativas do indivíduo para tornar-se voluntário. De acordo com o Gráfico 9, verifica-se que “Ajudar o próximo” é um aspecto importante a ser considerado na pesquisa, tendo em vista que houve um elevado grau de concordância, totalizando 100% dos respondentes. 97% concordaram que “Fazer algo importante” e “Levar esperança aos menos favorecidos” também são aspectos relevantes. 89% desejam “Mudar a vida das pessoas” e 71% pretendem “Permitir que as pessoas tenham oportunidade de viver”.

GRÁFICO 9 – “O que eu espero do trabalho voluntário?” – Nível Altruísta.

Fonte: Pesquisa direta, 2016.

Ao analisarmos o Gráfico 9, percebemos o elevado nível de concordância dos respondentes com as perguntas realizadas. Somando os índices “Concordo Totalmente” e “Concordo” e dividindo pela quantidade de questões, obtemos a média de 91%. Ou seja, 91% dos respondentes têm expectativas Altruístas com relação ao trabalho voluntário.

Já de acordo com o Gráfico 10, 92% esperam “Colaborar com a melhoria social” através do trabalho voluntário. 82% desejam “Ser úteis na comunidade em que vivem”. 79% desejam “Reduzir as injustiças sociais”. 78% aspiram a “Cumprir o dever de cidadão”.

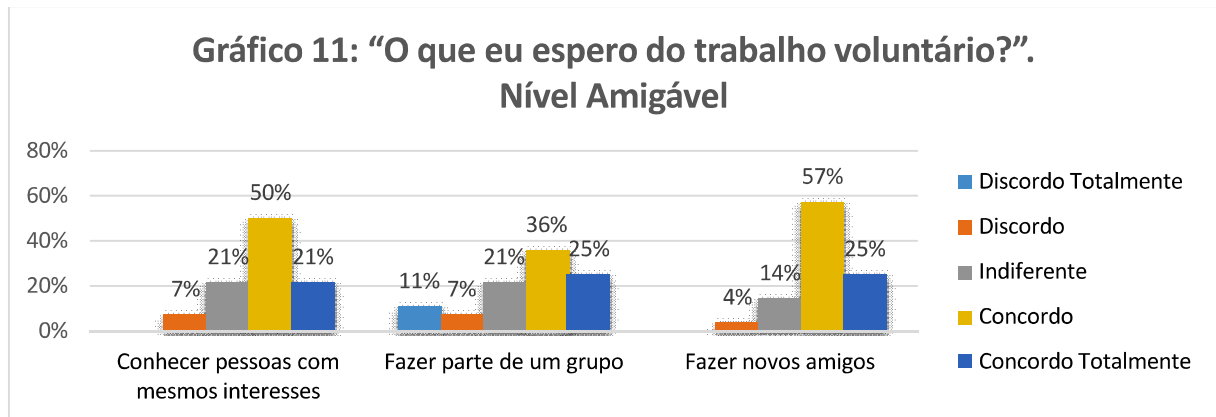
GRÁFICO 10 – “O que eu espero do trabalho voluntário?” – Nível Afetivo.

Fonte: Pesquisa direta, 2016.

No Gráfico 10, a média de concordância foi de 83%. Ou seja, 83% dos respondentes têm expectativas Afetivas com relação ao trabalho voluntário.

O Gráfico 11 revela que 82% esperam “Fazer novos amigos”. 71% pretendem “Conhecer pessoas com os mesmos interesses” e 61% desejam “Fazer parte de um grupo”.

GRÁFICO 11 – “O que eu espero do trabalho voluntário?” – Nível Amigável.

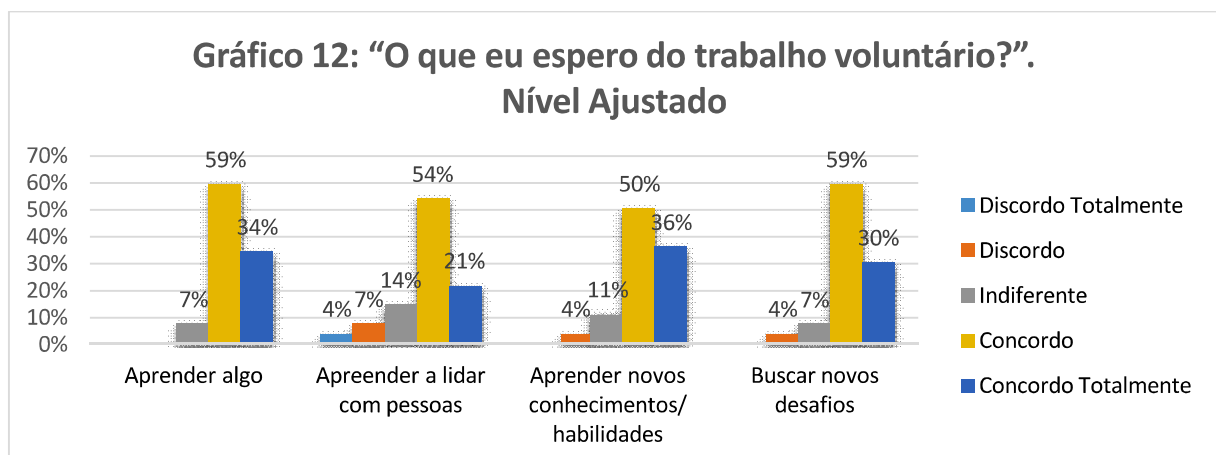


Fonte: Pesquisa direta, 2016.

Sendo assim, conforme o Gráfico 11, a média de concordância foi de 71%. Ou seja, 71% dos respondentes têm expectativas Amigáveis com relação ao trabalho voluntário.

Já de acordo com o Gráfico 12, 93% esperam “Aprender algo” com o trabalho voluntário. 89% desejam “Buscar novos desafios”. 86% esperam “Aprender novos conhecimentos/ habilidades” e 75% pretendem “Aprender a lidar com pessoas”.

GRÁFICO 12 – “O que eu espero do trabalho voluntário?” – Nível Ajustado.

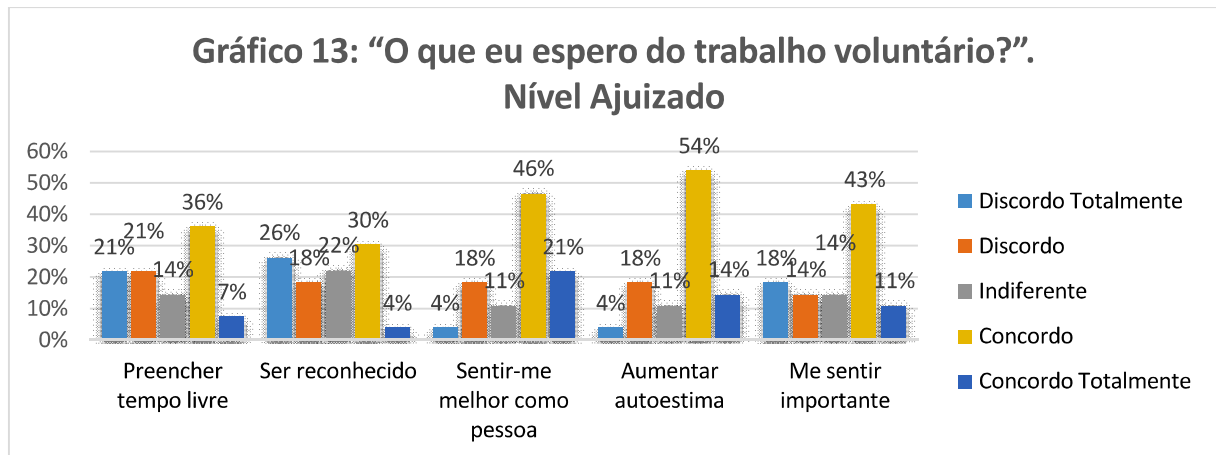


Fonte: Pesquisa direta, 2016.

Conforme o Gráfico 12, a média de concordância foi de 86%. Ou seja, 86% dos respondentes têm expectativas Ajustadas com relação ao trabalho voluntário.

De acordo com o Gráfico 13, 68% querem “Aumentar a autoestima” através do trabalho voluntário. 67% desejam “Sentir-se melhor como pessoa”. 54% desejam “Se sentir importantes”. 43% pretendem “Preencher o tempo livre” e 34% esperam “Ser reconhecidos”.

GRÁFICO 13 – “O que eu espero do trabalho voluntário?” – Nível Ajuizado.



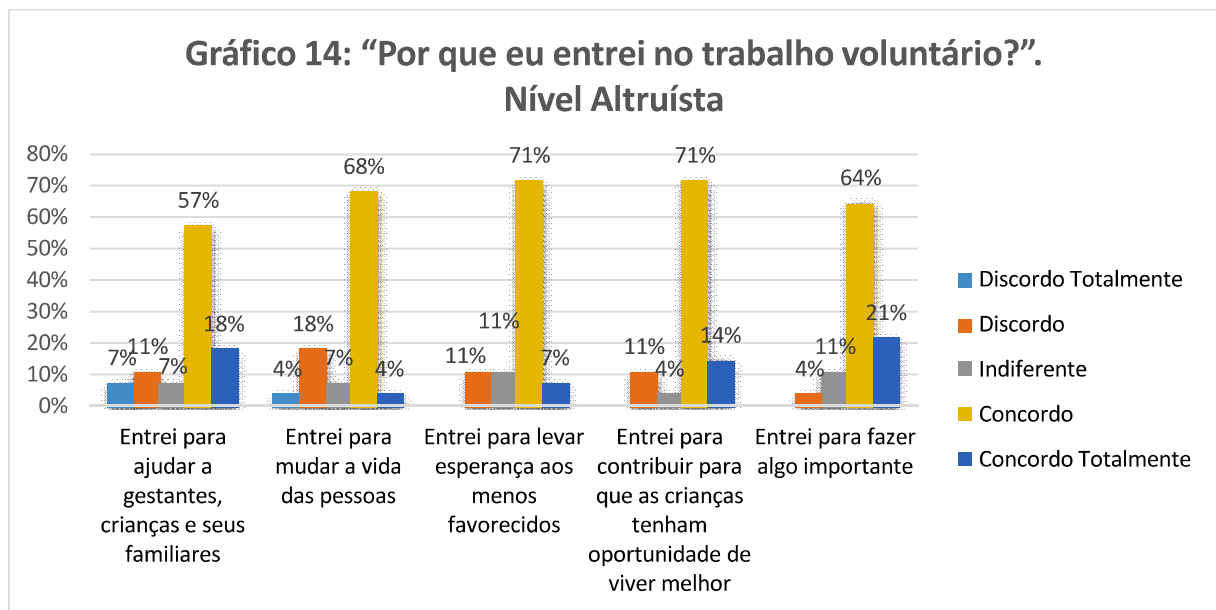
Fonte: Pesquisa direta, 2016.

No Gráfico 13, a média de concordância foi de 53%. Ou seja, 53% dos respondentes têm expectativas Ajuizadas com relação ao trabalho voluntário.

Portanto, diante dos dados obtidos, pode-se afirmar que as expectativas dos trabalhadores voluntários são formadas e influenciadas positivamente pela variável Altruísta. Os indicadores “Ajudar o próximo”, “Fazer algo importante”, “Levar esperança aos menos favorecidos” e “Mudar a vida das pessoas” obtiveram 89%, enquanto “Permitir que as pessoas tenham oportunidade de viver” obteve um elevado grau de concordância. Isto reforça a definição dada por Souza, Medeiros & Fernandes (2006, p. 14), para quem, no nível de trabalho Altruísta, “é factível julgar que a decisão aparece fortemente relacionada ao desejo de promover o bem-estar, por convicção política ou religiosa, mediante doação pessoal à prática e à socialização de iniciativas que atestam qualidades humanas superiores”.

4.2.2 “Por que eu entrei no trabalho voluntário?”

Nesta questão, verificam-se os motivos que levaram o indivíduo a tornar-se um voluntário. De acordo com o Gráfico 14, 86% concordam que ingressaram no trabalho voluntário “Para contribuir para que as crianças tenham oportunidade de viver melhor” e “Para fazer algo importante”. 79% afirmam: “Entre para levar esperança aos menos favorecidos”. 75% concordaram com a assertiva “Entre para ajudar a gestantes, crianças e seus familiares” e 71% afirmam que o fizeram “Para mudar a vida das pessoas”.

GRÁFICO 14 – “Por que eu entrei no trabalho voluntário?” – Nível Altruísta.

Fonte: Pesquisa direta, 2016.

No Gráfico 14, a média de concordância foi de 79%. Ou seja, 79% dos respondentes têm motivações Altruístas com relação à entrada no trabalho voluntário.

Já de acordo com o Gráfico 15, 75% afirmam: “Entrei para melhorar a qualidade de vida da comunidade”. 71% ingressaram no voluntariado “Para ajudar a comunidade em que vivo” e “Para reduzir as injustiças sociais na minha comunidade” e 46% afirmaram: “Entrei para colaborar na busca dos direitos sociais da comunidade”.

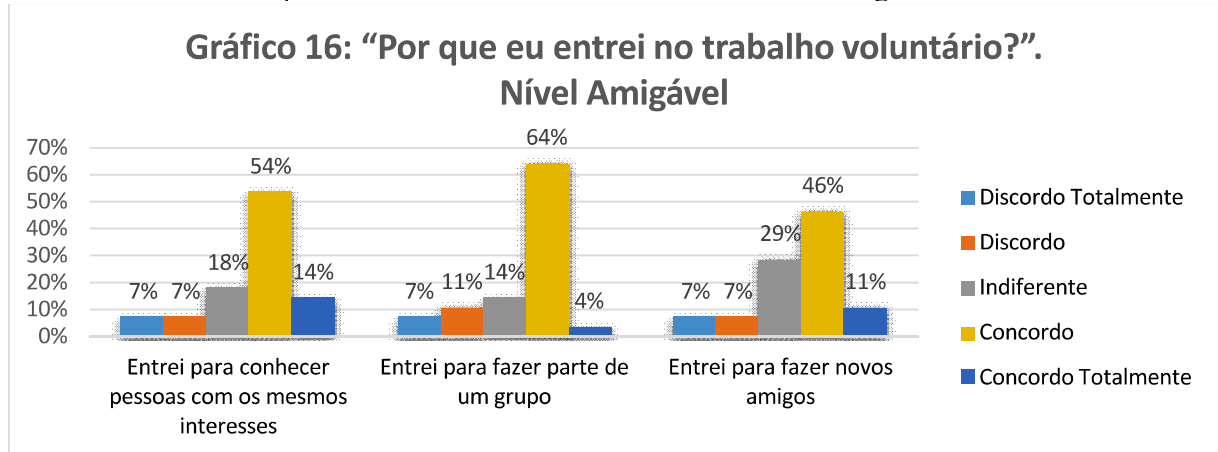
GRÁFICO 15 – “Por que eu entrei no trabalho voluntário?” – Nível Afetivo.

Fonte: Pesquisa direta, 2016.

No Gráfico 15, a média de concordância foi de 66%. Ou seja, 66% dos respondentes têm motivações Afetivas com relação à entrada no trabalho voluntário.

No Gráfico 16, 68% afirmam: “Entrei para conhecer pessoas com os mesmos interesses” e “Entrei para fazer parte de um grupo”. 57% afirmaram: “Entrei para fazer novos amigos” e “Entrei para aumentar minha autoestima”.

GRÁFICO 16 – “Por que eu entrei no trabalho voluntário?” – Nível Amigável.

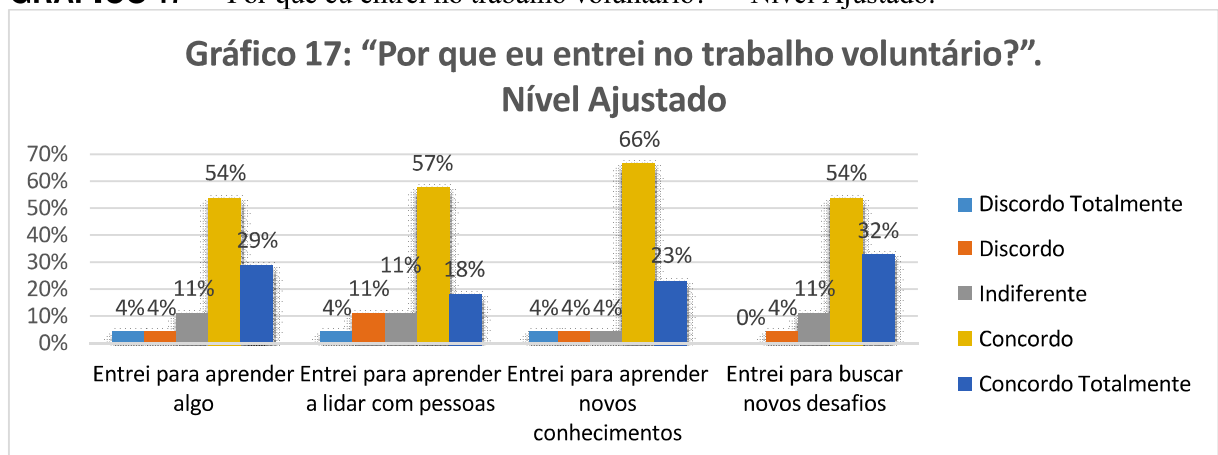


Fonte: Pesquisa direta, 2016.

Desse modo, de acordo com o Gráfico 16, a média de concordância foi de 64%. Ou seja, 64% dos respondentes têm motivações Amigáveis com relação ao ingresso no trabalho voluntário.

No Gráfico 17, 89% afirmaram: “Entrei para aprender novos conhecimentos”, o que é um aspecto importante a ser considerado na pesquisa. 86% entraram “Para buscar novos desafios”. 82% afirmam “Entrei para aprender algo” e 75% afirmaram: “Entrei para aprender a lidar com as pessoas”.

GRÁFICO 17 – “Por que eu entrei no trabalho voluntário?” – Nível Ajustado.

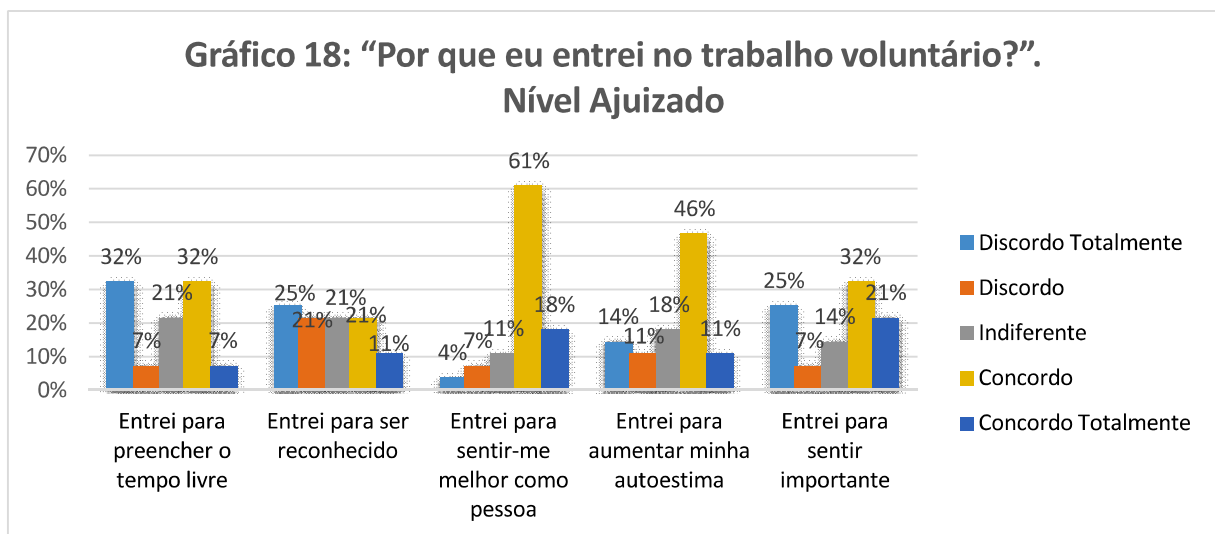


Fonte: Pesquisa direta, 2016.

Destarte, de acordo com o Gráfico 17, a média de concordância foi de 83%. Ou seja, 83% dos respondentes têm motivações Ajustadas com relação à entrada no trabalho voluntário.

No Gráfico 18, 79% afirmaram: “Entrei para sentir-me melhor como pessoa”. 57% afirmaram “Entrei para aumentar minha autoestima”. 54% afirmam: “Entrei para sentir importante”. 39% afirmaram: “Entrei para preencher meu tempo livre” e 32% afirmaram: “Entrei para ser reconhecido”.

GRÁFICO 18 – “Por que eu entrei no trabalho voluntário?” – Nível Ajuizado.



Fonte: Pesquisa direta, 2016.

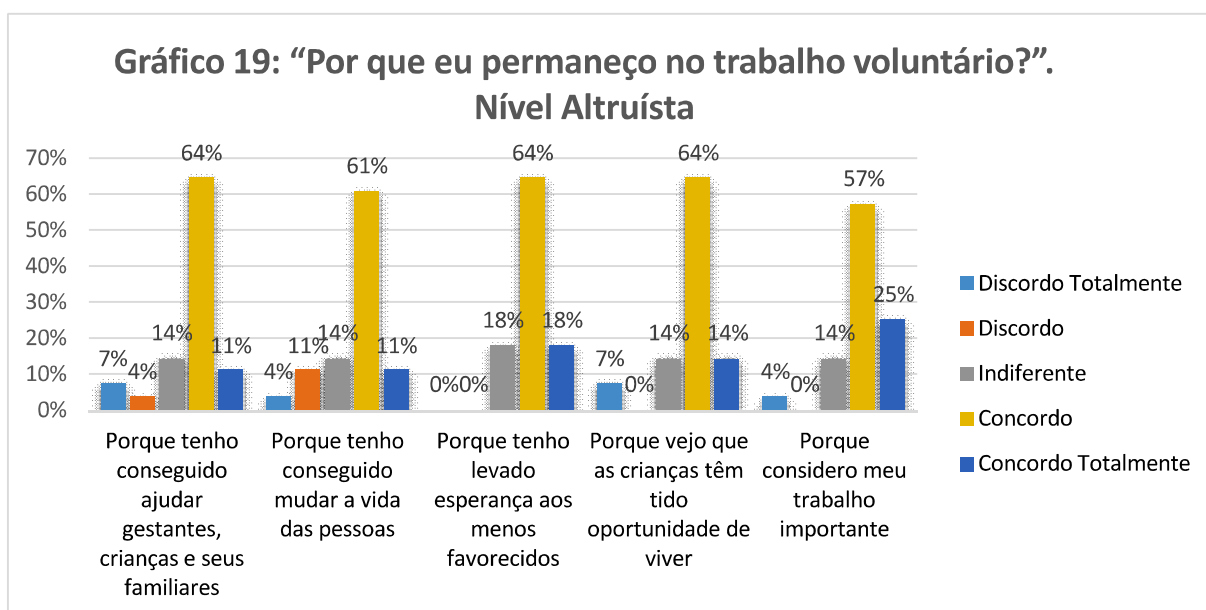
De acordo com o Gráfico 18, a média de concordância foi de 52%. Ou seja, 52% dos respondentes têm motivações Ajuizadas com relação à entrada no trabalho voluntário.

Portanto, diante dos dados obtidos, pode-se afirmar que as motivações dos indivíduos para o ingresso no trabalho voluntário são formadas e influenciadas positivamente pela variável Ajustada. Os indicadores “Entrei para aprender novos conhecimentos”, “Entrei para buscar novos desafios”, “Entrei para aprender algo” e “Entrei para aprender a lidar com pessoas” obtiveram um elevado grau de concordância. Isto reforça a definição dada por Souza, Medeiros & Fernandes (2006, p. 14), segundo a qual, no nível de trabalho Ajustado, “a decisão está fundada na busca de competências e habilidades específicas, estando o voluntário interessado no autodesenvolvimento, pela via da ação social, sob reconhecimento de *status* privilegiado”.

4.2.3 “Por que eu permaneço no trabalho voluntário?”

Nesta questão, verificam-se os motivos que levam o indivíduo a permanecer no trabalho voluntário. De acordo com o Gráfico 19, 82% permanecem “Porque tenho levado esperança aos menos favorecidos” e “Porque considero meu trabalho importante”. 79% permanecem “Porque vejo que as crianças têm tido oportunidade de viver”. 75% permanecem “Porque tenho conseguido ajudar gestantes, crianças e seus familiares” e 71% permanecem “Porque tenho conseguido mudar a vida das pessoas”.

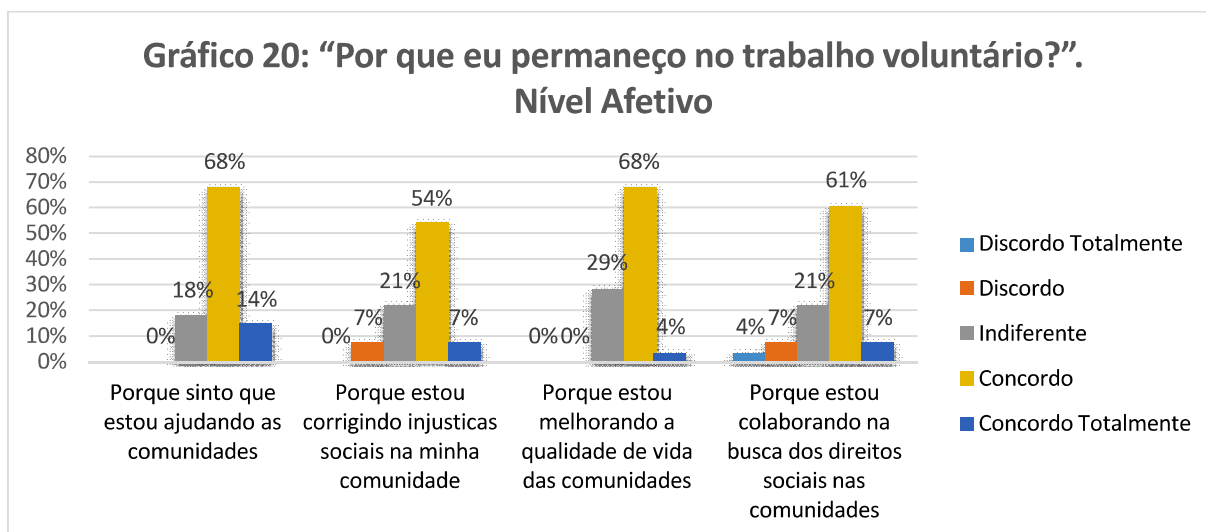
GRÁFICO 19 – “Por que eu permaneço no trabalho voluntário?” – Nível Altruísta.



Fonte: Pesquisa direta, 2016.

De acordo com o Gráfico 19, a média de concordância foi de 78%. Ou seja, 78% dos respondentes têm motivações Altruístas para permanecer no trabalho voluntário.

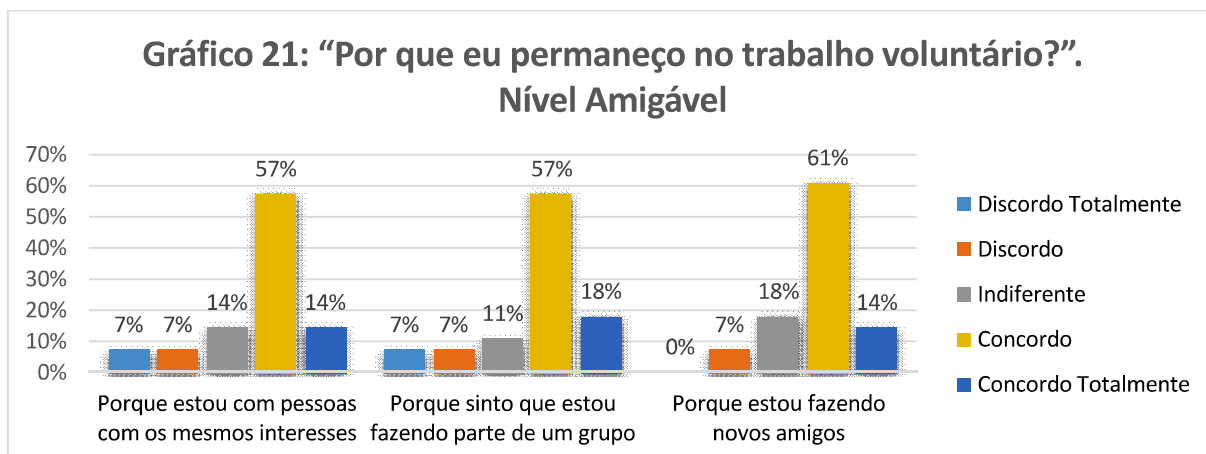
O Gráfico 20 revela que 82% permanecem “Porque sinto que estou ajudando as comunidades”. 71% permanecem “Porque estou melhorando a qualidade de vida das comunidades”. 68% permanecem “Porque estou colaborando na busca dos direitos sociais nas comunidades” e 61% permanecem “Porque estou corrigindo injustiças sociais na minha comunidade”.

GRÁFICO 20 – “Por que eu permaneço no trabalho voluntário?” – Nível Afetivo.

Fonte: Pesquisa direta, 2016.

Desse modo, de acordo com o Gráfico 21, a média de concordância foi de 71%. Ou seja, 71% dos respondentes têm motivações Afetivas para permanecer no trabalho voluntário.

No Gráfico 22, 75% permanecem “Porque sinto que estou fazendo parte de um grupo” e “Porque estou fazendo novos amigos”. 71% permanecem “Porque estou com pessoas com os mesmos interesses”.

GRÁFICO 21 – “Por que eu permaneço no trabalho voluntário?” – Nível Amigável.

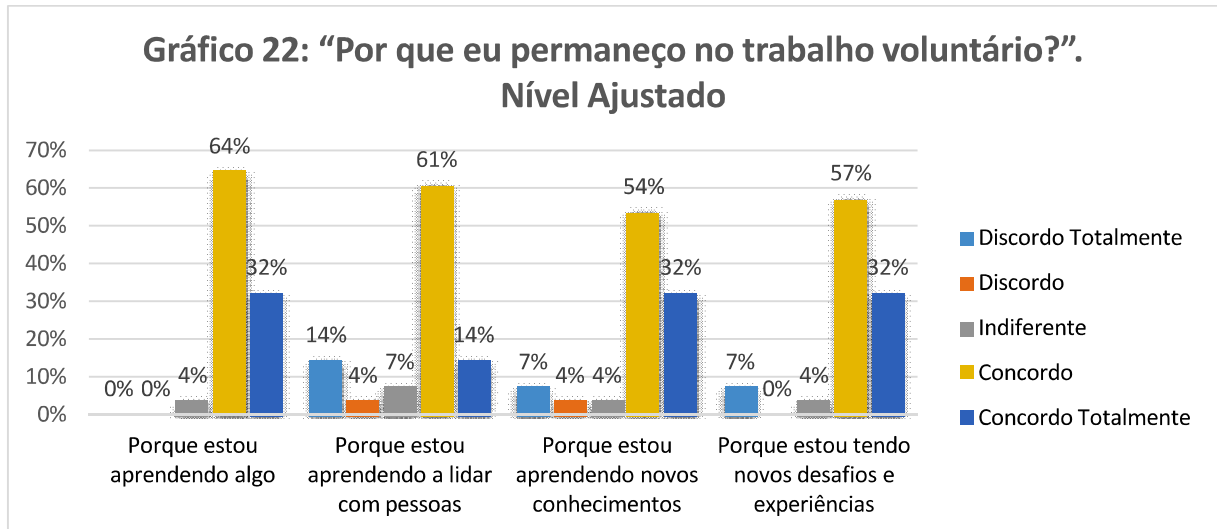
Fonte: Pesquisa direta, 2016.

De acordo com o Gráfico 21, a média de concordância foi de 74%. Ou seja, 74% dos respondentes têm motivações Amigáveis para permanecer no trabalho voluntário.

No Gráfico 22, 96% dos respondentes confirmaram que permanecem “Porque estou aprendendo algo”. 89% permanecem “Porque estou tendo novos desafios e experiências”.

86% permanecem “Porque estou aprendendo novos conhecimentos” e 75% “Porque estou aprendendo a lidar com pessoas”.

GRÁFICO 22 – “Por que eu permaneço no trabalho voluntário?” – Nível Ajustado.

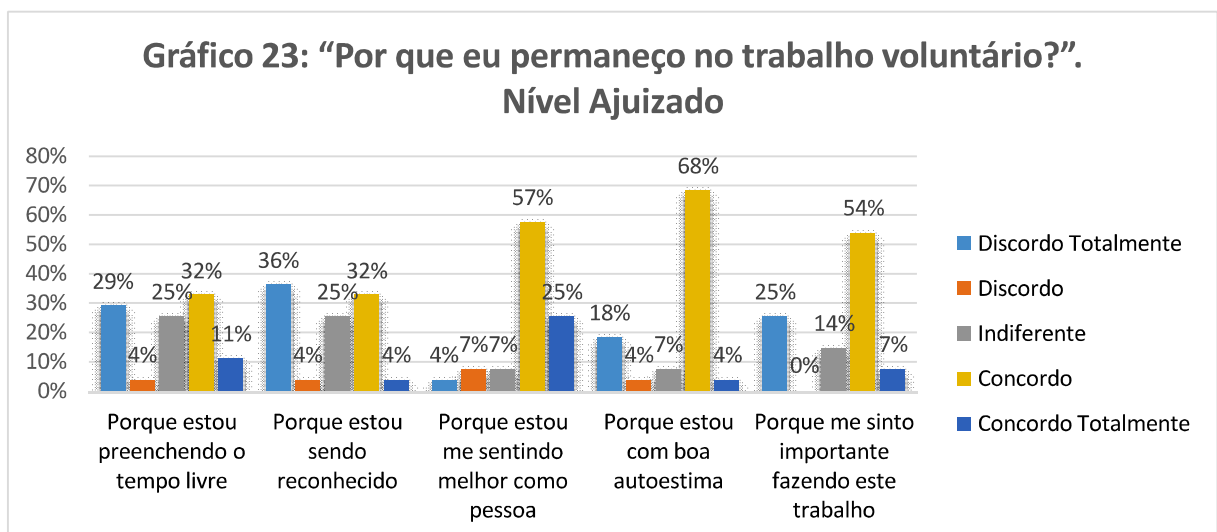


Fonte: Pesquisa direta, 2016.

De acordo com o Gráfico 22, a média de concordância foi de 87%. Ou seja, 87% dos respondentes têm motivações Ajustadas para permanecer no trabalho voluntário.

No gráfico 23, 82% permanecem “Porque estou me sentindo melhor como pessoa”. 71% permanecem “Porque estou com boa autoestima”. 61% permanecem “Porque me sinto importante fazendo este trabalho”. 43% permanecem “Porque estou preenchendo o tempo livre” e 36% permanecem “Porque estou sendo reconhecido”.

GRÁFICO 23 – “Por que eu permaneço no trabalho voluntário?” – Nível Ajustado.



Fonte: Pesquisa direta, 2016.

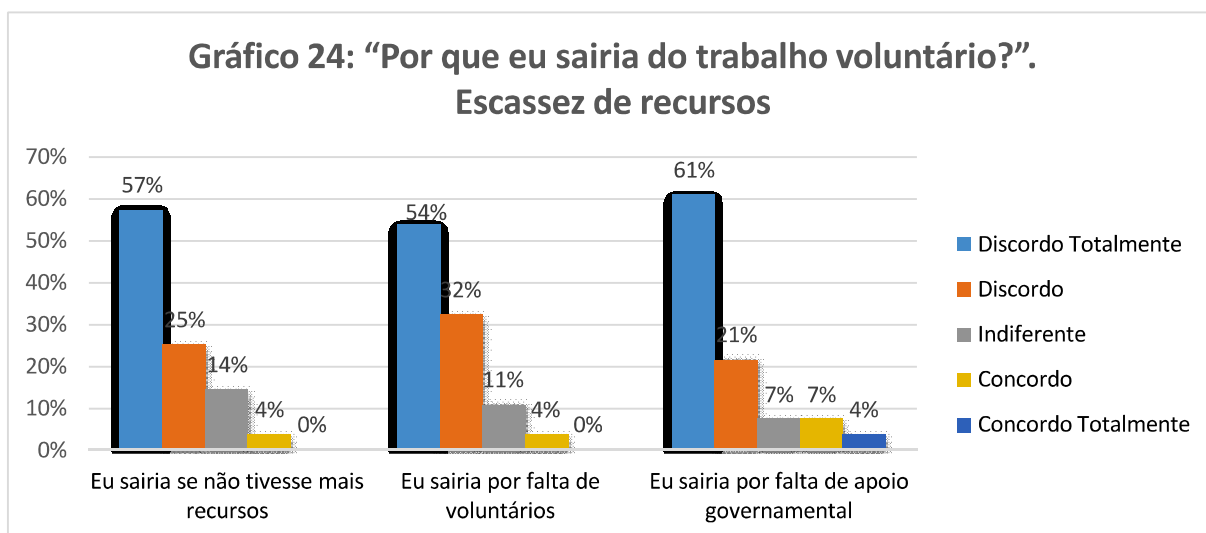
Logo, de acordo com o Gráfico 24, a média de concordância foi de 59%. Ou seja, 59% dos respondentes têm motivações Ajuizadas para permanecer no trabalho voluntário.

Portanto, diante dos dados obtidos, pode-se afirmar que as motivações para a permanência do indivíduo no trabalho voluntário são formadas e influenciadas positivamente pela variável Ajustado. Os indicadores “Porque estou aprendendo algo”, “Porque estou tendo novos desafios e experiências”, “Porque estou aprendendo novos conhecimentos” e “Porque estou aprendendo a lidar com pessoas” obtiveram um elevado grau de concordância. Isto reforça a definição dada por Souza, Medeiros & Fernandes (2006, p. 14), para quem, no nível de trabalho Ajustado, “a decisão está fundada na busca de competências e habilidades específicas, estando o voluntário interessado no autodesenvolvimento, pela via da ação social, sob reconhecimento de *status* privilegiado”.

4.2.4 “Por que eu sairia do trabalho voluntário?”

Nesta questão, buscou-se verificar os motivos que levam o indivíduo a sair do trabalho voluntário. De acordo com o Gráfico 24, 11% afirmaram que “Sairiam por falta de apoio governamental”. 4% dos respondentes “Sairiam se não tivessem mais recursos” e também “Sairiam por falta de voluntários”.

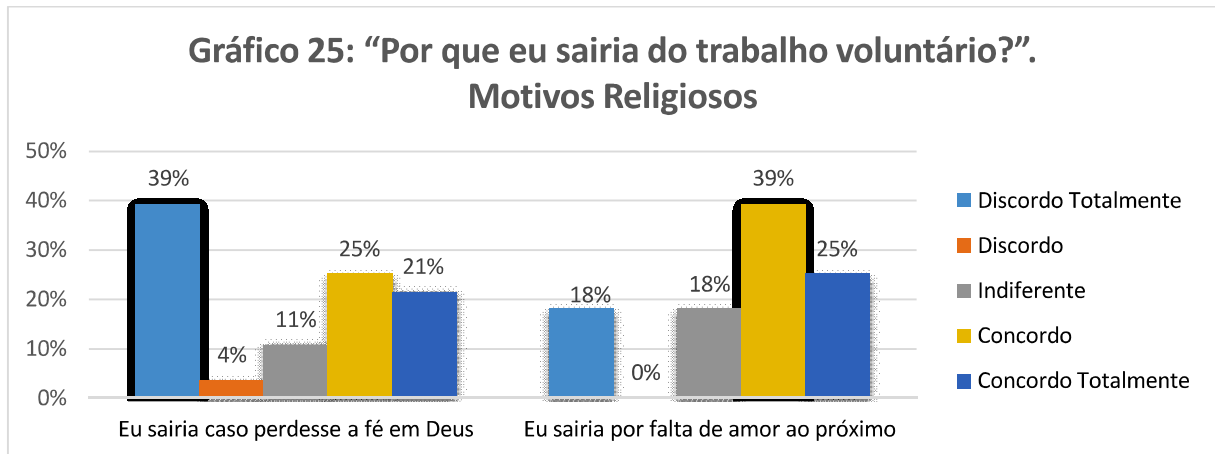
GRÁFICO 24 – “Por que eu sairia do trabalho voluntário?” – Escassez de recursos.



Fonte: Pesquisa direta, 2016.

No Gráfico 24, a média de concordância foi de 6%. Ou seja, apenas 6% dos respondentes sairiam do trabalho voluntário por Escassez de Recursos.

No gráfico 25, 64% dos voluntários sairiam do trabalho voluntário “Por falta de amor ao próximo” e 46% dos respondentes “Sairiam caso perdessem a fé em Deus”.

GRÁFICO 25 – “Por que eu sairia do trabalho voluntário?” – Motivos Religiosos.

Fonte: Pesquisa direta, 2016.

De acordo com o Gráfico 25, a média de concordância foi de 55%. Ou seja, 55% dos respondentes sairiam do trabalho voluntário por Motivos Religiosos.

Conforme o Gráfico 26, 57% “Sairiam por falta de tempo”. 43% “Sairiam pelo aumento da carga de trabalho” e 36% afirmaram como motivo: “Sairia se fosse residir em um bairro distante”.

GRÁFICO 26 – “Por que eu sairia do trabalho voluntário?” – Motivos Pessoais.

Fonte: Pesquisa direta, 2016.

Conforme análise, no Gráfico 26, a média de concordância foi de 45%. Ou seja, 45% dos respondentes sairiam do trabalho voluntário por Motivos Pessoais.

Portanto, diante dos dados obtidos, pode-se afirmar que as motivações para a saída do indivíduo do trabalho voluntário são formadas e influenciadas por Motivos Religiosos. Os indicadores “Eu sairia por falta de amor ao próximo” e “Eu sairia caso perdesse a fé em Deus”

obtiveram um elevado grau de concordância, reforçando a palavras de Cavalcante (2012, p. 73): “os motivos que os levariam o voluntário ao desligamento, tinham fontes alheias ao trabalho voluntário ou mesmo a ele próprio, se diferenciado assim das expectativas e motivos de entrada e permanência que estão baseadas nas recompensas esperadas pelos voluntários”.

5 CONCLUSÃO

O objetivo deste estudo foi conhecer as expectativas e motivos que levariam um indivíduo a se tornar, a permanecer e a desistir de ser voluntário, tomando como espaço o município de Campina Grande – PB e considerando os cinco constructos teóricos desenvolvidos por Cavalcante (2012), os quais apresentam caracteres altruístas, afetivos, amigáveis, ajustados e ajuizados. A partir dos resultados obtidos, acredita-se que mais um passo foi dado em busca de um melhor entendimento deste fenômeno: a motivação do trabalhador voluntário.

A motivação do voluntário ainda é ainda um constructo em edificação. Apesar de tantos anos de trabalho voluntário, ainda é necessário buscar um maior aprofundamento no estudo deste tema nos próximos anos.

As primeiras análises mostram que o perfil-padrão desta pesquisa é mulher, entre 20-30 anos, solteira, com nível educacional superior incompleto, renda familiar mensal de 1 a 3 salários mínimos e funcionária de empresa privada.

A partir das pesquisas empíricas, do referencial teórico e utilizando-se do instrumento desenvolvido por Cavalcante (2012), foi possível medir as “Expectativas”, os “Motivos para a entrada”, os “Motivos para permanência” e os “Motivos para a saída” do voluntariado em Campina Grande – PB.

Conclui-se, assim, que as “Expectativas” dos trabalhadores voluntários são formadas e influenciadas positivamente pela variável Altruísta. Os indicadores “Ajudar o próximo”, “Fazer algo importante”, “Levar esperança aos menos favorecidos”, “Mudar a vida das pessoas” e “Permitir que as pessoas tenham oportunidade de viver” obtiveram um alto grau de concordância.

Quanto aos “Motivos para a entrada”, concluiu-se que as motivações dos indivíduos para ingressar no trabalho voluntário são formadas e influenciadas positivamente pela variável Ajustada. Os indicadores “Entrei para aprender novos conhecimentos”, “Entrei para buscar novos desafios”, “Entrei para aprender algo” e “Entrei para aprender a lidar com pessoas” obtiveram um alto grau de concordância.

O mesmo ocorreu com os “Motivos para permanência”. Diante dos dados obtidos, concluiu-se que as motivações para a permanência do indivíduo no trabalho voluntário são também formadas e influenciadas positivamente pela variável Ajustado. Os indicadores “Porque estou aprendendo algo”, “Porque estou tendo novos desafios e experiências”, “Porque estou aprendendo novos conhecimentos” e “Porque estou aprendendo a lidar com pessoas” foram bastante relevantes em grau de concordância.

Na questão sobre “Motivos para a saída”, diante dos resultados, concluiu-se que as motivações para a saída do indivíduo do trabalho voluntário são formadas e influenciadas por Motivos Religiosos. Os indicadores “Eu sairia por falta de amor ao próximo” e “Eu sairia caso perdesse a fé em Deus” foram maioria.

Por fim, ressalta-se os resultados alcançados podem ajudar na resolução de problemas da rotatividade e da falta de voluntários. Com tais informações, os gestores podem desenvolver estratégias de recrutamento e seleção a partir das “expectativas” e planejar estratégias de gestão para melhor acompanhar os voluntários. Já as motivações para entrada e permanência do voluntário podem servir como base na criação de ações de treinamento e reconhecimento de voluntários com base nos indicadores constantes no questionário E as motivações para a saída podem ajudar numa melhor compreensão de outros motivos que conduzem a insatisfação do voluntário e o estimule ao abandono da atividade.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei n. 9. 608**, de 18 de fevereiro de 1998. Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências. Brasília: Congresso Nacional, 1998. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9608.htm>. Acesso em: 25 ago. 2016.

CAVALCANTE, Carlos Eduardo. **Motivação no trabalho voluntário: expectativas e motivos na pastoral da Criança**. 2012. 202f. Tese (Doutorado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 7. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CORULLÓN, M; WILHEIM, A.M. **Voluntários: programa de estímulo ao trabalho voluntário no Brasil**. São Paulo: Fundação Abrinq pelo Direitos da Criança, 1996.

HUDSON, Mike. **Administrando organizações do terceiro setor: o desafio de administrar sem receita**. São Paulo: Makron Books, 1999.

FERNANDES, C.L.M. **Tipologia do trabalho voluntário e rotatividade de pessoas:** o caso da Pastoral da Criança em Natal/RN. Natal: UFRN, CCSA, 2006.

FREITAS, Maria E. **Cultura organizacional:** evolução e crítica. São Paulo: Thomson Pioneira, 2007.

FUNDAÇÃO ABRINQ. Disponível em: <<http://www.fundabrinq.org.br/portal/default.aspx>>. Acesso em: 10 ago. 2016.

ITAÚ. **Pesquisa social.** Disponível em: <<https://d13q7w9s0p5d73.cloudfront.net/uploads/itau/document/file/614/a082e3a3-993a-4bd4-a29e-9e1eb82ee0f7.pdf>>. Acesso em: 12 ago. 2016.

McCURLY, S; LYNCH, R. **Essencial volunteer management.** 2. ed. Londres: The Directory of Social Change, 1998.

MOSTYN, B. The meaning of volunteer work: a qualitative investigation. In: HATCH, S. (Org.). **Volunteers:** patterns, meanings & motives. Hertz: The Volunteer Centre, 1983.

ONU. A ONU e o voluntariado. 2016. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/vagas/voluntariado/>>. Acesso em: 17 ago. 2016.

SOUZA, W.J.; MEDEIROS, J.P. de; FERNANDES, C. L. Trabalho voluntário: elementos para uma tipologia. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE PODER LOCAL: DESENVOLVIMENTO E GESTÃO SOCIAL DE TERRITÓRIO, 10, 2006, Salvador. **Anais...** Salvador, BA: NPGA; São Paulo, SP: ANPAD. p. 1-16. 1 CD-ROM.