



UEPB

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

CAMPUS VII

CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS

CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

VANESSA VENANCIO DE OLIVEIRA RAMALHO

**O ESTADO DE *FLOW* NO DESEMPENHO DO TRABALHO VOLUNTÁRIO:
A EXPERIÊNCIA COMO RECOMPENSA**

**PATOS
2023**

VANESSA VENANCIO DE OLIVEIRA RAMALHO

**O ESTADO DE *FLOW* NO DESEMPENHO DO TRABALHO VOLUNTÁRIO:
A EXPERIÊNCIA COMO RECOMPENSA**

Trabalho de conclusão de curso (artigo) apresentado à Coordenação do Curso de Administração, Campus VII da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Gestão de Pessoas

Orientador: Prof. Me. Mateus Lima Vieira.

**PATOS
2023**

É expressamente proibido 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 do trabalho.

R166e Ramalho, Vanessa Venancio de Oliveira.
O estado de Flow no desempenho do trabalho voluntário [manuscrito] : a experiência como recompensa / Vanessa Venancio de Oliveira Ramalho. - 2023.
25 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2023.

"Orientação : Prof. Me. Mateus Lima Vieira, Coordenação do Curso de Administração - CCEA. "

1. Motivação. 2. Trabalho voluntário. 3. Teoria do Flow. 4. Recompensa. I. Título

21. ed. CDD 658.314

VANESSA VENANCIO DE OLIVEIRA RAMALHO

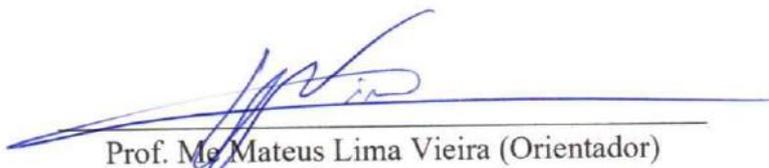
**O ESTADO DE FLOW NO DESEMPENHO DO TRABALHO VOLUNTÁRIO: A
EXPERIÊNCIA COMO RECOMPENSA**

Trabalho de conclusão de curso (artigo) apresentado à Coordenação do Curso de Administração, Campus VII da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

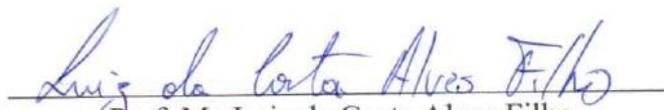
Área de concentração: Gestão de Pessoas

Aprovada em: 30/11/2023.

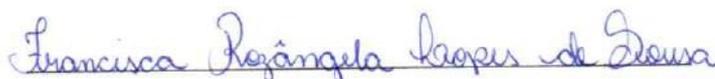
BANCA EXAMINADORA



Prof. Me Mateus Lima Vieira (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Me Luiz da Costa Alves Filho
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profa. Me Francisca Rozangela Lopes de Sousa
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Ao Meu Amado e Melhor Amigo, Senhor Jesus Cristo por ter me amado de tal maneira que deu Sua vida por mim. E a minha amada mãe Vanilda Venancio de Oliveira por ser sempre minha maior incentivadora e por sempre estar ao meu lado, DEDICO.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

- Figura 1** – Pirâmide das necessidades de Maslow.....12
- Figura 2** - O modelo original de *flow*, baseado na razão entre nível de desafios e habilidades percebidas em uma atividade.....14

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Codificação das Entrevistas.....	16
--	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Pontos essenciais que favorecem o estado de <i>flow</i>	15
---	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ICNPO	International Classification of Nonprofit Organizations
ONG	Organização Não Governamentais

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	11
2.1. Terceiro Setor e Organizações Não Governamentais (ONGs).....	11
2.2 Voluntariado	12
2.3. Motivação.....	12
2.4 Teoria Do <i>Flow</i>	14
2.5 Recompensas.....	15
3 METODOLOGIA	16
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	17
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
REFERÊNCIAS.....	21
APÊNDICE A – Roteiro de Entrevista	23
APÊNDICE B – Termo de Privacidade.....	24

O ESTADO DE *FLOW* NO DESEMPENHO DO TRABALHO VOLUNTÁRIO: A EXPERIÊNCIA COMO RECOMPENSA

Vanessa Venancio de Oliveira Ramalho¹

RESUMO

Este estudo buscou identificar a presença do estado de *Flow* no desempenho do trabalho. Além disso, investigou como o voluntário se sente recompensado ao considerar a experiência de executar a tarefa como gratificante. Para tal, foi realizado um estudo de caso em uma ONG através de uma pesquisa qualitativa exploratória. A coleta de dados foi produzida através de entrevistas semiestruturadas coletadas individualmente. As entrevistas efetuadas foram transcritas. Posteriormente, cada entrevistado foi codificado. Finalmente, cada discurso foi categorizado de acordo com as congruências e similaridades encontradas nas entrevistas. Os entrevistados relataram sentimentos positivos e satisfação com o trabalho que realizam, experimentando um estado de imersão total, conhecido como estado de *flow*. Eles se sentem recompensados emocional e relacionalmente, valorizando a gratidão, o reconhecimento e a satisfação pessoal mais do que recompensas materiais ou financeiras. Isso indica que a alegria no trabalho e a experiência de realizá-lo podem ser cruciais para alcançar o estado de *flow*, teoria desenvolvida por Csikszentmihalyi (1982). Sugerindo que o prazer derivado do trabalho e a experiência de excuta-lo podem ser fatores importantes para alcançar o estado de *flow*.

Palavras Chaves: Motivação. Trabalho voluntário. Teoria do *Flow*. Recompensa.

ABSTRACT

This study sought to identify the presence of the *Flow* state in work performance. In addition, it investigated how the volunteer feels rewarded when considering the experience of performing the task as rewarding. To this end, a case study was carried out in an NGO through exploratory qualitative research. Data collection was produced through semi-structured interviews collected individually. The interviews conducted were transcribed. Subsequently, each interviewee was coded. Finally, each speech was categorized according to the congruences and similarities found in the interviews. The interviewees reported positive feelings and satisfaction with the work they do, experiencing a state of total immersion, known as the *flow* state. They feel emotionally and relationally rewarded, valuing gratitude, recognition, and personal satisfaction more than material or financial rewards. This indicates that joy at work and the experience of doing it can be crucial to achieving the *flow* state, a theory developed by Csikszentmihalyi (1982). Suggesting that the pleasure derived from work and the experience of executing it can be important factors in achieving the *flow* state.

Keywords: Motivation. Volunteer work. *Flow* Theory. Reward.

¹ Aluna de Graduação em Administração na Universidade Estadual da Paraíba – Campus VII – E-mail: vanessavenancio11@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

Na gestão empresarial contemporânea, um dos desafios prementes enfrentados pelos gestores consiste em fomentar a motivação e o engajamento efetivo de suas equipes. A necessidade de criar um ambiente propício que estimule a dedicação e a responsabilidade dos colaboradores não apenas reflete-se na melhoria do clima organizacional e na satisfação dos clientes, mas também se traduz em um aumento do fluxo de produção e na superação constante de metas estabelecidas como objetivos fundamentais das organizações como aborda Chiavenato (2014).

Conforme apresentam Steers (2004) e Moura Júnior (2015), ao longo da segunda metade do século XX, a pesquisa motivacional tem seguido duas linhas principais: uma focada nas diferenças individuais na motivação, e outra que explorou como as atividades e a natureza do trabalho influenciam motivação e desempenho. Destaque foi dado à relação entre o desenho da tarefa e a motivação, estimulando trabalhos subsequentes que investigaram as conexões entre o desenho da tarefa, a motivação e o desempenho obtido. Posteriormente, o desempenho individual passou a ser associado ao estabelecimento de metas, seja para o indivíduo ou para o grupo, à percepção de autoeficácia e à autodeterminação.

Essa evolução culminou na emergência da psicologia positiva, que enfatiza aspectos enaltecedores da existência humana, aplicando temas como emoções positivas para entender sua influência sobre motivação, bem-estar, criatividade, perseverança e desempenho nas organizações. Destacando-se nessa corrente, a teoria de *flow*, pioneira na psicologia positiva, explora a motivação humana através de fatores que caracterizam a experiência autotélica do indivíduo, favorecendo o alcance do "estado de *flow*" caracterizado por elevado engajamento pessoal na tarefa. Essa teoria descreve um processo dinâmico que depende do equilíbrio entre desafios e habilidades, com um constante aumento na complexidade do desafio, representando uma espiral desafio-habilidades evolutiva (Csikszentmihalyi, 1982; Moura Júnior, 2015).

Considerando que o trabalho voluntário é uma prática social em que o indivíduo decide dedicar tempo, esforço e habilidades para ajudar pessoas e causas nas quais ele acredita (ONU, 2020). As organizações sem fins lucrativos, autossustentáveis e voltadas para ações sociais contribuem para o desenvolvimento regional, social, político, educativo e de saúde reforça a ideia de que os voluntários dessas organizações estão comprometidos com a visão, missão e valores da mesma segundo Martins (2013).

A problemática central que norteia este estudo reside na compreensão das motivações que levam indivíduos a integrarem organizações, com um foco específico naqueles que escolhem o trabalho voluntário como forma de contribuição. Em um contexto onde a remuneração financeira não está envolvida, torna-se essencial explorar as recompensas intrínsecas associadas ao desempenho desta atividade. Assim, a presente pesquisa busca responder à seguinte questão-problema: Como o estado de *flow* se manifesta no desempenho do trabalho voluntário, considerando a experiência como recompensa intrínseca?

Desse modo, o objetivo geral deste trabalho consiste em compreender a presença do estado de *flow* no desempenho do trabalho voluntário, considerando a experiência como recompensa. Os objetivos específicos, portanto, abrangem, em primeiro lugar, observar as motivações que impulsionam indivíduos a se tornarem voluntários, seguido por identificar a presença do estado de *flow* no desempenho das atividades voluntárias e, por fim, entender as diferentes formas de recompensa percebidas pelos voluntários em decorrência de seu trabalho.

A análise se estende ao contexto do terceiro setor, onde organizações sem fins lucrativos e não-governamentais predominam, caracterizadas por elevado nível de compatibilidade cultural, política, religiosa ou social entre seus membros de acordo com Kurz (1997). A complexidade intrínseca de cada ser humano e suas motivações singulares reforçam a

importância de compreender como os voluntários percebem o significado de seu trabalho e a relevância de colaborar com a organização para alcançar uma missão com excelência e eficiência.

A pesquisa, assim, contribui para a compreensão mais clara do que impulsiona indivíduos a desempenhar determinadas atividades, oferecendo *insights* aplicáveis a gestores em diferentes contextos organizacionais. Esse entendimento é vital para a tomada de decisões mais assertivas, pois as organizações são formadas por indivíduos, cada um com sua perspectiva única sobre o mundo. Estratégias que promovam o engajamento, senso de responsabilidade e propósito em toda a equipe são componentes fundamentais do papel do administrador, e a investigação do estado de *flow* em voluntários pode enriquecer essas estratégias de gestão. Da mesma forma, o âmbito acadêmico pode ser enriquecido com os resultados da pesquisa, tornando-se contribuinte para o desenvolvimento mais aprofundado do conhecimento sobre a motivação e as recompensas intrínsecas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Terceiro Setor e Organizações Não Governamentais (ONGs)

Dentro de um contexto amplo, o Terceiro Setor refere-se a organizações da sociedade civil, diferenciando-se dos setores do Mercado e do Estado. Enquanto o Primeiro Setor é representado pelo Estado (governo) e o Segundo Setor pelo Mercado (organizações com fins lucrativos e privadas), o Terceiro Setor consiste em organizações privadas cujo objetivo principal não é o lucro, sendo não-governamentais, caracterizadas por um alto grau de gestão e participação voluntária, conforme destacado nos estudos de Salamon (1997).

É importante ressaltar que o Terceiro Setor não se confunde com o setor terciário da economia, o qual se refere a entidades de Mercado ou Estado, geralmente associadas ao comércio e prestação de serviços (Sampaio, 2004). A complexidade do conceito de "terceiro setor" é discutida por Aves (2002), que aborda diversas terminologias, tais como organizações não governamentais (ONG), economia social, setor voluntário, setor independente, filantropia, setor filantrópico, setor de caridade, e "organizações da sociedade civil". Cada termo destaca nuances específicas dessa esfera.

O Terceiro Setor apresenta segmentos distintos, conforme classificação proposta por Landim (1999), denominada *International Classification of Nonprofit Organizations* — ICNPO. Esta classificação, composta por 12 itens, abrange áreas como cultura e recreação, educação e pesquisa, saúde, assistência social, ambientalismo, desenvolvimento, defesa dos direitos civis e *advocacy*, filantrópicas (intermediárias no financiamento de projetos ou promoção do voluntariado), internacionais, religiosas, associações profissionais e sindicatos, e outras. A sua finalidade está intrinsecamente relacionada ao atendimento das necessidades da sociedade, seja na distribuição de bens, prestação de serviços ou ações sociais, conforme caracterizado por Azevedo e Prates (1991).

No âmbito do Terceiro Setor, destacam-se as Organizações Não Governamentais (ONGs), que é um termo frequentemente utilizado, especialmente em países em desenvolvimento, para designar organizações dedicadas a promover o desenvolvimento econômico e social, geralmente em nível comunitário e de base (Alves, 2002).

As ONGs abrangem quatro tipos distintos de organizações: organizações voluntárias, focadas na ação social e comprometidas com sua missão; organizações contratadas para serviços públicos, sem fins lucrativos e orientadas pelo mercado; organizações populares, autossustentáveis e lideradas por membros com objetivos compartilhados; e as 'gongos', instituições criadas pelo governo, denominadas "organizações governamentais", com objetivos públicos e políticos (Alves, 2002).

A compreensão de que organizações sem fins lucrativos, autossustentáveis e voltadas para ações sociais contribuem para o desenvolvimento regional, social, político, educativo e de saúde reforça a ideia de que os voluntários dessas organizações estão comprometidos com a visão, missão e valores da mesma (Azevedo e Prates, 1991).

2.2 Voluntariado

A decisão e motivação para se tornar voluntário representam um notável exemplo de participação cívica, envolvendo a disponibilidade de tempo e energia dedicados a causas sociais em busca de suprir as necessidades da sociedade (Martins, 2013). A abordagem de Schlinder-Rainman (1980), baseada nos princípios de Kurt Lewin, proporciona uma análise abrangente dos fatores motivacionais relacionados à decisão de voluntariar-se e à decisão de permanecer voluntário. Seu modelo destaca distintamente os fatores pessoais, interpessoais e situacionais que influenciam essa escolha.

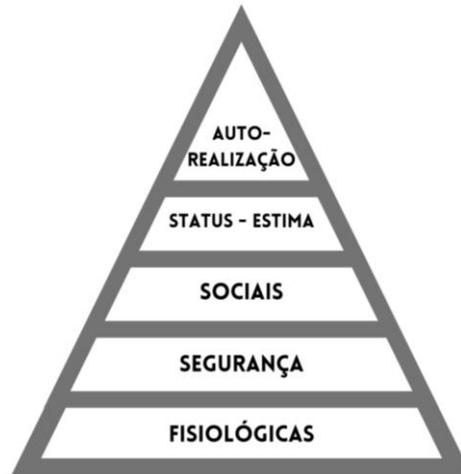
A pesquisa de Schlinder-Rainman (1980) revela conclusões significativas, destacando que a principal motivação dos voluntários reside na oportunidade de participar ativamente da solução de problemas e processos de decisão importantes. Além disso, ressalta a importância de alinhar as necessidades e motivações dos candidatos com o tipo de trabalho oferecido, promovendo a relação entre o trabalho e seus interesses particulares. O aumento da motivação é associado à oportunidade de desenvolvimento pessoal e à prestação de serviço significativo para atender às necessidades dos outros.

O acordo ou contrato entre a organização e o voluntário, validando o comprometimento e permitindo variações de energia, tempo e interesse sem culpa ou tensão, é fundamental (Schlinder-Rainman, 1980). A continuidade do serviço, proporcionando oportunidades para estudos reflexivos e feedback, é essencial, assim como a possibilidade de avanço individual por meio de ações que conduzem a níveis mais elevados de responsabilidade, habilidade, aprendizado e influência. O registro do serviço voluntário como parte do currículo profissional surge como um fator motivacional, enquanto o uso de mecanismos de feedback, o reconhecimento da comunidade e o envolvimento em treinamentos e conferências são estratégias que mantêm e elevam a motivação voluntária (Schlinder-Rainman, 1980).

2.3 Motivação

A motivação é um conceito abrangente que permeia diversos aspectos. De acordo com Abraham Maslow, conforme citado por Ferreira (2010, p.4), a teoria da motivação pode ser visualizada como uma pirâmide hierárquica de necessidades, dividida em cinco níveis, conforme a Figura 1 a seguir:

Figura 1 – Pirâmide das necessidades de Maslow.



Fonte: Adaptado de Ferreira (2010, p.4)

A teoria de Maslow sobre as necessidades humanas proporciona uma compreensão abrangente dos diversos estágios que influenciam o comportamento e a motivação. As necessidades fisiológicas, no nível mais básico, envolvem a busca por satisfação das exigências biológicas fundamentais, como fome, sede, sono e necessidades corporais, essenciais para a sobrevivência. Na sequência, as necessidades de segurança manifestam-se na procura por estabilidade pessoal, incluindo a busca por proteção contra ameaças físicas e emocionais. Já as necessidades sociais refletem o desejo intrínseco de conexão e relacionamento humano, incorporando elementos como afeição, filiação, aceitação social e amizade. As necessidades de estima, tanto internas quanto externas, abrangem a busca por autorrespeito, autonomia e competência, assim como o desejo por reconhecimento, prestígio, atenção e consideração por parte dos outros. Por fim, no topo da pirâmide, as necessidades de autorrealização representam a busca mais elevada, caracterizada pelo impulso de realizar o potencial máximo do indivíduo e alcançar a plenitude em suas capacidades e aptidões.

Essa abordagem hierárquica de Maslow fornece uma visão categorizada das áreas que os seres humanos buscam suprir e como isso os motiva a alcançar seus objetivos, especialmente quando se trata da motivação no trabalho voluntário. Além dessa perspectiva, a Teoria dos Dois Fatores de Frederick Herzberg (1959) oferece uma análise distinta, categorizando os fatores que influenciam o comportamento no trabalho em dois grupos: a) Fatores higiênicos ou extrínsecos: Refere-se ao ambiente que envolve as pessoas, abrangendo as condições nas quais elas executam suas tarefas. b) Fatores motivacionais ou intrínsecos: Relaciona-se ao conteúdo do cargo e à natureza das tarefas realizadas pelo indivíduo. Estes fatores estão sob o controle do próprio indivíduo e envolvem sentimentos de crescimento individual, reconhecimento profissional e autorrealização.

Essas teorias destacam que a satisfação no trabalho está intrinsecamente relacionada à função ou tarefa desempenhada, além do ambiente proporcionar uma percepção de valor que motiva o indivíduo a alcançar seu melhor desempenho. Robbins (2005), por sua vez, aborda a satisfação no trabalho, definindo-a como a atitude geral de uma pessoa em relação ao seu trabalho. Duas abordagens comuns para compreender a satisfação dos funcionários são a classificação única global e a soma de pontuação, que consideram diferentes facetas do trabalho. A classificação única global envolve uma avaliação global da satisfação com o trabalho, enquanto a soma de pontuação identifica elementos-chave no trabalho e avalia a opinião do funcionário sobre cada um deles. Ambos os métodos são eficazes na avaliação da satisfação, proporcionando uma visão clara sobre a percepção do indivíduo quanto à sua satisfação no trabalho (Robbins, 2005).

Apesar da complexidade envolvida na motivação, a percepção das pessoas muitas vezes se resume a estar satisfeito ou insatisfeito (Frederick Herzberg, 1959). Os gestores, ao focarem nos efeitos e resultados da satisfação dos funcionários, têm a oportunidade de influenciar positivamente a produtividade e o desempenho das atividades, impactando diretamente a organização Robbins (2005).

2.4 Teoria Do *Flow*

O estado de fluxo ou teoria do *flow* foi desenvolvida pelo psicólogo húngaro Mihaly Csikszentmihalyi (1982), na qual compreende o que leva o indivíduo ao seu pleno estado de satisfação e motivação. A teoria do *flow* explica a motivação humana a partir de um conjunto de fatores que caracterizam a experiência auto recompensadora do indivíduo e que favorecem o alcance de estado de elevado grau de engajamento pessoal em relação à tarefa – o “estado de *flow*” (Moura Júnior, 2015).

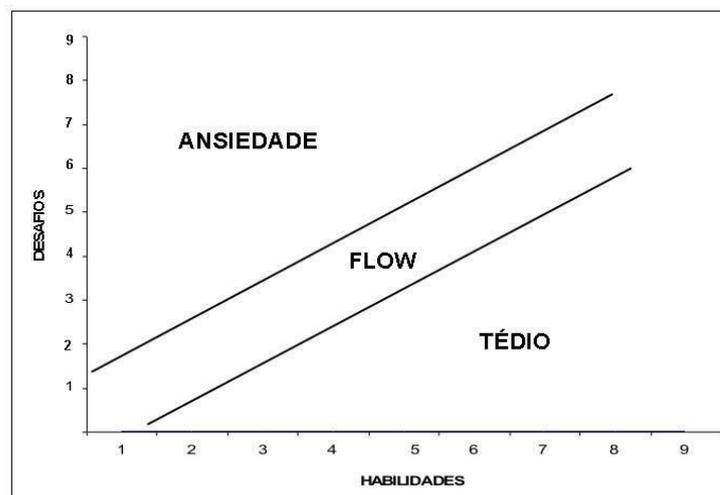
A teoria do *flow*, proposta por Csikszentmihalyi (1988), descreve um estado mental no qual um indivíduo está totalmente imerso em uma atividade, perdendo a noção do tempo e percebendo-a como prazerosa em vez de uma obrigação. Esse estado é alcançado quando a pessoa sente prazer no que está fazendo e compreende o propósito da tarefa, resultando em total concentração e imersão na execução.

O autor identificou condições iniciais para o *flow*, sendo o equilíbrio entre a oportunidade de ação e a capacidade do indivíduo. Nesse estado, os desafios percebidos e as habilidades são elevados e equivalentes, proporcionando uma experiência significativa. Embora nem todas as dimensões do *flow* precisem estar presentes simultaneamente, o equilíbrio entre desafios e habilidades é essencial para sua ocorrência.

É crucial que o indivíduo tenha consciência do que precisa ser feito e a capacidade de realizá-lo. Esse equilíbrio entre desafios percebidos e habilidades do indivíduo cria a condição propícia para o estado de *flow*. Se os desafios ultrapassarem suas habilidades, o indivíduo pode sentir ansiedade e desconforto, impedindo a entrada neste estado. Para retomá-lo, é necessário ajustar as habilidades para enfrentar o desafio ou reduzir a complexidade da tarefa. Assim, a teoria do *flow* oferece uma perspectiva importante, atrelada às teorias motivacionais, sobre as condições necessárias para que os indivíduos alcancem satisfação no trabalho.

Na figura 2 é apresentado o primeiro modelo do *flow*, que se dá na razão entre nível de desafios e habilidades percebidas em uma atividade. A ideia do modelo é que o equilíbrio entre essas duas condições traz o estado de *flow* para o indivíduo.

Figura 2 - O modelo do *flow*



Fonte: Csikszentmihalyi e Csikszentmihalyi (1982, p. 259).

A teoria do *flow* busca explicar a motivação intrínseca humana para o empenho e dedicação na execução de atividades desafiadoras, considerando aspectos autotélicos, hedônicos e utilitaristas. Portanto, não desconsidera essas questões em sua análise.

Os fatores antecedentes e consequentes são fundamentais para a compreensão do *flow* nos indivíduos. Para uma visão mais abrangente deste fenômeno, é necessário considerar esses fatores, conforme abordado por Moura Júnior (2015). A capacidade explicativa do *flow* tem levado pesquisadores a investigar não só as propriedades do fenômeno, mas também as condições que favorecem sua ocorrência (antecedentes) e as condições decorrentes (consequentes), no intuito também de compreender como o fenômeno pode ser provocado e o que dele pode ser obtido (Moura, 2015).

Essa compreensão permite entender por que pessoas diferentes podem ter comportamentos distintos em determinadas atividades. Quando o desafio é baixo e a habilidade necessária também é baixa, pode haver apatia e desinteresse por parte do indivíduo. Da mesma forma, quando há um desafio e o indivíduo possui habilidade para executar a tarefa, ela se torna interessante e pode induzir o estado de *flow*.

Em atividades laborais, há evidências de que, em que indivíduos que alcançam (ou experienciam) *flow* são mais eficientes que aqueles que não alcançam esse estado. A motivação intrínseca decorre de ações que conduzem a um elevado grau de engajamento pessoal com a tarefa (Csikszentmihalyi, 1990). Assim, o engajamento conduz à realização bem-sucedida da tarefa, gerando satisfação na execução da atividade.

QUADRO I – Pontos essenciais que favorecem o estado de *flow*

1. Estabelecimento de tarefas com possibilidade de realização (equilíbrio entre desafio e habilidades),
2. definição de metas claras,
3. fornecimento de feedback imediato; e
4. senso de controle sobre as ações, e há conceitos que atuam como propriedades que ocorrem durante o estado de <i>flow</i> :
5. participação profunda que conduz à automação e espontaneidade (fusão entre ação e consciência),
6. envolvimento profundo que remova da consciência frustrações e preocupações do cotidiano,
7. esquecimento de si,
8. alteração na percepção do tempo, e
9. experiência autotélica (auto recompensadora), compondo nove dimensões do estado de <i>flow</i> .

Fonte: Adaptado de Moura Junior (2015)

Com base nessas informações, percebemos que as habilidades, os desafios e o ambiente estão correlacionados para que o indivíduo tenha uma experiência que gera o *flow*. Concomitantemente, “intensa gratificação” é, segundo Seligman (2004) algo análogo ao estado de *flow*, o qual se acessa ao estar completamente concentrados naquilo que se está realizando.

2.5 Recompensas

Chiavenato (2014) classifica as recompensas em financeiras e não financeiras, sendo que as financeiras podem ser diretas ou indiretas. As recompensas financeiras diretas incluem o pagamento de salários, bônus, premiações e comissões, enquanto as indiretas derivam de

cláusulas de convenção coletiva de trabalho, benefícios oferecidos pela empresa, horas extras, participação nos lucros e benefícios sociais da instituição.

Por outro lado, as recompensas não financeiras compreendem aspectos como autoestima, segurança, reconhecimento, oportunidades de crescimento e desenvolvimento dentro da organização, e treinamentos, entre outros. Essas recompensas não financeiras desempenham um papel crucial na satisfação do colaborador, promovendo a sensação de valorização. Portanto, é fundamental considerar ambos os tipos de recompensas, financeiras e não financeiras, na estrutura de remuneração (Chiavenato, 2014).

Os incentivos não financeiros se baseiam na ideia de reconhecer o desempenho, dedicação e alcance de objetivos de um indivíduo, recompensando suas habilidades de maneira que não envolva aspectos monetários (Chiavenato, 2014). No contexto das Organizações Não Governamentais (ONGs), compreende-se que as recompensas associadas a essas instituições são predominantemente não financeiras. Isso se deve, em grande medida, ao caráter voluntário do trabalho realizado nesse tipo de organização Schlinder-Rainman (1980).

3 METODOLOGIA

O presente estudo adotou uma abordagem qualitativa de natureza exploratória, caracterizando-se como um estudo de caso. A pesquisa foi conduzida em uma Organização Não Governamental (ONG), cuja principal característica é a participação ativa de voluntários na execução das atividades. A organização atua no segmento social, tem como público-alvo gestantes, crianças, adolescentes e familiares, são cerca de 440 crianças e adolescentes que a ONG beneficia, localizada na cidade de Patos na Paraíba, teve início desde 2009 e conta atualmente com 28 voluntários, incluindo membros da diretoria.

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas, para as quais foi elaborado um roteiro com base no referencial teórico e objetivos do trabalho. Um pré-teste do roteiro foi realizado entre os dias 02 e 06 de outubro e o modelo final está disponível no Apêndice A do trabalho, os participantes do pré-teste foram indivíduos que não participaram da entrevista. A entrevista ocorreu no dia 07 de novembro e foram entrevistados 6 voluntários, sendo 5 mulheres e 1 homem, cada entrevista foi gravada com uso de um gravador de voz e a média de duração foi de 5 a 17 minutos cada.

As entrevistas foram conduzidas individualmente em uma sala disponibilizada pela organização. O período entre a apresentação da proposta da pesquisa e a realização das entrevistas foi de aproximadamente um mês. Antes de iniciar cada entrevista, cada participante recebeu o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para leitura e assinatura. Além disso, o diretor da instituição assinou um termo autorizando a participação da organização na pesquisa.

Na tabela 1 a seguir, apresenta-se a codificação dos entrevistados, ou seja, cada código representando um sujeito da pesquisa, além do tempo de entrevista e tempo de serviço deste na organização.

Tabela 1 – Codificação das Entrevistas

CODIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO	TEMPO DE ENTREVISTA	TEMPO DE SERVIÇO
E01	Entrevistado 01	10:30	De 4 a 5 anos
E02	Entrevistado 02	07:59	6 anos
E03	Entrevistado 03	17:35	7 anos
E04	Entrevistado 04	13:34	8 anos
E05	Entrevistado 05	09:44	10 anos
E06	Entrevistado 06	05:34	3 anos

Fonte: Elaboração própria a partir de dados coletados nas entrevistas

A coleta de dados foi encerrada após 6 entrevistas devido à saturação de informações, observada a partir da quinta entrevista, quando as respostas começaram a se tornar repetitivas. As entrevistas foram transcritas, cada entrevistado foi codificado – conforme a tabela I, e as categorias de informações foram identificadas através da análise de conteúdo de Bardin (2016), cruzando os resultados com o referencial.

Para uma compreensão mais aprofundada, a autora Bardin (2016) oferece as seguintes perspectivas sobre o discurso dos entrevistados:

“Lidamos então com uma fala relativamente espontânea, com um discurso falado, que uma pessoa - o entrevistado - orchestra mais ou menos à sua vontade. Encenação livre daquilo que esta pessoa viveu, sentiu e pensou a propósito de alguma coisa. A subjetividade está muito presente: uma pessoa fala. Diz “Eu”, com próprio sistema de pensamentos, os seus processos cognitivos, os seus sistemas de valores de representações, as suas emoções, a sua afetividade e afloração do seu inconsciente. E ao dizer “Eu”, mesmo que esteja falando de outra pessoa ou de outra coisa, explora, por vezes às apalpadelas, certa realidade que se insinua por meio do “estrito desfiladeiro da linguagem”, da sua linguagem, porque cada pessoa serve-se dos seus próprios meios de expressão para descrever acontecimentos, práticas, crenças, episódios passados, juízos...” (Bardin, 2016. p. 93-94)

Bardin (2016) esclarece que o discurso pode apresentar o "Eu" expressando sentimentos, emoções, sensações e experiências vivenciadas pelo entrevistado. Foi nessa perspectiva que cada discurso foi analisado e categorizado, levando em consideração as congruências e similaridades encontradas nas entrevistas. A partir da codificação, as falas que apresentaram congruências e similaridades entre os entrevistados foram categorizadas, analisadas e discutidas no próximo tópico.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Ao comparar os resultados obtidos nas entrevistas, foram elencadas algumas categorias percebidas em cada discurso que apresentaram congruências e similaridades. As falas citadas abaixo retiradas das entrevistas, sugerem que o **amor** é um fator importante na motivação humana. Embora a teoria do *flow* não mencione diretamente o amor como um fator motivacional, ela destaca a importância de encontrar significado e propósito na atividade que se está realizando. Quando a pessoa está engajada em uma atividade que é significativa e tem

um propósito claro, ela pode sentir uma sensação de realização e satisfação, o que pode ser interpretado como uma forma de amor próprio.

Além disso, a teoria do *flow* sugere que o estado de *flow* é uma experiência auto recompensadora, o que significa que a pessoa não precisa de incentivos externos, como dinheiro, para se sentir motivada (Csikszentmihalyi, 1988). Portanto, embora o amor não seja um fator diretamente mencionado na teoria do *flow*, ele pode ser interpretado como uma forma de motivação intrínseca que pode levar ao estado de *flow*.

“Eu acredito que o ponto chave é o amor”. [E01]

“As pessoas trabalham de outra forma. A motivação é outra, não é dinheiro. É amor mesmo”. [E02]

“Então, foi uma coisa assim que eu me apaixonei(…)” [E03]

“O amor às almas” [E03]

“Então assim, eu acredito que é realmente por amor. Porque quando a gente faz com amor, realmente a gente se sente assim, confortável”. [E04]

“É por amor mesmo que eu gosto. Quanto mais eu trabalho, mais energia eu tenho”. [E05]

“Uma coisa por amor” [E06]

O sentimento gerado pela atividade foi unânime em todos os entrevistados que definiram o “amor” como principal motivo pelo qual eles estavam totalmente envolvidos e comprometidos com o trabalho da organização.

O estado do *flow* (Csikszentmihalyi, 1988) pode ser compreendido como um estado mental em que a pessoa está totalmente concentrada na tarefa e imersa de maneira que perde a noção de tempo e não considera a atividade um fardo ou obrigação, mas algo prazeroso a ser feito. Levando isso em conta, foi percebido que o **prazer** também está presente nas falas dos entrevistados como resultado do seu trabalho.

Com base na teoria do *flow*, as falas expressam um estado de fluxo profundo, caracterizado por uma imersão total na atividade que está sendo realizada. A teoria do *flow*, desenvolvida por Csikszentmihalyi (1988), descreve esse estado como um momento em que a pessoa está completamente absorvida em uma atividade por sua própria causa, resultando em perda da noção de tempo e autoconsciência. As falas “Cheguei aqui, eu simplesmente não sinto necessidade de ser uma voluntária pra ser gratificada e tal não, eu só gosto de estar aqui, aqui é um ambiente que sempre me fez bem [E01]” e “É aqui que eu quero estar. Então é aqui que eu me encaixo. Prazer. É exaustivo, é cansativo, mas eu sinto prazer. [E02]” indicam que a pessoa está totalmente envolvida e satisfeita com a atividade que está realizando, independentemente de qualquer recompensa externa. Além disso, a fala “Então, eu me sinto viva. [E03]” sugere um alto nível de energia e entusiasmo, que são características típicas do estado de fluxo. Finalmente, as falas “(...) mas eu digo, mas eu me sinto bem em estar aqui. Às vezes, para mim é assim, é uma terapia(…)” [E04]. “Sinto muita alegria. Prazer” [E05], reforçam a ideia de que a atividade é percebida não apenas como gratificante, mas também como terapêutica e alegre. Portanto, essas falas refletem o estado do *flow* que se manifesta na prática.

Para Seligman (2011) as pessoas que levam uma vida realizadora estão frequentemente absorvidas no que fazem, muitas vezes buscam o prazer avidamente. A **felicidade e gratidão** são elementos que também aparecem nos discursos de forma unânime:

“Eu me sinto feliz, grata”. [E01]; “Eu me sinto satisfeita, feliz”. [E04]

“Então, é gratidão”. [E03]; “É, para mim, gratificante”. [E04]

“Grata, né? Ser grata também. A Deus também” [E05]

“ Me sinto... É uma coisa gratificante” [E06]

Essas falas sugerem que a pessoa está encontrando significado e satisfação em suas atividades, o que é crucial para a motivação e o desempenho no local de trabalho. Isso ressalta a importância de criar ambientes de trabalho que promovam o *flow* e o bem-estar, conforme destacado pelas teorias de Csikszentmihalyi (1988) e Seligman (2011).

Outras categorias identificadas foram **utilidade** e **competência** na qual a Teoria de Maslow (1954), também conhecida como a hierarquia das necessidades humanas, postula que as pessoas têm uma série de necessidades que devem ser atendidas em uma ordem específica para alcançar a autorrealização. As falas a seguir expressam uma variedade de necessidades que estão alinhadas com a hierarquia de Maslow: “Feliz por ser competente em estar ajudando (...). [E01]” – Isso pode ser visto como uma expressão da necessidade de estima, que é o reconhecimento das próprias capacidades. “Reconhecimento. Acho que é o principal. É saber que meu trabalho está sendo visto. [E02]” – Também se alinha com a necessidade de estima, especificamente o desejo de ser reconhecido por outras pessoas. “Me sinto capaz de ajudar no trabalho (...) [E06] Me sinto útil de estar passando conhecimento, de estar ensinando algo que me foi passado. [E03]” – Essas falas podem ser vistas como uma expressão da necessidade de autorrealização, que é a realização plena do potencial humano. “Fazer com que mude aquela vida delas, sabe. [E04]” – Outra fala que se enquadra como uma expressão da necessidade de autorrealização, pois sugere um desejo de fazer uma diferença positiva na vida dos outros.

“Porque eu tinha o prazer mesmo de ajudar, [E05] E saber que a gente pode cuidar de pessoas que necessitam. [E06]” - Aqui é percebido uma expressão da necessidade de afiliação, que é o desejo de se sentir parte de um grupo social e contribuir para o bem-estar dos outros.

As falas apresentadas a seguir parecem refletir uma forte conexão com a **espiritualidade** e um **senso de propósito**, que podem ser analisadas à luz das teorias do *Flow* e de Maslow.

A Teoria do *Flow*, proposta por Csikszentmihalyi (1988), descreve um estado de imersão total e satisfação durante uma atividade. Nesse estado, as pessoas estão tão envolvidas em uma atividade que nada mais parece importar. A fala “O chamado. Eu não tenho isso aqui como um serviço. Eu não tenho isso aqui como um passatempo. Mas é o chamado.” [E03] parece refletir esse estado de *Flow*. A pessoa parece estar totalmente imersa e encontrar satisfação no que está fazendo, vendo isso como um “chamado” em vez de um simples trabalho ou passatempo.

A Teoria de Maslow (1954), por outro lado, sugere que as pessoas são motivadas por necessidades que estão organizadas em uma hierarquia, começando pelas necessidades básicas e culminando na autorrealização. As falas “Acredito no agir de Deus na minha vida.” [E01], “A gente pensa assim, a nossa recompensa vem do Senhor” [E04] e “Recompensa de Deus. Eu me sinto recompensada por Deus.” [E05] podem ser vistas como expressões de autorrealização e transcendência, os níveis mais altos na hierarquia de Maslow. A pessoa parece encontrar um profundo sentido de satisfação e realização em sua conexão com o divino.

Em suma, essas falas parecem refletir um alto grau de engajamento, satisfação e realização pessoal, que são aspectos centrais tanto da Teoria do *Flow* quanto da Teoria de Maslow.

Um dos objetivos deste trabalho é identificar como os voluntários sentem-se **recompensados** pelo seu trabalho, então vejamos as falas a seguir:

“Mas a recompensa de verdade vem do sorriso deles, vem da confiança deles, vem do abraço deles. Vem do fato de você ser importante para eles”. [E03]

“E vêm, e abraçam, e são gratos pelo que a gente fez aqui. Essa é a maior recompensa”. [E03]

“E no final você vai se sentir mais recompensada por tudo que você fez ao longo do mês. Do que se você estivesse trabalhando os 30 dias para receber um salário”. [E03]

“É uma recompensa de gratidão Você ser grato naquilo que você faz Naquilo que você recebe também”. [E06]

Analisando as falas apresentadas acima sob a perspectiva da Teoria do *Flow*, podemos perceber que as recompensas mencionadas não são materiais ou financeiras, mas sim emocionais e relacionais, conforme aborda Chiavenato (2014). As falas destacam a gratidão, a importância do reconhecimento e a satisfação pessoal como recompensas. Isso está alinhado com a Teoria do *Flow*, que sugere que a verdadeira satisfação vem de um estado de total engajamento e imersão em uma atividade, onde as emoções são energizadas e alinhadas com a tarefa que está sendo executada.

No contexto da administração, isso pode ser interpretado como um indicativo da importância de criar ambientes de trabalho que permitam aos colaboradores experimentar o estado de *Flow*. Isso pode ser alcançado ao alinhar as tarefas com as habilidades dos colaboradores, proporcionar feedback constante e promover um ambiente que favoreça a concentração.

Quando os colaboradores estão engajados e imersos em seu trabalho, eles são mais propensos a encontrar satisfação e motivação intrínseca, o que pode levar a um melhor desempenho e produtividade. Além disso, a valorização de recompensas emocionais e relacionais pode contribuir para um clima organizacional positivo e para o bem-estar dos colaboradores.

Ao comparar as falas categorizadas foi possível perceber que em todas as entrevistas o “Eu sinto” esteve presente mesmo que subjetivamente. Os entrevistados demonstraram sentimentos de **prazer, alegria, felicidade, amor, gratidão**, refletindo emoções positivas e prazerosas ligadas ao trabalho, e como a **experiência** de ter **utilidade, competência, espiritualidade** e **senso de propósito** por se tornar resposta às necessidades das pessoas cujo seu trabalho transforma a vida.

Conforme a autora Schlinder-Rainman (1980) apresenta, a oportunidade de participar da solução de problemas e de processos de decisão importantes é a principal motivação dos voluntários. É importante que os voluntários tenham oportunidade de desenvolver a autoatualização pessoal e o serviço significativo para suprir as necessidades dos outros.

Intensa gratificação, é para Seligman (2004) análogo ao estado de *flow*, pelo qual acessamos ao estarmos completamente concentrados no que estamos realizando. A **recompensa** percebida pelos voluntários entrevistados está no sentimento de ter feito algo que impacta positivamente na vida de quem está usufruindo do serviço voluntário.

Robbins (2005) traz a ideia de que a satisfação do indivíduo em relação ao trabalho pode estar relacionada à função ou tarefa que ele desempenha. Além do ambiente proporcionar essa percepção de valor que motiva o indivíduo a fazer o seu melhor.

A Teoria dos *Dois Fatores* de Frederick Herzberg (1959) apresenta um dos fatores motivacionais ou fatores intrínsecos como estando relacionados com o conteúdo do cargo e com a natureza das tarefas que a pessoa executa. Os fatores motivacionais estão sob o controle do indivíduo, pois estão relacionados com aquilo que ele faz e desempenha. Envolvem sentimentos de crescimento individual, reconhecimento profissional e auto-realização e dependem das tarefas que o indivíduo realiza no trabalho.

Baseado nessas informações, percebemos que as habilidades, os desafios e o ambiente estão correlacionados para que o indivíduo tenha uma experiência que gera o *flow*. Mas o propósito da atividade, ou o resultado que a atividade proporciona a si e aos beneficiários também gera o sentimento de auto recompensa e prazer característicos do estado do *flow*.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em geral, esta pesquisa buscou identificar a motivação dos voluntários, a existência do *flow* no desempenho do trabalho e como os voluntários se sentem recompensados. A análise foi

realizada em uma organização não governamental composta por 28 voluntários, dos quais 6 foram entrevistados. Foi possível observar que os entrevistados demonstraram sentimentos de prazer, alegria, felicidade, amor e gratidão. Essas emoções positivas e prazerosas estão ligadas ao trabalho que realizam. A experiência de ter utilidade, competência, espiritualidade e um senso de propósito por se tornar uma resposta às necessidades das pessoas demonstra a experiência do *flow* na prática. Embora a teoria do *flow* não mencione explicitamente o amor, ela enfatiza a importância de encontrar significado e propósito na atividade, o que pode ser interpretado como uma forma de amor próprio.

Os entrevistados também descreveram um estado de imersão total em seu trabalho, característico do estado de *flow*. Eles expressaram satisfação e prazer em suas atividades, independentemente de qualquer recompensa externa. Essas observações sugerem que o prazer derivado do trabalho pode ser um fator importante para alcançar o estado de *flow*. A pesquisa também revelou como os voluntários se sentem recompensados pelo seu trabalho. E que as recompensas mencionadas não são materiais ou financeiras, mas emocionais e relacionais. Os voluntários destacaram a gratidão, o reconhecimento e a satisfação pessoal como recompensas. Demonstrando que a experiência de realizar a tarefa e o resultado que ela produz é em suma a recompensa. Isso sugere que o prazer derivado do trabalho e a experiência de realizá-lo podem ser fatores importantes para alcançar o estado de *flow*.

Uma limitação da pesquisa foi a dificuldade em realizá-la, considerando o tempo desde a proposta para a organização até a execução do estudo. Outra limitação foi a amostra restrita a uma única organização. No entanto, a amostra pesquisada provou ser suficiente para demonstrar resultados satisfatórios. Sugere-se que pesquisas futuras investiguem de maneira mais profunda cada categoria percebida na análise deste trabalho. É de particular interesse a relação entre o senso de propósito e o prazer no desenvolvimento da atividade.

REFERÊNCIAS

ALVES, M. A. **Terceiro Setor: as origens do conceito**. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, XXVI, 2002, Salvador, *Anais...* Salvador: ANPAD, 2002. [cd rom].

AZEVEDO, S.; PRATES, A. **Planejamento Participativo, movimentos sociais e ação coletiva**, In: Ciências Sociais Hoje, São Paulo, ANPOCS, p.122-152, 1991.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Tradução: Luiz Antero Reto, Augusto Pinheiro. Edição 70. São Paulo: Casa de Ideias, 2016.

CAMALIONTE, L. G.; BOCCALANDRO, M. P. R. **Felicidade e bem-estar na visão da psicologia positiva**. Bol. - Acad. Paul. Psicol. vol.37 no.93. São Paulo, jul. 2017.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Edição 4. Barueri, SP : Manole, 2014.

CSIKSZENTMIHALYI, M. & CSIKSZENTMIHALYI, I. S (org.). **Optimal experience: Psychological studies of flow in consciousness**. Nova York: Cambridge University Press, 1988.

FERREIRA, A.; DEMUTTI, C. M.; GIMENEZ, P. E. O. **A teoria das necessidades de Maslow: a influência do nível educacional sobre a sua percepção no ambiente de trabalho**. Anais do Seminários de Administração, p.1-17, 2010.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Panorama Brasil, Paraíba, Patos**. Censo de 2010. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pb/patos/panorama>>. Acesso em: 27 de Junho de 2023.

KURZ, R. **Para além do estado e do mercado**. In: Os últimos combates. Rio de Janeiro: Vozes, 1997.

LANDIM, L.; BERES, N. **Ocupações, despesas e recursos: as organizações sem fins lucrativos no Brasil**. Rio de Janeiro: NAU, 1999.

MARTINS, C. S. **Motivação para realizar voluntariado: estudos segundo as abordagens funcionalista e da autodeterminação**. 2013. Tese (Doutorado) - Curso de Psicologia, Universidade do Algarve, Gambelas, 2013.

MOURA JUNIOR, P. J. de. **Se quer que seja bem feito, faça em equipe: flow e desempenho em equipes de tecnologia da informação**. 2015. Tese (Doutorado) - Curso de Administração, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015.

ROBBINS, S. R. **Comportamento organizacional**. Tradução técnica Reynaldo Marcondes. - 11. ed. - São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SALAMON, L. **Estratégias para o fortalecimento do Terceiro Setor**. In: IOSCHPE, Evelyn Berg. 3o setor: desenvolvimento social sustentado. São Paulo: GIFE, Paz e Terra, 1997.

SAMPAIO, J. R. **Voluntários: um estudo sobre a motivação de pessoas e cultura em uma organização do terceiro setor**. Tese (Doutorado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Universidade de São Paulo. São Paulo, 2004.

SELIGMAN, M. E. P. **Florescer: Uma nova compreensão sobre a natureza da felicidade e do bem-estar**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

SCHINDLER-RAINMAN, E. Motivating people to volunteer their services. In: CONNORS, Tracy. (org) **The non-profit organization handbook**. New York: Mc Graw Hill, 1980.

SELIGMAN, M. E. P. **Felicidade autêntica: usando a nova psicologia positiva para a realização permanente**. Ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2004.

SABARÁ, M. K. R., SILVA, M. B., LOPES, S. B. M. **Estado de Flow e o Aumento da Produtividade nas Organizações**. In: Encontro Científico Cultural Interinstitucional, XVII. Anais Eletrônicos [...] Toledo, 2019.

STEERS, R. M.; MOWDAY, R. T.; SHAPIRO, D. L. The future of work motivation theory. **Academy of Management Review**, 29(3), 379-387, 2004.

VOLUNTEERISM AND THE GLOBAL GOALS. Un Volunteers. 2020. Acessado em: 04 de Dez. de 2023. Disponível em: <<https://www.unv.org/volunteerism-and-global-goals>>

APÊNDICE A – Roteiro de Entrevista

Objetivos Específicos	Pergunta	Autor	Referencial no Artigo
1. Identificar a motivação em tornar-se voluntário;	I. Como surgiu a decisão de se tornar voluntário?	Schindler-Rainman (1980)	1.2 Voluntariado
1. Identificar a motivação em tornar-se voluntário;	II. Que relação tem entre seus interesses pessoais com o que você desempenha hoje?	Schindler-Rainman (1980)	1.2 Voluntariado
1. Identificar a motivação em tornar-se voluntário;	III. Qual seria para você o fator determinante que te motiva a ser um voluntário?	Maslow (1954); Csikszentmihalyi (1988)	2. Motivação
2. Identificar a presença do estado de flow no desempenho do trabalho;	IV. Como você se sente no momento que está executando sua tarefa? O que se passa na sua mente no exato momento da execução?	Csikszentmihalyi, 1990; Engeser, 2012 apud Moura, 2015	2.2 Teoria do Flow
2. Identificar a presença do estado de flow no desempenho do trabalho;	V. Quando você percebe que existe uma necessidade e que você tem habilidades para fazer a tarefa, ao executá-la, como você descreve seus pensamentos e emoções durante o trabalho realizado?	Csikszentmihalyi (1988)	2.2 Teoria do Flow
3. Verificar como cada pessoa se sente recompensada pelo seu trabalho.	VI. Como você sente-se recompensado pelo trabalho que desempenha?	Csikszentmihalyi (1988); Moura, 2015	2.2 Teoria do Flow

Fonte: Elaboração própria

APÊNDICE B – Termo de Privacidade

Por este instrumento, informo que não divulgarei informações pessoais de sua entrevista para o projeto **O ESTADO DE *FLOW* NO DESEMPENHO DO TRABALHO VOLUNTÁRIO**: A EXPERIÊNCIA COMO RECOMPENSA, inclusive no que diz respeito ao nome do projeto e da organização envolvida. Assumo responsabilidade pelo uso desautorizado de quaisquer informações da entrevista.

A entrevista, será gravada em mídia digital (gravador de voz) sem identificação do entrevistado, será apagada permanentemente após ser codificada nas categorias de interesse da pesquisa por esta pesquisadora. A divulgação dos resultados de pesquisa, incluindo a codificação das entrevistas, acontecerá somente em veículos de comunicação acadêmico-científica, mantendo-se os referidos anonimatos.

De comum acordo,

Assinatura do Entrevistado

CPF do Entrevistado

Obrigada por sua participação,

Vanessa Venancio de Oliveira Ramalho
vanessa.ramalho@aluno.uepb.edu.br

AGRADECIMENTOS

A Deus, meu Pai, por ser meu Fundamento e Autor de todo o sucesso da minha vida, sem Sua sabedoria, proteção e amor eu jamais teria conseguido chegar até aqui, te amo.

A minha família, em especial minha mãe Vanilda, minha avó Vera, meu tio Dioclécio (*in memoriam*), minha tia Ana, meu pai Ascendino Filho, meus irmãos Jânio, Bruno, Luan e Gabrielly, minha prima Allana, por estarem ao meu lado e me apoiarem em tudo.

Ao meu orientador Professor Mateus Lima Vieira, por ter me inspirado durante as aulas e por ter se dedicado junto comigo nesse trabalho, toda direção e compreensão e por não ter me deixado desistir, obrigada.

Aos professores Luiz da Costa Alves Filho e Francisca Rosângela Lopes de Sousa por aceitarem participar da banca examinadora, contribuindo para o meu aprendizado.

A todos os professores e colaboradores da Universidade Estadual da Paraíba, pelo comprometimento, amizade, respeito e experiências compartilhadas.

Aos meus colegas de turma, em especial Jamily Neves, Thaís Santana e Ronyelson Martins, Josiane Pontes e Geferson Lima, amigos muito especiais, vocês foram fundamentais para que eu chegasse até aqui.

Ao meu Pastor Nivam e sua esposa amada Jocélia Portela, por serem tão amáveis, me ensinado, cuidando e protegendo nessa caminhada.

A minha querida e muito amada amiga Carla Cristina Rodrigues por ser minha incentivadora, por me ajudar a crer que tudo sempre dá certo.

A ONG que me recebeu tão bem, e me deu todo suporte necessário para que essa pesquisa fosse realizada com sucesso, minha gratidão ao Presidente e a Assistente Social que me apoiaram.

A todos que contribuíram com a minha formação, e com a conclusão dessa pesquisa, meu muito obrigada. Que Deus os abençoe e os guarde.