



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS ANTONIO MARIZ - CAMPUS VII
CENTRO CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

SAMARA MEDEIROS DE SOUZA

**MOTIVAÇÃO E FELICIDADE NO TRABALHO VOLUNTÁRIO: Um estudo de caso
no Centro de Valorização da Vida - CVV de Campina Grande-PB**

**PATOS-PB
2017**

SAMARA MEDEIROS DE SOUZA

**MOTIVAÇÃO E FELICIDADE NO TRABALHO VOLUNTÁRIO: Um estudo de caso
no Centro de Valorização da Vida - CVV de Campina Grande-PB**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à
Universidade Estadual da Paraíba, como
requisito para a obtenção do título de Bacharel
em Administração.

Área de concentração: Gestão de Pessoas

Orientador: Prof. Francisco Kleveny Soares
da Silva

**PATOS-PB
2017**

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 de Conclusão de Curso.

S729m Souza, Samara Medeiros de.
Motivação e felicidade no trabalho voluntário [manuscrito] :
um estudo de caso / Samara Medeiros de Souza. - 2017
33 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2017.

"Orientação : Prof. Me. Francisco Kleveny Soares da Silva,
Coordenação do Curso de Administração - CCEA."

1. Motivação no trabalho. 2. Felicidade no trabalho. 3.
Trabalho voluntário.

21. ed. CDD 658.314

SAMARA MEDEIROS DE SOUZA

MOTIVAÇÃO E FELICIDADE NO TRABALHO VOLUNTÁRIO: Um estudo de caso no
Centro de Valorização da Vida - CVV de Campina Grande-PB

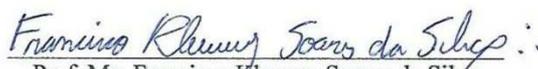
Trabalho de conclusão de curso apresentado à
Universidade Estadual da Paraíba, como
requisito para a obtenção do título de bacharel
em Administração.

Área de concentração: Gestão de Pessoas

Orientador: Prof. Francisco Kleveny Soares
da Silva

Aprovada em: 28/11/2017.

BANCA EXAMINADORA


Prof. Me. Francisco Kleveny Soares da Silva
Universidade Estadual da Paraíba - UEPB
(Orientador)


Prof. Esp. Geovaneto Vilar de Oliveira
Universidade Estadual da Paraíba - UEPB
(Examinador)


Prof. Esp. Joácio de Oliveira Costa
Universidade Estadual da Paraíba - UEPB
(Examinador)

Aos meus pais, Antonio Luiz e Maria Helena, por todo apoio e compreensão, DEDICO.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela sua misericórdia e amor, e por sempre está comigo dando-me capacidade e sabedoria, sustentando-me em todas as circunstâncias. Sem Ele nada seria possível.

A minha família, em especial, meu pai Antonio Luiz, minha mãe Maria Helena, e minhas irmãs Sayonara Medeiros e Sylmara Medeiros, pelo incentivo e companheirismo, pela compreensão e por está comigo em todos os momentos.

Ao meu orientador, Prof. Me. Francisco Kleveny Soares da Silva, pela dedicação, compreensão, e por ter enfrentado essa caminhada comigo, incentivando-me sempre a dar o melhor de mim.

Aos professores Joácio de Oliveira Costa e Geovaneto Vilar de Oliveira, por todo conhecimento que me foi passado e por aceitarem participar da banca, contribuindo para o meu aprendizado.

A todos os professores e colaboradores da Universidade Estadual da Paraíba, pela amizade, respeito e conhecimento transmitido.

Ao Centro de Valorização da Vida da cidade de Campina Grande, Paraíba, pela recepção, acolhimento, compreensão e fornecimento das informações que tornaram possível essa pesquisa.

A todos os meus colegas de classe, em especial Alanderson Ferreira de Farias e Kaliane de Lima Pereira pela amizade, contribuição e principalmente pelo apoio durante todo o curso, especialmente na conclusão dessa pesquisa, vocês sempre estarão em meu coração.

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

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
JUSTIFICATIVA	7
2. REFERENCIAL TEÓRICO	8
2.1 A MOTIVAÇÃO E SUAS TEORIAS	8
2.2. A HIERARQUIA DAS NECESSIDADES DE MASLOW	8
2.3 A TEORIA DOS DOIS FATORES DE HERZBERG	10
2.4 TEORIA DAS NECESSIDADES DE MCCLELLAND	11
2.5 A TEORIA DA EXPECTATIVA DE VROOM	13
2.6 AS ORGANIZAÇÕES DO TERCEIRO SETOR: CONTEXTUALIZAÇÃO	14
2.7 FELICIDADE E SATISFAÇÃO NO TRABALHO	16
3. METODOLOGIA DA PESQUISA	16
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS	18
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
ABSTRACT	28
REFERÊNCIAS	28
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	31

MOTIVAÇÃO E FELICIDADE NO TRABALHO VOLUNTÁRIO: Um estudo de caso no Centro de Valorização da Vida - CVV de Campina Grande - PB

1 Samara Medeiros de Souza

RESUMO

Cada vez mais o número de voluntários cresce no Brasil. Esses, por sua vez, trabalham em prol do outro sem receber recompensas financeiras por isso, causando curiosidade sobre as motivações para se realizar esse trabalho. Nesse sentido, o objetivo desse estudo consiste em compreender a relação existente entre motivação e felicidade no trabalho voluntário do Centro de Valorização da Vida - CVV da cidade de Campina Grande - PB, e quais os principais fatores que levam as pessoas a exercerem esse trabalho, visto que este é uma prática reconhecida pelo não recebimento de recompensas financeiras. Para tal, utilizou-se de uma metodologia caracterizada como pesquisa empírica, tendo como método de procedimento, um estudo de caso. Os resultados indicam que os voluntários que participaram da pesquisa se sentem felizes e motivados a continuarem o trabalho no CVV. Conclui-se então que, os resultados alcançados dizem respeito apenas à Instituição estudada, e que estes podem apresentar resultados distintos em diferentes localidades.

Palavras-Chave: Motivação; Felicidade; Voluntários.

1. INTRODUÇÃO

A gestão no Terceiro Setor é um tema que está inserido num contexto atual e mundial, marcado por inúmeros desafios. De acordo com Fisher (2002), o terceiro setor pode ser conceituado como o espaço composto por organizações sem fins lucrativos, cuja atuação é dirigida a finalidades coletivas ou públicas.

Ao longo dos anos, com as contínuas mudanças na sociedade, o trabalho tem se tornado um ser ativo de grande importância na vida das pessoas. Um dos principais fatores associados ao trabalho que tem despertado interesse em diversos estudos está ligado à motivação e ao bem-estar pessoal no trabalho, especialmente o trabalho voluntário.

Para a Organização das Nações Unidas (ONU), o voluntariado é o trabalho dedicado a atividades de bem estar social, ou outros campos, sem receber recompensas financeiras por isso, ou seja, o voluntário passa a renunciar o benefício próprio em prol do bem social

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

(CAVALCANTE *et. al.* 2011). Desse modo, entende-se que o voluntário é movido por uma motivação inteiramente ligada à sua própria felicidade.

De acordo com Latham e Pinder (2005), a motivação é um processo psicológico complexo que resulta da interação entre o indivíduo e o ambiente que o rodeia. A motivação no trabalho voluntário em organizações do Terceiro Setor tem sido objeto de pesquisa de diversos estudos que buscam compreender o que motiva as pessoas a investirem seu tempo nesse tipo de trabalho. Diante desse contexto, surgiu o seguinte questionamento: **Quais os principais fatores que geram motivação e sua relação com a felicidade no trabalho voluntário?**

Para Paz (2004), o bem-estar advém de trocas estabelecidas entre os trabalhadores e as organizações, podendo ser afetadas por diversos elementos, a exemplo do monetário. Por esse motivo, o presente estudo tem como objetivo geral compreender a relação existente entre motivação e felicidade no trabalho voluntário, e quais os principais fatores que levam as pessoas a exercerem esse tipo de trabalho, visto que este é reconhecido pelo não recebimento de recompensas financeiras.

Para responder tal questionamento, e atingir os objetivos propostos, foi realizada uma pesquisa no Centro de Valorização da Vida – CVV da cidade de Campina Grande - PB. A partir desse pressuposto, a presente pesquisa tem como objetivos específicos: analisar a relação existente entre os níveis de felicidade e motivação no trabalho dos voluntários; descrever as principais dificuldades na execução das atividades da Instituição estudada; e verificar o que essas pessoas esperam desse tipo de trabalho.

JUSTIFICATIVA

De acordo com Drucker (1997) as organizações sem fins lucrativos existem com a finalidade de provocar mudanças nos indivíduos, na sociedade e preencher deficiências de políticas públicas e sociais do governo. Partindo desse pressuposto, espera-se que o presente estudo possa colaborar com a teoria organizacional no tocante à relação existente entre motivação e felicidade no trabalho voluntário, utilizando-se como base os voluntários do CVV da cidade de Campina Grande - PB.

Considera-se que este estudo justifica-se pelo caráter investigador que possui, tendo em vista que o mesmo, através das teorias disponíveis, procura entender e analisar dados coletados através de pesquisa de campo. Nesse contexto, esse trabalho busca, através de seus

resultados, colaborar para melhor se compreender o que, de fato, tem motivado as pessoas a realizarem o trabalho voluntário.

Portanto, sabendo-se do crescimento e ampliação das organizações do Terceiro Setor, esta pesquisa contribui com o crescimento acadêmico, possibilitando uma alternativa para aqueles que buscam entender o trabalho voluntário. Considerando que o Terceiro Setor tem assumido grande responsabilidade no que diz respeito ao preenchimento de políticas públicas e sociais, originadas pelas deficiências apresentadas pelo governo, este estudo foi desenvolvido para compreender as motivações daqueles que atuam nesse ambiente, exercendo o trabalho voluntário.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A MOTIVAÇÃO E SUAS TEORIAS

O estudo da motivação tem despertado interesse em diversas áreas do conhecimento acadêmico, dentre elas a Psicologia, a Administração e a Sociologia. Robbins (2009), define a motivação como a disposição para fazer alguma coisa, que é condicionada pela capacidade dessa ação de satisfazer uma necessidade do indivíduo.

A década de 1950 foi um período de grande avanço do conceito de motivação. Diversos estudiosos, movidos pela tentativa de entender qual o principal fator motivacional, criaram teorias onde a motivação era conceituada e desenvolvida. Para eles, entender a motivação iria auxiliar no entendimento do real interesse das pessoas, e assim, poderiam suprir uma determinada necessidade.

Dentre os principais estudiosos, pode-se destacar Abraham Maslow, Frederick Herzberg, David McClelland e Victor Vroom como exemplos de autores que se dedicaram a pesquisar sobre a motivação humana e criaram teorias que buscam explicar os principais fatores que geram motivação e felicidade entre as pessoas e as organizações. Diante desse contexto, algumas dessas teorias serão apresentadas logo em seguida, na sequência deste trabalho.

2.2. A HIERARQUIA DAS NECESSIDADES DE MASLOW

Abraham Maslow, psicólogo norte-americano, um dos autores mais citados dentre os estudiosos da motivação. Em 1954, baseando-se em princípios do holismo, criou uma teoria sobre a motivação a qual chamou de Hierarquia das necessidades humanas, ou como é conhecida a pirâmide de Maslow.

Essa teoria explica que o princípio básico da motivação é que uma necessidade satisfeita não é um motivador de comportamento. Isso se confirmaria pelo fato de que as pessoas seriam motivadas pelas necessidades não atendidas. A chave da motivação estaria no esforço das pessoas em satisfazer suas necessidades (LACOMBE, 2005).

De acordo com as pesquisas de Maslow, no ser humano existe uma hierarquia de cinco necessidades. São elas: fisiológicas, de segurança, sociais, de estima e de autorrealização. Conforme cada necessidade é atendida, a próxima torna-se dominante. A teoria diz que as pessoas possuem uma predisposição em satisfazer primeiro as necessidades básicas, que seriam a base da pirâmide, logo em seguida estariam as de segurança, a seguir as sociais, as de estima, e por último, as de autorrealização, no topo da pirâmide. Essas necessidades estão expostas na figura abaixo.

Figura 1: A pirâmide das necessidades de Maslow



Fonte: ROBBINS (2009, p. 49)

Para embasar tal teoria, Maslow classificou essas necessidades em níveis altos e baixos. As necessidades fisiológicas e de segurança são consideradas de nível baixo, enquanto as de estima e autorrealização de nível alto.

As necessidades fisiológicas aparecem como nível baixo por se tratar de necessidades básicas, que incluem fome, sede, moradia, entre outros. Uma vez atendidas, predominam as de segurança, que compreende as necessidades de proteção contra riscos, danos físicos e emocionais (ROBBINS, 2009).

Seguindo a ordem da pirâmide, depois de atendidas as necessidades de nível baixo, predominam as sociais, onde os seres humanos sentem o desejo de pertencer a um grupo social, seja por meio de afeição, amizades, relações interpessoais, dentre outros. Depois de satisfeita, surge a necessidade de estima, na qual as pessoas querem status, prevalecendo o desejo de se sobressair. Nessa altura da pirâmide estão inclusos os fatores internos, como autonomia e realização; e os fatores externos, como o reconhecimento social.

Por último, considerado o mais alto nível da pirâmide, predomina a necessidade de autorrealização. A explicação para isso é que atingida a necessidade de autorrealização, as pessoas atingem o seu potencial máximo. Ou seja, ela atinge seu pleno potencial e assim consegue se tornar tudo aquilo o que pode ser. Bergamini (1993) concorda com a teoria de Maslow quando diz que atingir a autorrealização é estar mais próximo de se viver seu pleno potencial.

No entanto, de acordo com Robbins (2009), apesar de toda a contribuição trazida pela teoria de Maslow, as pesquisas não validam de maneira geral essa teoria. Isso é explicado pelo fato de que não existe fundamento suficiente para provar que as necessidades se organizam dessa forma, ou que ao atingir uma necessidade seja ativada uma motivação para que outra necessidade seja atendida.

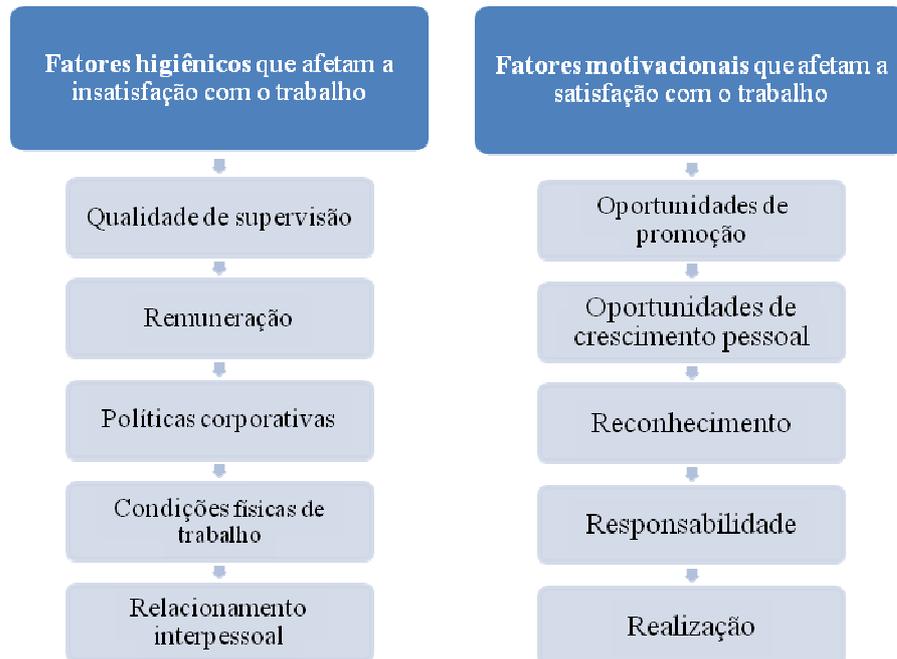
Ao estudar a pirâmide de Maslow, percebe-se a prevalência das duas últimas necessidades, especialmente a de estima, na qual as pessoas querem reconhecimento e prestígio pelo seu trabalho. Ao realizar um aprofundamento nesse estudo, pode-se concluir que, mesmo não explicando todos os fatores que podem gerar a motivação humana, a teoria de Maslow ainda contribui de forma significativa com a academia, uma vez que a interpretação das necessidades podem ser diferentes e aplicadas a cada situação.

2.3 A TEORIA DOS DOIS FATORES DE HERZBERG

Frederick Herzberg, psicólogo americano, ficou conhecido pela criação da teoria dos dois fatores, também chamada de teoria da higiene-satisfação. Essa teoria foi formulada na intenção de se entender o que as pessoas desejam em seu trabalho e como isso pode determinar o seu sucesso ou fracasso.

A teoria dos dois fatores formulou a ideia de que os fatores que levam à satisfação são distintos dos fatores que levam à insatisfação. De acordo com Herzberg (1975, p.7), “o oposto de satisfação no trabalho não é a insatisfação, mas sim nenhuma satisfação no trabalho; e da mesma forma, o oposto de insatisfação no trabalho não é a satisfação, mas sim nenhuma insatisfação no trabalho”.

Segundo Herzberg, existem dois tipos de fatores motivacionais. Eles estão divididos em fatores intrínsecos, ligados aos aspectos pessoais, como reconhecimento, realização pessoal, promoção, ao qual ele chamou de fatores motivacionais; e os fatores extrínsecos, que estão relacionados com o ambiente externo, a exemplo do ambiente de trabalho, supervisão, salário, que ele chamou de fatores higiênicos (LACOMBE, 2005; ROBBINS, 2009). Tais fatores podem ser vistos logo abaixo, na Figura 2:

Figura 2: Os Fatores motivacionais

Fonte: Adaptado de ROBBINS (2009, p. 51)

Ainda, conforme Herzberg explica-se que os fatores motivacionais contribuem para o crescimento operacional, ou seja, eles motivam as pessoas a produzirem mais. Para ele, é necessário ampliar ao máximo esses fatores, pois estes são responsáveis pela melhora nos resultados. Ao mesmo tempo, os fatores higiênicos devem ser administrados de forma cuidadosa, porém, sabendo que de nada adianta tentar aumentá-los acima da média, uma vez que ele não irá causar necessariamente motivação nos trabalhadores (LACOMBE, 2009).

Como a maioria das teorias, Herzberg também recebeu críticas de alguns autores. Marinho (1988) discorda da posição de Herzberg ao dividir os conceitos de satisfação e insatisfação separados. Para ele, tal afirmação pode gerar respostas tendenciosas por parte dos trabalhadores, em razão da divisão desses conceitos.

No entanto, ao analisar o estudo dos dois fatores de Herzberg, pode-se perceber que há uma relação direta com o estudo da motivação dos voluntários. Uma explicação para isso é que, assim como na teoria, alguns fatores não considerados motivacionais, como o salário também não está presente nesse tipo trabalho. Portanto, pode-se concluir que a teoria irá auxiliar no estudo da motivação humana desses profissionais.

2.4 TEORIA DAS NECESSIDADES DE MCCLELLAND

David McClelland, psicólogo americano, reconhecido por seu trabalho em motivação do sucesso e consciência. Desenvolveu a teoria das necessidades propondo juntamente com

sua equipe três motivos ou necessidades no trabalho, a saber: a necessidade de realização; a necessidade de poder; e a necessidade de associação. Para eles, essas necessidades estão presentes na maioria das pessoas, porém, divergindo quanto à intensidade.

O autor Coradi (1985) diz que, segundo a teoria de McClelland, cada pessoa em sua particular maneira de pensar, possui um processo interno e peculiar que a faz agir numa determinada situação, de uma maneira ou de outra. Baseando-se na forma que leva uma pessoa a agir, McClelland chegou à definição de seus fatores motivacionais.

De acordo com essa teoria, cada pessoa adquire essas três necessidades através da cultura da sociedade na qual ela vive. Por esse motivo, a teoria de McClelland também é conhecida como a teoria das necessidades adquiridas (ROBBINS, 2000).

A teoria das necessidades explica que algumas pessoas possuem uma inclinação natural para o sucesso, por esse motivo elas buscam superar-se, lutar sempre pelo sucesso, fazer sempre algo melhor do que já foi feito. Essa compulsão é a necessidade de realização. Segundo a teoria de McClelland, as pessoas que possuem essa necessidade buscam situações que possam se desafiar e assumir grandes responsabilidades. Por isso, elas preferem aceitar o sucesso ou o fracasso, a não buscar a solução de um problema (ROBBINS, 2009).

A necessidade de poder está ligada à necessidade de induzir o comportamento de outras pessoas. A necessidade de poder é o desejo de comandar, de estar acima dos outros e, dessa forma, se destacar mostrando que o seu sucesso provém de suas próprias ações. Essa necessidade produz nas pessoas o desejo de estarem em situações competitivas motivadas por status.

Portanto, percebe-se que a necessidade de associação está relacionada com o desejo das pessoas por relacionamentos amigáveis e interpessoais, em que indivíduos com essa orientação estão interessados em criar uma relação emocional através de amizades, conversas e reuniões. Eles preferem o trabalho em equipe, ao invés de trabalhos competitivos.

Como as teorias citadas, a teoria das necessidades de McClelland também foi criticada por alguns pesquisadores. Assim como na teoria de Maslow, alguns críticos apontam que a ideia de se apresentar a motivação em três fatores é uma forma simplificada de se entender os diversos fatores que geram a motivação humana.

Contudo, pode-se considerar que a forma como McClelland dividiu as necessidades humanas pode ser usada como referência para um estudo mais aprofundado a cerca da motivação do trabalho voluntário. A explicação para isso é que ao dividir as necessidades, a visualização desses resultados seria demonstrada de maneira mais clara.

2.5 A TEORIA DA EXPECTATIVA DE VROOM

Victor Vroom, psicólogo canadense, desenvolveu a teoria da expectativa ou também chamada de teoria da expectativa, buscando explicar a motivação humana. De modo geral, a teoria representa uma abordagem válida e útil à compreensão da motivação.

A teoria da expectativa transmite a ideia de que o comportamento humano está baseado em escolhas conscientes entre alternativas. De acordo com Silva (2001), a teoria explica que as pessoas são motivadas a partir de determinadas situações e como essas motivações irão atender seus desejos.

Três conceitos são utilizados como variáveis para explicar a motivação no trabalho: valência, expectativa e instrumentalidade. A valência está ligada à atração e aos desejos e objetivos pessoais dos indivíduos, as preferências pelos resultados e a importância das recompensas. Nesse ponto é ressaltada a importância dos resultados particulares, ou seja, o valor subjetivo relacionado à pessoa. De acordo com Silva (2001, p. 241):

A valência se refere ao valor pessoal que os trabalhadores colocam nas recompensas que eles acreditam que receberão pelo desempenho. É importante que o indivíduo identifique os resultados potenciais ou recompensas que possam ser alcançadas no trabalho; isso reflete a força do desejo de uma pessoa, ou a atração para o resultado, de um particular curso de ação.

A expectativa refere-se à relação entre esforço e desempenho. Nesse conceito se explica que o aumento do nível de esforço implica no aumento do desempenho. Dessa forma, a expectativa é vista como um conjunto de esforços que levam as pessoas a melhorarem seu desempenho para atingirem um objetivo desejado. No entanto, Silva (2001) afirma que esse esforço só irá acontecer se as pessoas perceberem que terão sucesso.

Por último, a instrumentalidade expressa a ideia de que o cumprimento do desempenho acarretará uma recompensa. Essa parte da teoria refere-se à relação denominada por Robbins (2009) como desempenho-recompensa, na qual o indivíduo acredita que um determinado nível de desempenho o levará a um resultado desejado.

Apesar de criticada por alguns autores, a teoria de Vroom aparece como uma das mais populares teorias da motivação humana. Isso se explica porque o modelo exposto reconhece o quão complexo podem ser as motivações humanas e como elas podem influenciar no desempenho pessoal de cada pessoa, a depender de cada situação.

Ao longo de muitas décadas, inúmeras teorias que tentaram explicar a motivação humana foram criadas por grandes estudiosos, os quais alguns foram citados acima, estes buscaram pesquisar e detalhar de que forma as pessoas podem ser motivadas a trabalharem.

Ao estudar essas teorias, percebe-se que todas elas estão sujeitas a críticas de outros estudiosos.

Analisando as teorias expostas nesse trabalho, pode-se concluir que apesar das limitações, todos esses estudos unidos podem contribuir de forma significativa para o entendimento da motivação do trabalho voluntário. Dessa forma, essas teorias servirão como base para o estudo e pesquisa da relação entre felicidade e motivação dos voluntários do CVV de Campina Grande-PB.

2.6 AS ORGANIZAÇÕES DO TERCEIRO SETOR: CONTEXTUALIZAÇÃO

Para se entender o terceiro setor, faz-se necessário saber que as organizações estão divididas em três setores, o primeiro, o segundo e o terceiro setor. O primeiro setor é reservado ao poder público, formado pelos órgãos do governo. Cabe a esse setor formular e estabelecer políticas públicas e sociais de governo que possam garantir saúde, educação, segurança e cultura a toda a sociedade.

O segundo setor é formado pelas empresas privadas. Nesse setor estão alocadas todas as empresas privadas, legalmente constituídas, e que estejam registradas no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ). Considerado o setor produtivo e representado pelo mercado, o segundo setor investe o dinheiro privado em suas próprias atividades com fim lucrativo para a própria empresa.

No Terceiro Setor estão todas as empresas sem fins lucrativos. Regulamentado pela Lei 9.790 de 23 de março de 1999, o Terceiro Setor é formado pelas organizações não governamentais, sem fins lucrativos, de finalidade social, cultural, e afins (TACHIZAWA, 2012). Diversos autores buscaram definir o significado das organizações que compõem o terceiro setor, a exemplo de Landim (1993, p. 5), que conceituou essas organizações da seguinte forma:

Elas são incontáveis, espalhadas pelos quatro cantos do planeta, existindo nos mais diferentes contextos nacionais. Atuam em campos variados como os de arte e cultura, recreação, saúde, assistência social, defesa de direitos humanos e de minorias, feminismo, ambientalismo, desenvolvimento comunitário, fortalecimento de organizações de base [...] De natureza privada, não são empresas; atuando em benefício público, não são órgãos do governo. São as chamadas organizações sem fins lucrativos.

Com o agravamento das questões sociais, o surgimento de organizações de cunho social, que passaram a preencher alguns papéis do Estado, pode ser visto como reflexo da crise do Estado onde o mesmo não conseguiu atender às demandas da sociedade. Isso se explica porque essas organizações, situadas dentro do chamado Terceiro Setor, passaram a

preencher um espaço público, fundamentado na realização de atividades sociais sem fins lucrativos.

Embora a crise estatal possa ter influenciado a abertura dessas organizações, alguns autores ainda não entraram em consenso quanto ao fator que alavancou o surgimento do Terceiro Setor. Borzaga e Defourny (2001) acreditam que o surgimento do Terceiro Setor é anterior à crise do Estado, e estaria ligado ao momento em que os Estados Unidos buscavam a liberdade no domínio do inglês, surgindo, desse modo, associações voluntárias.

De acordo com a Revista Brasileira de Administração (2002), outra explicação para o surgimento do Terceiro Setor, especialmente no Brasil, é que a Igreja Católica, na época da colonização, foi uma das primeiras a realizar ações de cunho social. Essas ações eram na forma de asilos e Santas Casas de Misericórdia, sendo considerado como o primeiro momento da evolução e surgimento do Terceiro Setor.

Apesar da discordância sobre o surgimento desse setor, destaca-se a sua importância para a sociedade e para a economia de um país. De acordo com Tachizawa (2012), estima-se que o número de entidades que compõem o Terceiro Setor é superior a 540 mil, estando inclusas as Organizações Não Governamentais (ONGs), fundações, associações civis e unidades assistenciais. Tachizawa (2012, p. 9), segue afirmando que:

Esse número é certamente maior, pois escapam às estatísticas as pequenas organizações, as instituições religiosas e os indivíduos voluntários, não formalmente registrados, que promovem ações sociais na comunidade e que também integram o setor. O Terceiro Setor gera 5% dos empregos no mundo e 2,5% dos postos de trabalho no Brasil.

Com o crescimento do Terceiro Setor, aumentou a necessidade de se entender a formação organizacional presente nessas instituições. Além das conhecidas relações de trabalho, esse setor é expressivamente marcado pelo trabalho voluntário, o qual envolve inúmeros fatores que geram motivações específicas.

Diversos autores pesquisaram e conceituaram o trabalho voluntário. Cavalcante *et. al* (2012), afirma que os voluntários são atores que exercem atividades, sem nenhuma remuneração financeira, a fim de beneficiar terceiros. Esse trabalhador passa a ideia de renúncia do próprio benefício em prol do bem comum. De acordo com a Lei 9.608 de 18 de fevereiro de 1998:

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 pessoa.

Diante desse contexto, a partir do entendimento do que é ser voluntário, percebe-se a importância dessas pessoas para o Terceiro Setor, e como elas podem causar uma grande diferença na prestação de serviços. No entanto, faz-se necessário compreender a motivação dos voluntários na realização desse tipo de trabalho para que essa atividade seja concretizada.

2.7 FELICIDADE E SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A felicidade pode ser entendida como a sensação de bem-estar contínuo, na qual o indivíduo se sente plenamente realizado. Um estado formado por emoções e sentimentos, atingido por um sonho realizado, um desejo atendido, uma meta alcançada. Partindo da ideia de que a felicidade pode ser alcançada através do trabalho, diversos autores realizaram estudos para se entender estratégias de promover o bem-estar no ambiente de trabalho (PASCHOAL, TORRES E PORTO, 2010).

O estudo sobre a felicidade tem gerado interesse nas academias, e apesar da discordância de alguns autores a respeito da relação das palavras felicidade e bem-estar, esse estudo corrobora com a ideia de Paschoal (2008, p. 4) que a “felicidade e bem-estar são termos que se misturam na literatura científica e, geralmente, são considerados sinônimos”. Albuquerque e Tróccoli (2004) concordam com essa definição ao afirmar que o bem-estar refere-se ao estudo físico da felicidade.

Nesse sentido, para Paschoal e Tamayo (2008, p. 16) o bem-estar no trabalho é definido “como a prevalência de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que, no seu trabalho, expressa e desenvolve suas potencialidades/habilidades e avança no alcance de suas metas de vida”.

Sabendo-se que a felicidade no trabalho está ligada ao bem-estar pessoal e a autorrealização, o presente estudo busca encontrar relações existentes entre a felicidade e a motivação dos indivíduos que atuam como voluntários, utilizando-se do CVV de Campina Grande – PB como base para a pesquisa. O fundamento para essa pesquisa consiste em que, por não possuir remunerações salariais, os voluntários possuem algum tipo de motivação pessoal que será relatada ao longo do trabalho.

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

O presente estudo buscou, como já apresentado, compreender as motivações dos voluntários do Centro de Valorização da Vida de Campina Grande-PB, e, ao mesmo tempo,

encontrar relações com a felicidade e satisfação nesse tipo de trabalho. Nesse item, tem-se por objetivo expor a metodologia utilizada na construção e elaboração da pesquisa.

A pesquisa é caracterizada como uma pesquisa empírica, tendo como método de procedimento, o estudo de caso. Os dados primários foram coletados a partir de pesquisa de campo através de um questionário estruturado e aplicado no CVV de Campina Grande-PB. Os dados secundários consistem em pesquisas bibliográficas em livros da área e artigos científicos. O método de abordagem é considerado quantitativo, podendo apresentar evidências qualitativas.

O presente estudo pode ser classificado como exploratório e descritivo. Exploratório, porque envolveu um levantamento bibliográfico, documental, e um estudo de caso que buscou tornar mais clara a problemática levantada. Descritivo, uma vez que visou descrever e analisar a relação de fatos e fenômenos, estudados a partir de coleta de dados (GIL, 2008).

O método de investigação escolhido foi o estudo de caso, visto que este possibilita uma melhor interação entre os fatos apresentados e a bibliografia consultada, permitindo ao pesquisador atingir seus objetivos propostos. Bruyne et al. (1977, p. 224), fala a cerca do estudo de caso:

Um grande número de pesquisas estão fundamentadas no estudo aprofundado de casos particulares, isto é, numa análise intensiva, empreendida numa única ou em algumas organizações reais. O estudo de caso reúne informações tão numerosas e tão detalhadas quanto possível, com vistas a aprender a totalidade das situações.

A pesquisa teve cunho quantitativo, apresentando, no entanto, evidências qualitativas. Segundo Malhotra (2001, p.155), “a pesquisa qualitativa proporciona uma melhor visão e compreensão do contexto do problema, enquanto a pesquisa quantitativa procura quantificar os dados e aplica alguma forma da análise estatística” Dessa forma, entende-se que a junção dos dois métodos de pesquisa irá contribuir para o melhor esclarecimento da pesquisa realizada.

Esse estudo trata-se de uma pesquisa realizada com os voluntários do Centro de Valorização da Vida – CVV, de Campina Grande-PB. Para isso, como técnica de levantamento de dados, utilizou-se de um questionário estruturado, contendo 10 questões. O universo da pesquisa é de aproximadamente 18 voluntários. Dessa forma, a amostra de deu por acessibilidade, com um número de 10 voluntários.

Para a coleta de dados, fez-se contato com a Instituição através do telefone de acesso à ONG. Nesse primeiro contato, foi explicada a intenção da pesquisa. Sendo aceita pelo CVV, foi marcada uma visita para conhecer a ONG de perto e aplicar os questionários. A visita aconteceu no mês de novembro de 2017, onde no primeiro contato foram realizadas conversas

informais com a coordenadora do CVV de Campina Grande-PB. Nessa visita, pode-se conhecer o trabalho dos voluntários de perto, como eles atuam e explicar com mais detalhes o questionário.

No mesmo dia, foram realizadas mais duas visitas. Na primeira, pode-se conversar com alguns voluntários, e iniciar a aplicação do questionário com aqueles que já estavam na ONG. Na terceira e última visita, pode-se ter contato com o restante dos voluntários que participaram da amostra, e finalizar a aplicação de todos os questionários, para que fosse possível fazer o levantamento de informações necessárias para execução da pesquisa.

O questionário consta de duas partes. A primeira trata-se de uma pesquisa sócio demográfica dos participantes contendo seis questões. A segunda parte é composta por quatro questões, das quais cada questão apresenta 15 opções em que os participantes da pesquisa avaliaram o nível de importância de cada uma, marcando de 1 a 5. Para menor importância, foi marcado o número 1, para maior importância, o número 5. O questionário será explicado com maiores detalhes na próxima seção.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

O Centro de Valorização da Vida é uma Organização Não Governamental (ONG), fundada no Brasil, mais especificamente em São Paulo em 1962. Ficou conhecida como de Utilidade Pública Federal em 1973, prestando serviço voluntário e gratuito de apoio emocional e prevenção ao suicídio para todas as pessoas, sob total sigilo.

A nível nacional, são realizados mais de um milhão de atendimentos por uma média de 2.000 voluntários. Em Campina Grande - PB, o CVV foi instalado há 15 anos, e atualmente conta com uma média de 18 voluntários que atentem cerca de mil ligações mensais. Destes, 10 participaram da pesquisa realizada. É importante ressaltar que o CVV está iniciando seu trabalho na cidade de Patos - PB. No entanto, por ainda não haverem iniciado suas atividades, atualmente não possui voluntários, impossibilitando que o trabalho pudesse ser realizado nessa localidade.

A pesquisa trata-se de um questionário dividido em duas partes. A primeira consta de um levantamento sócio demográfico dos voluntários participantes, composto por seis questões. A segunda parte, trata-se de uma pesquisa sobre o que motiva os voluntários a realizarem esse trabalho e como eles se sentem a esse respeito.

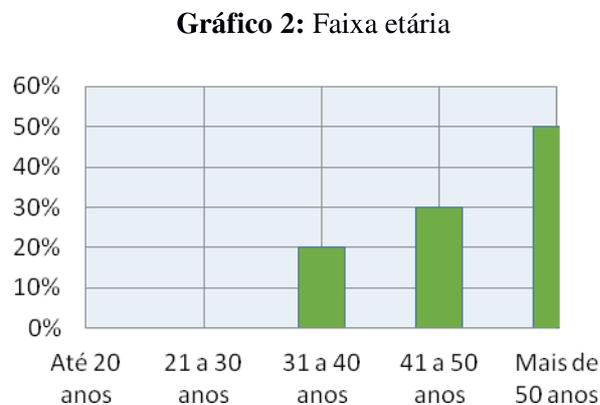
O primeiro quesito diz respeito ao sexo dos participantes, os quais mostraram um equilíbrio quanto ao gênero, uma vez que 50% dos participantes entrevistados são do sexo masculino e 50% são do sexo feminino. Isso mostra que existe uma diversidade quanto ao

gênero sexual presente nessa organização, evidenciando que tal divisão não irá influenciar no resultado adquirido. Esse resultado está sendo mostrados logo abaixo, no Gráfico 1:



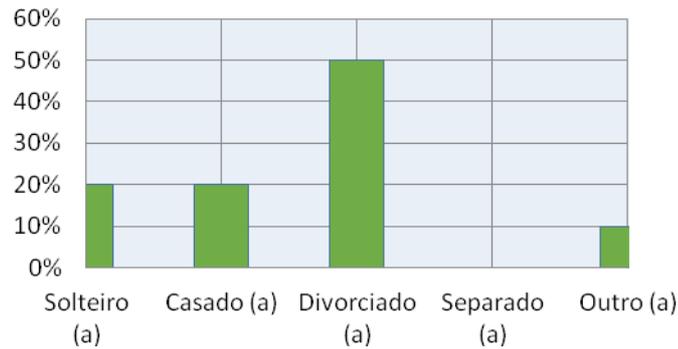
Fonte: Dados da pesquisa, (2017).

Quanto a faixa etária dos participantes, onde 50% dos entrevistados responderam ter mais de 50 anos, e os outros 50% responderam ter entre 31 a 50 anos de idade. Percebe-se, dessa forma, que esses números podem influenciar ou não os resultados, uma vez que a visão de cada participante pode ser influenciada a partir de sua visão e experiência de vida. Os dados coletados estão expostos logo abaixo com maiores detalhes, no Gráfico 2:



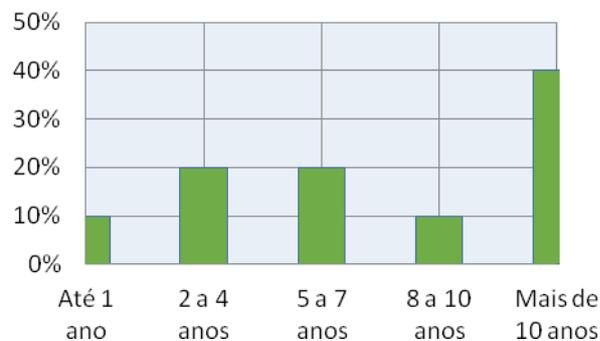
Fonte: Dados da pesquisa, (2017).

No terceiro quesito, perguntou-se o estado civil dos participantes. Foi evidenciado o estado de divorciado (a), apresentando 50% de respostas dos participantes. Pode-se destacar também que 20% dos participantes são casados e 20% destes são solteiros. Percebe-se que há uma grande variedade no que diz respeito ao estado civil dos participantes, sendo importante ressaltar que 70% dos que responderam estão nos grupos de divorciados e solteiros, podendo isso ser fator influenciador que motive essas pessoas a iniciarem o trabalho voluntário. Todas as informações coletadas são exibidas abaixo, no Gráfico 3:

Gráfico 3: Estado civil

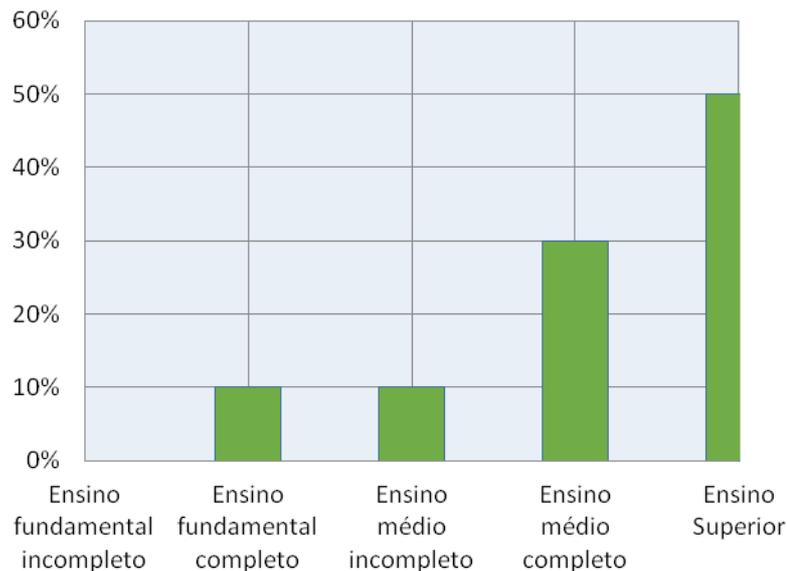
Fonte: Dados da pesquisa, (2017).

O quarto quesito trata-se do tempo de atividade voluntária. Na pesquisa mostrou-se evidente o número de participantes que já estão a mais de 10 anos no CVV, os quais somaram 40% do total, isso mostra um alto nível de engajamento dos profissionais e uma fidelização no cliente interno. É importante destacar também que 20% responderam que estão entre 5 a 7 anos e apenas 10% está a até um ano. Isso mostra, que a maioria dos participantes possuem uma vasta experiência no trabalho no CVV, uma vez que estes estão atuando há um período de tempo considerado longo. Os dados estão expostos abaixo, no Gráfico 4:

Gráfico 4: Tempo de atividade voluntária

Fonte: Dados da pesquisa, (2017).

Na sequência, perguntou-se a escolaridade dos participantes. Pode-se destacar que o ensino superior alcançou 50% dos participantes, 30% destes possuem ensino médio completo e apenas 10% possuem o ensino fundamental completo. Com isso, pode-se perceber que o nível de escolaridade dos participantes da pesquisa está em maior índice no nível superior, evidenciando que a grande maioria possui um conhecimento acadêmico mais elevado. Todos os dados coletados estão expostos abaixo, no Gráfico 5:

Gráfico 5: Escolaridade

Fonte: Dados da pesquisa, (2017).

No quesito de número seis foi perguntado se os participantes já haviam exercido algum outro trabalho voluntário antes de iniciar o trabalho no CVV. A pesquisa mostrou que 50% dos participantes já haviam trabalhado em outra atividade voluntária, podendo ser ou não de mesma natureza, e 50% tiveram o primeiro contato com esse tipo de atividade no CVV. Com isso, como se pode ver no Gráfico 6, logo abaixo, percebe-se que há um equilíbrio quanto aos que já possuem experiência na área do trabalho voluntário e os que nunca haviam realizado essa tarefa.

Gráfico 6: Comparativo entre os que já realizaram outros trabalhos antes do CVV, e os que iniciaram nessa organização.

Fonte: Dados da pesquisa, (2017).

Após respondidas as perguntas sócio demográficas, na sequência do mesmo questionário iniciaram-se as questões relacionadas à motivação e felicidade dos voluntários com o seu próprio desempenho e com a organização na qual estes estão inseridos, no caso

estudado, o CVV de Campina Grande-PB. Os questionamentos sobre motivação e felicidade foram divididos em quatro seções abertas por uma pergunta inicial, estas por sua vez continham 15 afirmativas cada uma, que deveriam ser avaliadas em pouco importantes ou muito importantes. Para a melhor compreensão do questionário, utilizou-se de números de 1 a 5.

O número 1 correspondia ao nível “nenhuma”, que equivalia a nenhuma importância; o número 2 representava o nível “muito pouco”, significando que tal afirmativa era muito pouco importante com relação à pergunta inicial; na sequência, vinha o número 3 que foi avaliado como “pouco”, correspondendo a pouco importante; o número 4 representava o nível “muito”, significando que tal afirmativa era muito importante; e por fim, o número 5 equivalendo a “muitíssimo”, que representa o nível muitíssimo importante.

Tal questionário foi utilizado para se entender o grau de importância que cada voluntário participante da pesquisa atribui a questões ligadas ao seu desempenho pessoal, à organização como um todo e a aspectos ligados à felicidade individual. O questionário encontra-se disponível no apêndice. Das afirmativas que foram inseridas, destacou-se um grau elevado de voluntários que responderam algumas questões da mesma forma, estas serão expostas ao longo desse capítulo.

A primeira seção, seguindo a sequência do questionário como o quesito sete, tratou-se dos principais motivos que levaram o voluntário em questão a iniciar o trabalho no CVV. Pode-se destacar um elevado grau de importância no item ajudar o próximo. Os resultados mostram que 60% dos participantes responderam que esse motivo era muitíssimo importante. Estes números representam de acordo com Cavalcante (2012), o desejo de se trabalhar para promover o bem-estar do próximo.

Outros resultados que chamam a atenção é que os aspectos ser reconhecido, aumentar a autoestima e sentir-se importante tiveram baixo grau de importância para os voluntários estudados. Estes são representados pelos números 100%, 80% e 90%, respectivamente. Diante disso, pode-se perceber que a sociedade está em processo de mudança no pensamento em relação a algumas teorias que foram desenvolvidas há alguns anos, as quais algumas foram expostas nesse trabalho.

Um exemplo é a teoria dos dois fatores de Herzberg, que explica que as pessoas são motivadas por almejem reconhecimento e elevação na autoestima (ROBBINS, 2009). Vale ressaltar que, essas respostas são base somente para os voluntários do CVV de Campina Grande - PB, e que tais respostas poderão ter resultados contrários em pesquisas de outros voluntários em outras Instituições de acordo com seus respectivos pontos de vista.

Desse modo, observa-se que, de acordo com os resultados expostos logo abaixo no Quadro 1, a grande maioria dos voluntários iniciam seus trabalhos pelo desejo de ajudar o próximo a ter uma vida mais agradável e contribuir para uma melhoria no bem-estar coletivo.

Quadro 1: Principais motivos que levaram a iniciar o trabalho voluntário.

	Nenhum	Muito pouco	Pouco	Muito	Muitíssimo
Para disseminar e divulgar esse trabalho	20%	0%	30%	0%	30%
Para ajudar ao próximo	10%	0%	0%	30%	60%
Para mudar a vida das pessoas	20%	20%	30%	30%	0%
Para fazer algo importante	20%	0%	40%	30%	10%
Para ser útil à sociedade	20%	0%	20%	30%	30%
Conhecer pessoas de interesses comuns	40%	10%	20%	20%	10%
Para fazer parte de um grupo específico	40%	0%	60%	0%	0%
Para construir novas amizades	30%	10%	30%	20%	10%
Para preencher lacunas de tempo	50%	0%	50%	0%	0%
Buscar conhecimento/habilidades	20%	20%	10%	40%	10%
Para ser reconhecido	100%	0%	0%	0%	0%
Para aumentar minha autoestima	80%	10%	10%	0%	0%
Para me sentir importante	90%	10%	0%	0%	0%
Para me sentir feliz e satisfeito	40%	20%	0%	40%	0%
Para buscar novos desafios	10%	20%	20%	40%	10%

Fonte: Dados da pesquisa, (2017).

Na segunda seção, no quesito oito, foi perguntado o que os voluntários esperam do trabalho voluntário. Nessa questão percebeu-se um grau elevado de importância em aspectos ligados a ajudar o próximo como promover melhor qualidade de vida e melhorar a autoestima das pessoas, representando respectivamente 60% e 50% das respostas em “muito” e “muitíssimo”.

Essa ideia é reforçada por Sampaio e Morávia (2009), dizendo que a motivação dos voluntários está ligada a valores vinculados à satisfação em ajudar o próximo. Em contrapartida, destaca-se que 80% dos participantes alegaram “nenhuma”, “muito pouca” e “pouca” importância no aspecto realização pessoal. Esses números também vão de encontro com as teorias motivacionais as quais afirmam que as pessoas buscam realização pessoal em seu trabalho.

Dessa forma, conclui-se que há uma ligação direta entre os motivos de entrada e as expectativas dos resultados do trabalho voluntário. Isso se explica pelos grandes percentuais atingidos em aspectos considerados de mesma natureza como aqueles que incluem ajudar o próximo e promover melhor qualidade de vida. Os dados coletados estão expostos logo abaixo, no Gráfico 2:

Quadro 2: Expectativas do trabalho voluntário

	Nenhum	Muito pouco	Pouco	Muito	Muitíssimo
Realização pessoal	30%	20%	40%	10%	0%
Inclusão social	20%	50%	0%	30%	0%
Diminuir as desigualdades	40%	20%	20%	20%	0%
Promover melhor qualidade de vida para as pessoas	10%	0%	30%	40%	20%
Promover bem estar social e coletivo	10%	20%	40%	10%	10%
Preencher as deficiências das políticas de governo	30%	10%	20%	40%	0%
Ajudar os mais carentes e necessitados	30%	10%	40%	20%	0%
Cumprir com meu papel de responsabilidade social	20%	20%	0%	40%	10%
Melhorar as relações interpessoais	10%	20%	30%	40%	0%
Fortalecer meus canais e vínculos de relacionamento	40%	20%	10%	30%	0%
Obter mais aprendizagem e conhecimento	10%	20%	10%	50%	10%
Reduzir os preconceitos	20%	30%	0%	20%	30%
Aprimorar minhas habilidades	10%	20%	30%	30%	10%
Melhorar a autoestima das pessoas	10%	20%	20%	40%	10%
Felicidade e satisfação	20%	10%	10%	50%	10%

Fonte: Dados da pesquisa, (2017).

A terceira seção, quesito de número nove, trata-se das principais dificuldades em realizar o trabalho voluntário. Pode-se destacar que aspectos como falta de recursos e falta de apoio governamental obtiveram uma grande porcentagem nos graus “muito” e “muitíssimo”, alcançando, respectivamente, 90% e 80%. Isso mostra a necessidade que esta Instituição possui de maiores recursos e apoio governamental para que a realização de suas atividades aconteça de forma eficaz.

No entanto, apesar dessa falta de apoio percebe-se a preocupação com o próximo evidente nos aspectos de remuneração salarial, que obteve 100% de respostas como “nenhuma” importância. Essa preocupação é evidenciada na interpretação de que, apesar das dificuldades enfrentadas, os voluntários ainda sentem o desejo de realizar esse tipo de trabalho. Esse aspecto corrobora com Robbins (2009), ao explicar que para a teoria de Herzberg, a remuneração salarial não é um aspecto motivacional, uma vez que os voluntários não recebem nada para exercerem essa atividade.

Os resultados obtidos podem ser visualizados logo abaixo, no Quadro 3, percebendo-se que os aspectos relacionados com o próximo são mais evidentes em “muito” e “muitíssimo”, enquanto os aspectos pessoais em “nenhum” e “muito pouco”.

Quadro 3: Principais dificuldades para realizar o trabalho voluntário

	Nenhum	Muito pouco	Pouco	Muito	Muitíssimo
Falta de recursos	0%	0%	10%	40%	50%
Ambiente de trabalho impróprio	10%	10%	40%	20%	10%
Falta de apoio governamental	0%	0%	20%	10%	70%
Falta de segurança	20%	50%	30%	0%	0%
Qualidade de supervisão	80%	20%	0%	0%	0%
Ausência de voluntários	10%	20%	10%	50%	10%
Dificuldade no trabalho em equipe	20%	50%	20%	10%	0%
Falta de compromisso	40%	40%	10%	0%	10%
Falta de conhecimento nesse tipo de atividade	60%	30%	10%	0%	0%
Carga horária sobrecarregada	50%	30%	20%	0%	0%
Exige muito de mim	30%	50%	20%	0%	0%
Não receber remuneração salarial	100%	0%	0%	0%	0%
Falta de tempo	60%	30%	10%	0%	0%
Não tenho oportunidade de crescer profissionalmente	80%	20%	0%	0%	0%
Grande responsabilidade	20%	20%	40%	20%	0%

Fonte: Dados da pesquisa, (2017).

A quarta e última seção, quesito dez, diz respeito a como os voluntários do CVV que participaram da pesquisa se sentem em relação ao seu trabalho. Nessa parte da pesquisa, destaca-se que os aspectos feliz e satisfeito, motivado a continuar o trabalho e realizado apresentam altos índices de importância. Os números são, respectivamente, 90%, 90% e 100% para os níveis “muito” e “muitíssimo”.

Outros dois aspectos que chamam a atenção quanto aos números são os aspectos parte de um grupo e sendo desafiado, os quais representam, respectivamente, 70% e 60% para os níveis “muito” e “muitíssimo”, corroborando com a ideia da teoria de McClelland quando diz que as pessoas possuem um desejo interno de fazer parte de um grupo e se desafiarem a superar suas expectativas.

Em contrapartida, pode-se destacar também que o aspecto importante para os outros e reconhecido pelo meu trabalho estão em evidência nos níveis “nenhum”, “muito pouco” e “pouco”, representando, respectivamente, 40% e 80%. O primeiro aspecto, no entanto, apesar de não apresentar a maioria das respostas ainda continua chamando atenção devido a natureza de a Instituição tratar-se de um trabalho principalmente de combate ao suicídio, e mesmo assim alguns de seus voluntários não se sentem importantes para as pessoas. Um aspecto que vai de encontro com esse ponto é que 70% dos participantes se sentem capazes de ajudar outras pessoas.

Pode-se ver no Quadro 4, exposto logo abaixo, que os níveis de felicidade e satisfação dos voluntários do CVV são altos, e que isso entra em oposição aos motivos de entrada dos voluntários. Com isso verifica-se que o item felicidade e satisfação não é considerado um

fator importante e motivacional para os voluntários do CVV, no entanto, ela acaba sendo consequência desse tipo de trabalho para a maioria dos participantes.

Quadro 4: Sentimento de realizar o trabalho voluntário no CVV

	Nenhum	Muito pouco	Pouco	Muito	Muitíssimo
Feliz e satisfeito	0%	0%	10%	20%	70%
Motivado a continuar esse trabalho	0%	0%	10%	20%	70%
Realizado	0%	0%	0%	20%	80%
Importante para os outros	20%	10%	10%	30%	30%
Reconhecido pelo meu trabalho	30%	20%	30%	20%	0%
Parte de um grupo	10%	0%	20%	40%	30%
Sendo desafiado	10%	10%	20%	40%	20%
Cumprindo meu papel social	10%	10%	20%	50%	10%
Colaborando na busca pelos direitos sociais	20%	20%	50%	10%	0%
Promovendo inclusão	20%	30%	10%	40%	0%
Melhorando o bem estar social e qualidade de vida das pessoas	10%	0%	30%	50%	10%
Capaz de ajudar outras pessoas	20%	10%	0%	70%	0%
Colaborando na diminuição do preconceito	40%	10%	10%	20%	20%
Contribuindo para o bem de pessoas carentes	30%	0%	40%	30%	0%
Mudando a vida das pessoas	40%	10%	10%	30%	10%

Fonte: Dados da pesquisa, (2017).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo entender as motivações do trabalho voluntário, utilizando o Centro de Valorização da Vida - CVV da cidade de Campina Grande-PB como referência, e ao mesmo tempo encontrar relações dessa motivação com a felicidade pessoal de cada indivíduo. Os resultados alcançados pela pesquisa contribuirão para a academia, uma vez que os mesmos auxiliam o entendimento do trabalho voluntário, bem como sua relação entre motivação e felicidade.

O trabalho voluntário foi caracterizado, ao longo dessa pesquisa, como um trabalho espontâneo e não remunerado. Para que os objetivos propostos fossem atingidos, fez-se necessário um levantamento de informações acerca de quais fatores motivaram esses voluntários a iniciar o trabalho voluntário, o que eles esperam desse trabalho, quais as principais dificuldades em efetuar esse tipo de atividade e, por fim, como eles se sentem em relação ao seu desempenho na organização.

A partir do que foi exposto ao logo dessa pesquisa, pode-se dizer que a pergunta inicial foi respondida ao longo do trabalho, uma vez que a pesquisa de campo mostrou

aspectos que levam essas pessoas a iniciarem e como elas se sentem em realizar o trabalho voluntário.

Quanto à relação existente entre felicidade e motivação no trabalho dos voluntários, pode-se dizer que, apesar de não se apresentar como um fator inicialmente motivacional, a felicidade está inteiramente ligada ao trabalho voluntário como consequência não esperada pelas pessoas que compõem essa área de atuação. Isso é explicado nos quesitos sete e dez, uma vez que os mesmos tratam da motivação de se iniciar o trabalho voluntário e do sentimento de realizar esse trabalho, respectivamente.

Destaca-se que a maioria dos voluntários respondeu que o principal fator que os motivaram a iniciar o trabalho voluntário foi o desejo de ajudar o próximo. Quanto ao sentimento de felicidade e motivação, quase 100% dos participantes responderam sentir felicidade em realizar esse trabalho e estarem motivados a continuarem.

No que diz respeito às dificuldades em realizar o trabalho voluntário, percebe-se que a falta de recursos e de apoio organizacional se destacam como as principais dificuldades encontradas na efetivação dessa atividade. Isso reforça a ideia da importância das ONGs em um meio no qual há a deficiência na competência governamental.

No que se refere às expectativas do trabalho voluntário, destacam-se algumas discordâncias com alguns aspectos afirmados em teorias motivacionais expostas nesse trabalho. Quase todas elas apontam que as pessoas buscam realização pessoal em seu trabalho, no entanto, percebe-se que isso pode não se aplicar ao trabalho voluntário, visto que 90% dos participantes responderam não buscar realização pessoal com esse trabalho. Em contrapartida, aspectos relacionados ao bem estar coletivo obtiveram destaque quanto aos números daqueles que esperam isso do trabalho voluntário.

Portanto, desse modo, pode-se concluir que o objetivo geral dessa pesquisa foi atendido, uma vez que este mostrou diversos aspectos que auxiliam no entendimento da relação entre motivação e felicidade no trabalho voluntário. No entanto, é importante destacar algumas limitações do trabalho realizado, a exemplo da amostra dos voluntários, que foi menor que a esperada e que as visitas à ONG também foram poucas.

Findando o trabalho, faz-se necessário ressaltar que esse estudo buscou evidenciar, de forma mais clara possível, a relação entre a motivação e felicidade dos voluntários, utilizando-se de pesquisa realizada no CVV de Campina Grande - PB. No entanto, para pesquisas futuras, sugere-se uma busca mais aprofundada, com uma amostra de maior dimensão, proporcionando ao pesquisador uma maior comparação de resultados.

Por fim, a partir do exposto ao longo desse trabalho, conclui-se que a relação existente entre felicidade e motivação varia de indivíduo para indivíduo, de organização para organização, e que os resultados expostos nesse trabalho podem ter respostas diferentes em outras pesquisas. No entanto, isso não desvaloriza essa pesquisa, uma vez que esta tratou-se especificamente de uma ONG e que os resultados mostrados foram expostos a partir do que os próprios voluntários responderam que esperam e sentem.

ABSTRACT

The number of volunteers is increasingly growing in Brazil. These, in turn, work on behalf of others without receiving financial rewards, causing curiosity regarding the motivations for carrying out this work. In this regard, the objective of this study consists in understanding the existing relationship between motivation and happiness in the voluntary work of the Life Valuation Center – CVV of the municipality of Campina Grande - PB, and which are the main factors which lead people to carry out this work, seen as it is a practice recognized for not receiving financial rewards. In order to do this, the empirical research methodology was used, having as a procedure method, a case study. The results indicate that the volunteers who participated in the research feel happy and motivated to continue working at the CVV. It is therefore concluded, that the results achieved are related only to the studied Institution and that these may present variable results in different locations.

Keywords: Motivation; Happiness; Volunteers.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, A. S., TRÓCCOLI, B. T. (2004). Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. *Psicologia: teoria e pesquisa*, 20, 153-164.

BERGAMINI, C. W. **Motivação**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1993.

BORZAGA, C.; DEFOURNY, J. (eds) **The Emergence of Social Enterprise**. Routledge, London, 2001.

BRASIL. **Constituição** (1988). **Constituição** da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado **Federal**: Centro Gráfico, 1988. 292 p. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> acesso em 13 de outubro de 2017

BRUYNE, P. *et al.* **Dinâmica de pesquisa em ciências sociais**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1977.

CAVALCANTE, C. E. **Motivação no Trabalho Voluntário: expectativas e motivos na Pastoral da Criança**. 2012. 202 f. Tese. Programa de Pós Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2012.

CAVALCANTE, C. E. et al. **Por que sou voluntário?: etapa de construção de escala**. Pretexto. Belo Horizonte, v.13, n.2, abril/junho, p. 76-90, 2012.

CAVALCANTE, C. E; MEDEIROS, C. A. F; NETO, J. A. M; OLIVEIRA, J. A; SOUZA, W. J. **No trabalho voluntário: estudo das relações entre comprometimento organizacional e desenho de trabalho em ONGs**. Revista estudos do CEPE. Santa Cruz do Sul, n. 33, 2011. P. 206-230.

CORADI, C. **O comportamento humano em administração de empresas**. São Paulo: Pioneira, 1985.

DRUCKER, Peter. **A administração de organizações sem fins lucrativos**. Princípios e práticas. 4ªed. São Paulo: Pioneira, 1997.

FISHER, Rosa Maria. **O desafio da colaboração**. São Paulo, Gente, 2002.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HERZBERG, F.. Novamente como se faz para motivar funcionários? **Coleção Harvard de Administração**. São Paulo: Nova Cultural, 1975. (Motivação para o trabalho Maranhão)

LACOMBE, F. J. M. **Recursos humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

LANDIM, L. **Para além do estado e do mercado? Filantropia e cidadania no Brasil**. Rio de Janeiro: ISER, 1993.

LATHAM, G.P.; PINDER, C. C. **Work motivation theory and research at the dawn of the Twenty-First-Century**. Annu Rev Psychol [Internet]. 2005 [cited 2014 Mar 10];56:485-516. Available from: 10.1146/annurev.psych.55.090902.142105

MALHOTRA, N. Pesquisa de marketing. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARINHO, M. S. C. **Satisfação no trabalho, ciência e cultura.** São Paulo: Pioneira, 1988.

PASCHOAL, T. Bem-estar no trabalho: relações com suporte organizacional, prioridades axiológicas e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho. 2008. 180 f., il. Tese (Doutorado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações)-Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Construção e validação da Escala de bem-estar no trabalho. **Aval. psicol.**, Porto Alegre , v. 7, n. 1, p. 11-22, abr. 2008 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712008000100004&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 14 out. 2017.

PASCHOAL, T.; TORRES, C. V.; PORTO, J. B. **Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social.** Rev. adm. contemp., Curitiba , v. 14, n. 6, p. 1054-1072, dez. 2010 . Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552010000700005&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 15 out. 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S1415-65552010000700005>.

PAZ, M. G. T. **Poder e saúde organizacional.** Em A. Tamayo (Org.), Cultura e saúde nas organizações (pp. 127-154). Porto Alegre: Artmed. 2004.

ROBBINS, S. P. **Fundamentos do comportamento organizacional.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

ROBBINS, S. **Administração: mudanças e perspectivas.** São Paulo: Saraiva, 2000.

TACHIZAWA, T. **Organização não governamentais e terceiro setor: criação de ONGs e estratégias de atuação.** 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2012.

TERCEIRO SETOR: a sociedade por ela própria. Revista Brasileira de Administração. Ano XII, n. 38. set. 2002. p. 30-36. Disponível em:<<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/contextualizacao-historica-do-terceiro-setor/37690/>> Acesso em 09 nov. 2017.



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAIBA
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS
CAMPUS ANTÔNIO MARIZ - CAMPUS VII
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

MOTIVAÇÃO E FELICIDADE NO TRABALHO VOLUNTÁRIO: Um estudo de caso no Centro de Valorização da Vida - CVV de Campina Grande - PB

Esta pesquisa, realizada pela aluna **Samara Medeiros de Souza**, sob orientação do **Prof. Me. Francisco Kleveny Soares da Silva** se propõe a realizar uma análise das motivações dos voluntários da CVV na cidade de Campina Grande, Paraíba. Os dados coletados serão utilizados para elaboração de Trabalho de Conclusão de Curso, como exigência para obtenção de título de Bacharel em Administração pela UEPB, Campus VII, Patos-PB. O sigilo das informações está garantido, pois não há necessidade de identificação e as informações serão divulgadas apenas em dados estatísticos. Conto com a colaboração de todos.

PARTE I – DADOS DEMOGRÁFICOS

01-Sexo:

Masculino Feminino

02-Faixa etária:

Até 20 anos 21 a 30 anos 31 a 40 anos 41 a 50 anos Mais de 50 anos

03-Estado Civil:

Solteiro(a) Casado(a) Divorciado(a) Separado(a) Outro(a)

04-Tempo de atividade voluntária:

Até 1 ano 2 a 4 anos 5 a 7 anos 8 a 10 anos Mais de 10 anos

05-Escolaridade:

- () Ensino fundamental incompleto
 () Ensino fundamental completo
 () Ensino médio completo
 () Ensino médio incompleto
 () Ensino superior

6. Antes de iniciar o trabalho no CVV, já exerceu algum outro trabalho voluntário?

- () Sim () Não

PARTE II**7. Quais foram os principais motivos que me levaram a iniciar o trabalho voluntário?**

	Nenhum	Muito pouco	Pouco	Muito	Muitíssimo
Para disseminar e divulgar esse trabalho	1	2	3	4	5
Para ajudar ao próximo	1	2	3	4	5
Para mudar a vida das pessoas	1	2	3	4	5
Para fazer algo importante	1	2	3	4	5
Para ser útil à sociedade	1	2	3	4	5
Conhecer pessoas de interesses comuns	1	2	3	4	5
Para fazer parte de um grupo específico	1	2	3	4	5
Para construir novas amizades	1	2	3	4	5
Para preencher lacunas de tempo	1	2	3	4	5
Buscar conhecimento/habilidades	1	2	3	4	5
Para ser reconhecido	1	2	3	4	5
Para aumentar minha autoestima	1	2	3	4	5
Para me sentir importante	1	2	3	4	5
Para me sentir feliz e satisfeito	1	2	3	4	5
Para buscar novos desafios	1	2	3	4	5

8. O que eu espero do trabalho voluntário?

	Nenhum	Muito pouco	Pouco	Muito	Muitíssimo
Realização pessoal	1	2	3	4	5
Inclusão social	1	2	3	4	5
Diminuir as desigualdades	1	2	3	4	5
Promover melhor qualidade de vida para as pessoas	1	2	3	4	5
Promover bem estar social e coletivo	1	2	3	4	5
Preencher as deficiências das políticas de governo	1	2	3	4	5
Ajudar os mais carentes e necessitados	1	2	3	4	5
Cumprir com meu papel de responsabilidade social	1	2	3	4	5
Melhorar as relações interpessoais	1	2	3	4	5
Fortalecer meus canais e vínculos de relacionamento	1	2	3	4	5
Obter mais aprendizagem e conhecimento	1	2	3	4	5
Reduzir os preconceitos	1	2	3	4	5
Aprimorar minhas habilidades	1	2	3	4	5
Melhorar a autoestima das pessoas	1	2	3	4	5
Felicidade e satisfação	1	2	3	4	5

9. Quais as principais dificuldades para realizar o trabalho voluntário?

	Nenhum	Muito pouco	Pouco	Muito	Muitíssimo
Falta de recursos	1	2	3	4	5
Ambiente de trabalho impróprio	1	2	3	4	5
Falta de apoio governamental	1	2	3	4	5
Falta de segurança	1	2	3	4	5
Qualidade de supervisão	1	2	3	4	5
Ausência de voluntários	1	2	3	4	5
Dificuldade no trabalho em equipe	1	2	3	4	5
Falta de compromisso	1	2	3	4	5
Falta de conhecimento nesse tipo de atividade	1	2	3	4	5
Carga horária sobrecarregada	1	2	3	4	5
Exige muito de mim	1	2	3	4	5
Não receber remuneração salarial	1	2	3	4	5
Falta de tempo	1	2	3	4	5
Não tenho oportunidade de crescer profissionalmente	1	2	3	4	5
Grande responsabilidade	1	2	3	4	5

10. Como me sinto realizando o trabalho voluntário no CVV?

	Nenhum	Muito pouco	Pouco	Muito	Muitíssimo
Feliz e satisfeito	1	2	3	4	5
Motivado a continuar esse trabalho	1	2	3	4	5
Realizado	1	2	3	4	5
Importante para os outros	1	2	3	4	5
Reconhecido pelo meu trabalho	1	2	3	4	5
Parte de um grupo	1	2	3	4	5
Sendo desafiado	1	2	3	4	5
Cumprindo meu papel social	1	2	3	4	5
Colaborando na busca pelos direitos sociais	1	2	3	4	5
Promovendo inclusão	1	2	3	4	5
Melhorando o bem estar social e qualidade de vida das pessoas	1	2	3	4	5
Capaz de ajudar outras pessoas	1	2	3	4	5
Colaborando na diminuição do preconceito	1	2	3	4	5
Contribuindo para o bem de pessoas carentes	1	2	3	4	5
Mudando a vida das pessoas	1	2	3	4	5