

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

BEATE HELENA KRANZ

**TRABALHO VOLUNTÁRIO: OS IMPACTOS DA EXPERIÊNCIA NO
DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS DOS ENVOLVIDOS**

Porto Alegre

2019

BEATE HELENA KRANZ

**TRABALHO VOLUNTÁRIO: OS IMPACTOS DA EXPERIÊNCIA NO
DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS DOS ENVOLVIDOS**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração

Orientador: Ângela Beatriz Busato Scheffer

Porto Alegre

2019

BEATE HELENA KRANZ

**TRABALHO VOLUNTÁRIO: OS IMPACTOS DA EXPERIÊNCIA NO
DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS DOS ENVOLVIDOS**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Trabalho de Conclusão de Curso defendido e aprovado em: 18 de dezembro de 2019.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Doutora Ângela Beatriz Busato Scheffer
Orientador
UFRGS

Prof. Mestre Camila Müller
UFRGS

Prof. (titulação). (Nome do membro da banca)
(sigla da instituição)

Dedico este trabalho à minha família, ao meu
namorado, aos meus professores e aos
meus amigos do coração.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer à minha família, por sempre ter me apoiado durante toda minha vida acadêmica e em todas as outras fases da minha vida. Agradeço ao meu pai, Alexandre, pelas inúmeras caronas que me deu, mesmo quando não era caminho para ele. Fazia questão de me levar sempre que podia. Ele sempre foi um PAI com letra maiúscula e sei o quanto sou privilegiada por isso, exemplo de pessoa. Tão puro que, às vezes, nem parece desse mundo. Nosso anjo em forma de gente. Agradeço à minha mãe, Dagmar, por sempre me mandar comidinhas cheias de amor de Montenegro, sempre se fazendo presente, dando um jeito de eu me sentir mais perto de casa, preocupada com meu bem-estar. Sempre foi meu exemplo, minha heroína durante toda a minha vida. Agradeço também à minha irmã, Heike, que foi minha “roomie” por muitos anos, dividindo todas as angústias, dúvidas, medos, alegrias e habilidades culinárias. Sempre me esperava da aula com uma janta gostosa. Minha melhor companhia para longas conversas sobre tudo, que geravam *insights* na madrugada e, muitas vezes, insônia, mas valeu muito à pena, guardo esses momentos em uma caixa especial no meu coração. Ela sempre foi minha fiel escudeira, meu amuleto da sorte.

Agradeço à minha irmã mais velha, Sigrid, por ter me recebido de braços abertos, na Alemanha, durante o meio ano em que tranquei a faculdade para explorar o mundo, descobrir a mim mesma e viver momentos incríveis que me realinharam com a minha essência quando mais precisei. Esse tempo que moramos juntas na Alemanha foi muito especial, cheio de conquistas compartilhadas, conversas, viagens, passeios e de muita amizade e parceria. Sou muito grata por isso.

Não poderia deixar de agradecer ao meu namorado e super parceiro, Drebes Jr., que chegou por último nessa história, porém não menos importante. Mudou a minha vida para muito melhor desde que chegou e encheu de sentido meus dias. Obrigada por passar por essa fase comigo, por ser compreensivo, por ser meu grande incentivador e me acolher com todo seu carinho e cuidado diário. Obrigada por dividir o mesmo teto comigo e ter me feito aprender tanto durante esse tempo juntos e, principalmente, por construir comigo o lar que sempre sonhei, onde dividimos nossos pensamentos e aflições e multiplicamos as alegrias e conquistas. Onde posso ser eu e me sentir completamente amada e aceita, assim como sempre fui na casa dos meus pais. Agradeço por ser tão prestativo e me deixar tranquila em todos os âmbitos da vida, para que eu siga na busca da minha melhor versão, desbravando meus talentos

e possibilidades com o aconchego do teu apoio. Com certeza, o amor que tenho à minha volta foi um grande impulsionador durante esses anos.

Agradeço aos professores incríveis que compartilharam comigo o seu conhecimento técnico e de vida, muitos foram os professores que me marcaram pelo caminho. Agradeço, especialmente, à professora Ângela Scheffer, pelo apoio e orientação no temido TCC, com todo seu cuidado, dicas e incentivo. Agradeço também à professora Lisiane Closs, por ter colocado a causa voluntária de volta na minha vida através da cadeira de Marketing Social, onde criei juntamente com a Mariana Zarth, minha grande amiga e presente de jornada, o projeto Amigos dos Livros, que foi e é minha menina dos olhos. Projeto que nos possibilita entrar em contato com crianças na primeira infância do ensino público e incentivá-las a desenvolver o hábito da leitura, colocando-as em contato de forma leve e lúdica com histórias, livros, contos e fábulas. Nesse projeto, frisamos o poder que a leitura tem de desenvolver a criatividade, o vocabulário, a escrita, a fala, a confiança, entre tantos outros benefícios. Gostaria de agradecer imensamente, também, a Camila Müller, que embarcou no nosso projeto de cabeça e agregou muito a todos envolvidos, se tornando uma amiga e uma incentivadora muito especial, nutro uma grande admiração por ela.

Foi esse projeto que me fez querer escolher um tema relacionado ao voluntariado para realização do TCC, com o intuito de incentivar mais pessoas a terem a mesma sensação maravilhosa que tenho quando vejo essas crianças evoluindo e aprendendo. O voluntariado faz bem para quem é atingido por ele e faz ainda melhor para quem o pratica. Todos ganham. É um círculo de troca maravilhoso.

Agradeço a todos os entrevistados que dispuseram do seu tempo precioso para compartilhar suas experiências lindas com o voluntariado ao longo de suas vidas. Como foi rica essa troca e quantos exemplos incríveis de pessoas e de profissionais humanos e inquietos com as injustiças desse mundo!

Agradeço aos colegas e amigos que fiz ao longo desses anos dentro da UFRGS. Agradeço aos amigos da vida toda que torceram e torcem por mim e que vibram com minhas conquistas e alegrias como se fossem deles. Isso faz tudo ser mais especial. A vida só faz sentido quando compartilhada com grandes amigos. Dentre esses amigos especiais, deixo um agradecimento especial para Anelise Agnes, amiga e irmã de alma que a vida me deu e que se fez muito presente durante todo esse período com conversas, trocas e momentos muito especiais. Sempre

apoiando uma à outra, inspirando uma à outra, cada uma à sua maneira. Uma amizade ímpar daquelas que todo mundo deveria ter.

E, por fim, agradeço a mim mesma, por não ter desistido frente às dificuldades, por ter enfrentado o risco de trocar de campus, a pé, no meio da noite, por tantas vezes para não perder a aula durante os primeiros anos de faculdade. Eu devo esse trabalho a essa menina, cheia de dúvidas e de incertezas sobre qual caminho profissional queria seguir, que se questionou muitas vezes se estava no caminho certo, mas que seguiu resiliente na jornada, mesmo com os questionamentos internos que nunca deixaram de existir. Que essa menina que virou mulher siga se desafiando e se questionando todos os dias em busca da sua melhor versão!

"Ser voluntário precisa ser a sua vida, todas as horas,
o tempo todo se preocupando com os outros.
Ser voluntário permanente em suas ações."

(Entrevistado 6)

RESUMO

Essa pesquisa tem o objetivo de compreender de que maneira uma experiência de voluntariado impacta no desenvolvimento de competências e na vida profissional dos

envolvidos. Para isso, foi conduzido um estudo exploratório com vertente qualitativa, em que foram realizadas 13 entrevistas semiestruturadas, submetidas, posteriormente, à técnica de análise de conteúdo. Como reforço teórico, foram utilizados conceitos e exemplos da ligação do voluntariado com a validação de competências (REGO; ZÓZIMO; CORREIA, 2017) e com a noção de desenvolvimento de competência (LE BOTERF, 2003). Como norte de inspiração e conteúdo, também foram utilizadas as experiências da autora com o projeto voluntário "Amigos dos Livros" e uma dissertação de mestrado sobre *volunteer tourism* (MÜLLER, 2018) que faz um estudo sobre os efeitos dessa experiência na carreira dos envolvidos. Entre os principais resultados, destaca-se a mudança de visão de mundo relatada pelos entrevistados. Todos mencionaram que o contato com realidades diferentes da sua os transformou e transformou sua maneira de enxergar os outros e a si mesmos. Os sonhos e expectativas de construção de suas vidas profissionais mudaram através do contato com o voluntariado, uma vez que passaram a priorizar mais sua realização pessoal e seu propósito no trabalho do que o status. No âmbito de desenvolvimento profissional e pessoal, os participantes relataram terem incorporado e aprimorado competências através da experiência com voluntariado. As motivações que levaram os entrevistados a praticar voluntariado são, principalmente, a vontade de ajudar e a buscar um sentido para suas vidas, a realização de um propósito e a satisfação de gerar impacto positivo. Das muitas competências que os indivíduos relataram que desenvolveram ao longo da experiência, as mais citadas foram a capacidade de empatia, responsabilidade, criatividade, comprometimento, postura de gratidão diante da vida, resiliência, confiança e comunicação. Através dessas competências desenvolvidas e mudanças de postura diante da vida, pessoal e profissional, os entrevistados relataram que se tornaram pessoas melhores como um todo e que essa mudança impactou positivamente em suas vidas pessoais e atividades profissionais, bem como em seu desenvolvimento profissional.

Palavras-Chave: Trabalho voluntário. Competência. Desenvolvimento Profissional.

ABSTRACT

The purpose of this study was to understand how volunteer experience impacts the development of skill and competences of those involved and how it reflects in their professional lifes. To this end, 13 semi-structured interviews were conducted, which

were subsequently submitted to the content analyses technique. As a theoretical reinforcement I used content and examples of the connection of volunteering with the validation of competences (REGO; ZÓZIMO; CORREIA, 2017) and the notion of competence development (LE BOTERF, 2003). As inspiration and content, were also used, the author's experiences with the volunteer project "Amigos dos Livros" and the master's dissertation about volunteer tourism (MÜLLER, 2018) which studies the effects of this experience on the career of those involved. The main results include the change in the personal way the individuals see and understand the world reported by the interviewees. They all mentioned that contact with realities other than their own, transformed them and transformed their way of seeing others and themselves. Professional dreams and expectations have changed through contact with volunteering, prioritizing personal fulfillment and purpose at work over status. In the context of professional and personal development, participants report having incorporated and enhanced skills through their experience with volunteering. The motivations that led the interviewees to volunteer are mainly the desire to help and the search for meaning in their lives, the fulfillment of a purpose and the satisfaction of generating a positive impact. Of the many skills individuals reported that they developed over the course of the experience, the most cited were the ability for empathy, responsibility, creativity, commitment, posture of gratitude towards life, resilience, trust and communication. Through these skills developed and changes in attitude towards life, personal and professional, the interviewees reported that they became better people as a whole, and that this change had a positive impact on their personal lives and professional activities, as well as their professional development.

Keywords: Volunteer work. Competence. Professional Development.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Competências adquiridas pelos voluntários (%)	24
Quadro 2 - Características gerais dos entrevistados.....	29
Quadro 3 - Características das entrevistas.....	31
Quadro 4 - Participantes da pesquisa	35
Quadro 5 - Motivações e influência do voluntariado no desenvolvimento profissional	44

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
2	OBJETIVOS.....	1616
2.1	OBJETIVO GERAL	17
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
3	REFERENCIAL TEÓRICO	18
3.1	TRABALHO VOLUNTÁRIO: CONCEITOS, CONTEXTO, HISTÓRIA E DEFINIÇÕES.....	18
3.2	COMPETÊNCIA: CONCEITO, DEFINIÇÕES E IMPORTÂNCIA	21
3.3	LIGAÇÃO DE COMPETÊNCIAS COM A EXPERIÊNCIA EM VOLUNTARIADO E TRAJETÓRIA PROFISSIONAL	233
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	266
4.1	COLETA DE DADOS	27
4.2	ANÁLISE DE DADOS.....	32
5	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	34
5.1	OS PARTICIPANTES DA PESQUISA: QUEM SÃO OS VOLUNTÁRIOS ENTREVISTADOS?	355
5.1.1	Apaixonados	36
5.1.2	Engajados	38
5.1.3	Aventureiros.....	39
5.2	MOTIVAÇÕES, AS EXPERIÊNCIAS VIVIDAS E O DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL	40
5.2.1	Impacto do voluntariado na trajetória profissional dos envolvidos	44
5.3	COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS ATRAVÉS DO VOLUNTARIADO.....	488
5.3.1	Gestão e Organização	499
5.3.2	Resiliência, proatividade e confiança.....	5050
5.3.3	Abertura para aprendizados, descobertas e aperfeiçoamentos	511
5.3.4	Comprometimento e entrega.....	533
5.3.5	Autoconhecimento e relacionamento.....	544
5.3.6	Resolução de atritos, inteligência emocional	555
5.3.7	Ampliação da percepção da realidade	566
5.3.8	Adaptabilidade e observância ao impacto social.....	588
5.3.9	Criatividade.....	6161

6	Considerações finais.....	622
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	655
	APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	700
	APÊNDICE B – ROTEIRO ENTREVISTA EM PROFUNDIDADE.....	7272

1 INTRODUÇÃO

No atual cenário de um mundo globalizado e dinâmico, é importante que alunos e profissionais tenham experiências práticas, além de base teórica, para que adquiram competências que possam utilizar na sua vida pessoal e profissional. Por outro lado, as instituições devem se preocupar em oferecer uma formação de qualidade e adequada às necessidades do mercado de trabalho e da sociedade onde estão inseridas.

Fala-se na importância do desenvolvimento de competências adequadas ao mercado que favoreça a sustentabilidade das carreiras. Le Boterf (2003) considera três vetores indissociáveis para que a competência possa ser colocada em prática: o saber interagir, o poder interagir e o querer interagir. Perrenoud (1999) refere que há competência quando se consegue mobilizar os conhecimentos perante qualquer situação, no momento certo e com discernimento necessário.

Existem muitas formas através das quais os jovens podem interagir, analisar e entender a realidade da sociedade que os cerca e, através disso, desenvolver competências e enriquecer sua formação pessoal e profissional. O voluntariado é uma dessas formas, na medida em que favorece aspectos como trabalhar em equipe, desenvolver espírito crítico e maior capacidade de resolução de problemas. De modo geral, o voluntariado se destaca por melhorar a competência colaborativa de quem dedica seu tempo a uma causa, tendendo a melhorar a habilidade do voluntário de resolver problemas por fazer ele se deparar com situações inesperadas e realidades diferentes. Além disso, o voluntário normalmente precisa pensar em soluções com empatia e criatividade pela sua causa.

Além disso, reconhece-se, hoje, segundo Sullivan e Baruch (2009), que o cenário de aumento da diversidade da força de trabalho, da globalização, dos novos contratos e formas de trabalho alterou as estruturas tradicionais de hierarquia e o pensamento das organizações. O mercado está cercado de incertezas e mudanças constantes que passaram a demandar uma atitude muito mais proativa das pessoas na sua relação com o trabalho. Em consequência, os indivíduos passaram a refletir mais sobre seus propósitos e sobre a maneira através da qual constroem suas vidas profissionais (SULLIVAN; BARUCH, 2009; BARUCH, 2004; BENDASSOLI, 2009). Sullivan e Baruch argumentam que, levando em conta o contexto atual em que estamos inseridos, as experiências – como as relacionadas a ações voluntárias –

podem ter interferência na construção da vida profissional dos indivíduos, ao desenvolverem habilidades sociais e competências nos indivíduos, tornando-os mais preparados para o mercado e para a vida.

As transformações provenientes das experiências em trabalhos voluntários podem se estender a questões a nível individual, refletindo nas habilidades sociais e nas competências, que podem, de alguma maneira direta ou indireta, afetar e influenciar na construção profissional dos indivíduos. Mesmo que as competências geradas pelo voluntariado possam ser de natureza especializada, entende-se que há também espaço para o desenvolvimento das chamadas *soft skills*, ou competências suaves, que são geradas através das aprendizagens informais.

Assim, foi realizado um estudo que visou analisar de que maneira e quais as competências que o voluntariado agrega à trajetória profissional de seus praticantes. Para tanto, o estudo partiu da análise da história e atual cenário do voluntariado e do entendimento dos conceitos de competências. Foi realizada uma investigação prática através de entrevistas com praticantes de voluntariado e ex-praticantes, conduzidas de modo a captar suas visões sobre o assunto e suas percepções quanto às transformações que o voluntariado proporcionou em suas vidas pessoais e profissionais. O sentido de “competência” utilizado neste trabalho remete à capacidade de mobilizar e usar recursos, seja estes práticos ou conhecimentos teóricos-práticos ou estritamente teóricos.

Justifica-se a relevância do estudo, considerando-se o entendimento da importância do voluntariado e seu potencial em provocar transformações, seja nas pessoas que participam dessa atividade e até mesmo na realidade que as cerca. Ao pesquisar sobre os benefícios e competências geradas através da prática de voluntariado, pode-se aumentar o número de interessados e, por consequência, de praticantes de voluntariado, bem como ajudar pessoas e entidades carentes. Desse modo, destaca-se o olhar para os impactos e resultados positivos para a sociedade como um todo, tornando a realidade de indivíduos em situações de pobreza um pouco melhor devido à existência e amparo dos voluntários que trabalham em diversas causas.

Assim, além de ajudar pessoas ou entidades em situações desfavoráveis a melhorar sua realidade, o voluntário também tem a oportunidade de aprimorar, construir e lapidar competências pessoais e profissionais ao longo de sua experiência voluntária. Estudos sobre o tema, no geral (TOMAZOS; BUTLER, 2012; WEARING;

MCGEHEE, 2013), ressaltam os aspectos benéficos da atividade, tanto para a sociedade quanto para os indivíduos envolvidos.

Paralelo a isso, há poucos estudos atuais que mensuram e estudam os impactos do voluntariado na vida pessoal e profissional de seus praticantes através do desenvolvimento de competências e habilidades. De acordo com as pesquisas feitas pela autora, por meio das “palavras-chave” voluntário, voluntariado e competência na *Scientific Periodicals Electronic Library* (SPELL), nenhum documento foi encontrado, o mesmo ocorrendo ao procurar por voluntário, voluntariado e carreira. A autora realizou outra busca na Scielo pelas palavras voluntário e competência, e voluntariado e carreira e não encontrou artigos e trabalhos sobre o assunto. No site da CAPES, procurou pelas palavras-chave “*volunteering*” e “*competence*” encontrou somente **3 artigos, sendo 2 sobre voluntariado e competência.**

Ao procurar pelas palavras-chave “*volunteering*” e “*career*” no Portal de Periódicos da CAPES para encontrar trabalhos relevantes para a construção desse estudo, os resultados foram filtrados de acordo com o foco de área dado a cada respectivo trabalho para que fossem selecionados somente os trabalhos relacionados com “*Ciências Sociais Aplicadas*”. Após esse filtro, foram encontradas **29 publicações**, nas quais foi realizada uma leitura dinâmica a fim de analisar a relevância e relação com a pesquisa em questão, sendo a maioria publicações internacionais.

Das **29 publicações** analisadas, 9 são artigos que se relacionam diretamente com “voluntariado” e “carreira”. Porém, nenhum trouxe o tema de desenvolvimento de competências.

A autora, por ter tido experiências transformadoras em projetos de voluntariado, percebeu uma melhora nítida em suas habilidades de comunicação, argumentação, capacidade de trabalhar em grupo e execução de ideias. Ao entrar em contato com outros estudantes com experiências semelhantes, também ouviu relatos de percepção de melhora de desempenho e habilidades através da experiência de voluntariado. Observando a repetição de percepções positivas em relação ao desenvolvimento dos próprios voluntários em suas experiências, a autora decidiu investigar e aprofundar a pesquisa sobre o desenvolvimento de competências através da experiência de trabalho voluntário.

O que entra em foco, aqui, portanto, é a hipótese de que atividades voluntárias geram transformações complexas nos indivíduos que as realizam. Essas experiências

influenciam o desenvolvimento de competências e, em consequência, também na construção da trajetória profissional. Há muitas pessoas engajadas em atividades sem remuneração, o que pressupõe que essas pessoas enxergam benefícios e motivos para a realização dessas atividades. Importa ressaltar que em pano de fundo deste trabalho, mantém-se a possibilidade de que as aprendizagens obtidas em contexto de voluntariado possam ser mobilizadas e apropriadas no contexto do mercado de trabalho.

Dito isso, tem-se como questão norteadora desse estudo: Descobrir e analisar o impacto do voluntariado no desenvolvimento de competências de seus praticantes. Quais as competências que são mais desenvolvidas a partir de uma prática de voluntariado e o que o voluntariado agrega à trajetória profissional de seus praticantes?

Vislumbra-se, através desse estudo, a oportunidade de descobrir mais a fundo os benefícios do voluntariado e, através desse conhecimento, disseminar os dados encontrados e analisados. Considera-se também a possibilidade de promover, de alguma forma, maior engajamento, especialmente de jovens estudantes, a praticarem ações voluntárias, deixando um legado de ações positivas para a sociedade.

2 OBJETIVOS

Com a finalidade de responder à questão norteadora, foram designados os seguintes objetivos para esta pesquisa.

2.1 OBJETIVO GERAL

O objetivo geral consiste em analisar e compreender de que maneira uma experiência de voluntariado impacta no desenvolvimento de competências e na trajetória profissional dos envolvidos.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Apresentar e analisar as características dos participantes;
- Descobrir as motivações que levam os indivíduos a buscarem a experiência de voluntariado;
- Investigar as experiências do sujeito durante o voluntariado;
- Analisar o impacto do voluntariado no desenvolvimento pessoal e profissional dos participantes;
- Levantar as competências mais desenvolvidas através da experiência de voluntariado.

Com base nas informações introdutórias apresentadas e nos objetivos de pesquisa, o estudo inicia com uma revisão bibliográfica acerca do tema “voluntariado”, com o intuito de falar sobre o histórico do tema e definir o conceito. Sobre o tema competências e carreira, será abordado um panorama geral acerca de suas concepções atuais, aliado a uma contextualização da relação entre atividades voluntárias e desenvolvimento de competências.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Por se tratar de um tema que conecta diferentes conceitos, faz-se necessário esclarecer sob qual perspectiva esses conceitos serão relacionados e definir sob qual viés e com qual abordagem a temática será apresentada.

3.1 TRABALHO VOLUNTÁRIO: CONCEITOS, CONTEXTO, HISTÓRIA E DEFINIÇÕES

Como ponto de partida para o estudo do trabalho voluntário e seus efeitos no desenvolvimento de competências e na carreira dos envolvidos, dentro do campo da Administração, utilizaremos a definição mais geral e abrangente da atividade: voluntários são, de modo geral, aqueles que dedicam parte do seu tempo a uma determinada causa social. O que caracteriza um trabalho voluntário é a “contribuição de serviços, mercadorias ou dinheiro para ajudar determinado fim, sem coerção ou remuneração direta” (SMITH, 1981 *apud* WILSON; MUSICK, 1997). No caso do nosso estudo, o tipo de trabalho voluntário a ser estudado não é o que contribui com dinheiro, doações ou mercadorias, mas, sim, com algum tipo de serviço ou ação, demandando o trabalho do participante de uma maneira regular e comprometida.

Diferentemente de um auxílio – como, por exemplo, ajudar uma vítima de um acidente ou dar esmola a um pedinte na rua –, o trabalho voluntário tende a ser mais planejado e demandante, sendo feito de forma mais frequente. É mais proativo do que reativo, voltado para alguma causa em particular, o que demanda simpatia pela causa, organização, comprometimento. De acordo com as Nações Unidas (site da ONU), voluntário é o jovem, adulto ou idoso que, devido a seu interesse pessoal e seu espírito cívico, dedica parte do seu tempo, sem remuneração, a diversas formas de atividades de bem estar social ou outros campos. Muitas vezes, o voluntariado começa a ser realizado devido a uma falta de assistência do Estado em relação a um problema. Por esse motivo, associações, grupos e organizações não-governamentais (terceiro setor) passam a agir para melhorar a situação e buscar resolver o problema enfrentado por determinado grupo da sociedade. O voluntariado pode desenvolver atividades em diversas áreas: educação, lazer, recreação, combate à miséria e meio ambiente.

Segundo Rego, Zózimo e Correia (2017), o termo “voluntariado” remete-nos para um setor de atividades cujas organizações e indivíduos envolvidos não visam

prioritariamente ao lucro, mas, sim, à inclusão social, à representação de interesses não atendidos pelo governo, à educação cidadã, entre outros objetivos. O voluntário é o indivíduo que, de forma livre, desinteressada e responsável, se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar ações de voluntariado no âmbito de uma organização promotora (REGO; ZÓZIMO; CORREIA, 2017, p. 77).

Nesse estudo, adotamos o conceito de voluntariado considerando o indivíduo que realiza atividade voluntária por livre espontânea vontade. De acordo com Shin e Kleiner (2003), voluntário é um indivíduo que oferece o seu serviço a uma determinada organização, sem esperar uma compensação financeira, serviço que gera benefícios ao próprio praticante e a terceiros. Exclui-se também o voluntariado empresarial, por não ser uma iniciativa do indivíduo e, sim, da empresa que quer se engajar em alguma ação social eventual.

O trabalho voluntário começou a ganhar espaço no Brasil, no início do século XX, a partir da necessidade de amparo e auxílio aos mais necessitados, sobretudo em razão das epidemias e de diversas doenças que atingiam a população mais carente. De início, este trabalho foi predominantemente realizado por mulheres, geralmente por damas da sociedade ligadas à igreja católica (Centro de Voluntariado de São Paulo, 2001). Aos poucos, esse trabalho foi adquirindo outras dimensões e deixou de ser voltado exclusivamente ao assistencialismo. A partir daí, começaram a surgir ações voltadas ao desenvolvimento da cidadania, com a realização de trabalhos de caráter educativo, de cultura e de lazer.

A partir dos anos 80, com o envolvimento maior da sociedade, surgiram as ONG's – Organizações não Governamentais que vieram a fortalecer ainda mais esse trabalho. Em decorrência, começou a haver um fortalecimento na diversificação do trabalho voluntário no Brasil, com destaque para a proteção ao meio ambiente. Nesse contexto, a Constituição Federal de 1988 exerceu um papel importante, pois, não apenas enfatizou a responsabilidade social como premissa a ser observada pela sociedade, como também destacou a cidadania e a dignidade da pessoa humana como fundamentos do Estado Democrático de Direito.

A Lei Maior também consagrou como direitos sociais: a educação, a saúde, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social; a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados. Esses enfoques viabilizaram a iniciativa e o incremento do voluntariado. Trata-se de um trabalho

realizado com fins de atingir determinados objetivos relacionados a certos tipos de assistencialismo que o Estado não pôde auxiliar (WILSON, 2000).

Vale ressaltar que o crescente interesse das organizações e empresas modernas em políticas de responsabilidade social corporativa incentiva tanto ideologicamente quanto financeiramente projetos de voluntariado diversos. O voluntariado pode ser distinguido em informal e formal, segundo Parboteeah, Cullenb e Lim (2004). O voluntariado informal inclui comportamentos, como, por exemplo, ajudar os vizinhos ou idosos. O voluntariado formal caracteriza-se por comportamentos semelhantes, mas que se enquadram no âmbito de uma organização (FERREIRA; PROENÇA; PROENÇA, 2008). Nesse estudo, foi dado enfoque ao voluntariado formal com o intuito de poder analisar a experiência mais intensa dos participantes, pois se dá de forma mais engajada.

As instituições que recebem voluntários podem aprimorar seu trabalho e manter um padrão de qualidade em relação aos seus serviços junto à comunidade, como planilhas e registros oficiais com guias de aprendizagem de métodos que já foram testados e deram certo para poder servir como inspiração e como orientação para os novos voluntários que venham a se engajar na causa. Pode-se, assim, evitar que erros sejam repetidos. Através desse registro e divulgação entre os voluntários das práticas que deram certo, o aproveitamento e eficiência do voluntariado passa a ser maior. As organizações podem também estipular regras de comportamento e empatia que venham ao encontro do posicionamento da instituição e com sua missão para garantir que as necessidades do objeto da causa sejam realmente atendidas da forma mais humana possível.

De acordo com o Inventário de Funções do Voluntariado (CLARY *et al.*, 1998), a possibilidade de promover oportunidades de carreira é uma das seis funções do voluntariado. Estudos demonstram que, para além de motivações altruístas (vontade de ser útil, de dar resposta a necessidades de outros) ou de ordem moral ou religiosa (imperativo de ajudar os outros) para o exercício de voluntariado, entre os voluntários mais jovens é comum encontrar motivações “instrumentais”, geralmente ligadas ao treino para uma profissão (BICKEL; D’ESPINAY, 2001; DELICADO; ALMEIDA; FERRÃO, 2002; SHIELDS, 2009). O voluntariado pode melhorar, assim, as perspectivas de empregabilidade, não só fortalecendo o *curriculum vitae* de estudantes (ANDERSON; GREEN, 2012), na medida em que contribui para a

aprendizagem prática após uma aprendizagem teórica dada nas escolas e universidades (LITHGO; TIMBRELL, 2014).

O voluntariado propicia o desenvolvimento de redes sociais, o chamado *networking*, como também aprendizados variados. Alguns estudos mostram que o aumento do capital social e humano é uma das motivações identificadas como tendo impacto no mercado de trabalho pago (HACKL; HALLA; PRUCKNER, 2007; PROTEAU; WOLF, 2006; DEVLIN, 2001). A literatura tem mostrado a “força dos laços fracos” na procura e conquista de um emprego (GRANOVETTER, 1983), e como as organizações não lucrativas são ricas em capital social (PUTNAM, 1994).

O trabalho voluntário pode ser central na vida das pessoas e constituir um marco na identidade profissional e pessoal ainda mais do que o trabalho remunerado (TAYLOR, 2004). Com efeito, o voluntariado é um dado fundamental na construção de muitas carreiras profissionais e é, ao mesmo tempo, uma fonte de profissionalização associativa, como sustentam Laville e Sainsaulieu (1997).

O desenvolvimento de competências suaves, conhecidas como *soft skills*, através da dedicação a uma causa voluntária, pode trazer benefícios para vida profissional e construção da carreira do indivíduo. Um caso que já foi objeto de reflexão pela literatura é o do trabalho nos museus do Reino Unido. Kirsten Holmes (2006) mostra que a grande competitividade nesta atividade levou a que, a par das qualificações, os candidatos a um emprego tenham de mostrar um alto grau de compromisso com a organização, o que se traduziu em uma afirmação de que o voluntariado é um componente da carreira. Trata-se de uma aceitação mais do que tácita, uma vez que o departamento da cultura do governo britânico aconselha essa experiência para a entrada profissional nos museus (HOLMES, 2006)

3.2 COMPETÊNCIA: CONCEITO, DEFINIÇÕES E IMPORTÂNCIA

Quando pensamos em competência, temos a tendência de referi-la como habilitação ou capacidade para resolver determinado assunto, com o conjunto de capacidades que um indivíduo deve possuir para ocupar um posto de trabalho. Essas abordagens são questionáveis, pois, segundo Zarifian (2001), elas nada dizem a respeito às competências do indivíduo.

A origem do conceito de competências, segundo Ruas (2005), se confunde com uma noção que lhe é relativamente associada à de *qualificação*. O conceito de

qualificação é centrado na preparação de capacidades voltadas para processos previstos ou pelo menos previsíveis em sua maioria.

A noção de competência surge no novo momento das organizações do trabalho. Quando passamos a ser uma sociedade com modelos de produção mais flexíveis com baixa previsibilidade de negócios e atividades, maior variação de demanda, intensificação e ampliação da concorrência, relações de trabalho informais e temporárias, organização do trabalho com base na multifuncionalidade, metas e atribuições sob demanda.

Segundo Antonello (2010), com as mudanças e expansão da reestruturação produtiva nos anos 90, que resultaram em uma nova configuração nas relações de trabalho, a noção de competência começou a tomar nova forma. No modelo de produção flexível, em contraponto ao modelo fordista, o foco passou a ser o resultado e não mais o processo. Isso fez com que as empresas passassem a exigir que seus funcionários, cada vez mais, sejam capazes de lidar com situações novas e imprevistas, ou seja, é necessária uma alta aprendizagem. Em vários países, Boterf (2003) refere que se tende a orientar o currículo para a construção de competências desde o ensino fundamental, através de atividades extra-curriculares mais diversas.

Percebem-se definições multidimensionais, que vão desde resolução de problemas (NCVQ, 1997), passando por um desempenho gerencial efetivo (WOODALLII; WINSTANLEY, 1998) e saber agir no contexto profissional (BOTERF, 1999) até a aliança da competência individual com o conjunto de aprendizagens sociais e de comunicações (ZARIFFAN, 2001). Dessa forma, de acordo com Boterf (2003), a competência é uma combinação de recursos e está relacionada com saber-fazer, aptidões e experiências. O profissionalismo é formado e reconhecido por uma combinação única de competências. E a competência coletiva de uma equipe aparece através da combinação do profissionalismo e das competências de seus participantes.

Destacamos as aptidões (FAZER), atitudes (SER) e conhecimento adquirido (SABER). A competência individual é moldada por essas três aptidões. Diversas variáveis se relacionam para compor uma competência. Experiências em diferentes áreas da vida: profissional, pessoal, relacionamentos diversos que passam a incorporar o universo individual de cada um. Competências são conjuntos de padrões de comportamentos e atitudes que as pessoas precisam demonstrar ter para enfrentar situações cotidianas no âmbito pessoal e profissional. As competências são como conjuntos integrados de capacidades, indissociáveis para a vida pessoal e

profissional, pois compõem o indivíduo, as quais podem ser dirigidas para a alcance de metas e enfrentamento de desafios dentro e fora do ambiente de trabalho.

Para Boterf (1999a), competência não se reduz ao conhecimento, nem ao saber-fazer, mas, sim, à perspectiva de mobilizar e aplicar conhecimentos e capacidades numa situação específica. Nesse sentido, segundo (BOTERF, 1999a) competência seria a capacidade de saber agir num contexto profissional, de forma responsável e legitimada, através da mobilização, integração e transferência de conhecimentos, habilidades e capacidades em geral. Trata-se de conseguir unir capacidades para enfrentar situações do dia-a-dia da melhor forma possível, gerenciando atritos, para alcançar um objetivo comum.

Segundo Boterf (2003), a polivalência, a multifuncionalidade e a capacidade de cooperar adquirem importância cada vez maior. Uma “economia da variedade” está se desenvolvendo. Levando em conta a demanda do mercado por profissionais que estejam em situação de aprendizagem permanente para se adaptar às mudanças e novas necessidades, o voluntariado se apresenta como um veículo onde o indivíduo pode se desenvolver em diversos âmbitos. Aprende-se a se colocar, lidar e resolver desafios novos dentro de uma nova realidade, aprimora-se suas habilidades e competências de adaptação, lida-se com a imprevisibilidade de um ambiente que se transforma e exige cuidado, tato, observação para verificar se o método utilizado no voluntariado está trazendo resultados benéficos para a causa social e essas habilidades podem ser aproveitadas positivamente no ambiente de trabalho

Para Zarifian (2001), a competência individual não é nada sem o conjunto de aprendizagens sociais e de comunicações que a nutrem de todos os lados: a montante, na formação do indivíduo, no preparo coletivo das circunstâncias de trabalho; no imediato nas redes de comunicação que o indivíduo pode mobilizar e acessar para enfrentar uma situação complexa; a jusante, nas avaliações conjuntas que podem ser feitas pelas pessoas envolvidas na situação para resolvê-la. A aprendizagem social é um fator importante na formação de capacidades e ela pode acontecer em várias esferas da vida social do indivíduo.

3.3 LIGAÇÃO DE COMPETÊNCIAS COM A EXPERIÊNCIA EM VOLUNTARIADO E TRAJETÓRIA PROFISSIONAL

Acredita-se que o voluntariado proporciona maior empregabilidade, embora isso não queira dizer que ele conduza sempre ao emprego (ROCHESTER *et al.*, 2009), até porque isso depende também da existência de oferta de emprego (KAMERADE; PAINE, 2014). Porém, raros são os estudos que abordam a ligação entre esses temas.

Segundo Rego, Zózimo e Correia (2017), a relação do voluntariado com a carreira e o mercado de trabalho se fortalece quando as competências adquiridas através do voluntariado são reconhecidas e promovidas como componente de currículo profissional. Conclui-se que é de grande relevância fazer a ligação entre quem se capacita através do voluntariado (e por consequência melhora seu desenvolvimento pessoal) e quem requer determinadas competências - empresas. “A implementação de sistemas de reconhecimento e validação das aprendizagens de voluntariados tem como finalidade promover a visibilidade dos aprendizados informais e atribuir-lhes um “valor de uso”, tanto na esfera educativa como social e profissional” (REGO; ZÓZIMO; CORREIA, 2017, p. 80).

Segundo Rego, Zózimo e Correia (2017), várias iniciativas têm sido lançadas nos últimos anos com o intuito de (i) institucionalizar o processo de reconhecimento de aprendizagens informais promovidas pelo voluntariado, de (ii) ir para além da valorização discricionária e pontual de alguns empregadores, e da (iii) inclusão, feita por alguns candidatos, do envolvimento em voluntariado ou associações no *curriculum vitae*.

Em Portugal, o chamado sistema de reconhecimento, validação e certificação de competências (RVCC), que se aplica tanto às aprendizagens informais quanto às não formais, certificou mais de 400.000 cidadãos entre 2006 e 2011 (ANÍBAL, 2013), o que reforça o reconhecimento da experiência do voluntariado no país. O RVCC adquire visibilidade nacional através da iniciativa “Novas Oportunidades em 2005” e é, hoje, implementado nos Centros para Qualificação e Ensino Profissional, permitindo o reconhecimento dessas competências (REGO; ZÓZIMO; CORREIA, 2017, p. 81).

Em Portugal, um estudo feito através de inquérito a organizações, por Rego, Zózimo e Correia (2017), resultou que quase todas as organizações (94%) consideram que houve aquisição de competências por parte dos voluntários.

Quadro 1 - Competências adquiridas pelos voluntários (%)

Primeiro Lugar - Competências sociais e cívicas – 70,4%
Segundo Lugar - Aprender a aprender – 44,55%
Terceiro Lugar - Espírito de iniciativa e empresarial – 38,7%
Quarto Lugar - Sensibilidade e expressões culturais – 34,5%
Quinto Lugar - Competência na língua materna – 29,9%
Sexto Lugar - Comunicação em línguas estrangeiras – 11,9%
Sétimo Lugar - Competência em matemática, ciência e tecnologia – 9,1%

Fonte: Rego; Zózimo; Correia (2017).

As competências mais adquiridas, segundo o estudo, e tendo por base o referencial europeu das competências essenciais para a aprendizagem ao longo da vida (Comissão Europeia, 2007), foram as competências sociais e cívicas, com 70% das respostas, conforme mostra o Quadro 1, o que confirma a importância do voluntariado, por um lado, como experiência onde se adquirem competências e, por outro lado, como experiência onde as *soft skills* são particularmente estimuladas (REGO; ZÓZIMO; CORREIA, 2017, p. 86).

Quando os voluntários desse mesmo estudo foram inquiridos sobre o que aprenderam com as tarefas do voluntariado, se destacaram as capacidades nas áreas de:

Desenvolvimento pessoal, Sensibilidade interpessoal e Planejamento e organização. Os voluntários entrevistados destacaram terem se beneficiado mais pessoalmente e pouco a nível profissional [...]. A maior parte das profissões onde os voluntários entendem que a aprendizagem adquirida pelo voluntariado poderia ser útil, corresponde a profissões da área de gestão de pessoas ou na área social.[...] E os voluntários entrevistados entendem que a capacitação proporcionada pelo voluntariado não tem uma correspondência direta com uma atividade profissional remunerada em particular, mas contribuirá para ela. (REGO; ZÓZIMO, CORREIA, 2017, p. 89-91).

Essas competências desenvolvidas, assim, não poderão beneficiar diretamente apenas uma profissão, mas poderão contribuir para um melhor desempenho desses indivíduos em diversas organizações.

O Voluntariado é, em todo caso, um contexto de capacitação e qualificação, ou seja, um terreno propício ao desenvolvimento de competências, contribuindo para o desenvolvimento do indivíduo e podendo inclusivamente proporcionar valor para a integração no – ou transição para o – mercado de trabalho. (REGO; ZÓZIMO, CORREIA, 2017, p. 93).

Segundo Boterf (2003), a polivalência, a multifuncionalidade e a capacidade de cooperar passam a adquirir maior importância no contexto atual de flexibilidade de produção e demanda. “Diante das exigências incessantes de renovação e de adaptação dos produtos e dos serviços, e da necessidade de inovar, torna-se indispensável renovar os conhecimentos e competências, colocando-se em situação de aprendizagem permanente” (BOTERF, 2003 p. 17). Uma das formas de renovar suas competências é vivenciando realidades diferentes, se desafiando a resolver problemas aos quais não está acostumado. Esse tipo de experiência pode ser experienciada através do voluntariado. Levando em conta que a multifuncionalidade está sendo valorizada pelo mercado, o desenvolvimento de novas competências, seja através de desafios profissionais ou de experiências voluntárias, pode impactar e beneficiar a trajetória profissional daqueles que se dispõem a se experimentar em diferentes realidades e funções.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é do tipo exploratório com vertente qualitativa, com a intenção de compreender o fenômeno e suas nuances sob a perspectiva dos participantes. A compreensão do fenômeno se deu através da investigação, coleta e análise de dados sobre as características pessoais e profissionais dos voluntários, suas experiências com projetos voluntários, experiências de vida, trajetória profissional, transformações,

pensamentos, sentimentos e ações antes, durante e depois da experiência com trabalho voluntário.

4.1 COLETA DE DADOS

Como método de coleta de dados, foram feitas entrevistas semiestruturadas. A entrevista semiestruturada “[...] favorece não só a descrição dos fenômenos sociais, mas também sua explicação e a compreensão de sua totalidade [...]” além de manter a presença consciente e atuante do pesquisador no processo de coleta de informações (TRIVIÑOS, 1987, p. 152). Esse tipo de entrevista combina perguntas abertas e fechadas em que se segue um roteiro previamente definido em um contexto semelhante ao de uma conversa informal (BONI; QUARESMA, 2005).

Foram entrevistados 13 indivíduos (conforme Quadro 2), que realizaram uma atividade que se configura como voluntariado. Todos os entrevistados participaram de voluntariado, engajando-se pessoalmente a uma causa, com regularidade e comprometimento durante um período de sua vida.

No período compreendido entre metade de agosto e início de outubro de 2019, iniciamos o processo de busca por pessoas com experiência em voluntariado e que tivessem ocupação profissional, de modo a poder mensurar melhor o impacto do voluntariado no âmbito pessoal e profissional para trazer maior contribuição aos objetivos da pesquisa. Optamos por ouvir indivíduos com experiência na atividade e dentro do perfil pretendido (com certa experiência profissional) e sem restrição de muitos critérios, além da experiência, devido à dificuldade de conseguir pessoas com disponibilidade de participar da pesquisa. O acesso a esses indivíduos, entretanto, se mostrou complicado, uma vez que a pesquisadora e os entrevistados encontrados possuem longas rotinas de trabalho e compromissos pessoais. Foi trabalhoso conseguir conciliar os horários disponíveis das agendas pessoais de cada um. Os voluntários encontram-se espalhados pelo estado do Rio Grande do Sul, em diferentes cidades, alguns participantes, inclusive, residentes de outros estados do Brasil.

Para ter acesso a esse público, tive o esforço de contatar figuras e instituições influentes envolvidas com ações e projetos voluntários para receber indicação de pessoas que poderiam participar das entrevistas. Buscamos contato com a Instituição Pão dos Pobres de Porto Alegre em busca de participantes, uma vez que eles

possuem grande variedade de ações sociais, aulas e voluntários envolvidos em suas atividades. Outros contatos foram feitos: com participantes e ex-participantes do Projeto Amigos dos Livros de Porto Alegre (que procura incentivar a leitura na primeira infância), Exchange do Bem (empresa que vende experiências de intercâmbio com trabalho voluntário no exterior), com o fundador da Creed Foudation (que realiza projetos voluntários em áreas de difícil acesso dentro do Brasil e também no exterior), com empreendedores que hoje atuam com empreendedorismo social, bem como com profissionais de diferentes áreas que atuam ou atuaram em causas voluntárias em geral. Procuramos ter profissionais de diferentes áreas, envolvidos em diferentes tipos de projetos voluntários para trazer maior riqueza e diversidade ao estudo de modo a deixá-lo mais interessante e repleto de pontos de vista diversos.

Por fim, os entrevistados foram mapeados e características gerais pertinentes à pesquisa podem ser vislumbradas no Quadro 2. O anonimato dos participantes foi assegurado, identificando-os como E1 (Entrevistado 1), E2 (Entrevistado 2) com base na ordem cronológica das entrevistas. Foram realizadas entrevistas presenciais e via aplicativos *on-line* (*WhatsApp* e videoconferências), conforme disponibilidade e/ou local de residência do entrevistado. O envolvimento com a tarefa de informantes foi o que aproximou a pesquisadora das experiências vividas pelos indivíduos entrevistados. A experiência da autora com voluntariado facilitou essa aproximação, a empatia e respeito demonstrados pela pesquisadora proporcionam maior abertura e riqueza de compartilhamento por parte dos entrevistados.

Abaixo, segue o Quadro 2, elaborado para facilitar o entendimento das características gerais dos entrevistados. Nesse quadro, é apresentado um resumo do histórico de vida pessoal e profissional dos entrevistados, bem como as principais experiências com voluntariado.

Quadro 2 - Características gerais dos entrevistados

Quadro 1: Características gerais dos entrevistados

Participante	Sexo	Idade	Estado Civil	Escolaridade	Formação	Em que trabalha hoje?	Em que profissão atuava quando fez voluntariado	Conte um pouco sobre a sua trajetória pessoal/profissional	Qual (is) motivo(s) o levou(ram) a participar de um voluntariado?	Em qual (is) projeto(s) voluntário(s) você participou?
E1	M	50	solteiro	Ensino superior	Teologia	Padre, supervisor e líder	Começou como criança seguiu como estudante e depois como Padre	seminário família humilde padre e missionário	a vida para mim só faz sentido, fazendo bem às pessoas agindo com solidariedade(propósito)	No hospital, alegrando crianças com brincadeiras enfermas com brincadeiras em orfanatos e centros sociais
E2	F	54	casada	Ensino médio	Ensino médio completo	Supervisora, líder e gestora do centro social em Viamão	Começou quando trabalhava em uma clínica dentária e depois virou minha profissão	família humilde, mãe de 2 filhos passei a dar aula de reforço escolar gratuita	a falta de pessoal para dar aula de reforço escolar Meu filho precisava, por isso comecei e o projeto cresceu	Reforço escolar, creche, centro centro social da Tia Lolô na comunidade de Viamão
E3	F	36	solteira	Ensino superior em andamento	Cursando faculdade de Serviço Social	Educadora Social	Agente Comunitária de Saúde	Nascida e criada na periferia atuei como vendedora, depois na saúde comunitária e desde lá voluntária	As dificuldades que existiam no bairro onde morava, precisavam de melhorias para a comunidade local	Associação de Moradores Vila Esperança, projeto de alimentos, projeto Maria da CUFA (Central única das favelas) e projeto PPV programa prevenção a violência.
E4	F	28	solteira	Ensino superior	Administração	Consultoria McKinsey	Desempregada, estudando para passar no processo seletivo da McKinsey	Família de classe média, estagiei em diversas empresas, trabalhei na Stihl voluntariei e agora McKinsey	O motivo foi o resultado da nossa disciplina de marketing social o fato de amar crianças e já querer participar de uma ação voluntária	Recreação de crianças no Instituto do Câncer Infantil e Projeto Amigos dos Livros no Pão dos Pobres e na escola (incentivo à leitura na primeira infância)
E5	M	36	solteiro	Ensino superior	Administração	Gestor Comercial	Consultor Comercial	15 anos de histórico entre multinacionais e negócio próprio. Pessoalmente, sempre voltado para base familiar e amizades.	Não existiu um motivo específico, apenas uma vontade que nasceu, inicialmente, de contribuir com doações materiais	Fiz uma primeira ação em 2008 e no final de 2011 fundei a Associação Alimento sua Alma onde atuo desde então.
E6	M	42	casado	Ensino superior pós-graduação	Jornalismo	Gestor de Projetos de desenvolvimento social	era Analista de Comunicação quando iniciei com atividades voluntárias	Cursei jornalismo, comecei a trabalhar com comunicação corporativa e também com responsabilidade social	No início o motivo era ajudar ajudar quem não tinha recursos. Sempre quis promover discussões sobre justiça social e desigualdades.	Campanhas de doações hoje me envolvo com causas como adoção de crianças em situação de acolhimento institucional Já fui em abrigo de crianças com HIV.
E7	M	43	casado	Ensino superior e MBA nos EUA GP	Administração Especialização Comex MBA GP	Gestor, Mentor Palestrante executivo de 2 empresas	Quando iniciei com voluntariado coordenava equipe de vendas	Filho de família de classe média, comecei a trabalhar aos 12 anos e não parei Larguei tudo para trabalhar como missionário, viajei/morei em + de 60 países em missões	Consciência de gratidão pelo que tenho, todo mundo tem um propósito, e se a gente veio em melhor estado do que outros não é só questão de desejo mas de responsabilidade	Particpei de inúmero projetos e missões. Belo Horizonte, interiores do Brasil e mundo Camboja e Tailândia: mapeei a rota do tráfico humano. No Haiti resgatei 17 crianças das montanhas que estavam sendo maltratadas e em estado de quase inanição

E8	M	34	solteiro	pós-graduado na UFRGS	Graduação Administração Mestrado em Inovação	Empresário	Estudante	Intercâmbio acadêmico na Kedge Business School, mestrado em Inovação Tecno. e Sustentabilidade, trabalhou em multinacionais, hoje tem seu negócio	Adquiri uma visão de mundo diferente e encontrei no voluntariado uma maneira de aliar a minha profissão com os meus princípios e valores	Projetos da REDIPASC e Aldeias Infantis devido ao meu trabalho voluntariei na Índia e Tailândia também
E9	F	57	casada	ensino superior	Letras	Coordenadora de Projeto de Palestras	Coordenadora de Projeto de Palestras	Apaixonada desde menina pela profissão de professora e por escrever. Trabalhei desde nova para ajudar em casa 35 anos de trajetória no varejo	Mantenho-me ativa e ajudo as pessoas a acreditarem em seus propósitos	Projeto Fala Professor que estimula e reconhece Projetos da educação básica realizados nas escolas do Rio Grande do Sul através de prêmios e reconhecimento público
E10	F	29	solteira	pós-graduada	Mestre e futura Doutora em Gestão de Pessoas	Bolsista de Pesquisa e doutoranda da UFRGS	Desempregada depois como bolsista de pesquisa da UFRGS	Mestra em Gestão de pessoas cursando o doutorado, participante ativa no projeto voluntário Amigos dos Livros focado em crianças	Estava com tempo sobrando, queria entrar no mestrado e me envolvi com trabalho voluntário. Fui para o Nepal voluntariar e foi assunto da minha tese	Arrecadações e doações para população afetada pela enchentes em 2015 e resgate de animais No Nepal em: fazenda de subsistência e professora de inglês e, hoje no Projeto Amigos dos Livros
E11	F	30	solteira	ensino superior	Designer	Empresária	Emprego corporativo	Conheci o voluntariado como estilo de vida em 2016 e larguei meu emprego 2 anos depois para voluntariar pelo mundo.	Imersão em culturas diferentes, empatia, doação ao mundo, amor ao próximo, autoconhecimento	Com crianças, idosos, órfãos, refugiados, animais portadores de doenças pela África e Ásia
E12	M	30	solteiro	ensino superior	Turismo	Empreendedorismo Social	Gestor de Projetos Esportivos	Me formei em turismo pela PUCRS, morei fora do Brasil em 4 países diferentes Na Indonésia tive contato com a população pobre e carente	Na Indonésia o contato com a população pobre e carente e me fez agir e querer fazer algo pelas pessoas e pelo mundo. Fundei a Return para inspirar as pessoas a gerarem retorno onde forem	reunia amigos para criar ações entre amigos para as instituições carentes que escolhia ajudar. pude participar de diversos outros através da empresa que monta projetos junto a empresas
E13	F	41	casada	ensino superior	Direito	Treinadora	Treinadora	Advogada por 15 anos, decidi em 2019 me dedicar somente à capacitação de pessoas, comecei a atuar em voluntariado Projeto Valentes de Davi, hoje não sei mais viver sem isso (voluntariado)	A conversão à Cristo me trouxe responsabilidade com o próximo e a libertação do egoísmo.	Valentes de Davi

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Dos 13 entrevistados, 8 residem em outras cidades ou estados, o que por questões de disponibilidade de tempo, impossibilitou o contato direto com a pesquisadora. Dessa forma, com a finalidade de encurtar a distância geográfica, optamos pela aproximação digital através de entrevista via aplicativos de comunicação *on-line*. Os procedimentos de entrevista foram muito semelhantes tanto na forma presencial como nas formas virtuais através de aplicativos. O acionamento via *WhatsApp* foi feito da mesma forma nos dois casos, nos quais houve interação com o objetivo de encontrar a melhor data e horário para a realização das entrevistas. O aplicativo preferencial para conversa foi o *WhatsApp*.

Foram tomados os devidos cuidados de respeito à privacidade dos participantes, necessários, independente da forma como os indivíduos foram acessados, foram tratados com ética e respeito. Aos participantes foram explicadas informações a respeito da pesquisa e da autora, espaço para eventuais dúvidas e esclarecimentos, bem como a apresentação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), em anexo no **apêndice A**.

A flexibilidade da entrevista via aplicativos se mostrou como alternativa, visto que o tempo de todos os envolvidos era escasso. Os aplicativos auxiliaram na otimização do tempo e também de recursos financeiros, pois poupava tempo e dinheiro na locomoção de todos.

A duração das entrevistas foi de 27 minutos a 70 minutos, dependendo do tempo disponível, da abertura e forma de se comunicar de cada entrevistado.

Quadro 3 - Características das entrevistas

Entrevistado	Duração da Entrevista	Tipo de Entrevista
E1	1 hora 10 min	Presencial
E2	42 min	Presencial
E3	30 min	WhatsApp
E4	25 min	WhatsApp
E5	40 min	WhatsApp
E6	19 min	WhatsApp
E7	50 min	WhatsApp
E8	23 min	WhatsApp
E9	26 min	WhatsApp
E10	27 min	Presencial
E11	19 min	WhatsApp
E12	17 min	WhatsApp
E13	18 min	WhatsApp
E14	45 min	Presencial

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

No **apêndice B**, está descrito o roteiro semiestruturado adotado na condução das entrevistas. As perguntas visam atender ao objetivo geral de pesquisa, permeando pelos objetivos específicos.

4.2 ANÁLISE DE DADOS

As entrevistas realizadas foram posteriormente analisadas por meio da técnica de análise de conteúdo. A análise de conteúdo é uma técnica de análise das comunicações, que analisa o que foi dito nas entrevistas ou observado pelo pesquisador (SILVA; FOSSÁ, 2015). Na análise do material, buscamos classificá-los em temas ou categorias que auxiliam na compreensão do que está por trás dos discursos. Trata-se de uma técnica híbrida que possui uma etapa descritiva com base em um esquema de categorização construída via mecanismos lógico-dedutivos provenientes de quadros conceituais, como uma dimensão interpretativa decorrente da interação da pesquisadora face ao objeto de estudo.

Essa técnica passa por três momentos principais:

- 1) Pré-análise;
- 2) Exploração do Material;
- 3) Tratamento dos Resultados: inferência e interpretação.

A primeira fase pode ser descrita como uma fase de organização. Envolve leitura do conteúdo das entrevistas que serão submetidas à análise, escolha das partes mais relevantes, formulação de hipóteses, enfim toda preparação do material. Segundo (HOFFMANN CÂMARA, 2013). Para tanto, é preciso obedecer às regras de exaustividade (deve-se esgotar a totalidade da comunicação, não omitir nada). Na segunda e terceira fase, devem-se agrupar os conteúdos e analisá-los e interpretá-los junto da teoria para dar embasamento às interpretações. Durante a interpretação dos dados, é preciso voltar atentamente aos marcos teóricos pertinentes à investigação, pois eles dão o embasamento e as perspectivas significativas para o estudo. A relação entre os dados obtidos e a fundamentação teórica, é que dará sentido à interpretação (HOFFMANN CÂMARA, 2013).

Com base nessas orientações, as entrevistas foram gravadas e posteriormente transcritas. Após a transcrição das entrevistas, elas foram lidas e relidas muitas vezes pela pesquisadora a fim de entender, selecionar conteúdos importantes, respostas semelhantes e pertinentes ao estudo. O agrupamento do conteúdo foi realizado de

maneira a facilitar o entendimento da análise e posterior acompanhamento da interpretação e referencial teórico de embasamento.

As informações coletadas foram organizadas em um primeiro quadro identificando as características dos voluntários, suas experiências e respostas às perguntas associadas aos objetivos de pesquisa.

Na análise dos dados, pode-se e deve-se usar da literatura e, em especial, da fala dos sujeitos como parte da redação, das explicitações e interpretações, mas o dado precisa estar acima de tudo, muito saliente; segundo, o pesquisador trança informações diversas, recorre ao conhecimento em áreas afins, e busca um significado para elas. A sua "criação" está contida e delimitada pela realidade expressa pelos sujeitos (BIASOLI ALVES; DIAS DA SILVA, 1987).

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para realizar a categorização e proceder com a análise de resultados, levamos em consideração o momento de carreira dos participantes, momento de vida, histórico, perfil e competências que os indivíduos desenvolveram através do voluntariado, bem como suas paixões. Tudo está relacionado, visto que é o indivíduo que constrói sua carreira, é o mesmo que participa de voluntariado e é o mesmo que desenvolve e aprende novas competências que poderão ser usadas em todos os âmbitos de sua vida pessoal e profissional. Na medida em que somos indivíduos indissociáveis, pois não somos aparelhos que podem ser acionados em modos específicos para cada momento, somos o retalho de nossas experiências moldadas em um só corpo. As categorias dos entrevistados se interconectam por vezes e se relacionam em suas características.

Conforme cita Boterf (2003), a economia das competências não se reduz aos saberes, e as competências nada são sem as pessoas. Com as entrevistas, foi possível perceber o quanto o voluntariado se mistura com as atividades profissionais, seja pelas habilidades desenvolvidas em seus participantes, habilidades essas que são indissociáveis do indivíduo e o acompanham em atividades pessoais, bem como em seus desafios nas atividades profissionais, seja pelo *networking* e amizades que as pessoas praticantes de voluntariado levaram para a vida e mantém até hoje em seu círculo de relações. Através disso, os participantes de voluntariado passam a enxergar o mundo de forma diferente ao conhecer uma realidade à qual não teriam contato se não fosse através do voluntariado. Isso expande o universo e a compreensão de mundo dos participantes, pois os coloca em contato com diferentes realidades, vidas e desafios. Os voluntários foram divididos em três categorias: apaixonados, engajados e aventureiros. Os apaixonados são os indivíduos que são tão dedicados à causa voluntária que o voluntariado se fundiu com sua trajetória profissional, se tornando uma coisa só. São grandes líderes de causas sociais e figuras reconhecidas em suas comunidades. Os engajados caracterizam-se por serem dedicados em tudo que fazem, abertos à mudanças desde que às mesmas venham a ir de encontro com seu propósito e sua satisfação pessoal. Os aventureiros

caracterizam-se por terem largado seus empregos tradicionais para viver uma experiência intensa no exterior que os transformou e despertou a vontade de trabalhar gerando mais impacto social e por isso abriram seus próprios negócios.

5.1 OS PARTICIPANTES DA PESQUISA: QUEM SÃO OS VOLUNTÁRIOS ENTREVISTADOS?

Levando em conta que âmbitos da vida pessoal e de carreira se inter-relacionam e se conectam com as competências desenvolvidas, conhecer as características comuns dos participantes é parte importante para iniciar a análise. Os entrevistados possuem de 28 a 57 anos. Sete dos participantes estão na faixa etária dos 28 aos 36 anos, são solteiros e estão em fase de pleno desenvolvimento de suas trajetórias profissionais. Do grupo dessa faixa etária, três possuem seu próprio negócio, outros já tiveram seu próprio negócio e hoje estão em carreiras corporativas dentro de grandes empresas. Os outros sete possuem de 41 a 57 anos, três desses sete possuem seus próprios negócios e suas próprias instituições de voluntariado nas quais são engajados. Vivem a causa voluntária há mais de 20 anos. Os outros quatro dessa faixa etária possuem forte ligação e entusiasmo com suas experiências voluntárias e possuem uma carreira bem consolidada. Aliam o voluntariado à sua rotina de trabalho. Muitos deles sempre tiveram o voluntariado muito presente em suas vidas.

Ainda que os entrevistados tenham alguns pontos em comum, seja em suas vidas pessoais ou em suas escolhas profissionais, seus contextos gerais de vida são muito diferentes. Jovens solteiros, adultos casados e com filhos, outros casados, mas sem filhos com realidades e escolhas profissionais distintas. Muitos mudaram de carreira e escolhas de vida ao longo de sua trajetória profissional. De modo a melhor entender quem são os entrevistados e sua experiência de voluntariado, procuramos organizá-los em três grandes grupos, conforme Quadro 4.

Quadro 4 - Participantes da pesquisa

Categoria	Entendimento	Participantes
Apaixonados	Caracterizada por indivíduos que vivem intensamente a causa voluntária a qual se dedicam. Dedicaram grande parte das suas vidas a ajudar outras pessoas, e o fazem com extrema dedicação. O voluntariado entrou em suas vidas e virou o centro de tudo durante muitos anos, até mesmo décadas. O voluntariado se fundiu às suas carreiras, viraram líderes e gestores de grandes projetos e missões voluntárias, e foi através desses projetos que desenvolveram habilidades e competências gerenciais, de liderança, empatia, diplomacia, resolução de problemas e conflitos. Viraram referência de gestores de projetos voluntários que transformaram e transformam a vida de muitas pessoas e até mesmo de uma comunidade inteira.	E1, E2, E3, E7, E13
Engajados	Caracterizam-se por serem pessoas que se engajam em tudo a que se propõem a fazer. São dedicados a suas profissões e aos seus objetivos profissionais e de vida. Todos tiveram a vida marcada pelo voluntariado seja há mais tempo ou de forma mais recente. Dedicam ou dedicaram algum tempo em suas rotinas a alguma causa e foram marcados pela experiência gostam de se desenvolver e os agrada a possibilidade de causar impacto positivo na sociedade que é tão desigual em oportunidades e realidades. Tempo em suas rotinas a alguma causa e foram marcados pela experiência Todos dizem que querem sempre estar envolvidos com voluntariado e que levaram lições e competências aprendidas em projetos voluntários para a sua vida pessoal e profissional. Se tornaram mais empáticos e solidários.	E4, E5, E6, E8, E9, E10, E14
Aventureiros	Esse grupo se caracteriza por ter tido experiências intensas com voluntariado porém por um período mais curto. São de famílias com poder aquisitivo mais alto, que gostam de vivenciar novas emoções, abandonaram um estilo de vida, para conhecer o mundo e se conhecer. Ao terem contato com realidades diferentes das suas, retomaram com sede de fazer a diferença, desenvolveram um olhar empático através de suas experiências. Montaram seus próprios negócios, saindo do padrão, negócios voltados ao social e ao humano, buscando impactar mais vidas através de suas atividades profissionais. Tornando seu dia-a-dia com mais propósito	E11, E12

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

5.1.1 Apaixonados

Os Apaixonados possuem uma média de idade mais alta. Possuem um histórico de vida com várias experiências voluntárias. O voluntariado entrou em suas vidas de forma orgânica e natural, eram muito novos quando tiveram suas primeiras experiências voluntárias e isso passou a fazer parte de suas identidades.

Conforme aparece na fala de E13, que menciona não saber mais viver sem fazer voluntariado:

Me sentiria culpada por não dividir. (E13)

Carregam dentro de si a vontade de ajudar, de maneira forte: podemos dizer que são fascinados por fazer o bem, possuem senso de responsabilidade frente às desigualdades existentes ao seu redor. Caracterizam-se pela proatividade e por se dedicarem a ajudar pessoas em situação de vulnerabilidade, transformando suas vidas através de oportunidades, acesso e atenção. Conforme expresso na fala de E1:

A gente tem que ser louco nesse mundo para fazer as coisas, e tu tem que ser feliz no que faz, ser realizado, não interessa o que tu faz. O que tu faz tem que

fazer com amor, com compaixão, com amor sem reservas, ver a transformação das pessoas através do amor, do cuidado, da educação. Gera esse amor. (E1)

Na fala de E2:

Abri mão do antigo trabalho, porque o trabalho com as crianças é o que faz o meu olho brilhar. Essa é a minha profissão hoje, e eu amo, amo, amo de paixão. Já teve pessoas que vieram para mim:

- Eu te ofereço um salário por mês. Mas tu larga isso aqui.

E ela disse:

- Nem que tirasse na loteria. Não mesmo, de coração.

Trabalho gerenciando toda a estrutura, a escolinha, as voluntárias, as crianças, as salas, a produção, as doações, etc.

Voluntariei na Associação de moradores, projeto de alimentos para mulheres em situação de vulnerabilidade, projeto Maria da CUFA (Central única das Favelas) projeto PPV programa prevenção a violência. As mulheres de periferia encontram muitas dificuldades, criam os filhos sozinhas, são vítimas de toda as formas de violência, desemprego, falta de oportunidade e acolhimento. (E3)

Os Apaixonados realizaram grandes feitos através de seus projetos, impactaram muitas vidas e foram atores principais nas mudanças positivas que ocorreram em suas comunidades. Traçaram os planos e construíram projetos do zero, e hoje recebem reconhecimento da comunidade pelo trabalho que realizaram e realizam até hoje. Conforme aparece na fala de E1:

Na restinga foi um projeto que começou do zero, uma área abandonada e dessa área fui vendo a realidade. Começamos com uma salinha, dando sopa. Eu achava muito triste aquela fila que se formava, como animais em situação muito ruim. E aí construímos um refeitório, então começamos a atender crianças. Fui indo, vendo a realidade em volta, fomos criando as possibilidades para sanar as necessidades daquelas pessoas. Você não pode ver a realidade e pensar que não é contigo, que o poder público deve cuidar. Não, é contigo, sim! Antigamente ninguém queria vir na restinga para ter uma paróquia, hoje já tem gente pretendendo, é um bom sinal. hoje é a paróquia mais rica da diocese, em pessoas e em patrimônio. (E1)

Na fala de E2:

O nosso projeto significa a esperança de muitas crianças, eu diria antes. Mas hoje eu digo que é a esperança de muitos seres humanos porque com esse projeto eu tanto ajudo, crianças, idosos, mulheres, homens. Tem mulheres que chegam aqui, pelo amor de Deus me ajuda a conversar com meu marido. E homem que chega pedindo, conversa com a minha esposa. (mediadora de todos). Vó vindo aqui: Meu filho e minha nora vão se separar, conversa com eles. [...]Menina, final de ano, a criança desce correndo, gritando: Ê passeiiii!! (empolgação) (E2)

Os apaixonados foram motivados a realizar voluntariado devido aos problemas e dificuldades que percebiam em suas comunidades, como se comprova na fala de E3:

As dificuldades que tinha no bairro onde morava, precisávamos de melhorias para a comunidade local. (E3)

A mesma motivação aparece na fala de E2:

E depois o meu filho entrou em idade escolar e precisou de um reforço escolar não tinha quem desse o reforço pra ele. Fui à escola e a professora disse: - olha, se souber de alguém que queira dar reforço, a gente tá precisando. Eu vim pensando, se não tem ninguém, tem que ser eu, eu que sou a mãe. Eu comecei a dar reforço para o meu filho, veio o coleguinha da aula, um coleguinha da rua, quando vi minha casa tava cheia. (E2)

5.1.2 Engajados

Os engajados possuem diferentes faixas etárias e estão em diferentes fases da vida. Mas todos possuem a vida profissional muito ativa, se dedicam muito ao trabalho e tiveram ou ainda participam de experiências e projetos voluntários que os transformaram e afirmam ter aprendido e desenvolvido novas competências ou aprimorado competências que já tinham através do voluntariado. Todos se caracterizam por ter mudado de carreira ao longo da vida profissional, conforme aparece na fala de E10:

[...] nesse ano que eu comecei o voluntariado eu trabalhava, sim, com eventos. Com produtora, mas era freelancer assim, na administração de eventos. Vários shows internacionais eu fazia. Eu gostava, gostava da função. E foi dali que eu conheci muita gente até do próprio voluntariado voltado para os animais, foi dali. Foi ali de dentro desse meio da produtora e aí depois quando eu ingressei no mestrado, minha profissão agora é mestranda e doutoranda. Sou bolsista do governo, dedicação exclusiva à pesquisa. Eu tive que lecionar também e o voluntariado me ajudou muito no mundo acadêmico, porque eu tive que dar várias palestras, participação em aulas, eu tive nove turmas. (E10)

[...] Através do voluntariado desenvolvi a habilidade ao lidar com crianças, capacidade de lidar com imprevistos (jogo de cintura), agir com mais naturalidade, capacidade de desinibição, nunca fui tímida, mas sempre tremia na base na hora de falar em público e o voluntariado facilitou muito isso para mim. Todas as apresentações que eu vou fazer, por mais bem preparada que eu esteja, eu fico nervosa. Mas as crianças me deram mais segurança e acessibilidade coisa que eu jamais teria na minha profissão. Porque pela minha profissão eu serei

professora universitária, entendeu? E aí me gerou outro tipo de conhecimento que acabou respingando ali, na minha profissão. (E10)

Esse grupo tem a habilidade de se reinventar, gosta de estar em constante desenvolvimento e dá muita importância para fazer o que ama como profissão. Não se importa tanto em mudar de área de atuação se for para ter mais satisfação pessoal e profissional. Como se percebe na fala de E6:

Hoje não sei como descrever minha profissão, talvez seja gestor de projetos de desenvolvimento social.[...]Comecei a faculdade de informática e fazendo estágio na área. Depois fui avançando na carreira de informática, mas sem estar feliz, mudei a graduação para jornalismo. Achava que o jornalista revela desigualdades sociais e tem um papel de promover discussões sobre justiça social, etc. Depois de alguns anos comecei a trabalhar com comunicação corporativa, e junto veio a área de responsabilidade social naquela empresa, pois não era uma área de ninguém, e geralmente acham que quem cuida de comunicação também pode cuidar de responsabilidade social. Eu não tinha experiência alguma nesta área, mas aceitei, ainda com o pensamento de ajudar os pobres e de fazer campanhas de arrecadação de doações. Depois de 2 anos me candidatei a uma vaga de comunicação e responsabilidade social que exigia 10 anos de experiência nas duas áreas. [...] Me contrataram em uma multinacional e comecei a mergulhar mais de cabeça e entender que responsabilidade social, voluntariado e desenvolvimento social são coisas bem diferentes. Em 2014 decidi dar um tempo no mundo corporativo, fiquei 3 anos experimentando outras realidades, conexão com comunidades e pessoas ditas "em vulnerabilidade social" e descobri pessoas empreendedoras e guerreiras, que ensinam muito sobre a vida e que não são vistas pelo mundo.(E6)

Trabalhei em multinacionais desde os primeiros semestres da faculdade, mas acabei mudando de rumo e hoje tenho o meu próprio negócio. (E8) Durante a faculdade almejava uma carreira profissional de sucesso atuando em multinacionais, desde o início da faculdade. Com o passar do tempo e as vivências que tive nesse meio, seja acadêmico, pessoal ou profissional, fui adquirindo uma visão de mundo diferente e encontrei no voluntariado uma maneira de aliar a minha profissão com os meus princípios e valores. (E8)

5.1.3 Aventureiros

Caracterizam-se por serem de famílias de poder aquisitivo mais elevado, são mais inquietos e sonhadores. Viveram experiências mais curtas de voluntariado que os transformaram e impactaram para que criassem seus próprios negócios com um olhar social. Viajaram pelo mundo e enxergaram realidades muito duras, muito diferentes da vida que levam.

Passaram muitos anos viajando e expandindo sua visão de mundo. Como aparece na fala de E11: *“Conheci o voluntariado como estilo de vida em 2016 e larguei meu emprego no mundo corporativo dois anos depois para voluntariar pelo mundo”* (E11).

E aparece também na fala de E12:

Morei fora do País em 4 países diferentes entre eles a Indonésia. Quando morei na Indonésia tive contato com uma população pobre e carente de necessidades básicas, isso me fez agir para querer fazer algo pelas pessoas e pelo mundo. Eu sempre empreendi, então resolvi empreender um negócio que impactasse diretamente na vida das pessoas. (E12)

5.2 MOTIVAÇÕES, EXPERIÊNCIAS VIVIDAS E O DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

As motivações que levaram os entrevistados a praticar o voluntariado foram, principalmente, a vontade de se descobrir em outras áreas além da que atuam no trabalho formal, conhecer diferentes realidades, causar impacto positivo na sociedade, a ânsia da busca de sentido e propósito e a própria satisfação e desenvolvimento pessoal. Como aparece na fala de E9: *“Motivação principal para realizar voluntariado foi manter-me ativa e ajudar as pessoas a acreditarem em seus propósitos.”*

Aparecem também como motivação a gratidão pelo que possuem e a vontade de retribuir esse privilégio de alguma maneira para o mundo. Como aparece na fala de E6: *“Comecei voluntariado pra dar algo ao mundo, como pra agradecer o que a vida estava me dando.”*

Essas experiências vividas através do voluntariado produziram reflexões de vida, transformações pessoais, aprimoramento de competências, mudanças de visão de mundo e até mesmo mudanças profissionais na vida dos entrevistados. Muitas competências que os entrevistados mencionaram ter desenvolvido colaboraram para seu desenvolvimento profissional ou auxiliaram em suas atividades no trabalho. Como podemos perceber na fala de E10:

Através do voluntariado aprendi a sentir a energia do ambiente e adaptar o plano ao momento presente. Isso vai dando confiança para poder improvisar e ousar mais. CONFIANÇA, primeiro de tudo, é o que aprendi no voluntariado e levo para as minhas aulas. [...] Desenvolvi minha criatividade, descobri uma habilidade que não sabia que tinha. E eu descobri que sou muito criativa, não sabia que eu era tanto. E essa CRIATIVIDADE emergiu lá, sabe. E dessa forma, acaba que eu me sinto mais segura para ser mais criativa em outras áreas, com certeza, acho que se transfere, hoje eu sou muito mais confiante em sala de aula, claro que um pouco também da minha experiência com sala de aula para adultos, mas ajuda muito, tenho certeza. (E10)

Em alguns casos, as motivações dos participantes em realizar voluntariado eram tão fortes que acabaram se mesclando em sua vida profissional e se transformaram em parte significativa ou principal de suas trajetórias profissionais. Como aparece na fala de E2, que iniciou o voluntariado devido à falta de professor para dar aula de reforço ao seu filho:

*[...] o meu filho entrou em idade escolar e precisou de um reforço escolar, não tinha quem desse o reforço pra ele. Fui à escola e a professora disse:
- Olha, se souber de alguém que queira dar reforço, a gente tá precisando.
Eu vim pensando, se não tem ninguém, tem que ser eu, eu que sou a mãe. Eu comecei a dar reforço para o meu filho, veio o coleguinha da aula, um coleguinha da rua, quando vi minha casa tava cheia (1994 que começou isso). E desde ali, isso virou virando a minha vida. Todo dia eu recebo ligações pedindo: eu preciso disso, cadeira de rodas, cama hospitalar, remédios. Muitas pessoas me vêem como a salvação. (E2)*

Reconhecida pelo papel importante na vida de muitos jovens e crianças de Viamão, E2 menciona que o que a faz continuar com o voluntariado é enxergar os resultados e a evolução das crianças a quem ajuda. Como aparece em sua fala:

Foi a dificuldade do filho na escola que me motivou a iniciar o voluntariado e o que me levou a continuar foi o resultado, que é maravilhoso. Menina, final de ano, a criança desce correndo, gritando: - Êêê tia, passeiiii!! Não tem dinheiro no mundo que pague. É muito legal. Saber que ajudei as crianças a superarem suas dificuldades. (E2)

Em alguns casos, o voluntariado se fundiu totalmente a suas vidas profissionais. Como é o caso de E1, que construiu uma instituição do zero, dedicou 20 anos à comunidade da Restinga. Tirou muitos jovens das drogas. Como aparece na fala de E1: “*Tem histórias bonitas de pessoas que saíram das drogas e viraram funcionários.*”

Hoje, E1 é uma figura relevante e reconhecida na Restinga e em Porto Alegre. Enfrentou muitos desafios, tristezas e alegrias. Como aparece em sua fala:

Em porto alegre me foi apresentado o projeto para fundar uma paróquia, criei a paróquia em uma área da cidade com auto-estima muito baixa, abandonada pelo serviço público. O início foi duro, foi complicado. Eu me perguntava o que estava fazendo ali. Hoje não troco a Restinga por nada, mas no início foi brabo. Tive alegrias, tive muitas perdas, perdi muitos jovens, muitos jovens, em quem apostamos, para o tráfico. A pista de skate, por exemplo, o nome dela é Ismael, guri era filho de um sargento. Ele e o pai dele foram mortos em 2015 em uma sexta-feira santa em Alvorada. Era meu funcionário e tinha saído das drogas há quatro anos, dava palestra para a gurizada não se envolver com drogas. Tem histórias bonitas de pessoas que saíram das drogas e viraram funcionários. (E1)

Na entrevista de E6, foi nítida a percepção do quanto o voluntariado faz parte da sua vida e também fez parte de grande parte de sua carreira e faz até hoje.

Fui voluntário durante 15 anos, na verdade fui, não, sou ainda. Mas fui voluntário no âmbito de missionário em tempo integral durante 15 anos. [...] 2003/2004 larguei tudo e fui trabalhar na igreja, só na obra missionária, sem ganhar nada durante seis meses, depois comecei a receber uma ajuda de R\$ 300,00 e uma cesta básica. Ao longo desse período viajei aproximadamente 60 países, morei por algumas temporadas na Indonésia, Turquia, Romênia. Falo inglês, português e espanhol e compreendo francês (ainda em desenvolvimento). (E7)

Com a experiência de mundo e de desafios que o voluntariado proporcionou para E7, hoje ele possui competências que o ajudaram e o incentivaram a ter, dentre outras empresas, uma empresa de mentoria e uma instituição voluntária, a *Creed Foundation*. Como aparece em sua fala:

Eu sou gestor, tenho uma empresa de mentoria, sou palestrante e diretor executivo de duas empresas de loteamento, incorporação de loteamentos e uma empresa que detém ativos minerais. [...] A minha empresa de treinamento chama-se TGF Training e Mentoring e a Creed Foundation que atua em projetos sociais (E7)

Percebe-se o reconhecimento por parte dos entrevistados quanto ao impacto das competências desenvolvidas, através do voluntariado, em suas atividades e desenvolvimento profissional e como pessoa. Como aparece na fala de E7:

O VOLUNTARIADO CONTRIBUI DEMAIS para o meu desenvolvimento profissional porque eu fico mais humano, sempre, e as pessoas pensam que nós, que somos voluntários, que vamos lá abençoar os outros, mas que na verdade nós os voluntários recebemos muito mais do que damos, isso nos traz um

crescimento profissional e pessoal e sabemos que as empresas hoje, não só o QI, mas o quociente de inteligência emocional também faz muita diferença. Então o voluntariado te traz mais brandura nos tratos profissionais te dá mais percepção de mundo, te desperta pra outras áreas. (E7)

Aparece na fala de E13: " Valorizo muito o voluntariado. Os voluntários me parecem mais humanos e menos tendenciosos a conflitos." (E13). Bem como na fala de E7, que menciona a importância da mesma competência que E13 para atuação no mercado de trabalho.

Eu acho que o voluntariado é diferencial no mercado, sim. Se o voluntariado é legítimo, 100% porque você é naturalmente uma pessoa que já vai evitar conflitos, você é uma pessoa que, se o voluntariado é real, te transformou de forma genuína você vai ter mais ponderação pra agir. Você vai ser uma pessoa, não tida como do bem, mas real uma pessoa do bem, uma pessoa que vai mitigar os conflitos que acontecem no mercado a todo tempo. (E7)

Quando E1 fala sobre sua motivação e inspirações para tocar o projeto, ele menciona dois homens que marcaram a história e que o motivam a não desistir e seguir firme pela causa, como aparece no trecho abaixo:

*Quanta igreja em volta não se preocupa com essas crianças e jovens?!
A igreja é ser isso, é sair detrás do altar. Jesus foi um grande louco pra mim e Francisco de Assis. Em dois momentos diferentes da história. Jesus tinha um bando de loucos, onze, ele era acusado de andar com as prostitutas, com os loucos, ele era chamado de fanfarrão. Só que ele mudou o antes e o depois até da história (a.C e d.C.). Aí em 1700, Francisco de Assis, outro louco. Ele ficou pelado na frente do pai, pai dele era um grande comerciante em Assis, ele tirou a roupa na frente do pai, e disse não quero nada do meu pai e foi para o mundo, criou um bando de loucos, foi catando loucos e se tornou o que foi e é Francisco de Assis hoje.
[...] Então foram dois caras que em dois momentos da história tiveram a coragem de ser loucos. E eu me considero um louco, são minha inspiração e eu, muitas vezes, se não fosse por eles eu já teria largado há muito tempo.
A gente sofre também por ser assim. Dentro da igreja tem a ala conservadora, sofri muitas vezes, puxaram meu tapete. Eu não faço por eles, eu faço pelas pessoas que estão aí que estão no dia a dia. Ser testemunha, ser modelo de valores. Eu levei vinte anos para construir tudo isso, se eu ratear um segundo, destroem tudo. (E1)*

Entre outras motivações que os entrevistados citaram que os levam e levaram à prática de voluntariado foi o sentimento de gratidão e vontade de entregar algo de bom e de positivo ao mundo. Como aparece na fala de E6:

Minha motivação é a gratidão pelo que possuo, meu senso de responsabilidade e propósito [...] A minha consciência de gratidão pelo o que eu tenho me motivou a fazer voluntariado. Pelas funções vitais perfeitas, pela condição de comer, beber, enxergar, ouvir, ter todos os sentidos perfeitos, ter pais vivos, poder comer e beber tudo que é de desejo e saber que o mundo de alguma forma é muito injusto e que se eu posso fazer tudo isso é por alguma razão eu acho que então esse nível de responsabilidade me fez sempre ajudar as pessoas, eu faço essas ajudas desde novo, desde criança, mas que eu tomei a consciência de deixar todas as coisas e seguir no caminho missionário foi quando eu comecei a ler a bíblia e entender e estudar teologia e antropologia e perceber como as nações e os impérios foram criados, eu percebi que eu tinha um chamamento pra fazer isso. Mas o principal que me move é isso: que ninguém nasce por acaso, todo mundo tem um propósito e se a gente veio assim em melhor estado do que outros, não é só questão de desejo, mas de responsabilidade. Já participei de inúmeros, não dá pra te falar quantos. (E6)

Com o intuito de facilitar a compreensão da ligação entre as motivações dos grupos de entrevistados e suas mudanças e impactos na carreira, segue o Quadro 5.

Quadro 5 - Motivações e influência do voluntariado no desenvolvimento profissional

Categoria	Motivações e experiências	Mudanças e impactos na carreira
Apassionados	Para todos os membros desse grupo, o voluntariado faz parte de sua identidade. Quatro dos cinco membros desse grupo possuem fortes conexões e relação com religião e mencionaram Deus como sua maior motivação para a realização dos voluntariados e seus projetos. Caracterizam-se por terem fortes experiências e atuações com voluntariado dentro de suas comunidades. Quatro dos cinco são líderes de projetos voluntários ou instituições que promovem o bem social.	Após conhecerem o voluntariado, os membros desse grupo fundiram suas carreiras ao propósito de ajudar e realizar voluntariado. Hoje, suas carreiras e o voluntariado caminham juntas. Em quatro dos cinco membros do grupo a carreira e o voluntariado se fundiram há muitos anos ou até mesmo décadas, sendo indissociáveis um do outro.
Engajados	As motivações desse grupo são relacionadas à propósito, à vontade de fazer o bem. Os membros desse grupo realizam voluntariado e mantém uma carreira paralela. Dois dos seis membros se sentem especialmente realizados hoje pois seu trabalho profissional gera impactos sociais através de projetos e responsabilidade social.	Metade dos membros desse grupo mudou de carreira e de visão de mundo depois de voluntariar. Dois deles trabalham profissionalmente com causas sociais de tanto que se apaixonaram pela experiência de voluntariar. E4 menciona que o voluntariado teve impacto direto em seu desenvolvimento profissional, pois passou na entrevista de emprego graças à menção do desafio que teve ao criar um livro para incentivar a leitura na primeira infância dentro do projeto voluntário Amigos dos Livros. Hoje trabalha na com consultoria na empresa que sempre quis.
Aventureiros	Motivações iniciais para o voluntariado foram a vontade de se descobrir, de desenvolver autoconhecimento através da imersão em culturas diferentes, empatia, doação ao mundo e amor ao próximo.	E11 e E12 fundaram suas próprias empresas após a imersão e realização do voluntariado. Suas empresas são voltadas para impacto social positivo, experiências e ações que beneficiam as comunidades atingidas e os participantes

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

5.2.1 Impacto do voluntariado na trajetória profissional dos envolvidos

O voluntariado repercutiu na escolha e até na mudança de trajetória profissional de muitos dos entrevistados. Como aparece na fala de E6: *“Hoje estou fazendo o que sonho, transformar o mundo por meio do desenvolvimento social.”*

Hoje meu trabalho e vida pessoal se confundem. Consigo dizer que trabalho com transformação social, é quase como se fosse um voluntário remunerado. Mas não faço só pelo que sou pago, tento sempre ir além, me entrego de corpo e alma para os projetos em que estou envolvido. Quando fui entrevistado para a vaga no Instituto Lojas Renner, todo esse envolvimento contou para eu ser selecionado. (E6)

A influência do voluntariado na mudança, escolha e desenvolvimento profissional também aparece na fala de E3: *“O voluntariado teve impacto na escolha da minha profissão, dos projetos que participei e ainda participo.”*

[...] Mudei de área após o voluntariado. Trabalhava na área da saúde, resolvi fazer curso na Área social, comecei com cursos de liderança comunitária, Educadora Social, agora Serviço Social. (E3)
O voluntariado contribuiu diretamente para o meu desenvolvimento profissional, inclusive me identifiquei na profissão que escolhi que foi o Serviço Social. (E3)

As mudanças de curso/escolhas após o voluntariado refletiram na profissão de muitos dos entrevistados, como destaca-se na fala de E3:

Sobre o momento atual sou coordenadora do núcleo de mulheres Maria da CUFA(Central Única das Favelas) trabalho voltado as mulheres de periferia. Atualmente presidente do Conselho Municipal dos direitos da mulher, coordenadora da REDE de Enfrentamento e Atendimento as mulheres em situação de violência, voluntária e facilitadora da Justiça Restaurativa, na Casa abrigo para mulheres Elis Regina. (E3)

O reflexo do voluntariado na carreira aparece também nas falas de E8 e E11, que tiveram experiências em empresas tradicionais e mudaram seus objetivos profissionais após experiência com voluntariado:

Sim, hoje sou sócio de uma agência de viagens focada no turismo voluntário. Revi meus objetivos profissionais e hoje não almejo nada que se assemelhe ao que almejava no início da minha carreira. Superávit, lucro, crescimento, acionistas, headcount entre outras palavras deram lugar a um vocabulário mais voltado para sustentabilidade, inovação, comunidade e impacto social, etc. (E8)

9 meses, mais de 10 países, 1 livro sendo escrito, 1 empresa sendo aberta, amigos pelo mundo inteiro, uma infinidade de histórias e amor para compartilhar! (E11)

Em meio aos depoimentos dos entrevistados, eles relataram os efeitos do voluntariado na carreira de alguns dos voluntários que se envolveram com eles na mesma causa. Como explica E1:

Tive voluntários que foram ajudar na obra e teve um voluntário que depois de ajudar na obra, decidiu fazer engenharia. Professora voluntária aposentada que retornou a lecionar. Os voluntários são fundamentais e todo mundo cresce. Bom para ambas as partes. Os voluntários trazem muitas idéias e as crianças adoram. (E1)

Os impactos positivos do voluntariado na carreira dos entrevistados são perceptíveis em vários trechos dos depoimentos dos participantes. Como segue na fala de E1: “*O voluntariado e as ações sociais trouxeram, para mim, mais credibilidade frente à sociedade para ser padre, para administrar, para saber administrar os conflitos.*”

Todos os dias têm conflitos (função de diplomacia e apaziguamento de conflitos). No início eu explodia muito fácil, agora eles me pegam pra falar dos conflitos e eu espero passar o calor da hora para tomar uma decisão. Antes eu tomava a decisão na hora, de cabeça quente. (E1)

Efeitos positivos do voluntariado na carreira também foram relatados na fala de E4:

O voluntariado influenciou no meu lado profissional, diretamente. Quando fui fazer a entrevista na empresa em que sonhava um dia trabalhar, uma das histórias que contei e que contou para minha aprovação foi a de quando escrevi um livro para as crianças no projeto Amigos dos Livros. (E4)

Entrevistados relatam os efeitos do voluntariado em sua profissão e em suas aspirações de trajetória profissional. Os participantes demonstram, através das suas falas, o quanto o voluntariado já faz parte de seus anseios e de suas identidades. Como aparece na fala de E10:

Não só na UFRGS, mas em várias universidades existe a possibilidade de participar de projetos de extensão que é atuar com a comunidade e eu quero estar sempre envolvida com isso. Isso se entranhou em mim e vai ser assim, eu gosto. Já estou como coordenadora de três projetos de extensão. Sim, usar minha pesquisa para isso de uma forma que, tanto que olha só... Me veio e me despertou até aspirações profissionais para a educação infantil, coisa

que não existia antes. Coisas com crianças de comunidade, como eu falei eu nem era muito de criança(risos).

Eu quero estar atuando na área social, eu quero que de alguma forma... Por mais que eu esteja envolvida em outras coisas, sabe. Eu tenho outro tipo de estudo. Lá na UFRGS eu sou professora universitária. (E10)

Os voluntários que fizeram da causa voluntária a sua profissão se demonstram realizados com suas escolhas. Como podemos perceber na fala de E2: “*O trabalho com as crianças era o que fazia os meus olhos brilharem. Essa é a minha profissão hoje, e eu amo, amo, amo de paixão.*”

Os entrevistados trouxeram, diversas vezes, em seus depoimentos, a importância das competências desenvolvidas através do voluntariado para suas trajetórias profissionais. Como podemos perceber nas falas de E7:

Eu acho que foi paciência, compreensão de viver o hoje, eu desenvolvi habilidades relacionais e elas impactam positivamente na minha profissão, principalmente na mentoria, porque eu consigo ter percepção do grau de criticidade dos problemas que as pessoas entendem que têm e consigo dar para elas a real percepção se o problema que ela está fazendo dele um cavalo de batalha são coisas corriqueiras da vida e que nem vale à pena colocar esforço e foco nisso.

[...]O voluntariado teve um impacto profissional muito forte na minha vida.

[...]Eu não mudei de emprego, área, nem curso, nem objetivos de carreira porque eu sempre tive essa veia pra ser gestor, mas quando eu pude escolher a minha profissão paralela às empresas que eu trabalho eu escolhi trabalhar com o ser humano por isso que eu faço mentoria de executivos e de líderes. (E7)

O benefício do uso das competências desenvolvidas através do voluntariado no trabalho também aparece na fala de E5:

Lidar com as crianças ajuda a entender que existem coisas mais importantes na vida, como empatia e compaixão. E isso é elemento chave para quem quer lidar com seus colegas no trabalho.

[...]Todas competências que desenvolvi impactam na minha profissão. No voluntariado temos apenas ganhos. Não se trata de doação; mas sim de troca! Aprendemos tanto quanto quem ajudamos!

[...] As experiências voluntárias tem um impacto, sim, na minha vida, como eu disse de lidar com pressão, de agüentar pressão, porque eu sei que existem coisas muito maiores, sabe? Então. Ter empatia, saber se colocar no lugar do cliente, é muito que a gente acaba se colocando no lugar das crianças, então é, é ter uma visão mais panorâmica de tudo, sem ficar atento só num problema e parar, respirar e entender, opa, o universo aqui é muito maior pra gente poder se preocupar só com isso, né. (E5)

5.3 COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS ATRAVÉS DO VOLUNTARIADO

O impacto das experiências de voluntariado no desenvolvimento de competências foi nítido em todas as entrevistas dos participantes. A diversidade de competências que os indivíduos mencionaram ter desenvolvido através das práticas voluntárias é grande, e muitas se repetem nas falas dos diferentes entrevistados.

Gestão e organização que envolve o desenvolvimento de habilidades de controle, planejamento, distribuição de tarefas, cobranças, metas, mensuração, categorização e conclusão de projetos.

Resiliência, capacidade de seguir, de forma determinada, atrás de um objetivo, sem desistir. Proatividade é a habilidade de ter atitude para resolver os problemas a sua volta, estar em busca das soluções para as necessidades que aparecem. O desenvolvimento da confiança, melhora a autoestima através dos desafios que o voluntariado impõe, da forma como os voluntários passam a se enxergar como agente de transformação.

Abertura para aprendizados, descobertas e aperfeiçoamentos é a capacidade de se entregar e se envolver em busca da sua melhor versão em tudo que faz. É quando o voluntário está aberto a aprender sempre mais através da troca de conhecimento e experiências.

Comprometimento e entrega, são as competências que se desenvolvem quando há identificação pela causa, quando o indivíduo busca atender às necessidades do projeto.

Autoconhecimento está ligado a conhecer melhor a si mesmo através do projeto voluntário e isso desperta uma maior consciência para todas as outras atividades em que está inserido, conhecimento de seus potenciais, limitações e no que de melhor a pessoa pode servir à causa social.

Relacionamento é uma competência bastante desenvolvida através do voluntariado, pois o voluntariado permite o contato com diferentes pessoas, de diferentes realidades e isso melhora a capacidade de se relacionar e de sentir empatia.

Resolução de atritos e inteligência emocional competências ligadas à diplomacia, capacidade de se comunicar de forma a evitar conflitos e conduzir o todo para o bem comum.

Ampliação da percepção da realidade competência que se desenvolve saindo da zona de conforto, experimento diferentes papeis e diferentes realidades. Possibilita que se amplie a visão do todo.

Adaptabilidade capacidade de se adaptar a qualquer realidade, ambiente, linguagem e está ligada às múltiplas situações que o voluntário enfrenta e precisa lidar da melhor maneira possível, desenvolvendo sua flexibilidade diante dos acontecimentos e sua habilidade de controlar a situação com leveza.

Observância ao impacto social é uma capacidade desenvolvida através do voluntariado, pois abre os olhos para realidades menos favorecidas que a sua, para pessoas que passam por situações difíceis pelas quais você nunca se imaginou passando. Se desenvolve através do voluntariado, pois o mesmo faz com que se fique mais atento ao que acontece ao nosso redor e qual impacto positivo podemos exercer para que as situações e vidas à nossa volta, melhorem.

Criatividade é uma competência ligada ao criar, a liberdade, a novas formas de fazer que são desenvolvidas através do voluntariado, onde o voluntário tem o direito de se arriscar e se experimentar sem ser julgado, esforçando-se para dar o melhor de si nas atividades voluntárias que desenvolve.

5.3.1 Gestão e Organização

Dentre as competências desenvolvidas pelos entrevistados através do voluntariado, está a capacidade de gestão e de organização. Dependendo da área em que o voluntário atua e do seu grau de responsabilidade dentro do projeto voluntário, as competências de gestão e organização são mais ou menos desenvolvidas no processo.

Voluntários com funções importantes dentro do projeto ou que são líderes e coordenadores tendem a desenvolver de forma mais acentuada essas competências. Corroborando com o que foi dito, essas competências foram citadas nas falas de E1, E2 e E7, que são líderes e fundadores dos projetos sociais em que estão envolvidos. Na fala de E2, a necessidade das competências de gestão e organização estão subentendidas em suas funções de gerência: “*Eu trabalho gerenciando toda a estrutura, as escolinhas, as voluntárias, as crianças, as salas, a produção, as doações, etc.*”

[...] Transparência com os recursos que recebemos é fundamental e gestão (se não tiver gestão tu pica, tu quebra), tem que ter a curto, médio e longo prazo todo um planejamento estratégico de ação.

[...]Eu tenho que me autopolicar muito. Todas as manhãs a primeira coisa que faço é pegar todas as contas, olha. em 2015, ele assinava 200 cheques, tomou um tombo do tamanho do Rio Grande. ele aprendeu com isso, onde tem dinheiro tem que ser bem administrado. (E1)

Trabalhei depois na igreja como conselheiro de um departamento missionário que tinha 119 projetos missionários apoiados, eu que ajudava a coordenar essas coisas todas e era responsável por esse segmento.

[...]Desenvolvi muitas competências de organização e gestão do tempo porque dado aos muitos projetos que eu apoiei e aos muitos países que viajei, eu precisei ter minha vida bem gerida para eu dar conta de tudo e não perder o foco principal que era mulher e filhos. (E7)

5.3.2 Resiliência, proatividade e confiança

A resiliência, a proatividade e a confiança são competências frequentemente desenvolvidas através do voluntariado, pois o voluntariado é um local de experimentação de si mesmo em uma situação fora da sua zona de conforto. Isso testa nossa capacidade de perseverar frente aos obstáculos e dificuldades que o trabalho pela causa impõem. Para enfrentar esses obstáculos, é preciso proatividade para ir em busca de soluções. Através da proatividade e da resiliência, o voluntário desenvolve confiança, pois passa a reconhecer seu próprio potencial de agente de mudanças.

Dentre os entrevistados, muitos citaram em seus depoimentos que desenvolveram essas competências diretamente, ou através da descrição de situações em que ficou claro que essas capacidades foram exigidas e utilizadas por eles.

Segue o trecho do depoimento de E2, que descreve uma situação vivenciada por ela em que exercitou sua capacidade de resiliência, proatividade, gerando o fortalecimento de sua confiança.

Me ligou uma menina dizendo: bah, o meu filho tá morrendo. E eu: Nossa, por quê? E ela: eu não tenho o leite que preciso dar pra ele.

Puxa, essas coisas me deixam muito enjoada, muito triste e eu preciso ajudar. Daqui e dali eu fui pedindo, peço p um, peço p outro. Consegui o leite para a mulher. Então assim, já pensou ouvir de uma mãe que o filho dela está morrendo de fome?! De comida, de leite? Pq o leite é especial, o leite custa 50 reais uma latinha, sabe? E uma lata de leite não dá uma semana. Sabe?! É triste, então, a

gente tem que se mexer. [...] Então sabe aquele ditado: quem quer faz?! Eu tenho tendinite nos dois braços e dói muito e pra baixar aquilo ali é horrível, eu botei uma cadeira, me jogava no chão e baixava e consegui fazer. E assim eu to sempre me reinventando, porque assim ó, hoje tu tem que ser uma artista pra conseguir vender, senão tu não consegue. (E2)

O voluntariado é uma forma de se experimentar, conforme afirma E10:

E outra eu acho que assim ó, o voluntariado te permite fazer coisas que tu não faria normalmente, então é também uma forma de tu te experimentar, por exemplo: Essa coisa de ser desinibida numa sala de aula com adulto, que é a minha profissão, é mais difícil de experimentar porque eles são mais críticos. (E10)

Por essa razão, o voluntariado é uma excelente oportunidade de perder o medo e se testar, enfrentar novos desafios e se descobrir. Esse comportamento desperta capacidades que estavam adormecidas nos voluntários. Perceber que as capacidades estão florescendo faz com que a confiança de quem está se permitindo viver esse desafio cresça e se desenvolva.

A entrevistada conta como tinha dificuldades de falar em público e desenvolveu mais confiança, segurança e espontaneidade através do voluntariado. Competências essas que repercutiram positivamente em seu dia a dia profissional. Como aparece na fala de E10:

Através do voluntariado desenvolvi a habilidade ao lidar com crianças, capacidade de lidar com imprevistos (jogo de cintura), agir com mais naturalidade, capacidade de desinibição, nunca fui tímida, mas sempre tremia na base na hora de falar em público e o voluntariado facilitou muito isso para mim. Todas as apresentações que eu vou fazer, por mais bem preparada que eu esteja, eu fico nervosa. Mas as crianças me deram mais segurança e acessibilidade coisa que eu jamais teria na minha profissão. Porque pela minha profissão eu serei professora universitária, entendeu? E aí me gerou outro tipo de conhecimento que acabou respingando ali, na minha profissão. (E10)

O desenvolvimento da confiança apareceu também na fala de E5: “Desenvolvi empatia, resiliência, valores e confiança através do voluntariado”.

5.3.3 Abertura para aprendizados, descobertas e aperfeiçoamentos

Quem realiza voluntariado já se caracteriza por ter vontade de aprender algo novo. Voluntários são pessoas comuns que, em geral, querem se descobrir em uma nova área de atuação, possuem vontade de ajudar e buscam ser pessoas melhores.

Muitas são as descrições, feitas pelos entrevistados, de situações de aprendizado descobertas e aperfeiçoamentos vividos através do voluntariado.

Quem tava comigo e me ouviu, saiu daqui e hoje está empregada, tem o seu dinheirinho, filhos estão ótimos. Aquelas que não quiseram, foram afastadas porque assim eu preciso de gente que queira crescer. Porque a gente é o exemplo para as crianças aqui. Por exemplo, não adianta eu pegar uma voluntária e ficar com ela 20 anos ali e tudo a mesma coisa. Não, a gente tem que se renovar, fazer cursos, tem que se aperfeiçoar buscar evolução. (E2)

Muitas das descobertas e aperfeiçoamentos que acontecem através do voluntariado estão relacionadas à empatia, solidariedade e paciência. O voluntariado desperta muito a capacidade de se enxergar no outro, de se colocar no lugar do outro e querer agir para ajudar o outro. Ao desenvolver a empatia, a paciência também se desenvolve, pois ao entender melhor o ponto de vista do outro, passa-se a entender o tempo do outro, o seu jeito e forma de agir e isso nos torna, por consequência, mais pacientes. Essa relação pode ser entendida através dos contextos que aparecem nas falas de E2, E3, E5 e E13 abaixo:

Quando a gente vai fazer uma entrevista a gente vê que ela realmente quer ajudar, mas ela precisa ser ajudada também. Então é uma troca que a gente faz. Ninguém perde, todos ganham. E dá certo porque, no momento que tu precisa de ajuda alguém te ajuda, tu vai ajudar também com todo o teu amor e teu carinho. Por verdadeiro amor a camiseta. Isso é muito gostoso. (E2)

Eu nunca fui muito de esperar. Esses dias até minha mãe disse: - Parece que esse teu trabalho com as crianças fez com que tu entendesse o tempo da gente. Porque assim, eu não sou muito de parar. Se eu pedir, tu limpa pra mim isso aqui? Se eu saí, voltei e tu ainda não limpou, eu mesma já pego e já vou limpando, sabe? O voluntariado fez com que eu desenvolvesse a paciência, a empatia, a capacidade de entender o outro, compreender o tempo do outro. (E2)

Através do voluntariado desenvolvi conhecimento da realidade das questões sociais, dos direitos das mulheres, direitos humanos, empatia. (E3)

O voluntariado contribuiu muito com meu desenvolvimento pessoal. Houve diminuição do consumo, maior consciência sobre gratidão, diminuição de egocentrismo; aumento da empatia e compaixão. (E13)

Voluntariado contribuiu com meu desenvolvimento e continua contribuindo. Trata-se de uma troca de experiências, de baixar a guarda e perceber as coisas mais importantes da vida, como pequenos momentos e gratidão por tudo que temos; principalmente uma família. (E5)

Nos relatos dos entrevistados E5, E9 e E6, destacam-se as competências de abertura a aprendizado e aprimoramento que desenvolveram através do voluntariado, bem como a vontade de se tornar melhor para melhorar a sua contribuição para a causa.

Todas competências que desenvolvi impactam na minha profissão. No voluntariado temos apenas ganhos. Não se trata de doação; mas sim de troca! Aprendemos tanto quanto quem ajudamos! (E5)

Foi uma constante evolução no trato com as pessoas e isso fez com que abrisse ou despertasse uma necessidade até de aprimoramento, uma busca de cursos, de me preparar melhor até para ministrar as próprias palestras em Chatuaba, como também as do projeto do Prêmio Fala professor. (E9)

Ver o belo, ouvir histórias, sonhar, planejar com o que se tem, realizar o que se pode hoje, celebrar e se reinventar constantemente. (E6)

5.3.4 Comprometimento e entrega

Voluntariado é uma grande troca, aprendemos muito quando nos doamos, quando estamos em posição de voluntariar, pois estamos abertos àquela experiência, estamos de peito e alma presentes para ajudar, aprender e contribuir. Podemos perceber isso nos trechos dos depoimentos de E2, E7 e E6 abaixo. Na fala de E2, está nítido o seu comprometimento com a causa.

Primeira coisa é aqui, - querendo dizer que o voluntariado é a prioridade dela. Muitas vezes eu vou para minha casa (eu moro aqui do lado), saio daqui às 3 da manhã, antes acontecia isso muito porque eu arrumava as folhinhas para as crianças e os materiais, arrumava uma roupinha para um, sapatinho para outro. (E2)

Hoje aqui nesse lado, nós temos as máquinas de costura então eu tenho que me esforçar, eu tenho que fazer, eu tenho que deixar certinho. (E2)

Na fala de E7, podemos perceber sua entrega ao problema do outro na sua vontade de solucionar:

Já doamos casas, então no interior da Paraíba tinha uma família que tinha três filhos com problemas cognitivos que nunca tinham tido um banheiro, nós doamos uma casa. Doamos poço artesiano. (E7)

Na fala de E6, destaca-se o comprometimento do voluntário para além da atividade voluntária em si, trazendo a atitude voluntária de estar aberto ao aprendizado, à empatia e à vontade de contribuir para todas as áreas e momentos da vida como um *life style*, como um jeito de ser:

O voluntariado me fez perceber que ser voluntario precisa ser a sua vida, todas as horas, o tempo todo se preocupando com os outros. Ser voluntario permanente em todas as suas ações. (E6)

5.3.5 Autoconhecimento e relacionamento

Todos os entrevistados afirmaram e comentaram mais de uma vez sobre o impacto positivo do voluntariado em seu desenvolvimento como pessoa, através do desenvolvimento de habilidades e competências que também refletiram em suas profissões. Alguns até mudaram de rumo de suas trajetórias profissionais após as experiências de voluntariado e notaram o aprimoramento de algumas características de autoconhecimento e relacionamento. Como podemos perceber na fala de E11: "O voluntariado aprofundou minha imersão em culturas diferentes, empatia, doação ao mundo, amor ao próximo, autoconhecimento" (E11). Da mesma forma, E5 afirma que "Esse é o maior ganho do voluntário: a expansão do coração".

E3 reconhece que aprendeu muito através do voluntariado, como aparece em sua fala: "*Significou e significa amor pelo voluntariado, me identifiquei, foram muitas experiências construtivas, principalmente de me conhecer e aprender muito.*" E apareceu novamente em sua fala em outros dois momentos, citando como foi relevante para seu autoconhecimento e inclusive para sua escolha de carreira:

Com certeza, aprendi muito com o voluntariado, e sigo aprendendo. [...] A experiência voluntária significou e significa amor pelo voluntariado. Me identifiquei, foram muitas experiências construtivas, principalmente de me conhecer e aprender muito. (E3)

E7 percebeu que o voluntariado o afetou de forma direta, pessoal e, também, profissionalmente, pois viveu experiências muito intensas que propiciam o desenvolvimento do autoconhecimento e da habilidade de se relacionar e se comunicar, como aparece em sua fala:

Eu tava empregado quando realizei o voluntariado, eu abri mão de tudo e fui viver, como eu te disse, no primeiro momento ganhando nada, depois 300 reais e uma

cesta básica, fui morar num quarto de favor junto com a minha esposa. [...] Eu acho que é o voluntariado impacta diretamente no nosso desenvolvimento pessoal, a gente vê isso no dia a dia, a gente se torna melhor cidadão, melhor pai, melhor marido e indiretamente é no ser exemplo para as pessoas que são envolvidas conosco.

[...] Eu tenho um movimento com trabalho de refugiados iranianos, sou solicitado para trabalhar com voluntários venezuelanos. Então assim, são muitas experiências e eu acho que a minha percepção é que isso torna a gente seres humanos melhores, menos murmuradores e mais gratos, isso é a principal coisa. (E7)

5.3.6 Resolução de atritos, inteligência emocional

A prática de atividade voluntária aprimora nossa capacidade de resolução de conflitos, pois, à medida que vamos voluntariando, vamos passando por diversas situações inusitadas que precisamos lidar, que, por sua vez, nos viabilizam aprender a usar nossa inteligência emocional para manter o controle da situação de maneira mais tranquila e com menor transtorno emocional, focando na solução. Como aparece na fala de E1: “*A única coisa que não dá para resolver é a morte, o resto tudo se dá um jeito, com diplomacia, com conversa.*” Abaixo, há trechos das entrevistas onde há situações em foram demonstradas a habilidade de resolução de conflitos e o uso da inteligência emocional.

Faz uns 15 anos que meus pais se separaram, os meus pais, eu nunca vi uma briga. Chegou um dia eles disseram: - Ó, não deu mais. Aquilo pra mim foi uma pedra na minha cabeça. O que é que eu fiz? Eu simplesmente virei as costas para aquela situação e comecei a focar mais nas crianças. Focando no bem que poderia fazer. Tem crianças que estão acostumadas, hoje o pai fica com a fulana, amanhã é a mãe. A madrasta judia, eu me volto para aquilo. Eu junto a minha dor e vejo como posso solucionar o problema do outro. E funciona.

Outro dia, eu peguei uma madrasta que tinha judiado de uma menina. Ela ficou das 10 da manhã às 16h comigo conversando. Ela ia ao banheiro e eu ia junto. Às vezes as pessoas causam um mal e nem sabem. Nem sabem o que fizeram de errado. Eu disse te coloca no lugar dessa menina. Ela foi criada com pai e mãe ali, com carinho e daqui a pouco se separam com uma menina de três anos. Eu fiz ela entender e deu muito certo. (E2)

Abaixo, o entrevistado E7 menciona experiências fortes que viveu, onde teve que utilizar sua inteligência emocional para lidar com situações graves em que precisava agir:

Eu tenho muitos momentos marcantes. Eu fui pra ficar de 30 a 40 dias na Indonésia num Orfanato e fiquei sete meses morando lá porque descobri que o

líder era pedófilo e tive que fazer todo esse trajeto e migrar as crianças, e fazer denúncia, foi muito marcante. (E7)

5.3.7 Ampliação da percepção da realidade

O voluntariado é uma experiência repleta de significados que são singulares a cada um que o pratica. A atividade voluntária e as transformações que a mesma proporciona estão relacionadas à área de atuação do projeto praticado. Todos os voluntários entrevistados registraram e perceberam profundos significados do voluntariado para sua vida como um todo (pessoal e profissional). O voluntariado desperta o melhor do ser humano e movimenta cada praticante para a sua melhor versão. Pois proporciona experiências únicas e permite que o voluntário vivencie situações e realidades que, em sua rotina, não vivenciaria se não fosse pelo voluntariado. Há a possibilidade de se experimentar em diferentes realidades, em conhecer outros “mundos”, outras camadas sociais de perto e enxergar os problemas que vivenciam. Como pode se perceber na fala de E10:

Passei um mês lá no Nepal, bem intenso. Um mês de imersão na alhei 15 dias em uma fazenda de subsistência e 15 dias dando aula de inglês para crianças. E aí era muito tenso, eu chorava todo santo dia porque eu vivia com eles, entrava dentro daquela realidade e me sentia impotente de não poder fazer tudo que eu queria fazer. E outra, tu tá lá e tu mora com eles, tu vive a vida deles, não é aquela coisa tu vai pra lá e vai pro resort. Tu fica lá, tu dorme em casa de barro, com rato passando em cima, tu vê as crianças ali brincando. Não tem brinquedo, né, tudo com pedra brincando, não têm uma infância assim do jeito que a gente pensa numa criança, não é o que eles têm lá. Vão trabalhar muito cedo na lavoura. (E10)

As contas vem, amanhã tu paga ou não paga, vai tocando. Eu me preocupava muito: E agora?! Quando vinham as contas e não tinha dinheiro. E isso mata uma pessoa (a preocupação). O voluntariado me trouxe a capacidade de enxergar as situações de cima e resolver. Refletir muito, oração na madrugada. (E1)

E7 refere: “Então o voluntariado te traz mais brandura nos tratos profissionais te dá mais percepção de mundo, te desperta pra outras áreas”.

Mas já participei de projetos ligados com médicos sem fronteiras no Haiti, já participei de muitos projetos em diversos lugares de Belo Horizonte, Brasil e mundo. Já percorri todo o interior do Camboja chegando até a Tailândia mapeando a rota do tráfico humano. Já trabalhei com projeto que chama New Life for kids no Haiti fazendo resgate de crianças nas montanhas ali perto. É muito projeto, assim não dá pra te falar tantos não, mas já trabalhei com o Ministério WDO- Holistic Development Organization que trabalha exatamente com crianças em situação de vulnerabilidade. Já trabalhei ligado com a Samaritan plus, vários projetos... Mas

assim, em todas as esferas, já trabalhei com um projeto chamado Vila Samaritana em Brasília, trabalho ainda, dou consultoria pra eles. Eles tiram moradores de rua e apóiam 83 crianças no córrego da Rosal ensinando Balé e karatê e ética moral e cívica. Eu tenho uma ONG chamada Creed Foundation que na verdade faz esses apoios, nós apoiamos outras crianças aqui no morro das Pedras com estrutura completa para que eles joguem tênis. (E7)

Foi muito marcante no Haiti quando a gente trouxe 17 crianças das montanhas, fomos presos por policiais corruptos que tentaram nos extorquir e no final das contas conseguimos a liberação. Por eu encontrar pessoas da ONU lá que eram romenas e que moravam em cidades lá perto da que eu morei e dessas 17 crianças que nós trouxemos e que fomos liberados dessa pseudo prisão aí, só 9 ficaram vivas porque as outras morreram de inanição mesmo depois de tomar o soro de tão precária que era a situação delas.(E7)

Estar aberto a diferentes e novas realidades e formas de pensamento diminui nosso julgamento frente à atitude do outro, gerando mais reflexão positiva e entendimento das situações com empatia. Abaixo, E13 e E7 citam a realidade triste que pessoas em vulnerabilidade enfrentam e as atitudes que elas têm, que por não sermos capazes de nos imaginar naquela situação, não compreendemos seu comportamento.

O voluntariado foi capaz de me transformar de várias formas, principalmente nessa que eu te disse previamente sobre paciência, sobre o olhar do outro, minimiza o julgamento, a gente percebe que é muito fácil do nosso contexto de oportunidades que recebemos a gente criticar o cara que não tem caráter. Você chega na África o cara tem um acidente de moto e antes de virem socorrer eles, tiram as rodas da moto e depenam tudo ali e o cara fica lá. É tão degradante o cenário africano e de outros interiores do mundo aí que é fácil pra gente que está do ar-condicionado falando agora aqui por WhatsApp falar que esse povo não tem caráter, mas as outras visões são muito negligenciadas, o modo de ver o mundo das pessoas, então como eu nunca passei fome e talvez você também não, a gente não pode falar que esse cara não tem caráter, a gente pode falar que ele está usando o cérebro reptiliano dele de instinto de sobrevivência e roubando alguma coisa ali porque ele sabe que se não roubar a roda daquela moto que teve um acidente ele não vai comer nem beber amanhã. Então isso eu já várias pessoas que comem uma vez por dia, que comem a cada dois dias. Então isso é uma das formas que me transformou, conseguir perceber com mais maturidade o mundo, as pessoas, as outras visões e tudo mais. (E7)

Ver as crianças pedindo comida no Natal enquanto a maioria dos pais quer comprar os brinquedos mais caros para os seus filhos me trouxe um impacto muito forte sobre egoísmo. (E13)

Estar aberto às diferentes realidades faz com que possamos refletir e enxergar o quão privilegiados somos dentro da nossa realidade.

O voluntariado me fez entender novas dimensões e visões da vida e eu aprendi muito a não reclamar muito mais e sim contemplar, ter gratidão, acordar todo santo dia e agradecer pela família que a gente tem, pelo amor que a gente tem, base que a gente tem e ter isso que a gente tem de sobra e poder replicar para as pessoas que precisam e eu foco principalmente nas crianças porque elas estão lá realmente em situação de abandono, elas não queriam estar lá. Então poder fazer isso é algo essencial. (E5)

Passei um mês lá no Nepal, bem intenso. Um mês de imersão na comunidade, trabalhei 15 dias em uma fazenda de subsistência e 15 dias dando aula de inglês para crianças. (E10) E aí era muito tenso, eu chorava todo santo dia porque eu vivia com eles, entrava dentro daquela realidade e me sentia impotente de não poder fazer tudo que eu queria fazer. E outra, tu tá lá e tu mora com eles, tu vive a vida deles, não é aquela coisa tu vai pra lá e vai pro resort. Tu fica lá, tu dorme em casa de barro, com rato passando em cima, tu vê as crianças ali brincando. Não tem brinquedo, né, tudo com pedra brincando, não tem uma infância assim. Do jeito que a gente pensa numa criança, não é o que eles têm lá. Vão trabalhar muito cedo na lavoura. (E10)

E10 fala sobre o quanto a experiência de voluntariado que a colocou em contato com diferentes realidades fez com que ela tivesse vontade de agir e gerar impacto para mudar ou ajudar a melhorar os problemas e enfrentar os desafios daquela causa.

Antes de ter entrado no voluntariado eu tinha uma visão de mundo. Nos projetos que eu me engajei que foram todos com crianças e contato com outra realidade. Antes de eu entrar eu nem era muito de criança. Eu nunca tinha tido uma coisa assim, aiii criança, nunca. Até achei que eu não era esse tipo de pessoa, sabe. Mas agora, nossa, eu gosto muito deles. A minha visão sobre as crianças no projeto, sobre o meu impacto. Hoje em dia eu até penso assim ó uma coisa que me chama muito a atenção e que eu faço lá na UFRGS de fazer ações, que a minha pesquisa eu também leve para a comunidade, que possa gerar um impacto social, uma coisa visível, sabe. Então sempre que eu posso, eu estou me movimentando e às vezes até (isso gerou esse meu lado) me transformou em querer ver as coisas acontecerem, eu levei para a minha vida inteira isso. (E10)

Acredito que ele (o voluntariado) possa nos fazer rever nossa posição no mundo. Ajuda a reavaliar conceitos, valores, visões que temos do outro e estimula o sentimento de empatia. Ao proporcionar um contato direto com uma realidade diferente, nos aproximamos dela e deixamos de sentir simpatia (muito ligada ao sentimento de pena) e exercitamos a empatia (se colocar no lugar do outro). (E8)

5.3.8 Adaptabilidade e observância ao impacto social

Além da experiência com outras realidades, o voluntariado, muitas vezes, desperta outras versões (habilidades ocultas) do voluntário, habilidades e competências que ele nem sabia que tinha. Como consta da fala de E10:

O voluntariado despertou, em mim, mais adaptabilidade, capacidade de lidar com situações inusitadas, confiança, espontaneidade (tu fica bem mais espontânea), capacidade de se entregar. E outra coisa, as crianças querendo ou não também são exigentes, vai prender a atenção de uma criança (risadas). Acha que é fácil, né?! Eles se distraem com muita facilidade, berram, gritam. (E10)

Na fala de E12:

Aprimorei através do voluntariado minha Empatia. Organização, planejamento e estruturação de projetos. Tornou meu mindset empreendedor mais humano. Me fez perceber que lucratividade é superimportante para que a gente siga gerando impacto, não apenas o lucro pelo lucro. Lucrar é a ferramenta/meio/forma de expandir e aumentar nossos projetos para atingir positivamente mais pessoas. (E12)

E1 conta do projeto que criou para melhor adaptar à realidade a causa social à qual se dedica, de forma que ele possa se autossustentar para garantir que aqueles que precisam estejam assegurados e tenham respaldo social para progredirem e desenvolverem.

Projeto Vila auto-sustentável onde foram construídas três casas para as crianças órfãs ou em situação de abandono morarem. Feita com placas solares e no mesmo complexo a igreja, uma cafeteria aberta ao público para atrair movimento e renda para sustentar as casas, além de outros pontos que estarão disponíveis para alugar, mais uma fonte de renda para os abrigos se auto-sustentarem. Um local para facilitar para a população, benefícios para todos. Com horta ecológica. O complexo estará aberto das 8 da manhã às 20h da noite. Com cerca verde ao redor das casas das crianças para manter a privacidade e segurança. Casas feitas com os móveis da Lebes. Complexo será inaugurado em dezembro de 2019 e as crianças virão em janeiro morar aqui. Hoje pagamos aluguel para a casa das crianças e a partir de 2020 não teremos mais esse custo com o novo projeto auto-sustentável. Por mês já estaremos economizando R\$ 4000,00 com as duas casas do complexo (evitando pagamento de aluguel). Qualidade de vida vai melhorar muito para as crianças, casas com excelente tamanho, área de lazer, quiosque, casa paroquial, cerca verde, capela de todos os santos, fonte, café aberto ao público. Tudo pensado em produzir para se auto-sustentar. As crianças mesmo cuidam da horta. (E1)

O voluntariado proporciona experiências de vida ricas de significado e aprendizado. Proporciona a possibilidade de fazer a diferença e impactar outras vidas e situações de vulnerabilidade e vivenciar/presenciar esse impacto do trabalho que está sendo feito a quem está se doando. Como aparece na fala de E2:

Depois que ela começou o voluntariado sempre que ela se desilude com alguma coisa, ela tenta criar alguma coisa para melhorar alguma coisa para alguém. Para melhorar o dia.

Capacidade de tirar o melhor das coisas, de transformar um dia ruim, em uma alegria para alguém. (E2)

Os voluntários tendem a escolher os projetos sociais em que irão atuar pela empatia que possuem pela causa. Há voluntários que escolhem o voluntariado que feche com seu propósito de vida para que se sintam ainda mais realizados. Como aparece na fala de E7: *“Eu sou envolvido em qualquer tipo de voluntariado. Contanto que faça sentido que seja uma coisa que eu possa ver um futuro e que possa ver o desenvolvimento tanto dos líderes quanto do projeto como um todo.”*

E7 conta no trecho a seguir o que leva em consideração em um projeto para decidir se engajar ao mesmo.

Os projetos que escolho na verdade sempre o que me faz escolher é o grau de vulnerabilidade do objeto do projeto, ou seja, criança violada, isso me chama muita atenção, criança traficada. Falando disso eu fui a Mumbai uma vez visitar as zonas vermelhas pra resgatar crianças e colocar em abrigos que vão trazer dignidade pra eles de novo. Muito no sertão do país já fiz isso. Mas o que me faz escolher o projeto é isso, eu olho o nível de vulnerabilidade do objeto do projeto, o que é que esse povo faz e a falta de apoio que o projeto tem. Se eu entendo que o projeto é sério, que os líderes são sérios e não tem apoio, não tem recurso, não tem as vezes estudo. Eu entro de um lado fazendo o cuidado dessa liderança integral marido e mulher que geralmente puxam a fila ali e depois faço um trabalho de gestão com os projetos ajuda na área de governança para que o projeto seja mais auto-sustentável. (E7)

Enxergar o impacto social positivo é o que gera satisfação e motivação para que os voluntários sigam atuando pela causa. Como aparece nas fala de E3: *“Momento mais marcante foi a situação de dificuldades das mulheres das periferias, sofrem todas as formas de violência, quando conseguimos construir uma rede para acolher e encaminhar essas mulheres com seus direitos violados.”* Abaixo, os entrevistados contam mais sobre as transformações e impactos positivos que o voluntariado proporcionou. Como aparece nas falas de E3 e E5:

O voluntariado transformou minha vida, a comunidade que estou inserida, a vida das mulheres que participam do voluntariado, ou que já participaram. A força dessas mulheres em pertencer a um grupo e sair das situações de dificuldades em que se encontravam.(E3)

Várias, mas principalmente as crianças que foram adotadas através desse projeto voluntário. [...] Crianças e jovens que começaram a entrar no mercado de trabalho

que a gente conseguiu colocar. Então saber que a gente transformou vidas, né?! Então eu sei que não vou salvar todos, mas saber que pelo menos umas vinte vidas já foram modificadas, nessas duas mil crianças que passaram, realmente é algo que me motiva a continuar cada vez mais, né. (E5)

5.3.9 Criatividade

Na atividade voluntária, a criatividade é uma ferramenta aliada para tornar a experiência mais leve e integradora. A criatividade permite encontrar novas maneiras de agir em favor da causa de forma a entreter e engajar mais a todos. Criatividade aprimora nossa capacidade de prender a atenção e sair do padrão. Isso desenvolve a imaginação e capta mais a concentração de todos envolvidos, gerando melhores trocas e aprendizagens mais ricas e únicas.

Estimular a criatividade, essa tu tem que anotar porque eu não tinha habilidade manual, eu achava que eu não tinha, né? Agora eu pego e faço vários brinquedos(risos), descobri uma habilidade. E eu descobri que sou muito criativa e eu não sabia que eu era tanto. E essa criatividade emergiu lá, sabe. E dessa forma, acaba que eu me sinto mais segura para ser mais criativa em outras áreas, com certeza, acho que se transfere. Hoje eu sou muito mais confiante em sala de aula, claro que um pouco também da minha experiência com sala de aula para adultos, mas ajuda muito, tenho certeza. (E10)

O voluntariado, por não ser remunerado, é feito por pessoas que realizam a atividade por amor à causa e isso pode ser percebido como possuindo um significado maior. Traz um senso de propósito e, por isso, se torna parte importante da vida de quem o pratica, fazendo parte de sua identidade, como um momento especial em meio à rotina. Como podemos perceber na fala de E4:

Foi lindo! Uma terapia :) além de ter que ter paciência para lidar com os pequenos nos dias mais agitados, organização para seguir nossa agenda e atender os envolvidos (direção da escola, crianças, voluntários e professores), tive que lidar com o fato de que acabaria, o que significava Compreensão do término (capacidade de se adaptar ao novo) ver mais as crianças nem estar toda semana com uma das minhas amigas mais queridas com quem eu voluntariava em dupla. O voluntariado foi cheio de amor e era uma das melhores partes da minha semana. (E4)

Abaixo, vemos exemplos de criatividade sendo colocada em prática em benefício do voluntariado. Trata-se de uma competência positiva para todas as áreas. Como aparece na fala de E1: “Café com fé, aluguel de lojas, aluguel o salão de

eventos, vender a igreja.produtos que temos na mão para fazer com que gire toda a máquina com tranqüilidade e as crianças se mantenham em seus lares.”

E1 e E2 contam sobre seus projetos e ações e podemos perceber o exercício de criatividade que foi utilizado para construí-los e formulá-los.

E os padres ficam chorando na reunião. Eu digo: vão trabalhar, não fiquem atrás do altar só esperando pra rezar a missa, vão visitar seus fiéis, vão onde está o povo. Não espere o povo vir. Aqui vem pessoas toda a semana visitar, não é da arquidiocese é da sociedade. Cada pessoa que colabora é dona desse projeto. Vem aqui fiscalizar. (E1)

Eu comecei a fazer outubro rosa para vender a camiseta rosa, novembro azul para vender as camisetas azuis. Aqui nosso público é pouco, mas um passa já avisa para o outro e vai indo. Publicam no face e vendo numas caixas e coloco no comércio. Coloco numa caixinha e escrevo aqui tem produtos da Tia Lolô e coloco pano de prato, chinelo e uma caneca e aí o pessoal, quem não vai comprar na hora, mas olha e sabe onde tem. (E2)

6 Consideração finais

Ter um propósito de vida, se sentir verdadeiramente útil e impactando outras vidas está muito em pauta. O voluntariado está muito ligado a propósito, a despertar para a realidade que está à nossa volta e que, muitas vezes, não enxergamos. Essa tomada de consciência, através do voluntariado, se dá por momentos carregados de emoção e de sentido. Por ser um canal de transformação e experimentação, o voluntariado é capaz de desenvolver e aprimorar competências em seus praticantes, pois são tirados da sua zona de conforto, atuando com comunidades que passam por dificuldades que jamais imaginariam em suas vidas. Dessa forma, enxergam para além da sua realidade limitada, experimentando de forma moderada uma amostra de outros tipos de vida, de outras proporções de carência, vulnerabilidade e obstáculos, são chamados para o exercício de se colocar no lugar do outro, de se enxergar no

outro. E, através desse movimento, se dá a transformação e a expansão da visão de vida que o indivíduo possuía.

Essas transformações acontecem de forma particular em cada indivíduo e conforme a intensidade de atuação e entrega de cada um. O tipo de voluntariado em que o sujeito se insere também é relevante para lapidar as competências e interfere em quais competências são mais solicitadas e requisitadas ao longo da atividade e, por isso, são estimuladas e aprimoradas através da atividade voluntária.

Assim, o presente estudo buscou, através de entrevistas, análise de conteúdo e revisão de literatura, compreender de forma mais profunda, de que maneira uma experiência de voluntariado impacta no desenvolvimento de competências e na trajetória profissional dos envolvidos, atentando para as competências que foram desenvolvidas, com maior frequência, através do voluntariado, nos participantes. Quanto ao atendimento do primeiro objetivo, de identificar as características dos participantes, foi possível identificar as características particulares de cada um e as características que os voluntários entrevistados têm em comum: são inquietos, não se importam em mudar de rumo em suas vidas seja em relação ao curso que escolheram ou ao tipo de carreira e profissão que irão seguir, ou o tipo de causa à qual irão se dedicar. São pessoas abertas ao novo em suas vidas, desde que o novo caminhe em direção à sua satisfação pessoal, propósito de vida e realização profissional (pessoal de cada um). Possuem a vontade de fazer mais pela sociedade, querem deixar uma marca positiva no mundo. Gostam de gente, de ajudar pessoas menos favorecidas a terem acesso e oportunidades de crescer e se desenvolver como um todo.

Quanto ao atendimento do segundo objetivo, de descobrir as motivações que levam os indivíduos a buscarem a experiência de voluntariado, foi possível concluir, através dos depoimentos, que é a vontade de fazer a diferença que motiva a busca por uma atividade voluntária. O anseio por um propósito, por se sentir verdadeiramente útil e enxergar que através de uma ação uma vida pode ser impactada e transformada para melhor. Isto, se não é, está ao menos próximo de ser mágico, tem o poder de fazer as pessoas voltarem a acreditar no seu potencial, no potencial que cada um de nós tem de ser um agente de transformação.

No que se refere ao terceiro objetivo, de investigar as experiências do sujeito durante o voluntariado, foi possível captar muitos momentos especiais na jornada única de cada um dos entrevistados dentro do voluntariado. Foram tantas experiências compartilhadas de alegria ao perceberem e receberem reconhecimento

pelo trabalho feito, seja através dos próprios beneficiados com o voluntariado, seja através do objetivo alcançado, ao ver as pessoas impactadas sendo beneficiadas. Esse sentimento é indescritível. Como disse um dos entrevistados, fazer o bem faz ainda melhor para quem o pratica. Ajudar o outro faz com que o indivíduo se sinta bem consigo mesmo. Foram diversos os relatos de grandes missões feitas ao redor do mundo para salvar crianças da fome, para resgatar crianças órfãs e propiciar que encontrassem um lar, para ajudar crianças do ensino público a adquirirem o hábito da leitura para transformar suas vidas, para transformar uma comunidade esquecida pelo poder público, para receber pessoas em vulnerabilidade e oferecer um futuro melhor. Experiências das mais diversas que ajudaram a construir as competências dos entrevistados, que fazem parte de sua identidade e de seu propósito de vida.

As competências mais citadas foram, principalmente, ligadas ao autoconhecimento (perceber suas qualidades, seu papel no mundo, suas reações, pontos a melhorar, suas motivações, anseios e sonhos), à capacidade de se colocar no lugar do outro, entender o contexto de vida alheio, enxergar para além de sua realidade (empatia e jogo de cintura, visão do todo) que facilita o relacionamento dentro e fora da área profissional, bem como a habilidade de gerir suas emoções, de respeitar o tempo dos outros. Portanto, paciência é uma competência que apareceu bastante. Ampliação da percepção da realidade, a competência de saber focar em uma realidade, mas, também, saber expandir sua visão para além daquela bolha e enxergar o todo, encontrando caminhos diferentes para solucionar um problema, ligada à capacidade e competência de solucionar problemas de forma humana, unindo o emocional com o racional, facilitando a comunicação e a resolução de problemas. O desenvolvimento da confiança e da organização também foi bastante citado. Conclui-se que todos diferentes tipos de voluntariado citados pelos entrevistados foram relevantes e desenvolveram competências em seus praticantes. Portanto, o voluntariado tem um forte papel de aprimorar e desenvolver habilidades em seus praticantes e essas habilidades se refletem em sua vida profissional, pois são aproveitadas na construção de suas trajetórias profissionais. Como disse E7:

Cada coisa que resgatamos, resgate de crianças, cada movimento, é um movimento muito especial, eu acho... Toda missão, toda viagem, toda hora que você sai, as experiências muito marcantes que eu tenho são dentro da cidade. Às vezes um catador de carro, deixa um carrinho cair, você ajuda a levantar. Você compra uma caixa de bombom pra ajudar um menino a levar o dinheiro pra mãe,

que muitas vezes isso é condenado, mas as pessoas que não conhecem direito a realidade. (E7)

Vemos como possibilidades futuras de estudo identificar formas de medir o desenvolvimento de competências dos voluntários durante o envolvimento dos praticantes com o voluntariado, para motivar e inspirar os voluntários a se tornarem pessoas cada vez melhores e incentivar que mais pessoas venham a praticar o voluntariado como forma de fazer o bem e se desenvolver no âmbito pessoal e profissional em um ciclo do bem.

O estudo possui limitações, pois existem múltiplos tipos de voluntariado e nesse estudo foram levados em consideração somente os voluntariados formais. Há muitos tipos de voluntariado a serem explorados e analisados em benefício do incentivo da propagação de ações que causem bem estar social. Outra limitação é a forma como foi feita a análise, pois, pelo fato de termos experiência com voluntariado, há muita emoção e sentimento entrelaçado às análises de conteúdo, o que nos fez pensar que esse trabalho foi muito rico e muito especial.

O desenvolvimento dessa pesquisa foi, realmente, perpassado por leituras, reflexões e aprendizados. Esperamos que esse estudo inspire a muitas outras pessoas, assim como nos inspirou e emocionou. Quem sabe, assim, tenhamos mais e mais pessoas simpatizantes e potenciais voluntárias em causas sociais, fazendo o ciclo de impacto positivo se expandir cada vez mais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, Castro. **Navio negroiro**. [S.l.]: Virtual Books, 2000. Disponível em: <http://www.terra.com.br/virtualbooks/freebook/port/Lport2/navionegroiro.htm>. Acesso em: 20 ago. 2019.

ANDERSON, Pauline; GREEN, Pat. Beyond CV building: the communal benefits of student volunteering. **Voluntary Sector Review**, v. 3, n. 2, p. 247-256, 2012.

ANÍBAL, Alexandra. **A singularidade do sistema nacional de reconhecimento, validação e certificação de competências**: gênese, caracterização, situação atual e pistas para o futuro. Centro de Investigação e Estudos de Sociologia, 2013. Disponível em: https://repositorio.iscte.pt/bitstream/10071/5005/1/CIES-WP149_Alexandra%20Anibal.pdf. Acesso em: 20 set. 2019.

ANTONELLO, Claudia Simone. **A Noção de Competência**: emergência do conceito e abordagens. São Paulo: Mimeo, 2010

BAILONA, Baltazar Agenor *et al.* **Análise de tensões em tubulações industriais:** para engenheiros e projetistas. Rio de Janeiro: LTC, 2006.

BARUCH, Yehuda. Transforming careers: from linear to multidirectional career paths: organizational and individual perspectives. **Career development international**, v. 9, n. 1, p. 58-73, 2004.

BENDASSOLLI, Pedro F. Recomposição da relação sujeito–trabalho nos modelos emergentes de carreira. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, v. 49, n. 4, p. 387-400, 2009.

BIASOLI-ALVES, Zélia Mana Mendes *et al.* Childrearing practices: a methodology for the analysis of interview data. **Annual Research Report**, v. 4, p. 53-63, 1987.

BIASOLI-ALVES, Zélia Mana Mendes; DIAS DA SILVA, Maria Helena. Análise qualitativa de dados de entrevista: uma proposta. **Revista Paideia**, n. 2, 1992.

BICKEL, Jean François; LAVINE D'ESPINAY, Christian. L'évolution de la participation aux associations volontaires: une comparaison de deux cohortes. **Swiss Journal of Sociology**, v. 27, n. 1, p. 31-60, 2001.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em ciências sociais. **Em Tese**, Florianópolis, v. 2, n. 1, p. 68-80, jan. 2005.

BRASIL. Decreto-lei nº 2.481, de 3 de outubro de 1988. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, v. 126, n. 190, 4 out. 1988. Seção 1, parte 1, p. 19291-19292.

CASSOL, Glória Barbosa. Assessoria no Centro de Educação da UFSM: uma atividade dispensável?. *In*: SILVEIRA, Ada Cristina Machado da (Org.). **Práticas, identidade e memória: 30 anos de Relações Públicas na UFSM**. Santa Maria: FACOS-UFSM, 2003. p. 183-190.

CES — Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra. **Voluntariado em Portugal**. S.l.: Fundação Eugénio de Almeida, 2013

CLARY, E. *et al.* Understanding and assessing the motivation of volunteers: a functional approach. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 74, n. 6, p. 1516-1530, 1998.

COMISSÃO EUROPEIA. **Competências Essenciais para a Aprendizagem ao Longo da Vida**. Quadro de Referência Europeu. Bruxelas: DGEC-CE, 2007

CONJUNTURA ECONÔMICA. Rio de Janeiro, FGV, v. 38, n. 9, set. 1984.

DELICADO, Ana; NUNES DE ALMEIDA, Ana; FERRÃO, João. Caracterização do Voluntariado em Portugal. **Revista intervenção social**, v. 25, n. 26, 2002.

DEVLIN, Anne Rose. Regional differences in the labour market response to volunteers, **Canadian Journal of Science**, v. 24, n. 2, p. 153-174, 2001.

FERREIRA, Marina; PROENÇA, Teresa; PROENÇA, João. As motivações no trabalho voluntário. **Revista de Gestão dos Países de Língua Portuguesa**, 2008.

FERREIRA, Paulo Henrique de Oliveira. O jornalismo on line. **Revista de Estudos de Jornalismo**, Campinas, v. 6, n. 1, p. 65-77, jan./jun. 2003.

FRANCO, Raquel Campos *et al.* **O Sector Não Lucrativo Português Numa Perspectiva Comparada**. S.l.: Universidade Católica Portuguesa, 2005.

GRANOVETTER, Mark. The strength of weak ties: a network theory revisited. **Sociological Theory**, v. 1, p. 201-233, 1983.

HACKL, Franz; HALLA, Martin; PRUCKNER, Gerald J. Volunteering and income — the fallacy of the good Samaritan? **Kyklos**, v. 60, n. 1, p. 77-104, 2007.

HENNIG SILVA, Andressa; TREVISAN FOSSÁ, Maria Ivete. Análise de Conteúdo: Exemplo de aplicação da técnica para análise de dados qualitativos. **Revista Eletrônica**, v. 16, n. 1, 2015.

HOFFMAN CÂMARA, Rosana. Análise de conteúdo: da teoria à prática em pesquisas sociais aplicadas às organizações. **Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia**, v. 6, n. 2, 2013.

HOLMES, Kirsten. Experiential learning or exploitation? Volunteering for work experience in the UK museums sector. **Museum Management and Curatorship**, v. 21, n. 3, p. 240-253, 2006.

HUDSON, Mike. **Administrando Organizações do Terceiro Setor**. São Paulo: Makron Books, 1999.

JONACK, Marco Antonio; MURTA, Cristina Duarte. Limite de capacidade e proteção se servidores em redes gigabit. *In*: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE REDES DE COMPUTADORES, 2006, Curitiba. **Anais** [...]. Curitiba: Sociedade Brasileira de Computação, 2006. p. 179-194.

KAMERADE, Daiga; PAINE, Angela Ellis. Volunteering and employability: implications for policy and practice. **Voluntary Sector Review**, v. 5, n. 2, 2014.

LE BOTERF, Guy. **Desenvolvendo a competência dos profissionais**. 2003, disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/1811207/mod_resource/content/1/Aula%20%20%20Desenvolvendo%20Compet%C3%Aancia%20%20Cap.%201%2C%20%20e%203%20-%20LE%20BOTERF%2C%202003.pdf. Acesso em: 20 out. 2019.

LE BOTERF, Guy. Desenvolvendo as competências dos profissionais. **Artmed**. Porto Alegre p. 13-70, 2003

LITHGOW, Katy; TIMBRELL, Helen. How better volunteering can improve conservation: why we need to stop wondering whether volunteering in conservation is a good thing and just get better at doing it well. **Journal of the Institute of Conservation**, 2014.

MANZINI, Eduardo José. **Entrevista semi-estruturada: Análise de objetivos e de roteiros**. 2005. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3145622/mod_resource/content/1/Entrevista%20semi%20estruturada%20estudo%20UNESP%20Marília.pdf. Acesso em: 15 nov. 2019.

MATTOS, Ana Maria *et al.* **Aplicação das normas da ABNT para apresentação de trabalhos acadêmicos na Escola de Administração**: atualizada às normas vigentes até maio de 2013. Disponível em: https://www.ufrgs.br/escoladeadministracao/wpcontent/uploads/2012/11/normas_20131.pdf. Acesso em: 18 ago. 2016.

MULLER, Camila, 2018 **Volunteer Tourism: Os Reflexos Da Experiências No Trabalho E Na Carreira Dos Envolvidos**. 2018. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2018.

PARBOTEEAH, K. P.; CULLENB, J. B. e LIM, L. (2004), «Formal volunteering: a cross-national test». **Journal of World Business**, vol. 39, n.º 4, pp. 431-441.

PERRENOUD, Philippe. **Construir as competências desde a escola**. Porto Alegre: Artmed, 1999.

PERRENOUD, Philippe. Construir competências é virar costas ao saberes? **Pátio, Revista pedagógica**, v. 11, p. 15-19, 1999b.

PROUTEAU, L. e WOLFF, F.-C. (2007), «On the relational motive for volunteer work». **Journal of Economic Psychology**, vol. 29, n.º 3, pp. 314-335.

PUTNAM, Robert D. Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy. v. 11, p. 15-19, 1999b.

REGO, Raquel; ZÓZIMO, Joana; CORREIA, Maria João. Voluntariado em Portugal: do trabalho invisível à validação de competências. **Sociologia, problemas e práticas**, n. 83, 2017, p. 75-97.

RUAS, R. Gestão por Competências: uma contribuição à estratégia das organizações. IN RUAS, R; ANTONELLO, Claudia. S.; BOFF, Luiz Henrique. In: **Os novos horizontes de gestão: aprendizagem organizacional e competências**. Porto Alegre, Bookman, 2005. P. 32-54.

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia científica**: guia para eficiência nos estudos. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SILVA, A. H.; FOSSÁ, M. I. T. Análise de conteúdo: exemplo de aplicação da técnica para análise de dados qualitativos. **Qualit@as revista eletrônica**, 2015

SILVA, Mauro Marcelo de Lima. Crimes da era digital. **BrasilNet**, Rio de Janeiro, nov. 1998. Seção Ponto de Vista. Disponível em: <http://www.brazilnet.com.br/contexts/brasilrevistas.htm>. Acesso em: 28 nov. 1998.

SILVA, R. N.; OLIVEIRA, R. Os limites pedagógicos do paradigma da qualidade total na educação. *In*: CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFPe, 4., 1996, Recife. **Anais [...]**. Recife: UFPe, 1996. Disponível em: <http://www.propesq.ufpe.br/anais/anais/educ/ce04.htm>. Acesso em: 21 jan. 2019.

SHIN, S.; KLEINER, B. H. How to manage unpaid volunteers in organisations. **Management Research News**, vol. 26, n.º 2/3/4, pp. 63-71, 2003.

SIMÕES, Carlos. **Curso de direito do serviço social**. São Paulo: Cortez, 2009.

SULLIVAN, Sherry E.; BARUCH, Yehuda. Advances in career theory and research: A critical review and agenda for future exploration. **Journal of management**, v. 35, n. 6, p. 1542-1571, 2009.

TOMAZOS, Kostas; BUTLER, Richard. Volunteer tourists in the field: A question of balance?. **Tourism Management**, v. 33, n. 1, p. 177-187, 2012.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

WEARING, Stephen; MCGEHEE, Nancy Gard. Volunteer tourism: A review. **Tourism Management**, v. 38, p. 120-130, 2013.

WILSON, John. Volunteering. **Annual review of sociology**, v. 26, n. 1, p. 215-240, 2000.

WILSON, John; MUSICK, Marc. Who cares? Toward an integrated theory of volunteer work. **American Sociological Review**, p. 694-713, 1997.

ZARIFIAN, P. Mutações dos sistemas produtivos e competências profissionais: a produção industrial do serviço. **Em M. S. Salerno (Org.)**, Relação de serviço: produção e avaliação (pp. 67-93). São Paulo: SENAC, 2001.

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (UFRGS)
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, Beate Helena Kranz, formanda da faculdade de administração da UFRGS, estou realizando uma pesquisa com pessoas que realizaram voluntariado. Para tanto, gostaria de contar com a sua participação, que ocorreria por meio de entrevistas em profundidade, individuais, gravadas e posteriormente transcritas. Embora esta pesquisa não traga nenhum benefício direto aos participantes, a sua colaboração poderá contribuir para a construção de conhecimento científico nesta área e beneficiar perspectivas de intervenções futuras. O único incômodo previsto é o de disponibilizar o seu tempo para a realização da(s) entrevista(s). É importante salientar que a sua participação na pesquisa é voluntária; portanto, caso não queira participar da entrevista, você não precisa assinar este termo.

A assinatura deste documento deixa claro que eu, _____, maior de idade, concordei em participar pela minha própria vontade, sem querer incentivos de qualquer ordem e sem ter qualquer ônus, tendo por finalidade exclusiva colaborar com o sucesso do trabalho desenvolvido pelos acadêmicos.

Ficou claro que esta pesquisa é independente de meu empregador/instituição, ou de órgão governamental, e em nada influenciará caso eu não esteja de acordo em participar ou em finalizá-la. Foi-me assegurado de que todas as informações prestadas por mim são sigilosas e serão utilizadas somente para esta pesquisa. Os resultados globais da pesquisa, não individuais, serão publicados posteriormente em algum periódico científico, porém com o anonimato assegurado. Foi esclarecido que as informações obtidas através das entrevistas serão arquivadas sem identificação pessoal junto ao banco de dados da pesquisadora responsável na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, sendo destruídas após 5 anos de arquivamento.

Se eu tiver alguma pergunta a fazer antes de decidir participar ou após, fui informado que posso entrar em contato com a Professora Doutora Angela B. B. Scheffer, orientadora da pesquisa, através do e-mail angela.scheffer@ufrgs.br ou através do contato telefônico 3308-3536 ramal 3859.

Data: ___/___/_____

Nome do entrevistado: _____

Assinatura: _____

Assinatura do entrevistador: _____

APÊNDICE B – ROTEIRO ENTREVISTA EM PROFUNDIDADE

Apresentação:

Poderias me dizer a sua idade, estado civil, a cidade em que você mora atualmente; Qual sua escolaridade? Qual sua formação? Você está empregado atualmente? Se sim, em que você trabalha? Conte um pouco sobre a sua trajetória pessoal e profissional.

Sobre o voluntariado:

Ano em que foi voluntariado ou durante qual período?

Em qual profissão atuava quando fez voluntariado?

Qual (is) motivo(s) o levou (aram) a participar de um voluntariado?

Em quais projetos voluntários você participou?

O que fez com que você escolhesse esse projeto voluntário específico?

Por que você decidiu realizar essa atividade nessa etapa da sua vida? Foi por algum motivo especial?

Sobre a percepção do voluntário sobre a experiência;

O voluntariado contribuiu com seu desenvolvimento pessoal?

O voluntariado contribuiu com seu desenvolvimento profissional? Se sim, direta ou indiretamente? Fale mais sobre isso.

Quais dessas competências/habilidades você desenvolveu ou aprimorou através do voluntariado?

Quais dessas competências desenvolvidas impactam na sua profissão?

Como você considera que o mercado enxerga experiências em projetos voluntários/sociais?

Você como profissional valoriza profissionais com experiência em projetos voluntários?

Conte-me mais sobre sua experiência como voluntário. Algum momento marcante/lições?

De modo geral, fale-me sobre sua percepção da experiência como voluntário. O que ela significou para você?

Você percebe a experiência com voluntariado como um diferencial no mercado?

Sobre o impacto da experiência na vida profissional e desenvolvimento de competências;

Você acha que o voluntariado foi capaz de te transformar de alguma maneira? Conte como foi essa transformação.

Hoje você pode dizer que a experiência de voluntariado teve algum impacto na sua vida profissional?

Mudou de emprego/ área /curso / objetivos de carreira?

Se sim, por influência de alguma experiência em voluntariado ou de algo que o voluntariado despertou em você?