

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

KEILA AMORIM DA SILVA

**PARA ALÉM DO TRABALHO FORMAL: MOTIVAÇÕES PARA O TRABALHO
VOLUNTÁRIO DOS FUNCIONÁRIOS DA ONG CHIMARRÃO DA AMIZADE**

Porto Alegre

2022

KEILA AMORIM DA SILVA

**PARA ALÉM DO TRABALHO FORMAL: MOTIVAÇÕES PARA O TRABALHO
VOLUNTÁRIO DOS FUNCIONÁRIOS DA ONG CHIMARRÃO DA AMIZADE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para o grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Angela Beatriz Busato Scheffer

Porto Alegre

2022

KEILA AMORIM DA SILVA

**PARA ALÉM DO TRABALHO FORMAL: MOTIVAÇÕES PARA O TRABALHO
VOLUNTÁRIO DOS FUNCIONÁRIOS DA ONG CHIMARRÃO DA AMIZADE**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de Ciências
Administrativas da Universidade Federal
do Rio Grande do Sul, como requisito
parcial para o grau de Bacharel em
Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Angela Beatriz
Busato Scheffer

Conceito Final:

Aprovado em de de

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. – UFRGS

Prof. Dr. – UFRGS

Orientadora Profa. Dra. Angela Beatriz Busato Scheffer – UFRGS

Dedico este trabalho a Deus, que me fez chegar até aqui, e a ONG Chimarrão da Amizade por todo o carinho recebido.

AGRADECIMENTOS

Ao meu falecido avô João Gerônimo da Silva que idealizou e criou o Grupo Chimarrão da Amizade.

Agradeço aos funcionários da ONG por disponibilizarem parte do seu tempo para me auxiliar.

A minha irmã que me apoiou e cursou comigo o curso preparatório para ingressar nessa faculdade.

À orientadora, Profa. Angela Beatriz Busato Scheffer pela orientação e apoio para elaboração desse trabalho.

Aos professores da faculdade de administração que me fizeram desenvolver um senso crítico e conhecer novas perspectivas.

A minha mãe pelo apoio que me permitiu me dedicar quase que exclusivamente a minha formação acadêmica.

“A coisa para se viver bem é o amor”.
(João Gerônimo da Silva)

RESUMO

Com o aumento do número de pessoas engajadas em atividades voluntárias no Brasil, sobretudo, no Terceiro Setor, surge também a necessidade de compreender o que motiva as pessoas a realizarem o trabalho voluntário em prol de causas de interesse social e comunitário. Este estudo buscou identificar as motivações específicas que levam os funcionários de uma ONG a irem além de suas atribuições, atuando também como voluntários em prol dessa mesma organização. Com esse objetivo, foram entrevistados treze funcionários que atuam como voluntários. Em termos metodológicos, primeiro foi feita uma coleta de dados em documentos internos da organização, após foram feitas entrevistas semiestruturadas buscando destacar as percepções e motivações que emergem nesse contexto. Este estudo é relevante porque possibilita compreender as condições sobre o trabalhar, sobre as pessoas em seus contextos de vida e sobre as organizações sociais. Entre os principais resultados destaca-se que a motivação está relacionada ao contexto de trabalho, o relacionamento com a organização influencia a atuação voluntária e o consenso, não manifesto, de que os indivíduos que são funcionários em ONGs também atuam, via de regra, de forma adicional nos projetos como voluntários nela.

PALAVRAS-CHAVE: Motivação. Trabalho Voluntário. Terceiro Setor.

ABSTRACT

With the increase in the number of people engaged in volunteer activities in Brazil, especially in the Third Sector, there is also a need to understand what motivates people to carry out voluntary work in favor of causes of social and community interest. This study sought to identify the specific motivations that lead the employees of an NGO to go beyond their attributions, also acting as volunteers in favor of that same organization. With this objective, thirteen employees who work as volunteers were interviewed. In methodological terms, firstly, data were collected from internal documents of the organization, after which semi-structured interviews were carried out in order to highlight the perceptions and motivations that emerge in this context. This study is relevant because it makes it possible to understand working conditions, people in their life contexts and social organizations. Among the main results, it is highlighted that motivation is related to the work context, the relationship with the organization influences voluntary action and the unspoken consensus that individuals who are employees in NGOs also work, as a rule, in an additional way in the projects as volunteers.

KEYWORDS: Motivation. Volunteer work. Third sector.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Organograma da organização	39
Figura 2 - Frequência de palavras relativas ao trabalho	50
Figura 3 - Frequência de palavras relativas à instituição	50
Figura 4 - Frequência de palavras.....	61

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Características dos participantes da pesquisa	33
Quadro 2 - Identificação dos funcionários (ocupação)	38
Quadro 3 - Identificação da diretoria (cargo)	39
Quadro 4 - Categoria de análise percepção dos funcionários.....	43
Quadro 5 - Categoria de análise das motivações.....	51

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	OBJETIVOS	13
1.1.1	Objetivo geral	13
1.1.2	Objetivos específicos	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1	TRABALHO VOLUNTÁRIO NO BRASIL.....	14
2.2	TERCEIRO SETOR: CONSTITUIÇÃO E PAPEL.....	19
2.3	TERCEIRO SETOR: DIFERENTES ABORDAGENS.....	20
2.4	ATUAÇÃO DO TERCEIRO SETOR NA PRESTAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS.....	21
2.5	MOTIVAÇÃO PARA O TRABALHO VOLUNTÁRIO: AUTORES CLÁSSICOS E ESTUDOS EMPÍRICOS RECENTES	23
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	30
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	35
4.1	A ASSOCIAÇÃO GRUPO CHIMARRÃO DA AMIZADE (AGCA): DESCRIÇÃO ORGANIZACIONAL.....	35
4.2	CATEGORIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS.....	43
4.2.1	Percepções atribuídas ao trabalho e à instituição	43
4.2.2	As motivações da atuação voluntária e o contexto de trabalho	51
4.2.2.1	<i>Razão de ser do funcionário que atua como voluntário: a influência do contexto organizacional</i>	61
5	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	64
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	67
	REFERÊNCIAS	70
	APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA	77
	APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	78

1 INTRODUÇÃO

O trabalho voluntário é um tipo de trabalho ligado a termos como solidariedade, cidadania, autotransformação e transformação social ou ainda a realização, a satisfação em servir e a possibilidade de uma contribuição social (LOVATO, 1996). É, assim, uma ação repleta de significados, repercutindo junto a sociedade de uma forma geral, e especialmente junto as organizações sociais que muito necessitam desse tipo de trabalho, bem como para os que o realizam. Por exemplo, em estudo que se propôs a compreender a percepção dos funcionários acerca do valor de ser voluntário no ambiente das organizações, Salazar, Silva e Fantinel (2014, p. 179) concluíram que o exercício do trabalho “quando dotado de sentido para o trabalhador, resulta, portanto, em autorrealização, na medida em que o trabalhador se realiza como ser humano que constrói a própria obra”.

Alguns estudos buscaram identificar as motivações para o trabalho voluntário. Com o objetivo de conhecer as teorias existentes sobre o tema, Cavalcante (2013) identificou na literatura brasileira 562 estudos, incluindo dissertações, teses e artigos de periódicos, que incluíam as palavras-chave “voluntário”, “voluntariado”, “Terceiro Setor”. Acerca da motivação no trabalho voluntário em instituições sem fins lucrativos, o número ficou limitado a 20. Gemelli, Bitencourt e Santos (2015), através de uma pesquisa realizada no período de 2014 a 2016 no âmbito acadêmico global, nas bases de dados EBSCO, *ScienceDirect* e SciELO, associando as palavras chave “*volunteer motivations*”, “*volunteer satisfaction*”, “*volunteer*” e na base SPELL, utilizando as palavras “voluntariado” e “trabalho voluntário”, encontraram poucos estudos, em particular no Brasil, a respeito do tema, para as autoras eles as análises oferecem poucos resultados significativos no campo da gestão.

Foi possível observar publicações relacionadas ao estudo das motivações para o trabalho voluntário, de forma geral, em ONGs, bem como estudos sobre motivações para o trabalho no ambiente organizacional, de acordo com pesquisa realizada nas bases de dados SciELO, CAPES, Sabi, REAd e Lume realizada no ano de 2021. Todavia, não foi identificado nenhum estudo sobre a motivação para o trabalho voluntário em se tratando de indivíduos que atuam como funcionários, dentro de ONGs, e que, de forma adicional, ainda participam nas ações como voluntários.

Esse é o caso de alguns funcionários que atuam na Associação Grupo Chimarrão da Amizade (AGCA), Organização Social que atende pessoas com

deficiência intelectual, transtorno do desenvolvimento e dificuldade de aprendizagem, assim como suas famílias, buscando promover a qualidade de vida e inclusão social. A sede da Associação localiza-se no bairro Mathias Velho no município de Canoas, onde funciona o Centro de Atendimento à Pessoa com Deficiência e a Casa Lar para mulheres idosas. Na associação, como foi observado, dentro do seu escopo de atuação, há funcionários que recebem remuneração pelo seu trabalho. No entanto, estes mesmos indivíduos também atuam de forma voluntária, sempre que necessário, em outras ações que não necessariamente estão relacionadas às tarefas realizadas por eles. Esses indivíduos são o foco deste trabalho.

A escolha por tal associação se deu em função da autora deste trabalho ter, em maio de 2019, iniciado uma experiência com trabalho voluntário dentro da ONG, no setor administrativo. Logo após, no mesmo ano, foi convidada para fazer estágio no Departamento Financeiro e de Pessoal, tendo permanecido até o ano de 2021. Nesse tempo, foi possível perceber um forte envolvimento dos funcionários com as atividades desenvolvidas na entidade, além do reconhecimento da importância do trabalho que lá é desenvolvido por ser capaz de fazer a diferença na vida daqueles que precisam. Ademais, a cultura organizacional é acolhedora, possibilitando um senso de pertencimento, fazendo com que muitos indivíduos almejem fazer parte da organização. Tal contexto despertou o interesse em investigar os motivos que levam os funcionários a doarem seu tempo e conhecimento a um trabalho não-remunerado, para além das atividades pelas quais recebem financeiramente dentro da ONG.

Assim, parte-se do pressuposto de que as organizações são reflexo da congregação de características subjetivas dos agentes que as compõem. Entender as motivações dos trabalhadores e suas percepções em relação ao trabalho e a instituição pode, assim, revelar condições sobre o trabalhar, sobre as pessoas em seus contextos de vida e sobre as organizações sociais.

Nesse contexto, surge o questionamento deste estudo: **o que está motivando os funcionários da AGCA a realizarem, além de suas atribuições, também o trabalho voluntário? Por que isso acontece no contexto dessa organização e do trabalho nela realizado?**

Para tanto, em um primeiro momento, pretende-se investigar as percepções que emergem no contexto de trabalho destes indivíduos, mais especificamente, as percepções que eles atribuem ao seu trabalho e à instituição. O objetivo é compreender o que motiva e como se constitui a prática do voluntariado dos

funcionários dentro da AGCA. Após essa compreensão, pretende-se relacionar as motivações dos voluntários ao contexto em que se inserem, tendo em vista que se parte do pressuposto de que os trabalhadores remunerados da associação acabam, com o passar do tempo, exercendo trabalho voluntário. Portanto, uma possível proposição, a ser confirmada com o desenvolvimento do trabalho, é de que a atuação do voluntariado está diretamente relacionada ao contexto de trabalho destes indivíduos na associação. Compreender como estes elementos se desdobram nos objetivos do trabalho é o intuito das próximas páginas.

1.1 OBJETIVOS

Para responder ao problema proposto pela pesquisa, o trabalho se subdivide em objeto geral e objetivos específicos, apresentados a seguir.

1.1.1 Objetivo geral

O objetivo geral é compreender o que motiva e como se constitui a prática do voluntariado dos funcionários dentro da AGCA.

1.1.2 Objetivos específicos

Para tanto, três são os objetivos específicos:

- a) Explorar a percepção dos funcionários em relação ao seu trabalho e à instituição.
- b) Mapear as motivações de atuação voluntária dos funcionários na AGCA;
- c) Relacionar o contexto de trabalho com os fatores motivacionais para voluntariar.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta a discussão teórica acerca dos temas: trabalho voluntário, atuação do Terceiro Setor e motivações para o trabalho voluntário. As teorias referenciadas trazem informações relevantes relacionadas aos temas e servem de base para a análise dos dados obtidos na pesquisa.

2.1 TRABALHO VOLUNTÁRIO NO BRASIL

A história do voluntariado no Brasil data de 1543 com a instituição da Santa Casa da Misericórdia, gerida pela Irmandade de Misericórdia de Portugal, que tinha um viés voltado para a área da saúde e do assistencialismo básico, de acordo com os costumes e ensinamentos cristãos. Nos séculos XVII e XVIII as ações assistencialistas eram quase totalmente vinculadas à Igreja Católica, ou seja, o trabalho voluntário se dava através de iniciativas de caráter religioso. Além disso, o trabalho voluntário também esteve associado com a ideia da benemerência, relacionada ao excedente que as famílias mais abastadas doavam para os mais necessitados (PEÇANHA FILHO, 2004). E, também, à caridade e à filantropia.

A caridade se refere precisamente à caridade cristã no auxílio aos órfãos, enfermos, pobres, etc. Já a filantropia, conforme explica Silva *et al.* (2011), foi desenvolvida sob a lógica das práticas assistencialistas, tendo os ricos filantropos, como financiadores dos educandários, dos hospitais, das Santas Casas, dos asilos, etc. Em nome da caridade foram e ainda são construídas associações filantrópicas cujo fundamento são os valores da filantropia e caridade cristã. Com este espírito, presta-se assistência àqueles que nada possuem, seja a partir de ações individuais ou de instituições assistenciais (SILVA, 2006).

No ano de 1908 e 1910, chegam ao Brasil, na cidade do Rio de Janeiro, respectivamente, a sociedade da Cruz Vermelha, ligada a ações assistenciais e de atendimento aos necessitados, e o Movimento Escoteiro, com caráter educacional, cultural, beneficente e filantrópico (ALEXANDRE, 2022). Em 1942, é fundada a Legião Brasileira de Assistência (LBA), dirigida por Darcy Vargas, esposa de Getúlio Vargas, criada para prestar serviços e coordenar a política de assistência social no país (PEÇANHA FILHO, 2004).

Na década de 60, em meio a ditadura militar, surge o voluntariado combativo composto por organizações de defesa de direitos civis, os movimentos estudantis e as alas progressistas da Igreja Católica, que lutavam contra a desigualdade e as injustiças sociais da época (ALEXANDRE, 2022). No Brasil, os anos 90 foram decisivos para a consolidação das ações voluntárias no país e o avanço do Terceiro Setor, pode-se mencionar o fortalecimento da sociedade civil e o maior envolvimento das ONGs. A sociedade civil a partir de manifestações voluntárias e de mobilização civil conseguiu motivar diversas mudanças sociais, inicialmente com caráter assistencialista, posteriormente, com a atuação do Terceiro Setor (FERRARI, 2005).

Em 1992, surge o Movimento pela Ética na Política, articulado por entidades da sociedade civil e organizações não-governamentais, tendo como destaque a atuação de Herbert de Souza, o Betinho, que em 1993 lançou o movimento Ação da Cidadania contra a Fome, a Miséria e pela Vida. O objetivo da Ação da Cidadania era a mobilização dos segmentos da sociedade brasileira na busca de soluções para as questões da fome e da miséria, estimulando a participação cidadã na construção e melhoria das políticas públicas sociais (FERRARI, 2005).

No ano de 1995, o governo brasileiro lança uma estratégia de combate à fome e à pobreza denominada Comunidade Solidária¹. O Conselho Comunidade Solidária, presidido pela então primeira-dama do país, Ruth Cardoso, tinha como objetivo a articulação e a interlocução entre o Estado e a sociedade civil através de parcerias com as ONGs para a elaboração de projetos de desenvolvimento social; e a da Secretaria-Executiva do Comunidade Solidária tinha como intuito a implementação de programas sociais nos municípios mais pobres do país. Ademais, em 1997 o CCS criou o Programa Voluntários visando promover, qualificar e valorizar o trabalho voluntário no Brasil. Este programa viabilizou a criação de Centros de Voluntariado em todo o país, a fim de promover a difusão do trabalho voluntário e organizar suas ações através de núcleos específicos (RESENDE, 2000).

Em novembro de 1997, a Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU) proclamou o ano de 2001 como sendo o Ano Internacional dos Voluntários (AIV). Dessa forma, se fez reconhecida a importância da contribuição feita por voluntários em todo o mundo e a contribuição significativa que os voluntários têm em seus respectivos países. Também foi uma oportunidade para incentivar mais

¹ Instituído pelo Decreto nº 1.366, de 12 de janeiro de 1995.

peças globalmente a se envolverem em atividades voluntárias, que contribuem para a perpetuação da paz e do desenvolvimento humano (ONU, 1997). Em vista disso, se estabeleceu que seria um ano destinado a potencializar o reconhecimento, facilitação, networking e promoção do voluntariado mundialmente.

Outro marco na linha de tempo do voluntariado no Brasil é a promulgação da Lei nº 9.608/98, “Lei do Serviço Voluntário”. De acordo com essa lei, considera-se serviço voluntário: “A atividade não remunerada prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza ou a instituição privada de fins não lucrativos que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência à pessoa” (BRASIL, 1998a).

Conforme expõe Domeneghetti (2001), o voluntário é ator social, agente de transformação, que presta serviços não remunerados em benefício da comunidade. Doando seu tempo e conhecimentos, realiza um trabalho gerado por seu impulso solidário, e atende não só às necessidades do próximo, como também à uma causa. Ele tem suas raízes na compaixão, tradição filantrópica, e no forte impulso de resolver problemas da sociedade.

Dessa forma, torna-se clara a diferenciação em relação ao trabalho assalariado. O trabalho voluntário é todo trabalho individual ou coletivo feito de forma livre e espontânea, sem remuneração, visando o bem comum (BRASIL, 1998a). A lei do voluntariado surgiu da necessidade de legalizar o serviço voluntário no país, eximindo as entidades de obrigações trabalhistas e previdenciárias, além de atender a demanda das organizações da sociedade civil que, cada vez mais, mobilizam o trabalho voluntário no país. Ela garante publicidade e segurança às relações entre entidades e voluntários.

Cabe aqui salientar a diferenciação entre o trabalho voluntário formal e informal. Conforme esclarecem Parboteeah, Cullenb e Lim (2004), o voluntariado informal inclui comportamentos espontâneos e de iniciativa do indivíduo, por exemplo, ajudar os vizinhos ou a comunidade, já o voluntariado formal caracteriza-se pelos mesmos comportamentos, todavia se enquadram no âmbito de uma organização, esse devido as suas características, costuma ser mais utilizado para investigações acerca da atuação voluntária.

Em relação a regularidade do voluntariado destacam-se três tipos: regular, ocasional e pontual. O regular é aquele executado de forma contínua, por pelo menos uma vez no mês, durante um período de pelo menos um ano, é a atividade de longo

prazo, em que a organização estabelece um acordo formal. O ocasional é aquele de atividades de regularidade inferior a um mês, durante o mesmo período, e o pontual é aquele com alguma atividade eventual durante o ano (SERAPIONI; FERREIRA; LIMA, 2013).

Para Perez e Junqueira (2002), o voluntariado envolve pessoas comprometidas com o bem-estar coletivo. E, além de beneficiar a comunidade faz a pessoa se sentir útil pela consciência de estar fazendo a sua parte, por ser reconhecida como parte da comunidade e viver experiências e emoções novas. É relevante, pois “mobiliza diferentes segmentos sociais para contribuir na construção de uma sociedade mais justa e equânime” (PEREZ; JUNQUEIRA, 2002, p. 139). A ação voluntária enquanto meio de transformação social e exercício de cidadania garante a efetividade de políticas públicas, sendo uma oportunidade de envolver todos os setores na construção de um futuro melhor (PEREZ; JUNQUEIRA, 2002).

No entendimento de Hudson (1999 apud SOUZA; MEDEIROS, 2012), o setor voluntário oferece três contribuições importantes para a sociedade: a) representação, por contribuir para o desenvolvimento de políticas públicas e processos de integração e coesão social; b) inovação, por incorporar ações que transformam o meio social, desenvolvendo sujeitos e comunidades; e c) cidadania, por ser realizada a partir de ações de natureza informal e, mesmo assim, sob elevado grau de eficiência e eficácia.

De acordo com a ONU, “[...] o voluntariado mundial desempenha papel central no fortalecimento das relações entre o povo e o Estado, ajuda a construir sociedades mais igualitárias e inclusivas, além de promover estabilidade” (MILHOMEM, 2022). Desse modo, o voluntariado, sendo intermediário dessas relações, além de abrir caminhos para a participação cidadã, conforme demonstra o Relatório sobre o Estado do Voluntariado Mundial (SWVR, 2022) tem capacidade de transformar as relações assimétricas com a sua capacidade de ação na reivindicação de direitos pelos cidadãos. O que desafia a crença popular de que voluntários têm um papel meramente instrumental que consistiria apenas em corrigir as deficiências dos serviços públicos e a realizar ações para o desenvolvimento costumeiro (VOLUNTARIOS ONU, 2021).

Para o Secretário-geral da Organização das Nações Unidas (ONU), António Guterres, os voluntários mundiais têm ajudado os grupos vulneráveis e terão um papel fundamental a desempenhar na aceleração da transição para economias verdes, inclusivas e justas (NAÇÕES UNIDAS, 2020). Além disso, o voluntariado seria a espinha dorsal das sociedades fornecendo a coesão social, “eles ajudam a proteger

as comunidades, especialmente alcançando os mais necessitados” (ONU NEWS, 2020).

A Pesquisa Voluntariado no Brasil 2021 trouxe um retrato brasileiro do serviço voluntário no país (NACCACHE; CARMO; SOUZA, 2021), analisando as mudanças ocorridas entre 2001, 2011 e 2021:

- a) Posição no ranking Cultura de Doação e do voluntariado: o Brasil ocupa a 54ª posição;
- b) Número de pessoas que já praticaram o voluntariado: de 18% para 56% entre 2001 e 2021;
- c) Número de voluntários ativos: 34%;
- d) Média de horas dedicadas por mês/voluntário: 18 horas;
- e) Gênero: 48% mulheres e 51% homens;
- f) Idade média: 43 anos;
- g) Escolaridade: 50% com ensino médio completo ou superior incompleto;
- h) Renda média: 39% até 2 salários mínimos;
- i) Religião predominante: 34% católicos;
- j) Cor/raça autodeclarada: 36% pardos e 36% brancos;
- k) Tempo médio dedicado: 8 anos;
- l) Público beneficiado: 36% público geral, 35% famílias e comunidades, 25% pessoas em situação de rua e crianças e adolescentes.

No Brasil, o voluntariado evoluiu e inovou nas maneiras de atuar e segue reunindo esforços e dedicação, ocupando diferentes espaços na sociedade. O número de organizações aumentou, a atividade foi regulamentada, e hoje a tecnologia permite o voluntariado à distância (NACCACHE; CARMO; SOUZA, 2021). Como meio de mudança estrutural o trabalho voluntário rompe com a passividade diante dos desafios que cercam a população mais vulnerável. Assim, o voluntariado enquanto caminho para a construção de um senso de responsabilidade para com as comunidades, fortalece as ações coletivas e o engajamento cidadão, propicia a inclusão social, encoraja a solidariedade e assegura o sentimento de pertencimento àquele que participa em favor da comunidade a que se integra.

Diretamente ligado ao exercício do voluntariado no Brasil está o Terceiro Setor, cujas características serão apresentadas a seguir.

2.2 TERCEIRO SETOR: CONSTITUIÇÃO E PAPEL

Para definir a constituição e o papel do Terceiro Setor é preciso primeiramente esclarecer a diferença entre os três setores componentes da nossa sociedade: o Primeiro Setor é formado pelo governo, o Segundo Setor corresponde à iniciativa privada e o Terceiro Setor é constituído por organizações sem fins lucrativos e não governamentais cujo objetivo é prestar serviços de caráter público (SANTOS, 2012).

A formação desse setor se dá de forma fragmentada e descontínua, à sombra de questões relativas à relação Estado e a sociedade (MENDES, 1999). No Brasil, os primeiros indícios de atuação do Terceiro Setor deram-se como reação ao autoritarismo do Estado que se estabeleceu após o golpe militar de 1964. Nesse período, surgiram associações da sociedade civil, que foram importantes na formação de uma cultura favorável ao surgimento das ONGs; dessa forma, o fortalecimento da sociedade civil deu-se a partir da fragilidade dos seus laços com o Estado (SANTOS, 2012).

O início dos anos 1990 foi marcado pela confluência de vários processos, entre eles a crise política e econômica, o fortalecimento da sociedade civil e um maior envolvimento das Organizações Não Governamentais (ONGs) - acompanhados de mudanças no mercado de trabalho, redução na capacidade de atuação do Estado e crescente envolvimento das empresas privadas em ações sociais. Foi nessa época que se popularizou o termo Organizações Não Governamentais e que houve um notável crescimento quantitativo e, no impacto das ações dessas organizações (PELIANO, 2001).

No período do governo de Fernando Henrique Cardoso, a relação das ONGs brasileiras com o estado se alterou; essas organizações foram chamadas pelo governo a assumir sua responsabilidade social, atuando como parceiras das ações governamentais (VERGARA; FERREIRA, 2005). A parceria entre Organizações Não-Governamentais e o Estado foi uma das propostas centrais do então ministro do Ministério da Administração e Reforma do Estado (Mare) Bresser Pereira, em 1995. A proposta propunha a transferência de serviços não-exclusivos do Estado para o setor público não estatal, o que propiciaria a participação dos cidadãos e o controle das atividades públicas (PEREZ, 2009).

O ministro Bresser Pereira defendia que os programas sociais não fossem totalmente estatizados, nem que o governo renunciasse suas responsabilidades, mas

que os direitos sociais fossem garantidos por meio de financiamentos às organizações públicas não-estatais. As parcerias entre as instituições do Terceiro Setor e o governo se dão através do estabelecimento de convênios, que determinam as atividades que serão executadas pelas instituições não-governamentais mediante a transferência de recursos do poder público (PEREZ, 2009).

É nesse contexto que surge o Terceiro Setor no país, emerge como um espaço para a articulação da sociedade através do exercício da cidadania. Ele engloba uma diversa gama de associações, fundações, sindicatos, cooperativas, igrejas e ONGs. Cabe destacar que ONG não é uma terminologia de natureza jurídica, mas corresponde a uma denominação que destaca a principal característica dessas organizações, que é realizar atividades de fins públicos, sem fazerem parte do poder público (FIEGE, 2003).

O Terceiro Setor não significa apenas a prestação de serviços sociais através de entidades privadas, mas também a articulação da sociedade para reclamar direitos ao Estado, para vigiar a atuação de entidades públicas e privadas, possibilitando a participação de grupos sociais marginalizados (FALCONER, 1999). Nessa mesma linha, Cardoso (1997, p. 9) afirma que o Terceiro Setor “tem um papel insubstituível na mobilização de recursos humanos e materiais para o enfrentamento de desafios como o combate à pobreza, desigualdade e exclusão social”.

O elevado número de ONGs, entidades privadas da sociedade civil, sem fins lucrativos, que compõe o Terceiro Setor evidencia o quanto ele está presente na implementação de políticas públicas no Brasil. Conforme aponta o Mapa das Organizações da Sociedade Civil, a quantidade de Organizações da Sociedade civil (OSCs) presentes no país chega, atualmente (22/08/2022), a 815.676 (IPEA, 2022). Entretanto, na literatura, pode-se observar posicionamentos distintos no que se refere à atuação das entidades do Terceiro Setor, conforme será apresentado a seguir.

2.3 TERCEIRO SETOR: DIFERENTES ABORDAGENS

A interpretação sobre o trabalho das ONGs em parceria com o governo segue duas correntes: a perspectiva favorável e a perspectiva crítica. De acordo com a perspectiva favorável, a parceria com o governo seria uma forma de aumentar a eficácia das políticas públicas e propiciar a participação dos cidadãos nas ações governamentais. Para Fernandes (1994, p. 22), “[...] a vida pública não é feita apenas

de atos de governo, mas também da atividade cidadã”, ademais as inúmeras ações de indivíduos, grupos e instituições têm como fim suprir as necessidades coletivas, e não seriam um exercício de uma “função substitutiva” em relação ao Estado, mas uma expressão ao sentido do trabalho que realizam.

Por outro lado, na perspectiva crítica, o repasse de recursos para esse setor seria uma solução paliativa conivente com a ineficiência da Administração Pública (SANTOS, 2012). De acordo com Montañó (2002), o trabalho das ONGs estaria contribuindo para a retirada do Estado no trato com questões sociais, desempenhando funções abandonadas pelo Estado.

Nesse sentido, o objetivo de retirar o Estado (e o capital) da responsabilidade de intervenção na “questão social” e de transferi-los para a esfera do “terceiro setor” não ocorre por motivos de eficiência (como se as ONGs fossem naturalmente mais eficazes que o Estado), nem apenas por razões financeiras: reduzir os custos necessários para sustentar esta função estatal. O motivo é fundamentalmente *político-ideológico*: retirar e esvaziar a dimensão de direito universal do cidadão quanto a políticas sociais (estatais) de qualidade; criar uma cultura de auto-culpa pelas mazelas que afetam a população, e de auto-ajuda e ajuda mútua pelo seu enfrentamento; desonerar o capital de tais responsabilidades, criando, por um lado, uma imagem de transferência de responsabilidades e, por outro, a partir da precarização e focalização (não universalização) da ação social estatal e do “terceiro setor”, uma nova e abundante demanda lucrativa para o setor empresarial (MONTAÑO, 2002, p. 23).

Em vista disso, dado que abordagens distintas permeiam a atuação do Terceiro Setor na prestação de políticas públicas, é necessário analisar esse contexto sob uma perspectiva crítica, entendendo porque, apesar do grande número de entidades do Terceiro Setor que surgiram, sobretudo, a partir da década de 1990, há diversos posicionamentos contrários a essa forma de atuação.

2.4 ATUAÇÃO DO TERCEIRO SETOR NA PRESTAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

De acordo com França (2015), as associações são pessoas jurídicas formadas pela união de indivíduos organizados para a execução de atividades sem finalidade lucrativa, elas fazem parte do denominado Terceiro Setor e se congregam em prol de um objetivo comum de natureza social. No Brasil, a forte presença está relacionada à ineficiência do governo em garantir a efetivação de políticas públicas assistenciais.

As organizações do Terceiro Setor colaboram com a execução de políticas públicas na área social e promovem ações de alta relevância voltadas para o bem-

estar da população. “A importância das organizações de interesse social é indiscutível pelas dificuldades que o estado tem para desempenhar o seu papel social de maneira satisfatória de forma isolada” (FRANÇA, 2015, p. 59). O papel sociopolítico que desempenham exercendo atividades que auxiliam o governo no atendimento das necessidades da sociedade é crucial para garantir que as minorias tenham acesso aos direitos assegurados na Constituição (SANTOS, 2012).

Os defensores do Terceiro Setor argumentam acerca da suposta incapacidade do governo em garantir a efetiva execução de políticas públicas relacionadas à segurança, educação, saúde, transporte e outras intervenções necessárias. Foi assim que ganharam força as organizações não governamentais de interesse social no país, devido à confluência de vários processos como a crise política e econômica, e o simultâneo fortalecimento da sociedade civil (PELIANO, 2001).

Os críticos ao papel desempenhado pelas entidades que compõem o Terceiro Setor afirmam que esse desenvolve um campo fértil para o avanço da ofensiva neoliberal que reduz o papel do Estado na intervenção social, cria uma demanda lucrativa para os serviços privados e estimula a ação voluntária e filantrópica de um “terceiro setor” supostamente substitutivo a ação estatal (MONTAÑO, 2002). Contudo, para Montañó (2002), as organizações da sociedade civil que pretendem ter um caráter realmente emancipador devem se articular às lutas sociais procurando a defesa e a ampliação dos direitos e conquistas sociais.

Para Fernandes (1994), as entidades que compõem o Terceiro Setor se mobilizam a fim de suprimir as necessidades coletivas, não com o intuito de substituir a função do Estado, mas como expressão de cidadania. A atividade do governo não seria então formada apenas por atos de governo, mas também pelo exercício dessas ações coletivas. Nessa lógica, é possível o encontro de quem tem para doar com aqueles que necessitam, além da garantia de acesso a serviços de assistência social do governo à grupos carentes das comunidades. Em muitos casos, são as ONGs que garantem que a assistência social chegue até às comunidades inclusive nos lugares mais remotos do país. Sendo assim, o papel dessas entidades é o de fazer uma mediação entre comunidade e cidadania garantindo o acesso de pessoas e famílias à saúde, educação, cultura etc., garantindo que tenham acesso aos direitos descritos pela legislação.

A seguir serão apresentados os estudos clássicos, e recentes acerca da motivação para o trabalho voluntário.

2.5 MOTIVAÇÃO PARA O TRABALHO VOLUNTÁRIO: AUTORES CLÁSSICOS E ESTUDOS EMPÍRICOS RECENTES

A motivação pode ser definida como o conjunto de fatores que determina a conduta de um indivíduo. É uma força que impulsiona na direção de alguma coisa, ela nasce de necessidades interiores. Quando ela acontece, as pessoas tornam-se mais produtivas, atuam com maior satisfação e produzem efeitos multiplicadores (NAKAMURA *et al.*, 2005).

Para Soeiro (2011), entender as motivações dos indivíduos pode ajudar a perceber que necessidades o voluntário busca satisfazer com a realização da atividade, possibilitando que os gestores de organizações do Terceiro Setor possam suprir tais necessidades. Para isso, esses gestores precisam estar atentos aos sinais distintos das necessidades intrínsecas de cada indivíduo. Contudo, compreender essas motivações é um desafio complexo, e para os indivíduos haverá diferentes motivos para executar esse trabalho social (SALAZAR; SILVA; FANTINEL, 2014).

São vários os estudos que se detêm a analisar as motivações para o trabalho no ambiente empresarial. Como exemplos clássicos, pode-se citar os trabalhos de Abraham Maslow (1954) - "Teoria das Necessidades", Victor Vroom (1964) - "Teoria da Expectativa", McGregor (1960) - "Teoria X e Y", David McClelland (1975) - "Teoria dos Traços" e Katz e Kahn (1970) - "Fatores de Motivação". No entanto, esse estudo restringe-se às motivações para realização do trabalho voluntário no contexto das ONGs.

Nesse contexto, são múltiplos os estudos sobre motivações para o trabalho voluntário (CNAAN; GOLDBERG-GLEN, 1991; CLARY; SNYDER; RIDGE, 1992; CLARY *et al.*, 1998; PENNER, 2002; FERREIRA; PROENÇA; PROENÇA, 2008; JIMÉNEZ; FUERTES; ABAD, 2009; MASCARENHAS; ZAMBALDI; VARELA, 2013; PICCOLI; GODOI, 2012). Um dos primeiros estudos teve início com Anderson e Moore (1974 apud PICCOLI; GODOI, 2012), que em pesquisa realizada quatro anos depois identificaram os seguintes motivos: 1) ajudar os outros; 2) sentir-se útil e necessário; 3) autocumprimento; 4) desenvolvimento pessoal; 5) melhorar a comunidade; 6) ocupar o tempo livre; 7) encontrar pessoas; 8) ganhar experiência relacionada ao trabalho; 9) amigos são voluntários; 10) por compaixão. Os autores concluíram que o motivo humanitário e o desejo das pessoas sentirem-se úteis superaram as outras razões (PICCOLI; GODOI, 2012).

Cnaan e Goldberg-Glen (1991) criaram um modelo unidimensional. Segundo os autores, os indivíduos decidem fazer voluntariado não por uma razão em particular, mas por um conjunto de razões, ou seja, demonstram motivos altruísticos e egoísticos de forma inseparável e indistinguível, essa combinação de razões acaba fazendo com que a experiência de voluntariado seja satisfatória e recompensadora. Além disso, quando uma pessoa voluntaria, ela não está somente dando algo de si, mas está recebendo igualmente alguma recompensa em troca (CNAAN; GOLDBERG-GLEN, 1991).

O modelo de dois fatores defendido por Frisch e Gerrard (1981 apud PICCOLI; GODOI, 2012) e depois por Latting (1990 apud PICCOLI; GODOI, 2012) sustenta que as pessoas são motivadas por razões altruísticas e egoísticas. Para os autores, todos os possíveis motivos para o trabalho voluntário podem ser classificados nessas duas categorias (PICCOLI; GODOI, 2012). Essa concepção é chamada de “Modelo dos Dois fatores” e foi desenvolvida por Horton-Smith em 1981 (APUD GEMELLI; BITENCOURT; SANTOS, 2015). As razões altruístas incluem noções de solidariedade e vontade de ajudar os outros, já as motivações egoístas estariam relacionadas à obtenção de algum tipo de compensação (MASCARENHAS; ZAMBALDI; VARELA, 2013). Entretanto, os voluntários não agem somente por motivos altruístas e egoístas, agem por diversos motivos ou uma combinação deles (CNAAN; GOLDBERG-GLEN, 1991).

Apesar das aplicações do modelo de dois fatores, essa abordagem recebe críticas por não conseguir contemplar todos os aspectos complexos relevantes da motivação. Nesse sentido, Clary e Snyder (1999) afirmam que as motivações são multifacetadas, não podendo ser apenas classificadas simplesmente como altruístas ou egoístas. Cnaan e Goldberg-Glen (1991) também concluíram que, além do altruísmo, objetivos sociais e pessoais motivam pessoas a voluntariar.

Os autores McCurley e Lynch (1998) sintetizaram as motivações do trabalho voluntário em três categorias, listando possíveis alegações subjetivas: altruísta, interesse próprio e familiar. Mostyn (1983), por sua vez, apresentou cinco categorias de organizações voluntárias: altruísta; para ajudar pessoas em situação de aflição; para fornecer ajuda aos menos afortunados; para melhorar a sociedade; e por interesse próprio. Para os autores a filiação ao trabalho voluntário é explicada por um conjunto particular de valores, dentre os quais tem-se o altruísmo, o interesse

individual em contribuir e a sociabilidade, além de razões religiosas e sentimento de culpa, de obrigação ou de responsabilidade (CAVALCANTE, 2013).

Posteriormente, Cavalcante *et al.* (2012), buscando compreender as quatro diferentes nuances da motivação para o voluntariado, propõem uma síntese da categorização de Mostyn (1983) denominada “Hierarquia dos Cinco A’s”: altruísta, afetivo, amigável, ajustado e ajuizado. No entanto, conforme criticam Gemelli, Bitencourt e Santos (2015), o estudo considera apenas as dimensões pessoal e ideológica, não considera a dimensão profissional do indivíduo.

Souza e Medeiros (2012), a partir do desenvolvimento de uma tipologia para o trabalho voluntário, esclarecem que o vínculo a um ideal ou missão, e a importância do valor social, têm sido relatados como elementos motivadores da atuação. Ademais, o voluntário seria motivado quando pudesse contribuir para a diminuição do sofrimento ou das injustiças, trazendo alegria ou contribuindo para a autossuficiência das outras pessoas, sendo assim um agente transformador da comunidade.

Mascarenhas, Zambaldi e Varela (2013), baseados nos autores Fischer e Schaffer (1993), sistematizaram a motivação para a atuação voluntária em oito categorias: altruístas, ideológicas, egoístas, materiais, status, sociais, lazer e crescimento pessoal. Os dados levantados pelos autores indicaram a coexistência de motivos altruístas e egoístas; todavia, as razões altruístas são as mais apontadas pelas pessoas engajadas em trabalhos voluntários (MASCARENHAS; ZAMBALDI; VARELA, 2013).

Um dos modelos mais conhecidos é o chamado Inventário de Funções Voluntárias (VFI), de Clary, Snyder e Ridge (1992), que procura destacar a relação entre as motivações do indivíduo voluntário e sua permanência nas organizações, com base em seis fatores: valores, compreensão, aperfeiçoamento, carreira, social e proteção. Posteriormente, o modelo foi testado por Clary *et al.* (1998), onde propuseram a identificação dos possíveis fatores motivacionais que levam o indivíduo a realizar trabalho voluntário; eles conseguiram descobrir que determinados fatores são mais importantes que outros.

Através da aplicação do instrumento, Clary *et al.* (1998) identificaram que a prestação e a continuidade do voluntário dependem do ajuste às suas próprias motivações, assim, ele obterá maior satisfação e prazer, sendo mais provável que permaneça se voluntariando. Portanto, os indivíduos são voluntários a fim de atenderem objetivos que não precisam ser necessariamente altruístas, e podem

buscar responder a anseios pessoais simultaneamente. Assim sendo, os voluntários podem ter razões distintas para realização do voluntariado, já que os objetivos de cada um podem ser diferentes (CLARY; SNYDER, 1999).

De acordo com Dohme (2001), alguns dos motivos que levam uma pessoa a executar o trabalho voluntário são: a) alcançar objetivos sociais, pois projeta objetivos para a comunidade; b) ter uma participação na obtenção de objetivos sociais; c) buscar a aceitação de um grupo. Além disso, os seguintes atributos podem ser identificados como fatores que realçam o exercício do voluntariado: o trabalho é exercido sob total adesão aos fins propostos; o voluntário trabalha em algo que gosta e que escolheu; o voluntário acrescenta amor ao trabalho que desenvolve (DOHME, 2001).

Também, para a autora, a decisão de executar um trabalho voluntário pode estar relacionada a expectativas como: fazer a diferença, usar habilidades, desenvolver-se pessoalmente, buscar satisfação por fazer parte de um grupo, ou, ainda, estar relacionada à identificação pessoal com a causa (DOHME, 2001).

Penner (2002), partindo de uma perspectiva interacionista das causas de ações pró-sociais sustentadas (longo prazo), em especial, do voluntariado, desenvolveu um modelo conceitual. Para o autor, uma vez que a pessoa toma a decisão de se voluntariar geralmente isso ocorre em um contexto organizacional. A motivação seria afetada por características demográficas (idade, renda, educação, etc.), disposicionais (crenças e valores pessoais, personalidade pró-social e motivos particulares²) e organizacionais (práticas e atributos organizacionais), assim como de pressões sociais, relações com a organização e identidade do papel desempenhado. A combinação dessas variáveis – que são influenciadas reciprocamente – levaria ao voluntarismo contínuo (PENNER, 2002).

Para Penner (2002), as práticas e atributos organizacionais têm influência sobre a decisão de voluntariar e continuar voluntariando. Duas variáveis organizacionais têm impacto no voluntariado: (1) percepções e sentimentos de um membro sobre a maneira como ele é tratado pela organização e (2) reputação da organização e as práticas de pessoal. Além disso, ele traz outras três proposições, com base na revisão da literatura: (1) a satisfação com a organização é associada ao tempo de serviço como voluntário; (2) existe uma relação positiva entre o

² Motivos da abordagem funcional de Clary *et al.* (1998): social, valores, aprendizagem, carreira, proteção e estima (VFI).

comprometimento organizacional e a quantidade de tempo que as pessoas relataram trabalhar para uma organização e (3) a satisfação no trabalho, justiça organizacional percebida, comprometimento organizacional e liderança relacionam-se com ações pró-sociais nas organizações (PENNER, 2002). Assim, os voluntários que estão satisfeitos com seu trabalho e comprometidos com a organização devem apresentar um alto nível de atividade voluntária, e a forma como são tratados pela organização influencia a satisfação de forma mais direta e poderosa do que variáveis disposicionais.

Ferreira, Proença e Proença (2008), através de estudo acerca dos trabalhos que discutem o tema, elaboraram uma tipologia que agrupa as motivações dos voluntários: altruísmo, pertença, ego e reconhecimento social, aprendizagem e desenvolvimento. Para os autores, o voluntariado constitui uma parte substancial do trabalho produtivo nas sociedades podendo trazer benefícios para à organização, sendo assim necessário dar mais atenção ao fenômeno.

Para Jiménez, Fuertes e Abad (2009), três são os fatores promotores da satisfação dos voluntários: satisfação com a gestão da organização, satisfação com as tarefas realizadas e a satisfação das motivações. Os autores apontam que a satisfação está significativamente relacionada ao tempo de permanência nas organizações e à outras variáveis (sociodemográficas e referentes à atividade voluntária).

Piccoli e Godoi (2012) buscando compreender os fatores que influenciam a motivação para o trabalho voluntário contínuo, através do modelo analítico desenvolvido por Penner (2002), chegaram à conclusão de que as características demográficas não influenciam o voluntariado contínuo. No entanto, determinadas categorias disposicionais, personalidade pró-social, motivos, práticas e atributos organizacionais influenciam. Ademais, os autores não conseguiram confirmar se o relacionamento com a organização tem influência.

As autoras Gemelli, Bitencourt e Santos (2015) propõem um modelo conceitual que traz uma categorização multifacetada, ele considera todas as dimensões de motivação para o trabalho voluntário existentes: pessoais, sociais, profissionais e ideológicas. Além disso, abrange pela primeira vez a subcategoria reciprocidade, que apesar de já ter sido mencionada em outros estudos, ainda não havia sido investigada. A justificativa apontada pelo estudo é que os modelos existentes não contemplam

todas as dimensões e excluem principalmente a dimensão profissional (GEMELLI; BITENCOURT; SANTOS, 2015).

Em pesquisa realizada na Fundação Cidade Viva por Medeiros *et al.* (2017) constatou-se que predomina o perfil altruísta dentre as motivações dos voluntários da entidade observada. Além disso, a motivação é um dos aspectos mais importantes relacionados ao trabalho voluntário, e programas de valorização poderão ser implantados com o intuito de estimular e reconhecer a importância do voluntário (MEDEIROS *et al.*, 2017). Para os autores, ter conhecimento do que motiva os voluntários “é útil, do ponto de vista de gestão, porque, para cada grupo específico, o conhecimento das motivações distintas pode levar a decisões gerenciais direcionadas” (MEDEIROS *et al.*, 2017, p. 180). Por fim, o estudo apontou que são escassas as publicações recentes em relação ao tema, apesar de haver bom nível de descrição das motivações (MEDEIROS *et al.*, 2017).

Complementarmente, as autoras Orsini e Souza (2018) também constataram que o valor altruísta é preditor dessa atividade e que a religiosidade também influencia positivamente a predisposição ao trabalho voluntário. Para aqueles predispostos a exercer atividade voluntária, o nível de religiosidade, empatia, percepção de eficácia, senso de moralidade e altruísmo são fatores determinantes nesse sentido. A indicação é de que as organizações sem fins lucrativos precisam considerar o aspecto religioso em seus diferentes níveis durante suas ações de captação de voluntários, a fim de obter maior êxito (ORSINI; SOUZA, 2018).

Em estudo mais recente, Salci *et al.* (2020) buscaram investigar o significado atribuído pelas pessoas que desenvolveram trabalho voluntário em serviço de apoio oncológico. A motivação familiar seria pautada no “estímulo a atividades solidárias oriunda dos pais ou familiares, visando a manutenção da tradição e, construção de crenças e valores humanitários que são levadas à vida adulta”, envolvendo um processo histórico e cultural, que faz parte de uma construção social no meio em que vivem (SALCI *et al.*, 2020, p. 6).

A religiosidade ao encorajar o voluntariado traria consigo sentimentos de altruísmo, sendo o caráter intrínseco da motivação o principal impulso para a prática. Ademais, a motivação para a realização do trabalho voluntário promoveria um benefício recíproco, sendo benéfica tanto para quem o recebe como para quem o executa. Em suma, o estudo identificou os seguintes benefícios a quem realiza essa

prática: satisfação, gratificação e até mesmo reconhecimento pessoal e profissional (SALCI *et al.*, 2020).

De acordo com a Pesquisa Voluntariado no Brasil 2021, as motivações para realizar a atividade voluntária, grau de satisfação e suas razões são as seguintes (NACCACHE; CARMO; SOUZA, 2021):

Motivações

- a) Solidariedade: 74%;
- b) Motivações religiosas: 11%;
- c) Fazer a diferença: 9%;
- d) Retribuir algo que recebeu: 6%;
- e) Dever de cidadania: 6%;
- f) Melhorar minha autoestima: 4%.

Grau de satisfação com a atividade voluntária

- a) A atividade voluntária em si e o tipo de atividade que realiza: 80%.

Razão da satisfação

- a) Ajudar ao próximo/empatia: 38%;
- b) Relevância da atividade: 25%;
- c) Satisfação pessoal: 24%;
- d) Gratidão/convicção: 13%;
- e) Outras: 10%;
- f) Razões religiosas: 4%;
- g) Socialização: 3%.

Essas compreensões sobre as motivações para o ingresso e a permanência do voluntário junto as organizações do Terceiro Setor tornam-se fundamental para uma gestão adequada dessas instituições.

A AGCA, enquanto prestadora de serviços de assistência social, também utiliza diversos voluntários para realização dos serviços postos à disposição da comunidade, eles participam das atividades e ações que estão diretamente ligadas à política assistencial e a ações para garantir a continuidade da prestação desse serviço.

Feita essa revisão teórica, a seguir apresentam-se os procedimentos metodológicos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo caracteriza-se por ser exploratório, descritivo e pelo uso da abordagem qualitativa. Foi feita uma pesquisa de campo, e uso de entrevistas semiestruturadas, dentro da Associação Grupo Chimarrão da Amizade, tendo como foco de estudo o funcionário que recebe remuneração pelo seu trabalho, mas também atua de forma voluntária em outras ações, analisado dentro do contexto em que se insere.

Para situar e descrever a estrutura organizacional e o funcionamento da associação escolhida nesse estudo, primeiramente, foi feita uma coleta de dados em documentos internos e informações junto aos responsáveis pela instituição, investigação que faz parte da etapa inicial e exploratória do trabalho. Os dados serão apresentados no primeiro capítulo da apresentação dos resultados.

A pesquisa qualitativa implica um estudo profundo das pessoas, fatos e local objeto de pesquisa, para extrair deles os significados visíveis e latentes que somente são perceptíveis com uma atenção sensível. Posteriormente, o pesquisador interpreta e traduz os dados, os significados ocultos do objeto de pesquisa. A pesquisa qualitativa se preocupa com o aprofundamento da compreensão do grupo social e da organização (MATIAS-PEIREIRA, 2016). Portanto, a investigação qualitativa permite não só analisar os dados com profundidade, mas também interpretar os significados e modos de agir dos indivíduos dentro do contexto no qual se inserem.

A segunda técnica de pesquisa utilizada para a coleta de dados foi a entrevista semiestruturada. A entrevista semiestruturada é caracterizada pelo estabelecimento prévio de uma relação de questões que são apresentadas aos entrevistados. Todavia, o entrevistador define a sequência de formulação no curso da entrevista (GIL, 2021). Para Matias-Pereira (2016), entre as vantagens da entrevista está a possibilidade da obtenção de dados em profundidade e a captação da comunicação não verbal emitida pelo entrevistado. Em contrapartida, como limitação pode-se mencionar a possibilidade de exigir muito tempo para sua realização.

Utilizou-se um roteiro de entrevista (Apêndice A), construído tendo em vista os objetivos desse estudo. Contudo, cada entrevista foi única, uma vez que o processo foi sofrendo alterações, conforme os temas que emergiam ao longo da entrevista e conforme os significados apresentados por cada entrevistado. Desse modo, as

perguntas do questionário inicial foram feitas, mas foram acrescentadas outras, conforme o contexto de cada entrevistado.

Cabe destacar que o trabalho não partiu de categorias relacionadas aos resultados de estudos presentes na literatura mencionada no referencial teórico. Para formar as categorias de análise, partiu-se apenas das percepções e motivações que emergiram da pesquisa de campo, que resultou em dois quadros, que serão apresentados no capítulo de resultados. Os resultados de estudos recentes, presentes no último subcapítulo do referencial teórico, foram utilizados apenas na discussão dos resultados encontrados no trabalho.

Foram entrevistados, presencialmente, treze funcionários efetivos do centro de atendimento da AGCA, tendo em vista que todos os funcionários do centro atuam como voluntários todos foram convidados a participar das entrevistas, todavia, dois funcionários não fizeram parte do grupo de entrevistados por não terem disponibilidade no período em que ocorreram as entrevistas.

As entrevistas deram-se na AGCA, em data e horário pré-definidos, agendados conforme a disponibilidade dos entrevistados no período de julho de 2022. Foi utilizado gravador de áudio para posterior transcrição e análise dos dados. Foi entregue o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice B), para conhecimento dos entrevistados acerca da pesquisa realizada, antes da gravação das entrevistas.

Para a análise dos dados coletados, foi utilizado o método de análise de conteúdo, onde foi feita a explicação e sistematização do conteúdo das mensagens, tendo por finalidade efetuar deduções lógicas e justificadas, referentes à origem dessas mensagens tomadas em consideração (o emissor e o seu contexto). Posteriormente, buscou-se interpretar os resultados. Os dados foram organizados a partir de uma análise das características associadas ao tema central (BARDIN, 2016).

Em relação à análise de conteúdo, para este estudo, é importante fazer algumas observações. Apesar de muitos pesquisadores considerarem a análise de conteúdo um método quantitativo, devido ao fato de que ela parte da repetição de termos em um trabalho, no caso da pesquisa realizada na AGCA, partiu-se de outra ótica. Como as percepções e motivações, muitas vezes, não são expressas por uma única palavra, foi realizada uma interpretação daquele contexto para elenca-las em determinada categoria. Por isso, o caráter interpretativo do trabalho. Contudo, destaca-se que foi apresentado quantas vezes determinada percepção ou motivação

apareceu, seguindo a lógica da frequência aparecimentos que é a base da análise de conteúdo. O que seguiu uma lógica interpretativa, neste caso, foi a categorização.

As três fases da análise de conteúdo organizam-se em: 1) Pré-análise; 2) Exploração do material, categorização ou codificação; 3) Tratamento dos resultados, inferências e interpretação. Na fase de pré-análise destaca-se a transcrição integral das entrevistas em áudio para documento de texto a fim de comparar os resultados. Na fase de categorização, processo pelo qual os dados brutos são transformados sistematicamente e agregados em unidades, terá as palavras-chave (oriundas da interpretação do que emergiu nas entrevistas) e o tema como unidades de registros e a frase como unidade de contexto. Ademais, a análise de conteúdo foi auxiliada pela utilização do *software* Nvivo, que ajuda a organizar e analisar as informações não estruturadas, agrupando os dados com características comuns, criando um conjunto de categorias de análise, obtidas a partir da interpretação, que servirão de guia para a apresentação dos dados. Na fase de inferência, interpretação dos dados, foi utilizada a análise da mensagem e da significação (BARDIN, 2016).

Para facilitar a análise das características demográficas, e outras relevantes, para esta pesquisa, foi criado o Quadro 1 que apresenta as características individuais dos participantes das entrevistas a fim de melhor visualizar e compará-las entre si. Ressalta-se que, a categoria “Cargo” foi omitida a fim de preservar a identidade dos entrevistados.

Quadro 1 - Características dos participantes da pesquisa

E	Sexo	Idade	Cor/Raça	Educação	Renda (salário mínimo)	Crença	Tempo de serviço na AGCA	Tempo de voluntariado	Iniciou o voluntariado na AGCA	É voluntário em outro lugar
1	F	37	Branca	Médio completo	1,5	Evangélica	9 anos	9 anos	Sim	Sim
2	M	36	Branco	Superior completo	2,5	Católica	9 anos	19 anos	Sim	Não
3	F	61	Branca	Fundamental incompleto	1	Católica	4 anos	4 anos	Sim	Não
4	F	50	Branca	Superior cursando	1,5	Católica	10 anos	32 anos	Não	Sim
5	F	54	Branca	Médio completo	1,5	Católica	3 anos	17 anos	Sim	Não
6	F	58	Branca	Superior completo	3,5	Católica	39 anos	44 anos	Sim	Não
7	F	40	Branca	Médio completo	1,5	Católica	16 anos	24 anos	Sim	Não
8	F	31	Branca	Superior completo	2	Católica	7 anos	19 anos	Não	Não
9	F	35	Branca	Superior cursando	2	Católica	7 anos	7 anos	Sim	Não
10	F	51	Branca	Superior completo	1,5	Evangélica	5 anos	6 anos	Sim	Não
11	M	48	Branco	Médio completo	1,5	Católico	4 anos	4 anos	Sim	Sim
12	F	56	Branca	Superior completo	4	Luterana	15 anos	20 anos	Não	Não
13	F	46	Branca	Médio completo	3	Católica	24 anos	30 anos	Não	Sim

Fonte: Elabora pela autora.

No Quadro 1, pode-se observar que a maior parte dos funcionários é do gênero feminino, cor branca e com religião predominantemente católica. A média de renda é 2 salários mínimos por funcionário, sendo que o menor salário é 1 salário mínimo e o maior 4 salários mínimos. O tempo de serviço na ONG vai de 4 anos (E11) a 24 anos (E13), nota-se que os entrevistados possuem, em sua maioria, um longo período de serviço na AGCA. Os entrevistados possuem entre 31 anos (E8) e 61 anos (E3), ou seja, uma média de 46 anos. Além disso, 76% possuem ensino médio completo ou superior completo. No que diz respeito ao voluntariado: o menor período de atuação é de 4 anos (E11) e o maior 32 anos (E4), sendo a média 18 anos por pessoa; 69% iniciaram o voluntariado na AGCA e não o praticam em outro lugar

Ademais, cabe destacar que, os voluntários atuam na organização de forma ocasional nas ações que ocorrem várias vezes ao ano (SERAPIONI; FERREIRA; LIMA, 2013). E, que, os dados apresentados são similares aos encontrados na Pesquisa Voluntariado 2021. Todavia, alguns aspectos diferem como por exemplo o grau de escolaridade dos voluntários na AGCA que é de 76% contrapõe os 50% da pesquisa, e o tempo médio dedicado a atividade voluntária na AGCA pelos voluntários com média de 18 anos contrapõe os 8 anos relatados na pesquisa.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo se destina a contextualizar a respeito do ambiente em que está pesquisa de campo foi desenvolvida, bem como apresentar os principais resultados obtidos e análise correspondentes. Primeiramente, é feita uma apresentação da ONG Chimarrão da Amizade e, em seguida, são apresentadas as etapas da pesquisa com seus resultados.

4.1 A ASSOCIAÇÃO GRUPO CHIMARRÃO DA AMIZADE (AGCA): DESCRIÇÃO ORGANIZACIONAL

A Associação Grupo Chimarrão da Amizade é uma organização social que atende pessoas com deficiência intelectual, transtorno do desenvolvimento e dificuldade de aprendizagem, assim como suas famílias, buscando promover a qualidade de vida e inclusão social. A sede da Associação localiza-se no bairro Mathias Velho no município de Canoas, onde funciona o Centro de Atendimento à Pessoa com Deficiência e a Casa Lar para mulheres idosas. A organização é referência nas ações de inclusão social da pessoa com deficiência município de Canoas (AGCA, 2022).

O trabalho do grupo iniciou a partir de um conjunto de ações promovidas na Igreja Católica da Paróquia São Pio X de Canoas, e as atividades desenvolvidas naquele período eram, basicamente, a visita domiciliar e os serviços de panificação realizados no salão comunitário. A organização foi fundada em 1981 por meio da iniciativa de dois casais que mobilizaram a comunidade para defender os direitos das pessoas com deficiência e sua participação na sociedade, devido à falta de políticas públicas que amparassem essas pessoas na época (AGCA, 2022).

Durante sua existência, a organização foi ampliando seus serviços, buscando o crescimento e a sustentabilidade. As conquistas se deram em etapas: em 1985, ocorreu a doação do terreno pela prefeitura de Canoas; em 1987, a certificação de utilidade pública municipal; em 1993, a inauguração do convênio de bolsas escolares; em 2000, a certificação de utilidade pública federal; em 2009, a inauguração do centro odontológico; em 2010, a seleção no projeto da Petrobrás; em 2015, a seleção no projeto do Fundo Municipal para o Atendimento das Crianças e dos Adolescentes e o prêmio Parceiros Voluntários 2015; em 2018, renovação do projeto Petrobrás; em

2020, instalação de energia solar; e assim sucessivamente até se chegar ao formato atual da entidade (AGCA, 2022).

A Associação, tipificada como organização de assistência social, atua na execução da Política de Assistência Social – Sistema Único de Assistência Social (SUAS), desenvolvendo programa de proteção social básica, proteção social de média complexidade e proteção social de alta complexidade, direcionados ao público-alvo, pessoas com deficiência intelectual e múltipla, e às famílias. Por meio desses programas, a organização mantém serviços de acolhimento e fortalecimento de vínculos, coordenados pelo serviço social da organização. São diversos serviços como Forno Comunitário, Serviço de Visitação Domiciliar, Grupo de Inclusão Produtiva, Grupo Acolhimento de Famílias (AGCA, 2022).

A política de assistência social do município de Canoas está organizada de acordo com o Sistema  nico de Assistência Social (SUAS), Lei n  8.742 e suas altera es pela Lei n  12.435 (BRASIL, 1993, 2011) e conforme está previsto na Tipifica o Nacional dos Serviços Sócio Assistenciais - Resolu o CNAS n  109 (BRASIL, 2009), tanto nos equipamentos públicos (CRAS, CREAS) como nas entidades e organiza es sociais.

A organiza o oferece atendimentos de apoio especializado nas áreas de Psicologia, Pedagogia, Terapia Ocupacional e Odontologia visando a reabilita o e inclusão social. Ademais, têm oferecido apoio para a inclusão escolar de crianças e adolescentes, alunos da rede pública de ensino que apresentam necessidades educacionais especiais (transtorno do desenvolvimento, incluindo casos de TDAH e Autismo). A  rea de atua o engloba assistência social, defesa dos direitos, educa o, esportes, saúde e meio ambiente e o público-alvo compreende crianças, adolescentes, idosos e pessoas com deficiência do município de Canoas (AGCA, 2022).

Na  rea educacional, a entidade desenvolve o Atendimento Educacional Especializado, visando desenvolver habilidades cognitivas e sociais para crianças, adolescentes e jovens com deficiência ou alunos da rede pública de ensino encaminhados pelas escolas. Esse programa envolve atividades de inicia o esportiva, oficinas de educa o ambiental, projeto de incentivo   leitura, aulas de dança e atividades de apoio pedagógico em grupo, bem como prepara o para o mercado de trabalho para os jovens com deficiência intelectual. Além disso, mant m intercâmbio com as escolas parceiras de Canoas, realizando contato per dico com

os orientadores educacionais a fim de acompanhar os resultados e o desempenho escolar dos atendidos (AGCA, 2022).

A organização mantém ainda uma Casa Lar (ILPI - Instituição de Longa Permanência para Idosos) que acolhe, em regime de residência, 16 mulheres idosas com deficiência (número fixo). A Casa Lar abriga somente mulheres, de Canoas, todas com algum grau de dependência para as atividades de vida diária, sendo muitas destas cadeirantes e algumas acamadas. As residentes apresentam os graus de dependência I, II e III³ e necessitam de cuidados especiais, dentre os quais estão alimentação balanceada, com cardápio personalizado, e apoio permanente para as atividades de vida diária. As residentes recebem acompanhamento médico, enfermagem, nutricionista, terapeuta ocupacional e psicologia, além do apoio com serviço social voltados para a garantia do bem-estar e dignidade do idoso e fortalecimento do vínculo com as famílias (AGCA, 2022).

Todo o trabalho desenvolvido pela organização é baseado nos princípios de acolhimento, fraternidade, autonomia, convivência e inclusão, valorizando o espaço de convivência social e promovendo o desenvolvimento da cidadania das pessoas com deficiência intelectual e múltipla (AGCA, 2022).

- a) Missão: amparar e estimular pessoas com deficiência, transtornos no desenvolvimento e dificuldade de aprendizagem e seus familiares para que sejam integradas na sociedade, oportunizando o exercício de sua cidadania e contribuindo para seu pleno desenvolvimento;
- b) Visão: ser referência nas ações de inclusão social e educacional das pessoas com deficiência no município de Canoas;
- c) Valores: Inclusão; Acolhimento; Fraternidade; Autonomia; Convivência.

A organização conta com uma equipe qualificada e apoio de voluntários que abraçaram a causa. São 28 profissionais e 70 voluntários envolvidos para que esse trabalho aconteça, sendo 6 voluntários integrantes da diretoria. Ressalta-se que todos os integrantes da diretoria nunca foram e não são remunerados⁴. Tomando por base

³ Grau de dependência I, idosos independentes, mesmo que requeiram uso de equipamentos de autoajuda; grau de dependência II, idosos com dependência em até três atividades de autocuidado para a vida diária, sem comprometimento cognitivo ou com alteração cognitiva controlada; grau de dependência III, idosos com dependência que requeiram assistência em todas as atividades de autocuidado para a vida diária e ou com comprometimento cognitivo (BRASIL, 2005).

⁴ Informação verbal, fornecida pela diretoria da associação, em 16 mar. 2022.

o número de profissionais, atualmente são 28, podendo a organização ser classificada como de pequeno porte.⁵

Para promover a inclusão social, a Associação atende 600 famílias de pessoas com deficiência cadastradas (dados da ONG em dezembro de 2021) e, além disso, abre suas portas, acolhendo e mobilizando a comunidade para conviver solidariamente. São realizados 4.982 atendimentos mensais que incluem: doação de roupas e alimentos, acolhimento da assistência social, encaminhamento para passe livre, atendimento odontológico, entre outros, para 845 pessoas (dados da ONG em dezembro de 2021).

Os Quadros 2 e 3 apresentam, respectivamente, o quadro de funcionários e da diretoria atual da ONG. Já a Figura 1 contém a formalização da estrutura organizacional (01/02/2022).

Quadro 2 - Identificação dos funcionários (ocupação)

Centro de atendimento		
1	Psicóloga (projetos)	Efetivo (15)
3	Assistente administrativo	
1	Aux. de manutenção	
1	Aux. de cozinha	
3	Educador social	
1	Assistente social	
1	Gestor financeiro	
1	Instrutor de educação física	
1	Aux. de limpeza	
1	Assistente de comunicação	
1	Terapeuta ocupacional	
1	Psicólogo	
Casa Lar		
5	Técnico de enfermagem	Efetivo (10)
2	Cozinheira	
3	Cuidador de idosos	
1	Nutricionista	Autônomo (2)
1	Enfermeira	

Fonte: Elaborado pela autora.

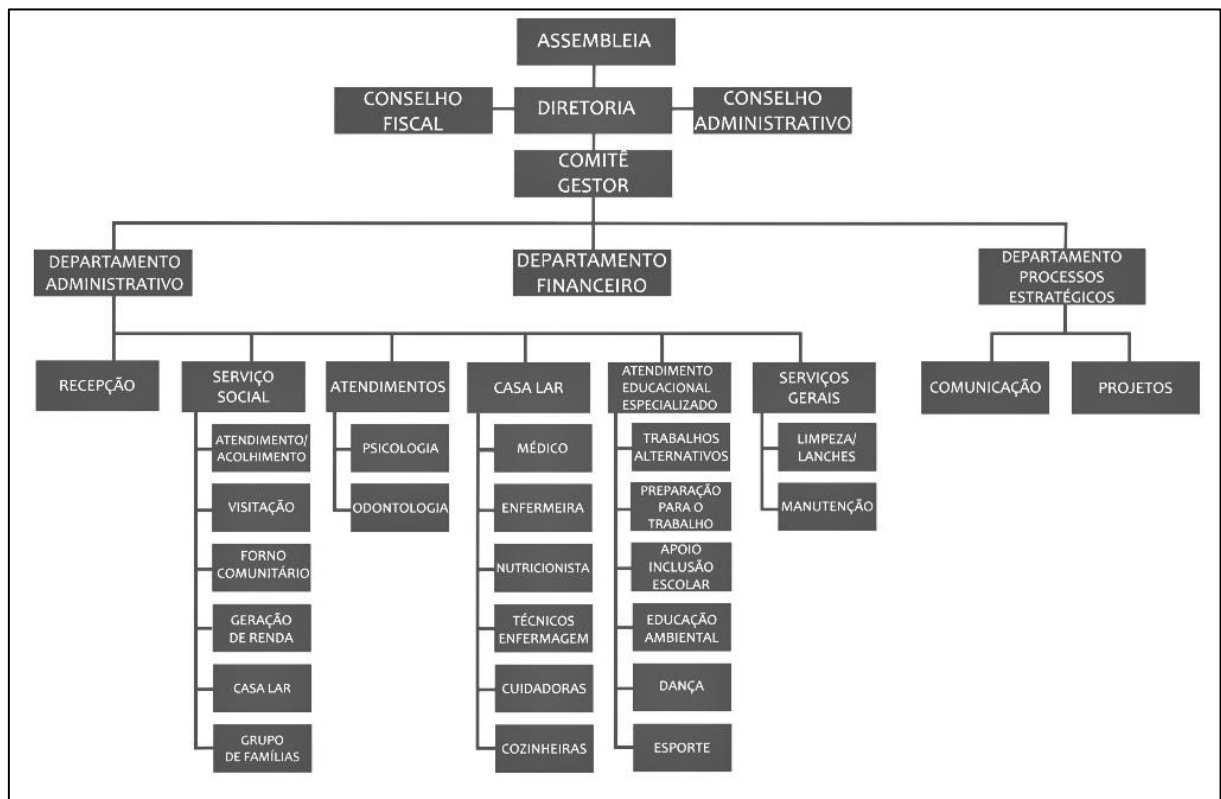
⁵ Dados da associação em 01/02/2022.

Quadro 3 - Identificação da diretoria (cargo)

Diretoria		
1	Presidente	Voluntários (6)
	Vice-presidente	
	Tesoureiro	
	Vice-tesoureiro	
	Secretária	
	Vice-secretário	

Fonte: Elaborado pela autora.

Figura 1 - Organograma da organização



Fonte: Elaborado pela Associação.

O Quadro 2, elaborado a partir de documento descritivo (com data de 24/01/2022) do Departamento de Pessoal, detalha os cargos presentes alocados em dois centros de custo, Centro de Atendimento e Casa Lar. Os profissionais autônomos atuam prestando serviço, sem subordinação, não tendo um horário e dia fixos de trabalho, portanto, possuem flexibilidade para manejar a sua disponibilidade às demandas da Associação, todavia, são incluídos na folha de pagamento para fins de recolhimento de INSS, por não possuírem registro de pessoa jurídica. Já o Quadro 3 foi desenvolvido com base em ofício; nele consta a relação dos membros da diretoria no triênio de 2019 a 2022. E a Figura 1, criada pelo Setor Administrativo da ONG em 25/10/2018, identifica os componentes da estrutura organizacional.

A organização mantém ainda um convênio com o poder judiciário federal e estadual referente ao Programa de Prestação de Serviços à comunidade, onde cidadãos e cidadãs, de Canoas e região, que tenham cometido delitos leves ou crimes de menor potencial ofensivo, são sentenciados pela Justiça ao cumprimento de trabalho comunitário. Atualmente, são 14 prestadores pelo fórum, com até 16 horas semanais, e 4 prestadores pela justiça federal, com no mínimo de 30 a 60 horas mensais, de serviços prestados à comunidade (dados da ONG em 31/01/2022).

A seguir, apresenta-se uma descrição das atividades que a entidade desenvolve:

Atendimentos e Benefícios Eventuais: serviço de acolhimento, orientação e acompanhamento realizado pelo serviço social. Atendimentos com foco na prevenção e promoção da saúde, realizados por profissionais de psicologia, terapia ocupacional, pedagogia e odontologia. Auxílio prestado às famílias que apresentam dificuldades socioeconômicas emergenciais, mediante avaliação realizada pela assistente social. O auxílio é realizado através da doação de gêneros alimentícios, agasalhos, empréstimo e doação de cadeiras de rodas e colchões.

Grupo de Famílias: acolhimento e fortalecimento dos vínculos familiares fragilizados, contribuindo para o desenvolvimento da autonomia das famílias atendidas, é coordenado pelo serviço social da organização.

Grupo Forno Comunitário: é formado por famílias e usuários atendidos, o grupo realiza atividades de produção coletiva de pães caseiros compartilhados pelas famílias participantes e promove a geração de renda por meio da venda de parte dos produtos produzidos.

Serviço de Visitação Domiciliar: tem por objetivo fortalecer os vínculos familiares e comunitários das pessoas com deficiência, por meio da orientação e apoio no domicílio. O grupo de visitantes voluntários realiza visitas domiciliares, buscando identificar situações de risco, exclusão ou isolamento.

Grupo de Inclusão Produtiva e Economia Solidária: formado por mulheres das famílias atendidas e da comunidade, com objetivo de contribuir para a melhoria da renda familiar, através da formação de grupo de economia solidária. O projeto Mulheres Arteiras, por exemplo, funciona em um container localizado próximo ao acesso e abriga um ateliê de artesanato, ali são fabricados produtos em *patchwork*, entre outros, que são vendidos em feiras.

Apoio à Inclusão: programa de inclusão social e acessibilidade para crianças, adolescentes e jovens com deficiência que apresentam maior grau de dependência. O Atendimento Apoio Especializado é o atendimento individual de psicologia, pedagogia ou terapia ocupacional promovido a esse grupo.

Atendimento Educacional Especializado: atividades em grupo buscam promover o desenvolvimento cognitivo, bem como estimular a socialização e a autonomia. A iniciativa inclui atividades complementares como a dança, iniciação ao esporte e educação ambiental. O atendimento é realizado individualmente ou em grupo pelos profissionais da equipe, que também realizam acompanhamento com pais e intercâmbio com a escola.

Atendimento Odontológico: convênio em parceria com o curso de odontologia da instituição Ulbra de Canoas, atende cerca de 90 pessoas da comunidade mensalmente. No período de pandemia, o número reduziu para 48 atendimentos (dados da ONG em 02/02/2022).

Casa Lar Santa Terezinha do Menino Jesus: acolhe mulheres idosas com diversos graus de dependência, o atendimento envolve os cuidados para a vida diária visando ao bem-estar. O serviço oferecido pela organização inclui cuidados com a higiene pessoal, alimentação balanceada e cuidados com a saúde.

A Associação Grupo Chimarrão da Amizade capta recursos através de diferentes meios. Além dos recursos oriundos de convênios com órgãos governamentais na área da assistência social e educação, a organização investe em parcerias com empresas, universidades e organizações, seleções públicas de projetos e editais de patrocínio. Parcerias como Sesc Programa Mesa Brasil, Banco de Alimentos, Cursos de Capacitação SENAR, Curso Odontologia Ulbra, Rotary Club Canoas Integração, ONG Parceiros Voluntários, entre outras. O plano de captação de recursos é executado pelo setor de comunicação e projetos, responsável pela elaboração de projetos para seleções públicas, contatos com a iniciativa privada, criação de campanhas de comunicação, divulgação de programa de contribuições, planejamento de eventos e prestação de contas das ações desenvolvidas.

A seguir, apresenta-se uma descrição das ações para captação de recursos da entidade:

Projeto Reconstruindo Nosso Lar: o objetivo do projeto é reformar a Casa Lar que abriga as mulheres idosas, tornando o ambiente mais acolhedor, seguro e confortável, além de revitalizar o ambiente interno e externo, para atender as normas

da vigilância sanitária. Nesse projeto estão envolvidos 10 funcionários e 18 patrocinadores apoiadores.⁶

Brechó Solidário: recebe roupas de doações que são selecionadas para posteriormente serem vendidas nos eventos realizados dentro da organização, as roupas que não são vendidas são repassadas para a comunidade. Nesse projeto, trabalham voluntárias responsáveis pela seleção e organização das roupas, além do atendimento à população no repasse. Nesse projeto estão envolvidos 3 funcionários e 3 voluntários.⁷

Galeto Solidário e Chá da Amizade: funciona no sistema pague e leve em decorrência da pandemia, as refeições são preparadas na cozinha da ONG e o valor arrecadado é destinado a projetos que estejam em andamento e necessitem de fundos. O evento mobiliza voluntários, a maioria dos funcionários, e apoiadores que doam os insumos necessários para preparação das refeições. A campanha de captação de recursos Galeto Solidário, conforme dados fornecidos pela associação, envolve 35 voluntários, 21 doadores de insumos e, em média, 177 consumidores; a campanha do Chá da Amizade envolve 41 voluntários, 27 doadores de insumos e, em média, 270 consumidores.⁸

Tampinha Legal: programa socioambiental de caráter educativo em economia circular de iniciativa da indústria de transformação do plástico da América Latina. A iniciativa transforma as tampinhas em recursos para manutenção da associação. Conforme dados fornecidos pela associação, em 2021 o projeto gerou R\$2.384,48 em recursos; ele envolve 7 funcionários, e 65 doadores que coletam as tampinhas.⁹

A Associação, atualmente (22/02/2022), recebe recursos públicos do município de Canoas para os projetos de Atendimento Educacional Especializado, Assistência Social – Proteção Social Básica, Média e de Alta Complexidade, além de repasse do estado através do programa de Cidadania Fiscal denominado Nota Fiscal Gaúcha (RIO GRANDE DO SUL, 2020). Destaca-se que as entidades de interesse social têm a obrigação de prestar contas ao Poder Público enviando a documentação e informações da entidade aos órgãos competentes, de forma a possibilitar a

⁶ Informação verbal, fornecida por funcionária da associação, em 16 fev. 2022.

⁷ Informação verbal, fornecida por funcionária da associação, em 16 fev. 2022.

⁸ Informação verbal, fornecida por funcionária da associação, em 16 fev. 2022.

⁹ Informação verbal, fornecida por funcionária da associação, em 04 fev. 2022.

apreciação, conhecimento e julgamento das contas e da gestão dos administradores, na periodicidade estabelecida no estatuto social ou na lei (FRANÇA, 2015).

4.2 CATEGORIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

As entrevistas realizadas na segunda fase da coleta de dados foram transcritas e analisadas com o auxílio do software de análise qualitativa NVivo. Para essa análise, buscou-se categorizar os elementos que emergiram ao longo das entrevistas de forma interpretativa, analisando as frases como um todo e o contexto no qual os elementos investigados estavam presentes. O trabalho ainda observou a frequência com que determinadas percepções e motivações estavam presentes na fala dos entrevistados.

4.2.1 Percepções atribuídas ao trabalho e à instituição

Para explorar a percepção dos funcionários em relação ao trabalho e à instituição foi criada categoria de análise, com base nos significados que emergiram da mensagem, e que exprimem o que os funcionários sentem em relação aos dois tópicos. As categorias de análise partiram de uma categorização interpretativa e subdividiram-se em nove. Ademais, é exposto o número de vezes que elas apareceram ao longo das entrevistas e quantas pessoas às trouxeram, conforme ilustrado no Quadro 4.

Quadro 4 - Categoria de análise percepção dos funcionários

(continua)

Referência	Categoria	Nº de vezes que apareceu	Nº de pessoas que trouxe a categoria	Exemplos
Trabalho	Afeto	9	6	<p>“É muito bom trabalhar na AGCA, faço por amor, esses alunos, eu tenho um carinho muito grande por eles”.</p> <p>“[...] eu sou além de profissional aqui, eu sou também amiga dos alunos e das famílias”.</p>

(continuação)

Referência	Categoria	Nº de vezes que apareceu	Nº de pessoas que trouxe a categoria	Exemplos
Trabalho	Satisfação	54	13	<p>“Tem o lado sentimental, prazeroso de fazer e ter um retorno do aluno”.</p> <p>“É muito prazeroso, da gente estar conseguindo realizar as coisas pelas pessoas, a gente sempre recebe muita gratidão pelo serviço realizado”.</p>
	Frustração	1	1	<p>“[...] a gente não consegue analisar o início, o meio e o fim, se a gente conseguiu cumprir com o nosso propósito naquela missão, isso é o que me deixa mais frustrada, de não ter certeza que a gente fez tudo que dava, tudo que podia, e deixar isso registrado para que depois outras pessoas possam ver isso”.</p>
Instituição	Admiração	17	9	<p>“Cada vez que me falavam da AGCA eu ficava com brilho nos olhos [...]”.</p> <p>“A AGCA é uma causa que tem um nome, uma história muito bonita”.</p>
	Afeto	18	7	<p>“Eu carrego e tenho um carinho pela AGCA já de muitos anos”.</p> <p>“Eu tenho o mesmo amor pela ONG lá do início”.</p>
	Gratidão	19	21	<p>“Eu tenho um reconhecimento não só de mim como profissional, mas também como pessoa”.</p> <p>“[...] eles acreditam no meu potencial, me valorizam, me incentivam, me apoiam”.</p>
	Satisfação	14	11	<p>“Aqui dentro da AGCA eu me sinto realizado”.</p> <p>“Eu gosto muito de trabalhar na AGCA de fazer parte da AGCA”.</p>
	Descontentamento	24	7	<p>“[...] o salário tem um empecilho porque a gente quer aumentar nossa renda”.</p> <p>“[...] a parte financeira afeta a equipe quando atrasa os salários e isso acaba gerando desconforto e descontentamento”.</p>

(conclusão)

Referência	Categoria	Nº de vezes que apareceu	Nº de pessoas que trouxe a categoria	Exemplos
Instituição	Frustração	9	6	<p>“[...] essa parte chata, que desequilibra a energia, que são os desafios que vão além da nossa capacidade de solução”.</p> <p>“[...] tem o lado da instabilidade, às vezes tu planeja uma coisa daí muda tudo, é muito fluido, tu quer fazer uma coisa, mas não consegue, tem um plano uma agenda, mas vem outras coisas e atropelam, e não consegue realizar”.</p>

Fonte: Elaborado pela autora.

O Quadro 4 ilustra a categorização das entrevistas no que se refere a percepção dos funcionários em relação ao seu trabalho e à instituição, e traz uma síntese das mensagens.

Quanto ao trabalho emergiram as seguintes categorias: Afeto, Satisfação e Frustração. O maior volume de pessoas e maior número de ocorrências ficou concentrado em: Satisfação.

Em relação à instituição, emergiram as seguintes percepções: Admiração, Afeto, Gratidão e Satisfação, mas também, Descontentamento e Frustração. O maior volume de pessoas que trouxeram a categoria ficou concentrado em: Gratidão e Satisfação. Por sua vez, o maior número de ocorrências ficou em: Admiração, Afeto, Gratidão e Descontentamento. As categorias positivas obtiveram o maior número de ocorrências, em especial a categoria gratidão, com maior número de pessoas, com exceção da categoria descontentamento, que deteve o maior número de ocorrências se comparada a todas as demais.

No grupo de percepções relativas ao trabalho lá realizado, a satisfação aparece com o maior número de ocorrências e concentração de pessoas. Os entrevistados relataram se sentir muito satisfeitos com o seu trabalho na AGCA, inclusive alguns sempre tiveram vontade de trabalhar com pessoas com deficiência e são apaixonados pelo que fazem. A realização profissional também foi elencada conjuntamente com a realização pessoal, e o orgulho de exercer a atividade, com autonomia para propor e inovar. Além disso, o prazer de realizar algo pelas pessoas e receber reconhecimento

por isso também foi manifesto. Por esses motivos os funcionários se sentem satisfeitos e valorizam o seu trabalho e poder fazer algo pelos usuários.

Eu me sinto preparada para trabalhar em qualquer lugar porque aqui a gente tem um público muito diversificado e a experiência que a gente acumula aqui engrandece a gente como profissional. [...] eu também gosto de poder me orgulhar do que eu estou fazendo. (E9)

[...] eu sou muito realizada no meu trabalho, muito feliz e parte com os atendidos não tem nem o que dizer é a melhor parte, quando eu estou triste não estou vendo uma luz no fim do túnel eu vou lá ficar um pouco com eles e me refaço. (E13)

Tais percepções estão relacionadas ao envolvimento e comprometimento com algo maior, o bem-estar coletivo, que traz benefícios tanto para a instituição e para a comunidade, como faz a pessoa se sentir útil pela consciência de estar fazendo a sua parte, por ser reconhecida como parte da comunidade e viver experiências e emoções novas (PEREZ; JUNQUEIRA, 2002).

O afeto é representado pelo retorno sentimental que os funcionários obtêm, além do carinho que eles nutrem pelos usuários. Percebe-se também nesse retorno sentimental, conforme destacou Fernandes (1994), a possibilidade de expressão de cidadania.

Acho que é então um retorno sentimental. O que me faz ficar aqui é a necessidade de fazer algo diferente para eles, sentir aquela troca, alegria que eles têm na atividade. (E2)

A única ocorrência e manifestação negativa a respeito do trabalho é representada pela frustração de não poder analisar todo o processo de trabalho.

[...] a gente não consegue analisar o início o meio e o fim se a gente conseguiu cumprir com o nosso propósito naquela missão, isso é o que me deixa mais frustrada, de não ter certeza que a gente fez tudo que dava tudo que podia e deixar isso registrado para que depois outras pessoas possam levar isso. (E8)

No grupo de percepções relativas à instituição, a admiração retrata o respeito e percepção de integridade que os funcionários têm da AGCA. A imagem que a organização tem perante eles é de seriedade e idoneidade, ambas características retratadas pelos funcionários. A idoneidade moral é um dos requisitos para que as entidades privadas, sem fins lucrativos, habilitem-se à qualificação como organização

social (BRASIL, 1998b). Além disso, a associação quando transparente em suas ações é respeitada, e gera confiança e credibilidade na comunidade e, conseqüentemente, atrai parceiros (SANTOS, 2012). Por fim, a reputação da organização é uma característica que influencia ações pró-sociais dirigidas à organização (PENNER, 2002).

É um lugar muito legal, idôneo, responsável que realmente pensa no ser humano, não pensa que é um cliente ou usuário, pensa no ser humano, daí a gente acaba fazendo com que as pessoas que ouvem a nossa fala também tenham empatia com esse lugar. (E10)

Conforme destacado na descrição da instituição, a AGCA é considerada uma organização referência nas ações de inclusão social da pessoa com deficiência município de Canoas, o que possivelmente está relacionado a essa admiração. Para Santos (2012), é indiscutível a importância do Terceiro Setor e isto se deve às mudanças obtidas através das ações das organizações sociais para contribuir com a melhoria da qualidade de vida da sociedade menos favorecida.

O afeto foi retratado pelos entrevistados através de menções de carinho, paixão, amor, etc. Além disso, muitos deles expressaram que a organização é como se fosse uma família, e sentem que são parte dela. Cabe destacar que o tempo na organização médio é de 12 anos, o que pode explicar o vínculo afetivo existente.

A AGCA é uma família porque ela te olha com empatia, se colocar no teu lugar, tem as regras, mas ela consegue enxergar o nosso lado, respeita as tuas dificuldades, te puxa quando tu passa dos limites, com bom senso, todos os funcionários têm a mesma ideia, o mesmo foco ajudar os outros, os atendidos, famílias, comunidade, é por isso que eu vejo como uma família, porque na família não tem isso de fazer só pra si, a gente faz para a AGCA. (E10)

A gratidão, categoria com maior número de ocorrências e concentração de pessoas, representa, primeiramente, o sentimento de reconhecimento do bem que a AGCA proporciona para aqueles que nela trabalham, um lugar que proporciona o desenvolvimento pessoal, em segundo lugar, a valorização que os funcionários têm da diretoria da organização, os funcionários acabam se sentindo reconhecidos enquanto profissionais e seres humanos. A diretoria mantém uma relação amistosa com os funcionários tendo empatia pelos problemas deles, além disso dá liberdade para realizarem seu trabalho com autonomia, por esse motivo eles expressam gratidão quando se referem à AGCA.

[...] hoje a pessoa que eu entrei aqui a 4 anos não é a mesma pessoa que está aqui hoje. Então eu tenho muita gratidão pela AGCA por ter me ajudado bastante, eu tomava remédio para dormir, para acordar, para tudo, hoje eu não tomo remédio nenhum. (E3)

É nessas pequenas coisas que eu vejo uma valorização deles comigo. (E1)

A satisfação está relacionada ao ambiente organizacional. Os entrevistados relataram ser um ambiente agradável, que possui uma relação cordial entre todos, com uma energia boa resultando em sentimento de realização pessoal aos que nela trabalham.

Aqui dentro da AGCA eu me sinto realizado. (E2)

[...] um ambiente tranquilo de estar, um ambiente onde a gente brinca, dá risada, ouve música, dança [...]. (E1)

Eu sempre digo que eu gosto muito de trabalhar na AGCA de fazer parte da AGCA [...]. (E12)

O descontentamento, categoria com maior número de ocorrências relativas à instituição, refere-se principalmente a questão financeira, empecilho que frequentemente acomete as organizações sociais. O atraso de salários acaba gerando insatisfação e insegurança nos funcionários, também, a falta de oportunidades de crescer na carreira gera descontentamento fazendo com que os funcionários cogitem sair da organização algum dia, todavia, eles indicam que permaneciam caso tivessem aumento salarial. Outro ponto trazido pelos entrevistados foi o da gestão flexível, ao que parece ela traz, além do benefício, um aspecto negativo: desleixo por parte de alguns funcionários.

[...] as pessoas confundem um pouco o ambiente familiar, com uma gestão flexível, com poder agir de qualquer jeito. (E6)

Em relação a base salarial da minha profissão eu cheguei no limite máximo aqui dentro, daí para eu poder alavancar eu teria que fazer outras funções, mudar de categoria, mas acho que para a instituição não vale a pena ter esse gasto. Os recursos dificultam bastante, mas se tivesse mais recursos eu ficaria aqui. (E2)

A frustração refere-se à falta de recursos, que acaba ocasionando a lentidão na execução de obras necessárias que os funcionários gostariam que fossem realizadas, a instabilidade que atrapalha e não permite que algumas ideias sejam executadas, e aos desafios que vão além da capacidade de resolução. Além disso,

situações com os usuários, que eles acompanham diariamente, acabam por vezes se tornando difíceis de lidar. Esses impasses foram os alegados pelos funcionários como ocasionadores da frustração.

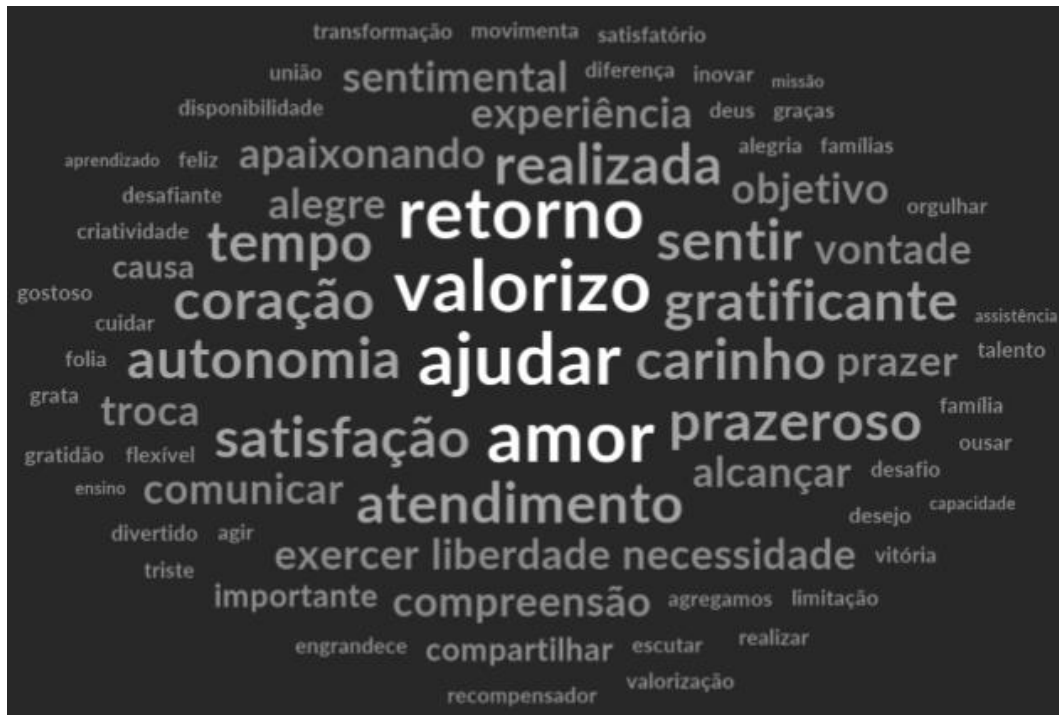
[...] nós temos a quadra para fechar faz anos, desde que eu entrei aqui, a gente nunca conseguiu cobrir a quadra tanto para os alunos usarem quanto para a gente fazer algum evento, dias de chuva, isso pela falta de recursos. (E2)

É gratificante, mas também é triste. Tem vezes que tu sai pesada daqui. Eu tô até indo ao psicólogo por causa disso. Agora até que tá indo bem, mas antes eu levava muito daqui. Chegava em casa e chorava. Eu queria mudar, queria mudar tudo. Olha quantas famílias, o que tu vai fazer?. (E3)

Tais aspectos reforçam a crítica em relação a incapacidade do governo em garantir a efetiva execução de políticas públicas relacionadas a uma série de intervenções necessárias (PELIANO, 2001). Isso influencia diretamente o trabalho realizado por organizações sociais, como a AGCA que atende 600 famílias de pessoas com deficiência cadastradas e, além disso, realiza 4.982 atendimentos mensais para 845 pessoas. As ONGs, na maioria dos casos, não dispõem de pessoal e infraestrutura adequada por falta de recursos financeiros. Mesmo assim, buscam realizar trabalhos sociais nas comunidades carentes buscando um cenário mais favorável para as pessoas que nelas vivem (FIEGE, 2003).

A Figura 2 apresenta o mapa de frequência de palavras das categorias relacionadas ao trabalho. Os termos em destaque representam as percepções dos funcionários a respeito do seu trabalho.

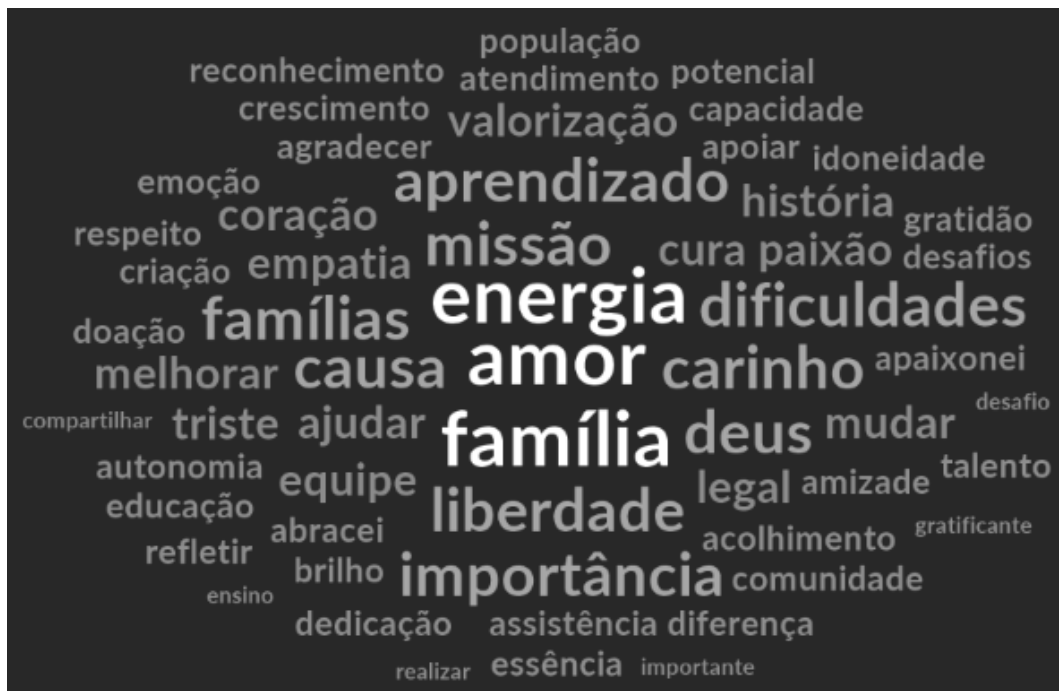
Figura 2 - Frequência de palavras relativas ao trabalho



Fonte: Elaborado pela autora a partir das entrevistas.

A Figura 3 apresenta o mapa de frequência de palavras das categorias relacionadas à instituição. Os termos em destaque representam as percepções dos funcionários a respeito da instituição.

Figura 3 - Frequência de palavras relativas à instituição



Fonte: Elaborado pela autora a partir das entrevistas.

A seguir são apresentadas as motivações para o trabalho voluntário dos funcionários da AGCA relacionando-as ao contexto de trabalho.

4.2.2 As motivações da atuação voluntária e o contexto de trabalho

Para mapear as motivações de atuação voluntária dos funcionários na AGCA e relacionar os fatores motivacionais com o contexto de trabalho foi criada uma categoria própria de análise das motivações, a partir dos elementos que emergiram ao longo das entrevistas. As categorias de análise, definidas a partir de uma categorização interpretativa, foram organizadas em quatro grandes grupos, e esses grupos subdivididos formando um total de doze subcategorias, também foi exposto o número de vezes que elas apareceram ao longo das entrevistas e quantas pessoas às trouxeram, conforme ilustrado no Quadro 5.

Quadro 5 - Categoria de análise das motivações

(continua)

Categoria de motivação	Subcategoria	Nº de vezes que apareceu	Nº de pessoas que trouxe a categoria	Exemplos
Ideológicas	Missão de vida	10	6	“É a essência da minha alma, acho que eu já nasci voluntária na vida”. “[...] é acreditar que eu tenho uma missão a cumprir, e eu me doo para isso”.
	Religiosidade	9	4	“Eu acredito que essa chaminha dentro do meu coração foi Deus que colocou”. “A igreja foi o primeiro lugar que me acolheu todas as vezes que eu me senti frágil e foi o que me motivou a ajudar outras pessoas a não ficarem como eu estava”.
Pessoais	Crescimento pessoal	5	3	“Aqui tanto no trabalho como no voluntariado é uma oportunidade de eu crescer como ser humano”. “[...] eu só tenho a agradecer é um aprendizado que me tornou outra pessoa”.
	Satisfação pessoal	66	13	“Eu gosto de fazer, de ajudar, de ter consideração pelas pessoas”. “É uma satisfação, um prazer de fazer algo por outras pessoas”.

(continuação)

Categoria de motivação	Subcategoria	Nº de vezes que apareceu	Nº de pessoas que trouxe a categoria	Exemplos
Sociais	Acreditar na causa	38	12	<p>“Eu abracei essa causa, peguei ela para mim”.</p> <p>“É gratificante a gente saber que está contribuindo para uma causa maior”.</p>
	Influência familiar	7	3	<p>“Eu já nasci assim porque a minha família é assim os meus pais me criaram nesse ritmo de ser voluntária”.</p> <p>“Acho que já está no sangue, vem de família. Já não sinto mais como um trabalho voluntário, faz parte da minha vida”.</p>
	Apreço pelos usuários	22	10	<p>“O maior motivo é por conta dos nossos atendidos, saber que eles dependem muito de nós, do voluntariado”.</p> <p>“A gente faz pra comunidade que usufruiu, para os nossos atendidos porque sabe que é para eles”.</p>
	Ajudar o próximo	27	12	<p>“Eu sou apegada a fazer algo para a pessoa nesse dia, nem que seja para ela se sentir bem, feliz, importante”.</p> <p>“[...] fazer algo pelas outras pessoas para que elas se sintam mais acolhidas, mais amadas”.</p>
Organizacionais	Intrínseco ao trabalho	19	8	<p>“Automaticamente tu entra aqui e sente que tu tem que fazer um algo a mais”.</p> <p>“Acho que trabalhando no Terceiro Setor, numa OSC, numa ONG, o teu trabalho vai além do teu horário de serviço”.</p>
	Reciprocidade	10	5	<p>“Eu vejo que assim como eles (diretoria) fazem por mim, eu também posso retribuir de alguma forma”.</p> <p>“Fazer o serviço voluntário, não é obrigação, é consideração”.</p>
	Influência da equipe	5	4	<p>“[...] acho que os colegas de certa forma influenciam pelo exemplo porque eles também fazem voluntariado aqui”.</p> <p>“Quando eu entrei tinham funcionários que faziam isso e eu aprendi com os eles”.</p>

(conclusão)

Categoria de motivação	Subcategoria	Nº de vezes que apareceu	Nº de pessoas que trouxe a categoria	Exemplos
Organizacionais	Suporte à causa	31	9	<p>“Não custa nada eu vir aqui num evento ajudar pra poder arrecadar um valor, sendo que a gente conhece as condições da ONG”.</p> <p>“Nós queremos realizar ações aqui e para isso a gente precisa recursos, e a atividade voluntária nos eventos é para a gente conseguir realizar as ações que nós planejamos”.</p>

Fonte: Elaborado pela autora.

O Quadro 5 ilustra as motivações da atuação voluntária dos funcionários e traz uma síntese das mensagens obtidas. As categorias de motivação encontradas foram: Ideológicas (Missão de vida e Religiosidade), Pessoais (Crescimento pessoal e Satisfação pessoal), Sociais (Acreditar na causa, Influência familiar, Apreço pelos usuários e Ajudar o próximo) e Organizacionais (Intrínseco ao trabalho, Reciprocidade, Influência da equipe e Suporte à causa).

O maior volume de pessoas que trouxeram a categoria, ficou concentrado nas subcategorias: Satisfação pessoal, Acreditar na causa, Apreço pelos usuários e Ajudar o próximo, sendo a primeira a maior delas. Essas também tiveram o maior número de ocorrências, além da subcategoria: Suporte à causa e Intrínseco ao trabalho. A subcategoria com menor número em ambas as contagens foi: Crescimento Pessoal.

Os resultados obtidos são semelhantes à Pesquisa Voluntariado 2021, as motivações estão, principalmente, relacionadas à solidariedade e as razões são ajudar o próximo, relevância da atividade, satisfação pessoal e convicção (NACCACHE; CARMO; SOUZA, 2021).

No grupo de motivações ideológicas, acerca da missão de vida, outrora identificada por Ferreira, Proença e Proença (2008) como sentido de missão, os entrevistados relatam ter um propósito, uma missão a cumprir nesse mundo, algo que nasceu com eles, e que é exercido através do voluntariado. Devido ao fato de a AGCA ser uma organização de assistência social, que trabalha, principalmente, com pessoas com deficiência, é possível correlacionar o interesse de pessoas com senso de missão social a cumprir neste mundo à vontade de trabalhar na organização, e

consequentemente acabarem por ser tornar voluntárias, pois as práticas e atributos da organização são mais propensos a atrair certos tipos de pessoas (PENNER, 2002).

Eu sempre quis trabalhar na AGCA, sempre quis trabalhar com pessoas com deficiência [...]. (E1)

Eu considero além de um trabalho uma missão de vida, eu trouxe para a minha vida a missão da instituição. (E13)

No que diz respeito à religiosidade, quando capaz de estimular a prática de um trabalho voluntário, traz imbuída sentimentos de altruísmo que se traduz em uma atitude de amor ao próximo, envolvendo auxílio, renúncia e comprometimento em prol do outro (SALCI *et al.*, 2020). Sendo que ela é um fator determinante na predisposição para o voluntariado (ORSINI; SOUZA, 2018). Para os voluntários da AGCA ela está relacionada aos dons e talentos que Deus concedeu, e também a influência da igreja, que com suas atividades em grupo acaba por suscitar a atuação voluntária posteriormente.

O fato de a AGCA ter iniciado suas atividades dentro de uma igreja católica e alguns indivíduos terem sido, na fundação da ONG, contratados do grupo de música da mesma igreja, pode explicar essa ligação à fé, conjuntamente com a predominância de adeptos da religião católica e a expressão da fé, também presente nas atividades que ocorrem na organização, sendo, assim, razoável pressupor a noção de caridade cristã. As pessoas religiosas possuem nível de integração social elevado, o que as torna mais suscetíveis a reconhecer a necessidade de intervenção, e serem solicitadas a colaborar com a comunidade (ORSINI; SOUZA, 2018).

[...] acho que ser católica porque esses grupos que eu participava que faziam que eu chegasse ao voluntariado tem a ver com a igreja católica, eu estudava numa escola católica e depois eu fiz primeira comunhão e acabou ficando tudo muito junto, acho que é interligado a religião o meu voluntariado. (E8)

No grupo de motivações pessoais, o crescimento pessoal é relatado como uma oportunidade de crescer, aprender e se desenvolver, pois as experiências com o universo circundante acabam por mudar a visão de mundo dos voluntários. Por estar em um ambiente que permite o contato com realidades distintas o voluntário na AGCA tem a oportunidade de crescer enquanto ser humano e adquirir novas experiências.

O crescimento pessoal está relacionado à obtenção de um tipo de compensação, apesar de o trabalho voluntário não ser remunerado monetariamente, há outras formas de retribuição por esse trabalho (emocional, ideológica, simbólica ou

profissional). Todavia, o que gera disposição para o trabalho voluntário é o sentimento altruísta, assim, mesmo sem se dar conta, o voluntário acaba usufruindo de algo, ainda que não seja algo material (SOUZA; MEDEIROS, 2012).

A experiência do voluntariado é um aprendizado, sendo extremamente enriquecedora, através da aquisição de novas perspectivas, pelo contato com outras realidades e novas lógicas de pensamento, é um fator motivador que cresce em importância no decorrer da participação do voluntário (MASCARENHAS; ZAMBALDI; VARELA, 2013).

[...] tu acaba mudando quando chega aqui porque tu vê que tem muitas pessoas aqui que precisam muito mais que você, que tem muito menos, vê que o teu problema não é tão grande. (E11)

[...] com a minha mudança veio um crescimento, uma história que eu não conhecia de pobreza que para mim não exista. (E3)

O conceito da satisfação é relevante para praticamente todos os estudos que investigaram as motivações da atuação voluntária. Ele refere-se à gratificação pessoal, que os voluntários obtêm ao realizar suas atividades, e também a satisfação com as tarefas, da utilidade que eles têm para outras pessoas (JIMÉNEZ; FUERTES; ABAD, 2009).

A satisfação pessoal de trabalhar pelas pessoas foi a motivação mais destacada pelos entrevistados nesse estudo. Os entrevistados relataram sentir prazer em fazer algo para outras pessoas, sentirem-se bem consigo mesmos ao fazer isso e compreenderem a importância de seu papel na sociedade. A prestação e a continuidade dependem do ajuste às próprias motivações, assim, é possível obter satisfação e prazer, ou seja, as pessoas são voluntárias a fim de atenderem objetivos que não precisam ser necessariamente altruístas, e podem buscar responder a anseios pessoais simultaneamente (CLARY *et al.*, 1998).

Sentir-se bem consigo também foi a segunda motivação mais citada nos estudos de Cnaan e Goldberg-Glen (1991). Quando o voluntário está satisfeito com a sua experiência e reconhece benefícios na atividade que está a realizando, a probabilidade de ele continuar colaborando com determinada organização é maior, ou seja, a satisfação está significativamente relacionada a intenção de permanência na organização (CNAAN; GOLDBERG-GLEN, 1991; JIMÉNEZ; FUERTES; ABAD, 2009).

Acho que é a satisfação. Prazer de fazer algo por outras pessoas. Sentir confortável. É tão bom quando alguém faz algo pela gente, algo simples. Então é bom a gente retribuir para outras pessoas que a gente realmente sabe que precisam. (E2)

A satisfação em servir e a possibilidade de contribuição através da AGCA dão sentido ao voluntário que se sente realizado ao participar de uma ação em prol dos atendidos. Ao mesmo tempo em que ele doa suas potencialidades e talentos, essa função gratifica-o, e essa sensação de bem-estar os motiva a atuar voluntariamente, pois eles têm uma participação na obtenção dos objetivos sociais (DOHME, 2001).

No grupo de motivações sociais, acreditar na causa, segunda com maior número de ocorrências, manifesta a crença no bem que se faz através do trabalho voluntário realizado, ela representa a vontade de melhorar, reverter, intervir na causa que a organização defende (DOMENEGHETTI, 2001). Acreditar que o trabalho desenvolvido tem valor positivo para a sociedade tem sido constantemente relatado nos estudos acerca do tema, sendo um grande motivador do voluntariado, pois por meio dele é possível alcançar objetivos sociais para a comunidade (DOHME, 2001; MCCURLEY; LYNCH, 1998).

A causa que a AGCA defende é promoção de qualidade de vida e inclusão social das pessoas com deficiência intelectual, transtorno do desenvolvimento e dificuldade de aprendizagem, e suas famílias:

[...] a gente compra a causa, sabe que vai beneficiar a ONG de alguma forma, e as pessoas que precisam porque a gente trabalha para essas pessoas, não é para a AGCA ganhar mais dinheiro para si, é para essas pessoas que precisam então é essa causa que a gente compra, vai ser importante para a ONG e assim vai chegar no final para eles. (E9)

Atender aos objetivos sociais reflete a visão empática que o voluntário tem da realidade ao seu entorno, buscando ter uma participação efetiva no alcance desses objetivos. Ele se sente motivado quando pode contribuir para a diminuição do sofrimento ou das injustiças, trazendo alegria ou contribuindo para a autossuficiência das outras pessoas, sendo um agente transformador da comunidade (SOUZA; MEDEIROS, 2012). Também está relacionado com expectativas de fazer a diferença usando suas habilidades e a própria identificação pessoal com a causa (DOHME, 2001).

Quando a pessoa se identifica e interioriza o seu papel no desempenho da atividade voluntária temos a identidade do papel voluntário. As pessoas aumentam seu compromisso com a organização na medida em que criam uma identidade com ela e essa identidade conduz ao voluntariado. Ela é formada durante o exercício do trabalho voluntário e quanto maior a interação entre as variáveis disposicionais e organizacionais, mais forte será essa identidade e mais longo será o tempo de permanência na organização (PENNER, 2002).

A influência familiar, conforme relatam os entrevistados, tem sua origem na infância e no estímulo a atividades solidárias por parte de pais ou familiares. Ela busca a manutenção da tradição e, construção de crenças e valores humanitários que são levadas à vida adulta. Nesse processo familiar há uma transmissão de sabedorias do grupo, e um processo histórico e cultural envolvido (SALCI *et al.*, 2020). Também é uma forma de aproximar a família e servir de exemplo (MCCURLEY; LYNCH, 1998). O indivíduo que pertence a uma rede social acaba compartilhando interesse em serviços comunitários e busca manter os laços com essas pessoas (CLARY; SNYDER; RIDGE, 1992).

Está relacionada com a minha história de vida desde criança pelos meus pais, uma coisa muito marcante para mim é minha mãe indo ajudar como voluntária um pessoal de uma construção, eu tinha 6 anos [...]. (E10)

Um fator que acentua a atuação é quando o voluntário acrescenta amor ao trabalho que desenvolve (DOHME, 2001). O apreço pelos usuários originou uma subcategoria própria por especificar uma notável estima manifesta pelos usuários atendidos e suas famílias. Essa motivação é orientada especificamente pelo sentimento consideração expresso por eles, pelos assistidos do serviço de assistência social da AGCA.

[...] o foco são os nossos atendidos os nossos alunos pode o mundo estar caindo, mas a gente nunca pode deixar de dar assistência e trabalhar para os nossos atendidos. Por isso, conhecendo e sabendo da necessidade deles isso me motiva, pessoalmente, de coração eu digo que o que me motiva são os alunos. (E2)

Também, constatou-se que há uma preocupação de que o trabalho desenvolvido possibilite uma transformação na vida daqueles que são atendidos, o que também exprime esse apreço pelos usuários. A ação é movida pela convicção de

que sua atuação levará a mudanças na condição de vida dos atendidos (SILVA, 2006). Isso vai de encontro a missão da organização que é amparar e estimular os usuários para que sejam integrados na sociedade.

[...] não só uma ajuda assistencialista, mas que a pessoa seja um cidadão de direito, que consiga se fortalecer, ir atrás dos seus direitos, que quando saia daqui consiga tocar a sua vida. (E4)

Outra motivação frequentemente citada pelos entrevistados é ajudar o próximo (CAVALCANTE, 2013; CLARY; SNYDER; RIDGE, 1992; MCCURLEY; LYNCH, 1998; SALAZAR; SILVA; FANTINEL, 2015), sendo justificada por meio de uma forte convicção em relação aos problemas sociais a serem solucionados (MASCARENHAS; ZAMBALDI; VARELA, 2013). Ela representa a própria essência do voluntariado, o desejo de ajudar outras pessoas (SERAPIONI; FERREIRA; LIMA, 2013). O interesse em ajudar o próximo e sentir compaixão pelas pessoas necessitadas, demonstra valores relacionados ao humanitarismo e altruísmo (CLARY; SNYDER; RIDGE, 1992).

[...] doar algum tempo da vida da gente para alguma coisa que não é benefício próprio, é satisfação própria, mas não é benefício próprio. Fazer algo pelas outras pessoas para que elas se sintam mais acolhidas, mais amadas. (E6)

As ações da AGCA na busca da garantia dos direitos sociais básicos possibilitam que os voluntários atuem ajudando quem precisa, a AGCA acaba sendo um meio para que os voluntários pratiquem a solidariedade. A solidariedade é um sentimento de responsabilidade e dever para com o outro, ela é importante à medida que leva aquele que exerce ações solidárias ao reconhecimento do problema do outro e ao incentivo da busca de superação (SILVA, 2006).

A preocupação com o bem-estar dos usuários, a compaixão e a ação guiada por esses motivos, a fim de ajudar, numa ação que os beneficia, é vinculada a personalidade pró-social. Ela compreende aspectos de empatia e sentimento de utilidade dos voluntários com relação ao seu trabalho (PENNER, 2002). Os entrevistados relataram serem apegados a fazer algo pelas pessoas, para que elas se sintam bem. Ademais, existem evidências de que as práticas organizacionais também podem estar relacionadas as inclinações dos funcionários para agir de forma pró-social (PENNER, 2002).

Características da personalidade que refletem valores altruístas e orientação pró-social predispõem as pessoas a adotar comportamentos sociais colaborativos, já que elas são mais sensíveis à situação das outras pessoas, além de possuírem maior senso ético e de justiça social (ORSINI; SOUZA, 2018).

Daremos destaque a categoria de motivações organizacionais, pois essa diverge das categorias usualmente propostas pelos modelos teóricos existentes. Além disso, essa categoria traz novas razões, não elencadas em outros estudos, que podem ser importantes para o campo de motivações da atuação voluntária em organizações sociais. As percepções e sentimentos de um funcionário sobre a maneira como ele é tratado pela organização e a reputação dela e práticas são variáveis organizacionais que têm impacto no voluntariado (PENNER, 2002).

A reciprocidade já havia aparecido, apesar de não ter figurado uma categoria, como “obrigação de retribuir por algo recebido” (MCCURLEY; LYNCH, 1998, p. 8). Nesse estudo é definida como o sentimento de necessidade de retribuição de algo. As boas ações que os dirigentes da AGCA fazem em prol dos funcionários e os benefícios imateriais que a organização proporciona fazem com que eles sintam que devem retribuir de alguma forma o bem recebido, ou sejam os funcionários se sentem motivados a atuar como voluntários devido satisfação e ao tratamento que recebem, ou seja, ao relacionamento que mantêm com a organização (PICCOLI; GODOI, 2012). A realização do trabalho voluntário pode “pautar-se no sentimento de necessidade de retribuição e também de doação para a perpetuação do auxílio” (GEMELLI; BITENCOURT; SANTOS, 2015, p. 10). Nesse sentido, a reputação da organização e as práticas de pessoal também têm influência na atuação (PENNER, 2002).

[...] eu acho que eu preciso fazer, dar esse retorno, porque quando eu preciso me ausentar, tenho algum problema, eu sou amparada. (E10)

Eles me estendem a mão, e eu sou muito grata por isso. Eu vejo que assim como eles fazem por mim, eu também posso retribuir de alguma forma. (E1)

[...] a gente tem que ter respeito e consideração pelo que eles fazem para a gente. (E3)

A organização que trata seus funcionários de forma justa pode esperar um aumento nas ações voluntárias de seus funcionários, pois os funcionários quando estão satisfeitos com seu trabalho, comprometidos com a organização, e acreditam que estão sendo tratados de forma justa, apresentam um nível mais alto de atividade

voluntária, por um tempo maior; com os funcionários da AGCA percebemos, principalmente, o reconhecimento do apoio recebido da liderança que gera o voluntariado (PENNER, 2002). O reconhecimento do voluntário pela organização e o apoio está significativamente relacionado com a satisfação, e conseqüentemente com a motivação (JIMÉNEZ; FUERTES; ABAD, 2009).

Ademais, a experiência de vida pode levar o sujeito a desenvolver motivação para o envolvimento e potencializar a atribuição de valor à ligação com o grupo. Sendo assim, o indivíduo pode desejar participar atuando como voluntário a fim de retribuir algo que representou uma experiência positiva ou conservar o vínculo com quem lhe proporcionou algo igualmente positivo (GEMELLI; BITENCOURT; SANTOS, 2015).

A influência da equipe evidencia como as variáveis organizacionais estão relacionadas a motivação para voluntariar. Existe a probabilidade de que o indivíduo seja alvo de pressão social para se voluntariar, e essa pressão é a percepção subjetiva de como os outros sentem que é importante ele se tornar um voluntário também, o que acaba suscitando a sua motivação a fim de responder a essa pressão (PENNER, 2002). As pessoas se apresentam como voluntárias a fim de conseguir satisfação pela participação em um grupo, ou seja, sentem necessidade de fazer parte de objetivos e significados da vida grupal, a fim de obter a satisfação decorrente da dependência, da afeição a situação social (SOUZA; MEDEIROS, 2012).

Os entrevistados não alegaram sofrer nenhum tipo de pressão que motive a atuação voluntária, todavia, cabe destacar que, apesar de não observarem no cotidiano ela pode existir de forma oculta.

Quando tu começa fazendo um trabalho voluntário tu tá incentivando o outro a fazer, com certeza alguém vai se espelhar em ti, eu acho que isso leva as pessoas a atuarem, por exemplo, nós temos uma diretoria que é toda voluntária, eles se doam então a gente se espelha neles também [...]. (E4)

Vários estudos descobriram que antes que as pessoas decidam se voluntariar, elas são expostas a tipos explícitos e implícitos de pressões sociais. Quanto maiores essas pressões, maior a probabilidade de a pessoa se voluntariar. No entanto, algumas pessoas são mais propensas a responder positivamente a pressões do que outras, além disso, as variáveis disposicionais influenciam diretamente a probabilidade de a pessoa ser alvo dessa pressão (PENNER, 2002).

Normalmente as pessoas desse setor abraçam a causa e pela causa elas acabam fazendo muito mais do que elas são contratadas para fazer, elas abraçam a causa, estão dentro dela e o que precisar fazer pela causa na organização ou fora a gente faz com muito boa vontade. (E12)

Diante disso, podemos inferir que os funcionários que trabalham em ONGs também atuam como voluntários, a fim de garantir a manutenção dos objetivos institucionais. Os funcionários abraçam a causa e tomam para si os problemas da organização, por isso acabam atuando como voluntários, doando-se para além do trabalho formal. O comprometimento organizacional é correlacionado a ações voluntárias dirigidas de indivíduos às próprias organizações (PENNER, 2002). O motivo está relacionado com a natureza da organização: organização social. Assim, deduz-se que todos que trabalham em organizações do Terceiro Setor acabam por voluntariar-se nelas também. Cabe destacar que não se trata de um exercício obrigatório, todavia essa atuação pode estar também ligada a uma pressão social organizacional, ainda que inconsciente, que conforme mencionado anteriormente, está diretamente relacionada as variáveis disposicionais, ou seja, crenças e valores pessoais.

O voluntariado eu acho que faz parte de uma organização social ter consciência de que a gente também tem que ajudar na geração de receita porque todos nós sabemos que uma organização não gera recursos, eles vêm através de convênios, projetos, eventos, então acho que isso faz parte também da gente ajudar na manutenção. (E6)

Por conta da dificuldade que essas organizações enfrentam na obtenção de recursos, o voluntário acaba representando uma mão de obra importante no enfrentamento dessa dificuldade. Conforme esclarecem os entrevistados, torna-se significativo contribuir de alguma forma para captação desses recursos, pois eles permitem a continuidade dos serviços de assistência social e a própria existência da ONG. Ademais, conforme expõem, acaba se tornando um acontecimento intrínseco ao trabalho no Terceiro Setor. Essa afirmativa é válida não apenas para a organização em análise, mas também para as outras componentes desse setor, um episódio que aparenta ocorrer comumente nas organizações sociais.

Tu conhece outras pessoas de outras instituições que passam pelas mesmas coisas é uma mesma característica do profissional do Terceiro Setor ser proativo, botar a mão na massa, não ter hora, se virar. (E13)

O trabalho voluntário dos funcionários da AGCA acaba se tornando essencial. Além disso, parece haver um tipo ideal de profissional que trabalha nesse setor: um profissional que abraça as necessidades do ambiente no qual está inserido e que, por isso, acaba se doando além do prescrito.

Os entrevistados também relataram o vínculo que se estabelece entre eles e os usuários, o que também acaba motivando essa atuação voluntária em prol da organização. Ademais, essa atuação parece estar relacionada ao *know-how* dos funcionários porque além do saber técnico, eles possuem esse vínculo estabelecido com os usuários, sendo que esse é fundamental para atender as demandas desse público específico.

[...] não é obrigatório, mas é essencial, e é o tipo de profissional que a ONG busca sempre, se tu tem um profissional que não tem essa característica essa abertura para isso ele mesmo acaba não ficando porque não tem como tu fazer um evento sem que os profissionais que estão aqui todo dia trabalham, não tem como deixar só para o grupo de voluntários fazer, e como a ONG não tem como pagar horas extras necessita desse trabalho voluntário, é uma troca carinhosa e eu vejo que todos trabalham muito alegres, é uma equipe muito boa ótima e é essencial para a AGCA e para todas as ONGs. (E13)

Existe também um interesse em dar visibilidade ao trabalho realizado, e esse seria melhor representado através dos funcionários. Nesse sentido, alguns entrevistados retrataram a influência que exercem sobre familiares e conhecidos, através da ênfase que dão ao trabalho realizado na AGCA, e com isso acabam adquirindo doações e recursos para a organização.

Eu acho que representação tem que ser do usuário, das famílias, mas tem que ser do grupo de trabalhadores porque a gente que sabe sobre o que a gente faz, porque quando tu vai representar, mostrar num evento a AGCA, é importante que esteja quem faz o trabalho no dia a dia, de um modo geral eu acho que é importante que tenham profissionais da ONG atuando quando ela é representada. (E6)

5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Acerca da missão de vida e religiosidade, entende-se que as pessoas com senso de missão social a cumprir encontram na organização uma forma de cumpri-la, havendo uma predominância de adeptos da religião católica. Assim, é razoável pressupor a noção de caridade cristã dessas pessoas, que possuem certo nível de integração social, o que as torna mais suscetíveis a reconhecer a necessidade de intervenção. O resultado vai de encontro ao estudo de Orsini e Souza (2018) de que a religiosidade influencia positivamente a predisposição ao trabalho voluntário. A ligação entre as duas motivações é uma inferência desse estudo.

O crescimento e a satisfação pessoal retratam duas motivações que beneficiam imaterialmente o voluntário. Aquela beneficia na medida em que permite o crescimento enquanto ser humano e essa proporciona um bem-estar. Ambas já haviam sido expressas (CNAAN; GOLDBERG-GLEN, 1991; DOHME, 2001; JIMÉNEZ; FUERTES; ABAD, 2009; MASCARENHAS; ZAMBALDI; VARELA, 2013; SOUZA; MEDEIROS, 2012) e os achados confirmam as proposições outrora indicadas.

Acreditar na causa e ajudar o próximo ambas estão relacionadas a convicção em relação aos problemas sociais a serem solucionados e no valor positivo que o voluntariado tem para a sociedade. Àquela ocasiona a identidade do papel voluntário e essa a personalidade pró-social. Essas motivações emergentes estão de acordo com as proposições da literatura (CLARY; SNYDER; RIDGE, 1992; MCCURLEY; LYNCH, 1998; PENNER, 2002; SOUZA; MEDEIROS, 2012).

O apreço pelos usuários, categoria distinta das demais, e semelhante a ajudar o próximo, reflete a estima manifesta especificamente pelos usuários atendidos e suas famílias. Essa motivação não aparece em outros estudos, ela é proveniente do vínculo estabelecido entre os voluntários da organização analisada e suas famílias, mas pode ser validada em futuros estudos.

A influência familiar ligada ao estímulo às atividades solidárias por parte de pais ou familiares corresponde às observações antecedentes da literatura (CLARY; SNYDER; RIDGE, 1992; MCCURLEY; LYNCH, 1998; SALCI *et al.*, 2020).

A reciprocidade já havia aparecido (GEMELLI; BITENCOURT; SANTOS, 2015; JIMÉNEZ; FUERTES; ABAD, 2009; MCCURLEY; LYNCH, 1998) e nesse estudo refere-se à necessidade de retribuição por algo recebido, sendo que os entrevistados

estão satisfeitos com o trabalho, comprometidos com a organização, e acreditam que estão sendo tratados de forma justa (PENNER, 2002). Essa afirmativa responde a proposição que não havia sido validada por Piccoli e Godoi (2012) de que o relacionamento com a organização influencia o voluntariado.

A influência da equipe exprime a probabilidade do indivíduo ser alvo de pressão social para voluntariar. Os estudos de Penner (2002) e Souza e Medeiros (2012) abordam o tópico. Todavia, os entrevistados não alegaram sofrer nenhum tipo de pressão que motive a atuação voluntária, podendo a mesma estar oculta na cultura organizacional.

As motivações suporte à causa e intrínseco ao trabalho interpretam uma situação cotidiana dos que trabalham e intencionam trabalhar no Terceiro Setor. O trabalho em uma organização social envolve um tipo específico de profissional que se doa além do prescrito e abraça as necessidades da organização em que atua, ou seja, ele se compromete inteiramente com a organização. Trata-se de uma doação, não obrigatória, mas essencial, que acaba ocorrendo de forma espontânea, pois os funcionários acabam se envolvendo com os usuários e criando um certo tipo de vínculo com eles. As dificuldades que as organizações sociais enfrentam no que se refere a recursos financeiros e a pressão social parecem estar no centro dessa conjuntura.

Apesar de não ter sido possível correlacionar as características demográficas com a motivação para a atuação voluntária, as características disposicionais, organizacionais e a personalidade pró-social parecem constituir o núcleo da motivação para a atuação voluntária na AGCA. Assim, os resultados obtidos vão de encontro ao estudo de Piccoli e Godoi (2012) e trazem um complemento a pesquisa dos autores, a observação a partir do relacionamento com a organização (satisfação e tratamento). Em vista disso, não se pode presumir que apenas porque uma pessoa é motivada por atitudes altruístas sua motivação para o voluntariado não seja afetada por atitudes práticas e atributos organizacionais (reputação, valores e práticas).

Assim sendo, a partir do referencial teórico, foi possível verificar o que a literatura já propunha, a satisfação pessoal, acreditar na causa e ajudar o próximo são algumas das grandes motivações para a atuação voluntária. Todavia, suporte à causa e apreço pelos usuários também foram evidenciadas, junto com uma nova categoria às motivações organizacionais, que dizem respeito a motivações relacionadas ao contexto de trabalho. Assim, podemos afirmar que a atuação do voluntaria está

diretamente relacionada ao contexto de trabalho. Ademais, foi possível confirmar que o relacionamento com a organização influencia na atuação, e foi possível exibir um consenso, não manifesto, de que os indivíduos que são funcionários em ONGs também atuam, via de regra, de forma adicional nos projetos como voluntários nela.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho buscou investigar os motivos que levam os funcionários a doarem seu tempo e conhecimento a um trabalho não-remunerado, para além das atividades pelas quais recebem financeiramente dentro da ONG, mais especificamente, compreender o que motiva e como se constitui a prática do voluntariado dos funcionários dentro da AGCA. Para o desenvolvimento do estudo primeiro foi feita uma coleta de dados em documentos internos da organização, após foram feitas entrevistas semiestruturadas buscando destacar as percepções e motivações que emergem nesse contexto.

Durante a revisão teórica não foi identificado nenhum estudo sobre a motivação para o trabalho voluntário se tratando de indivíduos que atuam como funcionários, dentro de ONGs, e que, de forma adicional, ainda participam nas ações como voluntários. Em vista disso, foi desenvolvida uma categorização com categorias e subcategorias de motivações, baseando-se nas percepções e motivações que emergiram da pesquisa de campo, ou seja, o trabalho não partiu das categorias presentes no referencial teórico.

Para esse estudo foi feita uma pesquisa de campo e utilizou-se a abordagem qualitativa. A primeira etapa foi coleta de dados e a segunda foram as entrevistas semiestruturadas. A pesquisadora procurou investigar as percepções que emergem no contexto de trabalho destes indivíduos, e, após, compreender o que motiva e como se constitui a prática do voluntariado dos funcionários dentro da AGCA relacionando as motivações ao contexto no qual estão inseridos.

As subcategorias de motivação missão de vida e religiosidade vão de encontro a literatura, elas influenciam positivamente a atuação voluntária, além disso, esse estudo demonstrou que existe uma ligação entre elas. A influência familiar, o crescimento e satisfação pessoal confirmaram as proposições levantadas nos estudos antecedentes, assim como, acreditar na causa e ajudar o próximo, que foram associadas, respectivamente, a identidade do papel voluntário e personalidade pró-social.

O apreço pelos usuários, categoria distinta das demais, e semelhante a ajudar o próximo, não aparece em outros estudos, ela é proveniente do vínculo estabelecido entre os voluntários da organização analisada e suas famílias, e pode ser validada em futuros estudos. A reciprocidade, antes expressa em outros estudos, responde a

proposição de que o relacionamento com a organização influencia o voluntariado. No que se refere a influência da equipe, também já observada anteriormente, os entrevistados não alegaram sofrer nenhum tipo de pressão que motive a atuação, podendo a mesma estar oculta na cultura organizacional.

As motivações suporte à causa e intrínseco ao trabalho revelam que o trabalho em uma organização social envolve um tipo específico de profissional que se doa além do prescrito e abraça as necessidades da organização em que atua. As dificuldades que as organizações sociais enfrentam, no que se refere aos recursos financeiros e à pressão social, parecem estar no centro dessa conjuntura.

As subcategorias de maior ênfase, respectivamente, foram: Satisfação pessoal, Acreditar na causa, Apreço pelos usuários e Ajudar o próximo, sendo a primeira a maior delas. Essas também tiveram o maior número de ocorrências, além da subcategoria: Suporte à causa. A subcategoria de menor ênfase foi: Crescimento Pessoal.

Apesar de não ter sido possível correlacionar as características demográficas com a motivação para a atuação voluntária, as características disposicionais, organizacionais e a personalidade pró-social constituíram o núcleo da motivação para a atuação voluntária na AGCA. Em vista disso, não se pode presumir que apenas porque uma pessoa é motivada por atitudes altruístas sua motivação para o voluntariado não seja afetada por atitudes práticas e atributos organizacionais (reputação, valores e práticas).

Assim sendo, a partir do referencial teórico, foi possível verificar o que a literatura já propunha, a satisfação pessoal, acreditar na causa e ajudar o próximo são algumas das grandes motivações para a atuação voluntária. Todavia, suporte à causa e apreço pelos usuários também foram evidenciadas, junto com uma nova categoria às motivações organizacionais, que dizem respeito a motivações relacionadas ao contexto de trabalho. Assim, podemos afirmar que a atuação do voluntaria está diretamente relacionada ao contexto de trabalho. Ademais, foi possível confirmar que o relacionamento com a organização influencia na atuação, e foi possível exibir um consenso, não manifesto, de que os indivíduos que são funcionários em ONGs também atuam, via de regra, de forma adicional nos projetos como voluntários nela.

Em termos de contribuição teórica este estudo avança na discussão sobre o trabalho voluntário, abordando a atuação voluntária de indivíduos que trabalham em ONGs, e confirmando que a motivação está diretamente relacionada ao contexto de

trabalho, sobretudo, no que se refere as motivações organizacionais. O estudo demonstra a importância da satisfação do voluntário com seu trabalho e do tratamento recebido da organização. Além disso, exibe um consenso, não manifesto, de que os indivíduos que são funcionários em ONGs também atuam, via de regra, de forma adicional nos projetos como voluntários nela. Esses aspectos, respondem a uma lacuna encontrada nos estudos sobre o tema, e contribuem para o desenvolvimento de futuros estudos orientados a investigar esse fenômeno.

Quanto à contribuição metodológica, o estudo desenvolveu uma investigação qualitativa, apresentando uma nova categorização que integra a categoria de motivações organizacionais, que diverge das categorias usualmente propostas pelos modelos teóricos existentes, e pode ser utilizada em outros estudos sobre as motivações para o trabalho voluntário. Todavia, a generalização para outras ONGs e para um outro contexto de trabalho voluntário não é recomendado, tendo em vista as peculiaridades e natureza da organização e do trabalho desenvolvido.

Como limitações do estudo, pode ser apontada a não contribuição de todos os funcionários. Sugere-se que em estudos futuros busque-se explorar o apreço pelos usuários em organizações sociais por parte dos funcionários, no que diz respeito a motivação para a atuação voluntária; investigar a proposição desse estudo em outros tipos de organizações sociais; utilizar o modelo categórico proposto, que contempla as motivações organizacionais; e validar a relação existente entre contexto de trabalho e motivação de atuação voluntária.

REFERÊNCIAS

ALEXANDRE, Maria de Fátima. História do Voluntariado no Brasil: de 1543 ao bicentenário da independência. **IDIS**, Pinheiros, 26 abr. 2022. Disponível em: <https://www.idis.org.br/historia-do-voluntariado-no-brasil-de-1543-ao-bicentenario-da-independencia/>. Acesso em: 06 jun. 2022.

ASSOCIAÇÃO GRUPO CHIMARRÃO DA AMIZADE. **Relatório de responsabilidade social**. Canoas, 2022. (Documento interno).

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BRASIL. Decreto nº 1.366, de 12 de janeiro de 1995. Dispõe sobre o Programa Comunidade Solidária e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 665, 13 jan. 1995. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1995/D1366.htm. Acesso em: 07 abr. 2022.

BRASIL. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 18769, 08 dez. 1993. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/8742.htm. Acesso em: 29 jan. 2022.

BRASIL. Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998. Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 2, 19 fev. 1998a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/9608.htm. Acesso em: 29 jan. 2022.

BRASIL. Lei nº 9.637, de 15 de maio de 1998. Dispõe sobre a qualificação de entidades como organizações sociais, a criação do Programa Nacional de Publicização, a extinção dos órgãos e entidades que menciona e a absorção de suas atividades por organizações sociais, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 8, 18 maio 1998b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/9637.htm. Acesso em: 29 jun. 2022.

BRASIL. Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011. Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 148, n. 129, p. 1, 07 jul. 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/12435.htm. Acesso em: 29 jun. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Resolução da Diretoria Colegiada nº 283, de 26 de setembro de 2005**. Aprovar o Regulamento Técnico que define normas de funcionamento para as Instituições de Longa Permanência para Idosos, de caráter residencial, na forma do Anexo desta Resolução. Brasília: Anvisa, 2005. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2005/res0283_26_09_2005.html. Acesso em: 28 mar. 2022.

BRASIL. Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 146, n. 225, p. 82, 25 nov. 2009. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/resolucao_CNAS_N109_%202009.pdf. Acesso em: 28 mar. 2022.

CARDOSO, Ruth. Fortalecimento da sociedade civil. *In*: IOSCHPE, Evelyn Berg *et al.* **3º Setor** - desenvolvimento social sustentado. São Paulo: Paz e Terra, 1997.

CAVALCANTE, Carlos Eduardo. Motivação no trabalho voluntário: delineamento de estudos no Brasil. **Estudos do CEPE**, Santa Cruz do Sul, n. 38, p. 161-182, jul./dez. 2013. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/cepe/article/view/3719>. Acesso em: 30 jan. 2022.

CAVALCANTE, Carlos Eduardo *et al.* "Por Que Sou Voluntário?": etapa de construção de escala. **Revista Pretexto**, Belo Horizonte, v. 13, n. 2, p. 76-90, abr./jun. 2012.

CLARY, E. Gil; SNYDER, Mark. The motivations to volunteer: theoretical and practical considerations. **American Psychological Society**, [S. l.], v. 8, n. 5, p. 156-159, 1999. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/20182591>. Acesso em: 06 fev. 2022.

CLARY, E. Gil; SNYDER, Mark; RIDGE, Robert. Volunteers' motivations: a functional strategy for the recruitment, placement and retention of volunteers. **Nonprofit Management and Leadership**, [S. l.], v. 2, n. 4, p. 333-350, 1992. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/nml.4130020403>. Acesso em: 23 fev. 2022.

CLARY, E. Gil *et al.* Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. **Journal of Personality and Social Psychology**, [S. l.], v. 74, n. 6, p. 1516-1530, 1998. Disponível em: <https://doi.org/10.1037//0022-3514.74.6.1516>. Acesso em: 23 fev. 2022.

CNAAN, Ram A.; GOLDBERG-GLEN, Robin S. Measuring motivation to volunteer in human services. **Journal of Applied Behavioral Science**, [S. l.], v. 27, n. 3, p. 269-284, 1991. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0021886391273003>. Acesso em: 06 fev. 2022.

DOHME, Vania. **Voluntariado - equipes produtivas**: como liderar ou fazer parte de uma delas. São Paulo: Mackenzie, 2001.

DOMENEGHETTI, Ana Maria. **Voluntariado-gestão do trabalho**. São Paulo: Esfera, 2001.

FALCONER, Andrés Pablo. **A promessa do terceiro setor**: um estudo sobre a construção do papel das organizações sem fins lucrativos e do seu campo de gestão. 1999. 24 f. Dissertação (Mestrado em Administração do Terceiro Setor) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 1999. Disponível em: <https://sinapse.gife.org.br/download/a-promessa-do-terceiro-setor-um-estudo-sobre-a-construcao-do-papel-das-organizacoes-sem-fins-lucrativos-e-do-seu-campo-de-gestao>. Acesso em: 18 abr. 2022.

FERNANDES, Rubem César. **Privado porém público**: o terceiro setor na América Latina. Rio de Janeiro: Relume/Dumará, 1994. *E-book*. Disponível em: <http://professor.pucgoias.edu.br/SiteDocente/admin/arquivosUpload/15847/material/351291616-Privado-Porem-Publico-Rubem-Cesar-Fernandes.pdf>. Acesso em: 06 mar. 2022.

FERRARI, José Lazarino. História do voluntariado no Brasil e no mundo. *In*: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 18., 2005, Resende. **Anais** [...]. Resende: AEDB, 2005.

FERREIRA, Marisa; PROENÇA, Teresa; PROENÇA, João F. As motivações no trabalho voluntário. **Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão**, Lisboa, v. 7, n. 3, p. 43-53, 2008. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3885/388539113005.pdf>. Acesso em: 02 mar. 2022.

FIEGE, Hans-Jürgen. **ONGs no Brasil**: perfil de um mundo em mudança. Fortaleza: Fundação Konrad Adenauer, 2003. *E-book*. Disponível em: https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=6418e14a-a247-eb1b-aa13-0592ebca840c&groupId=252038. Acesso em: 16 abr. 2022.

FRANÇA, José Antonio de (Coord.). **Manual de procedimentos para o terceiro setor**: aspectos de gestão e de contabilidade para entidades de interesse social. Brasília: CFC; FBC; Profis, 2015. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/plataforma-mais-brasil/manuais-e-cartilhas/arquivos-e-imagens/manual-de-procedimentos-para-o-terceiro-setor>. Acesso em: 29 jan. 2022.

GEMELLI, Catia Eli; BITENCOURT, Claudia Cristina; SANTOS, Ana Clarissa Matte Zanardo dos. Motivações para o voluntariado: reflexões a partir de um framework teórico. *In*: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 5., 2015, Salvador. **Anais** [...]. Salvador: [s. n.], 2015.

GIL, Antônio Carlos. **Como fazer pesquisa qualitativa**. 1. ed. Barueri: Atlas, 2021.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Mapa das Organizações da Sociedade Civil**. Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: <https://mapaosci.ipea.gov.br/mapa>. Acesso em: 29 jan. 2022.

JIMÉNEZ, María Luisa Vecina; FUERTES, Fernando Chacón; ABAD, Manuel J. Sueiro. Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones. **Psicothema**, Oviedo, v. 21, n. 1, p. 112-117, 2009. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/727/72711818018.pdf>. Acesso em: 07 jul. 2022.

KATZ, Daniel; KAHN, Robert Louis. **Psicologia social das organizações**. São Paulo: Atlas, 1970.

LOVATO, Flora. Voluntário, sinônimo de participação. *In*: LOVATO, Flora. **Grandes empresas investindo no desenvolvimento social**. São Paulo: AIESEC-FGV, 1996. p. 8-10.

MASCARENHAS, André Oofenhejm; ZAMBALDI, Felipe; VARELA, Carmen Auguista. Motivação em programas de voluntariado empresarial: um estudo de caso. **Revista Organizações em Contexto**, São Bernardo do Campo, v. 9, n. 17, p. 229-246, jan./jun. 2013. Disponível em: https://pesquisa-eaesp.fgv.br/sites/gvpesquisa.fgv.br/files/arquivos/felipe_zambaldi_-_motivacao_em_programas_de_voluntariado_-_mascarenhas_zambaldi_varela_2013_motivacao-em-programas-de-volu_10436.pdf. Acesso em: 22 fev. 2022.

MASLOW, Abraham. **Motivation and personality**. New York: Harper e Brothers, 1954.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: Atlas, 2016.

MCCLELLAND, David. **Power motivation and organizatinal leadership**. New York: Irvington, 1975.

MCCURLEY, Steven; LYNCH, Richard L. **Essencial volunteer management**. 2. ed. Londres: The Directory of Social Change, 1998.

MCGREGOR, Douglas. **The human side of enterprise**. New York: McGraw-Hill, 1960.

MEDEIROS, Jéssika Kadidja de Oliveira *et al.* Motivações de candidatos e voluntários na Fundação Cidade Viva. **Estudos do CEPE**, Santa Cruz do Sul, n. 46, p. 166-183, jul./dez. 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.17058/cepe.v0i46.7872>. Acesso em: 06 mar. 2022.

MENDES, Luiz Carlos Abreu. Estado e terceiro setor: uma análise de aproximação. **Revista do Serviço Público**, Brasília, ano 50, n. 3, p. 72-91, jul./set. 1999. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/download/352/358/1322>. Acesso em: 15 abr. 2022.

MILHOMEM, Luciano. Programa de voluntários da ONU lança novo relatório sobre estado do voluntariado no mundo. **Nações Unidas Brasil**, Brasília, 25 abr. 2022. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/179109-programa-de-voluntarios-da-onu-lanca-novo-relatorio-sobre-estado-do-voluntariado-no-mundo>. Acesso em: 10 jul. 2022.

MONTAÑO, Carlos. **Terceiro setor e questão social**: crítica ao padrão emergente de intervenção social. São Paulo: Cortez, 2002.

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

NACCACHE, Silvia Maria Louzã; CARMO, Kelly Alves do; SOUZA, Felipe Pimenta de (Coord.). **Pesquisa Voluntariado no Brasil 2021**. São Paulo: DataFolha, IDIS, 2021. Disponível em: <https://pesquisavoluntariado.org.br/>. Acesso em: 02 jul. 2022.

NAÇÕES UNIDAS. **ONU destaca importância de voluntários na luta contra Covid-19**. [S. l.], 05 dez. 2020. Disponível em: <https://news.un.org/pt/story/2020/12/1735012>. Acesso em: 11 jul. 2022.

NAKAMURA, Cristiane Carlis *et al.* Motivação no trabalho. **Maringá Management: Revista de Ciências Empresariais**, Maringá, v. 2, n.1, p. 20-25, jan./jun. 2005. Disponível em: <https://docplayer.com.br/4506140-Motivacao-no-trabalho.html>. Acesso em: 06 jul. 2022.

ONU destaca importância de voluntários na luta contra Covid-19. [S. l.: s. n.], 2020. 1 vídeo (1 min 07 s). Publicado pelo canal ONU News. Disponível em: <https://youtu.be/mGBH9LBnqTw>. Acesso em: 25 jul. 2022.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Ano Internacional dos Voluntários, 2001**. 1997. Disponível em: https://web.archive.org/web/20151017134035/http://www.unv.org/fileadmin/docdb/pdf/2001/A_RES_52-17_eng.pdf. Acesso em: 22 jun. 2022.

ORSINI, Anna Carolina Rodrigues; SOUZA, Andressa Sullamyta Pessoa de. Gestão no terceiro setor: análise de fatores preditores do trabalho voluntário. **Caderno de Administração**, Maringá, v. 26, n. 2, p. 98-117, jul./dez. 2018. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.4025/cadadm.v26i2.41840>. Acesso em: 16 mar. 2022.

PARBOTEEAH, K. Praveen; CULLENB, John B.; LIM, Lrong. Formal volunteering: a cross-national test. **Journal of World Business**, [S. l.], v. 39, n. 4, p. 431-441, nov. 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2004.08.007>. Acesso em: 23 jun. 2022.

PEÇANHA FILHO, Otacilio. **Impacto do trabalho voluntário na atuação de instituições privadas sem fins lucrativos: o caso APAE-RIO**. 2004. 95 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública e de Empresas) – Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/4101/000344629.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 11 abr. 2022.

PELIANO, Ana Maria T. Medeiros (Coord.). **Bondade ou interesse?: Como e por que as empresas atuam na área social**. Brasília: IPEA, 2001.

PENNER, L. A. Dispositional and organizational influences on sustained volunteerism: an interactionist perspective. **Journal of Social Issues**, Malden, v. 58, n. 3, p. 447-467, 2002. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/1540-4560.00270>. Acesso em: 12 mar. 2022.

PEREZ, Olívia. **ONGs e governo: autonomia x dependência**. São Paulo, 2009. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Olivia-Perez-2/publication/318099444_ONGs_e_governo_autonomia_x_dependencia/links/59590291458515ea4c62c0ed/ONGs-e-governo-autonomia-x-dependencia.pdf. Acesso em: 19 fev. 2022.

PEREZ, Clotilde; JUNQUEIRA, Luciano A. Prates. **Voluntariado e a gestão das políticas sociais**. São Paulo: Futura, 2002.

PICCOLI, Pedro; GODOI, Christiane Kleinübing. Motivação para o trabalho voluntário contínuo: uma pesquisa etnográfica em uma organização espírita. **Organizações & Sociedade**, Salvador, v. 19, n. 62, p. 399-415, set. 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1984-92302012000300002>. Acesso em: 05 fev. 2022.

RESENDE, Luis Fernando de Lara. **Comunidade solidária: uma alternativa aos fundos sociais**. Brasília: Ipea, 2000. (Texto para Discussão nº 725). Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/2346/1/TD_725.pdf. Acesso em: 16 jun. 2022.

SALAZAR, Kássia de Aguiar; SILVA, Alfredo Rodrigues Leite da; FANTINEL, Leticia Dias. As relações simbólicas e a motivação no trabalho voluntário. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 16, n. 3, p. 171-200, maio/jun. 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1678-69712015/administracao.v16n3p171-200>. Acesso em: 30 jan. 2022.

SALCI, Maria Aparecida *et al.* Significando o trabalho voluntário em casa de apoio oncológica. **Escola Anna Nery**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 4, p. 1-8, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2019-0334>. Acesso em: 19 mar. 2022.

SANTOS, Suely Xavier dos. **Organização do terceiro setor**. Natal: EdUnP, 2012. *E-book*. Disponível em: https://conteudo.unp.br/ebooks_ead/Oganizacao_no_Terceiro_Setor.pdf. Acesso em: 13 fev. 2022.

SERAPIONI, Mauro; FERREIRA, Sílvia; LIMA, Teresa Maneca. **Voluntariado em Portugal: contextos, atores e práticas**. Evora: Fundação Eugénio de Almeida, 2013. *E-book*. Disponível em: https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/44013/1/Voluntariado%20em%20Portugal_Contextos%2c%20Atores%20e%20Pr%c3%a1ticas.pdf. Acesso em: 22 jul. 2022.

SILVA, Claudia Neves da. Igreja Católica, assistência social e caridade: aproximações e divergências. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 8, n. 15, p. 326-351, jan./jun. 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1517-45222006000100012>. Acesso em: 20 abr. 2022.

SILVA, Carlos Eduardo *et al.* Evolução da histórica e de gestão da ONG Instituto Socioambiental Árvore no período 2003-2009. **Revista Brasileira de Administração Científica**, Aquidabã, v. 2, n. 1, p. 53-67, jun. 2011. Disponível em: <https://www.sustenere.co/index.php/rbadm/article/view/ESS2179-684X.2011.001.0003/106>. Acesso em: 08 abr. 2022.

SOEIRO, Marta P. **Gestão motivacional do serviço voluntário**. 2011. Disponível em: <https://pt.slideshare.net/soeiroma/motivacaovoluntarios>. Acesso em: 15 abr. 2022.

SOUZA, Washington José de; MEDEIROS, Jássio Pereira de. Trabalho voluntário: motivos para sua realização. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis, v. 14, n. 33, p. 93-102, ago. 2012. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273523604008>. Acesso em: 16 jun. 2022.

VERGARA, Sylvia Constant; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela. ONGS no Brasil: expansão, problemas e implicações. **Revista Gestão & Tecnologia**, Pedro Leopoldo, v. 5, n. 2, 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.20397/2177-6652/2005.v5i2.157>. Acesso em: 20 fev. 2022.

VOLUNTARIOS ONU. **Informe sobre el estado del voluntariado em el mundo 2022**: crear sociedades igualitárias e inclusivas. Bonn: VNU, 2021. Disponível em: https://swvr2022.unv.org/wp-content/uploads/2022/04/UNV_SWVR-2022_ES.pdf. Acesso em: 08 jun. 2022.

VROOM, Victor. **Work ad motivation**. New York: John Wiley, 1964.

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

Esta entrevista tem como objetivo compreender os fatores que motivam a prática do voluntariado dos funcionários dentro da AGCA.

- 1) Quando e por que você se tornou voluntário?
- 2) Como a sua história de vida está ligada ao voluntariar?
- 3) O que lhe motiva a atuar como voluntário na AGCA para além da sua atividade formal?
- 4) Até que ponto a cultura da organização motiva o seu envolvimento no trabalho?

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a), você está convidado(a) a participar como voluntário(a) da pesquisa intitulada: Motivações para o Trabalho Voluntário dos funcionários da AGCA.

O trabalho tem por finalidade compreender quais fatores motivam a prática do voluntariado dos funcionários dentro da AGCA.

Sua participação consistirá em responder as perguntas a serem realizadas sob a forma de uma entrevista que será gravada para posterior transcrição. Suas respostas serão tratadas de forma anônima e confidencial, isto é, em nenhum momento será divulgado o seu nome em qualquer fase do estudo.

Os participantes não terão nenhuma despesa ao participar da pesquisa e poderão retirar sua concordância na continuidade da pesquisa a qualquer momento, além disso, caso desejarem terão livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo.

Caso se sinta esclarecido (a) sobre as informações que estão neste Termo e aceite fazer parte do estudo, peço que assine ao final deste documento, em duas vias, sendo uma via sua e a outra da pesquisadora responsável pela pesquisa.

Assinatura do Participante Voluntário

Assinatura do Pesquisador Responsável

Data: ____/____/____

Dados da Pesquisadora: Keila Amorim da Silva

Instituição: Universidade Federal do Rio Grande do Sul

E-mail: keilaamorimdasilva@gmail.com