



“A motivação para o trabalho dos voluntários da Cruz Vermelha Portuguesa”

Licínia Ramos Amorim

Dissertação apresentada ao Instituto Politécnico de Viana do Castelo para obtenção do Grau de Mestre em Gestão das Organizações, Ramo Gestão de Empresas

Orientada pelo Professor Doutor Paulo Rodrigues

Viana do Castelo, Abril, 2015



“A motivação para o trabalho dos voluntários da Cruz Vermelha Portuguesa”

Licinia Ramos Amorim

Professor Doutor Paulo Rodrigues

Viana do Castelo, Abril, 2015

RESUMO

Este trabalho tem como principal objetivo estudar as motivações dos voluntários da CVP, concretamente das delegações do Neiva, Aldreu e Marinhãs.

A amostra em estudo é constituída por 120 voluntários, com idades compreendidas entre os 18 e os 56 anos, de ambos os géneros e com habilitações literárias desde o ensino primário ao ensino superior. No que concerne à metodologia, é utilizado um questionário criado por efeito, com base nas quatro categorizações de Ferreira *et al.* (2008): altruísmo, pertença, ego e reconhecimento social e aprendizagem e desenvolvimento. Na análise dos dados utilizou-se o programa estatístico SPSS.

As principais motivações expressas foram a possibilidade de aprendizagem e desenvolvimento com vista à integração no mundo do trabalho, seguidas do ego, nomeadamente, a sensação de bem-estar e aumento da autoestima. Depois são referidas a pertença, concretamente, o facto de familiares ou amigos partilharem o mesmo interesse em termos de voluntariado e, por fim o altruísmo, especificamente, o facto de o voluntariado se consubstanciar numa atividade recompensadora e útil.

Estas conclusões são importantes para as instituições desenvolverem planos de voluntariado que promovam a atração e a fixação dos voluntários.

Palavras- Chave: Voluntariado, Voluntário, Gestão de voluntariado, Teorias Motivacionais e Motivação para voluntariado.

ABSTRACT

This work aims mainly to study the motivations of CVP volunteers, especially from Neiva, Aldreu and Marinhas delegations.

The sample included 120 volunteers from 18 to 56 years old whose qualifications ranged from primary school to university. The methodology used consisted of using a questionnaire specially made for this purpose and based on Ferreira et al. (2008) four categorizations: altruism, belonging, *self* and social recognition and learning and development. The results were analysed using the statistic programme SPSS.

The main motivations expressed were the opportunity to learn and improve in order to get into the world of work, followed by the *self*, namely, the feeling of well-being and self-esteem. Aspects like the sense of belonging, more specifically, the fact that relatives or friends also shared the same interest in voluntary work, were also mentioned, as well as altruism, that is, the fact that volunteering is a rewarding and useful activity.

These conclusions are important to the institutions that put volunteering projects into practice and promote the attraction and settling of their volunteers.

Key words: Volunteering, Volunteer, Volunteering Management, Motivational Theories and Motivation for Voluntary Work.

RESUMEN

Este trabajo tiene como principal objetivo estudiar las motivaciones de los voluntarios de CVP, en específico las de las delegaciones de Neiva, Aldreu y Marinhas.

La muestra en estudio es constituida por 120 voluntarios, con edades entre los 18 y los 56 años, de ambos los géneros y con calificaciones literarias desde la enseñanza primaria a la enseñanza superior.

Con respecto a la metodología, es utilizado un cuestionario para el efecto, con base en las cuatro categorías de Ferreira *et al.* (2008): altruismo, pertenencia, ego y reconocimiento social y aprendizaje y desarrollo. En el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS.

Las principales motivaciones expresadas fueron la posibilidad de aprendizaje y desarrollo con vista a la integración en el mundo laboral, seguidas de ego, a saber, la sensación de bienestar y aumento de la autoestima. Enseguida es referida la pertenencia, concretamente, el hecho de que familiares o amigos compartan el mismo interés en lo que al voluntariado se refiere e, por fin, el altruismo, específicamente, el hecho de que el voluntariado se consubstancie en una actividad gratificante y útil.

Estas conclusiones son importantes para que las instituciones desarrollen planes de voluntariado que promuevan la atracción y la fijación de los voluntarios.

Palabras llave: Voluntariado, Voluntario, Administración de voluntariado, Teorías Motivacionales, Motivación para el voluntariado.

DEDICATÓRIA

Dedico a todos os voluntários das várias unidades da Cruz Vermelha Portuguesa, que contribuíram decisivamente para a realização do meu estudo.

A todos eles o meu sincero obrigada!!!

AGRADECIMENTO

A realização deste trabalho não é mérito individual, mas o resultado da contribuição de inúmeras pessoas que participaram direta ou indiretamente no seu desenvolvimento. Por este motivo, desejo expressar os meus sinceros agradecimentos:

Um sincero sentimento de gratidão e amizade ao meu orientador, Professor Doutor Paulo Rodrigues, por me ter prestado o maior apoio na realização deste projeto e pela motivação que me deu na sua progressão.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANCP - Autoridade Nacional de Proteção Civil

CE - Conselho Europeu

CICV - Comité Internacional da Cruz Vermelha

CVP - Cruz Vermelha Portuguesa

EU - União Europeia

INEM - Instituto Nacional de Emergência Médica

JCV - Juventude Cruz Vermelha

MICV - Movimento Internacional da Cruz Vermelha

NU - Nações Unidas

OEPE - Observatório do Emprego e Formação Profissional

ONG - Organização Não-Governamental

ONU - Organização das Nações Unidas

OSFL - Organização Sem Fins Lucrativos

PES - Programa de Emergência Social

PIB - Produto Interno Bruto

RIPS - Rede de Informação e Partilha de Saberes

SMART - *Specific Measurable Agreed Realist Timed*

SPCV - Sociedade Portuguesa da Cruz Vermelha

VIH/SIDA/AIDS – Síndrome de Imunodeficiência Adquirida

ÍNDICE

Parte I - Introdução	1
1. Introdução	2
Parte II - Enquadramento Teórico	6
2. Voluntariado e Voluntário: Conceitos e Evolução em Contexto Organizacional.....	7
3. A sociedade-providência portuguesa	11
4. Para uma perspetiva geral do voluntariado	16
4.1. Pressupostos de uma Política de Voluntariado	16
5. Evolução do voluntariado em Portugal.....	20
6. O voluntariado na Cruz Vermelha Portuguesa	23
6.1. Apresentação da Organização Cruz Vermelha Portuguesa	23
7. A Motivação no Trabalho.....	27
7.1. Teorias Clássicas da Motivação.....	27
7.1.1 Teorias de Conteúdo Organizacionais.....	27
7.1.1.1. Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow.....	27
7.1.1.2. Teoria dos Motivos de Mc Clelland.....	29
7.1.1.3. Teoria Motivação-Higiene de Herzberg	29
7.1.2. Teorias de Processo.....	30
7.1.2.1 Teoria da Equidade de Stacy Adams	30
7.1.2.2. Teoria da Definição de Objetivos de Locke & Latham	31
7.1.2.3. Teoria das Expetativas de Vrrrom.....	31
7.2. Principais Fatores Motivacionais para o Trabalho Voluntário.....	32
8. Práticas de Retenção de Voluntários	35
9. Direitos e Deveres dos Voluntários	39
Parte III - Apresentação do Estudo dos Resultados do Questionário	42
10. Problemática de Investigação	43
10.1. Problema de Partida.....	43
10.2. Questões de Investigação	43
10.3. Metodologia de Investigação.....	44
10.4. Caracterização da Amostra do Estudo.....	45
10.4.1 - Validação dos instrumentos face à amostra	47
Parte IV - Análise e Discussão de Resultados	60
11. Apresentação de Resultados e Respetivas Considerações	61
Parte V - Conclusão	65
12. Conclusão	66

13. Referências Bibliográficas	68
14. Apêndice	75
APENDICE I – Inquérito por questionário sobre o “A motivação para o trabalho dos Voluntários da Cruz Vermelha Portuguesa”	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Tipos de Voluntariado.....	8
Figura 2 - Símbolo da Cruz Vermelha.....	23
Figura 3 - Pirâmide da Hierarquia das Necessidades de Maslow	28
Figura 4 - Influências disposicionais e organizacionais do voluntariado sustentável	35

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - Os principais tipos de motivações do voluntariado.....	33
Quadro 2 - Distribuição dos participantes por sexo, estado civil e habilitações literárias	46
Quadro 3 - Estatística descritiva das dimensões sociodemográficas quantitativas	47
Quadro 4 - Coeficiente de Alpha de Cronbach	48
Quadro 5 – Motivações dos voluntários da CVP	48
Quadro 6 – Relação entre as motivações e a variável sexo	50
Quadro 7 - Relação entre as motivações e a variável Estado Civil.....	52
Quadro 8 - Relação entre as motivações e a variável Habilitações Literárias	56

“Vivemos numa sociedade de consumidores de acontecimentos em vez de produtores. O voluntário tem a possibilidade de passar do sofá para a vida onde intervém e produz acontecimentos.”

(Carlos Costa in Lusa, 2011).

Parte I - Introdução

1. Introdução

A importância do voluntariado é manifesta nas sociedades modernas, tanto ao nível local como global. Nos últimos anos, sobretudo a partir da comemoração do Ano Europeu do Voluntariado de 2011, muitos documentos da Comissão Europeia, do Parlamento Europeu e do Conselho, bem como do Comité Económico e Social Europeu, do Comité das Regiões e das organizações da sociedade civil europeia determinaram que o voluntariado está associado a valores basilares da União Europeia (EU), como a participação cívica e a solidariedade para com as pessoas carenciadas (Bernaerts, 2011). Isto sucedeu porque progressivamente se foi verificando que o voluntariado pode contribuir para atenuar as tensões sociais e económicas que surgem em momentos de crise e contribuir para repensar o modo como se organizam as relações sociais e os valores dominantes nas sociedades (Serapioni *et al.*, 2014). Ou seja, há um reconhecimento generalizado que os voluntários incorporam e comunicam valores intrínsecos à construção da Europa, como a solidariedade, a democracia, a liberdade e a igualdade, e os Colocam em prática diariamente.

Destacou-se o facto de o voluntariado se consubstanciar num precioso contributo para o bem-estar social que não é medido pelo PIB e tem um impacto importante na qualidade de vida. De um ponto de vista sistémico, o trabalho voluntário ajuda a criar capital social, fortalecendo laços de confiança e cooperação e promovendo, simultaneamente, normas e valores sociais amplamente aceites¹. O facto de o voluntariado constituir uma forma de coesão social e promoção do emprego, faz com que esta atividade seja considerada como um elemento importante do crescimento inclusivo, que é um dos três pilares da estratégia de desenvolvimento da UE, a saber, a Estratégia Europa 2020².

Tal como preconizam Parente, Marcos e Amador (2013) é essencial debater o conceito de voluntariado, questionar o seu valor económico e social o modo como é perspectivado nas diferentes abordagens teórico-empíricas. Para o efeito efetuou-se uma breve análise das Teorias de Conteúdo Organizacionais, concretamente da Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow; Teoria dos Motivos de Mc Clelland e Teoria Motivação-Higiene de Herzberg e Teorias de Processo: Teoria da Equidade Stacy Adams; Teoria da Definição de Objetivos de Locke & Latham e Teoria das Expetativas de Vroom.

Estas são relevantes para a discussão de um fenómeno, cujo regime legal, o atual Governo adaptou, no âmbito do Programa de Emergência Social (PES³), à nova realidade social.

¹ A este propósito consultar o Parecer do Comité Económico e Social Europeu sobre as «Ferramentas estatísticas para medir o voluntariado» (parecer de iniciativa) 2014/C 170/02, que elabora um parecer de iniciativa sobre as *Ferramentas estatísticas para medir o voluntariado*.

² A Estratégia Europa 2020 estabelece como três prioridades o crescimento inteligente, o crescimento sustentável e o crescimento inclusivo.

Disponível em <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:PT:PDF>.

³ O PES engloba cinco áreas de atuação prioritária, entre as quais o voluntariado. No âmbito do Plano Nacional do Voluntariado para os anos 2013-2015, o Governo pretende este plano implementado a nível nacional, sensibilize, divulgue e potencie as ações de voluntariado; criar um regime jurídico para o voluntariado mais incentivador com base na revisão da atual Lei do Voluntariado; criar um complemento ao diploma do ensino secundário assente em atividades extracurriculares que possam ser tidas em conta para a formação cívica e social; alterar a atual Lei fixando nos 16 anos a idade a partir da qual é permitida o acesso

Em Portugal, o Decreto-Lei n.º 71/98, de 3 de novembro, regulamenta o voluntariado como uma forma de participação solidária, enquadrada juridicamente como um conjunto de ações realizadas de forma desinteressada, no âmbito de projetos, programas ou outras atividades desenvolvidas sem fins lucrativos, por entidades públicas ou privadas, excluindo ações de caráter isolado e esporádico ou que sejam determinadas por razões familiares e de vizinhança.

De facto, o voluntariado é uma atividade inerente ao exercício de cidadania que se traduz numa relação solidária para com o próximo, participando, de forma livre e organizada, na solução dos problemas que afetam a sociedade em geral. Desenvolve-se através de projetos e programas de entidades públicas e privadas com condições para integrar voluntários, envolvendo as entidades promotoras. Corresponde a uma decisão livre e voluntária apoiada em motivações e opções pessoais que caracterizam o voluntário (Nações Unidas, 2000.)

Desde o início do século passado, as organizações têm vindo a exigir um novo estereótipo de trabalhador. O homem não se debate exclusivamente com a difícil arte de viver bem, mas também com a necessidade de acompanhar os constantes avanços tecnológicos. Ser um bom profissional, já não é suficiente para se manter um emprego, é preciso algo mais, o que inclui a própria capacidade de renovar o seu conhecimento. No entanto, e pela necessidade de se mostrar capaz, satisfeito, e em constante inovação para o bom desempenho do trabalho, é necessário estar motivado, pois toda a pessoa motivada, é caracterizada por algo mais, instigando o desejo de fazer o melhor, renovar, criar novas condições e conduzir os imprevistos com tranquilidade, e acima de tudo, com criatividade. O processo que envolve a Motivação Organizacional é um processo cíclico, continuado e que sempre funciona em direção a um determinado propósito da organização, que é integrado aos demais processos da empresa, funcionando, desta forma, como um catalisador à consecução de metas (Ferreira *et al.*, 2001).

A seleção desta problemática “Motivação dos voluntários da Cruz Vermelha Portuguesa (CVP)” prendeu-se com facto de nos termos apercebido aquando da pesquisa bibliográfica que existem diversas investigações nacionais (Amaro *et al.*, 2012; Delicado *et al.*, 2002; Ferreira *et al.*, 2008; Marcos *et al.*, 2013; Martins, 2012; Monteiro *et al.*, 2012; Nascimento, 2012; Rocha, 2011; Silva, 2011 e Sousa, 2012) e internacionais (Akintola, 2010; Brewist *et al.*, 2010; Clerkin e Swiss, 2014; Dubost, 2007; McCall & Iltis, 2014 e Medina, 2011) sobre as motivações associadas ao voluntariado, mas não especificamente sobre o voluntariado na CVP.

A escolha da CVP liga-se ao facto de esta, segundo os dados do ICS-UL, de 2001 (Delicado *et al.*, 2002), ser uma das instituições que acolheram mais voluntários para execução da sua atividade específica. Além disso, trata-se da instituição onde trabalho como socorrista o que me permite ter uma perceção mais objetiva sobre o seu funcionamento em termos organizacionais e em termos de gestão do voluntariado.

O estudo tem como finalidade conhecer as principais motivações do trabalho dos voluntários numa organização sem fins lucrativos, a CVP, pelo que nos debruçamos sobre o

a um seguro de voluntariado visando a participação jovem e de estudantes; promover um programa nacional de responsabilidade social e voluntariado para trabalhadores em funções públicas Disponível em <http://www.portugal.gov.pt/media/747090/programa%20emergencia%20social.pdf>. [Consultado a 10 de outubro de 2014].

conceito de motivação, as principais teorias motivacionais que o acompanham, assim como uma reflexão teórica sobre os principais fatores motivacionais para o trabalho voluntário.

Os resultados poderão permitir um conhecimento mais aprofundado acerca dos diferentes tipos de motivação dos voluntários da CVP. Considera-se que uma melhor compreensão destes fatores terá como consequência a melhoria na gestão de recrutamento de voluntários da CVP, pois quanto melhor a organização conhecer os seus voluntários, mais facilmente poderá desenvolver promover uma gestão que vá de encontro às suas necessidades.

Nesse sentido, os objetivos gerais deste estudo são os seguintes:

1. Identificar as principais teorias motivacionais.
2. Explorar quais são os fatores de motivação no desempenho do trabalho de voluntariado na CVP delegações do Neiva, Aldreu e das Marinhas;

Os objetivos específicos deste estudo são:

1. Identificar quais são os fatores que contribuem para o trabalho de voluntariado.
2. Focalizar a relação entre a motivação e a prática do voluntariado.
3. Explicar a importância da manutenção da motivação do voluntariado por parte da organização.

Com vista à obtenção dos objetivos propostos, a metodologia utilizada na elaboração desta investigação passou pela consulta e revisão bibliográfica em variadas bases de dados científicas, nomeadamente: *ScienceDirect*, *Scirus*, *Ncbi*, *Pubmed*, *Elsevier*, *B-on*, *Google Scholar* e repositórios de diversas Universidades Nacionais reconhecidas. Procurou-se perceber a realidade nacional e internacional em termos de motivação do voluntariado, concretamente o voluntariado da CVP.

O presente trabalho está organizado em cinco partes. Na primeira parte – introdução - contextualiza-se a problemática em estudo, revelando e definindo as lacunas no conhecimento que justificam os objetivos do trabalho. Apresenta-se a sequência dos conteúdos que compõem a estrutura do mesmo, assim como os objetivos propostos e a perspetiva metodológica do estudo. Segue-se a segunda parte, onde é apresentada a revisão da literatura, na qual se faz o enquadramento teórico dos conceitos de voluntário e voluntariado, incluindo um enquadramento legislativo nacional e europeu; a evolução do voluntariado em Portugal e as principais teorias motivacionais e principais fatores motivacionais para o trabalho Voluntário. Termina-se com a apresentação do voluntariado na CVP. Neste capítulo procura-se perceber as principais motivações dos voluntários e refletir sobre a organização da gestão do voluntariado em Portugal com vista à sua manutenção nas diversas instituições.

Na terceira parte aborda-se a metodologia do estudo, nomeadamente a problemática de investigação, enunciando o problema de partida, as questões e metodologia de investigação, bem como a descrição das características da amostra.

Na quarta parte tem lugar a apresentação e discussão dos resultados obtidos, respetivas conclusões.

Na última parte, apresentam-se as considerações finais, concretamente as principais conclusões da Investigação, as implicações para a gestão, limitações e sugestões para futuras investigações. Também se apresentam as Referências Bibliográficas.

A motivação e as suas condições são fundamentais, para a organização, para os colaboradores, voluntários, e para o trabalho de voluntariado. É neste contexto que surge o foco de interesse da presente proposta: “A motivação para o trabalho dos voluntários da Cruz Vermelha Portuguesa”.

Parte II - Enquadramento Teórico

2. Voluntariado e Voluntário: Conceitos e Evolução em Contexto Organizacional

Amplamente discutido pela comunidade científica, referido nos discursos políticos e pelos cidadãos em geral, o conceito de voluntariado tem vindo a assumir progressivamente um papel preponderante no debate em torno do desenvolvimento sustentável que caracteriza as sociedades contemporâneas (Parente *et al.*, 2013).

O voluntariado consubstancia-se num conceito polissémico acerca do qual existem opiniões variadas. Este adquire diferentes aceções de acordo com as diversas noções, definições e tradições de cada país (Comissão Europeia, 2011).

Na Decisão do Conselho da União Europeia n.º 2010/37/CE, de 27 de novembro de 2009, lê-se, a propósito do significado de “atividades de voluntariado”:

Todos os tipos de atividade voluntária, formais, não formais ou informais, realizadas por vontade própria do interessado, por sua livre escolha e motivação e sem fins lucrativos. Beneficiam o voluntário a nível individual, as comunidades e a sociedade como um todo. Constituem igualmente um veículo para os indivíduos e a sociedade examinarem as necessidades e preocupações a nível humano, social, intergeracional ou ambiental, e são muitas vezes levadas a cabo em apoio de uma organização sem fins lucrativos ou de uma iniciativa da comunidade. As atividades de voluntariado não substituem as oportunidades de emprego profissional pago mas acrescentam valor à sociedade. (p.43).

Neste contexto, pode-se inferir que ainda que não haja consensualidade nas definições de voluntariado e de voluntário, os conceitos parecem convergir para uma relativa harmonização: o voluntariado consubstancia-se numa atividade não remunerada, assumida de livre vontade, em que o voluntário oferece o seu tempo), de forma estruturada e durante um período determinado (Medina, 2011; Szabo, 2011).

O conceito de voluntário advém da expressão latina *voluntas*, cujo significado é o “vontade, faculdade de querer”. Desta feita, o fator que diferencia o voluntariado de qualquer outra prática é a pessoa realmente querer, desejar ou ter vontade própria de a desenvolver. Assim, o voluntariado é declarado, de forma simplista, como uma atividade de oferta voluntária de tempo e de aptidões para a realização de determinado serviço/ação (Hardill & Baines, 2011; Teixeira, 2011).

Ser voluntário constitui uma experiência pessoal e associativa. Ou seja, trata-se de uma experiência de cariz pessoal mas socialmente partilhada: seja com outros voluntários, seja com os beneficiários da ação (Ranci, 2006).

Nogueira-Martins *et al.* (2010) defendem que a atividade voluntária se caracteriza pelo facto de ser uma atividade não remunerada, prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza ou instituição privada de fins não lucrativos, orientada para objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência social, inclusive mutualidade.

Bussell & Forbes (citados em Martins, 2012) consideram que a dificuldade associada à definição de voluntariado reside no facto de não existir um padrão preciso para a sua prática, pois os elementos que se associam ao voluntariado não são um grupo homogéneo, bem pelo contrário, inclui indivíduos com diferentes ideias, valores, escolaridade, experiências e aptidões.

Penner (2002, p. 448) define voluntariado como “*um comportamento voltado para o social, de longo prazo, planeado, que beneficia pessoas desconhecidas e tem lugar num ambiente organizacional*”. Com base nesta premissa, o autor enuncia quatro atributos essenciais à prática de voluntariado: 1) Longevidade- embora o voluntariado possa ser realizado por uma pessoa, por períodos curtos ou longos de tempo, para uma análise mais segura e resultados mais eficazes, deve-se considerar o voluntariado a longo prazo; 2) Plano integral - consiste que, num primeiro momento, o voluntariado seja pensado conscientemente, atendendo aos prós e contras, e posteriormente seja planeado adequadamente; 3) Ajuda não obrigatória - trabalho espontâneo, isento de qualquer pressão, seja familiar, social ou organizacional; 4) Contexto organizacional - compreende o voluntariado realizado dentro de uma organização de serviço social.

Importa salientar que no contexto europeu, além da inexistência de uma definição comum de voluntariado, também se carece de um enquadramento legal único (Szabo, 2011)⁴.

Na Figura 1 apresenta-se os três tipos de voluntários distinguidos pelo Observatório do Emprego e Formação Profissional (OEPF), em 2008, com base em “Um estudo Sobre o Voluntariado”.

Figura 1 - Tipos de Voluntariado



Fonte: Adaptado de Ferreira *et al.*, 2008

⁴ Szabo (2011) considera que na União Europeia, os Estados-Membros dividem-se em três grupos quanto ao enquadramento legal do voluntariado: i) países com legislação nacional geral de enquadramento do voluntariado (Bélgica, Chipre, República Checa, Hungria, Estónia, Finlândia, Luxemburgo, Malta, Polónia, Portugal, Roménia e Espanha); ii) países que não possuem leis gerais de regulamentação do voluntariado mas nos quais o voluntariado está sujeito a normas legais específicas (França, Áustria, Dinamarca, Estónia, Finlândia, Alemanha, Grécia, Irlanda, Lituânia, Países Baixos, Eslováquia, Suécia e Reino Unido); iii) países a desenvolver legislação para o voluntariado (Bulgária e Eslovénia).

Tal como se pode visualizar na Figura 1, podemos distinguir os voluntários pertencentes aos órgãos sociais (dirigentes); os que colaboram de forma regular com a instituição; e os que colaboram ocasionalmente (Almeida *et al.*, 2008). O voluntariado informal é o mais frequente e refere-se aquele que não é gerido e que ocorre um nível interpessoal, como ajudar os vizinhos ou idosos (Omoto & Snyder, 2010). O voluntariado formal caracteriza-se por comportamentos semelhantes, mas que se enquadram no âmbito de uma organização a uma determinada Organização Sem Fins Lucrativos (OSFL), em áreas como o desporto e recreação ou prestação de serviços sociais (Parboteeah *et al.*, 2004). Dentro do voluntariado formal, é importante distinguir voluntariado dirigente ou não dirigente que, tal como o próprio nome indica, tem a ver com o facto de o voluntário exercer funções de gestão na organização onde pertence, ou não (Ferreira *et al.*, 2008). No caso do voluntariado formal em organizações, surge ainda a distinção entre voluntariado dirigente e não dirigente, o primeiro relacionado com atividades de gestão das organizações e o segundo associado mais frequentemente ao trabalho no terreno (Delicado *et al.*, 2002). Em termos da regularidade do voluntariado, encontramos também algumas distinções: voluntariado regular ou contínuo, ocasional e pontual. O voluntário ocasional ou pontual diz respeito a um comprometimento limitado a um curto espaço de tempo ou direcionado para tarefas específicas (Pauline & Pauline, 2009).

Esta investigação assenta no voluntariado formal e estruturado. Este tipo de voluntariado é identificado como uma atividade que ocorre em organizações não lucrativas e que acarreta benefícios para a comunidade onde se insere e para o próprio voluntário, é levado a cabo por voluntários que não sofrem nenhum tipo de pressão e que não recebem qualquer tipo de pagamento ou apoio financeiro (Soupourmas & Ironmonger, 2001). A legislação portuguesa contempla apenas o voluntariado formal desenvolvido no âmbito de organizações, definindo-o como:

O conjunto de ações de interesse social e comunitárias realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projetos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e das comunidades desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas (Decreto-Lei n.º 71/98, de 3 de novembro).

Rehberg (2005) esclarece ainda que o voluntariado varia não só em termos de tipologia, como também em termos de área de atuação, como são exemplo as áreas do desporto, do ambiente, de ações sociais, do contexto universitário e organizacional. De facto, todas as organizações, independentemente da sua área de atuação, podem desenvolver campanhas e programas de voluntariado. A Organização das Nações Unidas (ONU) (2002) refere que o voluntariado abrange um vasto leque de tipos de intervenção, que incluem formas de apoio mútuo e de autoajuda, a prestação de serviços e outras formas organizadas de participação cívica. No nosso estudo optou-se por focar o voluntariado na CVP, a qual direciona a sua ação para a assistência humanitária e social.

A complexidade do voluntariado reside na necessidade premente que as organizações têm em conciliar uma oferta eficiente de serviços, às pessoas e à comunidade e, simultaneamente garantir a participação dos voluntários. Isto é, trata-se de alcançar um equilíbrio entre a função participativa e a função de gestão, entre o económico e o social (Serapioni, 2012). Esta realidade revela a importância da prática do voluntariado bem como o seu estudo, para uma expansão e a otimização do processo de atração de voluntários.

Especificamente, o voluntariado em Portugal tem de ser entendido na ótica do Estado Providência, que desenvolveremos de seguida.

3. A sociedade-providência portuguesa

A noção de bem-estar social, nasceu do encontro do conceito de seguro social de Bismarck com o conceito de proteção social universal de Beveridge (Comissão do Livro Branco da segurança Social, 1998), diferindo os conceitos fundamentalmente na extensão da proteção. Enquanto o seguro social se destinava a cobrir os riscos do trabalhador, a proteção social universal acrescentava a cobertura dos restantes riscos sociais, embora não financiada pelas contribuições sociais. A quem, senão ao Estado, numa visão restritiva de proteção social, compete a obrigação de garantir e salvaguardar a segurança dos seus cidadãos? Como tem desempenhado pois esse papel? Num momento em que se discutem as restrições da política social imposta pela crise económica mundial, importa analisar como tem evoluído a fronteira entre o público e o privado no que concerne à proteção da população em situação de catástrofe ou de emergência.

A conceção sociológica da sociedade portuguesa formulada por Santos (1985, 1987, 1992) inspira-se na conjugação de contributos da teoria do sistema mundo (preocupada com a coesão social do sistema mundo) com a teoria da regulação (também preocupada com a coesão social mas aqui dos diferentes Estados-nação). Como nos explica Santos (1992), o período pós segunda guerra mundial caracterizou-se, ao nível das explicações teóricas das sociedades, pela bipolarização entre: países desenvolvidos e países subdesenvolvidos. No entanto esta realidade dual veio a alterar-se pelo surgimento, com uma importância cada vez maior, de países com um nível de desenvolvimento intermédio: *"A teoria social tem tentado caracterizá-las aplicando uma variada série de conceitos: países semi-industrializados, países recém-industrializados, centros atrasados, desenvolvimento dependente e, evidentemente, semiperiferia."* (Santos, 1992, p. 3). Tendo presente a dialética da territorialização e desterritorialização desenvolvida por Santos (1992), as características sociais de um país podem ser paradigmáticas em sentidos opostos: *"... um determinado país pode ter certas características paradigmáticas do terceiro mundo e outras paradigmáticas do primeiro mundo."* (Santos, 1992, p. 6).

Para Santos (1985), Portugal é um desses países, pois trata-se de uma sociedade semiperiférica da região europeia do sistema-mundo, que se encontra em fase de renegociação do seu posicionamento. Esta fase de transição está relacionada com dois aspetos essenciais: a revolução militar de 25 de Abril de 1974 e o carácter semiperiférico da sociedade portuguesa. Esta fase caracteriza-se por importantes incoerências entre o processo de produção e o processo de reprodução. O autor entende aqui produção como: *"... todo o dispêndio de força de trabalho com vista à obtenção de bens e serviços."*, enquanto define o conceito de reprodução como: *"... toda a atividade que visa reconstituir a força de trabalho gasta na produção."* (Santos, 1985, pp. 875/6). Daqui retira duas contradições fundamentais:

- a) A discrepância entre o padrão de produção e o padrão de consumo,
- b) O desfazamento entre formas institucionais tipicamente fordistas e a regulação salarial competitiva, predominantemente não fordista. (Santos, 1992).

Para Santos: "... o nível de desenvolvimento das relações sociais de produção capitalista é mais baixo ou mais atrasado que o nível de desenvolvimento da reprodução social." (Santos, 1985, p. 876). Estas discrepâncias têm sido reguladas pelo Estado, dando assim origem a fenómenos que o autor traduz por "Estado Paralelo", "Estado Heterogéneo", "Estado semi-providência" e "Estado-como-imaginação-do-centro" (Santos, 1985; 1992). Esta realidade atribui uma grande centralidade ao ator estatal na sociedade portuguesa, diferenciando-a assim das sociedades centrais. Entre nós, devido a um conjunto particular de circunstâncias, entre as quais esta centralidade do Estado, não é possível distinguir claramente entre o que é Estado e o que é sociedade civil, o que justamente a diferencia das sociedades centrais.

Contrariamente a um discurso político que assenta na redução da intervenção estatal, constata-se que em certos sectores tem-se assistido exatamente ao oposto, Santos dá como exemplo o papel desempenhado pelo Estado na fase de negociação da adesão à C.E.E. por Portugal: "A prioridade do aspeto político (...) juntamente com o défice corporativo (...) reforçaram a centralidade e a autonomia do Estado nas negociações para a integração de Portugal na C.E.E.. (...) O Estado conduziu as conversações quase sem consultar as organizações dos diferentes grupos de interesses sociais." (Santos, 1992, p. 58).

Boaventura Sousa Santos defende que o Estado português não é um Estado-Providência, sendo este: "... a forma política dominante nos países centrais na fase de capitalismo organizado constituindo, por isso, parte integrante do modo de regulação fordista." (Santos, 1992, p. 47). O modelo social europeu, que os países da União Europeia consideram ser uma das suas características centrais do ponto de vista do seu património social, económico e cultural, apenas se desenvolveu em Portugal durante as três primeiras décadas do século XX: "Antes de 1910, a intervenção social do Estado tinha um carácter muito limitado." (Pereira, 1999, p. 46).

Desde 1870 que o Estado é cada vez mais um interventor social, tendo evoluído de forma a dar origem ao Estado-Providência (Rosanvallon, 1984), no entanto com a crise económica e social surgida nos anos 70 do século passado, entra-se numa fase de "capitalismo desorganizado". Em Portugal, uma das consequências dessa crise foi a ideia, cada vez mais forte, de devolução, à sociedade civil, de áreas que até então eram da restrita responsabilidade do Estado: "Em 1975 o sector privado representava apenas 2,8% do total do investimento na saúde, mas em 1980 representava já 17,2%, percentagem que tem vindo a aumentar nos últimos 10 anos." (Santos, 1992, p. 50)⁵.

Num contexto de fortes críticas ao Estado-Providência, aqui sumariadas de acordo com Santos (1987):

- Crescimento das despesas sociais desvinculado dos níveis de acumulação,
- Impacto ambíguo das despesas sociais sobre as crises económicas,
- Inadequação da racionalidade burocrática à avaliação da qualidade dos resultados,

⁵ Em relação ao setor da saúde, ao observar-se a evolução do Serviço Nacional de Saúde (SNS) durante as últimas décadas, pode-se analisar duas importantes iniciativas: a introdução da abordagem às parcerias público privadas, promovendo a participação do sector privado na gestão e financiamento de unidades hospitalares do SNS e a empresarialização da gestão hospitalar, designadamente com a alteração das práticas públicas de gestão e financiamento, bem como com a mudança do estatuto administrativo dos hospitais, introduzindo um estatuto de natureza empresarial (Simões, 2004).

- Opacidade da solidariedade produzida pelo Estado,

Em Portugal tem-se assistido à criação de espaços de atividade privada através do Estado, quer procurem ou não o lucro como objetivo final: "... o Estado, tem apoiado, financiado, promovido e até criado instituições sem fins lucrativos que, através de contratos com o Estado, fornecem serviços sociais anteriormente a cargo deste, (...) Essas instituições filantrópicas, com grandes tradições em Portugal (...) funcionam praticamente como instituições semi-públicas." (Santos, 1992, p. 51). De facto, como mais adiante demonstraremos, o Estado tem revelado, em relação à proteção e socorro, um percurso que o enquadra exatamente neste perfil apresentado.

Santos (1985, 1992) designa este processo por sociedade civil secundária, sendo aqui o Estado quem cria a sociedade civil, não se tendo assim instituído entre nós um modelo de regulação fordista: "... Chamamos a estas criações a sociedade civil secundária para significar que, através delas, se inverte a conceção liberal das relações Estado/Sociedade civil. Como é sabido, nos termos desta conceção, é a sociedade civil que cria o Estado, e não o Estado que cria a sociedade civil." (Santos, 1987, p. 40). Neste sentido o Estado seria antes de mais uma emanção da sociedade civil, e, como tal, em relação a ela teria um estatuto subalterno. Este pressuposto contradiz contudo a conceção que Santos tem sobre a sociedade portuguesa, onde devido a um conjunto particular de circunstâncias tem resultado uma maior centralidade do Estado, pelo que não é possível distinguir claramente entre o que é o Estado e o que é a sociedade civil: "A centralidade do Estado português enquanto Estado semiperiférico distingue-se assim e antes de mais da dos Estados dos países centrais por ser mais autoritária e menos hegemónica e por ser mais difícil de determinar onde o Estado acaba e o não Estado começa." (Santos, 1989, p. 22).

Santos não reconhece deste modo valor analítico à dicotomia Estado/Sociedade civil no estudo das sociedades semiperiféricas: " Procurarei mostrar que a distinção Estado/Sociedade civil, para além do seu simplismo e reducionismo gerais, é particularmente inadequada para analisar uma sociedade semiperiférica como, por exemplo, a sociedade portuguesa." (Santos, 1989, p. 25). Em alternativa propõe que se fale: "...de um conjunto de anéis sociais concêntricos no centro dos quais está o Estado." (Santos, 1987, p. 41). Assim os anéis mais próximos (interiores) representariam a sociedade íntima do Estado, sendo este anel constituído por mecanismos de integração e trivialização, enquanto que os mais afastados (exteriores) representariam a sociedade estranha ao Estado e seriam constituídos pelos mecanismos de repressão e exclusão.

Santos (1992) designa assim o Estado português como semi-Estado-providência, dada a inexistência do pacto político e da compatibilização entre acumulação e legitimação, para além de que a própria administração pública não interiorizou os direitos sociais dos utentes dos serviços: "... o que mais inequivocamente distingue o Estado português de um Estado-providência é o facto de a administração pública ainda não ter interiorizado inteiramente a segurança social como um direito." (Santos, 1992, p. 49). O próprio 25 de Abril de 1974 deixou a administração pública praticamente intacta, até porque: "... a ideologia da administração do Estado novo infiltrou-se na nova administração do Estado democrático." (Santos, 1992, p. 49), mas não foi só a

administração pública quem refletiu essa continuidade uma vez que: *"...o aparelho do Estado, com os seus cinquenta anos de ideologia, recrutamento, formação e comportamento autoritários, manteve-se quase intacto."* (Santos, 1992, p. 19), pautando a sua ação por uma: *"...prática discricionária e privatística."* (Santos, 1987, p. 70).

Desta situação decorre que as organizações que se situam no círculo mais íntimo do Estado conseguem obter da administração uma identificação com os interesses que postulam, funcionando de forma inversa para aqueles onde a personalização da sua presença não é atingida, fazendo atuar os mecanismos autoritários de exclusão próprios dos círculos externos (Santos, 1987).

Apesar de tudo, o défice da providência Estatal em Portugal nunca chegou a manifestar-se sob a forma de ruturas sociais ou políticas. Na opinião de Boaventura Sousa Santos isto deve-se ao facto de: *"... parte desse défice providencial do Estado ser compensado, pelo menos em parte, pela providência socialmente produzida."* (Santos, 1992, p. 52). As formas informais de solidariedade têm-se articulado como substituto funcional do Estado-Providência. O autor adianta assim outra das especificidades que encontra na sociedade portuguesa: a riqueza dos meios informais de solidariedade que designa por Sociedade-Providência: *" O conceito de sociedade-providência pretende designar as redes de relações de interconhecimento, de reconhecimento mútuo e de entreatuda baseadas em laços de parentesco e de vizinhança, através das quais pequenos grupos sociais trocam bens e serviços numa base não mercantil..."* (Santos, 1992, p. 52).

Para Rosanvallon (1984) a crise do Estado-Providência corresponde aos limites da expressão mecânica da solidariedade social: *"... a solidariedade não pode ser concebida como produto automático dos mecanismos do mercado (...) nem como resultado mecânico do funcionamento do Estado-providência. Só pode exercer-se se a moral social que traduz assentar num mínimo de visibilidade das relações sociais."* (Rosanvallon, 1984, p. 35), apontando o conceito de sociedade-providência para discutir a crise do Estado-Providência, como corresponde a: *"... uma forma mais descentralizada e mais diversificada de produção de bem estar social que em vários aspetos, se assemelha à flexibilidade que caracterizava a família."* (Rosanvallon, 1984, p. 35), Santos acrescenta a necessidade de se abordar também o ressurgimento na sociedade de: *" ... grupos incentivados pelos poderes públicos, mas de organização privada (como as instituições de beneficência."* (Santos, 1992, p. 55).

Santos adverte para os possíveis efeitos perversos da nova tendência para a conjugação da sociedade-providência com o Estado-Providência referindo que: *"... em Portugal um Estado-Providência fraco coexiste com uma sociedade-providência forte."* (Santos, 1992, p. 52). Ainda de acordo com este autor é usual dizer-se que o Estado-Providência: *" ... acentua a igualdade em detrimento da segurança, desenvolve a cidadania mas aumenta a burocracia, que transforma os cidadãos em clientes e reforça a dependência e o controle social, e ainda que se no sector do bem-estar eliminou o feiticismo da mercadoria, foi apenas para o substituir pelo feiticismo do Estado."* (Santos, 1992, p 56).

No entanto a sociedade-providência não é, necessariamente, uma alternativa, para além de englobar um vasto leque de atividades, nem sempre fáceis de identificar (Santos, 1992), a investigação sobre a sociedade-providência portuguesa, permitiu-lhe apontar 6 razões para basear este seu ceticismo:

1 - Os serviços oferecidos pela sociedade-providência são complementares dos serviços oferecidos pelo Estado,

2 - A sociedade-providência prejudica a igualdade e a universalidade,

3 - A sociedade-providência é hostil à cidadania e aos direitos pois assenta a sua solidariedade na reciprocidade das boas vontades,

4 - As formas de controlo social e as dependências criadas pela sociedade-providência, são mais acentuadas e flagrantes do que a dependência estatal,

5 - A sociedade-providência tende a criar a rigidez espacial,

6 - É sobretudo sobre as mulheres que recaem os custos do bem-estar social proporcionado pela sociedade-providência.

Será pois tendo em consideração esta orientação teórica que iremos enquadrar o estudo do fenómeno em questão: o voluntariado na CVP.

4. Para uma perspetiva geral do voluntariado

4.1. Pressupostos de uma Política de Voluntariado

Atualmente e apesar da disseminação cada vez maior de organismos de ação voluntária poucos estudos se têm realizado sobre este fenómeno no nosso país. Como se define então o voluntariado? O que significa ser voluntário hoje? Quem são?

Costuma referir-se como voluntário qualquer pessoa que, no sentido de ajudar o seu semelhante, o faz sem ter em vista a obtenção de qualquer tipo de remuneração ou lucro⁶.

O Concelho da Europa define o trabalho Voluntário como *"... aquele que é realizado de modo desinteressado, por pessoas que, por sua própria iniciativa participam na ação social."* (Recomendação nº R (85) 9 do Comité de Ministros de 21/6/85).

Quem realiza então ações de forma voluntária? O que os define e caracteriza? No primeiro Colóquio Europeu de Voluntariado, Armando Cardoso Soares, definia o voluntariado da seguinte forma: *"O Voluntário só pode ser entendido como pessoa simples, que se doa na entrega à causa humanitária, de verdadeira solidariedade para com o seu semelhante, sem procurar honrarias e renunciando até de si próprio."* (Soares, 1984, p. 4). Alguns anos mais tarde, na sua definição de voluntariado não esquece de referir o contributo do trabalho voluntário para a economia das Nações: *"O voluntariado não é uma espécie de panaceia, mas sim uma garantia na participação da vida de quem governa uma Nação, traduzindo-se não só numa poderosa economia do Estado, em valor que não deve ser contabilizado, mas sim apreciado na sua dimensão social e humana."* (Soares, 1987, p. 2).

Durante o II colóquio sobre Voluntariado realizado em Fevereiro de 1987, na sede da CVP, em Lisboa, António Maria de Matos definia assim o voluntário: *"...é alguém que se dedica a uma causa, em que acima de tudo está o servir o próximo numa verdadeira atitude de doação com base no amor."* (Matos, 1987, p. 2), mais à frente refere que: *"O Estado Providência, nos dias de hoje, no sentido que alguns o tomam, é considerado uma utopia, e, embora o voluntariado não possa ser uma panaceia universal contra o imobilismo e falta de meios à disposição dos poderes públicos, importa que os referidos poderes instituídos não boicotem ou desencorajem a iniciativa dos que constituem a sociedade civil e pretendem dar o seu contributo numa perspetiva de uma sociedade melhor e onde valha a pena viver."* (Matos, 1987, p. 2).

Intrinsecamente ligada à noção de voluntariado está a noção de ação voluntária. Esta é toda e qualquer ação: *"... socialmente percebida como independente de imposição exterior (...) que ditada pela vontade, tem visibilidade e repercussões sociais, resumidas no conceito de gratuidade."* (Amaro, 2002, p. 28). Esta noção de gratuidade assenta num sentido de ação em que esta não fica no indivíduo, mas que é canalizada para fora de quem a realiza e, assenta ainda na produção de um conjunto de benefícios para terceiros. Por seu lado, o conceito de gratuidade pressupõe desinteresse do próprio voluntário, o que nos remete para uma noção alargada de

⁶ Há no entanto algumas exceções, nomeadamente os voluntários das Nações Unidas, que apesar da designação recebem o pagamento dos seus serviços, apenas sendo voluntários na escolha desse tipo de serviço.

altruísmo, alargada no sentido de que este conceito não deixa de ser o reflexo de duas posições discordantes entre si: por um lado os que consideram que toda a ação humana é interessada constituindo-se por isso como atos egoístas, por outro lado os que consideram que existem também ações desinteressadas que remetem, estas sim, para o puro altruísmo⁷. Deve-se ainda considerar o facto de que o interesse que pode estar subjacente a determinada ação, aparentemente desinteressada, pode visar não um interesse assente numa recompensa económica, mas antes a satisfação de um conjunto de interesses individuais, como por exemplo uma retribuição simbólica através do reconhecimento da ação pelos outros (ou pelo próprio), uma retribuição política através de uma promoção ou atribuição de cargos políticos, uma retribuição relacional através da obtenção de contactos privilegiados, ou mesmo cultural através da obtenção de certificados, diplomas, entre outras.

O Centro de Estudos e de Informação sobre o Voluntariado, criado em França em 1974, avança com uma definição em que são definidas cinco condições essenciais para a existência de trabalho voluntário: *“O voluntário é aquele que empreende, de sua livre vontade, de forma desinteressada, uma ação organizada, ao serviço da comunidade.”* (Halba & Le Net, 1997, p. 9).

No mesmo sentido a resolução do Parlamento Europeu, adotada a 16 de Setembro de 1983, enquadra e define o trabalho voluntário como uma atividade levada a cabo: *“...pelo indivíduo de livre vontade, por opção e motivação, sem preocupação de obter ganhos financeiros, de uma forma organizada, com o objetivo de beneficiar alguém, para além do voluntário e contribuir para os valores de interesse geral na sociedade.”* (CEV, 2006, p. 3), tendo ainda reconhecido o interesse geral da natureza do voluntariado, pelo que uma infraestrutura deveria ser criada no sentido de uma melhor adequação na eficácia das políticas sobre o voluntariado.

Em 2002, Rogério Roque Amaro definia o voluntariado como: *“... a cedência, em regime pessoal e/ou socialmente percebido, decorrente de um ato de vontade própria e gratuito, de força de trabalho, definida em termos de disponibilidade de tempo e energia física e/ou intelectual, a favor de terceiros, podendo estar ou não enquadrado organizacionalmente.”* (Amaro, 2002, p. 33).

Por seu lado, a definição utilizada pelas Nações Unidas, designa fundamentalmente três aspetos para caracterizar uma ação como voluntariado: *“First the activity should not be undertaken primarily for financial reward, although the reimbursement of expenses and some token payment may be allowed. Second, the activity should be undertaken voluntarily, according to an individual’s own free-will, although there are grey areas here too, such as school community service schemes which encourage, and sometimes require, students to get involved in voluntary work and Food for Work programmes, where there is an explicit exchange between community involvement and food assistance. Third, the activity should be of benefit to someone other than the volunteer, or to society at large, although it is recognised that volunteering brings significant benefit to the volunteer as well.”* (Volunteering England, 2008, p. 3). Desde 1985 que as Nações Unidas definiram o dia 5 de Dezembro como o Dia Internacional do Voluntário, tendo-se desde 2001 assistido a um

⁷ O conceito de altruísmo foi desenvolvido por Durkheim que o associa ao princípio de solidariedade presente em todas as sociedades: *“O altruísmo não está destinado a tornar-se (...) uma espécie de ornamento agradável da nossa vida social, será sempre dela a base fundamental. Com efeito, como poderíamos dispensá-lo? Os homens não podem viver juntos sem se entenderem e, por consequência, sem fazerem sacrifícios mútuos, sem se ligarem uns aos outros de maneira forte e durável.”* (Durkheim, 1977, p. 261).

conjunto de iniciativas no sentido da promoção internacional do voluntariado, foi por exemplo neste ano que surgiu o primeiro Ano Internacional do Voluntariado. Mais recentemente, a Assembleia Geral das Nações Unidas adotou uma definição mais abrangente do conceito de ação voluntária: “...a wide range of activities, including traditional forms of mutual aid and self-help, formal service delivery and other forms of civic participation, undertaken of free will, for the general public good and where monetary reward is not the principal motivating factor.” (United Nations Volunteers, 2010, p. 9).

No mesmo sentido, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) chegou a uma definição mais consensual, de forma a integrar as diferentes perspetivas mundialmente usadas para definir a ação voluntária, fazendo salientar os seus elementos mais comuns: “*It involves work (...) It is unpaid (...) It is non-compulsory or non-obligatory (...) It embraces both informal volunteering and formal volunteering (...) It does not embrace work done without pay for members of one’s household or immediate family...*” (OIT, 2008, pp. 12-13), integrando ainda no conceito, sem distinção, a dimensão formal e informal que o voluntariado pode refletir nas diferentes sociedades onde marca a sua presença.

Em 1998 o Estado português reconhece o valor social do voluntariado como expressão do exercício livre de uma cidadania ativa e solidária, procurando através do seu enquadramento legal promover e garantir a sua autonomia e pluralismo. Com a publicação do Decreto-Lei nº 71/98, de 3 de Novembro, assistiu-se à concessão de vários benefícios sociais aos voluntários como: o acesso à formação, inclusão num regime de seguro social, obrigatoriedade de condições de higiene e segurança para o exercício da atividade, indemnizações em caso de acidente ou doença, reembolso de despesas, regime especial de utilização dos transportes públicos e participação nas decisões da organização em que está integrado. Constituía-se assim, a base legal do enquadramento jurídico do voluntariado, definindo como: “... o conjunto de ações de interesse social e comunitário realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projetos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas.” (D. R., 1998, p. 5694).

Da análise das diferentes definições aqui apresentadas podemos concluir e sumariar os seguintes princípios basilares do voluntariado:

- Livre adesão,
- Empenho no esforço realizado sem visar qualquer tipo de recompensa,
- Carácter organizado, contínuo e regular da atividade,
- Contribuição económica significativa,
- Empenho da própria vida em favor do seu semelhante.

Emergem assim dois tipos distintos de organização do voluntariado que poderíamos classificar do seguinte modo: uma primeira predominantemente caritativa, uma segunda mais interpelativa e solidária que visa sobretudo reduzir ou eliminar a origem das necessidades que a fomentam. Habitualmente designam-se como organizações voluntárias todas as associações

baseadas em atos voluntários de adesão e capazes de tomar decisões sobre o que podem fazer independentemente dos governos (Sampaio,1993), podendo estas organizações orientar-se por dois modelos gerais de funcionamento: um modelo assistencial-caritativo, que não permitindo a possibilidade de superação da causa da assistência é considerado regressivo e o modelo de voluntariado comprometido que ao alargar o horizonte dos indivíduos, representa uma postura de enriquecimento da cidadania e aprofundamento da democracia.

Rosanvallon (1984) defende as potencialidades das organizações voluntárias como forma de providenciar serviços mais simpáticos, económicos e participativos, ou seja: uma forma de ultrapassar a crise do Estado-Providência. No entanto essas virtualidades nem sempre são pacíficas, por vezes o voluntariado funciona como um catalisador da dependência dos cidadãos em relação à caridade privada, transferindo assim responsabilidades, que deveriam ser asseguradas pelo Estado, para a comunidade. É nesse sentido que Santos (1992) adverte para a necessidade de distinção entre: “... *combinações progressivas e combinações regressivas.* ” (Santos,1992, p. 57).

São os limites da legitimidade do voluntariado, intimamente ligados com a indispensável triagem entre as combinações progressivas e regressivas, o que em certo sentido poderia corresponder à distinção entre um voluntariado como complemento da ação profissional e voluntariado de substituição dessa ação profissional. Nos últimos anos, os constrangimentos económicos que se vêm sentindo e os custos da burocracia, aumentaram a pressão para uma maior participação das organizações voluntárias. Neste contexto de retração da atividade Estatal no fornecimento dos serviços sociais, é aceitável a eleição do voluntariado como forma de usar trabalho gratuito em substituição do profissional. No entanto impõe-se a definição do campo de atividades dos voluntários e das suas relações com o Estado.

5. Evolução do voluntariado em Portugal

Deixando, para já, um pouco de lado a questão do Voluntariado na CVP, impõe-se, antes de avançarmos, que procuremos analisar a evolução do movimento do voluntariado de forma genérica em Portugal.

O voluntariado não é um fenómeno recente, embora o seu desenvolvimento nos últimos anos pareça estar intimamente relacionado com a chamada crise do Estado-providência: "*Lié à la crise de l' Etat protecteur, crise à la fois budgétaire et crise de légitimité, le volontariat intervient davantage dans le champ du travail social soit pour le dynamiser, soit pour suppléer ou accompagner des tâches que les professionnels ne parviennent plus à assumer totalement ou partiellement.*" (Giacomo et al., 1987, p. 71).

A ação voluntária pode encontrar-se já no remoto período do Império Romano, onde as grandes famílias patrícias acolhiam pobres que mantinham e assistiam. Muito mais tarde, já durante a Idade Média, as comunidades dão origem ao surgimento das Corporações, que conjuntamente com a Igreja vão assumindo responsabilidades no campo da proteção social. Com base nas dádivas dos fiéis e em impostos então surgidos, a Igreja cria várias instituições que visavam aliar simultaneamente culto e assistência, disso são exemplo os Mosteiros, Hospitais, entre outros. As Corporações por seu lado procuram imprimir alguma prestação à vida social através das Guildas, Confrarias e Grémios.

À medida que se vão desenvolvendo as relações de produção capitalista, desenvolvem-se os Estados Absolutistas a par do Racionalismo, ao longo do século XVIII, a ação social prestada pelas Confrarias e Grémios passa a estar intimamente ligada às associações profissionais, a ajuda passa a ser prestada com base no princípio da proporcionalidade entre cotização e retribuição e não, como antes, com base no princípio da solidariedade.

Em Portugal durante a Idade Média, as Ordens Militares, os Concelhos, os próprios Reis e Rainhas tiveram um papel muito ativo na proteção social. Desde o reinado de D. João II, até ao século XX assiste-se a um movimento de criação de grandes instituições como resultado de uma política de centralização e de maior participação do Estado no bem-estar dos seus cidadãos, nomeadamente como foi o caso do surgimento de diversos grandes hospitais. Em relação à vertente da prestação do socorro em situações de acidente ou catástrofe em Portugal, esta desenvolve-se de forma mais evidente através da criação da CVP. A 11 de fevereiro de 1865, sob a iniciativa de José António Marques, a CVP iniciou a sua atividade, com a designação de "Comissão Provisória para Socorros e Feridos e Doentes em Tempo de Guerra".

Atualmente há em Portugal uma grande diversidade de organizações de voluntariado, de autoajuda e de ajuda-mútua, desenvolvendo a sua atividade em áreas que vão desde o socorro em emergência (caso da CVP) à solidariedade em situações difíceis (caso das diversas linhas de telefone-amigo ao dispor de todos), a associações de auxílio a toxicodependentes, bem como iniciativas estruturadas de apoio ao doente hospitalizado., entre muitas outras. Tradicionalmente o número de associações voluntárias em Portugal foi sempre reduzido, Schmitter (1993, p. 102) a partir de um inquérito à participação em associações, estima a percentagem de aderentes em 18%

da população nacional. Num inquérito realizado em 1995 e de âmbito nacional, 51% da população portuguesa afirma pertencer ou já ter pertencido a algum tipo de associação (Freitas *et al.*, 1997, p. 48), indicando a maioria pertencer a uma equipa ou grupo desportivo e apenas 11% a uma associação de ação cívica ou social, estas mais integradas no sector que aqui estudamos.

Em Portugal, a par de algumas instituições centenárias, têm-se desenvolvido nas últimas décadas um número considerável de Instituições Privadas de Solidariedade social (IPSS's), especializadas na prestação de serviços geralmente circunscritos ao nível de proximidade local (bairro, freguesia). Estas instituições tendem a ser em larga medida dependentes do Estado, sobretudo em matéria de financiamento. Acabam por se integrar na lógica de subcontratação de serviços sociais típica da retração do Estado-Providência: *"... as relações entre o estado e as associações e instituições da sociedade civil (...) pautam-se igualmente a maior parte das vezes, por uma forma de relação assistencial, instrumental e de negociação num contexto conjuntural de compensação ou de subsídio."* (Mozzicafreddo, 1997, p. 202). De acordo com Boaventura Sousa Santos, o Estado sempre procurou fortalecer os agentes sociais privados de fins não lucrativos *"a sociedade civil secundária"* (Santos, 1990, p. 222) de forma a que estes assumissem uma parte das funções e encargos que lhe cabiam estatutariamente: *"o Estado parece ter perdido em parte a capacidade e em parte a vontade política para continuar a regular as esferas da produção (...) e reprodução social (...) assiste-se a um aumento do autoritarismo do Estado e em parte, um tanto paradoxalmente pelas próprias políticas do Estado no sentido de devolver á sociedade civil competências e funções (...) que agora parece estrutural e irremediavelmente incapaz de exercer e desempenhar."* (Santos; 1994, p. 80). Retorna assim à sociedade civil uma proporção maior da responsabilidade sobre o bem-estar da população.

Em Portugal, de acordo com a caracterização do voluntariado realizada em 2001, pelo Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa (Delicado *et al.*, 2002), tomando apenas como referência o voluntariado formal, aquele realizado em instituições na área da solidariedade social (na qual se integra a CVP), constata-se que a taxa de voluntariado (envolvendo todo o tipo de instituições) é a mais baixa da Europa (16,3%), apesar deste valor identificaram-se 6500 instituições deste tipo, tendo colaborado efetivamente 2366, o que significa perto de 70000 voluntários, maioritariamente distribuídos por IPSS's, CVP ou associações juvenis.

Através deste curto esboço histórico procuramos antes de mais ilustrar a existência de uma tradição de trabalho voluntário na sociedade portuguesa. As iniciativas de voluntariado no âmbito da ação social têm uma filosofia de base caritativa que entre nós se vem perpetuando dada a falta de tradição do Estado-Providência (Pereira, 1999). Não é, todavia, este tipo de trabalho voluntário que se enquadra no nosso estudo. A solidariedade concreta prestada pela CVP, apesar de se integrar na prestação voluntária de um determinado tipo de serviço/ação social, afasta-se um pouco quanto à base de onde emerge: a prevenção e o socorro a todos os acidentes que ponham em risco vidas e haveres. Não sendo esporádica, a sua ação limita-se à resolução prática e eficaz do problema que legitimou a sua presença, cabendo por vezes a passagem de testemunho a outro tipo de associações voluntárias (famílias desabrigadas, menores em risco, orientação de toxicodependentes, etc.), que darão continuidade à prática da ação voluntária.

Neste sentido, de seguida, apresenta-se de forma mais específica a forma como se processa a organização da CVP.

6. O voluntariado na Cruz Vermelha Portuguesa

6.1. Apresentação da Organização Cruz Vermelha Portuguesa

A Cruz Vermelha Portuguesa (CVP) constitui-se como parte integrante do “Movimento Internacional da Cruz Vermelha e o Crescente Vermelho”. Este Movimento consubstancia-se na maior rede humanitária do mundo, com presença e atividades em quase todos os países. Este incorpora o Comité Internacional da Cruz Vermelha (CICV)⁸ e a Federação Internacional das Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho⁹, bem como as Sociedades Nacionais da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho em cerca de 190 países.

De acordo com os seus estatutos, a Cruz Vermelha é uma instituição humanitária não-governamental, de carácter voluntário e de interesse público, que promove a sua atividade devidamente apoiada pelo Estado, no respeito pelo Direito Internacional Humanitário, pelos Estatutos do Movimento Internacional e pela Constituição da Federação da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho: *“Uma pessoa coletiva de direito privado e de utilidade pública administrativa, sem fins lucrativos, com plena capacidade jurídica para a prossecução dos seus fins”*.¹⁰

O Movimento Internacional da Cruz Vermelha (MICV.) nasceu pelas mãos de Henry Dunant. Este a 24 de junho de 1859 assistiu à sangrenta Batalha de Solferino, travada no norte de Itália entre o exército imperial austríaco e as forças aliadas de França e Sardenha. Perante um cenário de destruição, feridos e moribundos, Dunant agregou rapidamente grupos de mulheres das aldeias vizinhas para prestarem auxílio humanitário às vítimas da guerra. Em 1863, Dunant e mais quatro cidadãos de Genebra fundam o Comité Internacional de Socorro aos Militares Feridos em Tempo de Guerra, que passa a denominar-se por CICV, em 1875. Neste mesmo ano organiza uma Conferência Internacional, onde se define o símbolo que iria mostrar ao mundo a Cruz Vermelha: cruz vermelha em fundo branco – reverso da bandeira da Suíça, país de Henry Dunant (Figura 2).

Figura 2 - Símbolo da Cruz Vermelha



Fonte: <http://www.cruzvermelha.pt/>

⁸ Fundado em 1863, o CICV trabalha no mundo todo para levar assistência humanitária às pessoas afetadas por conflitos e pela violência armada e para promover as leis que protegem as vítimas da guerra. É uma organização independente e neutral e seu mandato deriva essencialmente das Convenções de Genebra, de 1949. Com sede em Genebra, Suíça, a organização tem cerca de 12 mil funcionários em 80 países; é financiada, sobretudo, por doações voluntárias dos governos e das Sociedades Nacionais da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho. <https://www.icrc.org/por/who-we-are/>

⁹ A FICV/CV coordena o socorro internacional prestado pelas Sociedades Nacionais às vítimas de desastres naturais ou desastres provocados pelo homem, e também aos refugiados e pessoas deslocadas fora das zonas de conflito. Disponível em: <http://www.cruzvermelha.pt/movimento/581-federacao-internacional-das-sociedades-da-cruz-vermelha-e-do-crescente-vermelho.html>

¹⁰ Estatutos da CVP. Disponível em: <http://www.cruzvermelha.pt/images/stories/pdf/estatutos-cvp.pdf>.

Na mesma conferência procedeu-se à criação de Comités Nacionais, com vista ao apoio médico a militares feridos (Manual Cruz Vermelha e o Crescente Vermelho, s/ano).

De acordo com Decreto-Lei nº 281/2007, de 7 de agosto, a Cruz Vermelha rege-se pelos sete princípios fundamentais que se seguem:

- (i) humanidade: nasceu com o objetivo de prestar socorro a todos os feridos, dentro e fora dos campos de batalha, de atenuar a dor humana em qualquer circunstância, de proteger a vida e a saúde, de inculcar a importância do respeito pela pessoa humana e de promover a paz duradoura entre os povos;
- (ii) imparcialidade: não discrimina nacionalidades, raças, condições sociais, credos religiosos ou políticos, na medida em que oferece apoio a todos aqueles que se encontram em sofrimento ou necessidade;
- (iii) neutralidade: não se deixa influenciar por questões de natureza política, filosófica ou religiosa;
- (iv) independência: embora as Sociedades Nacionais sejam submetidas às leis dos respetivos países, existe sempre uma determinada autonomia para agirem de acordo com os princípios da Cruz Vermelha;
- (v) voluntariado: a Cruz Vermelha é uma Instituição de voluntariado, abstendo-se de qualquer interesse;
- (vi) unidade: cada sociedade nacional caracteriza-se como uma unidade só, que se dispersa por todo o território nacional através de várias Delegações;
- (vii) universalidade: é uma Instituição de carácter mundial.

As diversas Sociedades Nacionais da Cruz Vermelha que orientam-se por estes mesmos princípios, mas são Organizações independentes e possuem estatuto próprio, tal como a CVP.

A CVP iniciou a sua atividade a 11 de fevereiro de 1865, em Lisboa, sob a designação “Comissão Provisória para Socorros a Feridos Doentes em Tempo de Guerra” e foi oficialmente reconhecida por Decreto de 26 de maio de 1868 sob o novo nome de “Comissão Portuguesa de Socorros a Feridos e Doentes” Militares em Tempo de Guerra» e, posteriormente, também reconhecida pelo Comité Internacional da Cruz Vermelha em 13 de Julho de 1887, sob a designação de oficial “Sociedade Portuguesa da Cruz Vermelha (SPCV)”, vindo a ser admitida em 28 de Maio de 1919 no seio da Liga Internacional das Sociedades da Cruz Vermelha e Crescente Vermelho (Decreto-lei n.º 281/2007, de 7 de agosto).

Segundo Estrela (2005) fruto da dedicação e mobilização da sociedade civil nacional, a SPCV conseguiu impor-se, passando a estar apta a responder a solicitações, no âmbito do serviço de saúde, de forma voluntária e isenta de encargos para o Estado, em paralelo com as forças militares portuguesas (em situações de guerra como de calamidade pública).

Constituída por várias Delegações espalhadas por todo o país, pretende atuar o mais rapidamente possível e com elevado conhecimento dos problemas a nível local. A CVP procura a satisfação das necessidades da forma mais intensa, atuando sobre as questões e problemas mais

prementes, com o intuito de alcançar a precisão e a exatidão na sua resolução (Manual da Cruz Vermelha e o Crescente Vermelho, s/ano).

O seu objetivo principal é prestar ajuda a vítimas de desastres naturais ou provocados pelo homem, ou para colmatar as necessidades provocadas pela pobreza extrema que persiste um pouco por todo o mundo, na tentativa de melhorar a vida dos mais desfavorecidos e criar um ambiente de paz e tranquilidade. A CVP combina, assim, uma perspetiva socio-caritativa. Mais especificamente, as atividades desenvolvidas a nível interno passam pelo apoio social a idosos e grupos carenciados, luta contra o VIH/SIDA, apoio a toxicodependentes, primeiros socorros, campanhas de prevenção e consciencialização, ou campanhas de respeito pela tolerância e diferença social.

A sua estrutura organizacional inclui uma direção nacional e um presidente nacional, serviços centrais, serviços autónomos, cerca de 193 delegações locais que têm a sua própria direção e extensões de delegações locais.

Entre os serviços autónomos inclui-se: Escola de Socorrismo, Escola Superior de Saúde da CVP, Hospital da Cruz Vermelha, Escola Superior de Enfermagem da CVP, Escola Profissional Tasso de Figueiredo e Serviço Cartão CVP. Existem também 6 plataformas nacionais de emergência no Continente, nos Açores e na Madeira que atuam em situações de emergência social e humanitária, assistência social e médico/sanitária, articulando-se com outras entidades como a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC), o Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM), os demais agentes de proteção civil, as autarquias, instituições e organizações de apoio social, organizações não-governamentais e empresas públicas e privadas (Serapioni *et al.*, 2014).

Tem cerca de 50 000 membros, 40 000 membros beneficiários e 10 000 voluntários, sendo o voluntariado um dos sete princípios fundamentais do movimento internacional.

O voluntariado na CVP implica um conjunto de direitos e deveres que incluem, entre outros, conhecer e aderir aos Princípios Fundamentais da Cruz Vermelha, ao Código de Ética, à filosofia do VCP/Crescente Vermelho, e às quatro Convenções de Genebra e seus Protocolos Adicionais, relativos à proteção de pessoas em tempo de guerra.

Os voluntários da CVP, que geralmente se dirigem de forma espontânea a esta organização, são avaliados e encaminhados para Formação Institucional. Esta formação pretende despertar e orientar os voluntários para a filosofia e forma de atuação da CVP e, ainda, para conceitos como desenvolvimento, voluntariado, trabalho em equipa, gestão do conflito, relacionamento interpessoal, entre outras temáticas imprescindíveis ao bom desempenho dos voluntários. Existe um grande cuidado na seleção e colocação dos voluntários, conforme nos adianta a CPV: A CVP tem um programa específico de voluntariado para jovens, que dinamiza nas suas delegações. A Juventude Cruz Vermelha (JCV) é um programa de voluntariado jovem especialmente orientado para o trabalho nas escolas e nas comunidades, orientado para a prevenção de comportamentos de risco, através da educação informal e entre pares, potenciando o desenvolvimento pessoal, educacional, social e cultural dos jovens, beneficiários ou voluntários. A Escola da Juventude, organizada anualmente pela CVP a nível nacional, constitui-se como uma oportunidade de encontro e formação dos jovens voluntários (Serapioni *et al.*, 2014).

A CVP criou a Rede de Informação e Partilha de Saberes (RIPS)¹¹, de carácter relativamente informal, com o objetivo de promover a partilha de conhecimentos, aptidões e competências entre todos os colaboradores da CVP (funcionários e voluntários), resultantes das suas intervenções quer a nível nacional como internacional.

No nosso estudo, estudou-se três delegações distintas da CVP: delegação de Neiva; a delegação de Aldreu e a delegação das Marinhas, as quais totalizam 210 voluntários no ativo. A estas delegações compete, na sua área, a execução das tarefas que lhes são consignadas pelo Estatuto da CVP e restantes regulamentos, normas e instruções e das missões específicas que lhes sejam atribuídas, designadamente:

- a) Incutir, desenvolver e divulgar, na sua área, os princípios e ideais da Cruz Vermelha;
- b) Preparar e instruir todo o pessoal para a execução de ações humanitárias e de socorro em tempo normal e de emergência, dando ênfase à execução frequente de exercícios, com vista ao aperfeiçoamento e verificação daquela preparação;
- c) Colaborar com as organizações oficiais e privadas da sua área que tenham a seu cargo atividades de assistência social, de socorro e de proteção civil, em situação normal ou de emergência, especialmente na prestação de cuidados de enfermagem, triagem e evacuação de doentes e feridos e na divulgação dos conhecimentos de socorrismo e de higiene pessoal e pública a todas as camadas da população;
- d) Promover ações com vista à angariação de voluntários, de sócios e de fundos, para permitir o suporte administrativo da delegação, bem como o seu desenvolvimento e o dos corpos de voluntariado;
- e) Promover, com o apoio da sede, a realização de cursos de socorrismo junto da população e instituições (Regulamento Geral de Funcionamento da Cruz Vermelha Portuguesa).

Importa, assim, identificar as motivações subjacentes à prática de voluntariado. Para o efeito, de seguida apresentam-se as principais teorias motivacionais subjacentes a este fenómeno.

¹¹ A RIPS trata-se de uma rede informal entre os diferentes colaboradores da CVP concebida para a troca de informação e saberes. Os conhecimentos, aptidões e competências dos funcionários, colaboradores e voluntários são postos ao serviço de todos. Disponibiliza informação diversificada que vai ao encontro das motivações e interesses dos utentes da rede. Em paralelo tem também agendado um programa de encontros temáticos (mensal). Estes encontros pretendem ser um fórum de debate sobre os temas considerados pertinentes pelos utentes da rede. Disponível em <http://www.cruzvermelha.pt/actualidades/rips-html>.

7. A Motivação no Trabalho

O estudo da motivação e construção do mesmo conceito tem sido amplamente realizado por diversos investigadores. A motivação correlaciona-se com a ação humana, no entanto a definição deste conceito é complexa na medida em que se trata de um constructo, de utilização generalizada no âmbito das ciências humanas e abordado em múltiplos contextos (Cunha *et al.*, 2004).

Com o intuito de definir “motivação”, Pinder (2007) argumenta que existem diversas energias (as motivações) que comprometem uma pluralidade de necessidades, impulsos, instintos e fatores extrínsecos que têm sido encarados, ao longo dos tempos, no que respeita ao comportamento humano, sem obrigatoriamente se aceitar a primazia de algum destes aspetos.

As Teorias motivacionais foram desenvolvidas com o intuito de se procurar perceber o que motiva as pessoas. Pois, tal como afirma Rainey (2001) quando a pessoas não são satisfatória e corretamente motivadas, pode observar-se a perda de motivação relativamente a uma tarefa, o que obviamente não se pretende com sucede no voluntariado.

A motivação direcionada para determinados comportamentos e desempenhos tem vindo alvo de investigação nas diversas áreas da Psicologia. Os distintos pontos de vista desenvolvidos têm ajudado a prever comportamentos que são necessários e essenciais na comunidade, tal como o voluntariado. Apesar das teorias se direcionarem para os fatores mais externos envolvidos no contexto em análise, alguns entendem também os motivos mais pessoais e singulares de cada voluntário.

7.1. Teorias Clássicas da Motivação

De seguida, efetua-se uma breve análise das principais teorias motivacionais, concretamente, das Teorias de Conteúdo Organizacionais: Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow; Teoria dos Motivos de Mc Clelland e Teoria Motivação-Higiene de Herzberg e Teorias de Processo: Teoria da Equidade Stacy Adams; Teoria da Definição de Objetivos de Locke & Latham e Teoria das Expetativas de Vrrrom.

7.1.1 Teorias de Conteúdo Organizacionais

7.1.1.1. Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow

Uma das possíveis categorizações das motivações poderá fazer-se de acordo com as necessidades dos indivíduos. As necessidades servem de guia ao comportamento num determinado contexto de trabalho. A importância da teoria de Maslow é largamente aceite neste contexto. No âmbito desta teoria, as necessidades dos seres humanos estão interligadas, pois uma vez satisfeita uma necessidade aparece outra que ocupa o lugar da anterior (Maslow, 1970).

Esta teoria considera que os seres humanos possuem um conjunto hierarquizado de necessidades - a pirâmide das necessidades de Maslow (Figura 3).

Figura 3 - Pirâmide da Hierarquia das Necessidades de Maslow



Fonte: Adaptado de Teixeira, 1998

Tal como se pode visualizar na Figura 3, que as necessidades fisiológicas são as que ocupam a base da pirâmide. Estas, segundo o mesmo autor, são todas homeostáticas. O desejo sexual, as necessidades de dormir, de se exercitar, de se alimentar, compõem as necessidades básicas da pirâmide. Neste sentido, as necessidades fisiológicas são consideradas para a tomada de decisões no que diz concerne ao espaço e condições físicas de trabalho (Latham e Pinder, 2005).

Quando as necessidades fisiológicas estão relativamente satisfeitas, sucedem as necessidades de segurança (Maslow, 1970). Para Maslow (1970), estas necessidades significam ter estabilidade, proteção. Ainda para este autor, estas necessidades podem condicionar totalmente o comportamento com o propósito de levar o indivíduo a agir, exclusivamente, em função das mesmas.

Na linha de raciocínio do autor em análise, as próximas necessidades dos indivíduos são as necessidades sociais, sendo que estas dizem respeito à aceitação, à afeição, à inclusão nos grupos e à aprovação pelos outros.

As necessidades de estima são as que se seguem às necessidades sociais e pertencem ao quarto nível da pirâmide. Segundo Maslow (1970) estas necessidades expressam-se pelo

desejo quer de estima por terceiros, quer de autoestima. A última das necessidades, na pirâmide de Maslow, é a necessidade de autorrealização.

Maslow (1970) distingue, ainda, as necessidades primárias das necessidades secundárias. As primeiras referem-se às necessidades fisiológicas e às necessidades de segurança, pois estas são as necessidades básicas na sua manifestação e potencial de motivação. As segundas incluem os restantes três níveis, já que emergem como motivadores após as necessidades primárias se encontrarem razoavelmente satisfeitas.

7.1.1.2. Teoria dos Motivos de Mc Clelland

A Teoria dos Motivos de McClelland destaca as necessidades adquiridas, isto é, as necessidades que as pessoas surgem no decurso da sua experiência de vida (Teixeira, 1998) afirma que a motivação envolve causas conscientes e inconscientes.

Esta teoria preconiza a existência de três tipos de necessidades que assumem particular importância: as necessidades de realização, as necessidades de poder e as necessidades de afiliação (McClelland, citado em Bilhim, 1996). Os primeiros atuam sobre as escolhas atuais assentes nos desejos e pretensões dos indivíduos; os segundos, podendo ser percebidos por terceiros, são menos evidentes para os próprios (Coradi, 1985).

Apesar de McClelland ter primitivamente estabelecido uma correlação entre a motivação pelo “sucesso” e a necessidade instigadora do comportamento humano, gradualmente optou por enfatizar as necessidades de “poder” – relacionadas com a capacidade de influenciar os outros - como justificação da ação (Adler, 1992).

Autores como Senge (2004) distinguem poder negativo (quando tentamos dominar e submeter os outros) e poder positivo (quando procuramos um comportamento persuasivo e inspirador).

McClelland (citado em Teixeira, 1998) afirma que todas as pessoas detêm estes três tipos de necessidades, mas em graus diferentes. Todavia, uma delas prevalece em cada indivíduo, tornando-se a característica mais evidente.

7.1.1.3. Teoria Motivação-Higiene de Herzberg

A Teoria da Motivação – Higiene de Herzberg, desenvolvida e testada por Herzberg (1987), procura explicar que os fatores de satisfação e motivação no trabalho são diferentes e independentes dos fatores de insatisfação. Segundo Herzberg (citado em Teixeira, 1998), os fatores de motivação, intrínsecos ao trabalho, são a realização, o reconhecimento, o próprio trabalho, a responsabilidade e o desenvolvimento pessoal. Por sua vez, os fatores de insatisfação ou higiênicos, extrínsecos ao trabalho são a política e administração da empresa, a supervisão, as relações interpessoais, as condições de trabalho, o salário, o estatuto e a segurança. Os fatores higiênicos englobam o salário, o *status*, a segurança, as condições de trabalho, as políticas e práticas de gestão de empresa, as relações interpessoais, entre outros.

A melhoria destes fatores não garante necessariamente, os níveis de satisfação de quem trabalha em tal ambiente, no entanto, quando estes fatores higiénicos pioram, a insatisfação parece ter efeitos negativos no desempenho dos recursos humanos de uma organização. (Herzberg, citado em Coradi, 1985).

De acordo com Santos (1999), o maior contributo desta teoria para gestão consubstanciou-se no facto de os gestores acederem a uma nova visão no âmbito da administração dos indivíduos no trabalho, na medida em que o trabalho em si mesmo passa a ser encarado como agente de motivação, ou seja passam-se a valorizar-se mais aspetos como a realização pessoal, o reconhecimento e o progresso na carreira profissional.

Bilhim (2006), apesar de reconhecer o contributo da teoria de Herzberg, critica a sua falta de objetividade em termos da metodologia adotada, assim como, o facto do estudo focar, essencialmente, o nível de satisfação e não o desempenho, sublinhando que satisfação e desempenho não são sinónimos, constatando-se, ainda, um ignorar das variáveis situacionais.

7.1.2. Teorias de Processo

7.1.2.1 Teoria da Equidade de Stacy Adams

A teoria da Equidade de Stacy Adams sobreleva a importância da perceção pessoal de cada indivíduo acerca da justiça relativa a uma situação laboral, através da comparação do seu desempenho e os correspondentes benefícios de um trabalhador com as prestações e proveitos de outros, em situações análogas (Chelladurai, 1999).

Ou seja, a natureza desta teoria reside na comparação que as pessoas estabelecem entre os seus esforços e as recompensas, e os esforços e as recompensas das outras pessoas que trabalham numa situação semelhante (Chiavenato, 2000).

Existem quatro elementos que se podem destacar desta teoria (Ferreira *et al.*, 2001):

1. A pessoa que se compara;
2. A outra pessoa com quem é comparada;
3. Os *inputs* ou recursos da pessoa (nível de escolaridade, inteligência, experiência, antiguidade, esforço e dedicação, absentismo, entre outros.);
4. Os *outputs* (pagamento, benefícios, condições de trabalho estatuto, privilégios, entre outros.)

A Teoria da Equidade defende que as pessoas se encontram motivadas para reduzir as desigualdades que percecionam. Impelidos por esta finalidade, os trabalhadores procuram o igualar de relações entre os *outputs* e *inputs* de cada um (Chelladurai, 1999). Nesta linha de ação, os trabalhadores organizam a sua atuação com o intuito de aumentar ou diminuir os *inputs*, ou em alternativa, incrementar ou reduzir os *outputs* (Chelladurai, 1999).

Em suma, a Teoria da Equidade compreende as necessidades de igualdade no trabalho. Defende que os indivíduos não são observadores passivos do ambiente em que estão inseridos e,

por isso, tendem a comparar o que disponibilizam às organizações. Do mesmo modo, comparam os seus *inputs* e *outputs* com os de outros referentes (colegas de trabalho, amigos de outras organizações) (Cunha *et al.*, 2004).

Desta feita, as organizações devem discriminar os contributos de cada colaborador e recompensá-lo pelo seu trabalho e esforço, sem descuidar o cuidado em alcançar o melhor equilíbrio entre os dois fatores.

7.1.2.2. Teoria da Definição de Objetivos de Locke & Latham

A Teoria da Definição de Objetivos de Locke & Latham, desenvolvida no final da década de 1960, propõe que a principal fonte de motivação no trabalho assenta na necessidade que as pessoas têm de antever objetivos claros e diretrizes bem definidas, uma vez que a intenção principal dos colaboradores é o de trabalhar em direção a determinado objetivo. Neste sentido, a motivação e o desempenho são maiores quando os indivíduos trabalham com objetivos, metas e diretrizes claras e específicas Locke (citado em Ferreira *et al.*, 2006).

A teoria da Definição de Objetivos apresenta como objetivos mais eficazes, os objetivos SMART (*Specific* – específicos; *Measurable* – mensuráveis; *Agreed* – acordados, mas alcançáveis; *Realist* – realistas, mas difíceis; *Timed* – com prazos). Tais objetivos devem ser desafiadores, mas moderadamente difíceis, de modo a serem atingíveis. Todo este procedimento é possível devido aos seguintes pressupostos:

- i) Orienta a atenção e o comportamento dos indivíduos para ações que levem ao alcance dos objetivos;
- ii) Conduz a maiores níveis de esforço;
- iii) Desenvolve a criação de meios para se atingir os objetivos;
- iv) Define prazos para o alcance dos objetivos;
- v) Conduz ao desenvolvimento de capacidades para ultrapassar obstáculos ou dificuldades;
- vi) Por serem objetivos com prazos, tendem a diminuir a possibilidade de adiamento do alcance dos mesmos;

Segundo esta teoria, os funcionários desempenham melhor as suas atividades quando recebem *feedback* dos seus superiores hierárquicos. Desta feita, os indivíduos podem identificar as discrepâncias entre o que fizeram e o que deveriam fazer. O gestor deve manter o trabalhador alinhado com a objetivo mediante uma orientação e aconselhamento contínuos (Ferreira *et al.*, 2006).

7.1.2.3. Teoria das Expectativas de Vroom

Esta teoria foi proposta por Victor Vroom e preconiza que a motivação do indivíduo para desenvolver um esforço se baseia nas suas expectativas de sucesso. Segundo Vroom (citado em

Chiavenato, 2000) a produtividade de um trabalhador relaciona-se com três fatores, mais concretamente:

- o desejo de concretizar objetivos individuais.
- a percepção da relação entre o alcance desses objetivos e a produtividade.
- a capacidade do indivíduo influenciar o seu nível de produtividade à medida que acredita poder influenciá-lo.

Assim, é fundamental que estas três forças se imponham para que o indivíduo ambicione elevar a sua produtividade. Em primeiro lugar a existência de objetivos pessoais do trabalhador, em segundo lugar é necessário que se verifique um relação entre a satisfação dos seus objetivos e a alta produtividade, e por último que o trabalhador possua percepção da sua capacidade de influenciar o seu padrão de produtividade (Vroom, citado em Pinto, 2002).

Resumindo, a produtividade adquire uma valência quando se associa a um desejo do trabalhador obter um resultado final que o beneficie pelo que se estabelece uma relação de causa-efeito entre a produtividade e o resultado final, isto é, a instrumentalidade (Vroom, citado em Pinto, 2002).

Com base nas principais teorias motivacionais procura-se perceber, concretamente quais são os fatores motivacionais que impelem os indivíduos a ingressar no trabalho voluntário.

7.2. Principais Fatores Motivacionais para o Trabalho Voluntário

Abrahão (2008) atribuiu um carácter pluridimensional aos fatores que “motivam” os seres humanos, que os impelem a realizar determinadas tarefas em detrimento de outras.

Garay (2001) relaciona a associação do voluntariado com valores religiosos, caridade e assistencialismo, bem como o desejo de ser útil e a sensação de se sentir importante, através do cumprimento de uma missão social.

Segundo Souza *et al.*, (2003) a motivação está ligada a (i) Valores, os quais se expressam em sentimentos altruístas e características humanitárias no cuidado de outras pessoas; (ii) Experiência, função que envolve o voluntariado expressa a oportunidade de aprender novas experiências e a possibilidade de exercitar conhecimentos; (iii) Função social liga-se à oportunidade de relacionamento com outras pessoas, e ao mesmo simultaneamente integrar uma atividade considerada importante aos olhos de outros, adquirindo com isto um reconhecimento por parte da comunidade da qual faz parte (iv) Carreira, a qual se relaciona com a oportunidade de obter benefícios no âmbito da carreira profissional; (v) Proteção, diz respeito à função defensiva do ego, como por exemplo, a redução da culpa por sentir que é mais privilegiado que outros, ou por direcionar a atenção para os seus próprios problemas pessoais e (vi) Autoestima: procura do desenvolvimento pessoal ou a satisfação pessoal relacionada ao crescimento e autoestima.

Autores como Ferreira *et al.* (2008) alertam para o facto de a motivação para o voluntariado variar de indivíduo para indivíduo, e pode atender a propósitos diferentes. A recolha bibliográfica conduzida por Ferreira *et al.* (2008) considera diversos pressupostos para a prática do

voluntariado e categoriza-os do seguinte modo: altruísmo, pertença, ego e reconhecimento social e aprendizagem e desenvolvimento, motivações estas, que se relacionam com objetivos.

No quadro 1, apresenta-se de forma concisa, as quatro categorizações das motivações para o voluntariado apresentadas pelos autores supracitados.

Quadro 1 - Os principais tipos de motivações do voluntariado

Tipos de Motivação	Objetivos
Altruísmo	<p>Ajudar os outros (Cavalier, 2006)</p> <p>Fazer algo que valha a pena (Soupourmas e Ironmonger, 2001)</p> <p>Sentido de missão (Vitner <i>et al.</i>, 2005)</p> <p>A organização ajuda aquele que precisa (Yavas e Riecken, 1977)</p> <p>Preocupação com a Natureza (Caissie e Halpenny, 2003)</p> <p>Forma de solidariedade (Marta <i>et al.</i>, 2005)</p> <p>Ajudar a determinada instituição (Volunteering for Social Cohesion 2007-2013)</p>
Pertença	<p>Ajudar a determinada instituição</p> <p>Contato social (fazer novos amigos, conhecer pessoas, sentido de pertença) (Anderson e Shaw, 1999)</p> <p>Ser bem aceite por um grupo ou comunidade (Edwards, 2005)</p> <p>Contato com pessoas que tenham o mesmo interesse</p> <p>Pertencer a uma instituição</p> <p>Dar algo e ser útil a uma comunidade</p>
Ego e Reconhecimento Social	<p>Pertencer a uma instituição (um clube, por exemplo).</p> <p>Dar algo e ser útil a uma comunidade</p> <p>Interesse nas atividades de uma organização</p> <p>Sentimentos de autoestima, confiança, e satisfação, respeito e reconhecimento (Vitner <i>et al.</i>, 2005)</p> <p>Contatos institucionais (Sinclair <i>et al.</i>, 2006)</p> <p>Carreira profissional</p> <p>Ter mais conhecimento e estar envolvido em programas do governo</p>
Aprendizagem e Desenvolvimento	<p>Carreira profissional</p> <p>Ter mais conhecimento e estar envolvido em programas do governo</p> <p>Novos desafios, experiências</p> <p>Aprender e ganhar experiência</p> <p>Possibilidade de poder exercer uma profissão</p> <p>Enriquecimento pessoal e alargar horizontes (Trogdon, 2005)</p>

Fonte: Adaptado de Ferreira *et al.*, 2008

Através da análise do quadro 1 podemos as quatro categorias supramencionadas. Assim a categoria altruísmo relaciona-se com objetivos como “ajudar os outros”, vontade de “fazer algo que valha a pena”; “Sentido de missão”; “A organização ajuda aquele que precisa”; “preocupação com a Natureza”; Forma de solidariedade; “ajudar determinada instituição”.

Importa ressaltar que os objetivos podem pertencer a mais do que uma categoria. “ajudar determinada instituição” pode ser motivado por altruísmo ou por procura de contacto social, pelo que também pode ser incluída na categoria de pertença.

A categoria pertença tem como objetivos promover o “contacto social”, “fazer novos amigos”, “ser bem aceite por um grupo ou comunidade”. É importante referir que, por exemplo, “pertencer a uma instituição» pode ser, simultaneamente, uma motivação que faz parte desta categoria, se ao pertencer ao voluntário procurar promover o convívio social, como pode incluir-se na categoria ego e reconhecimento social, se a inclusão no clube se relacionar com estatuto ou o reconhecimento social.

As recompensas ou benefícios associados ao voluntariado podem relacionar-se também com necessidades de ego e reconhecimento social. Vitner *et al.* (2005) consideram que os indivíduos esperam que o voluntariado os compense e que isso seja uma fonte de confiança e satisfação, uma causa de respeito e reconhecimento, impulsionadora de estatuto.

Também relacionada com esta categoria motivacional parece estar a procura crescente de contactos institucionais. Alguns dos motivos estarão ainda relacionados com mais de uma categoria motivacional. Por exemplo, «ser útil à comunidade» pode ser classificado como pertença se o voluntário tiver como objetivo ser bem aceite por essa comunidade, como pode também associar-se ao ego e reconhecimento social, se desta atividade o voluntário percebe a atribuição de valor pela comunidade.

Finalmente, muitos indivíduos consideram que o voluntariado poderá ter impacto positivo na sua aprendizagem, enriquecimento pessoal e alargamento de horizontes. Estes indivíduos consideram que estas são as razões mais importantes que justificam a doação do seu tempo, e que agrupamos na categoria aprendizagem e desenvolvimento. Dois exemplos finais de dualidade motivacional são as motivações “carreira profissional” e “ter mais conhecimento e estar mais envolvido em programas do governo” que podem ser classificadas nesta categoria de aprendizagem e desenvolvimento se forem sobretudo fonte de autorrealização e de conhecimento acrescido, como podem ser incluídas no reconhecimento social se forem sobretudo fonte de progressão social.

Desta feita, considera-se fundamental conhecer as práticas que podem conduzir à retenção dos voluntários.

8. Práticas de Retenção de Voluntários

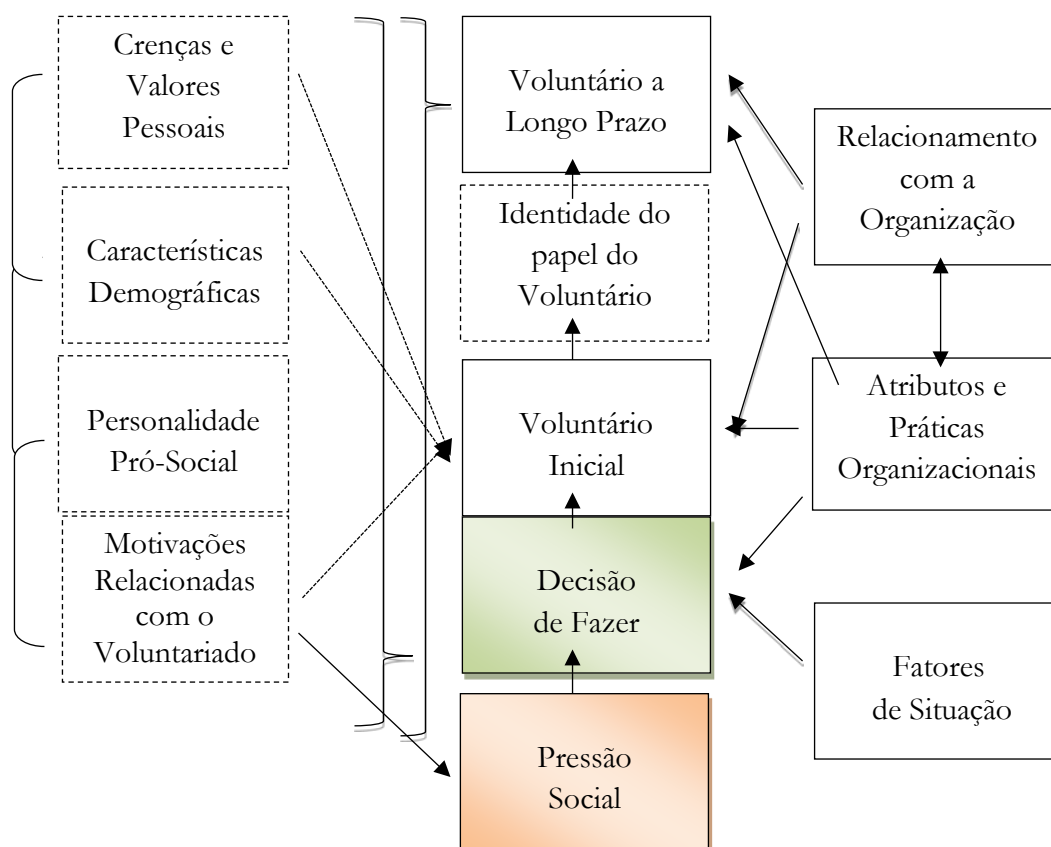
O incentivo das organizações para o voluntariado deve consubstanciar-se num ato de responsabilidade social, o que torna a empresa respeitável e cidadã (Calderón *et al.*, 2011).

De facto, quanto melhor uma organização conhecer os seus voluntários, mais poderá ir de encontro às necessidades e expectativas desses mesmos indivíduos. Por isso importa compreender as motivações que podem levar um indivíduo a doar o seu tempo a uma determinada organização e a manter-se nessa mesma organização (Nascimento, 2012).

Existem diversos autores que estudam os aspetos que influenciam o tempo de permanência dos voluntários nas organizações. Muitos concluem que a tarefa mais complexa não é necessariamente a de atrair os voluntários, mas a de garantir a satisfação e retenção de voluntários a longo do médio e longo prazo (Akintola, 200; Blinkhoff *et al.*, 2001; Steinitz, 2003).

Um dos modelos de voluntariado sustentável mais conhecidos é o de Penner (2002), o qual se consubstancia numa evolução das investigações conduzidas por Penner & Finkelstein (1998) acerca dos determinantes do voluntariado (Figura 4):

Figura 4 - Influências disposicionais e organizacionais do voluntariado sustentável



Fonte: Penner, 2002

Tal como se pode visualizar na Figura 4, o modelo do voluntariado sustentável desenvolvido por Penner (2002) constitui um modelo concetual de voluntariado que engloba

variáveis demográficas, disposicionais e organizacionais. Este modelo considera que a decisão inicial de integrar o voluntariado se relaciona com características demográficas, tais como a idade e habilitações literárias, entre outras, e por três variáveis disposicionais (crenças e valores pessoais, personalidade pró-social e motivações relacionadas com o voluntariado), bem como por uma variável organizacional (atributos e práticas organizacionais), além de pressões sociais que, também, podem influenciar na tomada de decisão. A continuidade da atividade voluntária relaciona-se, ainda, com as relações com a organização e a identidade do papel desempenhado pelo voluntário. A combinação destas variáveis induz ao que o autor designa por voluntariado sustentável. O autor salienta que sua análise integra uma perspetiva interacionista, pelo que as variáveis disposicionais e organizacionais não podem ser compreendidas separadamente, pois no voluntariado sustentável elas afetam-se mutuamente.

A variável organizacional denominada por Penner (2002) de "Relacionamento com a organização" relaciona-se com satisfação com o trabalho, compromisso organizacional e forma como o voluntário é tratado dentro da organização. A identidade do papel do voluntário diz respeito ao modo como o indivíduo se identifica e interioriza o seu papel no desempenho de uma atividade voluntária. Penner (2002) ressalta que " *...um nível alto e envolvente de atividade voluntária poderá produzir, provavelmente, uma identidade de papel voluntária forte*", e essa identidade forte no papel de voluntário " *... é a causa proximal e direta de voluntariado sustentável*". (p. 463).

Embora o voluntariado referido por Penner (2002) constitua uma ação consciente e de longo prazo, o autor reconhece que há fatores de situação que podem determinar a inclinação de um voluntário para prestar serviços comunitários.

Em síntese, o modelo de voluntariado sustentado Quanto maior a interação entre as variáveis disposicionais e organizacionais, mais forte será a identidade do papel voluntário e mais longo, provavelmente, será o tempo que o voluntário permanecerá na organização.

Jimenez *et al.* (2010) através de uma abordagem funcional das motivações dos voluntários consideraram que os indivíduos permanecem como voluntários nas organizações quando sentem que as suas motivações são satisfeitas. Na segunda fase, tem lugar o comprometimento organizacional e por fim, na terceira fase, criam a identidade de voluntário.

A abordagem funcional considera que pessoas voluntárias a fim de cumprir importante subjacente sociais e as funções psicológicas, que os autores chamaram motivo funções; e que pessoas diferentes podem fazer e executar a mesmas atividades de voluntariado, a fim de satisfazer as diferentes funções. Estas funções motoras, segundo os autores, são fundamentais para iniciar e manter um comportamento voluntariado (Akintola, 2010).

Segundo León & Fuertes (2007), as diferenças e semelhanças entre os voluntários que permanecem numa organização por mais de oito anos, e aqueles que em, menos de um ano abandonam a organização, são coerentes com o modelo dos três estágios de duração do voluntário. Os voluntários que permanecem após oito anos possuem um maior nível de exaustão emocional, um maior nível de comprometimento organizacional, e uma identidade vincada com o papel de voluntário.

Tomando-se por referência Jiménez *et al.* (2009), há três fatores promotores da satisfação dos voluntários: satisfação com a gestão da organização, satisfação com as tarefas realizadas e a satisfação das motivações. Ferreira *et al.* (2008) chamam ainda a atenção para a importância do fomento da comunicação para que a organização consiga captar e manter voluntários.

Autores como Serapioni *et al.* (2014) consideram ainda que o acompanhamento do voluntário deve ser uma aposta da organização para garantir o sucesso da sua integração e continuidade. No entanto, “*a maioria das organizações desconhece esta necessidade ou mesmo que a conheça, resolve-a encarregando alguém dessa tarefa.*” (Rodríguez, 2010, p. 59). Este autor considera que o mero fornecimento de informações aos voluntários sobre as tarefas a executar é insuficiente por si só, é fundamental que exista uma coerência entre a ação do voluntário e as práticas e modelos de voluntariado da organização. Neste sentido, uma adequada base organizativa constitui um pré-requisito essencial para o desenvolvimento das ações de voluntariado, tanto para atrair as motivações de altruísmo e de solidariedade como para transformar e dirigir tais motivações para atividades e serviços coletivos efetivos e de qualidade (Serapioni *et al.*, 2014). Para o efeito, as organizações que acolhem voluntários precisam de fortalecer a sua estrutura organizativa, quer no âmbito financeiro, quer na vertente formativa, com o intuito de aperfeiçoarem os modelos de relação e as formas de gestão essenciais à eficácia e estabilidade à ação e ao empenho dos voluntários.

Assim, é fundamental apostar no desenvolvimento de uma infraestrutura que possibilite orientar os voluntários nas suas tarefas, de modo a desenvolver os níveis de retenção. Caso contrário, tenderá a prevalecer o desinteresse no trabalho e os voluntários poderão afastar-se da organização. É neste contexto que os autores afirmam que “... *não importa quão bem-intencionados são os voluntários, a menos que haja uma infraestrutura para apoiar e direccionar os seus esforços*” (Grossman & Furano, 2002, p.15).

Progressivamente, os Planos de Voluntariado têm-se apresentado mais metódicos e organizados. No recrutamento procura-se atrair voluntários com as características adequadas às necessidades da organização e aquando da seleção há uma preocupação em escolher indivíduos com as competências adequadas ao perfil das funções (Graff, 2006). De modo gradual, tem vindo a aumentar o tempo dedicado e o número de boas práticas adotadas para a gestão dos voluntários, sendo as organizações com maiores capacidades financeiras aderem mais facilmente a melhores práticas de gestão (Brewis *et al.*, 2010). Ressalve-se que as organizações mais pequenas tendem a adotar um número inferior de práticas de gestão devido às menores capacidades financeiras (Machin & Paine, 2008).

Ellis (2005) no guia “*Best Practices in Volunteer Management: An Action Planning Guide For Small and Rural Nonprofit Organizations*” (2005) enuncia as dez melhor práticas de gestão de voluntários:

- Na organização:

- (1) Valorizar o papel dos voluntários
- (2) Definição de regras e expectativas
- (3) Desenvolver competências de gestão de voluntários.

- Criar postos de trabalho e selecionar pessoas com perfil adequados:

- (4). Reduzir o risco do cliente e grupo
- (5). Criação de atribuições claras
- (6). Transcender o círculo

- Criar um ambiente onde os voluntários sentem que pertencem e quer ficar:

- (7) Orientação e formação de voluntários
- (8) Fornecimento de supervisão
- (9) Fomentar o sentimento de pertença dos voluntários
- (10) Reconhecer as contribuições dos voluntários

Em suma, Grossman & Furano (2002) sintetizam os três elementos indispensáveis ao sucesso de qualquer programa de voluntariado: (1) a capacidade do recrutamento, atendendo à adequação do perfil do voluntário às exigências da função e ao sucesso no seu desempenho; (2) a orientação e formação, essenciais à promoção de conhecimentos e habilidades dos voluntários; e, por último, (3) acompanhamento sustentável aos voluntários, de forma a garantir que o trabalho e tempo despendido àqueles não se revelem um desperdício sem retorno e que sintam vontade de permanecer na organização.

De seguida, apresentam-se os principais direitos e deveres subjacentes à prática do voluntariado.

9. Direitos e Deveres dos Voluntários

Podemos considerar direitos dos voluntários a nível nacional quer internacional. A este nível inclui-se o desenvolvimento de funções de acordo com os seus conhecimentos e aspirações, o acesso a formação inicial e contínua, o apoio no trabalho e avaliação técnica do mesmo, a participação nas decisões, o reconhecimento pelo trabalho desenvolvido e, ainda, um clima de trabalho agradável com condições de higiene e segurança¹².

De acordo com o artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 71/98, de 3 de novembro, os direitos dos voluntários são:

- Desenvolver um trabalho, de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- Participar das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação;
- Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

Em contrapartida, também têm determinados deveres reconhecidos em Portugal, os quais, segundo o Projecto GRACE (2006)¹³, se subdividem do seguinte modo:

(1) Deveres para com os destinatários: concretamente o respeito pela dignidade humana, pelas ideologias, religião, cultura e vida privada. É dever do voluntário agir com bom senso sem aceitar qualquer recompensa e procurar impulsionar o seu desenvolvimento pessoal;

(2) Deveres para com a organização: relacionam-se com a observação e cumprimento das normas reguladoras e respeito pelos planos de orientação predefinidos. Os voluntários devem adotar ações diligentes e solidárias, fazer uso correto dos recursos disponíveis e respeitar e informar a organização caso pretendam deixar de ser voluntários na mesma;

(3) Deveres para com os outros voluntários: é fulcral respeitar e valorizar, apoiar e integrar o trabalho de equipa, contribuir para o fomento de boas relações interpessoais e para um bom clima de trabalho. É, ainda, dever do voluntário, facilitar a integração, desenvolvimento e formação, bem como a participação dos restantes voluntários, inclusive de novos membros que possam vir a integrar a equipa;

¹² www.voluntariado.pt, última consulta em 7 de novembro de 2014.

¹³ Projeto GRACE (Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial) consubstancia-se numa associação constituída por um conjunto de empresas, com vista a desenvolver o papel do setor empresarial no desenvolvimento social.

(4) Deveres para com os trabalhadores remunerados: os voluntários devem colaborar com os trabalhadores remunerados. Tal implica respeitar as suas opções e orientações técnicas, bem como contribuir para o aperfeiçoamento das relações interpessoais e do respeito pelo trabalho individual;

(5) Deveres para com a sociedade em geral: as obrigações dos voluntários devem reger-se pelo respeito à cultura, pela promoção do voluntariado, pelo saber conhecer e reconhecer a realidade sociocultural em que se está inserido e procurar fomentar e inculcar os valores e os ideais associados ao trabalho voluntário.

Segundo o Regulamento Interno da CVP, os voluntários têm o dever de: a) demonstrar interesse permanente pela atividade da instituição; b) efetuar uma atualização continuada mediante a frequência dos cursos que lhe sejam facultados; c) trabalhar em equipa, seguindo as instruções e orientações da hierarquia; d) comparecer sempre que convocado e e) manifestar, em situações de emergência, total disponibilidade, apresentando-se, espontaneamente, imediatamente após tomada de conhecimento da sua ocorrência.

No que concerne às normas de conduta ética, de acordo com o Código de Conduta da CVP, (i) os voluntários devem atuar sempre com ética e integridade e não podem desenvolver atividades contrárias aos princípios fundamentais ou ao compromisso humanitário da instituição; (ii) não podem utilizar o nome, ativos ou recursos da CVP em benefício próprio ou fins privados, nem utilizar a sua condição para obter regalias ou benefícios, pois preconiza-se que os recursos da instituição sejam geridos, de forma austera e transparente (iii) as pessoas vinculadas à CVP devem cumprir os Estatutos e os Regulamentos, bem como todas as normas da instituição emanadas pelos órgãos competentes que se apliquem no seu âmbito específico de atuação; (iv) os voluntários devem ajustar a sua atuação em todos os momentos aos princípios de boa fé, lealdade e respeito para com a instituição, pelo que deverão informar a CVP, antes de iniciarem a sua colaboração, a aceitação ou indicação para qualquer cargo alheio à instituição que possa condicionar o seu compromisso ético com a CVP; (v) devem ainda manter um compromisso ativo e responsável para alcançar o cumprimento dos objetivos traçados pela instituição, atuando com diligência e eficiência no exercício das suas funções; (vi) devem estimular e promover o voluntariado, para que os interessados possam conhecer e valorizar o papel que são chamados a exercer para o desenvolvimento da sociedade; (vii) devem fomentar a solidariedade e a cooperação entre as pessoas relacionadas com a instituição, e favorecer, no âmbito das suas responsabilidades, as relações de cooperação com outras organizações humanitárias sem fins lucrativos; (viii) na prossecução das suas funções devem abster-se de intervir em assuntos que possam configurar um conflito de interesses, com o intuito de garantir uma total transparência e isenção qualquer conflito de interesses deverá ser declarado às Direções das Delegações Locais ou à Direção Nacional; (ix) estão obrigadas a não revelar a informação confidencial a que tenham acedido por força da sua atividade, mesmo depois terem cessado o vínculo com a instituição; (x) não podem participar atos de concorrência desleal, utilizando a informação e conhecimentos

adquiridos na CVP para a realização, por conta própria e com fins lucrativos, de atividades ou serviços levados a cabo pela CVP.

Em suma, a prática do voluntário implica não só, uma série de direitos, mas também diversos deveres. Este tem de assumir um compromisso perante a organização onde desenvolve o voluntariado. Assim, pode ser entendido como um trabalho/emprego, que é regulamentado por regras e deveres, da mesma forma que direitos. Esta perspetiva é encarada com um obstáculo à atração e retenção dos indivíduos para o voluntariado.

Parte III - Apresentação do Estudo dos Resultados do Questionário

10. Problemática de Investigação

Progressivamente tem-se assistido ao crescente aumento do número de voluntários, bem como da sua importância na comunidade. Desta feita, é fundamental perceber quais são as motivações que induzem os indivíduos a doar o seu tempo e aptidões em prol dos outros. O presente estudo empírico surge da carência de investigações respetivas às motivações dos voluntários portugueses, concretamente da CVP. Consideramos que conhecendo estas motivações será possível planear e desencadear ações de comunicação que vão de encontro aos interesses dos voluntários, promovendo a «atração» dos mesmos, conforme as necessidades da organização.

Assim, o estudo tem como finalidade identificar as motivações mais valorizadas no trabalho dos voluntários numa organização sem fins lucrativos, a CPV. Considera-se que os resultados serão importantes para a otimização dos programas de voluntariado, tal como para a retenção a longo prazo de voluntários nas instituições.

Na presente investigação optou-se por cruzar as informações recolhidas pela análise das diferentes Teorias sobre a motivação e as características dos tipos de motivação apresentados por Ferreira *et al.* (2008), especificamente, associadas ao voluntariado.

Desta forma a motivação foi categorizada em quatro dimensões, que não se pretendem estanques, mas antes interrelacionadas entre si. São elas:

- Altruísmo – a satisfação das necessidades impulsionadoras de ação surgem pelo *feedback* positivo de melhoria nas condições de vida das pessoas sobre as quais recaem.

- Pertença – os indivíduos com este tipo de motivação tendem a apresentar necessidades ao nível das relações sociais informais;

- Ego e Reconhecimento Social – relaciona-se com a projeção do seu esforço e perceção do seu trabalho nas avaliações pelos seus pares e superiores;

- Aprendizagem e desenvolvimento- relaciona-se com o conteúdo e a natureza do trabalho e das funções;

10.1. Problema de Partida

A anteceder o trabalho empírico, foi formulada uma pergunta de partida, pois este é considerado o passo mais importante num estudo de pesquisa (Yin, 2005). Como defende Yin (2005) a questão fornece uma chave fundamental em prol da estratégia de pesquisa que se irá utilizar.

. Quais são as principais motivações subjacentes ao trabalho dos voluntários da CVP?

10.2. Questões de Investigação

Existe variação da motivação em função do sexo?

Existe variação da motivação em função e do estado civil?

Existe variação da motivação em função das habilitações literárias?

10.3. Metodologia de Investigação

Numa primeira fase foram contactadas via telefone a direção e coordenação das três delegações locais da CVP em estudo: Neiva, Aldreu e Marinhas, com intuito de explicar o objetivo e o enquadramento teórico desta investigação.

Este estudo é um estudo de caso, dado que irá consistir numa metodologia de investigação aprofundada acerca de uma problemática, possibilitando “a oportunidade para que um aspeto de um problema fosse estudado em profundidade dentro de um período de tempo limitado” (Ventura, 2007, p.385).

O estudo de caso é uma abordagem metodológica que permite analisar com intensidade e profundidade diversos aspetos de um fenómeno, de um problema, de uma situação real: o caso. Desta feita, tal como refere Stake (2005, p.11) o estudo de caso consiste no “*estudo da particularidade e da complexidade de um caso singular para chegar a compreender a sua complexidade*”. Neste contexto de compreensão profunda de uma realidade, Yin (2005, p.13) define estudo de caso como “*uma investigação empírica que estuda um fenómeno contemporâneo dentro do contexto de vida real de vida, especialmente quando as fronteiras entre o fenómeno e o contexto não são absolutamente evidentes*” e acrescenta que para o efeito se podem usar múltiplas fontes para recolher evidências e informações, desde que sejam apropriadas e possibilitem compreender o caso no seu todo. O estudo de caso implica assim um conhecimento profundo da realidade investigada e, como tal, recorre a diferentes métodos e técnicas que se enquadram, sobretudo, num paradigma de investigação qualitativa.

Entendemos, portanto, ser esta a metodologia mais adequada, pois na nossa investigação, procuraremos perceber as motivações dos voluntários da CVP.

Trata-se assim de um estudo descritivo e exploratório, pois optou-se por orientar a investigação para a descrição, identificação e reconhecimento dos fenómenos. Desta feita, a investigação privilegia, essencialmente, a compreensão dos comportamentos a partir das perspetivas dos sujeitos de investigação. Como já foi anteriormente referido, o objetivo principal da abordagem qualitativa é o de compreender de uma forma global as situações, as experiências e os significados das ações e das perceções dos sujeitos através da sua dilucidação em descrição (Bogdan & Biklen, 1994).

Na etapa seguinte, para proceder à recolha de dados utilizou-se um questionário em formato de papel e colocou-se o mesmo questionário *online* com recurso à ferramenta GoogleDocs.

A opção pelo questionário *online* deveu-se ao facto de este facilitar o acesso a um maior número de participantes, com custos reduzidos, sem limitações espaço-temporais, promovendo uma sensação de segurança na resposta, devido ao anonimato, e, como tal, uma maior fiabilidade na resposta (Bethlehem, 2009).

Numa fase prévia à da aplicação do questionário aos participantes foi elaborado um pré-teste para identificar possíveis falhas como a complexidade ou imprecisão das premissas, a repetição ou inutilidade das questões, ou a exaustão e extensão do questionário, por exemplo. O

pré-teste tem como objetivo certificar a validade e precisão do questionário. Este foi aplicado a 10 pessoas e todas as opiniões foram tidas em conta. Desta feita, excluíram-se algumas questões, consideradas repetitivas.

Posteriormente, os questionários foram entregues aos responsáveis das organizações, ou enviados por endereço eletrónico para os participantes. Nesta altura, realçou-se que as respostas ao questionário eram anónimas e rigorosamente confidenciais, que os dados recolhidos tinham exclusivamente fins estatísticos, destinando-se à investigação em curso e que seriam tratados apenas pelas pessoas responsáveis. Também se salientou o facto de os resultados da investigação dependerem diretamente do rigor das respostas e da sua sinceridade, devendo, por isso, as respostas ser espontâneas e refletir aquilo os indivíduos sentiam em relação à sua organização, não havendo respostas certas ou erradas.

Na primeira parte do questionário foram recolhidas informações sobre os seguintes dados demográficos: sexo, idade, estado civil, e habilitações literárias. Também, foram incluídas as variáveis descritivas “número de organizações onde foi voluntário”, com o objetivo de medir o número de instituições em que o indivíduo prestou voluntariado; “tempo de voluntariado nas diferentes organizações”, que se refere ao número de anos que o sujeito exerce funções de voluntariado e “tempo de voluntariado na CVP”, que diz respeito à antiguidade na atual organização e por fim, a variável “número de organizações” (cf. Anexo I).

O questionário é composto por 36 questões, com formato de escala do tipo Likert, com sete opções de resposta para cada item, em que 1 corresponde a “nada importante” e 7 a “extremamente importante”. Estas questões dividem-se em quatro categorias, em que cada uma delas engloba nove itens:

1. Altruísmo (itens 3, 6, 11, 13, 16, 20, 23, 26 e 29);
2. Pertença (itens 2,5,14,22, 27,29,32,35 e 36)
3. Ego e Reconhecimento Social (itens 4,7,10,17,18,21,24, 30 e 31).
4. Aprendizagem e Desenvolvimento (itens 1, 8,9,12,15,19,25,33 e 34).

Quanto à análise quantitativa, os dados foram analisados com recurso ao programa SPSS versão 21 – *Statistical Package of Social Sciences*.

10.4. Caracterização da Amostra do Estudo

Foi utilizada uma amostra de conveniência, trata-se assim, de uma técnica de amostragem não probabilística que procura obter uma amostra de elementos convenientes, neste caso, 120 participantes voluntários da CVP (delegações do Neiva, Aldreu e Marinhãs), 80 do sexo masculino e 40 do sexo feminino.

Entre as diversas técnicas de amostragem, esta é a mais rápida e menos dispendiosa. As unidades amostrais também são acessíveis, fáceis de medir e cooperadores (Vicente *et al.*, 1996).

Este questionário tem como objetivo entender a motivação para o trabalho de voluntariado.

O Quadro 2 apresenta as características sociodemográficas dos participantes.

Quadro 2 - Distribuição dos participantes por sexo, estado civil e habilitações literárias

	N	%
Sexo		
Masculino	80	66,7
Feminino	40	33,3
Estado Civil		
Solteiro	16	13,3
Casado/União de facto	90	75,0
Separado(a) / divorciado(a)	12	10,0
Viúvo	2	1,7
Habilitações literárias		
Ensino Primário	6	5,0
2.º Ciclo	11	9,2
3.º Ciclo	55	45,8
Ensino Secundário	12	10,0
Licenciatura	36	30,0

“Inquérito aplicado pelo autora”

Tal como se pode visualizar no quadro 2, a nossa amostra é constituída, maioritariamente, por indivíduos do sexo masculino (67%) e apenas 40 voluntárias são do sexo feminino (33%). Relativamente ao estado civil, a maioria (75%) são casados ou vivem em União de facto; 16 elementos são solteiros (13%); 12 estão separados ou divorciados (10%) e apenas 2 indivíduos são viúvos. No que concerne ao estado civil, consideramos que está em conformidade com a classe etária dos inquiridos. Acreditamos que esta varável está altamente correlacionada com a idade, já que se trata de uma amostra com médias de idade de 35 anos.

A maioria da nossa amostra (46%) tem habilitações literárias ao nível do terceiro ciclo, 30% é licenciado, 10% terminou o ensino secundário, 9% concluiu o segundo ciclo e uma minoria (5%) apenas o primeiro ciclo. Temos, então, uma amostra com uma incidência de 70% com ensino básico/secundário e a restante amostra com o nível de ensino superior.

O Quadro 3 mostra o valor mínimo, máximo, a média e o desvio-padrão das dimensões sociodemográficas quantitativas.

Quadro 3 - Estatística descritiva das dimensões sociodemográficas quantitativas

	Min	Max	M	DP
Idade	18	56	35,23	9,22
N.º de organizações onde foi voluntário	1	5	2,78	0,92
Tempo de voluntário nas diferentes organizações	1	9	5,74	2,20
Tempo de voluntário no CVP	1	26	9,56	6,48

“Inquérito aplicado pelo autora”

Através da análise do quadro 3 podemos concluir que as idades dos participantes oscilam entre os 18 e os 56 anos, situando-se a média de idades nos 35 anos. No que se refere ao número de organizações onde os indivíduos trabalharam já como voluntários, o mínimo apresentado é de 1 organização, sendo o número máximo de 5 estando o valor médio situado nos 3 anos. No que concerne ao tempo de voluntário nas diferentes organizações, os sujeitos relatam ter entre 1 e 9 anos, estando a média de tempo situada nos 6 anos com desvio padrão de 2,20, o que está em consonância com a classe etária dos inquiridos. Acreditamos que esta variável está altamente correlacionada com a idade, uma vez que se trata de uma amostra com médias de idade que rodam os 35 anos.

Em relação ao tempo de voluntário no CVP, o mínimo reportado foi de 1 ano e o máximo de 26 anos, estando o valor médio situado nos 10 anos, ou seja são indivíduos que já possuem uma vasta experiência no trabalho como voluntário no CVP.

10.4.1 - Validação dos instrumentos face à amostra

Para proceder à análise estatística, aplicando os métodos e testes mais adequados, procedeu-se a uma análise preliminar dos dados.

Para o efeito, recorreu-se ao Alpha de Cronbach. Segundo Gageiro e Pestana, (2005) o Alpha de Cronbach é uma das medidas mais usadas para a verificação da consistência interna de um grupo de variáveis (itens), e pode-se definir como correlação que se espera obter entre a escala usada e outras escalas hipotéticas com o mesmo número de itens, que meçam a mesma característica. Os coeficientes do Alpha de Cronbach são considerados fiáveis quando superiores a 0,60 (Maroco, 2007).

Segundo Ferreira *et al.* (2008) temos 4 tipos de categorização de motivações para o voluntariado. Estas apresentam uma consistência interna aceitável, o coeficiente de Alpha de Cronbach para a subescala “altruísmo” é de 0,97, para a subescala “pertença” temos um coeficiente de 0,99, para a subescala “ego e reconhecimento social” é de 0,97 e por último a subescala “aprendizagem e desenvolvimento” com um valor de 0,97, o que sugere uma boa fiabilidade para estas subescalas (Quadro 4).

Quadro 4 - Coeficiente de Alpha de Cronbach

Fator	N.º de variáveis	Alpha de Cronbach
Altruísmo	9	0,97
Pertença	9	0,99
Ego e reconhecimento social	9	0,97
Aprendizagem e desenvolvimento	9	0,97

“Inquérito aplicado pelo autora”

No quadro 5 apresenta-se a moda e percentagens de resposta ao questionário sobre as Motivações dos voluntários da CVP.

Quadro 5 – Motivações dos voluntários da CVP

	N	Moda	%
1 O voluntariado pode ajudar-me a arranjar emprego	120	6	35,00
2. Os meus amigos também são voluntários	120	5	33,30
3. Estou preocupado(a) com aqueles que são menos afortunados do que eu	120	4	30,00
4. O voluntariado faz-me sentir importante	120	5	32,50
5. As pessoas que conheço partilham o interesse pelo serviço à comunidade	120	5	32,50
6. Estou genuinamente preocupado(a) com o grupo para o qual trabalho	120	3	28,30
7. Com o voluntariado sinto-me menos só	120	3	46,70
8. Com o voluntariado posso adquirir experiência profissional	120	5	47,50
9. Posso aprender mais sobre a causa à qual me dedico	120	5	45,00
10. O voluntariado aumenta a minha autoestima	120	4	45,00
11. O voluntariado permite-me obter uma nova perspetiva das coisas	120	4	35,80
12. O voluntariado permite-me explorar diferentes opções de carreira	120	6	37,50
13. Sinto compaixão pelos mais necessitados	120	3	26,70
14. O voluntariado permite-me conhecer outras pessoas	120	5	26,70
15. O voluntariado permite-me aprender coisas através de experiência direta	120	4	38,30
16. Sinto que é importante ajudar os outros	120	4	29,20
17. O voluntariado ajuda-me a ultrapassar os meus problemas pessoais	120	3	45,00
18. O voluntariado pode dar-me reconhecimento social	120	3	45,80
19. Através do voluntariado posso ter mais oportunidades no mercado de trabalho	120	6	38,30
20. O voluntariado é uma experiência recompensadora	120	5	27,50
21. O voluntariado é uma boa forma de fugir aos meus próprios problemas	120	4	37,50
22. Posso aprender a lidar com uma grande variedade de pessoas	120	3	27,50
23. O voluntariado faz-me sentir necessário(a)/útil	120	5	27,50
24. O voluntariado faz-me sentir melhor comigo mesmo	120	5	41,70
25. A experiência de voluntariado vai melhorar o meu curriculum	120	5	37,50

26. Procuo cumprir uma missão	120	3	28,30
27. Quero sentir que faço parte desta comunidade	120	3	25,00
28. O voluntariado cria uma sociedade melhor	120	3	32,50
29. Quero continuar com a tradição de voluntariado da minha família	120	2	25,00
30. Eu tenho mais tempo livre do que costumava ter	120	1	38,30
31. Ser voluntário é considerado prestigiante	120	2	44,20
32. As pessoas que me são próximas querem que seja voluntário	120	5	27,50
33. O voluntariado pode-me ajudar a entrar na organização onde gostava de trabalhar	120	6	38,30
34. Posso fazer novos contactos que poderão ajudar na minha carreira profissional	120	4	43,30
35. O voluntariado permite-me ter mais amigos	120	4	25,00
36. A maioria das pessoas da minha comunidade faz voluntariado	120	4	27,50

“Inquérito aplicado pelo autora”

No que diz respeito à motivação dos voluntários da CVP, através da análise do quadro 5, podemos inferir que os inquiridos consideram como motivação muito importante o facto de “O voluntariado pode-me ajudar a entrar na organização onde gostava de trabalhar” e “Através do voluntariado posso ter mais oportunidades no mercado de trabalho” (38,30%); “O voluntariado permite-me explorar diferentes opções de carreira” (37,5%) e “O voluntariado pode ajudar-me a arranjar emprego” (35%)

Assinalaram como importante “Com o voluntariado posso adquirir experiência profissional” (47,5%); “Posso aprender mais sobre a causa à qual me dedico” (45%); “O voluntariado faz-me sentir melhor comigo mesmo” (41,7%); “A experiência do voluntariado vai melhorar o meu currículo (37,5%); “Os meus amigos também são voluntários” (33,3%); “O voluntariado faz-me sentir importante” e “As pessoas que conheço partilham o interesse pelo serviço à comunidade” (32,5%); “O voluntariado é uma experiência recompensadora”, “O voluntariado faz-me sentir necessário/útil”, “As pessoas que me são próximas querem que seja voluntário” (27,5%) e por fim, “O voluntário permite-me conhecer outras pessoas (26,7%). Com alguma importância foram seleccionadas as questões: “O voluntariado aumenta a minha autoestima (45%); “Posso fazer novos contactos que poderão ajudar a minha carreira profissional” (43,3%); “Sinto que é importante ajudar os outros” (39,2%); “O voluntariado permite-me aprender coisas através de experiência direta” (38,3); “O voluntariado é uma boa forma de fugir aos meus próprios problemas (37,5%); “O voluntariado permite-me obter uma nova perspectiva das coisas” (35,8%); “Estou preocupado com aqueles com aqueles que são menos afortunados que eu” (30%); “A maioria das pessoas da minha comunidade faz voluntariado” (27,5%); “O voluntariado permite-me ter mais amigos (25%).

Em contrapartida consideraram pouco importante “Com o voluntariado sinto-me menos só” (46,7%); “O voluntariado pode dar-me reconhecimento social” (45,8%); “O voluntariado ajuda-me a ultrapassar os meus problemas pessoais” (45%); “O voluntariado cria uma sociedade melhor” (32,5%); “Estou genuinamente preocupado com o grupo para o qual trabalho”; “Procuo cumprir uma missão” (28,3%); “Sinto compaixão pelos mais necessitados” (26,7%); “Quero sentir que faço parte desta comunidade (25%). As questões “Ser voluntário é considerado prestigiante” (44, 2%) e

“Quero continuar com a tradição de voluntariado da minha família” (25%) foram consideradas muito pouco importantes e “Eu tenho mais tempo livre do que costumava ter” foi considerada nada importante por 38,3% dos inquiridos.

No quadro 6, apresenta-se para cada questão do questionário sobre a motivação, a moda e percentagem de respostas atribuídas pelos inquiridos do sexo feminino e sexo masculino.

Quadro 6 – Relação entre as motivações e a variável sexo

	Moda	%	
		F	M
1. O voluntariado pode ajudar-me a arranjar emprego	5 6	50,00	31,25
2. Os meus amigos também são voluntários	5	37,50	31,25
3. Estou preocupado(a) com aqueles que são menos afortunados do que eu	4 5	30,00	37,50
4. O voluntariado faz-me sentir importante	5	47,50	45,00
5. As pessoas que conheço partilham o interesse pelo serviço à comunidade	5	40,00	28,75
6. Estou genuinamente preocupado(a) com o grupo para o qual trabalho	3 5	22,50	31,25
7. Com o voluntariado sinto-me menos só	3 4	50,00	48,75
8. Com o voluntariado posso adquirir experiência profissional	5 6	52,50	50,00
9. Posso aprender mais sobre a causa à qual me dedico	5 6	47,50	47,50
10. O voluntariado aumenta a minha autoestima	4 5	52,50	47,50
11. O voluntariado permite-me obter uma nova perspetiva das coisas	4	27,50	40,00
12. O voluntariado permite-me explorar diferentes opções de carreira	6	37,50	37,50
13. Sinto compaixão pelos mais necessitados	3 4	27,50	31,25
14. O voluntariado permite-me conhecer outras pessoas	4 5	35,00	25,00
15. O voluntariado permite-me aprender coisas através de experiência direta	4	37,50	38,75
16. Sinto que é importante ajudar os outros	4	25,00	31,25
17. O voluntariado ajuda-me a ultrapassar os meus problemas pessoais	3 4	45,00	46,25
18. O voluntariado pode dar-me reconhecimento social	3 4	50,00	51,25
19. Através do voluntariado posso ter mais oportunidades no mercado de trabalho	6	37,50	38,75
20. O voluntariado é uma experiência recompensadora	5	25,00	28,75
21. O voluntariado é uma boa forma de fugir aos meus próprios problemas	4	35,00	38,75
22. Posso aprender a lidar com uma grande variedade de pessoas	3	20,00	31,25
23. O voluntariado faz-me sentir necessário(a)/útil	5	27,50	27,50
24. O voluntariado faz-me sentir melhor comigo mesmo	5 6	45,00	45,00
25. A experiência de voluntariado vai melhorar o meu curriculum	5	40,00	36,25
26. Procuro cumprir uma missão	3 4	27,50	33,75
27. Quero sentir que faço parte desta comunidade	3	25,00	25,00
28. O voluntariado cria uma sociedade melhor	3	30,00	33,75
29. Quero continuar com a tradição de voluntariado da minha família	2 3	25,00	25,00
30. Eu tenho mais tempo livre do que costumava ter	1	35,00	40,00
31. Ser voluntário é considerado prestigante	2	45,00	43,75
32. As pessoas que me são próximas querem que seja voluntário	5	32,50	25,00
33. O voluntariado pode-me ajudar a entrar na organização onde gostava de trabalhar	6	37,50	38,75
34. Posso fazer novos contactos que poderão ajudar na minha carreira profissional	4		46,25

	5	37,50	
35. O voluntariado permite-me ter mais amigos	3		23,75
	4	30,00	
36. A maioria das pessoas da minha comunidade faz voluntariado	4	30,00	26,25

“Inquérito aplicado pelo autora”

De acordo com o quadro 6, os inquiridos do sexo feminino assinalaram como extremamente importante como motivação para o voluntariado: “Com o voluntariado posso adquirir experiência profissional (52,5%); “O voluntariado pode ajudar-me a arranjar emprego” (50%); “Posso aprender mais sobre a causa à qual me dedico” (47,5%); “O voluntariado faz-me sentir melhor comigo mesma” (45%); “O voluntariado permite-me explorar diferentes opções de carreira”, “Através do voluntariado posso ter mais oportunidades no mercado de trabalho” e “O voluntariado pode ajudar-me a entrar na organização onde gostava de trabalhar” (37,5%). Também foram consideradas muito importantes “O voluntariado aumenta a minha autoestima (52,5%); “O voluntariado faz-me sentir importante (47,5%); “As pessoas que conheço partilham o interesse pelo serviço à comunidade” e “A experiência de voluntariado vai melhorar o meu currículo” (40%); “Os meus amigos também são voluntários” e “Posso fazer novos contactos que poderão ajudar na minha carreira profissional” (37,5%); “O voluntariado permite-me conhecer outras pessoas” (35%); “As pessoas que me são próximas querem que seja voluntário (32,5%); “Estou preocupado com aqueles que são menos afortunados que eu” (30%); “O voluntariado faz-me sentir necessário/útil” (27,5%); “O voluntariado é uma experiência recompensadora” (25%); “Estou genuinamente preocupado com o grupo para o qual trabalho” (22,5%). Com importância relativa temos “O voluntariado pode dar-me reconhecimento social” e “Com o voluntariado sinto-me menos só” (50%); “O voluntariado pode ajudar-me a ultrapassar os meus problemas pessoais” (45%); “O voluntariado permite-me aprender coisas através da experiência direta” e “Posso fazer novos contactos que poderão ajudar a minha carreira profissional” (37,5%); “O voluntariado é uma boa forma de fugir aos meus próprios problemas (35%); “O voluntariado permite-me ter mais amigos” “A maioria das pessoas da minha comunidade faz voluntariado” (30%); “O voluntariado permite-me obter uma nova perspetiva das coisas”, “Sinto compaixão pelos mais necessitados”; “Procuro cumprir uma missão” (27,5%); “Sinto que é importante ajudar os outros”, “O voluntariado é uma experiência enriquecedora” e “Quero continuar com a tradição de voluntariado da minha família” (25%); “Estou genuinamente preocupado com o grupo para o qual trabalho” (22,5%). Foram consideradas pouco importantes: “Eu tenho mais tempo livre do que costumava ter” (30%); “O voluntariado permite-me obter uma nova perspetiva das coisas” (27,5%); “quero sentir que faço parte desta comunidade” (25%); “Estou genuinamente preocupado com o grupo para o qual trabalho” (22,5%); “Posso aprender a lidar com uma grande variedade de pessoas”. Por fim, foram consideradas pouco importantes “Ser voluntário é considerado prestigiante” (45%); “Sinto que é importante ajudar os outros” e “Quero continuar com a tradição de voluntariado da minha família (25%).

Os inquiridos do sexo masculino consideraram como extremamente importante as motivações: “O voluntariado pode-me ajudar a entrar na organização onde gostava de trabalhar” (38,75%) e “O voluntariado permite-me explorar diferentes opções de carreira” (37,5%). Foram

consideradas muito importantes: “Com o voluntariado posso adquirir experiência profissional” (50,%); “O voluntariado faz-me sentir importante” (45%); “O voluntariado faz-me sentir melhor comigo mesmo” (45%); “O voluntariado pode ajudar-me a arranjar emprego” (37,5%) e “Os meus amigos também são voluntários” (37,5%). As motivações importantes foram: “O voluntariado aumenta a minha autoestima” (47,5%); “Posso fazer novos contactos que poderão ajudar na minha carreira profissional” (46,25%); “O voluntariado permite-me aprender coisas através de experiência direta”; “O voluntariado é uma boa forma de fugir aos meus próprios problemas” (38,75%); “Estou preocupado(a) com aqueles que são menos afortunados do que eu”; “O voluntariado permite-me explorar diferentes opções de carreira” (37,5%) e “O voluntariado permite-me conhecer outras pessoas” (25%). Foram consideradas relativamente importantes: “O voluntariado pode dar-me reconhecimento social” (51,25%); “Com o voluntariado sinto-me menos só” (48,75%); “O voluntariado ajuda-me a ultrapassar os meus problemas pessoais” (46,25%); “Procuo cumprir uma missão”, “O voluntariado cria uma sociedade melhor” (33,75%); “Estou genuinamente preocupado com o grupo para o qual trabalho”, “Sinto compaixão pelos mais necessitados”, “Posso aprender a lidar com uma grande variedade de pessoas” (31,25%); “O voluntariado faz-me sentir necessário/útil” (27,5%); “A maioria das pessoas da minha comunidade faz voluntariado” (26,25%); “Quero sentir que faço parte desta comunidade”, “Quero continuar com a tradição de voluntariado da minha família” (25%) e “O voluntariado permite-me ter mais amigos” (23,75%). As questões consideradas pouco importantes foram: “As pessoas que me são próximas querem que seja voluntário” (43,75%) e “Quero continuar com a tradição de voluntariado da minha família” (25%). “Eu tenho mais tempo livre do que costumava ter” foi considerada como nada importante (40%).

No quadro 7, apresenta-se para cada questão do questionário sobre a motivação, a moda e percentagem de respostas atribuídas pelos inquiridos de acordo com o seu estado civil.

Quadro 7 - Relação entre as motivações e a variável Estado Civil

	Moda	Estado Civil		
		Solteiro %	Casado(a)/ União de Facto %	Separado(a)/ Divorciado(a) %
1. O voluntariado pode ajudar-me a arranjar emprego	3 6	43,75	35,56	75,00
2. Os meus amigos também são voluntários	4 5	43,75	35,56	41,67
3. Estou preocupado(a) com aqueles que são menos afortunados do que eu	4 5	31,25	31,11	41,67
4. O voluntariado faz-me sentir importante	3 5	43,75	50,00	58,33
5. As pessoas que conheço partilham o interesse pelo serviço à comunidade	4 5	25,00	33,33	50,00
6. Estou genuinamente preocupado(a) com o grupo para o qual trabalho	3 4 5	25,00	25,56	50,00
7. Com o voluntariado sinto-me menos só	3 4	87,50	46,67	66,67

8- Com o voluntariado posso adquirir experiência profissional	5	81,25	48,89	
	6			100,00
9- Posso aprender mais sobre a causa à qual me dedico	5	62,50	47,78	
	6			75,00
10- O voluntariado aumenta a minha autoestima	4	50,00	50,00	
	5			83,33
11- O voluntariado permite-me obter uma nova perspetiva das coisas	3	31,25		
	4		40,00	41,67
12- O voluntariado permite-me explorar diferentes opções de carreira	5	31,25		
	6		36,67	75,00
13- Sinto compaixão pelos mais necessitados	2	43,75		
	3		28,89	
	4			41,67
14- O voluntariado permite-me conhecer outras pessoas	2	62,50		
	4			33,33
	5		27,78	
15- O voluntariado permite-me aprender coisas através de experiência direta	4	81,25		
	5		37,78	50,00
16- Sinto que é importante ajudar os outros	4		28,89	58,33
	5	25,00		
17- O voluntariado ajuda-me a ultrapassar os meus problemas pessoais	3	87,50		
	4		46,67	66,67
18- O voluntariado pode dar-me reconhecimento social	3	37,50	52,22	
	4			75,00
19- Através do voluntariado posso ter mais oportunidades no mercado de trabalho	5	31,25		
	3			41,67
20- O voluntariado é uma experiência recompensadora	4	25,00		
	5		28,89	
21- O voluntariado é uma boa forma de fugir aos meus próprios problemas	3	50,00		
	4		42,22	
	5			41,67
22- Posso aprender a lidar com uma grande variedade de pessoas	2	56,25		
	3		26,67	41,67
	5			
23- O voluntariado faz-me sentir necessário(a)/útil	2	25,00		
	5		28,89	41,67
24- O voluntariado faz-me sentir melhor comigo mesmo	5	56,25	45,56	
	6			66,67
25- A experiência de voluntariado vai melhorar o meu curriculum	3	37,50		
	5		42,22	
	6			41,67
26- Procuo cumprir uma missão	3	25,00	30,00	
	4			41,67
27- Quero sentir que faço parte desta comunidade	2	43,75		
	3		24,44	41,67
28- O voluntariado cria uma sociedade melhor	3	25,00	35,56	
	4			41,67
29- Quero continuar com a tradição de voluntariado da minha família	2	56,25		
	3		24,44	41,67
30- Eu tenho mais tempo livre do que costumava ter	1	75,00		
	2		37,78	
	4			33,33
31- Ser voluntário é considerado prestigiante	1	87,50		
	2		50,00	58,33
32- As pessoas que me são próximas querem que seja voluntário	2	56,25		
	4			33,33
	5		30,00	

33- O voluntariado pode-me ajudar a entrar na organização onde gostava de trabalhar	5	31,25		
	6		37,78	75,00
34- Posso fazer novos contactos que poderão ajudar na minha carreira profissional	4	56,25	47,78	
	5			58,33
	2	43,75		
35- O voluntariado permite-me ter mais amigos	4			50,00
	5		24,44	
	2	43,75		
36- A maioria das pessoas da minha comunidade faz voluntariado	4		27,78	33,33

“Inquérito aplicado pelo autora”

Na relação entre as motivações e o Estado Civil (quadro 7), foram consideradas para os solteiros como muito importantes: “Com o voluntariado posso adquirir experiência profissional” (81,25%); “Posso aprender mais sobre a causa à qual me dedico” (62,5%); “O voluntariado faz-me sentir melhor comigo mesmo” (56,25%); “Estou preocupado(a) com aqueles que são menos afortunados do que eu”, “O voluntariado permite-me explorar diferentes opções de carreira”, “Através do voluntariado posso ter mais oportunidades no mercado de trabalho”, “O voluntariado pode-me ajudar a entrar na organização onde gostava de trabalhar” (31,25%); “As pessoas que conheço partilham o interesse pelo serviço à comunidade”, “Estou genuinamente preocupado com o grupo para o qual trabalho”, “Sinto que é importante ajudar os outros” (25%). Como importantes: “O voluntariado permite-me aprender coisas através de experiência direta” (81,25%); “Posso fazer novos contactos que poderão ajudar na minha carreira profissional” (56,25%); “O voluntariado aumenta a minha autoestima” (50%) e “O voluntariado é uma experiência recompensadora” (25%). As motivações relativamente importantes foram: “Com o voluntariado sinto-me menos só”, “O voluntariado ajuda-me a ultrapassar os meus problemas pessoais” (87,5%); “O voluntariado é uma boa forma de fugir aos meus próprios problemas”(50%); “O voluntariado pode ajudar-me a arranjar emprego”, “O voluntariado faz-me sentir importante” (43,75%); “O voluntariado pode dar-me reconhecimento social”, “A experiência de voluntariado vai melhorar o meu curriculum” (37,5%), “O voluntariado permite-me obter uma nova perspetiva das coisas” (31,25%); “Procuro cumprir uma missão”, “O voluntariado cria uma sociedade melhor” (25%). As motivações consideradas pouco importantes: “O voluntariado permite-me conhecer outras pessoas” (62,5%); “Posso aprender a lidar com uma grande variedade de pessoas”, “Quero continuar com a tradição de voluntariado da minha família”, “As pessoas que me são próximas querem que seja voluntário” (56,25%); “Os meus amigos também são voluntários”, “Sinto compaixão pelos mais necessitados”, “Quero sentir que faço parte desta comunidade”, “O voluntariado permite-me ter mais amigos”, “A maioria das pessoas da minha comunidade faz voluntariado” (43,75%); “O voluntariado faz-me sentir necessário(a)/útil” (25%), as motivações consideradas nada importantes foram: “Ser voluntário é considerado prestigiante” (87,5%) e “Eu tenho mais tempo livre do que costumava ter” (75%).

Os inquiridos Casados/União de Facto consideraram as seguintes motivações como extramente importantes: “Através do voluntariado posso ter mais oportunidades no mercado de trabalho”, “O voluntariado pode-me ajudar a entrar na organização onde gostava de trabalhar” (37,78%); “O voluntariado permite-me explorar diferentes opções de carreira” (36,67%); “O voluntariado pode ajudar-me a arranjar emprego” (35,56%); como muito importantes: “O

voluntariado faz-me sentir importante” (50%); “Com o voluntariado posso adquirir experiência profissional” (48,89%); “Posso aprender mais sobre a causa à qual me dedico” (47,78%); “O voluntariado faz-me sentir melhor comigo mesmo” (45,56%); “A experiência de voluntariado vai melhorar o meu curriculum” (42,22%); “O voluntariado permite-me aprender coisas através de experiência direta” (37,78%); “Os meus amigos também são voluntários “ (35,56%); “As pessoas que conheço partilham o interesse pelo serviço à comunidade” (33,33%); “As pessoas que me são próximas querem que seja voluntário” (30%); “O voluntariado é uma experiência recompensadora”, “O voluntariado faz-me sentir necessário(a)/útil” (28,89%); “O voluntariado permite-me conhecer outras pessoas” (27,78%); “O voluntariado permite-me ter mais amigos” (24,44%). As motivações “O voluntariado aumenta a minha autoestima “ (50%); “Posso fazer novos contactos que poderão ajudar na minha carreira profissional” (47,78%); “O voluntariado ajuda-me a ultrapassar os meus problemas pessoais” (46,67%); “O voluntariado é uma boa forma de fugir aos meus próprios problemas” (42,22%); “O voluntariado permite-me obter uma nova perspetiva das coisas” (40%); “Estou preocupado(a) com aqueles que são menos afortunados do que eu” (31,11%); “Sinto que é importante ajudar os outros” (28,89%); “A maioria das pessoas da minha comunidade faz voluntariado” (27,78%); “Estou genuinamente preocupado(a) com o grupo para o qual trabalho” (25,56%) foram consideradas importantes. As relativamente importantes foram: “O voluntariado pode dar-me reconhecimento social” (52,22%); “Com o voluntariado sinto-me menos só” (46,67%); “O voluntariado cria uma sociedade melhor” (35,56%); “Procuro cumprir uma missão” (30%); “Sinto compaixão pelos mais necessitados” (28,89%); “Posso aprender a lidar com uma grande variedade de pessoas” (26,67%); “Quero sentir que faço parte desta comunidade”, “Quero continuar com a tradição de voluntariado da minha família” (24,44%). Para finalizar as motivações consideradas como pouco importantes foram: “Ser voluntário é considerado prestigiante” (50%); “Eu tenho mais tempo livre do que costumava ter” (37,78%).

Os inquiridos separados elegeram como extremamente importante as motivações: “Com o voluntariado posso adquirir experiência profissional” (100%); “O voluntariado pode ajudar-me a arranjar emprego”, “Posso aprender mais sobre a causa à qual me dedico”, “O voluntariado permite-me explorar diferentes opções de carreira”, “Através do voluntariado posso ter mais oportunidades no mercado de trabalho”, “O voluntariado pode-me ajudar a entrar na organização onde gostava de trabalhar” (75%); “O voluntariado faz-me sentir melhor comigo mesmo” (66,67%) e “A experiência de voluntariado vai melhorar o meu curriculum” (41,67%); como muito importante “O voluntariado aumenta a minha autoestima” (83,33%); “O voluntariado faz-me sentir importante”, “Posso fazer novos contactos que poderão ajudar na minha carreira profissional” (58,33%); “O voluntariado permite-me aprender coisas através de experiência direta” (50%); e “O voluntariado é uma boa forma de fugir aos meus próprios problemas”, “O voluntariado faz-me sentir necessário(a)/útil” (41,67%). As motivações importantes foram consideradas as seguintes: “O voluntariado pode dar-me reconhecimento social” (75%); “Com o voluntariado sinto-me menos só”, “O voluntariado ajuda-me a ultrapassar os meus problemas pessoais” (66,67%); “Sinto que é importante ajudar os outros” (58,33%); “As pessoas que conheço partilham o interesse pelo serviço à comunidade”, “O voluntariado permite-me ter mais amigos “ (50%); “Os meus amigos

também são voluntários”, “Estou preocupado(a) com aqueles que são menos afortunados do que eu”, “O voluntariado permite-me obter uma nova perspetiva das coisas”, “Sinto compaixão pelos mais necessitados”, “Procuo cumprir uma missão”, “O voluntariado cria uma sociedade melhor” (41,67%); “O voluntariado permite-me conhecer outras pessoas”, “Eu tenho mais tempo livre do que costumava ter”, “As pessoas que me são próximas querem que seja voluntário” e “A maioria das pessoas da minha comunidade faz voluntariado” (33,33%). Foram consideradas como relativamente importantes “Estou genuinamente preocupado(a) com o grupo para o qual trabalho” (50%), “O voluntariado é uma experiência recompensadora”, “Posso aprender a lidar com uma grande variedade de pessoas”, “Quero sentir que faço parte desta comunidade” e “Quero continuar com a tradição de voluntariado da minha família”. A motivação considerada pouco importante foi “Ser voluntário é considerado prestigiante” (58,33%).

Em relação à variação da motivação em função do estado civil, optou-se por não apresentar os dados relativos aos viúvos, pois tendo em linha de conta que se tratam apenas de 2 dos elementos da amostra, a leitura dos dados poderia fazer induzir em erro.

No quadro 8, apresenta-se para cada questão do questionário sobre a motivação, a moda e percentagem de respostas atribuídas pelos inquiridos de acordo com as suas habilitações literárias.

Quadro 8 - Relação entre as motivações e a variável Habilitações Literárias

	MODA	Habilitações Literárias				Licenciatura
		Ensino Primário	2.ºCiclo	3.ºCiclo	Ensino Secundário	
1. O voluntariado pode ajudar-me a arranjar emprego	6 2 4	66,67	36,36	32,73	33,33 50,00	33,33 36,11
2. Os meus amigos também são voluntários	5 6	50,00	54,55	32,73		
3. Estou preocupado(a) com aqueles que são menos afortunados do que eu	1 3 4			30,91	33,33	33,33
4. O voluntariado faz-me sentir importante	4 5 6		54,55	47,27	41,67	52,78
5. As pessoas que conheço partilham o interesse pelo serviço à comunidade	2 4 5 6				83,33	38,89
6. Estou genuinamente preocupado(a) com o grupo para o qual trabalho	3 4 5	83,33	54,55	32,73		38,89
7. Com o voluntariado sinto-me menos só	3 4		54,55	49,09	50,00	44,44
8. Com o voluntariado posso adquirir experiência profissional	5 6	66,67	54,55	50,91	50,00	50,00
9. Posso aprender mais sobre a causa à qual me dedico	5 6	66,67	54,55	49,09	3 33,33	44,44
10. O voluntariado aumenta a minha autoestima	4 5	66,67	54,55	49,09	33,33	47,22
11- O voluntariado permite-me obter uma nova perspetiva das coisas	3 4	66,67	81,82	36,36		36,11

	5				33,33	
12. O voluntariado permite-me explorar diferentes opções de carreira	5		63,64			
	6	50,00		36,36	33,33	41,67
	3			27,27		44,44
13. Sinto compaixão pelos mais necessitados	4	66,67	81,82			
	5				25,00	
14. O voluntariado permite-me conhecer outras pessoas	2				83,33	
	4			30,91		33,33
	5	66,67	54,55			
15. O voluntariado permite-me aprender coisas através de experiência direta	4		54,55	40,00	33,33	33,33
	5	66,67				
16. Sinto que é importante ajudar os outros	3					33,33
	4		54,55	27,27		
	5	50,00			33,33	
17. O voluntariado ajuda-me a ultrapassar os meus problemas pessoais	3		54,55		50,00	41,67
	4	66,67		45,45		
18. O voluntariado pode dar-me reconhecimento social	3		54,55	49,09		47,22
	4	66,67			33,33	
19. Através do voluntariado posso ter mais oportunidades no mercado de trabalho	5		54,55			
	6			40,00		58,33
	7	50,00			33,33	
20. O voluntariado é uma experiência recompensadora	2				25,00	
	3					33,33
	5	66,67	54,55	29,09		
21. O voluntariado é uma boa forma de fugir aos meus próprios problemas	4			36,36	33,33	47,22
	5	66,67	36,36			
22. Posso aprender a lidar com uma grande variedade de pessoas	2				58,33	
	3			30,91		
	4					36,11
	5		45,45			
	6	50,00				
23. O voluntariado faz-me sentir necessário(a)/útil	2				33,33	
	3			30,91		
	4					33,33
	5	66,67	72,73			
24. O voluntariado faz-me sentir melhor comigo mesmo	5		54,55	47,27		
	6	66,67				44,44
	7				33,33	
25. A experiência de voluntariado vai melhorar o meu curriculum	4		54,55			
	5	33,33		40,00		44,44
	6				33,33	
26. Procuo cumprir uma missão	3			36,36		33,33
	4	83,33	81,82		25,00	
27. Quero sentir que faço parte desta comunidade	2				41,67	
	3			29,09		30,56
	5		54,55			
	6	66,67				
28. O voluntariado cria uma sociedade melhor	1				41,67	
	3			41,82		41,67
	4	83,33	81,82			
29. Quero continuar com a tradição de voluntariado da minha família	2				66,67	
	3			29,09		
	4					36,11
	5	50,00	54,55			
30. Eu tenho mais tempo livre do que costumava ter	1		63,64	40,00		
	2				33,33	47,22
31. Ser voluntário é considerado prestigiante	4	33,33				
	1		63,64		41,67	
	2			47,27		52,78
32. As pessoas que me são próximas querem que seja voluntário	3	33,33				
	2				66,67	
	4					38,89
	5	50,00	54,55	27,27		

33. O voluntariado pode-me ajudar a entrar na organização onde gostava de trabalhar	5		54,55		
	6			40,00	58,33
	7	50,00			33,33
34. Posso fazer novos contactos que poderão ajudar na minha carreira profissional	4		54,55	49,09	33,33
	5				41,67
	6	33,33			
35. O voluntariado permite-me ter mais amigos	2				50,00
	4			25,45	30,56
	6	33,33	27,27		
36. A maioria das pessoas da minha comunidade faz voluntariado	2				50,00
	3			30,91	30,56
	6	50,00	36,36		

“Inquérito aplicado pelo autora”

Através da análise do quadro 8 podemos concluir que os inquiridos com habilitações ao nível do ensino primário assinalaram como motivações muito importantes: “O voluntariado pode ajudar-me a arranjar emprego”, “Com o voluntariado posso adquirir experiência profissional”, “Posso aprender mais sobre a causa à qual me dedico”, “O voluntariado faz-me sentir melhor comigo mesmo”, “Quero sentir que faço parte desta comunidade” (66,67%); “Através do voluntariado posso ter mais oportunidades no mercado de trabalho”, “O voluntariado pode-me ajudar a entrar na organização onde gostava de trabalhar”, “Os meus amigos também são voluntários”, “As pessoas que conheço partilham o interesse pelo serviço à comunidade”, “O voluntariado permite-me explorar diferentes opções de carreira”, “Posso aprender a lidar com uma grande variedade de pessoas”, “A maioria das pessoas da minha comunidade faz voluntariado” (50%); “O voluntariado faz-me sentir importante”, “Posso fazer novos contactos que poderão ajudar na minha carreira profissional” e “O voluntariado permite-me ter mais amigos” (33,33%). Para estes inquiridos não existe motivações consideradas pouco ou nada importantes.

Para os inquiridos com habilitações literárias ao nível do 2.º ciclo as motivações mais importantes são: “O voluntariado faz-me sentir necessário(a)/útil” (72,73%); “O voluntariado permite-me explorar diferentes opções de carreira” (63,64%); “Os meus amigos também são voluntários”, “As pessoas que conheço partilham o interesse pelo serviço à comunidade”, “Com o voluntariado posso adquirir experiência profissional”, “Posso aprender mais sobre a causa à qual me dedico”, “O voluntariado permite-me conhecer outras pessoas”, “Através do voluntariado posso ter mais oportunidades no mercado de trabalho”, “O voluntariado é uma experiência recompensadora”, “O voluntariado faz-me sentir melhor comigo mesmo”, “Quero sentir que faço parte desta comunidade”, “Quero continuar com a tradição de voluntariado da minha família”, “As pessoas que me são próximas querem que seja voluntário”, “O voluntariado pode-me ajudar a entrar na organização onde gostava de trabalhar” (54,55%); “Posso aprender a lidar com uma grande variedade de pessoas” (45,45%); “O voluntariado pode ajudar-me a arranjar emprego”, “A maioria das pessoas da minha comunidade faz voluntariado”, “O voluntariado é uma boa forma de fugir aos meus próprios problemas” (36,36%) e “O voluntariado permite-me ter mais amigos” (27,27%). Em relação às motivações pouco importantes destacaram-se: “Eu tenho mais tempo livre do que costumava ter”, “Ser voluntário é considerado prestigiante” (63,44%); “Com o voluntariado sinto-me menos só”, “O voluntariado ajuda-me a ultrapassar os meus problemas pessoais” e “O voluntariado pode dar-me reconhecimento social” (54,44%).

Os inquiridos com o 3.º ciclo destacaram as seguintes motivações como importantes: “Com o voluntariado posso adquirir experiência profissional” (50,91%); “Posso aprender mais sobre a causa à qual me dedico” (49,09%); “O voluntariado faz-me sentir importante”, “O voluntariado faz-me sentir melhor comigo mesmo” (47,27%); “Através do voluntariado posso ter mais oportunidades no mercado de trabalho”, “O voluntariado pode-me ajudar a entrar na organização onde gostava de trabalhar”, “A experiência de voluntariado vai melhorar o meu curriculum” (40%); “O voluntariado permite-me explorar diferentes opções de carreira” (36,36%); “O voluntariado pode ajudar-me a arranjar emprego”, “Os meus amigos também são voluntários” (32,73%); “As pessoas que conheço partilham o interesse pelo serviço à comunidade” (30,91%); “O voluntariado é uma experiência recompensadora” (29,09%) e “As pessoas que me são próximas querem que seja voluntário” (27,27%). Destacam-se como pouco importantes: “Ser voluntário é considerado prestigiante” (47,27%) e “Eu tenho mais tempo livre do que costumava ter” (40%).

Para os inquiridos com o ensino secundário as motivações muito importantes foram: “O voluntariado faz-me sentir melhor comigo mesmo”, “O voluntariado pode-me ajudar a entrar na organização onde gostava de trabalhar”, “Através do voluntariado posso ter mais oportunidades no mercado de trabalho”, “O voluntariado pode ajudar-me a arranjar emprego”, “Posso aprender mais sobre a causa à qual me dedico”, “O voluntariado permite-me explorar diferentes opções de carreira” e “A experiência de voluntariado vai melhorar o meu curriculum”, todas elas com 33,33%. As motivações “As pessoas que conheço partilham o interesse pelo serviço à comunidade”, “O voluntariado permite-me conhecer outras pessoas” (83,33%); “Quero continuar com a tradição de voluntariado da minha família”, “As pessoas que me são próximas querem que seja voluntário” (66,67%); “Posso aprender a lidar com uma grande variedade de pessoas” (58,33%); “Os meus amigos também são voluntários”, “O voluntariado permite-me ter mais amigos”, “A maioria das pessoas da minha comunidade faz voluntariado” (50%); “Quero sentir que faço parte desta comunidade”, “O voluntariado cria uma sociedade melhor”, “Ser voluntário é considerado prestigiante” (41,67%); “Estou preocupado(a) com aqueles que são menos afortunados do que eu”, “O voluntariado faz-me sentir necessário(a)/útil”, “Eu tenho mais tempo livre do que costumava ter” (33,33%); “O voluntariado é uma experiência recompensadora” (25%) foram consideradas pouco importantes.

Para os inquiridos com Licenciatura foram consideradas muito importantes as seguintes motivações: “Através do voluntariado posso ter mais oportunidades no mercado de trabalho”, “O voluntariado pode-me ajudar a entrar na organização onde gostava de trabalhar” (58,33%); “Com o voluntariado posso adquirir experiência profissional” (50%); “Posso aprender mais sobre a causa à qual me dedico”, “O voluntariado faz-me sentir melhor comigo mesmo” (44,44%); “O voluntariado permite-me explorar diferentes opções de carreira” (41,67%) e “O voluntariado pode ajudar-me a arranjar emprego” (33,33%). As pouco importantes foram: “Ser voluntário é considerado prestigiante” (52,78%) e “Eu tenho mais tempo livre do que costumava ter” (47,22%).

Parte IV - Análise e Discussão de Resultados

11. Apresentação de Resultados e Respetivas Considerações

As conclusões que se seguem focam-se principalmente nos resultados que respondem diretamente aos objetivos propostos originalmente: identificar os fatores que contribuem para o trabalho de voluntariado; focalizar a relação entre a motivação e a prática do voluntariado e explicar a importância da manutenção da motivação do voluntariado por parte da organização.

Com base nas principais teorias motivacionais procura-se perceber, concretamente quais são os fatores motivacionais que impelem os indivíduos a ingressar no trabalho voluntário. Esta foi efetuada com o intuito de se procurar perceber o que motiva as pessoas, isto porque, quando a pessoas não são corretamente motivadas, pode observar-se a perda de motivação relativamente a uma tarefa, o que obviamente não se pretende com sucede no voluntariado Rainey (2001)

Podemos concluir que o conhecimento das teorias de motivação no trabalho é de extrema importância, não apenas como objeto de estudo científico, mas de aplicação prática, ou seja, tudo o que foi apresentado no presente trabalho tem como fim sensibilizar as organizações sobre a importância dessas teorias no processo da produção e no crescimento psicológico dos recursos humanos. Todas essas teorias foram elaboradas tendo por base diferentes pensamentos com um objetivo comum, a motivação.

Em contrapartida, para dar resposta às questões iniciais houve necessidade em fazer uma revisão aprofundada da literatura com vista à construção de uma fundamentação teórica que permitisse, aprofundar conhecimentos sobre o tema e também, estabelecer uma comparação com os resultados obtidos através do estudo descritivo e exploratório.

Na discussão dos resultados procuramos responder às questões de investigação colocadas inicialmente. Assim:

Quais são as principais motivações subjacentes ao trabalho dos voluntários da CVP?

No que diz respeito à motivação dos voluntários da CVP, através da análise do quadro V, podemos inferir que os inquiridos consideram como motivação muito importante o facto de “O voluntariado pode-me ajudar a entrar na organização onde gostava de trabalhar” (38,30%); “O voluntariado permite-me explorar diferentes opções de carreira” (37,5%) “O voluntariado pode ajudar-me a arranjar emprego” (35%).

Assim, podemos inferir que as principais motivações expressas foram a possibilidade de aprendizagem e desenvolvimento com vista à integração no mundo do trabalho, ou seja está englobada na categorização “Aprendizagem e Desenvolvimento” (Ferreira *et al.*, 2008). Este tipo de motivação relaciona-se com o que Souza *et al.*, (2003) designam por “Carreira”, a qual se relaciona com a oportunidade de obter benefícios no âmbito da carreira profissional. Estes dados também vão de encontro ao Sinclair *et al.* (2006) que consideram que uma das fontes de motivação dos voluntários reside na possibilidade de estabelecer contatos institucionais.

Também consideraram importante o facto de “O voluntariado faz-me sentir melhor comigo mesmo” (41,7%) questão que se relaciona com o altruísmo. Tal como defendem Soupourmas & Ironmonger (2001) a experiência do voluntariado pode revelar-se muito enriquecedora em termos

personais transmitindo uma sensação de bem-estar, de dever cumprido, a quem o pratica. Neste sentido, 39,2% dos inquiridos sente que é importante ajudar os outros”; 32,5% dos inquiridos considera que o voluntariado o faz sentir importante e 27,5% considera que o faz sentir necessário/útil. Piccoli & Godoi (2012), partilham da mesma opinião, considerando que a principal motivação para o voluntariado se consubstancia no facto de se tratar de uma experiência recompensadora, nas mais diversas vertentes. Garay (2001) também relaciona o voluntariado com a sensação de se sentir importante, através do cumprimento de uma missão social. Souza *et al.* (2003) associam esta motivação aos Valores, os quais entende que se expressam em sentimentos altruístas e características humanitárias no cuidado de outras pessoas.

Do mesmo modo foram consideradas importantes as questões que se relacionam com o ego e reconhecimento social, uma vez que 45% considera que o voluntariado aumenta a sua autoestima. Estes dados corroboram os de Vitner *et al.* (2005), autores que os indivíduos esperam que o voluntariado os compense e que isso seja uma fonte de confiança e satisfação, uma causa de respeito e reconhecimento, impulsionadora de estatuto. Vitner *et al.* (2005), autores que consideram que os indivíduos esperam que o voluntariado os compense e que isso seja uma fonte de confiança e satisfação. Souza *et al.*, (2003) designam esta motivação como Autoestima: procura do desenvolvimento pessoal ou a satisfação pessoal relacionada ao crescimento e autoestima.

Destacam-se ainda questões que se relacionam com o que Ferreira *et al.* (2008) categorizam como Pertença. Estes dados corroboram aqueles que são obtidos por Anderson e Shaw (1999) e Hibbert *et al.* (2003) já que estes autores consideram que uma das principais motivações dos voluntários prende-se com o sentido de pertença. Os resultados obtidos revelam que 27,5% dos participantes no estudo considera como motivação muito importante para o voluntariado o facto de as pessoas que lhe são próximas quererem que seja voluntário e também consideram importante o facto de a maioria das pessoas da sua comunidade praticar o voluntariado (27,5%) e o facto de ter mais amigos (25%).

É interessante notar que os cerca de metade dos inquiridos consideraram pouco importante “o facto de se sentir só”, o reconhecimento social associado à prática do voluntário; utilizar o voluntariado como escape aos seus problemas pessoais e dar continuidade à tradição de voluntariado da família. “Eu tenho mais tempo livre do que costumava ter” foi considerada nada importante por 38,3% dos inquiridos.

Ao contrário dos dados obtidos no nosso estudo, Edwards (2005), aponta o reconhecimento social como uma das principais motivações dos voluntários. Souza *et al.*, (2003) designam esta motivação por “Função social” a qual se liga à oportunidade de relacionamento com outras pessoas, e ao mesmo simultaneamente integrar uma atividade considerada importante aos olhos de outros, adquirindo com isto um reconhecimento por parte da comunidade da qual faz parte.

Existe variação da motivação em função do sexo?

Não existem diferenças significativas entre as motivações apontadas pelas mulheres e as apontadas pelos homens. Tanto as mulheres (37,5%) como os homens (37,5%) consideram como muito importante o facto de o voluntariado permitir explorar diferentes opções de carreira e o facto de o voluntariado poder ajudar a entrar na organização onde gostava de trabalhar, já que 37,5% das mulheres assinalaram esta resposta e 38,75% dos homens também. Ou seja, uma vez mais as principais motivações prendem-se com o Aprendizagem e Desenvolvimento. Em contrapartida, as motivações consideradas menos importantes foram relacionam-se com o prestígio social, assinalado por 45% das mulheres e por 43,75% dos homens; a continuação da tradição de voluntariado da minha família” (25% quer pelos homens quer pelas mulheres) foram consideradas muito pouco importantes e porque têm mais tempo (35% no caso das mulheres e 40% no caso dos homens).

Existe variação da motivação em função e do estado civil?

Todos os inquiridos, independentemente do estado civil, consideram fundamentais as motivações que se prendem com o facto de o voluntariado permitir explorar diferentes opções de carreira, sendo que assinalaram esta questão 31,25% dos solteiros, 36,67% dos casados e 75% dos divorciados e o facto de o voluntariado poder ajudar a entrar na organização onde gostava de trabalhar. Escolheram esta motivação, 31,25% dos solteiros, 37,78% dos casados e 75% dos divorciados. No entanto é de destacar que os divorciados valorizam de forma mais destacada as motivações relacionadas com a possibilidade de carreira. Importa destacar que todos os inquiridos casados divorciados consideraram fundamental a contribuição do voluntariado para a aquisição de experiência profissional.

Para além disso, os solteiros optaram ainda por outras motivações relacionadas com a Aprendizagem e Desenvolvimento, posso aprender mais sobre a causa à qual me dedico (62,50%) e facto de poderem adquirir mais experiência profissional (81,25%), o que é natural numa população mais jovem. Destacaram ainda a motivações ligadas ao Ego e Reconhecimento Social, nomeadamente “O voluntariado faz-me sentir melhor comigo mesmo” (56,25%); relacionadas com o altruísmo, concretamente o facto de estarem genuinamente preocupados com o grupo com quem trabalhavam (25%) e sentir que era importante ajudar os outros (25%).

Tanto os solteiros como os casados e divorciados apontaram como motivações menos importantes o prestígio que é atribuído aos voluntários, sendo 87,5% solteiros, 50% casados e 58,33% dos divorciados. Ter mais tempo livre do que costumavam ter também foi selecionado como nada importante por 75% dos solteiros e 37,78% dos casados.

Existe variação da motivação em função das habilitações literárias?

Os diversos inquiridos, independentemente das habilitações literárias consideram que o voluntariado o pode ajudar a arranjar emprego, mas destaca-se aqui a percentagem das pessoas com habilitações ao nível do 1.º ciclo a qual é de 66,67% em comparação com os restantes grupos cujas médias rondam os 30%. Também destacaram a motivação relacionada com a exploração de diferentes opções de carreira, em que assinalaram esta motivação 50% dos inquiridos com o 1.º ciclo, 63,64% com o 2.º ciclo, 36,36% com o 3.º ciclo, 33,33% com o secundário e 41,67% dos licenciados. Tanto os inquiridos com habilitações ao nível do 1.º ciclo (66,67) como os licenciados (44,44%) preferiram a motivação “posso aprender mais sobre a causa à qual me dedico.

É de destacar ainda que os detentores do 1.º ciclo foram os que assinalaram um maior número de motivações importantes associadas a sentimentos de pertença como “Quero sentir que faço parte desta comunidade” (66,67%) e “Os meus amigos são voluntários”, “As pessoas que conheço partilham o interesse pelo serviço à comunidade” e “A maioria das pessoas da minha comunidade faz voluntariado” (50%).

Parte V - Conclusão

12. Conclusão

Em suma, encontrou-se um comportamento motivacional padrão geral para o voluntariado, apesar de ter-se consciente, tal como Ferreira *et al.* (2008) preconizam que as motivações que conduzem à prática do voluntariado variam muito de pessoa para pessoa.

Atendendo a que o voluntariado implica inúmeros benefícios para uma organização e comunidade, considera-se fundamental analisar de forma mais atenta este fenómeno. De facto, o trabalho voluntário é essencial ao desenvolvimento de competências por ser visto entendido como uma experiência de vida que permite que o indivíduo coopere de forma ativa e consciente na sociedade, com autonomia e criatividade, adquirindo e apropriando conhecimentos e aptidões do voluntário. Desta feita, é fundamental investir na manutenção dos voluntários.

De facto, quanto melhor uma organização conhecer os seus voluntários, mais poderá ir de encontro às suas necessidades e expectativas, por isso é fundamental compreender as motivações que levam os indivíduos a doar o seu tempo a uma determinada organização e a manter-se nessa mesma organização (Nascimento, 2012). Diversos autores concluem que a tarefa mais complexa reside na promoção da satisfação e retenção de voluntários a longo do médio e longo prazo (Akintola, 2004; Blinkhoff *et al.*, 2001; Steinitz, 2003).

Podemos distinguir três fatores promotores da satisfação dos voluntários: satisfação com a gestão da organização, satisfação com as tarefas realizadas e a satisfação das motivações. Jiménez *et al.* (2009). É ainda fundamental promover a comunicação e acompanhamento para garantir a continuidade dos voluntários (Serapioni *et al.* (2014). Contudo, pode-se concluir que muitas organizações ainda não promovem em pleno este acompanhamento dos voluntários de modo a promover uma coerência entre a ação do voluntário e as práticas e modelos de voluntariado da organização (Rodríguez (2010). Desta feita, considera-se importante que as organizações invistam numa boa base organizativa em termos financeiros e na vertente formativa, para aperfeiçoarem os modelos de relação e as formas de gestão essenciais à eficácia e estabilidade de ação e empenho dos voluntários.

Neste contexto, apercebemo-nos que gradualmente as organizações têm procurado instituir Planos de Voluntariado cada vez mais metódicos e organizados. De modo gradual, tem vindo a aumentar o tempo dedicado e o número de boas práticas adotadas para a gestão dos voluntários, sendo as organizações com maiores capacidades financeiras aderem mais facilmente a melhores práticas de gestão (Brewis *et al.*, 2010).

Em síntese, para a manutenção dos voluntariados é fundamental promover um recrutamento, em que o perfil do voluntário seja adequado às exigências da função e ao sucesso do seu desempenho; fomentar a orientação e formação, essenciais à consolidação de conhecimentos e aprendizagens dos voluntários e, promover um acompanhamento sustentável dos voluntários para que estes sintam vontade de permanecer na organização.

Esta investigação apresenta-se como uma mais-valia na medida em que assenta no voluntariado formal e estruturado e este tipo de voluntariado é identificado como uma atividade que acarreta inúmeros benefícios para a comunidade onde se insere e para o próprio voluntário. Neste sentido

considera-se que é extremamente importante perceber as motivações dos voluntários, de modo a que a instituição se possa organizar em prol da criação das melhores condições possíveis de manutenção dos voluntários.

No entanto, o presente estudo possui algumas limitações. Uma das limitações inerentes que consideramos importante mencionar foi a utilização de uma amostra de conveniência que fez com que os resultados não se aproximassem tanto dos parâmetros populacionais, e, portanto, com que não tenham uma tão grande capacidade de generalização. Outro dos aspetos a salientar prende-se com o reduzido número de participantes que não permite uma generalização dos resultados obtidos. Isto porque a CVP integra 10 000 voluntários e apenas participaram neste estudo 120. O mesmo sucede em relação ao reduzido número de delegações (apenas três em 193 delegações locais). A replicação de estudos semelhantes noutras delegações locais da CVP ou do restante país será útil para comparar as eventuais diferenças ou semelhanças nas conclusões obtidas.

Por outro lado, a amostra de voluntários era também muito heterogénea, já existiam voluntários que dedicavam muito tempo à organização e outros que dispunham de muito pouco tempo para dedicar, não tendo esta variável sido controlada nem trabalhada no presente estudo.

Futuramente sugere-se que seja desenvolvido, por exemplo, um estudo comparativo entre voluntários que estejam há pelo menos um ano no ativo e ex-voluntários. Propõe-se ainda que estudos futuros se debrucem na procura de formas concretas de se otimizar a adesão e permanência das pessoas no voluntariado. Para o efeito é necessário obter conhecimento acerca das necessidades/motivações dos voluntários a fim de encontrar formas de gestão/formação que lhes permita prolongar essa motivação e, conseqüentemente aumente a sua permanência nesta prática.

Em suma, consideramos que este trabalho de investigação contribuiu potencialmente, para uma compreensão teoricamente informada acerca dos fatores e motivação que influenciam o trabalho desenvolvido pelos voluntários, concretamente os voluntários da CVP.

13. Referências Bibliográficas

- ABRAHÃO, M. (2008). *Professores e Alunos: aprendizagens significativas em comunidades de prática educativa*. Porto Alegre: EDIPUCRS.
- AKINTOLA, O. (2004). *A gendered analysis of the burden of care on family and volunteer caregivers in Uganda and South Africa*. Health Economics and HIV/AIDS Research Division (HEARD), University of KwaZulu-Natal, Durban, South Africa.
- AKINTOLA, O. (2010). *What motivates people to volunteer? The case of volunteer AIDS caregivers in faith-based organizations in KwaZulu-Natal, South Africa*. School of Psychology, University of KwaZuluNatal, pp.1-10.
- ALMEIDA, M. A., NUNES, S., PAIS, S., & AMARO, T. P. (2008). *Estudo sobre Voluntariado*. In A. Morais e M. A. Santos (Eds.). Lisboa: Observatório do Emprego e Formação Profissional.
- AMARO, R. R. (Coord.), QUINTELA, A. et al., (2002). *O voluntariado nos projetos de luta contra a pobreza*. Lisboa: Comissão Nacional para o Ano Internacional dos Voluntários (CNAIV). Lisboa: Fundação Aga Khan e Patriarcado de Lisboa.
- AMARO, R. R. (Coord.), ROMÃO, G., GASPAS, V., & CORREIRA, T. (2012). *Estudo da caracterização do voluntariado em Portugal*. Trabalho para o Conselho Nacional para a promoção do voluntariado. Lisboa: Instituto Universitário de Lisboa.
- ANDERSON, M. J., & SHAW, R. N. (1999). A comparative evaluation of qualitative data analytic techniques in identifying volunteer motivation in Tourism. *Tourism Management*, 20 (1) pp. 99-106.
- BERNAERTS, S. (2011). "The Relationship between Volunteering and Citizenship" In G. A. et al., & L.N.R. Sassu (Ed.), *Fostering the Dialog between Citizens, Civil Society Organisations, National and European Institutions - an Introduction to the European Year of Voluntary Activities promoting Active Citizenship*. Roma: Quintilia Edizione.
- BETHLEHEM, J. G. (2009). *Applied survey methods: a statistical perspective* (Vol. 558): John Wiley & Sons Inc.
- BILHIM, J. (1996). *Teoria organizacional: estruturas e pessoas*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- BILHIM, J. (2006). *Gestão estratégica de recursos humanos*. (2ª edição). Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- BLINKHOFF, P. BUKANGA, E., & SYAMALEVWE, B. (2001). *Under the Mupundu tree: volunteers In home care for people with HIV/AIDS and TB in Zambia's Copperbelt*. London: ActionAid.
- BOGDAN, R. & BIKLEN, S. (1994). *Investigação qualitativa em Educação*. Porto: Porto Editora.

- BREWIS, G., HILL, M., & STEVENS, D. (2010). *Valuing volunteer management*. England and Wales: Institute for volunteering research.
- CAISSIE, L. T., & HALPENNY, E. A. (2003). Volunteering for nature: motivations for participating in a biodiversity conservation volunteer program. *World Leisure*, 2(45)pp.38-50
- CALDERÓN, P. GOMES, E. ANDRADE, G., & SILVEIRA, L. (2011). “A importância do voluntariado para exercitar a responsabilidade social nas empresas” In *VIII Simpósio de excelência em Gestão e Tecnologia – Seget*.
- CAVALIER, C. (2006). *Adolescent Volunteer*. Marietta College.
- CHELLADURAI, P. (1999). *Human resource management in sport and recreation*. Human Kinetics. Champaign.
- CHIAVENATO, I. (2000). *Recursos Humanos*. São Paulo: Atlas.
- CCOMISSÃO EUROPEIA (2010). *Decisão do Conselho Europeu de 27 de novembro de 2009 relativa ao ano europeu das atividades de voluntariado que promovam uma cidadania ativa (2011)*. [Em linha]. Disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:017:0043:0049:PT:PDF> [Consultado em 02-02-2014].
- COMISSÃO EUROPEIA (2011). *Comunicação sobre as Políticas da UE e o Voluntariado: Reconhecer e Promover as Atividades de Voluntariado Transfronteiras na EU*. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões. [Em linha]. Disponível em: <http://www.ipex.eu/IPEXL-WEB/dossier/files/download/082dbcc5358a6ec60135aa4c6c4b15ac.do..> [Consultado em 05-02-2014].
- CORADI, C. (1985). *O comportamento humano em administração de empresas*. São Paulo. Biblioteca Pioneira de Administração e Negócios.
- CUNHA, M. P., REGO, A., CUNHA, R. C., & CABRAL-CARDOSO, C. (2004). *Manual do Comportamento Organizacional e Gestão*. Lisboa: Editora RH.
- DECRETO-LEI n.º 281/2007, de 7 de agosto. Estatutos da Cruz Vermelha Portuguesa. [Em linha]. Disponível em: <http://www.cruzvermelha.pt/images/stories/pdf/estatutos-cvp.pdf>. [Consultado em 02-02-2014]
- DELICADO, A., ALMEIDA, A. N., & FERRÃO, J. (2002). *Caracterização do Voluntariado em Portugal*. ICS-UL, Edição Comissão para o Ano Internacional do Voluntariado, Lisboa.
- DUBOST, N. (2007). *Motivations des bénévoles: une revue de la littérature*. Laboratoire Orléanais de Gestion, Cahier de recherche.
- DURKHEIM, É. (1977). *A Divisão do Trabalho Social*. Lisboa, Editorial Presença.
- EDWARDS, D. (2005). *Understanding the Organization of Volunteers at Visitor Attractions*. University of Western Sydney: Sidney.

- ELLIS, J. (2005). Best Practices in Volunteer Management: *An Action Planning Guide For Small and Rural Nonprofit Organizations in Volunteer Bénévoles*. Canada.
- ESTRELA, J. P. (2005). Medalha da CPV – prémio por serviços distintos na guerra e na paz. *Lusíada*, 2, pp.160-182.
- FERREIRA, A., DIOGO, C., FERREIRA, M., & VALENTE, A. C. (2006). Construção e validação de uma escala multi-factorial de motivação no trabalho (multi-moti). *Comportamento Organizacional e Gestão*, 12, pp. 187-198.
- FERREIRA, J. G. (1986). *Soldados da Paz pela Grei e Pela Pátria*. Caminha.
- FERREIRA, J. M. C., NEVES, J., & CAETANO, A. (2001). *Manual de psicossociologia das organizações*. Lisboa: MacGraw-Hill.
- FERREIRA, M. R., PROENÇA, T., & PROENÇA, J. F. (2008). As Motivações no trabalho Voluntário. *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, 2(3), pp.43-53.
- FREITAS, E., CASANOVA, J. L., & ALVES, N. A. (1997). *Hábitos de Leitura, um Inquérito à População Portuguesa*. Lisboa: Editora D. Quixote.
- GAGEIRO, J., & PESTANA, M. (2005). *Análise de dados para ciências sociais*. (4ª Edição). Lisboa: Editora Sílabo.
- GARAY, A. B. S. (2001). *Voluntariado empresarial: modismo ou elemento estratégico para as organizações*. *Revista de Administração*, 36 (3), pp.6-14.
- GRAFF, L. L. (2006). Declining profit margin: When volunteers cost more than they return. *The International Journal of Volunteer Administration* XXIV (1), pp. 24 -32.
- GROSSMAN, J. & FURANO, K. (2002). Making the most of volunteers. Public/ Private Ventures.
- HALBA, B. & LE NET., M. (1997). *Bénévolat et volontariat dans la vie économique, sociale et politique*. Paris: La Documentation Française.
- HARDILL, I. & BAINES, S. (2011). *Enterprising Care: Unpaid voluntary action in the 21st century*. Bristol: Policy Press.
- HIBBERT, S., PIACENTINI, M., & DAJANI, H. A. (2003). Understanding volunteer motivation for participation in a community-based food cooperative. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing* 8 (1), pp. 30-42.
- JIMÉNEZ, M. L. V., FUERTES, F. C. & ABAD, M. J. S. (2009). Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones. *Psicothema* 21(1), pp.112-117.
- JIMÉNEZ, M. L. V., FUERTES, F. C., & ABAD, M. J. S. (2010). Differences and Similarities among Volunteers who Drop out During the first Year and Volunteers who Continue after eight Years. *The Spanish Journal of Psychology*, 13(1), pp. 343-352.
- LATHAM, G. P. & PINDER, C. (2005). Work motivation theory and research at the dawn of the Twenty-First Century. *Annual Reviews Psychology*, 56, pp. 485-516.
- LEÓN, M. C. & FUERTES, F. C. (2007). Prediction of longevity of volunteer service: A basic

- alternative proposal. *Spanish Journal of Psychology*, 10(1), pp. 115-121.
- MANUAL CRUZ VERMELHA E O CRESCENTE VERMELHO (s/ano). *A História de uma Ideia*. (documento interno).
- MAROCO, J. (2007). *Análise Estatística com a utilização do SPSS*. (3ª Edição). Lisboa: Editora Sílabo.
- MARTA, E., GUGLIELMETTI, C., & POZZI, M. (2006). Volunteerism during young adulthood: an Italian investigation into motivational patterns. *Voluntas – International Journal of Voluntary and Non-Profit Organizations* 17 (3), pp. 221-232
- MARTINS, S. L. (2012). *Iniciação & Abandono da uma Prática Voluntária: As Motivações Envolvidas*. Tese de Mestrado em Psicologia, Especialidade em Psicologia Clínica pelo ISPA. Lisboa: Instituto Universitário – Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida.
- MASLOW, A. (1970). *Motivation and personality* (3ª edição). Abraham H Maslow.
- MATOS, A. M. (1987). *O Voluntariado nos Bombeiros em Portugal*. I Congresso Europeu do Voluntariado. Lisboa: Serviço Nacional de Bombeiros.
- MEDINA, R. D. D. (Ed.). (2011). *Manual on the Measurement of Volunteer Work*. Geneva: International Labour Organization.
- MONTEIRO, S., GONÇALVES, E., & PEREIRA, A. (2012). Estudo das motivações para o voluntariado numa amostra de voluntários hospitalares em contexto oncológico: Relação com bem-estar psicológico e qualidade de vida. *Psychology, Community & Health*, 1(2), pp. 201-211.
- MOZZICAFREDDO, J. (1997). *Estado Providência e Cidadania em Portugal*. Oeiras. Celta Editora.
- NASCIMENTO, D. F. G. (2012). *A influência do comprometimento organizacional na satisfação no trabalho em voluntários*. Tese de Mestrado em Psicologia no Curso de Mestrado de Psicologia do Trabalho em Contextos Internacionais e Interculturais. Lisboa: Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.
- NOGUEIRA-MARTINS, M., BERSUSA, A., & SIQUEIRA, S. (2010). *Humanização e Voluntariado: estudo qualitativo em hospitais públicos*. *Revista de Saúde Pública* 44(5), pp.942-949.
- ONU (2002). *UN General Assembly resolution on Recommendations on support for volunteering, A/RES/56/38*. Fifty-sixth session, Item 108 of the Agenda.
- PARBOTEEAH, K. P., CULLENB, J. B., & LIM, L. (2004). Formal volunteering: a cross-national test. *Journal of World Business*, 39 (4), pp. 431-441.
- PARENTE, C., MARCOS, V., & AMADOR, C. (2013). "Reflexões sobre o conceito e prática do voluntariado no terceiro setor português" In *IS Working Papers* 8, pp.1-17.
- PAULINE, G. & PAULINE, J. S. (2009). Volunteer motivation and demographic influences at a professional tennis event. *Team Performance Management*, 15(3/4), pp. 172-184.
- PENNER, L. A. (2002). Dispositional and organizational influences on sustained volunteerism:

- an interactionist perspective. *Journal of Social Issues*, 58(3), pp. 447-467.
- PENNER, L. A. & FINKELSTEIN, M. A. (1998). Dispositional and structural determinants of volunteerism. *Journal of Personality and Social Psychology* 74(2), pp. 525-537.
- PEREIRA, M. H. (1999). As origens do Estado providência em Portugal: as novas fronteiras entre Público e Privado. *Ler História* 37, pp. 45-61.
- PINDER, C. (1997). *Work motivation in organizational behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- PINTO, N. (2002). *Análise e caracterização do estilo de liderança adotado pelos presidentes de cinco dos principais clubes desportivos da Região Autónoma da Madeira*. Tese de Mestrado. Porto: Faculdade de Ciências do Desporto e Educação Física.
- PROJETO GRACE (2006). Como implementar projetos de voluntariado Empresarial. Adaptação do manual "Como as Empresas Podem Implementar Programas de Voluntariado". Instituto Ethos.
- RAINEY, H. (2001). Work Motivation. In R. T. Golembiewski (Ed.) *Handbook of Organizational Behavior*. New York: Marcel Dekker.
- RANCI, C. (2006). *Il volontariato*. Bolonha: Il Mulino.
- REHBERG, W. (2005). Altruistic individualists: Motivations for international volunteering among young adults in Switzerland. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations* 16(2), pp.109-110.
- ROCHA, M. (2011). *Motivações, Envolvimento Prévio, Satisfação e Intenção de repetir a experiência no voluntariado ocasional: O Caso do Banco Alimentar contra a Fome*. Tese de Mestrado em Gestão de Serviços. Porto: Faculdade de Economia do Porto.
- RODRÍGUES., J. R. (2010). *Acompanhamento na ação. A figura do animador ou animadora de voluntariado*. Évora: FEA (ed. Portuguesa).
- ROSANVALLON, P. (1984) *A Crise do Estado Providência*. Lisboa: Editorial Inquérito (2ª edição). Coleção Perspetivas.
- SAMPAIO, J. (1993). *O Voluntariado hospitalar*. Trabalho de conclusão de licenciatura em Sociologia. Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, policopiado.
- SANTOS, B. S. (1985). *Estado e sociedade na semiperiferia do sistema mundial: o caso português. Análise Social XXI* (87-88-89). Universidade de Lisboa, Instituto de Ciências Sociais, Lisboa, pp. 869-901.
- SANTOS, B. S. (1987). O Estado, a sociedade e as políticas sociais: o caso das políticas de saúde. *Revista Crítica de Ciências Sociais* 23, pp. 13-74.
- SANTOS, B. S. (1989). *O Estado e os modos de produção de poder social. Oficina do Centro de Estudos Sociais n.º 7*, Coimbra, pp.1-32.
- SANTOS, B. S. (1990). *Estado e Sociedade em Portugal*. Porto. Edições Afrontamento.
- SANTOS, B. S. (1992). *O Estado, as relações salariais e o bem-estar social na semiperiferia: o caso português. Oficina do Centro de Estudos Sociais n.º 32*, Coimbra.

- SANTOS, B. S. (1994). *Pela Mão de Alice: o Social e o Político na Pós-modernidade*. Porto. Edições Afrontamento.
- SANTOS, G. G. (1999). Teorias da motivação em contexto organizacional. *Cadernos de Comportamento Organizacional e Gestão de Recursos Humanos 2*. Escola de Economia e Gestão. Braga: Universidade do Minho.
- SCHMITTER, P. (1993). "Opinião Pública e Participação em Associações" in GOUVEIA, T. P. (Org.). *Sociedade, Valores Culturais e Desenvolvimento*. Lisboa. Ed. D. Quixote.
- SENGE, P. (2004). *A quinta disciplina: arte e prática da organização que aprende* (16ª edição). São Paulo. Editora Best Seller.
- SERAPIONI, M. (2012). "Voluntariado" In Centro de Estudos Sociais (org.), *Dicionário das crises e das alternativas*. Coimbra: Almedina
- SERAPIONI, M., FERREIRA, S., & LIMA, T. M. (2014), *Voluntariado em Portugal. Contextos, atores e práticas*. Évora: Fundação Eugénio de Almeida
- SIMÕES, J. (2004) As parcerias público-privadas no sector de saúde em Portugal. *Revista Portuguesa de Saúde Pública* 4, pp. 79-90.
- SILVA, A. S. (2011). *As Dinâmicas Motivacionais numa ONG - estudo de Caso.* Tese de Mestrado em Gestão em Recursos Humanos. Lisboa: Instituto Superior de Economia e Gestão – Universidade Técnica de Lisboa.
- SOARES, A. C. (1984). *O Voluntariado na Sociedade em que Vivemos*. Liga dos Bombeiros Portugueses. Maio. Colóquio organizado pela Cruz Vermelha Portuguesa. Lisboa, p.6.
- SOARES, A. C. (1987). *Estrutura e integração do voluntariado*. Liga dos Bombeiros Portugueses. Fevereiro. II colóquio organizado pela Cruz Vermelha Portuguesa. Lisboa, p. 9.
- SOUPOURMAS, F. & IRONMONGER, D. (2001), *Giving Time: The Economic and Social Value of Volunteering in Victoria*. Department of Human Services, Victoria.
- SOUSA, A. S. (2012). *Implicações do Plano de Voluntariado na Motivação para o Trabalho Voluntário*. Tese de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos. Universidade do Minho. Braga.
- SOUZA, C., BACALHAU, M., MOURA, M., VOLPI, J., MARQUES, S., & RODRIGUES, M. (2003). Aspectos da motivação para o trabalho voluntário com doentes oncológicos: Um estudo colaborativo entre Brasil e Portugal. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 4 (2), pp. 267-276.
- STAKE, R. (2005). Case Studies. In: DENZIN, N.; LINCOLN, T. *Handbook of Qualitative Research*. London: Sage.
- STEINITZ, L. (2003). When spider webs unite: the work of volunteers in providing home-based care in Namibia. *Journal of HIV/AIDS & Social Services* 2, pp. 45 - 65.
- SZABO, S. (2011). Retos y tendencias del voluntariado en Europa. *Revista Española del Tercer*

Sector 18, pp. 167-188.

- TEIXEIRA, J. (2011). *Colóquio «Ser Voluntário. Ser Solidário»*. Santarém, 2011. Intervenção do Secretário Executivo do CNE, João Teixeira. [Em linha]. Disponível em: http://aev2011.cneescutismo.pt/PDF/CNEEDUCACAO/B/Ser_Volunt%C3%A1rio_Ser_Solid%C3%A1rio.pdf. [Consultado em 15-03-2014].
- TEIXEIRA, S. (1998). *Gestão das organizações*. Lisboa: Mc Graw – Hill. UNITED NATIONS.
- THE CENTRE EUROPÉEN DU VOLONTARIAT (CEV) (2006). *Manifesto sobre o Voluntariado na Europa*. Acedido em 23 de Março de 2011. [Em linha]. Disponível em: http://www.cev.be/data/File/CEVManifesto_PT.pdf. [Consultado em 15-03-2014].
- TROGDON, S. E. (2005). *A study of parks and recreation citizen Board members in North Carolina and their motivation for participation*. North Carolina State University
- VENTURA, M. M. (2007). O estudo de caso como modalidade de Pesquisa. *Revista SOCERJ*, 20(5), pp. 383-386
- VICENTE, P., REIS, E. & FERRÃO, F. (1996), *Sondagens - A amostragem como fator decisivo da qualidade*. Lisboa: Edições Sílabo.
- VITNER, G.; SHALOM, V., & YODFAT, A. (2005). Productivity of voluntary organizations: the case of counselling services for the elderly (CSE) of the National Insurance Institute (NII) in Israel. *International Journal of Public Sector*, 18 (5), pp. 447-462.
- VOLUNTEERS (2010). *Laws and Policies Affecting Volunteerism Since 2001*. A Research Report for the United Nations Volunteers (UNV) programme submitted by the International Center for Not-for-Profit Law (ICNL) and the European Center for Not-for-Profit Law (ECNL). Acedido em 6 de Fevereiro de 2011. [Em linha]. Disponível em: <http://www.unv.org/fileadmin/docdb/pdf/2010/Volunteerism%20laws%20and%20policies%20-%20June%202010.pdf>. [Consultado em 17-03-2014].
- VOLUNTEERING ENGLAND (2008). *Definitions of Volunteering*. Volunteering England Information Sheet. London. Acedido em 6 de Fevereiro de 2011, [Em linha]. Disponível em: <http://www.volunteering.org.uk/NR/rdonlyres/4C135BDF-E1E2-43D4-8FD8-DB16AE4536AA/DefinitionsOfVolunteeringVE08.pdf>. [Consultado em 17-03-2014].
- YAVAS, U. & RIECKEN, G. (1997). Conducting a situation analysis for volunteer organizations: an improved model. *Marketing Intelligence & Planning* 15 (6) pp. 265-272.
- YIN, R. K. (2005). *Estudo de caso: planeamento e métodos*. (3ª edição). Porto Alegre: Bookman.

14. Apêndice

APENDICE I – Inquérito por questionário sobre o “A motivação para o trabalho dos Voluntários da Cruz Vermelha Portuguesa”

Este questionário destina-se à realização de um estudo no âmbito do curso de Mestrado em Gestão de Empresas (Gestão das Organizações) do Instituto Politécnico de Viana dos Castelo, subordinado ao tema: “A motivação para o trabalho dos Voluntários da Cruz Vermelha Portuguesa”

No que concerne ao seu preenchimento, por favor tenha em conta o seguinte: Nas perguntas que implicam uma escolha entre diferentes opções, assinale com uma cruz a resposta que melhor se adequa à sua situação, não existindo perguntas certas nem erradas. Nas questões com linhas escreva a sua situação

Este questionário é anónimo e confidencial, pelo que não deverá escrever a sua identificação, e os dados nele contidos serão unicamente objeto de tratamento estatístico.

Agradecemos, desde já, a sua disponibilidade para colaborar connosco.

Questões de natureza sociodemográfica

1. Sexo?

() Feminino () Masculino

2. Idade () anos

3. Qual seu estado civil?

() Solteiro(a).

() Casado(a) / União de facto.

() Separado(a) / divorciado(a) .

() Viúvo(a).

5. Habilitações Literárias:

() Ensino Primário

() 2.º Ciclo

() 3.º Ciclo

() Ensino Secundário

() Licenciatura

6. Número de Organizações onde foi voluntário: _____

7. Tempo de Voluntariado nas diferentes organizações: _____ anos

8. Tempo de Voluntariado na CVP: _____anos

Utilizando a escala de 1 a 7 pontos, indique o quão importante é cada uma das seguintes razões/afirmações, para o seu trabalho voluntário na organização em questão.

Registe a sua resposta no espaço lateral esquerdo de cada afirmação, sendo:

(1=Nada Importante; 2= Muito Pouco Importante; 3= Pouco Importante; 4= Relativamente Importante; 5= Importante; 6= Muito Importante; 7= Extremamente Importante)

	1	2	3	4	5	6	7
1. O voluntariado pode ajudar-me a arranjar emprego							
2. Os meus amigos também são voluntários							
3. Estou preocupado(a) com aqueles que são menos afortunados do que eu							
4. O voluntariado faz-me sentir importante							
5. As pessoas que conheço partilham o interesse pelo serviço à comunidade							
6. Estou genuinamente preocupado(a) com o grupo para o qual trabalho							
7. Com o voluntariado sinto-me menos só							
8. Com o voluntariado posso adquirir experiência profissional							
9. Posso aprender mais sobre a causa à qual me dedico							
10. O voluntariado aumenta a minha autoestima							
11. O voluntariado permite-me obter uma nova perspetiva das coisas							
12. O voluntariado permite-me explorar diferentes opções de carreira							
13. Sinto compaixão pelos mais necessitados							
14. O voluntariado permite-me conhecer outras pessoas							
15. O voluntariado permite-me aprender coisas através de experiência direta							
16. Sinto que é importante ajudar os outros							
17. O voluntariado ajuda-me a ultrapassar os meus problemas pessoais							
18. O voluntariado pode dar-me reconhecimento social							
19. Através do voluntariado posso ter mais oportunidades no mercado de trabalho							
20. O voluntariado é uma experiência recompensadora							
21. O voluntariado é uma boa forma de fugir aos meus próprios problemas							
22. Posso aprender a lidar com uma grande variedade de pessoas							

23. O voluntariado faz-me sentir necessário(a)/útil							
24. O voluntariado faz-me sentir melhor comigo mesmo							
25. A experiência de voluntariado vai melhorar o meu curriculum							
26. Procuo cumprir uma missão							
27. Quero sentir que faço parte desta comunidade							
28. O voluntariado cria uma sociedade melhor							
29. Quero continuar com a tradição de voluntariado da minha família							
30. Eu tenho mais tempo livre do que costumava ter							
31. Ser voluntário é considerado prestigiante							
32. As pessoas que me são próximas querem que seja voluntário							
33. O voluntariado pode-me ajudar a entrar na organização onde gostava de trabalhar							
34. Posso fazer novos contactos que poderão ajudar na minha carreira profissional							
35. O voluntariado permite-me ter mais amigos							
36. A maioria das pessoas da minha comunidade fazem voluntariado							

Muito obrigada pela sua colaboração.