



Organizações & Sociedade

ISSN: 1413-585X

revistaoes@ufba.br

Universidade Federal da Bahia  
Brasil

Piccoli, Pedro; Kleinübing Godoi, Christiane

Motivação para o trabalho voluntário contínuo: uma pesquisa etnográfica em uma organização espírita

Organizações & Sociedade, vol. 19, núm. 62, julio-septiembre, 2012, pp. 399-415

Universidade Federal da Bahia

Salvador, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=400638333002>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal

Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

# MOTIVAÇÃO PARA O TRABALHO VOLUNTÁRIO CONTÍNUO: UMA PESQUISA ETNOGRÁFICA EM UMA ORGANIZAÇÃO ESPÍRITA

Pedro Piccoli\*  
Christiane Kleinübing Godoi\*\*

## Resumo

Este trabalho tem por objetivo compreender os fatores que influenciam a motivação para o trabalho voluntário contínuo em um núcleo espírita localizado no sul do Brasil. O estudo foi conduzido por meio do método qualitativo, com a utilização da estratégia da pesquisa etnográfica. Foram utilizadas técnicas de observação participante e entrevista em profundidade, além da consulta a documentos e informações dos dirigentes. Para análise e categorização do material, utilizou-se um modelo analítico desenvolvido por Penner (2002), composto por características demográficas, categorias disposicionais, categorias organizacionais e identidade do papel voluntário. Constatou-se que as características demográficas não influenciam o voluntariado contínuo. No entanto, determinadas categorias disposicionais – crenças e valores pessoais, personalidade pró-social e motivos relacionados a voluntariado – denotam influenciar o fenômeno estudado. Quanto às categorias organizacionais, concluiu-se que os atributos e práticas organizacionais, também, influenciam o voluntariado contínuo. Não ficou evidenciado se o relacionamento com a organização influencia o voluntariado contínuo.

**Palavras-chave:** Motivação. Voluntarismo. Voluntariado. Etnografia. Crenças.

## Motivation for Continued Voluntary Work: an ethnographic survey in a spiritual organization

## Abstract

The objective of this work is to understand the factors that influence the motivation for sustained voluntary work at the Núcleo Espírita Nosso Lar, a spiritual organization located in Southern Brazil. The study was conducted using qualitative methods for ethnographic research. Empirical data was collected using participatory observation techniques and in-depth interviews, as well as document analysis and information given by the managers. For the analysis and categorization of the material an analytical model developed by Penner was used, composed of demographic characteristics, dispositional and organizational categories and the identity of the role of a volunteer. It was found that demographic characteristics do not influence sustained voluntary work. However, certain dispositional categories – personal beliefs and values, pro-social personality and motives connected to the volunteer – do influence the studied phenomenon. As for the organizational categories, it was concluded that organizational attributes and practices also influence sustained voluntary work. No evidence was found as to whether the relationship with the organization influenced sustained voluntary work.

**Keywords:** Motivation. Voluntarism. Volunteering. Ethnography. Beliefs.

\* Mestre em Administração pela Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI. Endereço: Rua dos Caramurus, 47/102. Florianópolis/SC. CEP 88053-523. E-mail: piccolip@gmail.com

\*\* Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Professora do Programa de Pós-Graduação em Administração da UNIVALI – Florianópolis/SC/Brasil. E-mail: chriskg@univali.br

## Introdução

Dada a importância do trabalho voluntário, tanto no contexto econômico quanto social, existe vasta pesquisa a respeito dos motivos que levam uma pessoa a voluntariar, bem como o que faz a pessoa continuar voluntariando por longo tempo. O alto interesse sobre o assunto propiciou a criação de algumas teorias e modelos de análise da motivação para o trabalho voluntário. Cnaan e Goldberg-Glen (1991) revisaram a bibliografia sobre motivação para o trabalho voluntário (MTV) e identificaram 28 motivos pelos quais as pessoas dedicam seu tempo livre a serviços humanos. Os autores defendem uma teoria unidimensional de MTV, visto que os voluntários não agem somente por motivos altruísticos ou egoísticos e, também, não distinguem os tipos de motivos diferentes; normalmente, agem por diversos motivos ou uma combinação de motivos que pode ser resumida por uma experiência recompensadora. No entanto, a maioria dos pesquisadores sustenta que as pessoas têm mais de uma razão para se dedicar ao trabalho voluntário (ver, por exemplo, ANDERSON; MOORE, 1974, 1978; CLARY; SNYDER; RIDGE, 1992; CLARY *et al.*, 1998; OKUN; BARR; HERZOG, 1998; PENNER; FINKELSTEIN, 1998; PENNER, 2002; JIMENÉZ; FUERTEZ; ABAD, 2009).

Clary, Snyder e Ridge (1992) desenvolveram um instrumento que propicia a avaliação das motivações de voluntários, com o objetivo de facilitar aos administradores de organizações sem fins lucrativos a seleção, colocação e retenção de voluntários. Chamado de Inventário de Funções Voluntárias (VFI), esse instrumento compreende trinta razões possíveis pelas quais as pessoas se dedicam ao trabalho voluntário. Tais razões são classificadas em seis motivações diferentes – social, valor, carreira, compreensão, proteção e estima – indicando qual delas está mais presente em cada voluntário. Mais adiante, Clary *et al.* (1998) aplicaram o VFI fazendo sua análise com base na teoria funcionalista. Essa pesquisa foi conduzida por sete pesquisadores, com aplicação em seis diferentes universidades nos EUA, envolvendo 1.556 pessoas, e comprovou estatisticamente a validade do VFI.

Outros autores, com base em revisões de literatura, também propuseram modelos de análise da motivação para voluntariar. Bussell e Forbes (2002) criaram um modelo chamado “os quatro Ws do voluntariado” (What, Who, Where e Why), para auxiliar os administradores a melhor compreender, selecionar e manter voluntários em uma região específica do Reino Unido.

No Brasil, dentre os autores que abordaram o tema, estão os trabalhos de Garay e Fossa (2001), Fossá e Sartoretto (2003), Mascarenhas e Zambaldi (2002), Teodósio (2002), Garay e Mazzilli (2003), Sampaio (2004), Lopes (2006), Souza e Carvalho (2006), Madruga, Oliveira e Régis (2007), Moniz e Araújo (2008), Cavalcante *et al.* (2011). Embora as pesquisas sobre motivação para o trabalho voluntário e sobre as causas que afetam o comportamento voluntário estejam avançadas, principalmente no exterior, percebe-se que são escassos os estudos voltados para comportamentos de voluntários de longo prazo. A importância do voluntariado contínuo está diretamente atrelada ao desempenho das organizações, pelo fato de disporem de mão de obra estável, qualificada e comprometida.

Penner (2002) junto com um grupo de pesquisadores desenvolveram um modelo conceitual das causas do voluntarismo, concentrando sua preocupação no voluntariado planejado, de longo prazo e desenvolvido em um ambiente organizacional. Esse modelo sustenta que o voluntarismo contínuo é afetado por características demográficas, por variáveis disposicionais e por variáveis organizacionais.

Este artigo foi desenvolvido em coautoria, a partir de uma pesquisa etnográfica realizada por um dos pesquisadores. Teve por objetivo compreender os fatores que influenciam o processo motivacional para o trabalho voluntário contínuo, no Núcleo Espírita Nosso Lar, organização localizada em Florianópolis (SC).

## Motivação para o Trabalho Voluntário: principais modelos

Alguns autores se utilizam dos termos voluntarismo e voluntariado de forma indistinta como se fossem sinônimos. Para distingui-los, o dicionário Houaiss define

voluntarismo como sendo uma doutrina, uma teoria psicológica ou filosófica ou, ainda, visto pela ética, como um sistema filosófico que estuda a vontade e o comportamento humano, enquanto que voluntariado diz respeito às ações, à condição ou ao conjunto daquelas pessoas que participam de algum trabalho por vontade própria.

Na definição apresentada por Penner (2002, p. 448), voluntarismo consiste em “um comportamento voltado para o social, de longo prazo, planejado, que beneficia pessoas desconhecidas e acontece em um ambiente organizacional”. A partir desta definição, o autor elige quatro atributos necessários para o voluntarismo: 1) Longevidade – embora o voluntariado possa ser realizado por uma pessoa, por períodos curtos ou longos de tempo, para uma análise do tema mais segura e resultados mais eficazes, deve ser considerado o longo prazo; 2) Plano integral – consiste que, num primeiro momento, o voluntariado seja pensado conscientemente, medindo prós e contras, e depois seja planejado adequadamente; 3) Ajuda não obrigatória – trabalho espontâneo, livre de qualquer pressão, seja familiar, social ou organizacional; 4) Contexto organizacional – compreende o voluntariado realizado dentro de uma organização de serviço social.

Assim, enquanto o voluntarismo é um termo mais genérico e abrangente, o voluntariado consiste no conjunto de ações práticas realizadas por pessoas, normalmente através de organizações, em benefício de outras pessoas.

Várias são as teorias e os modelos desenvolvidos para identificar os motivos e as razões pelos quais as pessoas passam a dedicar seu tempo a atividades voluntárias (ANDERSON; MOORE, 1978; FRISCH, GERRARD, 1981 *apud* OKUN; BARR; HERZOG, 1998; LATTING, 1990 *apud* OKUN; BARR; HERZOG, 1998; CNAAN; GOLDBERG-GLEN, 1991; CLARY; SNYDER; RIDGE, 1992; CLARY *et al.*, 1998; PENNER; FINKELSTEIN, 1998; BUSSEL; FORBES, 2002; PENNER, 2002; HWANG; GRABB; CURTIS, 2005, dentre outros). O conjunto das pesquisas quantitativas e qualitativas tem substancial conteúdo, tanto para entender os reais motivos da motivação voluntária, como também prover subsídios para administradores de organizações de serviços humanos, no que tange a recrutamento, seleção e retenção de voluntários.

Um dos primeiros modelos da motivação para o trabalho voluntário teve início com Anderson e Moore (1974) e foi continuado pelos próprios autores em 1978. Anderson e Moore (1974) realizaram pesquisa com voluntários de 128 agências de serviço em 30 centros urbanos canadenses, com o objetivo de identificar as características dos voluntários para, com isso, subsidiar administradores de voluntários dos Programas de Serviço Voluntário Canadense na tomada de decisão. Com base em dados da mesma amostra da pesquisa, Anderson e Moore (1978) examinaram a frequência dos motivos dos voluntários e os correlacionaram com as características de fundo pessoal de cada um. Embora os autores não denominem propriamente como um modelo, a abrangência de sua pesquisa permite assim considerá-lo e confrontá-lo com outros modelos. A pesquisa foi realizada para identificar os motivos originais que levam uma pessoa a se dedicar ao voluntariado, tendo obtido os seguintes resultados: 1) ajudar os outros; 2) sentir-se útil e necessária; 3) autocumprimento; 4) desenvolvimento pessoal; 5) melhorar a comunidade; 6) ocupar o tempo livre; 7) encontrar pessoas; 8) ganhar experiência relacionada ao trabalho; 9) amigos são voluntários; 10) por compaixão. Anderson e Moore (1978) concluem que as pessoas podem dedicar-se ao voluntariado por várias razões, mas o motivo humanitário e o desejo das pessoas sentirem-se úteis superam as outras razões.

Cnaan e Goldberg-Glen (1991) criaram o modelo unidimensional. Os autores elencaram 28 motivos prováveis pelos quais as pessoas voluntariam. Destes, as pesquisas realizadas pelos autores mostraram que 22 motivos se destacam como mais importantes e formam o que eles chamaram de um fenômeno social unidimensional, no qual os motivos para voluntariar não são distintos ou oponentes, mas se sobrepõem uns aos outros, pois os voluntários não sabem distingui-los claramente. Os dez motivos considerados mais importantes pelos voluntários foram: 1) oportunidade para fazer algo que vale a pena; 2) sentir-se bem consigo mesmo; 3) criar uma sociedade melhor; 4) oportunidade para devolver fortuna; 5) melhorar atitude na própria situação de vida da pessoa; 6) oportunidade para relacionamentos; 7) adesão às metas

da agência; 8) experiência educacional excelente; 9) prover atividades desafiadoras; 10) oportunidade para trabalhar com faixas etárias diferentes. Segundo os autores, os voluntários demonstram motivos altruístas e egoístas de forma inseparável e indistinguível, e essa combinação de motivos pode ser descrita com o uma experiência recompensadora. Quando uma pessoa voluntaria, ela não está somente dando algo de si a outra pessoa, mas estará recebendo igualmente alguma recompensa em troca.

O modelo de dois fatores defendido por Frisch e Gerrard (1981 com o citado em OKUN; BARR; HERZOG, 1998) e depois por Latting (1990 com o citado em OKUN; BARR; HERZOG, 1998), sustenta que as pessoas são motivadas por razões altruístas (preocupações voltadas para com as outras pessoas) e egoístas (preocupações voltadas para si próprio). Para esses autores, todos os possíveis motivos para o trabalho voluntário podem ser classificados nessas duas categorias.

Um dos modelos mais citados por pesquisadores é o modelo de seis fatores, chamado de Inventário de Funções Voluntárias (VFI), criado por Cary, Snyder e Ridge (1992) e testado por Cary *et al.* (1998). O modelo compreende trinta razões possíveis pelas quais as pessoas se dedicam ao trabalho voluntário. Tais razões são classificadas pelos autores em seis motivos, denominados funções servidas por voluntariado: 1) social: importância em criar e aprofundar relações com amigos e pessoas da sociedade; 2) valores: preocupação e importância em expressar valores voltados para questões humanitárias, como ajudar outras pessoas – altruísmo; 3) carreira: o voluntariado poderá trazer vantagens pessoais para a carreira atual ou futura do voluntário; 4) aprendizagem: oportunidade de aprender, ter novas experiências, possibilidade de colocar em prática conhecimentos e habilidades, desafios e perspectivas novas; 5) proteção: busca de atividade voluntária para redução de sentimentos negativos e preenchimento de tempo ocioso; 6) estima: sentimento de importância, valorização e sensação de estar de bem consigo próprio, crescimento do ego.

A abordagem funcional tem como lógica, segundo Cary, Snyder e Ridge (1992), identificar os motivos e as necessidades que são satisfeitos, e as metas que são alcançadas quando uma pessoa é envolvida em voluntariado. A crítica a essa lógica, reconhecida pelos próprios autores, é que as pessoas podem ter as mesmas atitudes e comportamentos, mas por razões diferentes, como, também, ações de voluntariado aparentemente não refletir os reais motivos subjacentes. Estudos posteriores confirmaram a utilidade do VFI (OKUN; BARR; HERZOG, 1998; LIAO-TROTH; DUNN, 1999; SOUZA *et al.*, 2003; INGLIS; CLEAVE, 2006; LOPES, 2006; STUKAS *et al.*, 2008, dentre outros).

Penner e Finkelstein (1998), com o objetivo de examinar as predições de modelos existentes e fazer uma relação entre as variáveis de personalidade e as de comportamento dos voluntários, pesquisaram voluntários de uma grande organização dos Estados Unidos que atende pessoas portadoras da AIDS. Os autores sugerem que um modelo dos fatores que causam o voluntariado contínuo deverá incluir variáveis motivacionais (motivos pessoais), variáveis estruturais (identidade de papel construída na organização) e, ainda, as variáveis de personalidade (personalidade pró-social do voluntário). Esse modelo foi posteriormente aprofundado por Penner (2002) e será abordado mais adiante.

Hwang, Grabb e Curtis (2005) elegeram um conjunto de 14 razões pelas quais as pessoas podem manter com comportamento voluntário e comparam entre americanos e canadenses ativos em organizações voluntárias. Os resultados apontaram as 5 razões principais com uns entre eles: 1) senso de solidariedade com os pobres e pessoas em desvantagem; 2) com paixão por aqueles que estão em necessidade; 3) oportunidade para reparar ou devolver algo; 4) senso de dever ou obrigação moral; 5) identificação com pessoas que estavam sofrendo. Quanto a crenças religiosas, uma das razões também levantadas na pesquisa, para os americanos, ficou em sexto lugar e, para os canadenses, em décimo. A pesquisa concluiu que os americanos são mais propensos a voluntariar por motivos altruístas do que os canadenses. A mesma pesquisa também observou que esse nível mais elevado de altruísmo entre a amostra de americanos não se relaciona com características de gênero, raça, idade, crença religiosa, nível educacional ou estado socioeconômico.

Okun, Barr e Herzog (1998) testaram e avaliaram empiricamente três modelos existentes de medida da motivação para voluntariar: o modelo de um fator, de Cnaan e Goldberg-Glen (1991), o modelo de dois fatores, de Frisch e Gerrard (1981) e Latting (1990 *apud* OKUN; BARR; HERZOG, 1998), e o modelo de seis fatores (VFI), de Clary, Snyder e Ridge (1992). Os resultados dessa pesquisa não encontraram nenhum apoio para o modelo de um fator, nem para o de dois fatores. No entanto, foi observada compatibilidade com o modelo de Clary, Snyder e Ridge (1992), que atribui seis motivos para as pessoas se dedicarem ao trabalho voluntário: social, valores, aprendizagem, carreira, proteção e estima.

O modelo do voluntarismo contínuo desenvolvido por Penner (2002) é uma evolução dos estudos de Penner e Finkelstein (1998) que analisaram os determinantes do voluntarismo. Trata-se de um modelo conceitual de voluntarismo que abrange variáveis demográficas, disposicionais e organizacionais. O modelo considera que a decisão para voluntariar é afetada por características demográficas (idade, renda, educação etc.), por três variáveis disposicionais (crenças e valores pessoais, personalidade pró-social e motivos particulares relacionados a voluntariado), bem como por uma variável organizacional (práticas e atributos organizacionais), além de pressões sociais que, também, podem influir na tomada de decisão. A continuidade da atividade voluntária depende, ainda, das relações com a organização e a identidade do papel desempenhado pelo voluntário. A combinação dessas variáveis leva ao que o autor chama de voluntarismo contínuo.

O estudo de Penner (2002) concentrou-se nos atributos mais salientes de voluntarismo (longevidade, plano integral, ajuda não obrigatória e contexto organizacional, termos já definidos anteriormente) e procurou relacioná-los às variáveis disposicionais, pois estas têm mais probabilidade de ocorrer em comportamentos duradouros do que em comportamentos transitórios. Em um comportamento duradouro, será possível relacionar as variáveis disposicionais com as variáveis organizacionais. O autor salienta que sua análise tem uma perspectiva interacionista, em que as variáveis disposicionais e organizacionais não podem ser compreendidas separadamente, pois no voluntariado contínuo elas afetam uma a outra permanentemente.

Nas características demográficas, Penner (2002) inclui itens como idade, renda, educação etc. Essa visão é endossada por Ozawa e Morrow-Howell (1993 como citado em Lopes, 2006), ao destacar que idade, saúde e educação são aspectos que podem influenciar o trabalho voluntário.

Quando se refere a variáveis disposicionais, Penner (2002) considera aqueles atributos duradouros, como as convicções pessoais e valores (convicções religiosas e outros valores, e crenças não relacionadas a inclinações pró-sociais), além de características de personalidade e motivos voltados para voluntariar. As características de personalidade, denominadas pelo autor de personalidade pró-social, incluem pensamentos e sentimentos (empatia voltada ao outro), bem como comportamentos (ações de ajuda, utilidade), com direcionamentos pró-sociais. Os motivos relacionados a voluntariado considerados por Penner (2002) são aqueles seis motivos da abordagem funcional de Clary *et al.* (1998): social, valores, aprendizagem, carreira, proteção e estima, os quais formam o VFI.

O voluntarismo contínuo analisado por Penner (2002) ocorre em um ambiente organizacional. Desta forma, as variáveis organizacionais têm influência sobre a decisão de voluntariar (atributos e práticas organizacionais) e sobre o comportamento de uma pessoa para continuar voluntariando (relacionamento com a organização). Grube e Piliavin (2000) correlacionaram prestígio de uma organização com horas trabalhadas por um voluntário. Omoto e Snyder (1995) observaram que os voluntários permaneciam mais tempo na organização quando estavam satisfeitos com o tratamento recebido, e Penner e Finkelstein (1998) também comprovaram que o tempo que um voluntário permanecia na organização era associado com a satisfação de estar voluntariando. Assim, a variável organizacional denominada por Penner (2002) de relacionamento com a organização se refere mais especificamente à satisfação com o trabalho, ao compromisso organizacional e à forma como o voluntário é tratado dentro da organização.

A identidade do papel do voluntário é caracterizada pelo modo como a pessoa se identifica e interioriza o seu papel no desempenho de uma atividade voluntária. Penner (2002, p. 463) 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 voluntarismo contínuo”. Lopes (2006) endossa essa visão ao dizer que as pessoas assumem seu compromisso com a organização na medida em que criam uma identidade com ela e essa identidade conduz para o comprometimento voluntário.

A pressão social referida por Penner (2002) é a percepção que um voluntário tem de como é visto por seus familiares e pessoas próximas sobre se tornar um voluntário. É um sentimento que o potencial voluntário tem em função do ambiente social ao qual pertence, em boca o autor esclareça que nem todas as pessoas respondem afirmativamente a essa pressão, pois algumas são mais prováveis de voluntariar que outras.

Em boca o voluntariado referido por Penner (2002) seja uma ação pensada, planejada e de longo prazo, o autor reconhece que fatores situacionais podem determinar a inclinação de um voluntário para prestar serviços comunitários. Um exemplo citado pelo autor foi o que ocorreu nos dias que sucederam aos ataques de 11 de setembro de 2001, nos Estados Unidos, quando houve uma adesão quase três vezes superior ao que acontecia normalmente nos três anos anteriores.

No modelo de Penner (2002), o voluntarismo inicial é uma fase que ocorre posteriormente à decisão de voluntariar e imediatamente anterior à posse com um voluntário efetivo. O voluntarismo contínuo é evidenciado por um período longo de trabalho voluntário que uma pessoa faz, sustentado pelas interações entre as variáveis disposicionais e as variáveis organizacionais. O modelo de Penner (2002) faz duas suposições importantes para melhor entendê-lo: a primeira, segundo o autor, é que nem variáveis disposicionais nem organizacionais podem, por elas, prover uma explicação completa do motivo que leva as pessoas a decidirem voluntariar e, então, continuar voluntariando por um período estendido de tempo; e segundo, as duas classes de variáveis afetam uma à outra e interagem para afetar o voluntarismo. A identidade do papel voluntário é formada durante o exercício do trabalho voluntário na organização. 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.

O termo ‘variáveis’, utilizado por Penner (2002), será substituído pelo termo ‘categorias’ no desenvolvimento dos itens adiante deste estudo, em virtude do caráter qualitativo da pesquisa.

## Aspectos Metodológicos

O local da pesquisa foi o Núcleo Espírita Nosso Lar – NENL, organização localizada na Grande Florianópolis, dedicada ao atendimento com plenitude à saúde física e espiritual das pessoas, fundada em 10.10.1986. A organização conta com 680 voluntários que prestam serviço em duas unidades de tratamento: Centro de Apoio a Pacientes com Câncer – CAPC, e Núcleo Espírita Nosso Lar – Núcleo. Este estudo concentrou-se no local que trabalha com maior número de voluntários – o Núcleo. Todos os atendimentos e os tratamentos são realizados gratuitamente aos pacientes, sendo proibido aceitar qualquer valor das pessoas a título de pagamento pelo serviço prestado, tanto no Núcleo quanto no CAPC. Em boca o NENL conduza todo o atendimento e tratamento aos pacientes com orientação da doutrina espírita, lá são atendidas todas as pessoas que procuram ajuda, independente de sua fé ou crença religiosa, não havendo qualquer tipo de questionamento a respeito. Da mesma forma, os voluntários não precisam, necessariamente, ser adeptos ao espiritismo.

A compreensão do problema investigado – motivação para o voluntariado contínuo – exigiu a descrição e a interpretação dos significados que os voluntários constroem para explicar os motivos, justificando a opção pelo método qualitativo. Em virtude do caráter contínuo da motivação estudada, o trabalho consistiu em um estudo

etnográfico, com utilização da observação participante, que viabilizou a permanência do pesquisador no campo e a convivência com os voluntários durante oito meses. As anotações no diário de campo compreenderam depoimentos de voluntários acerca dos fatores investigados, observações e conclusões do pesquisador a partir do comportamento de voluntários, do conteúdo das palestras e das atividades dos voluntários na aplicação de terapias durante o tratamento dos pacientes.

Além da observação participante, o material empírico foi obtido por meio de entrevistas em profundidade e de pesquisa em documentos e informações dos principais dirigentes. O tempo de permanência do pesquisador no Núcleo foi de oito meses, com frequência média de duas vezes por semana, período no qual passou gradativamente a ser considerado, pelos 'irmãos', como um *insider*. Ao final do trabalho de investigação científica, o pesquisador decidiu prosseguir o trabalho como voluntário.

Para a entrevista em profundidade, a seleção dos participantes foi feita de forma intencional, de modo a contemplar as seguintes características: a) tempo de voluntariado (de um a dezoito anos de trabalho voluntário na Instituição); b) ocupação atual dos voluntários, abarcando aposentados, donas de casa e profissionais diversos; c) abrangência de todos os dias da semana de trabalho no Núcleo (2ª feira a sábado).

Para a análise do material empírico, foi utilizada a técnica da categorização (BAUER, M. W.; GASKELL, 2002), ou seja, a busca de integração entre os dados e as categorias pré-definidas no Modelo de Penner. Após as transcrições, foram efetuadas diversas leituras sistemáticas de cada uma das entrevistas, no intuito de possibilitar melhor compreensão possível das falas de cada entrevistado, bem como identificar os principais trechos para compor as categorias pré-definidas, modificadas ou emergentes. O passo seguinte foi a análise comparativa entre as categorias encontradas no campo e fatores do modelo de Penner. Nesse item, foram, também, incluídos depoimentos obtidos pelo pesquisador, anotados em seu Diário de Campo.

O modelo analítico de Penner (2002), descrito anteriormente, apresenta as categorias que influenciam o voluntarismo contínuo, porém, o autor não definiu fatores internos às categorias. Coube, então, ao pesquisador, estabelecer fatores dentro das categorias disposicionais e organizacionais e, também, para a identidade do papel voluntário, a fim de analisar como se manifestam as categorias.

## Discussão dos Resultados

Para facilitar a análise das características demográficas, na presente pesquisa, foi criada a Tabela 1 que permite visualizar os perfis individuais das doze pessoas entrevistadas e compará-los entre si. Com o objetivo de ampliar o exame, a Tabela 1 contempla outras características dos entrevistados, além daquelas analisadas por Penner (2002).

Acerca das Características Demográficas, observa-se entre os entrevistados uma diversidade bastante grande. No item idade, os entrevistados estão entre 41 anos (E6) e 76 anos (E2). Considerando o tempo de voluntariado desses entrevistados, E6 começou aos 35 anos e E2 aos 71 anos de idade, ou seja, a diferença entre eles é mais que o dobro. Verifica-se, ainda, que outros voluntários, como E3, começou aos 33 anos, e E7, E10 e E11 começaram seu voluntariado aos 34 anos de idade, ainda jovens, portanto, diferentemente da afirmação de Lopes (2006) de que o voluntariado está bastante atrelado ao envelhecimento. Quanto ao nível de educação dos entrevistados, verificaram-se os mais variados: enquanto E7 e E9 apresentam níveis de escolaridade de primeiro grau, E6 tem pós-graduação e E2 tem mestrado, demonstrando níveis bem distintos. No quesito renda, também, se observa uma diferença bastante grande, variando de menos de cinco a mais de dez salários a renda mensal familiar. Não cabe qualquer análise sobre o item gênero, pois foi intencional a escolha do mesmo número de homens e mulheres para entrevistar. Sem qualquer comparação com o modelo de Penner, mas apenas com o intuito de analisar outros dados pessoais dos entrevistados, uma característica semelhante observada entre eles é o fato de serem pessoas casadas, com exceção de E4, que é viúva, e E7 que, embora não seja casado, convive maritalmente com outra pessoa. Constata-se, também, que normalmente o cônjuge

é ou já foi voluntário e não apenas o entrevistado. Outra característica bastante diferente entre os entrevistados refere-se à distância/tempo deslocamento, pois o mais próximo mora a 2 km do Núcleo (E7) e o mais distante a 60 km (E11); enquanto E7 demora 15 minutos para o deslocamento ida e volta, E10 demora até 4 horas, pela necessidade de depender de vários ônibus para fazer o trajeto.

**Tabela 1- Perfil dos Entrevistado**

E	Idade	Sexo	Estado Civil	Escolaridade	Renda (SM)	Profissão	Tempo de Voluntariado	Cônjuge é Voluntário?	Distância Núcleo/ Tempo de Percurso Ida e Volta
1	52	M	Casado	Superior	<10	Aposentado	3 Anos	Sim	10 km / 30 min.
2	76	M	Casado	Mestrado	<10	Aposentado	5 Anos	Sim	12 km / 30 min.
3	51	F	Casada	Superior	<10	Func. Púb.	18 Anos	Já Foi	10 km / 30 min.
4	50	F	Viúva	2º Grau	5	Professora	15 Anos	Já Foi	6 km / 25 min.
5	54	M	Casado	2º Grau	5 a 10	Eletricista	6 Anos	Sim	12 km / 40 min.
6	41	M	União Est.	Pós-Graduado	<10	Func. Púb.	6 Anos	Não	20 km / 1 hora
7	45	M	Casado	1º Grau	1 a 5	Motorista	11 Anos	Sim	2 km / 15 min.
8	52	F	Casada	2º Grau	<10	Aposentada	11 Anos	Não	12 km / 30 min.
9	73	F	Casada	1º Grau	5 a 10	Dolar	10 Anos	Sim	50 km / 2,5 horas
10	44	F	Casada	2º Grau inc.	1 a 5	Vendedora	10 Anos	Sim	28 km / 4 horas
11	48	F	Casada	2º Grau	5 a 10	Dolar	14 Anos	Sim	60 km / 2,5 horas
12	47	F	Casada	2º Grau	5 a 10	Comerciante	1 Anos	Sim	3 km / 15 min.

Fonte: elaborada pelos autores

Para ilustrar as análises das categorias disposicionais, organizacionais e da identidade do papel voluntário, foram criados os Quadros 1, 2 e 3, que contemplam trechos de algumas das principais falas dos entrevistados. Essas falas selecionadas servem apenas como exemplificadoras do estudo.

As Categorias Disposicionais se referem diretamente à pessoa, ou seja, às suas características e necessidades individuais voltadas para o voluntariado. Seguindo o modelo de Penner (2002), essa categoria é dividida em três itens, que são as Crenças e Valores Pessoais, a Personalidade Pró-Social e os Motivos Relacionados a Voluntariado. Foi acrescentada, ao final, uma nova categoria que emergiu dos dados, denominada pelo pesquisador de Outros Fatores.

A categoria Crenças e Valores Pessoais do modelo de Penner (2002) contempla a crença religiosa e, também, outras crenças e valores pessoais, mas não as específicas. Assim, optou-se pela análise apenas do fator Religiosidade (R), por considerar que as demais Categorias Disposicionais, elencadas adiante, darão a abrangência necessária para contemplar a análise. Apenas E2 não declarou ser espírita. No entanto, ele revela que sua mulher e suas três filhas são seguidoras da religião espírita. E2 afirma ter estudado várias filosofias religiosas não se apegando a nenhuma delas. A partir das falas dos entrevistados, foi observado que todos possuem sua crença religiosa, com forte predominância da religião espírita na linha de Allan Kardec. Ressalte-se, novamente, que a pesquisa foi realizada dentro de uma casa espírita. A religiosidade, também, foi confirmada pelo pesquisador em suas observações do Diário de Campo, pois a oração do Pai Nosso, bem como pedidos e agradecimentos a Deus são rotinas na abertura dos trabalhos, durante e ao final de cada terapia e ao cabo dos turnos de trabalho.

De acordo com Penner (2002), a Personalidade Pró-Social compreende os aspectos de Empatia(E) com os outros e sentimento de Utilidade (U) dos voluntários com relação ao seu trabalho. Evidencia-se nas falas dos entrevistados o forte sentimento de Empatia com os pacientes do Núcleo, bem como com outras pessoas. Da mesma forma, constatou-se o sentimento de Utilidade dos voluntários no trabalho que realizam. As observações e as anotações de depoimentos no Diário de Campo confirmam as falas dos entrevistados. Na análise das falas, pode-se observar que, enquanto E6, E8 e dois depoimentos do Diário de Campo denotam sentimentos de envolvimento emocional, as falas de E1, E3, E4, E7 e E12 revelam que a concentração está em cima do mal do paciente, mentalizando energias para a cura, sem o envolvimento emocional ou sentimento de piedade. Também foi observada, em algumas falas relacionadas à empatia (E1, E3, E6, E10 e E12), a confirmação da pregação da doutrina espírita, segundo Allan Kardec: "[...] fazer aos outros

o que gostaríamos que fizessem por nós é a expressão mais completa da caridade, pois resume todos os deveres em relação ao próximo” (KARDEC, 1997, p. 127).

**Quadro 1 - Categorias Disposicionais**

Categorias Disposicionais	Fatores	Principais trechos das falas dos entrevistados
Crenças e Valores Pessoais	Religiosidade	<p>“[...] eu tive respostas – para muitas coisas que aconteceram na minha vida. E aí me apeguei [...] to seguindo o rumo dessa – dessa crença religiosa – espírita”. (E1)</p> <p>“[...] eu desde criança eu – eu sempre parti mais pra religião espírita [...]”. (E3)</p> <p>“[...] eu acredito né, de todo, no Evangelho Allan Kardec. Leio, mas eu não, não estudo muito – o espiritismo tá [...] mas eu ainda gosto da de ir à missa, entendes?” (E8)</p>
Personalidade Pró-Social	Empatia	<p>“[...] sempre fui assim dedicado a ajudar as pessoas. Na rua, em qualquer lugar, se eu vejo um camarada com um carro parado ali, eu vou lá vê se ele não quer uma ajuda”. (E5)</p> <p>“[...] aí a gente acaba tendo um envolvimento muito maior com os pacientes [...]”. (E6)</p> <p>“[...] eu fui uma pessoa que sempre tive vontade de ajudar [...]”. (E7)</p>
	Utilidade	<p>“[...] porque sinto que estou fazendo algo de útil para meus irmãos [...]”. (E1)</p> <p>“[...] eu me sinto muito útil – muito útil lá”. (E8)</p> <p>“Olha, sempre gostei de ajudar as pessoas – e – sempre me sentia muito bem – em colaborar com alguma coisa”. (E12)</p>
Motivos Relacionados a Voluntariado	Social	Não observado.
	Valores	<p>“É só a vontade interior mesmo”. (E4)</p> <p>“[...] é muito bom, muito gostoso com esse envolvimento todo que a gente tem – envolvimento de você poder ajudar, contribuir pela humanidade [...]”. (E7)</p> <p>“Então eu venho, faço isso no Núcleo, faço tudo o que eu posso – com amor, com carinho mesmo [...]”. (E11)</p>
	Carreira	Não observado.
	Aprendizagem	<p>“O que eu queria dizer é que, principalmente nesta casa, depois que eu vim trabalhar aqui, houve uma mudança interior muito grande – houve uma transformação interior assim que – interiormente eu sou outra pessoa [...]”. (E5)</p> <p>“[...] a ideia que a gente tem como espírita é do planeta como uma escola – né – então o próprio trabalho voluntário é uma, é algo que a gente tá realizando como outra oportunidade de ta aprendendo – de ta aprendendo [...]”. (E6)</p>
	Proteção	“[...] eu preciso desse trabalho”. (E1)
	Estima	<p>“[...] eu faço e, daí, eu gosto do nosso trabalho [...]”. (E4)</p> <p>“[...] é muito gratificante, é muito bom, não tem explicação”. (E10)</p>
Outros Fatores	Satisfação	<p>“[...] isso aqui é – é realmente é o nosso princípio fundamental, a gente tá aqui porque se sente muito bem”. (E2)</p> <p>“Eu acho que o voluntariado é um presente que a gente ganha e não que a gente dá”. (E12)</p>
	Prazer	<p>“É um prazer, não tenho obrigação nenhuma de ta fazendo aquilo e eu faço [...]”. (E9)</p> <p>“Ele me dá mais prazer do que dever [...]”. (E3)</p>
	Dever	“[...] eu acredito que eu tenho que dar a minha parcela lá, também [...]”. (E5)

Fonte: material empírico.

No que se refere aos motivos relacionados a voluntariado, Penner (2002) considera aqueles verificados por Clary *et al.* (1998), no modelo de seis fatores, denomi-

nado Inventário de Funções Voluntárias (VFI): Social (S), Valores (V), Carreira (C), Aprendizagem (A), Proteção (P) e Estímulo (E). Esses seis motivos são considerados por Cary *et al.* (1998) como funções servidas por voluntariado, ou seja, necessidades individuais das pessoas que são atendidas com a prestação de serviço voluntário. As manifestações dos entrevistados concentraram-se em três motivos relacionados ao voluntariado: Aprendizagem, Valores e Estímulo. Os voluntários E1, E8 e E11 manifestaram o motivo Proteção, não tendo, no entanto, ocorrido isoladamente e sim junto com outros motivos revelados. Nenhum dos entrevistados fez referências aos motivos Carreira e Social, denotando que não existem motivos para voluntariar com interesses voltados para carreira profissional, com o também para estabelecer relacionamentos sociais. Especialmente quanto ao motivo Aprendizagem, verificou-se que se refere a um aprendizado voltado para o conhecimento e crescimento espiritual, dentro dos princípios da doutrina espírita de Allan Kardec, no sentido de melhoranças interiores e melhorar-se com o pessoal. O motivo Valores está relacionado ao altruísmo e a uma visão, no sentido de construir um mundo melhor. O motivo Estímulo envolve o sentimento dos entrevistados em gostar do que fazem, sentindo-se bem com isso. Pelas observações do pesquisador, a Escola de Mediuns, que funciona no Núcleo todas as terças-feiras das 20h às 22 horas, e dela participam assiduamente a maioria dos voluntários, desempenha um papel fundamental no atendimento às necessidades de Aprendizagem, uma vez que nela são realizados estudos bíblicos, científicos e filosóficos. Os dados da presente pesquisa revelam que, pelos menos, um dos motivos relacionados ao voluntariado está presente nos entrevistados.

Da análise do material empírico emergiram outros fatores, não contemplados nas categorias disposicionais do modelo de Penner (2002), denominados aqui pelo pesquisador de sentimentos de Satisfação (S), Prazer (P) e Dever (D), decorrentes do trabalho voluntário. As manifestações dos entrevistados, acrescidas das observações anotadas no Diário de Campo do pesquisador, reforçam as evidências das categorias disposicionais presentes nos voluntários do Núcleo.

As Categorias Organizacionais são decompostas pelo autor em dois itens: Atributos e Práticas Organizacionais e Relacionamento com a Organização, que são considerados pelos pesquisadores como as categorias para a análise.

Para Penner (2002), os Atributos e Práticas Organizacionais, quando percebidos externamente, podem influenciar a pessoa na tomada de decisão para tornar-se voluntária, bem como na continuidade do voluntariado, ao se confirmarem nas práticas reais do dia dentro da organização. Esse item, de acordo com o autor, abrange a Reputação (R), os Valores (V) e as Práticas (P) organizacionais do dia a dia, que serão considerados pelo pesquisador como os fatores de análise.

Com exceção de E9, todos os demais entrevistados se manifestaram quanto ao fator Reputação do Núcleo, reconhecendo que existe uma imagem externa positiva sobre os trabalhos lá realizados, e seus resultados são reconhecidos. Em algumas falas de entrevistados (E4, E5 e E7), foram feitas observações reconhecendo que existem críticas ao trabalho realizado no Núcleo, pelo fato de se tratar de uma casa espírita, à qual algumas pessoas têm restrições. Os dados empíricos, também, revelam que todos os entrevistados tiveram contatos anteriores com o Núcleo e/ou CAPC, seja em tratamentos para si próprios (E1, E2, E3, E6, E7, E8, E10 e E12) ou para familiares seus (E4, E5, E9 e E11). Dessa forma, há evidências de que a Reputação do Núcleo pode ter influenciado o voluntarismo inicial dos entrevistados, estando de acordo com o modelo de Penner (2002). As manifestações com relação ao fator Valores, atribuído ao Núcleo, remetem ao respeito pela forma de tratamento dispensado às pessoas e à sua saúde, independentemente de crença religiosa, raça, cor ou classe social.

Com a Prática Organizacional, destaca-se a crença dos entrevistados de que a filosofia do trabalho realizado no Núcleo tem como objetivo maior a saúde física, mental e emocional das pessoas. Outra Prática que chama especial atenção está nas falas dos entrevistados (E3, E5, E7, E8, E9, e E12), referindo-se aos rituais de abertura e encerramento dos trabalhos, quando os voluntários se reúnem fazendo as orações, pedidos e agradecimentos a Deus. Tal prática também foi observada pelo pesquisador e anotada em seu Diário de Campo. A Escola de Mediuns, já referida

anteriormente, encaixa-se aqui como uma das práticas do Núcleo Espírita Nosso Lar. Dos doze entrevistados, apenas E8 e E9 não participam dos encontros de terça-feira à noite, por motivos particulares.

**Quadro 2 - Categorias Organizacionais**

<b>Categorias Organizacionais</b>	<b>Fatores</b>	<b>Principais trechos das falas dos entrevistados</b>
Atributos e Práticas Organizacionais	Reputação	"[...] as referências que a gente têm são bastante positivas". (E2) "[...] quando eu entro no portão, eu me sinto como se me estendessem um tapete pra mim entrar". (E10)
	Valores	"[...] o que eu admiro dentro do Núcleo é isso, né, essa visão do, do, do trabalhar o ser humano". (E4) "[...] num hospital não fui tratada como as pessoas são tratadas lá; então, é isso que, que as pessoas sentem né, o carinho, o carisma que o Núcleo dá pras pessoas". (E8)
	Práticas	"Na hora da abertura se lê o Evangelho. Isso é muito importante a abertura dos trabalhos, porque a gente vai estar lá [...] então a gente faz uma oração – aí onde a gente começa pra toda a harmonia no ambiente [...]". (E7) "[...] que algumas pessoas que vêm aqui, se sentem muito felizes por pequenos atos que a casa pratica [...]". (E11)
Relacionamento com a Organização	Satisfação	"O relacionamento é super amistoso. É um relacionamento de amor, de irmandade, tanto é que nos tratamos como irmãos [...]". (E1)
	Tratamento	"O reconhecimento existe; ele não precisa ser anunciado assim, né? Mas a gente sente que o trabalho da gente é importante [...]". (E3) "Muito legal, todo mundo se dá bem ali dentro [...] não tem, assim, discussão entre nós, não tem desavença, não tem nada entre nós assim". (E9) "Reconhecimento do trabalho sempre se tem em conjunto [...]". (E12)

Fonte: material empírico.

O Relacionamento com a Organização refere-se à Satisfação (S) do voluntário com o seu trabalho e ao Tratamento (T) recebido da organização, constituindo, assim, os dois fatores analisados pelo pesquisador. Para Penner (2002), o relacionamento com a organização não está atrelado à decisão para voluntariar; no entanto, por envolver o dia a dia do voluntário com a organização, pode vir a afetar o voluntarismo inicial e a continuidade do voluntariado. As falas dos entrevistados concentraram-se, principalmente, no fator Tratamento. O tratamento a que os entrevistados se referem relaciona-se mais à consideração existente entre eles, cada um conhecendo seus limites e respeitando os dos outros. Embora existam manifestações (E2, E6, E8 e E11) sobre certas diferenças ou dificuldades que surgem no convívio diário, esses próprios entrevistados as reconhecem como normais, comparando-as, inclusive, a situações familiares rotineiras (E11). De maneira geral, os entrevistados reconhecem seu ambiente de trabalho como uma irmandade (o tratamento entre eles é de irmão, irmã). Embora apenas parte dos entrevistados tenha se manifestado sobre o fator Satisfação, os depoimentos e anotações do Diário de Campo demonstram que a satisfação percebida é, também, um elemento forte entre eles. Por outro lado, é possível deduzir que uma manifestação positiva sobre o Tratamento recebido pode supor alguma Satisfação. No que se refere aos itens Pressão Social e Fatores Situacionais denominados por Penner (2002), estes não foram identificados no presente estudo.

Uma característica marcante verificada entre os entrevistados e que precedeu ao início do seu voluntariado foi o fato de eles próprios (E1, E2, E3, E6, E7, E8, E10 e E12) ou familiares seus (cônjuge de E4, E5, E9 e sogra de E11) terem sido primeiramente pacientes no Núcleo ou no CAPC. Característica semelhante foi identificada na pesquisa de Souza *et al.* (2003), em voluntários dedicados ao atendimento de pacientes com câncer, na qual constataram que 95% dos voluntários brasileiros e 83% dos portugueses tiveram antecedentes com a doença, eles mesmos ou familiares.

A Identidade do Papel Voluntário compreende a forma como o voluntário se identifica e interioriza seu trabalho voluntário junto à organização. Penner (2002) diz que o voluntário que tem uma identidade forte em seu trabalho, o levará ao voluntarismo contínuo. Para avaliar este item, buscaram-se as falas sobre Envolvimento (E), o Compromisso (C) de continuar como voluntário e não faltar, e ainda a Admiração, o Respeito e a Identificação (I) com o Núcleo, constituindo, assim, os devidos fatores de análise. Dentro das categorias do modelo analisadas, a Identidade do Papel Voluntário foi a que mais depoimentos recebeu, evidenciando uma forte identidade dos voluntários entrevistados, tanto nos fatores Compromisso, quanto Envolvimento e Identificação. Da mesma forma, os depoimentos anotados no Diário de Campo contribuíram para reforçar essas deduções. Percebe-se que a identidade do papel voluntário não é com a função desempenhada, mas com o voluntariado em si, independente de qual seja a tarefa realizada.

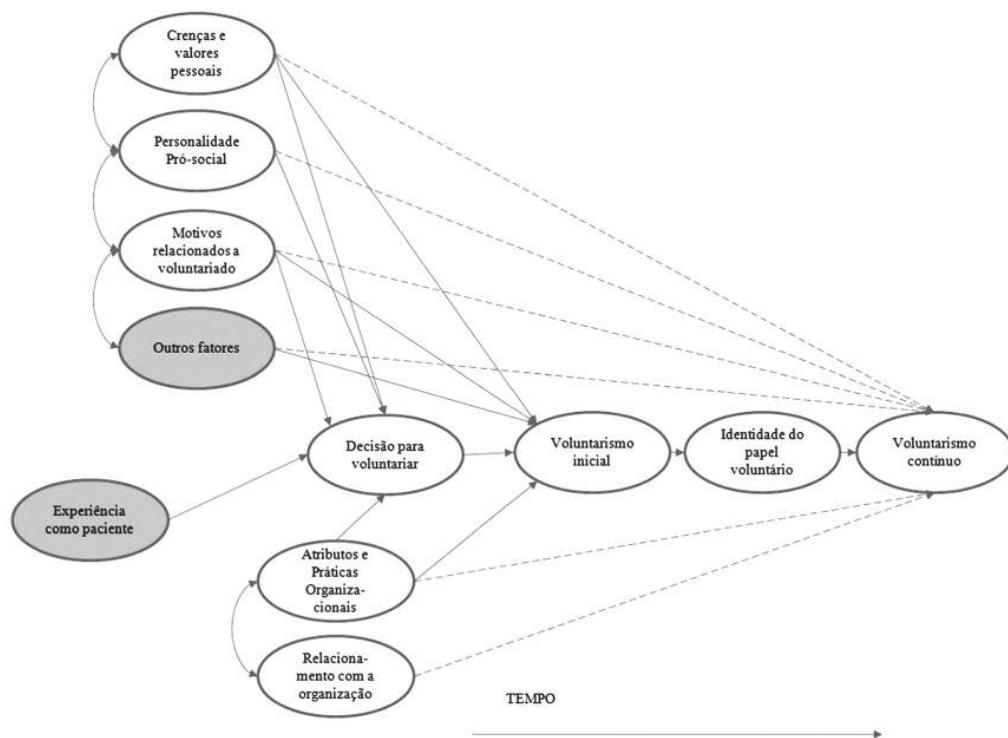
**Quadro 3 - Identidade do Papel Voluntário**

Categorias	Fatores	Principais trechos das falas dos entrevistados
Identidade do Papel Voluntário	Envolvimento	"Se eu pudesse, eu ficaria aqui sete dias por semana". (E5) "[...] na quinta-feira é assim – quinta-feira é um... Pra mim é o dia mais maravilhoso que tem pra trabalhar, porque tu sai de lá cansadinha, cansa mas é maravilhoso!". (E8)
	Compromisso	"[...] eu busco ter uma assiduidade, mas quando eu não consigo, falta alguma coisa [...]". (E6) "[...] já deixei de ir em festas – de alguém da família, de – de outros lugares, pra vim às sextas-feiras à noite aqui, pra vim às quartas-feiras à tarde. Adoro, adoro, adoro [...]". (E10)
	Identificação	"[...] a gente tá aqui porque se sente muito bem". (E2) "Eu quando to aqui dentro eu me sinto como se eu tivesse numa praia! Eu to no – eu to bem! To confortável. Não quero ir pra praia porque já to bem aqui! Onde tu tas bem, tu tas bem! – Né?". (E11)

Fonte: material empírico.

A partir do modelo de Penner (2002), foi construída a Figura 1, adaptada ao presente estudo, que demonstra como ocorre o voluntariado contínuo no Núcleo. A Figura não tem a pretensão de generalizar os resultados da presente pesquisa, é apenas uma forma de demonstrar a situação encontrada entre os voluntários pesquisados. No entanto, as observações do pesquisador, durante o período de convívio com os voluntários, indicaram que um número expressivo deles, com longo período de voluntariado no Núcleo, apresentou as mesmas características.

**Figura 1 - Modelo do Voluntariado Contínuo do Núcleo**



(linha contínua = impacto que ocorre sempre; linha pontilhada = impacto ocorre eventualmente).  
Fonte: modelo de Penner (2002), modificado a partir dos resultados da pesquisa.

## Considerações Finais

O modelo conceitual utilizado como referência foi uma ferramenta importante que serviu para nortear os passos desta pesquisa, sem limitá-la. Das três categorias analisadas (demográficas, disposicionais e organizacionais), a que mais divergiu do modelo de Penner (2002) foi a que se refere às características demográficas: idade, renda e educação.

No que tange às categorias disposicionais (crenças e valores pessoais, personalidade pró-social, e motivos relacionados a voluntariado), estas ficaram evidenciadas como características marcantes da amostra pesquisada, coincidindo com o modelo de Penner. Constatou-se, ainda, outros fatores apresentados no Quadro 2 que reforçam a evidência das categorias disposicionais.

Quanto às categorias organizacionais, os atributos e práticas organizacionais aparecem como um indicativo forte na influência da decisão para voluntariar e, também, para o voluntariado contínuo, em coerência com o modelo em análise; já a categoria relacionamento com a organização não confirma o modelo de Penner (2002) no que se refere a influenciar o voluntarismo inicial, podendo, entretanto, estar influenciando o voluntariado contínuo no Núcleo. Não se pode afirmar que o relacionamento com a organização seja uma das causas do voluntariado contínuo, por ser uma variável da motivação extrínseca.

Os dados da pesquisa indicam uma identidade do papel voluntário muito forte, oriunda da combinação das categorias disposicionais (crenças e valores pessoais, personalidade pró-social e motivos relacionados a voluntariado) com a categoria organizacional denominada de atributos e práticas organizacionais. Apesar das manifestações positivas dos entrevistados, quanto à variável organizacional referente ao relacionamento com a organização, as observações do pesquisador levantadas em

campo não recomendam que ela seja considerada com o influência significativa na formação da identidade do papel voluntário. O bom relacionamento entre organização e voluntários pode ser uma consequência do caráter e personalidade dos voluntários, ao invés de ser uma das causas do voluntariado contínuo.

O trabalho voluntário realizado no Núcleo tem algumas características próprias, diferentes daquelas abordadas na literatura pesquisada. Tal observação se refere, principalmente, aos aspectos relacionados ao tipo de serviço prestado para o atendimento aos pacientes, ou seja, ao forte vínculo com a crença religiosa baseada no espiritismo. No entanto, isso não prejudicou de forma alguma o alcance do objetivo da pesquisa, ao contrário, acredita-se que favoreceu o enriquecimento do trabalho.

Um aspecto não mencionado no modelo em análise e evidenciado neste estudo diz respeito à experiência anterior dos próprios voluntários, ou de parentes seus, com o pacientes do Núcleo. Resultado semelhante foi encontrado por Souza *et al.* (2003) ao constatarem em sua amostra que 95% dos voluntários brasileiros e 83% dos portugueses que trabalhavam em hospitais com cancerosos tiveram antecedentes com a doença, e lesões ou familiares. Uma explicação pode estar no estudo de Selli, Garrafa e Junges (2008), ao afirmarem que o contato com situações de sofrimento sensibiliza a pessoa, fazendo-a redefinir seus valores. Isso se assemelha ao que Penner (2002) classificou como um fator situacional, porém diferente daquele abordado por ele em seu estudo. Essa constatação sugere que, embora os entrevistados tenham demonstrado claramente motivos fortes que asseguram o voluntariado contínuo, a decisão para voluntariar e o início do voluntariado ocorreu pela experiência com o pacientes.

Pode-se afirmar que as três categorias disposicionais e uma categoria organizacional (atributos e práticas organizacionais) influenciaram a decisão para voluntariar da amostra pesquisada. No entanto, há evidências de que tal decisão tenha sido influenciada fortemente pela experiência anterior com o pacientes, os próprios entrevistados ou familiares seus. A forte identidade do papel voluntário, formada pela combinação das categorias disposicionais e organizacionais mencionadas acima, é a responsável direta por sustentar o voluntariado contínuo no Núcleo. Esses resultados confirmam o modelo em análise, quando Penner (2002) salienta a existência de uma perspectiva interacionista em que as categorias disposicionais e organizacionais não podem ser compreendidas separadamente, pois no voluntariado contínuo e las afetam uma a outra permanentemente.

Com o trabalho etnográfico, o convívio do pesquisador no ambiente do Núcleo permitiu observar as atitudes e comportamentos dos voluntários em interação com os pacientes no dia a dia. Na visão dos autores, a forte ligação que estabelece a identidade do papel voluntário e consequente voluntariado contínuo pode estar entre a ligação do fator religiosidade inerente à categoria disposicional crenças e valores pessoais, com o fator práticas organizacionais, inerente à categoria organizacional atributos e práticas organizacionais. Ou seja, o fator práticas organizacionais é oriundo da filosofia de trabalho centrada no espiritismo. No entanto, estas são apenas supostas evidências, o que pode sugerir pesquisa futura específica para verificar tal possibilidade.

Acredita-se que este estudo possa auxiliar organizações em presarias interessadas em identificar funcionários de seus quadros, possuidores de determinados perfis, para desenvolver trabalhos sociais com características específicas de interesse da empresa. No campo da pesquisa, este trabalho poderá contribuir para reforçar as vantagens proporcionadas pelo método qualitativo, especialmente através da etnografia, com o importantes aliados em estudos interessados em identificar fenômenos, sem a predição de resultados já esperados. No que se refere à motivação para o trabalho voluntário contínuo, existe um vasto campo para pesquisa, tendo em vista as peculiaridades específicas de cada caso.

Novos estudos são sugeridos para compreender alguns aspectos identificados no decorrer deste trabalho, que permaneceram em aberto: a) aplicar o modelo de Penner (2002) com ex-voluntários do próprio Núcleo, para identificar se apresentam ou não as mesmas características encontradas nos voluntários desta pesquisa; b)

verificar se determinadas práticas organizacionais podem, isoladamente, influenciar o voluntariado contínuo.

Este estudo limitou-se a compreender um fenômeno à luz de uma base teórica e de um modelo analítico, ou seja, analisar a motivação para o trabalho voluntário contínuo em uma organização com características próprias.

## Referências

- ANDERSON, J. C.; MOORE, L. F. Characteristics of Canadian volunteers in direct service. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, v. 3, p. 55-60, 1974.
- \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_. The motivation to volunteer. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, v.7, p. 120-129, 1978.
- BAUER, M. W.; GASKELL, G. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Rio de Janeiro: Vozes, 2002.
- BUSSEL, H.; FORBES, D. Understanding the volunteer market: the what, where, who and why of volunteering. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, v. 7, n. 3, p. 244-257, 2002.
- CAVALCANTE, C. E. et al. Elementos do trabalho voluntário: motivos e expectativas na Pastoral da Criança de João Pessoa/PB. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM)*, v. 10, n. 1, p. 98-110, maio 2011.
- CLARY, E. G.; SNYDER, M.; RIDGE, R.D. Volunteers' motivations: a functional strategy for the recruitment, placement and retention of volunteers. *Nonprofit Management and Leadership*, v. 2, n. 4, p. 333-350, 1992.
- \_\_\_\_\_. et al. Understanding and assessing the motivations of volunteers: a functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, v. 74, p. 1516-1530, 1998.
- CNAAN, R. A.; GOLDBERG-GLEN, R. S. Measuring motivation to volunteer in human services. *Journal of Applied Behavioral Science*, v. 27, n. 3, p. 269-284, 1991.
- FOSSÁ, M. I. T.; SARTORETTO, P. M. Responsabilidade social: voluntariado e comprometimento organizacional. In: SILVEIRA, A. C. M. (Org.). *Práticas, identidade e memória: 30 anos de Relações Públicas na UFSM*. 1ª ed. Santa Maria: FACOS/UFSM – MedMidia, 2003. v. 1, p. 115-134.
- GARAY, A. B. S.; FOSSA, M. I. T. Formação de parcerias, trabalho voluntário e o desenvolvimento de um processo de aprendizagem e transformação social: relato de um caso. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO E PESQUISA – ENANPAD, 25., 2001, Campinas. *Anais...* Campinas: ANPAD, 2001.
- \_\_\_\_\_.; MAZZILLI, C. P. Uma análise do(s) significado(s) do trabalho do voluntariado empresarial. *REAd – Revista Eletrônica de Administração*, v. 35, n. 9, p. 1-17, 2003.
- GRUBE, J. A.; PILIAVIN, J. A. Role identify, organizational experiences, and volunteer performance. *Personality and Social Psychology Bulletin*, v. 26, p. 1107-1119, 2000.
- HOUAISS, C. *Dicionário Eletrônico da Língua Portuguesa*. São Paulo: Objetiva, v. 2.0a, CD-ROM, 2007.
- HWANG, M.; GRABB, E.; CURTIS, J. Why get involved? Reasons for voluntary-association activity among Americans and Canadians. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, v. 34, p. 387-403, 2005.
- INGLIS, S.; CLEAVE, S. A scale to assess board member motivations in nonprofit organizations. *Nonprofit Management & Leadership*, v. 17, n.1, p. 83-101, 2006.

JIMÉNEZ, M. L. V.; FUERTES, F. C.; ABAD, M. J. S. Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones. *Psicothem a*, v. 21, n. 1, p. 112-117, 2009.

KARDEC, A. *O Evangelho segundo o espiritismo*. São Paulo: Petit Editora, 1997.

LIAO-TROTH, M. A.; DUNN, C. P. Social constructs and human service: managerial sensemaking of volunteer motivation. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, v. 10, n. 4, p. 345-361, 1999.

LOPES, A. *Trabalho voluntário e envelhecimento*: um estudo comparativo entre idosos americanos e brasileiros. 2006. Tese (Doutorado) – Universidade Estadual de Campinas, Campinas, SP, 2006.

MADRUGA, E. L. P.; OLIVEIRA, L. M. B.; RÉGIS, H. P. A motivação dos funcionários do Banco do Brasil no Recife para participar de programas de voluntariado empresarial: um exame com base na teoria da expectativa. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO – EnGPR, 1., 2007, Natal. *Anais...* Natal: EnGPR, 2007.

MASCARENHAS, A. O.; ZAMBALDI, F. Motivação em programas de voluntariado empresarial: um estudo de caso. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO E PESQUISA – EnANPAD, 26., 2002, Salvador: *Anais...* Salvador: ANPAD, 2002.

MONIZ, A. L. F.; ARAÚJO, T. C. C. F. Voluntariado hospitalar: um estudo sobre a percepção dos profissionais de saúde. *Estudos de Psicologia*, v. 13, n. 2, p. 149-156, 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php>. Acesso em: 13 maio 2009.

OKUN, M. A.; BARR, A.; HERZOG, A. R. Motivation to volunteer by older adults: a test of competing measurement models. *Psychology and Aging*, v. 13, n. 4, p. 608-621, 1998.

OMOTO, A. M.; SNYDER, M. Sustained helping without obligation: motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology*, v.68, n. 4, p. 671-686, 1995.

PENNER, L. A. Dispositional and organizational influences on sustained volunteerism: an interactionist perspective. *Journal of Social Issues*, v. 58, n. 3, p. 447-467, 2002.

\_\_\_\_\_; FINKELSTEIN, M. A. Dispositional and structural determinants of volunteerism. *Journal of Personality and Social Psychology*, v. 74, n. 2, p. 525-537, 1998.

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

SELLI, L.; GARRAFA, V.; JUNGES, J. R. Beneficiários do trabalho voluntário: uma leitura a partir da bioética. *Revista Saúde Pública*, v. 42, n. 6, p. 1085-1089, 2008. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-89102008000600015&script=sci\\_arttext&lng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-89102008000600015&script=sci_arttext&lng=es). Acesso em: 13 maio 2009.

SOUZA, W. J.; CARVALHO, V. D. Elementos do comportamento organizacional no trabalho voluntário: motivação na Pastoral da Criança à luz da teoria da expectativa. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO E PESQUISA – EnANPAD, 30., 2006, Salvador. *Anais...* Salvador: ANPAD, 2006.

SOUZA, C. M. et al. Aspectos da motivação para o trabalho voluntário com doentes oncológicos: um estudo colaborativo entre Brasil e Portugal. *Psicologia, Saúde & Doenças*, v. 4, n. 2, p. 267-276, 2003. Disponível em: [http://www.scielo.oces.mctes.pt/scielo.php?script=sci\\_pdf&pid=S1645-00862003000200007&lng=pt&nrm=iso&lng=pt](http://www.scielo.oces.mctes.pt/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S1645-00862003000200007&lng=pt&nrm=iso&lng=pt). Acesso em: 22 set. 2008.

STUKAS, A. A. et al. The matching of motivations to affordances in the volunteer environment: an index for assessing the impact of multiple matches on volunteer outcomes. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, v. 38, p. 15-28, 2008.

TEODÓSIO, A. S. S. Mão de obra voluntária – Uma proposta para gestão do trabalho social no Brasil. In: PEREZ, C.; JUNQUEIRA, L.P.(Org.). *Voluntariado e a gestão das políticas sociais*. São Paulo: Futura, 2002. p. 166-181.

**Artigo recebido em 20/11/2010.**

**Última versão recebida em 07/08/2011.**

**Artigo aprovado em 17/11/2011.**