



Universidade Federal de Alagoas - UFAL
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade – FEAC
Curso de Administração de Empresas

Gestão de Pessoas Voluntárias:

Estudo de caso em três ONGs em Maceió.

MARIA CAROLINA DE NOVAES COSTA

Maceió – AL
2020

MARIA CAROLINA DE NOVAES COSTA

Gestão de Pessoas Voluntárias:

Estudo de caso em três ONGs em Maceió.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração de Empresas da Universidade Federal de Alagoas da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade para obtenção do título de Bacharel em Administração de Empresas.

Orientador: Professor Dr. Ibsen Mateus Bittencourt

**Maceió – AL
2020**



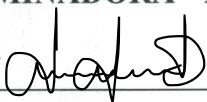

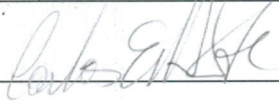
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ATA DE APRESENTAÇÃO DO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC

Declaramos que, **MARIA CAROLINA DE NOVAES COSTA**, Matrícula nº **13110968**, aluno (a) do Curso de Administração, concluiu e apresentou o **TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**, com carga horária de 80 horas, sob o título de: **“Gestão de Pessoas Voluntárias: Estudo de caso em três ONGs em Maceió”**, sob orientação do(a) **Prof. Dr. Ibsen Mateus Bittencourt**, obtendo a nota final **9,50 (nove e meio)**, conforme avaliação da Banca Examinadora abaixo:

| BANCA EXAMINADORA | NOTA |
|---|-------------|
| 1. Prof. Dr. Ibsen Mateus Bittencourt | 9,50 |
| 2. Prof. Dr. Ana Paula Lima Marques Fernandes | 9,50 |
| 3. Prof. Dr. Carlos Everaldo Silva da Costa | 9,50 |
| NOTA FINAL | 9,50 |

BANCA EXAMINADORA – ASSINATURAS

1. _____  Presidente/Orientador.
2. _____  Membro.
3. _____  Membro.

Maceió, 13 DE NOVEMBRO DE 2020

Prof. Dr. Madson Bruno da Silva Monte
Coordenador do Curso de Administração

| RESERVADO À COORDENAÇÃO | |
|--------------------------------|-------------------|
| NO SISTEMA EM | ASSINATURA |
| ___ / ___ / ___ | |

DEDICATÓRIA

Dedico o presente trabalho à minha família, meus pais, irmãos e sobrinhos, que sempre estiveram comigo e, ao meu marido e a nova família que estamos construindo.

AGRADECIMENTOS

Chegou a hora da realização de um sonho. Esta graduação foi possível porque tive coragem de mudar, graças ao apoio que tive. Agradeço a Deus, por me guiar e escolher cada pessoa que tenho em minha vida de maneira tão perfeita. A Nossa Senhora, por me proteger e cuidar de mim. Aos meus pais, Cláudia e Aloísio, os melhores que podem existir! Sempre me dando apoio, conselhos, amor e me incentivando a ser o melhor que puder. Eles são minha inspiração e modelo de vida, dignos de uma admiração enorme e gratidão eterna. Para eles, todo o meu amor. Aos meus amados irmãos, Angélica e Miro, meus melhores amigos. Cada um com sua personalidade me ajudando sempre. Angélica, por nunca duvidar da minha capacidade e por sempre ser uma amiga que eu posso contar. Miro, por todas as vezes que me ajudou, acreditou em mim, pelo seu acolhimento e auxílio sem igual. Ao meu amor, meu marido Felliipe, que tanto sou grata! Ele que torceu pelas minhas escolhas, sempre ao meu lado para construirmos nosso futuro, que de mãos dadas comigo me ajudou a realizar tanta coisa. Aos meus sobrinhos Murilo, João e Beatriz, que sem entender, são minha paz nos momentos de cansaço. À Vó Lourdes, por ser exemplo de força e pelo seu carinho. À tia Bel, sempre presente com seu amor. Aos amigos e amigas da faculdade, por tornarem minha caminhada mais fácil e feliz. Às amigas de sempre, que entendiam a ausência e eram um ponto de apoio. Sei que existirão novas metas, cada uma com sua dificuldade e alegria, mas sem vocês ao meu lado, nada será possível. E por fim, aos meus professores e em especial, ao meu professor orientador Ibsen Bittencourt, que me incentivou para que esse momento se tornasse possível.

A todos vocês, minha eterna gratidão!

EPÍGRAFE

A maior glória em viver não está em jamais cair, mas em nos levantar cada vez que caímos.

Nelson Mandela

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo apresentar o funcionamento da gestão de pessoas voluntárias em organizações não governamentais. A gestão de pessoas voluntárias é uma parte relevante a ser estudada, pois sem o retorno financeiro, as organizações precisam encontrar caminhos de estimular tais colaboradores. Este estudo conta com informações dos perfis do voluntariado, da maneira que o recrutamento e seleção são realizados, assim como acompanhamento e outras atividades envolvidas na gestão. Além da pesquisa como base bibliográfica, foram coletadas informações através de entrevistas estruturadas aplicadas com profissionais da área de gestão de pessoas em três instituições alagoanas de setores diferentes, sendo eles crianças, entidade religiosa, e comunidade de um bairro específico, para estudo junto ao gestor responsável pelo setor de recursos humanos na ONG. Desta forma, foi possível identificar o perfil dos voluntários das instituições, com informações que incluem sexo, escolaridade, atividades exercidas, idade, entre outras. Apesar de cada ONG possuir suas características únicas, em alguns pontos, foi perceptível a semelhança, como o fato do maior dificultador ser o financeiro, visto que, por se tratar de um trabalho que não envolve uma compensação monetária, manter as pessoas voluntárias por um maior tempo pode ser um desafio.

Palavras-chave: gestão de pessoas; voluntárias; voluntariado; ONG; trabalho não remunerado.

ABSTRACT

The present work aims to present the functioning of the management of volunteer people in non-governmental organizations. The management of volunteer people is a relevant part to be studied, because without the financial return, organizations need to find ways to encourage such employees. This study has information on the profiles of volunteering, the way recruitment and selection are carried out, as well as monitoring and other activities involved in management. In addition to the research as a bibliographic base, information was collected through structured interviews applied with professionals in the area of people management in three Alagoas institutions from different sectors, being children, religious entity, and community in a specific neighborhood, for study with the manager responsible for the human resources sector at the NGO. In this way, it was possible to identify the profile of the institutions' volunteers, with information including sex, education, activities performed, age, among others. Despite the fact that each NGO has its unique characteristics, in some points, the similarity was noticeable, such as the fact that the biggest obstacle was the financial one, since, because it is a job that does not involve monetary compensation, keeping people voluntary for a longer time can be a challenge.

Keywords: people management; voluntary; volunteering; NGO; unpaid work.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01: Estatísticas a respeito das características dos voluntários no Brasil em 2018

Figura 02: Centro Especializado em Reabilitação – APAE Maceió

Figura 03: Edifício Sede – Manda Ver

Figura 04: Edifício Sede – Associação Espírita Nosso Lar

Figura 05: Interior da Associação Espírita Nosso Lar

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Média de idade dos voluntários.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Percentual por sexo nas ONGs

Gráfico 2: Relação Voluntários x CLT

LISTA DE SIGLAS

UFAL - Universidade Federal de Alagoas

ONG - Organização não governamental

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

ABONG - Associação Brasileira de Organizações Não Governamentais

CLT - Consolidação das Leis do Trabalho

ONU - Organização das Nações Unidas

APAE - Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais

CER - Centro Especializado em Reabilitação

CEPEF - Centro Especializado Profissionalizante Educacional Florescer

CUIDA - Centro Unificado de Integração e Desenvolvimento do Autista

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| <u>1. Introdução</u> | 14 |
| <u>1.1 O problema de pesquisa</u> | 14 |
| <u>1.2 Justificativa</u> | 15 |
| <u>1.3 Objetivos</u> | 16 |
| <u>1.3.1 Objetivo geral</u> | 16 |
| <u>1.3.2 Objetivos específicos</u> | 16 |
| <u>2 Capítulo Teórico</u> | 17 |
| <u>2.1 Gestão de Pessoas Voluntárias</u> | 17 |
| <u>2.2 Recrutamento e Seleção</u> | 18 |
| <u>2.3 Conceito de trabalho</u> | 19 |
| <u>3 Procedimentos Metodológicos</u> | 22 |
| <u>3.1 Caracterização do Estudo</u> | 22 |
| <u>3.2 Procedimentos Técnicos</u> | 22 |
| <u>3.3 Sujeitos da Pesquisa</u> | 23 |
| <u>3.4 Limitação do Estudo</u> | 23 |
| <u>4 Análise dos Dados</u> | 24 |
| <u>4.1 Sobre a Instituição</u> | 24 |
| <u>4.1.1 APAE</u> | 24 |
| <u>4.1.2 Manda Ver</u> | 25 |
| <u>4.1.3 Comunidade Espírita Nosso Lar</u> | 26 |
| <u>4.2 Entrevista</u> | 28 |
| <u>4.2.1 APAE</u> | 28 |
| <u>4.2.2 Manda Ver</u> | 30 |
| <u>4.2.3 Comunidade Espírita Nosso Lar</u> | 31 |
| <u>5 Considerações Finais</u> | 33 |
| <u>Referências</u> | 36 |
| <u>APÊNDICES</u> | 37 |
| <u>APÊNDICE A - Questionário para entrevista: APAE</u> | 38 |
| <u>APÊNDICE B - Questionário para entrevista: Manda Ver</u> | 40 |
| <u>APÊNDICE C - Questionário para entrevista: Com. Espírita Novo Lar</u> | 43 |

1. Introdução

1.1 O problema de pesquisa

As organizações não governamentais (ONGs) são instituições da sociedade civil que não estão vinculadas ao governo e possuem uma finalidade pública, como por exemplo, a resolução de um problema econômico, racial, ambiental, etc. Em uma ONG não deve haver geração de lucros, e, se gerar, estes sejam destinados à finalidade da organização, não podendo em hipótese nenhuma ser repassado aos diretores ou proprietários da organização. Para que uma ONG seja oficial, é necessária uma estrutura legal e formal.

Estas organizações atuam em áreas que o Estado não atua de forma eficaz. ONGs fazem parte do chamado terceiro setor da economia e são de extrema importância para a sociedade, pois representam os interesses da minoria e têm a finalidade de tornar a sociedade mais democrática e justa.

O termo ONG foi utilizado pela primeira vez na ONU (Organização das Nações Unidas) em 1950 para definir toda organização sem fins lucrativos que não fosse vinculada ao governo. Tanto no Brasil quanto na América Latina, as ONGs ganharam força a partir da década de 60, em meio ao governo autoritário do período da ditadura militar. Porém, somente na década de 90 as mais fortes expressões de ONGs no Brasil surgiram, como por exemplo, Associação Brasileira de Organizações Não Governamentais (ABONG), fundada em 1991, a Rede de ONGs da Mata Atlântica (1992) e o Instituto Ethos (1998).

De acordo com um estudo feito pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) realizado em 2010, atualmente existem no Brasil 290.262 de Fundações Privadas e Associações sem Fins Lucrativos, onde a maior parte de tais entidades (28,5%) está ligada a religião; seguidas pelos de partidos políticos, associações patronais e profissionais (15,5%); desenvolvimento e defesa de direitos com aproximadamente 14,6%; cultura e recreação 12,7%; assistência social em torno de 10,5%; educação e pesquisa apenas 6,1%; saúde 2,1%; meio ambiente e proteção animal somados a habitação não chegam a 1%; e finalmente, as instituições privadas sem fins lucrativos, classificadas como “outras” somam 9,3%.

Neste tipo de organização, o capital humano existente é composto em sua maioria por voluntários, que são pessoas que se dispõem a trabalhar sem remuneração em benefício daqueles que são o público alvo.

De acordo com o site Seja um voluntário (2019) alguns pontos devem ser lembrados àqueles que desejam se tornar um bom voluntário:

- Qualquer pessoa pode ser voluntária, independente do grau de escolaridade ou idade, o importante é ter boa vontade e responsabilidade.
- Seja humilde.
- O trabalho voluntário exige o mesmo grau de profissionalismo que em uma empresa, se não maior.
- Muitas empresas valorizam pessoas que foram voluntárias, porque mostra disposição em serem úteis.
- Existem regras a seguir, por mais meritória a causa, e não desanime se nem todos vibrarem e baterem palmas pelo seu trabalho.

O voluntário, que não pode ser considerado trabalhador, tem a seu favor a liberdade e a flexibilidade de horário e dias disponíveis. O conceito acima é reforçado pelo depoimento da gerente geral da Fundação Iochpe, criado em 1989 e que hoje atua em 22 estados do Brasil, beneficiando cerca de 25 mil pessoas por ano.

“Diante da incompetência do Estado e do governo, as pessoas e as comunidades passaram a organizar-se na busca de soluções para os problemas sociais. As organizações e entidades sem fins lucrativos tornaram-se os principais agentes de solução de problemas. O papel dessas organizações (ONG's), também chamadas entidades do Terceiro Setor, tornou-se mais importante à medida que os problemas sociais agravaram-se e o Estado tornou-se insuficiente para resolvê-los (MAXIMIANO, 2004, p.436).

Gerenciar pessoas em uma Organização sem fins lucrativos requer uma abordagem diferenciada já que não existe a compensação financeira para seus colaboradores. Dessa maneira, quais as dificuldades e soluções encontradas por um gestor em uma ONG?

1.2 Justificativa

A Gestão de Pessoas trata da relação entre organização e colaboradores, visando alinhar expectativas e realizações de ambos. Esta relação normalmente acontece

como uma troca, onde o esforço feito pelo capital humano é compensado financeiramente pela empresa.

Gerir voluntários é uma tarefa complicada devido à ausência do fator financeiro. Visto isto, alguns autores já explicaram a importância de uma gestão bem executada para pleno funcionamento de uma ONG, pois somente o lado social não é capaz de garantir sucesso.

“As organizações não lucrativas estão, é evidente, ainda dedicadas a ‘fazer o bem’. Mas também já verificaram que as boas intenções não podem substituir a gestão e a liderança, a responsabilidade, o desempenho e os resultados. Estes requerem a gestão e isso, por sua vez, começa com a missão das organizações.” (DRUCKER, 1994, p.10)

A ausência de profissionais qualificados em gestão pode acarretar em problemas na administração da ONG, visto que, assim como uma empresa privada com fins lucrativos, a mesma lidará com atividades semelhantes.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo geral

Analisar como é realizada a gestão de pessoas com voluntários em organizações não governamentais.

1.3.2 Objetivos específicos

Descrever como ocorre a seleção de voluntários em ONGs;

Identificar as dificuldades e soluções encontradas neste processo;

Sugerir ideias para aprimorar para melhorar a gestão de pessoas com voluntários em ONGs.

2 Capítulo Teórico

2.1 Gestão de Pessoas Voluntárias

As Organizações Não Governamentais fazem parte do chamado Terceiro Setor, que é considerado uma alternativa eficaz para solucionar problemas sociais vividos pela sociedade atual. Segundo Tenório (1998, pg.7-23) : “Entende-se por terceiro setor os agentes não econômicos e não estatais que procuram atuar, coletiva e formalmente para o bem estar de uma comunidade ou sociedade (...) e que tem como objetivo a emancipação da pessoa humana enquanto sujeito social, sob o exercício da cidadania”.

Muitos profissionais que atuam em tal setor ainda não tem uma profissão regulamentada, apesar de ser uma grande força de trabalho.

“Uma das grandes forças de uma organização sem fins lucrativos é que as pessoas não trabalham nela para viver, mas por uma causa (nem todas, mas muitas). Isto também cria uma tremenda responsabilidade para a instituição: a de manter a chama viva e não permitir que o trabalho se transforme em apenas um ‘emprego’.” (DRUCKER, 1999, p.110).

Em vista a este cenário, é preciso que estas instituições invistam em seus recursos humanos. É uma maneira de alcançar os objetivos sociais através de um trabalho de qualidade.

O Terceiro Setor, de maneira geral, lida com dois tipos de forças de trabalho: a remunerada e a voluntária. Os trabalhadores remunerados contribuem, normalmente, em áreas contínuas e a longo prazo, indispensáveis para o bom funcionamento da ONG, servindo então, como base para desenvolver as outras atividades das empresas. Tais trabalhadores respondem ao regime da CLT – Consolidação das Leis do Trabalho. O trabalho voluntário, por sua vez, está previsto pela Lei 9608/08, Art. 1: “Considera-se serviço voluntário, para fins desta Lei, a atividade não remunerada, prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza, ou a instituição privada de fins não lucrativos, que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência social, inclusive mutualidade”. (Brasil, 2018).

Normalmente, o voluntariado atua em duas frentes de trabalho: prestação de serviços diretos aos usuários e/ou compondo o corpo diretivo. No primeiro caso, exerce alguma aptidão profissional ou pessoal, disponibilizando seus conhecimentos e habilidades. No segundo caso, são diretores e gestores que administram e controlam as

finanças relacionadas ao trabalho institucional, focados na manutenção e sobrevivência da mesma.

Independentemente de ser voluntários ou remunerados, ambos necessitam de estímulos que proporcionem desenvolvimento, não somente nas atividades atuais que o mesmo exerce, mas também incentivando a assumir novas responsabilidades e atuar em outras áreas da organização.

(...) atualmente, o primeiro passo para o sucesso e a sustentabilidade de uma organização sem fins lucrativos é a formação do quadro profissional, mesmo que isso represente um projeto. Depois, a excelência na captação. Acredito que apenas as organizações capazes de estruturar-se desta maneira - selecionando critérios bem definidos, remunerando adequadamente e investindo em seus quadros – irão atrair potenciais doadores, pois todos eles farão questão de trabalhar com organizações transparentes que apresentem resultados esperados conforme o determinado no projeto inicial, destacando-se assim, pela competência na execução. Campos (2002, p. 3).

No entanto, de acordo com Teodósio e Brum (2000), esta forma de trabalho traz algumas dificuldades de gestão, a exemplo da carência de preparação e qualificação, dificuldades de controle, regulação e avaliação de desempenho, além de situações de absenteísmo a serem contornadas.

2.2 Recrutamento e Seleção

O recrutamento consiste em captar mão de obra adequada às vagas existentes ou que venham a existir dentro da organização.

“Recrutamento é o processo de localizar e incentivar candidatos potenciais a disputar vagas existentes ou previstas. Durante esse processo, tenta-se informar plenamente os candidatos sobre as qualificações exigidas para o desempenho do cargo e as oportunidades de carreira que a empresa pode oferecer aos funcionários. O preenchimento de determinada vaga por alguém de dentro ou fora da empresa dependerá da disponibilidade do pessoal, das políticas de RH e dos requisitos do cargo a ser preenchido[...]” (BOHLANDER, SNELL, SHERMAN 2005, pág. 76)

Após o recrutamento, vem a seleção propriamente dita, escolher a pessoa certa para o cargo certo, ou seja, entre os candidatos recrutados, aqueles mais adequados aos cargos que a organização pretende preencher. Torna-se inevitável e indispensável um processo de seleção.

“seleção de pessoas consiste no processo sistemático que tem por finalidade escolher, entre os candidatos recrutados, aquele que contemple o perfil traçado pela empresa para ocupar ao cargo em questão.” (Carvalho 2012, p.127)

O processo seletivo não foca somente em preencher cargos, mas também, na aquisição de competências individuais que podem ser indispensáveis para a organização.

Isso significa que na busca por escolher o melhor candidato, somente as funções atribuídas ao cargo não são os únicos critérios. Os talentos e competências que cada um possui são considerados nessa decisão.

“A seleção consiste em primeiro lugar, na comparação entre perfis dos candidatos e as exigências do cargo ou função, o ideal é que o perfil e a função se ajustem. Assim, é necessária uma escolha da pessoa certa para o cargo certo, ou seja, entre candidatos recrutados aqueles mais adequados aos cargos existentes na empresa, visando manter ou aumentar a eficiência e desempenho do pessoal.” (Martins, 2007)

Sendo o processo seletivo um sistema comparativo, é preciso ter padrões ou critérios para baseá-lo para que a comparação possa ser considerada válida. Existem algumas técnicas que podem facilitar tal processo.

“Ferramentas de seleção são técnicas utilizadas para observar e analisar os candidatos que participam do processo de seleção e comparar com os requisitos exigidos pelo cargo. Devem ter um caráter prognóstico, identificando traços pessoais que podem prever o comportamento futuro do candidato como funcionário da empresa.” (KNAPIK, 2008, p. 148).

Para que uma seleção tem o resultado esperado, é necessário ter a descrição da função estabelecida para que seja possível identificar o candidato mais qualificado para a vaga em questão.

“[...] na fase de seleção, deve-se aplicar a técnica mais compatível com o tipo de mão de obra a ser recrutada, ou seja, as informações contidas na própria descrição de cargo e que constam do plano de cargos e salários da organização”. Tachizawa, (2004, p.222)

2.3 Conceito de trabalho

O trabalho pode ter diversas definições, assim como suas formas de exercício. De acordo com o site do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o trabalho compreende as seguintes formas:

Trabalho remunerado: Compreende as informações sobre força de trabalho e mercado de trabalho, abrangendo informações sobre população na força de trabalho, ocupação, desocupação, posição na ocupação, horas trabalhadas; características do empreendimento ou negócio (atividade econômica, tamanho do empreendimento, existência de estabelecimento para funcionar); saúde e segurança no trabalho (acidentes e enfermidades ocupacionais); trabalho decente; e grupos vulneráveis, entre outros aspectos.

Outras formas de trabalho: Compreende as informações sobre as outras formas de trabalho (trabalho para o próprio consumo, trabalho voluntário, afazeres domésticos e cuidados de pessoas moradoras do próprio domicílio ou familiares residentes em outros domicílios).

Isso nos mostra que, apesar de não haver uma remuneração, o voluntariado é considerado trabalho, pois exige comprometimento e força de trabalho para exercê-lo.

Em 2018, cerca de 7,2 milhões de pessoas exerciam algum tipo de trabalho voluntário, sendo eles em sua maioria de instituições ligadas a congregações religiosas, sindicatos, partidos políticos, escolas, hospitais ou asilos.

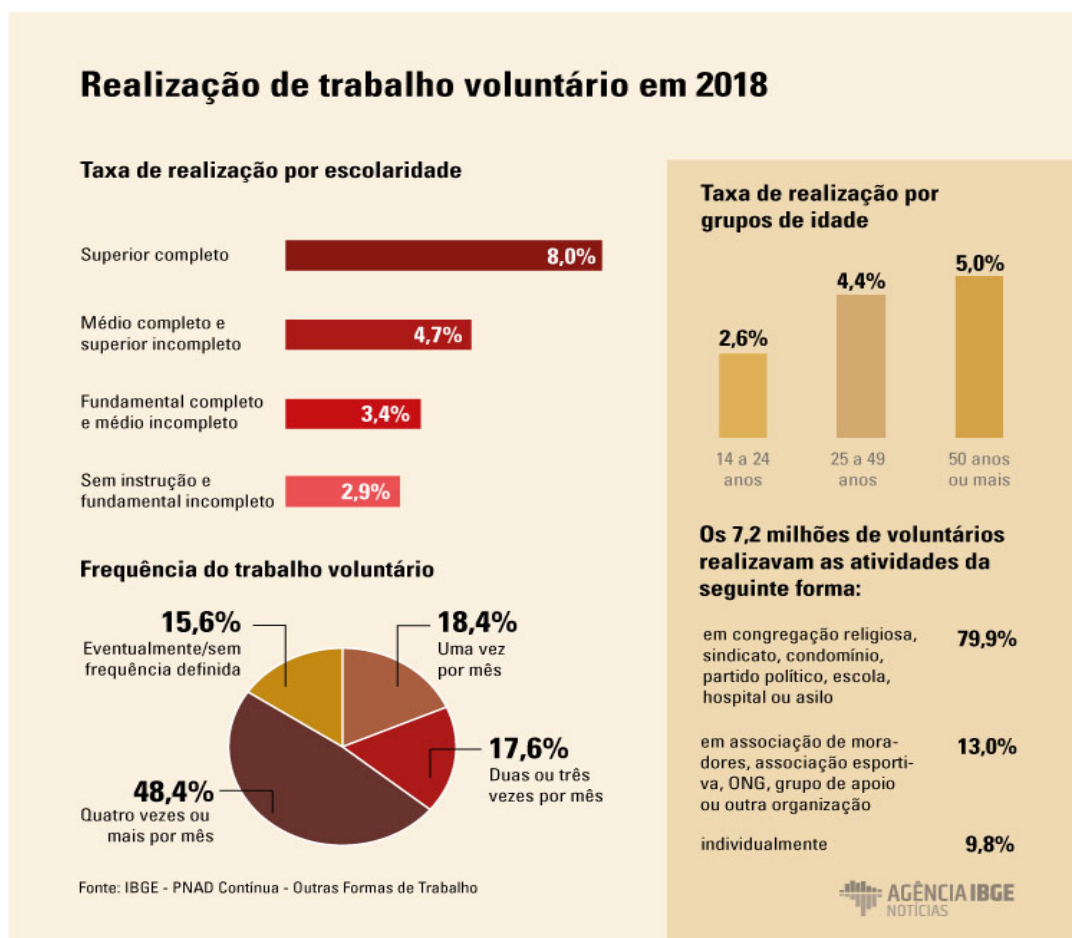


Figura 1: Estatísticas a respeito das características dos voluntários no Brasil em 2018.

Fonte: IBGE (2018)

Na imagem acima, é possível identificar o perfil dos voluntários: maior escolaridade, frequência de quatro ou mais vezes por mês, adultos e associações ligadas a alguma instituição que trabalha com diversos grupos.

Apesar do número significativo, somente 7% dos jovens brasileiros desenvolvem alguma atividade voluntária, enquanto nos Estados Unidos da América esse número chega a 62%. Isso pode acontecer por incentivo das escolas, gerando assim, uma cultura entre os jovens. Vale ressaltar que parte dos adultos brasileiros tem incentivo da empresa onde exerce trabalho remunerado para exercer o trabalho voluntário.

Existem diferentes perfis de pessoas voluntárias, onde alguns se comprometem de maneira mais engajada a longo prazo e, aqueles que realizam ações esporádicas. Independentemente do tipo de voluntários, todos são considerados agentes em prol da comunidade, pois dedicam parte do seu tempo em prestação de serviços não remunerados com o intuito de auxiliar no bem-estar social.

3 Procedimentos Metodológicos

Neste capítulo será apresentada a metodologia escolhida para a realização da pesquisa.

“Pode-se definir pesquisa como o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos.”. (Gil, 2008, p. 26)

Nesta perspectiva, o estudo teve sua constituição seguindo as etapas da realização de uma pesquisa científica, desde a identificação e elaboração do problema até a apresentação dos resultados obtidos.

3.1 Caracterização do Estudo

Uma pesquisa pode possuir diversas classificações, ou seja, é necessário a escolha de algum dos tipos com base em seu objetivo. Para Gil (2002 p. 41): “... é possível classificar as pesquisas em três grandes grupos: exploratórias, descritivas e explicativas.”

Ainda de acordo com Gil (2002), a pesquisa exploratória “têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições”, enquanto a pesquisa descritiva “têm por objetivo estudar as características de um grupo: sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, estado de saúde física e mental etc.” Já a pesquisa explicativa “têm como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos. Esse é o tipo de pesquisa que mais aprofunda o conhecimento da realidade, porque explica o porquê das coisas”

Seguindo então tal análise, o tipo de pesquisa escolhida foi a Pesquisa Descritiva, visto que o estudo não irá interferir nos fatos, apenas irá descrever o que foi observado. A gestão de pessoas voluntárias será registrada e analisada, cabendo ao pesquisador a interpretação das informações recebidas dos gestores das ONGs selecionadas.

3.2 Procedimentos Técnicos

Para solucionar o problema foi realizado um estudo de caso. Neste caso, a abordagem escolhida foi a coleta de informações através de entrevista com os gestores das ONGs escolhidas de modo que fossem identificadas as características dos voluntários para que seja possível identificar os problemas e soluções encontrados.

Ainda na visão de Gil (2008, p.110): “a entrevista é uma técnica muito eficiente para a obtenção de dados em profundidade acerca do comportamento humano”.

3.3 Sujeitos da Pesquisa

O levantamento de dados será realizado com os gestores das ONGs escolhidas, não incluindo os colaboradores voluntários, visto que o foco da pesquisa são as dificuldades e soluções encontradas pelos gestores quando na função de gerir trabalhadores voluntários.

Desta maneira, é possível limitar as informações a serem analisadas sem a influências de pessoas não participantes na gestão, logo, a análise poderá ser executada de maneira mais imparcial sobre os dados obtidos.

3.4 Limitação do Estudo

A limitação se dará na quantidade de três instituições selecionadas, pois, devido a abordagem escolhida de entrevista presencial, a pesquisadora optou por realizar em uma amostra reduzida, podendo assim, aprofundar-se no estudo das mesmas.

Outro fator limitante poderá ser o fato da pesquisadora não ter ligação prévia com os entrevistados, ou seja, os únicos dados analisados serão àqueles apanhados na entrevista presencial.

4 Análise dos Dados

4.1 Sobre a Instituição

4.1.1 APAE

A primeira instituição selecionada para o estudo de caso foi a APAE – Maceió, uma Organização Não Governamental que existe em todo o território nacional que presta atendimento para pessoas com deficiência, seus familiares e a comunidade, de maneira geral.

Originada no Rio de Janeiro, a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) foi criada em 1954. A principal intenção da APAE é “promover a atenção integral à pessoa com deficiência intelectual e múltipla”, como diz o site da Federação Nacional das APAE’s.

Atualmente, a rede APAE está presente em mais de dois mil municípios brasileiros em vinte e quatro federações estaduais, chegando a atender cerca de 250 mil pessoas com diversos serviços através de 6 áreas principais de atuação: Assistência Social, Saúde, Autogestão, Capacitação, Educação e Proteção.

A APAE localizada no estado de Alagoas foi fundada em julho de 2016 e está distribuída em 6 unidades (APAE Arapiraca, APAE Capela, APAE Delmiro Gouveia, APAE Maceió, APAE Maragogi, APAE Maribondo e APAE Palmeira dos Índios) e envolve mais de 300 profissionais em atendimento.

A APAE – Unidade Maceió foi criada em agosto de 1964 com o objetivo de “assistência em saúde, defesa de direitos e educação inclusiva para as pessoas com deficiência intelectual e múltipla, e suas famílias”. Tal unidade atua tanto com a capital alagoana quanto com a região metropolitana e presta assistência a aproximadamente 2.500 pessoas de maneira direta ou indireta através de diversos programas.



Figura 2: Centro Especializado em Reabilitação – APAE Maceió
 Fonte: Federação dos APAEs do Estado (2020)

O complexo APAE – Unidade Maceió possui um atendimento multidisciplinar que abrange diversas áreas da saúde através de centros e programas, como o Centro Especializado em Reabilitação – CER II – unidade sede; Centro Especializado Profissionalizante Educacional Florescer – CEPEF; Centro Unificado de Integração e Desenvolvimento do Autista – CUIDA e o Centro Especializado em Reabilitação Audiovisual – CER II Audiovisual.

4.1.2 Manda Ver

A segunda instituição a ser estudada é a Manda Ver – Vergel, uma organização social sem fins lucrativos que “tem como objetivo principal promover cidadania e transformação social, através de ações inovadoras e empreendedoras, junto à população que vive nas comunidades carentes do bairro do Vergel do Lago, em Maceió, Alagoas”

Idealizado em 2015 por Carlos Jorge, líder que já atuava na comunidade carente do Vergel, em 2017 entrou para a rede de ONGs da “Gerando Falcões” – organização social com objetivo de apoiar outras instituições e diminuir a desigualdade social – através de um edital, sendo a primeira ONG fora do estado de São Paulo.

Através do suporte recebido pela “Gerando Falcões”, como investimentos em gestão, recursos financeiros e empreendedorismo, o Manda Ver acredita que é possível transformar o bairro do Vergel em um dos mais inovadores e empreendedores de Alagoas.

Atualmente o Manda Ver atende cerca de 400 crianças de 4 a 14 anos, com ações empreendedoras inseridas através do esporte, cultura e qualificação profissional. Algumas das atividades são futebol, ballet, teatro, canto e Jiu-Jitsu.



Figura 3: Edifício Sede – Manda Ver
Fonte: Instagram da ONG (2020)

4.1.3 Comunidade Espírita Nosso Lar

A terceira e última instituição selecionada foi o “Comunidade Espírita Nosso Lar”, uma comunidade religiosa situada também no bairro do Vergel, em Maceió – AL. Inicialmente, em 1995, através do trabalho de três amigos, que pretendiam atuar em alguma comunidade carente e então, foi identificada a necessidade do bairro.



Figura 4: Edifício Sede – Associação Espírita Nosso Lar
Fonte: Site da Associação Espírita Nosso Lar (2020)

Inicialmente, as atividades desenvolvidas na favela Sururu de Capote e adjacências, no bairro Vergel do Lago e eram resumidas na distribuição de sopa às famílias carentes da comunidade, mas, com a chegada de cada vez mais pessoas interessadas em ajudar, outros trabalhos surgiram, como o de evangelizar as crianças, ensinamentos sobre higiene e nutrição, apoio ao pré-natal e atendimento com psicólogos.

A fundação da Comunidade Espírita Nosso Lar se deu em 14 de fevereiro de 2009, permanecendo no bairro do Vergel, sendo uma organização religiosa sem fins lucrativos, onde grande parte do seu quadro é de voluntários, contando apenas com alguns funcionários remunerados para a manutenção do Lar.



Figura 5: Interior da Associação Espírita Nosso Lar
Fonte: Site da Associação Espírita Nosso Lar (2020)

4.2 Entrevista

O estudo de caso foi realizado através de entrevistas estruturadas, onde foi elaborado um roteiro estabelecido alinhado com os objetivos deste trabalho. Devido ao cenário atual – Pandemia do Covid 19 – a entrevista foi inicialmente enviada via e-mail para análise e, posteriormente, foram realizadas ligações telefônicas para obtenção das respostas de maneira que a entrevista não gerasse dúvidas.

4.2.1 APAE

A entrevistada se chama Mônica Porto e possui o cargo de coordenadora do departamento pessoal da APAE Maceió. Ela atua no setor de Recursos Humanos desde o ano de 2014 e desde 2018 como coordenadora.

De acordo com a coordenadora do setor de Departamento de Pessoas, o quadro de trabalhadores atualmente é composto por 198 colaboradores, sendo 196 em contratos CLT (remunerados) e 2 voluntários. Tais trabalhadores voluntários da APAE – Maceió atuam como Assistentes Sociais, onde ficam responsável por agir junto as crianças e familiares atendidos pela ONG.

Para atrair candidatos as vagas de voluntários, no caso da APAE – Maceió, a metodologia mais utilizada se dá através de indicação de colaboradores da ONG. Conforme informado pela coordenadora Monica, em muitos casos, eles entram em contato com algumas pessoas que fazem parte de um banco de voluntário que existe para auxiliar em ações pontuais da APAE – Maceió, como o “Surfterapia” ou a “Praia Acessível” – programas que acontecem eventualmente e necessitam de maior quantidade de pessoas para auxiliar e garantir a segurança de todos os envolvidos.

Já em relação ao método escolhido para selecionar os candidatos para a vaga em questão, é realizado somente uma entrevista individual, onde é possível observar se as características e habilidades da pessoa em questão, atende à demanda exigida pelo cargo em aberto.

Uma das exigências da ONG é que os voluntários fixos tenham horários pré-estabelecidos e que possam ser cumpridos, pois, a Assistência Social em uma organização como a APAE – Maceió exerce papel fundamental.

Caso um voluntário descumpra alguma regra ou acordo estabelecido, a primeira atitude do setor de Departamento de Pessoas é dialogar para entender o motivo do acontecimento para que aquilo não venha a se repetir. Caso os erros continuem de maneira persistente, o trabalhador voluntário é afastado e substituído. Monica explica que é necessário um pouco mais de cautela e leveza na cobrança, visto que os mesmos estão se disponibilizando sem remuneração. Ela ressalta também que foram raros os casos que precisou chegar ao afastamento do colaborador, pois, conforme explicado o tempo de permanência dos voluntários na ONG é considerada alto.

De acordo com o descrito na entrevista com a coordenadora Monica, além dos exigidos pelo cargo exercido, são necessárias algumas características de maneira geral: comunicação, disponibilidade, criatividade e disposição, pois, o público-alvo é infantil em sua maioria.

A maioria dos voluntários que atuam de maneira fixa ou esporádica na ONG tem em sua maioria nível superior completo. Isso mostra que os estudos realizados em 2018 pelo IBGE concordam com a realidade da APAE – Maceió, onde foi identificado que quanto maior a escolaridade, maior a taxa de realização de trabalhos voluntários.

Uma das dificuldades do trabalhador voluntário é encontrar um meio de sustento, visto que, o voluntário não fornece remuneração, como o próprio termo já especifica, No caso dos voluntários fixos da APAE – Maceió, os horário que eles se disponibilizam para atuar na ONG, conseguem ser adaptáveis com seu emprego remunerado.

O desafio apresentado pela coordenadora foi a impossibilidade de contratação dos voluntários. Ao analisar as características gerais dos voluntários da APAE – Maceió, é possível identificar características em mulheres entre 30 e 50 anos e que, em sua maioria, podem ter a necessidade de um trabalho remunerado.

Pelo apresentado pela coordenadora, a grande maioria das pessoas voluntárias que já passaram foram do sexo feminino. Isso é explicado pela analista do IBGE, Maria Lúcia Vieira “Pela questão cultural, a presença feminina é maior. Pessoas mais velhas, pelo maior tempo disponível e pela maior experiência de vida, se envolvam mais. E a participação dos mais escolarizados está relacionada a um rendimento mais estável e pelo próprio entendimento da necessidade de ajudar” (2018).

4.2.2 Manda Ver

Na entrevista, foi ouvida a Coordenadora de Operações da Organização Manda Ver, Millane Barbosa, administradora e Mestre pela UFAL, que atua na instituição desde 2018. A instituição possui 45 colaboradores no total, sendo 15 assalariados e 30 voluntários.

O recrutamento de voluntários na ONG Manda Ver é através de um banco de voluntários onde as inscrições são realizadas no próprio site ou nas redes sociais da instituição. Muitas vezes, ex-alunos que já foram ajudados pela ONG desejam retribuir ajuda e se inscrevem também.

A Seleção de voluntários vai de acordo com a demanda, é necessário um levantamento das áreas que estão necessitando de auxílio. Havendo um perfil adequado a vaga em aberto será apresentada instituição, realizada uma integração com atividade, para que enfim possa ser assinado o termo e seu trabalho como voluntário possa ser iniciado.

A coordenadora Millane informou que a maior dificuldade encontrada pela ONG em relação à Gestão de Pessoas Voluntárias é o fato de não conseguir remunerar os voluntários com o valor do transporte e as ações serem esporádicas, não havendo uma regularidade. Quanto a rotatividade de voluntários, ela informa que em sua opinião pessoal a rotatividade é elevada, porém, o Instituto irá analisar mais profundamente em breve.

Os voluntários podem se encaixar em diversas áreas diferentes tanto como auxiliar de oficina, em cultura, esporte, música entre outros, como também serviços gerais, auxiliar de cozinha, auxiliar de coordenação, médico pediatra, advogado, porteiro, auxiliar administrativo e de contabilidade.

Os horários dos voluntários podem ser fixo ou não, isso dependerá da função escolhida para realizar o trabalho. Em caso de descumprimento dos horários ou das regras impostas pela Instituição a primeira medida é o diálogo podendo também ter um acompanhamento psicológico ou alteração da função em que estava atuando. Caso o descumprimento permaneça o voluntário afastado

A instituição aceita voluntários a partir dos 16 anos de idade, sendo assim a escolaridade dos voluntários é muito variada, a depender da atividade realizada. A maioria dos voluntários trabalham em outro local além da ONG Manda Ver, porém,

alguns usam o voluntariado como uma oportunidade para conseguir um emprego assalariado. A idade dos voluntários varia bastante, mas em geral entre 18 e 56 anos, sendo 85% mulheres.

4.2.3 Comunidade Espírita Nosso Lar

A entrevista foi realizada com Livia Catão, formada em economia como mestrado em Gestão. Atualmente a instituição Nosso Lar conta com 10 funcionários assalariados e um quadro de voluntários com média de 400 pessoas, mas esse número costuma variar.

O processo de recrutamento e seleção nesta ONG não é definido. Ele surge de acordo com a demanda e, se for identificado tempo disponível e boa vontade, o voluntário precisa apenas assinar um termo. Em eventos pontuais existe uma chamada nas redes sociais ou nas palestras espíritas da comunidade.

Assim como as outras instituições, uma das maiores dificuldades encontradas é a questão financeira pois nem sempre é possível auxiliar financeiramente aqueles que se disponibilizam ajudar.

Diferentemente das outras instituições, o Nosso Lar tem um propósito cristão, desta forma eles, não entendem o voluntariado com um desafio, sendo assim eles respeitam as prioridades e o processo individual de cada um já que ser voluntário, na visão deles, significa renúncia e nem sempre as pessoas estão dispostas. Apesar de não haver uma estatística Livia considera a rotatividade de voluntários alta, devido as prioridades de vida de cada indivíduo.

As atividades realizadas pelos funcionários variam entre 60 as atividades existentes como por exemplo: aulas de alfabetização para adultos, reforço escolar, aulas preparatórias para o Enem, aula de inglês ou cursos profissionalizantes. Também existem atividades na área de saúde como consultas médicas e odontológicas, entre outros. Além disso, existe a área relacionada alimentação, comunicação e evangelização, administrativa e Serviços Gerais, como limpeza

Na organização Nosso Lar os voluntários não têm horários fixos, porém, existem regras que devem ser respeitadas. Caso o voluntário descumpra essas regras, inicialmente haverá uma conversa para que os problemas possam ser resolvidos, mas se o descumprimento permanecer, haverá ao desligamento das atividades.

A faixa etária dos voluntários varia bastante e, apesar de não ter um estudo sobre isso, Livia acredita que a concentração é entre 25 e 50 anos. Vale lembrar que algumas crianças também participam por acompanharem seus pais. Muitos voluntários exercem uma outra atividade fora do horário no qual se dedicam a ONG e possuem escolaridade e de todos os tipos, de analfabetos a doutores, sendo em média 60% de participação feminina e 40% masculina.

5 Considerações Finais

O presente estudo de caso aborda as principais características da gestão de pessoas voluntárias e a identificação do perfil do voluntariado nas ONGs. Os resultados apresentados servem como ilustração de uma pequena amostra de organizações não governamentais com finalidade de compreender a realidade no Município de Maceió.

Após a finalização das entrevistas realizadas com os gestores das instituições, foi possível perceber pontos divergentes e pontos semelhantes, como por exemplo, o estudo

do IBGE em relação à média de idade, na qual a maior parte do voluntariado dessas instituições é composta por pessoas de idade entre 24 e 52 anos.

| INSTITUIÇÃO | MÉDIA IDADE | |
|--------------------|--------------------|----|
| APAE MACEIÓ | 30 | 50 |
| MANDA VER | 18 | 56 |
| NOSSO LAR | 25 | 50 |

Quadro 1: Média de idade dos voluntários.

Em relação a escolaridade, as três instituições apresentam cenários bem distintos. Tal variação se dá por um fato: as instituições definem a necessidade de escolaridade específica de acordo com as atividades realizadas. Sendo assim, enquanto duas instituições têm uma variedade maior, por possuírem mais atividades e maior número de voluntários (Mandar Ver e Nosso Lar), uma única instituição (APAE Maceió) tem um cenário de voluntários somente com nível superior, pois, as voluntárias exercem a função de Assistentes Sociais.

Uma característica em comum nas três organizações foi o percentual de homens e mulheres. As três entrevistadas, apesar de não possuírem estudos com dados concretos, afirmam que a maior parte das pessoas que se disponibilizam a exercer alguma atividade voluntária são do sexo feminino, possuindo uma média de pouco mais de 80% entre os que exercem a atividade voluntária.

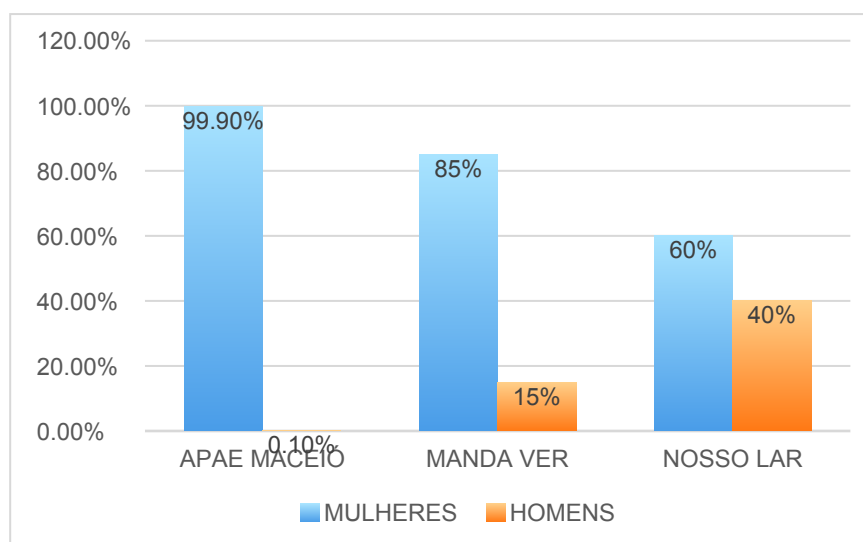


Gráfico 1: Percentual por sexo nas ONGs.

O processo de recrutamento e seleção, pode se dizer, não possui uma série de exigências como é visto comumente em empresas com contrato no formato CLT. Trata-se de um processo mais subjetivo, informal, muitas vezes advindo de indicações de funcionários e voluntários; e redes sociais. Outra questão é sobre as características necessárias para ser um voluntário, pois além de atender à necessidade em uma atividade específica, um fator relevante é o quão disposta a pessoa está a ajudar o próximo.

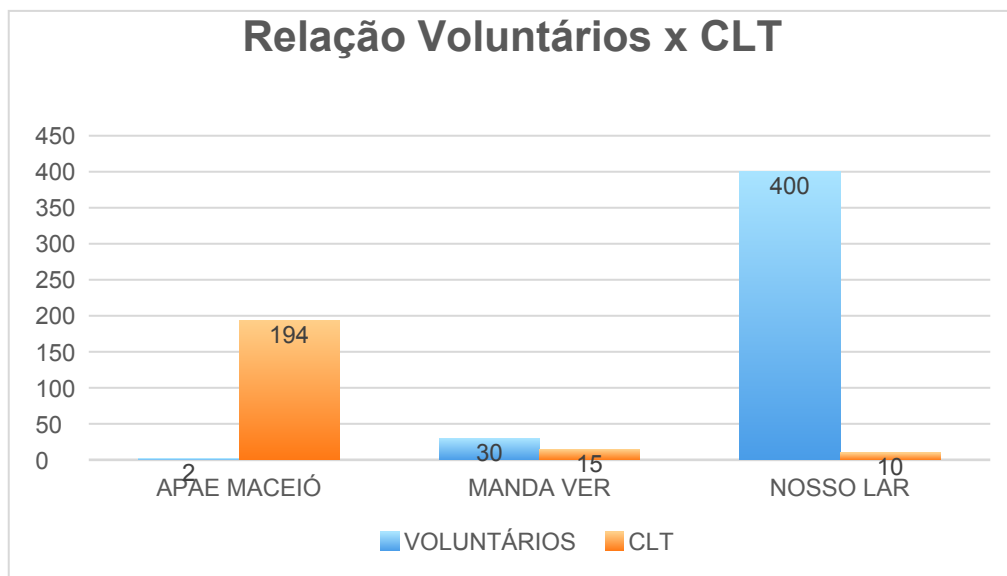


Gráfico 2: Relação Voluntários x CLT.

O gráfico acima mostra de maneira clara como a relação de pessoas voluntárias e funcionários remunerados variam bastante entre cada instituição. Um fator relevante é que a instituição que possui uma maior diferença no quadro de voluntários e colaboradores CLT é a Comunidade Espírita Nosso Lar, que se trata de uma instituição religiosa, onde um dos fundamentos é o auxílio ao próximo.

Por se tratar de trabalho não remunerado, a maior dificuldade das ONGs entrevistadas, de maneira geral, é o fator financeiro, pois, nem sempre conseguem contratar aquelas pessoas para que seja possível realizar as atividades durante um período maior. Este cenário corrobora com o fato de que os voluntários exercem um trabalho remunerado em horário diferente do horário do serviço voluntário prestado na ONG, visto que a maioria faz parte da população de pessoas economicamente ativas.

Sendo o fator financeiro a maior dificuldade encontrada pelas ONGs, cabem aqui algumas ideias, de maneira a sugerir uma opção de aumentar o interesse no tempo de permanência na organização. Uma delas seria priorizar o recrutamento interno nos casos de abertura de vagas para trabalho remunerado dentro da organização, sempre que possível. Desta maneira, o voluntário poderia se sentir mais valorizado, sabendo que existe a possibilidade de sua colaboração ser ainda mais reconhecida.

Uma outra sugestão, já que o trabalho não pode ser remunerado com salário, seria o de encontrar meios que garantisse que o voluntário, que sinalize sua necessidade, possa ser auxiliado com seu transporte e/ou alimentação. Com isso, o colaborador voluntário não teria um custo, somente contribuiria ativamente na ONG.

Diante do exposto, vale ainda lembrar que a maior motivação encontrada por aqueles que escolhem dedicar um tempo do seu dia para ajudar a alguma instituição ainda é a vontade de fazer o bem e contribuir ajudando a comunidade, sentimento este que deveria ser amplamente incentivado, desde as escolas até as empresas privadas.

Referências

APAE, Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais. Disponível em: <<http://feapaesal.com.br/unidades/apae-maceio/>> Acesso em: 03 Ago.2020

BOHLANDER, George; SNELL, Scott; SHERMAN, Arthur. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

CAMPOS, Mauro Ferreira. Na era da profissionalização – uma visão estratégica para organizações sem fins lucrativos. Disponível em: <www.rits.org.br> Acesso em: 02 jun.2020.

CARVALHO, Antonio Vieira. **Administração de Recursos Humanos**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

DRUCKER, P. **Administração de organizações sem fins lucrativos: princípios e práticas**. São Paulo: Pioneira. 1994.

DRUCKER, Peter F. **Administração de organizações sem fins lucrativos**. 5.ed. São Paulo: Pioneira, 1999.

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

Gil, Antonio Carlos **Métodos e técnicas de pesquisa social**. - 6. ed. - São Paulo: Atlas, 2008.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho.html> > Acesso em: 23 out.2019

KNAPIK, Janete. **Gestão de Pessoas e Talentos**. 2a ed. Curitiba: Ibplex, 2008.

MANDA VER, Instituto Manda Ver. Disponível em: < <http://www.mandaver.org/>> Acesso em: 15 Set.2020

MARTINS, Jaime. **Recursos Humanos**, 2007. Disponível em: < <http://w3.ualg.pt/~jmartins/gestao/Final.pdf>> Acesso em: 18 nov.2019.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da administração: Da Revolução Urbana à Revolução Digital**. 4o ed. Ver. e atualizada. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

NOSSO LAR, Comunidade Espírita Nosso Lar. Disponível em: <<http://nossolar-al.org.br/>> Acesso em: 27 Set.2020

VOLUNTÁRIO, Seja um voluntário. Disponível em: <<https://voluntarios.com.br/p/voluntariado/> > Acesso em: 7 dez.2019

TACHIZAWA, Takeshy, FERREIRA, Vitor Cláudio Paradela & FORTUNA, Antonio Alfredo Mello, **Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 3 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Questionário para entrevista: APAE

1- Quantos trabalhadores (entre assalariados e voluntários) existem na ONG?

Resposta: 196 colaboradores, sendo 2 voluntários.

2- Como funciona o recrutamento de voluntários?

Resposta: Indicação de outros funcionários ou alguém do banco de voluntários.

3- Como funciona a seleção de voluntários?

Resposta: Entrevistas. Não tem demanda atualmente.

4- Quais as dificuldades enfrentadas para mantê-los na ONG?

Resposta: Nenhuma.

5- Quais os principais desafios encontrados para manter a motivação e comprometimento dos voluntários com a ONG?

Resposta: O único desafio encontrado é não termos condições de contratá-los, pois a maioria quer ficar.

6- A rotatividade dos voluntários é considerada alta?

Resposta: Não.

7- Quais as atividades exercidas pelos voluntários (social, administrativo, limpeza, cozinha, etc)?

Resposta: Social. São assistentes sociais.

8- Os voluntários têm horários fixos?

Resposta: Sim.

9- Quais as consequências em caso de descumprimento de horários ou regras?

Resposta: A primeira medida é o diálogo, caso permaneça é afastado.

10- Quais as características necessárias para ser um voluntário?

Resposta: Comunicativo, disponibilidade, criativo e disposição.

11- Qual a escolaridade dos voluntários?

Resposta: Maioria nível superior.

12- Os voluntários exercem outro trabalho fora do horário no qual se dedicam à ONG?

Resposta: Sim.

13- Qual a faixa etária dos voluntários?

Resposta: 30 a 50 anos.

14- Qual o percentual de homens e mulher voluntários?

Resposta: 99,9% mulheres.

15- Existem ações pontuais onde voluntários podem participar esporadicamente?

Resposta: Sim, temos surfeterapia, praia acessível entres outras terapias fixas que sempre precisamos de voluntários.

APÊNDICE B - Questionário para entrevista: Manda Ver

1- Quantos trabalhadores (entre assalariados e voluntários) existem na ONG?

Resposta: 15 colaboradores, 30 voluntários

2- Como funciona o recrutamento de voluntários?

Resposta: Banco de voluntários, inscrições no nosso site e redes sociais, ex-alunos que desejam ajudar a instituição.

3- Como funciona a seleção de voluntários?

Resposta: Levantamento de quais áreas estão precisando de trabalho voluntário, divulgação das vagas, seleção do perfil que mais se adequa, apresentação do instituto, integração com a atividade escolhida, assinatura do termo de voluntariado, início da atividade.

4- Quais as dificuldades enfrentadas para mantê-los na ONG?

Resposta: O fato de não conseguir remunerar nem com o valor do transporte e a regularidade das ações.

5- Quais os principais desafios encontrados para manter a motivação e comprometimento dos voluntários com a ONG?

Resposta: Falta de remuneração para que eles possam continuar as atividades durante um período maior e com mais frequência.

6- A rotatividade dos voluntários é considerada alta?

Resposta: Sim, porém não foi verificado isso com relatório de turnover, trata-se apenas de uma opinião pessoal minha. O instituto pretende fazer essa análise a partir do ano de 2020.

7- Quais as atividades exercidas pelos voluntários (social, administrativo, limpeza, cozinha, etc)?

Resposta:

Auxiliar de oficina - Coral

Auxiliar de oficina - Jiu-jitsu

Auxiliar de oficina – Ballet

Auxiliar de oficina – Futebol

Auxiliar de oficina – Teatro

Auxiliar de comunicação

Auxiliar de oficina - Pintura

Auxiliar de oficina - Percussão

Auxiliar de cozinha

Serviços gerais

Auxiliar da coordenação

Médico(a) pediatra

Advogado(a)

Auxiliar administrativo
Portaria
Auxiliar de contabilidade

8- Os voluntários têm horários fixos?

Resposta: Depende da função que escolher realizar o trabalho.

9- Quais as consequências em caso de descumprimento de horários ou regras?

Resposta: A primeira medida é o diálogo, acompanhamento psicológico, alteração da função que ele está inserido, escuta da coordenação, caso permaneça é afastado.

10- Quais as características necessárias para ser um voluntário?

Resposta: Temos a descrição das funções e para cada uma delas temos o perfil adequado.

11- Qual a escolaridade dos voluntários?

Resposta: Depende da função que escolher realizar o trabalho, mas aceitamos a partir de 16 anos.

12- Os voluntários exercem outro trabalho fora do horário no qual se dedicam à ONG?

Resposta: Em sua maioria sim, outros buscam oportunidade de trabalham e usam a instituição como ponte para conseguir um emprego.

13- Qual a faixa etária dos voluntários?

Resposta: De 18 a 56 anos

14- Qual o percentual de homens e mulher voluntários?

Resposta: 85% mulheres

15- Existem ações pontuais onde voluntários podem participar esporadicamente?

Resposta: Sim.

APÊNDICE C - Questionário para entrevista: Comunidade Espírita Novo Lar

1- Quantos trabalhadores (entre assalariados e voluntários) existem na ONG?

Resposta: São 10 funcionários e voluntários varia muito, mas uma média de 400 voluntários assíduos.

2- Como funciona o recrutamento de voluntários?

Resposta: Não há um processo definido, é só ter boa vontade e disponibilizar o tempo. Em casos pontuais, fazemos uma chamada nas redes sociais e nas palestras.

3- Como funciona a seleção de voluntários?

Resposta: Não há seleção de voluntários, mas a necessidade de assinar um termo de voluntário.

4- Quais as dificuldades enfrentadas para mantê-los na ONG?

Resposta: A continuidade dos voluntários e questões financeiras.

5- Quais os principais desafios encontrados para manter a motivação e comprometimento dos voluntários com a ONG?

Resposta: Como nosso propósito é cristão, respeitamos o tempo de cada um, não entendemos como desafio. É um processo individual de cada um, de prioridades. Ser voluntário muitas vezes significa renúncias, que a maioria de nós não está disposto.

6- A rotatividade dos voluntários é considerada alta?

Resposta: Não temos uma estatística, mas considerando novos voluntários sim, devido as prioridades da vida.

7- Quais as atividades exercidas pelos voluntários (social, administrativo, limpeza, cozinha, etc)?

Resposta: São diversas, o Nosso Lar possui 60 atividades, cada área tem atividades específicas, destaco algumas:

1 - Pilar formação: aulas de reforço escolar para crianças, aulas de alfabetização de adultos, aula de educação física, aulas de inglês, aulas preparatórias para o Enem, cursos profissionalizantes ...

2 - Saúde: consultas médicas, odontológicas, psicologia, fisioterapia, enfermagem, exames ...

3 - Valorização do ser: coleta de doações de alimentos, higienização e cortes das verduras e frutas, fabricação diária de sopa, entrega da sopa e alimentos, visita ao abrigo de idosos;

4 - Comunicação: gestão das informações, redes sociais;

5 - Doutrinário: evangelização infantil ...

Administrativa: voluntários para atividades administrativas, financeiras, manutenção e controles. Elaboração de projetos.

Geral: limpeza em geral.

8- Os voluntários têm horários fixos?

Resposta: Não há horários fixos.

9- Quais as consequências em caso de descumprimento de horários ou regras?

Resposta: Com relação ao horário, não há. Mas das regras sim, se é realizada uma conversa para ajustes e a depender do descumprimento, há o desligamento das atividades.

10- Quais as características necessárias para ser um voluntário?

Resposta: Boa vontade.

11- Qual a escolaridade dos voluntários?

Resposta: Todas, de analfabetos a doutores.

12- Os voluntários exercem outro trabalho fora do horário no qual se dedicam à ONG?

Resposta: De forma geral, sim.

13- Qual a faixa etária dos voluntários?

Resposta: Não há uma estatística, mas temos de criança (que vão junto com os pais) até idosos. A concentração é na faixa etária de 25 a 50 anos.

14- Qual o percentual de homens e mulher voluntários?

Resposta: Não há uma estatística, mas há uma maior participação feminina, diria que 60% mulheres e 40% homens.

15- Existem ações pontuais onde voluntários podem participar esporadicamente?

Resposta: Sim.