



UAIG

UNIVERSIDADE DO ALGARVE

UNIVERSIDADE DO ALGARVE

FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS

***A INFLUÊNCIA DO VOLUNTARIADO NO DESENVOLVIMENTO
DE COMPETÊNCIAS PESSOAIS E PROFISSIONAIS NOS
INDIVÍDUOS***

Anusca Lúcia Chanoca Kirsch

DISSERTAÇÃO

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos

Trabalho efetuado sob a Orientação de:
Prof. Doutor Paulo Carrasco

Gambelas

2018/2019

A influência do voluntariado no desenvolvimento de competências pessoais e profissionais nos indivíduos

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

ANUSCA LÚCIA CHANOCA KIRSCH

A INFLUÊNCIA DO VOLUNTARIADO NO DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS PESSOAIS E PROFISSIONAIS NOS INDIVÍDUOS

Declaração de Autoria do Trabalho

Declaro ser a autora deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referências incluída.

Anusca Lúcia Chanoca Kirsch

© Copyright 2019, Anusca Lúcia Chanoca Kirsch

A Universidade do Algarve tem o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar este trabalho através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, de o divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

“Foi o tempo que dedicaste à tua rosa que a fez tão importante”.

Antoine de Saint-Exupéry

AGRADECIMENTOS

Esta investigação final de mestrado constitui o culminar da concretização de um objetivo, que colocou à prova a minha força de vontade, a minha paciência e dedicação.

Deste modo, o meu primeiro agradecimento é dirigido ao Professor Doutor Paulo Carrasco, orientador científico desta tese, o meu muito obrigado pelo apoio, pela orientação, disponibilidade e partilha do seu conhecimento e experiência, contribuindo para a realização deste trabalho.

Em segundo lugar, mas em nada menos importante, quero agradecer à professora Doutora Dulce Estêvão pertencente ao Grupo de Voluntariado UALG V+, que me permitiu e facilitou a recolha de dados através da utilização de um questionário, bem como a todos os alunos da Universidade do Algarve que exerceram atividades de voluntariado e que ajudaram nessa interação, o meu muito obrigado por disponibilizarem o seu tempo e contribuírem para esta investigação.

Um especial agradecimento à minha família, essencialmente aos meus pais, ao meu amigo José Matos, pelo apoio e partilha de conhecimento, aos meus amigos de sempre, pela compreensão e pela força, e também aos meus colegas de mestrado pela partilha de aventuras e motivação concedida.

O meu sincero obrigada a todos!

RESUMO

O atual contexto de sociedade moderna afeta o desenvolvimento das organizações e das pessoas, devido ao facto de grande parte da humanidade desvalorizar determinados valores sociais e humanitários (Martinelli, 1992). É essencial uma aprendizagem e inovação constante, com vista a enfrentar o desafio do crescimento de necessidades sociais e económicas. Neste contexto a atividade voluntária nas organizações tem vindo a assumir um papel bastante importante na redução dessas necessidades e no crescimento pessoal, permitindo aos voluntários adquirir novas competências, garantindo uma melhor adaptação no mercado em constante mudança (Sardinha & Cunha, 2013). Conforme expressa Ban Ki-Moon, Secretário-Geral da ONU *"o voluntariado é uma fonte de força comunitária, resistência, solidariedade e coesão social (...), uma das causas mais importante da sociedade"*. Cabe assim à gestão de recursos humanos gerir a organização, de forma a que as pessoas se tornem no principal fator responsável pela sua vantagem competitiva, principalmente nas organizações sem fins lucrativos que se focam essencialmente nas competências dos indivíduos, de modo a prestar auxílio e satisfazer as necessidades dos seus utentes.

Este estudo tem como principal objetivo a descoberta e compreensão do impacto que a atividade voluntária gera no desenvolvimento das competências pessoais e profissionais, com foco nas organizações sem fins lucrativos. Com intuito em atingir o objetivo definido procedeu-se a um estudo de caso com uma amostra de conveniência constituída por 53 alunos da universidade do Algarve que praticaram voluntariado em organizações sem fins lucrativos. Assim, no primeiro Capítulo recorreu-se a um enquadramento teórico do tema, fundamentado no segundo Capítulo através de uma estratégia metodológica baseada num estudo de caso e instrumentalizada em técnicas de análise por questionário. No terceiro e quarto Capítulo constam a análise dos resultados obtidos e a conclusão, respetivamente.

Palavras-chave: Voluntariado, competências pessoais e profissionais, recursos humanos, organizações sem fins lucrativos.

ABSTRACT

The current context of modern society affects the development of organizations and people, due to the fact that much of humanity devalues certain social and humanitarian values (Martinelli, 1992). Constant learning and innovation is essential to meet the challenge of growing social and economic needs. In this context, voluntary activity in organizations has been playing a very important role in reducing these needs and personal growth, allowing volunteers to acquire new skills, ensuring better adaptation in the changing market (Sardinha & Cunha, 2013). As UN Secretary-General Ban Ki-Moon puts it, "*volunteering is a source of community strength, resistance, solidarity and social cohesion (...), one of the most important causes of society.*" It is therefore up to human resources management to manage the organization so that people become the main factor responsible for its competitive advantage, especially in non-profit organizations that focus primarily on individuals' competencies in order to provide assistance and satisfy the needs of its users.

The main objective of this study is the discovery and understanding of the impact that voluntary activity create on the development of personal and professional skills, focusing on nonprofit organizations. In order to achieve the defined objective, a case study was conducted with a convenience sample of 53 students from the University of Algarve who volunteered in nonprofit organizations. So, in the first chapter it's resorted to a theoretical framework of the theme, founded on the second chapter through a methodological strategy based on a case study and instrumentalized by questionnaire analysis techniques. The third and fourth chapters contain the analysis of the results obtained and the conclusion, respectively.

Key words: Volunteering, personal and professional skills, human resources, nonprofit organizations.

ÍNDICE GERAL

AGRADECIMENTOS	v
RESUMO	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE GERAL	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO 1.	3
ENQUADRAMENTO TEÓRICO	3
1.1. Definição e Evolução do Voluntariado	3
1.2. Tipologias de Voluntariado.....	7
1.3. As motivações para o Voluntariado	8
1.4. Definição e diferentes abordagens do conceito de Competência.....	14
1.5. Importância do Voluntariado no Processo de Desenvolvimento Pessoal e Profissional.	17
1.6. Gestão de Recursos Humanos, um desafio para qualquer organização	21
CAPÍTULO 2.	24
METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO.....	24
2.1. Problemática e questões de investigação	24
2.2. Objetivos	25
2.3. Método de recolha e tratamento de dados.....	26
2.4. Instrumento.....	27
CAPÍTULO 3.	28
APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	28
3.1. Caracterização da amostra.....	28
3.2. Descrição do procedimento da análise fatorial	31

3.3. Análise das questões abertas	35
CONCLUSÕES	41
BIBLIOGRAFIA	43
ANEXOS	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1- Taxa de voluntariado na União Europeia..	4
Figura 2- Taxa de voluntariado e PIB per capita PPC na União Europeia.....	5
Figura 3- Pirâmide das necessidades de Maslow.	13
Figura 4- Representação do Modelo de Iceberg de Competências.	16
Figura 5- Análise da variável “Atualmente é voluntário(a)?”	30
Figura 6- Análise da variável “Há quanto tempo pratica voluntariado?”.	30
Figura 7- Análise da variável "Apoio e formação por parte da instituição".	31
Figura 8- Resultados da comparação da atividade profissional com a tipologia de voluntariado	35
Figura 9- Análise da variável "Razões de desistência dos voluntários"	37
Figura 10- Resultados da comparação entre o desenvolvimento de competências e o tempo de voluntariado semanal	38
Figura 11- Resultados ao analisar as tarefas realizadas no voluntariado	39
Figura 12- Características pessoais úteis para o exercício de voluntariado.	40

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1- As funções motivacionais envolvidas no voluntariado através do Volunteer Functions Inventory.....	11
Tabela 2- Questões de investigação do presente estudo.....	24
Tabela 3- Caracterização da amostra em estudo.	29
Tabela 4- Teste de KMO para a análise das motivações.....	32
Tabela 5- Solução fatorial das sete dimensões motivacionais.....	32
Tabela 6- Variância acumulativa da análise fatorial das motivações dos indivíduos. ...	34
Tabela 7- Resultados da comparação entre médias das subescalas entre o género feminino e masculino	34
Tabela 8- Síntese da análise das respostas abertas do questionário.	34
Tabela 9- Resultados ao comparar o desenvolvimento de competências e o tempo de voluntariado semanal.....	38

INTRODUÇÃO

Com as inúmeras alterações sociais que ocorrem de forma acelerada na sociedade de hoje em dia, o indivíduo do século XXI terá de ser necessariamente um indivíduo de ação e de criatividade com todas as suas dimensões intelectuais, afetivas e emocionais desenvolvidas, de maneira a adquirir todos os conhecimentos possíveis ao seu alcance. Deverá ainda, ter a capacidade de desenvolver o seu psicológico de modo a compreender o mundo que o rodeia, da melhor maneira possível e inserir-se nas rápidas e sucessivas mudanças em que a sociedade envolvente o obrigará. Essas alterações originaram novos problemas, para os quais o voluntariado passou a constituir uma mais valia para a sociedade, assumindo uma forma que permite colmatar as insuficiências dos apoios institucionais, ao mesmo tempo que funciona como uma complementaridade do trabalho profissional. Ao longo dos anos, o voluntariado esteve sempre presente na nossa sociedade, no início mais vinculado a organizações religiosas e étnicas, através de ações com um cariz mais caritativo e de forma pontual (Souza & Medeiros, 2012). Hoje em dia, cada vez mais é notória a importância e emergência do terceiro setor, constituído, em boa parte, pelas organizações sem fins lucrativos, as quais serão alvo de estudo na presente investigação. Devido à importância que estas organizações têm vindo a assumir, emergem neste contexto alguns desafios, em particular a maior concorrência por fundos, que conseqüentemente obriga uma gestão mais eficiente e eficaz por parte dos gestores de recursos humanos. Por outro lado, é essencial que os voluntários se identifiquem com a missão, visão e valores organizacionais e que vão ao encontro dos seus próprios valores, que tenham significado próprio e os envolva num compromisso com a organização. O estudo sobre o voluntariado e a sua gestão tem despertado o interesse de vários investigadores, principalmente, com o objetivo de compreender o que move os voluntários, ou seja, compreender quais são as suas principais motivações definindo-as como um dos determinantes mais importantes da prática do voluntariado. Existem quatro áreas consideradas importantes para compreender as razões para a prática do voluntariado. A primeira consiste nas características sociodemográficas, que incluem a distribuição geográfica, a personalidade e o estatuto social. A segunda área diz respeito às motivações em praticar voluntariado, a terceira refere-se aos comportamentos do voluntário em contexto organizacional e por último as recomendações para a gestão dos recursos humanos (Jäger, Schmidt & Beyes, 2007). É, portanto, neste enquadramento,

que é definido o objetivo geral deste estudo, o qual se centra na tentativa de compreensão do impacto que o voluntariado gera no desenvolvimento das competências pessoais e profissionais dos voluntários. Deste modo, recorreu-se a um estudo de caso com uma amostra de conveniência constituída por alunos da Universidade do Algarve, voluntários em organizações sem fins lucrativos. Para concretizar este objetivo realizar-se-á um estudo exploratório sobre a situação do voluntariado no contexto nacional, bem como das várias teorias motivacionais associadas. Será explorado o significado do voluntariado sobre os indivíduos; tendo em conta as suas competências pessoais e profissionais, e ainda; procurar-se-á compreender a relação entre o voluntariado e a gestão de recursos humanos nas organizações sem fins lucrativos, que abrangem características peculiares.

A investigação será estruturada em quatro capítulos. O primeiro capítulo é constituído pela fundamentação teórica, descrevendo a revisão de literatura dos principais conceitos em estudo, nomeadamente o conceito e a evolução do voluntariado em Portugal, seguido dos diferentes tipos de voluntariado; as motivações adjacentes com uma breve abordagem à temática da motivação e aos modelos motivacionais do voluntariado através de diversos estudos existentes sobre a teoria funcional, ou seja, sobre IVF- Inventário de Funções do Voluntariado (*Volunteer Functional Inventory*) de Clary *et al.* (1998); as diferentes abordagens à definição de competências e o processo de desenvolvimento pessoal e profissional; e por fim, a importância da gestão estratégica de recursos humanos no seio das organizações. O segundo capítulo é composto pela metodologia do estudo, que engloba as questões de investigação e os objetivos, a amostra, os instrumentos e os procedimentos utilizados na recolha de dados. A presente investigação comportará uma fase de estudos de caso onde a técnica utilizada será a realização de inquéritos por questionário dirigidos aos alunos da Universidade do Algarve que praticaram voluntariado em organizações sem fins lucrativos. Na terceira parte da presente investigação são apresentados os resultados de um procedimento de análise estatística, sendo que serão apresentadas análises descritivas das variáveis mais relevantes, e uma análise fatorial. Por fim, o quarto capítulo é composto pela discussão e conclusões dos resultados relativos ao objetivo de estudo e às hipóteses de investigação, com referência às limitações do estudo e sugestões para investigações futuras.

CAPÍTULO 1.

ENQUADRAMENTO TEÓRICO

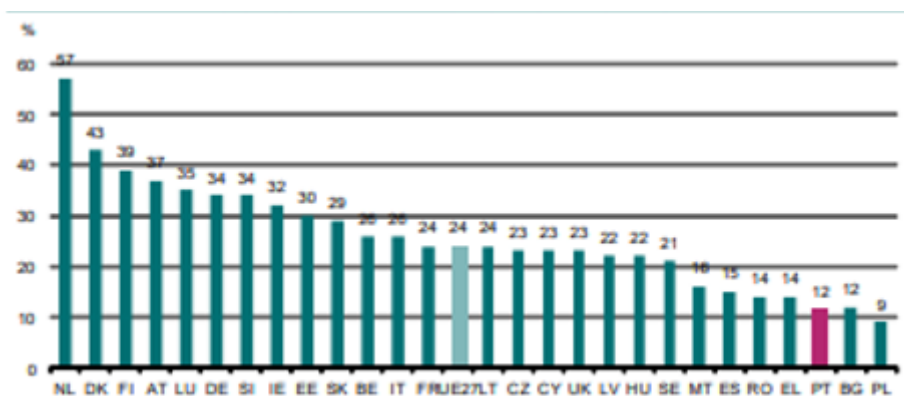
Este primeiro capítulo consiste numa análise da literatura sobre os conceitos relevantes para o objeto de estudo tendo em conta as questões de investigação escolhidas. Encontra-se dividido em quatro temas: o primeiro refere-se ao conceito e evolução do voluntariado; o segundo e terceiro dizem respeito às motivações e competências, bem como as respetivas definições, modelos e teorias subjacentes; e por último surge uma análise do voluntariado como potenciador de desenvolvimento dos recursos humanos, assim como as estratégias e políticas aplicadas nas organizações do terceiro sector.

1.1. Definição e Evolução do Voluntariado

O voluntariado sempre existiu sob diferentes formas dependendo da cultura e tradição de cada país, é reconhecido e considerado como prática tão antiga como a humanidade. As suas definições têm vindo a surgir ao longo dos anos, ainda que apresentem alguns pressupostos comuns, acompanham as variações dos diferentes contextos sociais e culturais (Romão, Gaspar, Correia & Amaro, 2012). Em Portugal, as primeiras manifestações de voluntariado, inculcadas por valores cristãos, terão surgido no seio familiar como forma de prestar assistência aos mais necessitados. De facto, desde muito cedo que as iniciativas caritativas eram promovidas pelas ordens religiosas, pelos clérigos, monarcas ou particulares abastados, como por exemplo as Santas Casas de Misericórdia que tiveram início em 1498, por iniciativa da Rainha D. Leonor (Amaro, 2002). O Estado também foi assumindo aos poucos a sua responsabilidade social, partilhando este papel com a Igreja a fim de impulsionarem uma expansão das instituições particulares de assistência social, que potenciaram o espírito solidário dos indivíduos. Durante longos anos, a sociedade em Portugal foi influenciada pela estrutura política, com um regime ditatorial, condicionando o desenvolvimento das organizações sem fins lucrativos, mas em 1974 com a revolução do 25 de abril, emerge uma maior participação cívica dos cidadãos na dinamização das diferentes áreas sociais, criando um maior

envolvimento nas áreas humanitárias (Esteves et al, 2015). Diversos estudos que analisam a temática do voluntariado em Portugal, revelam que os portugueses são dos europeus que menos realizam atividades de voluntariado. Estima-se que em 2012, eram um milhão e quarenta mil voluntários, ou seja, 12% da população residente com 15 anos ou mais, face a uma média europeia de 24%, a participar em pelo menos, numa atividade formal e/ou informal de trabalho voluntário (INE).

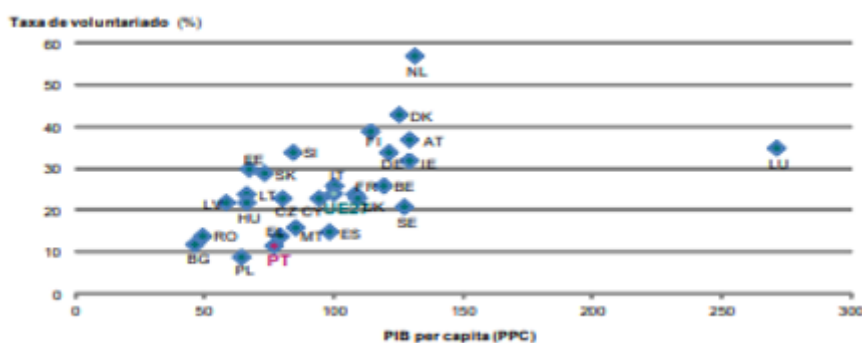
Figura 1- Taxa de voluntariado na União Europeia.



Adaptado do Inquérito ao trabalho voluntário 2012, INE.

Estes valores podem ser explicados por alguns fatores de entre os quais se destacam: fatores políticos, sociais e económicos. Nomeadamente, uma democracia muito tardia após um regime autoritário, onde a participação associativa fora do controlo direto do Estado era proibida, os fatores sociodemográficos relacionados com as baixas habilitações escolares da população portuguesa, a persistência de uma cultura cívica muito iniciante e também devido às características do mercado laboral português e o seu desenvolvimento económico (Amaro, 2002). Efetivamente existe uma correlação entre o grau de desenvolvimento económico e a taxa de voluntariado, como se pode observar na figura 2.

Figura 2- Taxa de voluntariado e PIB per capita na União Europeia.



Adaptado do Inquérito ao trabalho voluntário 2012, INE.

Em 2001, foi comemorado o Ano Internacional do Voluntariado das Nações Unidas, no qual foi adotado um novo conceito universal sobre o voluntariado, ou seja, foi estipulado que o voluntariado é um elemento essencial para uma sociedade moderna. Esta celebração conduziu a mudanças significativas na perceção e reconhecimento do voluntariado em Portugal, tendo sido aprovada a Lei n.º 71/98 de 3 de novembro e dando origem a um plano de promoção, que colocou a divulgação de iniciativas de voluntariado na agenda política e nos meios de comunicação social. Anteriormente, o Parlamento Europeu já tinha definido cinco características do trabalho voluntário, que se poderiam adequar a qualquer país, como sendo:

- Trabalho não obrigatório;
- Não remunerado;
- Socialmente útil (qualidade de vida, educação, solidariedade, etc.);
- Complemento a nível profissional;
- Necessidade de criar infraestruturas para reconhecer e promover o trabalho voluntário.

No entanto, esta definição universal suscita algum debate, principalmente em relação à sua natureza facultativa e não obrigatória. De facto, a dimensão não obrigatória torna-se relativa porque o indivíduo que se envolve numa ação a ser realizada é obrigado a respeitar o seu compromisso, o que por sua vez, torna-se uma obrigação. É também estipulado que o voluntariado deve obedecer a uma ação “socialmente útil”, mas o conceito de utilidade para um determinado indivíduo pode não ser idêntico para uma maioria ou mesmo para a sociedade. Sendo assim, estes fatores tendem a evidenciar a importância de reorganizar a definição de voluntariado de forma clara e coerente, de

modo a avaliar melhor o seu impacto e valorizar a ação dos recursos humanos mobilizados. Desta forma, para uma melhor compreensão deste conceito recorreu-se à definição legal de voluntariado no contexto do território nacional, como sendo “*um conjunto de ações de interesse social e comunitário realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projetos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade desenvolvidas sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas*” (artigo 2º, nº1, lei nº71/98 de 3 de novembro). Esta lei veio formalizar as práticas de solidariedade, que constitui um valor fundamental para a sociedade favorecendo a vertente formal do voluntariado, e consignando um carácter regular e institucionalizado. Em 2007, foi formada a Confederação Portuguesa do Voluntariado com o objetivo de representar os voluntários de Portugal e as suas respetivas organizações. Facto este que foi determinante para a defesa dos respetivos direitos e interesses das instituições de voluntariado, independentemente da sua área de atuação. Também há que salientar o Ano Europeu do Voluntariado em 2011, que fez igualmente propagar em Portugal novas iniciativas e um novo impulso para a prática de voluntariado.

A definição de “voluntário” corresponde ao indivíduo que partindo do seu interesse pessoal e do ponto de vista cívico dedica os seus próprios conhecimentos, aptidões e tempo, sem obter qualquer forma de remuneração, a trabalhar em vários tipos de organizações de forma independente e individualizada (VNU, 2011). Esta definição abrange alguns dos elementos considerados fundamentais nas definições mais divulgadas do voluntariado, como se pode observar, destacam-se o princípio da solidariedade e do bem comum, no qual o voluntariado é considerado como uma atividade realizada em benefício de uma comunidade ou da sociedade no geral; o princípio da gratuidade, por ser uma atividade não remunerada (Clary & Snyder, 1999; Mowen & Sujun, 2005; Penner, 2002); o princípio da cooperação, devido à relação de integração numa organização (Clary & Snyder, 1999; Clary et al., 1998; Finkelstein, 2009) e por último, o princípio da complementaridade pessoal, incluindo os valores de cidadania e os valores individuais, partindo da premissa de que apesar de ser uma atividade desinteressada não deixa de estar presente o interesse do indivíduo em praticá-la (Amaro, 2002). Penner (2002) define o voluntariado como um comportamento pró-social, de longo prazo, planeado e orientado e que ocorre num contexto organizacional. Assim, de acordo com essa definição, tornar-se voluntário implica que o indivíduo tenha refletido sobre os custos e benefícios do voluntariado. Da mesma forma, esta definição enfatiza que o

voluntário age independentemente de qualquer obrigação pessoal implícita ou explícita, ou seja, age de forma a ajudar uma determinada causa, incidindo sobre uma maioria de indivíduos. O investigador Penner distingue ainda, duas categorias de variáveis, as individuais e as variáveis organizacionais, em que deve existir uma simbiose entre ambas para ser possível explicar o voluntariado. O papel e a importância atribuídos ao voluntariado variam das próprias necessidades entre as organizações, dependendo das suas atividades e recursos disponíveis.

1.2. Tipologias de Voluntariado

Relativamente às tipologias do voluntariado, sendo a sua caracterização diversa, foi possível concentrar as várias tipologias criadas por diversos investigadores, ao longo dos últimos anos. Numa perspetiva institucional, segundo Supourmas & Ironmonger (2001) o voluntariado pode ser considerado como formal ou informal. O voluntariado formal é desenvolvido de forma sistemática para ajudar a sociedade, através de prestação de serviços numa organização formalizada sob um enquadramento jurídico. De acordo com os dados estatísticos do Instituto Nacional de Estatística (INE, 2012), o trabalho voluntário formal é praticado por uma maioria de indivíduos mais jovens, desempregados e com níveis elevados de escolaridade, predominantemente mulheres e indivíduos solteiros. Por outro lado, o voluntariado informal ocorre mais ao nível interpessoal, de forma autónoma e individual e sem um vínculo organizacional, que engloba práticas de carácter solidário num contexto familiar ou de relações de proximidade e vizinhança (Hardill & Baines, 2011). Neste sentido, os dados do INE (2012), esclarecem que o voluntariado informal é maioritariamente praticado por indivíduos com mais idade, com níveis elevados de escolaridade, com uma maior percentagem de desempregados, do sexo feminino e indivíduos divorciados/separados.

Além da perspetiva institucional, existem também tipologias numa perspetiva temporal, segundo Rotolo (2003) destacam-se algumas distinções entre o voluntariado regular ou contínuo, ocasional e pontual. O regular é aquele que desempenha atividades com regularidade, no mínimo mensalmente. O voluntário ocasional desenvolve ações de voluntariado pelo menos uma vez por ano, como por exemplo, em campanhas únicas de recolha de bens. Por sua vez, o voluntário pontual é o que efetua atividades de forma esporádica, dentro de um prazo de 12 meses. Olabuénaga (2001) defende ainda a

intensidade temporal restritiva que abrange os voluntários que dedicam no mínimo uma hora por mês do seu tempo e a intensidade temporal ampla em que o voluntário dedica no mínimo dezasseis horas por mês (quatro horas semanais) do seu tempo a atividades de voluntariado. Cada vez mais, as ações voluntárias convertem-se em permanentes e contínuas, envolvendo um maior compromisso do voluntário com a causa, que requer um tipo de voluntário, que muitas vezes ambiciona uma profissionalização do voluntariado que exerce (Martins, 2012). Por último, numa perspetiva de desempenho funcional Perrot (2006) distingue o voluntariado de cidadania, associado a tarefas de direção/gestão com o objetivo de garantir a orientação estratégica da organização; o voluntariado de serviços, que assegura a prestação de bens ou serviços, garantido o cumprimento da missão da organização; e o voluntariado funcional que garante as tarefas internas necessárias ao funcionamento da organização, nomeadamente tarefas administrativas e logísticas. Segundo Delicado, Almeida & Ferrão (2002) dentro desta perspetiva pode-se ainda distinguir o voluntariado de direção, que garante as tarefas de gestão, enquanto o voluntariado de execução garante tarefas de carácter técnico existindo um contacto mais direto com o público-alvo.

1.3. As motivações para o Voluntariado

A motivação, de acordo com Latham e Pinder (2005, citado por Ferreira, Proença & Proença, 2008, p.45) *“é um processo psicológico complexo que resulta de uma interação entre o indivíduo e o ambiente que o rodeia (...), é um conjunto de forças energéticas que fazem com que um indivíduo inicie um comportamento relacionado com o trabalho e determine a sua forma, direção, intensidade e duração.”* A motivação para a prática de atividades de voluntariado, estudada ao longo dos anos, representa uma temática recorrente na literatura especializada. Inerente a este facto associa-se uma crescente curiosidade por parte dos investigadores no comportamento humano e as suas motivações, no qual procuraram identificar e compreender os fatores implícitos que levam os indivíduos a participar em determinadas atividades voluntárias. Portanto, estudar a motivação consiste em analisar fatores que levam os indivíduos a escolherem ações dirigidas num determinado sentido com o intuito de alcançar um objetivo (Oliveira & Alves, 2005).

Corrullón (1996) defende que ao analisar os motivos que mobilizam em direção ao voluntariado, estão subjacentes dois elementos fundamentais: o de natureza pessoal, ou seja, a dedicação do tempo e esforço como resposta a uma preocupação interior que é levada à prática; e social que consiste na tomada de consciência dos problemas ao enfrentar-se com a realidade, o que leva ao comprometimento com uma determinada causa.

Contudo, o autor Roca (1994), afirma ainda, que as motivações para o voluntariado podem ser de dimensão expressivas, relacionadas com a realização pessoal do indivíduo; instrumentais, quando as tarefas desempenhadas possuem uma relação com a atividade profissional; e altruístas em que a ação voluntária é praticada para responder a necessidades da sociedade e para ajudar os outros. Investigações atuais sobre os fatores motivacionais para realizar atividades de voluntariado sugerem o desenvolvimento de modelos teóricos integrativos (Mitchell & Danils, 2003). Nestes, a motivação é analisada como um processo, onde intervêm três etapas:

- A componente estímulo, causado pela necessidade de um objeto ou situação: onde se encontram as diferentes razões para praticar voluntariado, desde a procura por valor acrescentado até à necessidade de compensar a frustração ou insatisfação;
- A componente direcional, que inclui os objetivos que os indivíduos estabelecem para orientar determinado comportamento, ou seja, de que forma é que o voluntário escolhe a organização onde deseja realizar voluntariado;
- A componente de intensidade do comportamento, que representa a amplitude e a persistência do comportamento do indivíduo, ou seja, procura saber se o voluntário se compromete há muito tempo e com que frequência.

Este modelo vai ao encontro do modelo das três fases sugerido por Omoto e Snyder (1995) em que estabelece numa primeira fase, as motivações pessoais que levam à prática de voluntariado. A segunda fase diz respeito à experiência do voluntário, que pode promover ou impedir um envolvimento continuado, dependendo da satisfação pessoal no desempenho da atividade e da integração na organização. Por fim, na terceira fase são consideradas as consequências para o voluntário e para a sociedade em geral, influenciando o comportamento do voluntário e o desenvolvimento de competências. Além disso, este modelo utiliza variáveis individuais (crenças, valores e características

personais) e situacionais (normas sociais e recompensas) que interagem com a motivação. Esta perspectiva torna-se bastante relevante porque leva em consideração o caráter não obrigatório do voluntariado, ou seja, caso o voluntário não esteja satisfeito e motivado, deixa de existir motivação para a realização de determinadas atividades, logo a motivação é considerada como o resultado da interação entre o indivíduo e uma dada situação (Rainey, 2001). Quanto mais o voluntário estiver envolvido e comprometido com determinadas atividades, mais forte se torna a sua identidade no papel de voluntário (Penner, 2002). É perfeitamente concebível que um indivíduo apresente motivações explícitas para ser voluntário, embora não se consiga comprometer a longo prazo devido à falta de tempo ou da incompatibilidade com outras atividades mais relevantes. Recorrendo ao estudo de uma amostra de voluntários no setor de saúde, Gidron (1978) revela três tipos de recompensas, nomeadamente as sociais que consistem na procura de interações interpessoais; as pessoais que estão relacionadas com o sentimento de realização pessoal; e as económicas, cujo o objetivo é ampliar a rede de contactos e ganhar experiência. As motivações do voluntário podem mudar consoante a idade, ou seja, um jovem seria motivado pela possibilidade de adquirir uma experiência profissional e os mais velhos procurariam o relacionamento interpessoal.

Fitch (1976) propõe três categorias de recompensas, que, ao cruzar com a tipologia de Gidron, avaliam se o voluntário age principalmente para o seu próprio interesse, ou se se foca no interesse dos outros. Daí surgem as motivações altruístas, egoístas e de obrigação social. A motivação de obrigação social é definida como o sentimento de dívida para com a sociedade e recai sob os dois tipos de motivações anteriores. Segundo Cnaan e Goldberg-Glen (1991), o voluntário ao ser altruísta contribui com aspetos pessoais e de crescimento através das experiências vivenciadas, assim de forma ativa, torna-se altruísta mas ao mesmo tempo, inconscientemente egoísta. Esta concetualização dos motivos é baseada na análise funcional de comportamentos pró-sociais apresentadas por Clary & Snyder (1991), que explicam como diversos fatores influenciam cada pessoa de forma diferenciada porque cada indivíduo possui as suas necessidades, objetivos e diferentes funções psicológicas.

Tabela 1- As funções motivacionais envolvidas no voluntariado através do *Volunteer Functions Inventory*.

<u>Funções</u>	<u>Definição Concetual</u>	<u>Exemplos de Itens do VFI</u>
Valores	O indivíduo voluntaria-se de modo a expressar ou a agir por valores importantes como o humanitarismo.	“Sinto que é importante ajudar os outros.”
Compreensão	O voluntário procura aprender mais acerca do mundo ou exercitar capacidades que são frequentemente pouco utilizadas.	“O voluntariado permite-me aprender coisas através da experiência direta com a realidade.”
Promoção de Autoestima	Pode-se crescer e desenvolver psicologicamente através das atividades de voluntariado.	“O voluntariado faz-me sentir bem comigo mesmo.”
Carreira	O voluntário tem o objetivo de ganhar experiência relacionada com a carreira através do voluntariado.	“O voluntariado pode ajudar-me a abrir portas em locais onde gostaria de trabalhar.”
Social	O voluntariado permite ao indivíduo fortalecer as suas relações sociais.	“As pessoas que conheço partilham comigo interesse pelo serviço comunitário.”
Proteção do Ego	O indivíduo utiliza o voluntariado para diminuir sentimentos negativos como a culpa, ou para diminuir problemas pessoais.	“O voluntariado é uma forma de alhear-me dos meus problemas pessoais.”

Adaptado de Clary & Snyder, 1991.

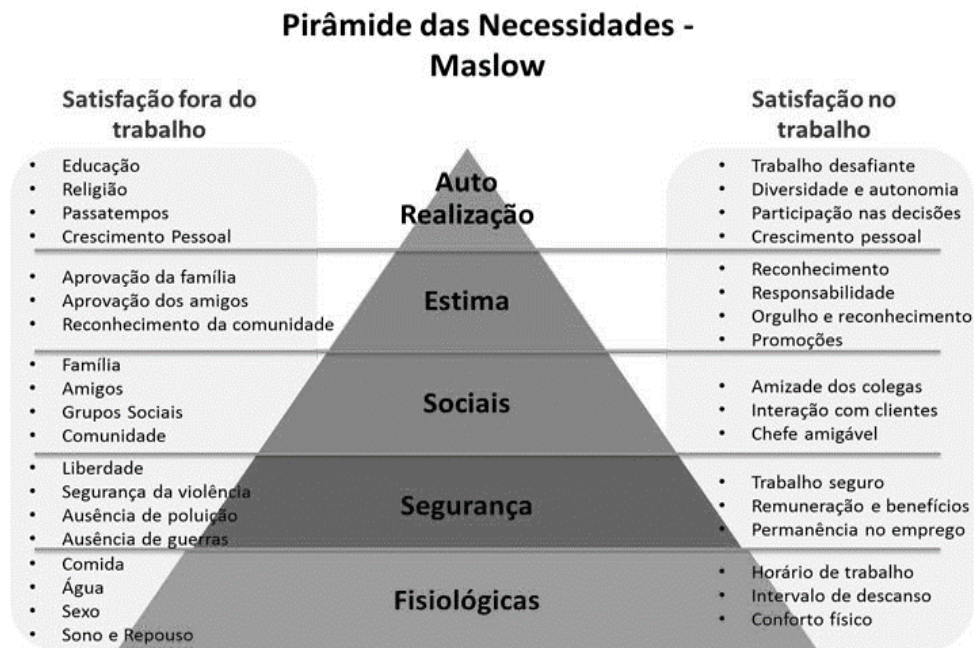
Por sua vez, Clary *et al.* (1998) através do Inventário de Funções de Voluntariado identificaram seis categorias de motivações que mobilizam os indivíduos a praticar voluntariado, que são as seguintes:

- A função valores, em que o indivíduo demonstra preocupações altruístas e humanitárias;
- A função compreensão/experiência, em que o indivíduo procura adquirir e desenvolver conhecimentos e competências;
- A função reforço pessoal, que consiste no crescimento pessoal e aumento da autoestima, de modo a se desenvolver psicologicamente;
- A função carreira, em que o indivíduo tem como objetivo ganhar experiência profissional;
- A função social, na qual o voluntariado permite o fortalecimento das relações com os outros;

- A função proteção de si próprio, consiste na redução de sentimentos negativos, como a culpa, ou para a resolução de problemas pessoais.

Esta teoria permite avaliar a importância de cada função para os voluntários através de uma escala de *Likert* de 7 dimensões, e pode-se constatar que em cada função estão presentes motivações de ambas as naturezas, tanto altruísta como egoísta, ou seja, o facto de ser voluntário não obedece a uma regra em que apenas existem razões altruístas ou somente razões de interesse próprio. A prática de ações de voluntariado, adapta-se a funções pessoais e sociais de forma diferenciada. Este instrumento é um dos mais usados no estudo do voluntariado. Allison, Okun & Dutridge (2002) comparam as respostas de 195 voluntários através de dois questionários, sendo que o primeiro contém o Inventário de Funções de Voluntariado e o segundo consiste num questionário de respostas abertas, em que se pretende compreender os motivos pelos quais os inquiridos desejam tornarem-se voluntários. Após a análise das respostas abertas, os investigadores acrescentaram algumas motivações adicionais, que o modelo de Clary et al (1998) não considera, como o prazer (17% dos inquiridos), a religião (9%) e o trabalho em equipa (6%). Mowen & Sujan (2005) enriqueceram também a investigação de Clary et al (1998) propondo um modelo onde as motivações dos voluntários surgem como o resultado das variáveis de personalidade. Estas variáveis, ao interagirem com as variáveis do ambiente que os rodeiam, possibilitam a compreensão de uma propensão ao voluntariado, como, o altruísmo, a necessidade de variar a rotina diária e a necessidade de desenvolver os conhecimentos. Os indivíduos assumem determinadas atitudes e comportamentos para satisfazer diferentes necessidades psicológicas, semelhante à teoria das necessidades de Maslow. Abraham Maslow no ano de 1954 elaborou um modelo que assenta na hierarquia das necessidades básicas, ou seja, esta teoria considera que os seres humanos possuem um conjunto hierarquizado de necessidades.

Figura 3- Pirâmide das necessidades de Maslow.



Adaptado de Maslow, 1954.

Podemos verificar na figura 3, que no primeiro nível da hierarquia das necessidades encontram-se as necessidades fisiológicas de sede, de fome, de habitação, etc., uma vez este nível satisfeito, surgem as necessidades de segundo nível, nomeadamente as necessidades de segurança e de proteção contra os perigos, as quais quando satisfeitas, originarão as necessidades sociais, ou seja, as necessidades de terceiro nível, como sejam, as necessidades de pertença, de estima e de comunicação. Estas podem-se traduzir como a necessidade de aprovação da família e dos amigos e mais importante ainda, o reconhecimento por parte dos colegas de trabalho e dos superiores. O acumular de responsabilidades por um certo estatuto social, irá elevar a autoestima do indivíduo, conduzindo também ao aumento da motivação para superar novos objetivos e alcançar novas metas impostas. Uma vez as necessidades sociais satisfeitas, surgem as necessidades do quarto nível, isto é, as necessidades de autonomia e independência. Só quando este processo estiver efetuado é que surgem as necessidades do quinto nível, que dizem respeito, às necessidades de realização pessoal, através das manifestações das suas necessidades de saber cada vez mais, de contínuo desenvolvimento pessoal, de contínua confiança e afirmação e de si próprio e ainda, de êxito constante. Ou seja, no decorrer da ascensão da carreira e do grau de responsabilidade, o indivíduo quando motivado, irá procurar progredir no seu desenvolvimento pessoal e formação profissional, levando a

um crescimento pessoal para ultrapassar desafios e também para ganhar autonomia para participar na tomada de decisões. Em síntese, o autor refere que as necessidades não satisfeitas são os principais fatores motivacionais do comportamento humano, havendo primazia das necessidades mais básicas sobre as mais elevadas. Deste modo, existem várias razões motivacionais para a prática de voluntariado, nomeadamente, o altruísmo, a pertença, o ego, o reconhecimento social, o desenvolvimento pessoal, pois varia consoante os objetivos estipulados por cada um (Ferreira, Proença & Proença, 2008). Todos estes motivos influenciam a permanência do voluntário, uma vez que o mais complicado não é atrair voluntários, mas sim, garantir a sua satisfação, de modo a retê-los a médio e longo prazo (Akintola, 2010).

Com base nos conceitos anteriormente mencionados, podemos definir que o voluntariado tem vindo a autenticar a sua independência e distinção de comportamentos em contexto social e temporal. É visto como uma prática de livre vontade e desinteressada, opondo-se a qualquer tipo de obrigações, organizada em projetos desenvolvidos por organizações públicas ou privadas, as mesmas orientadas por objetivos, estratégias e recursos que definem as atividades e garantem a sua continuidade. Em modo de conclusão do presente capítulo, o trabalho voluntário pode afirmar-se como essencial na vida das pessoas e constituir um marco da sua identidade pessoal e profissional mais do que o trabalho remunerado (Taylor, 2004).

1.4. Definição e diferentes abordagens do conceito de Competência

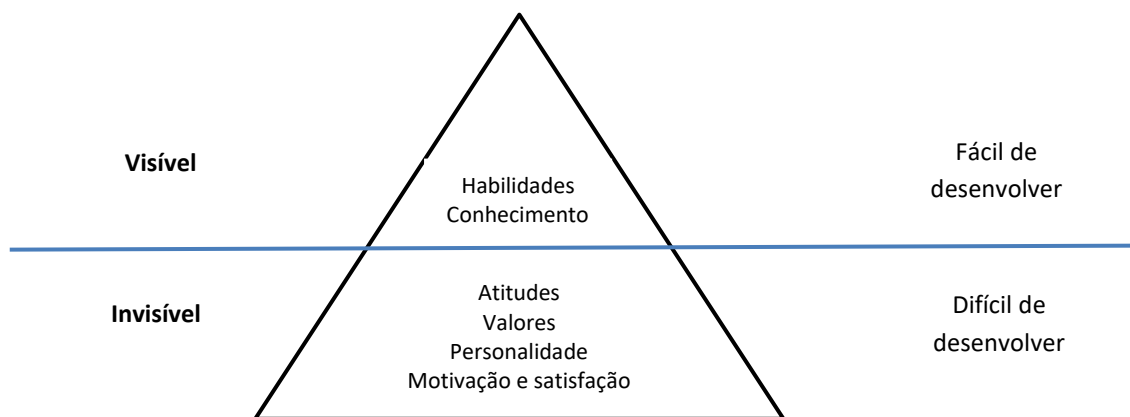
O conceito de competência é considerado bastante pragmático, por exemplo, Pastré (1995), propõe uma primeira abordagem a partir do senso comum, na qual define competências como sendo *"recursos potenciais, implementados para a realização de um objetivo ou a execução de uma tarefa numa determinada organização"* a serem abordados *"do ponto de vista do desenvolvimento."* (Samurçay & Rabardel, 2004, 164). Segundo Zarifian (2011, 24), as competências são *"uma atitude de iniciativa e responsabilidade bem-sucedida de um indivíduo em situações com as quais ele está no comando, ao que se acrescenta a inteligência dessas situações permitindo garantir esse sucesso e, portanto, as competências, são o conhecimento da ação que deve mobilizar "*. De acordo com Perrenoud (1997), as competências referem-se a situações em que devem ser

tomadas decisões, de modo a solucionar problemas e ainda, ao conhecimento que é estimulado e mensurado "*por um sujeito para enfrentar uma determinada tarefa, numa determinada situação*". Deste modo, o termo competência é definido como um conjunto de características individuais (conhecimentos, habilidades e aptidões) capaz de atuar numa determinada circunstância, a fim de atingir um desempenho esperado, como solucionar problemas de forma eficaz e/ou produzir resultados (Boyatzis, 1982; McClelland, 1973; McClelland & Dailey, 1972; Spencer & Spencer, 1993). Este conceito foi importado da linguística para o mundo empresarial quando as economias mundiais entraram em crise, em meados dos anos 70. Está associado a diferentes padrões de compreensão, nomeadamente, ao nível da pessoa (competências do indivíduo) e a nível das organizações (*core competences*). Deste modo, tem vindo a evidenciar-se como uma forma de reconsiderar as interações entre as pessoas e os seus conhecimentos e capacidades, assim como nas organizações com os seus desenvolvimentos a nível laboral e relacional, como por exemplo, a relação com os clientes, os fornecedores e os próprios colaboradores. A fundamentação teórica, para a maioria das definições de competência, surge das pesquisas de McClelland, da Universidade de Harvard (1973) que, segundo este autor, as aptidões, que define como talento natural e pessoal, e os conhecimentos técnicos não são preditores nem do desempenho profissional nem do sucesso na vida, sendo por isso necessário um conjunto de comportamentos que dão origem a resultados práticos, que denomina por competência. Em síntese, o "*melhor preditor para aquilo que uma pessoa é capaz de fazer e irá fazer no futuro é aquilo que ela espontaneamente pensa e faz numa situação não estruturada*" (Ceitil, 2007, 29), ou seja, a noção de competência refere-se à possibilidade de resolver problemas em situações novas ou inesperadas, utilizando recursos adquiridos em diversos contextos.

O modelo de performance efetiva de Boyatzis (1982), reforça o conceito anterior, definindo competência como uma característica subjacente ao indivíduo, relacionada de forma causal com um desempenho eficaz ou superior numa determinada tarefa profissional. No seu modelo teórico, o autor divide ainda, as competências em cinco categorias principais, nomeadamente, motivação, traços de personalidade, atitudes, conhecimentos e competências comportamentais e cognitivas. Deste modo, Boyatzis defende que as competências são intrínsecas a cada um de nós, não se avaliam segundo testes, mas sim através dos comportamentos dos indivíduos. No entanto, o modelo de Spencer & Spencer (1993) visa a personalidade do indivíduo, define competência como

sendo uma característica intrínseca do indivíduo que apresenta uma relação causal com um desempenho superior numa determinada tarefa ou situação. Ou seja, Spencer & Spencer defendem que para que exista competência, é necessário haver uma motivação que por sua vez conduzirá a uma ação, isto é, o indivíduo quando se encontra motivado na concretização da sua função, terá ações positivas e irá desenvolver eficazmente as suas funções, oferecendo-lhe competências cada vez mais relevantes. Caso o indivíduo não se encontre motivado, as suas funções serão rotineiras e não acrescentará nada de novo tanto na organização como no seu desenvolvimento pessoal e profissional. Recorrendo à analogia do *iceberg* para sintetizar estas duas últimas teorias (figura 4), a dimensão visível diz respeito à performance do indivíduo, nomeadamente as habilidades e os conhecimentos que são postos em prática, sendo estes mais fáceis de observar e avaliar. Todavia, a dimensão que não é visível corresponde às características individuais, como as atitudes, os valores, os traços de personalidade, a satisfação e a motivação que condicionam o seu comportamento (Silva, 2012; Ceitil, 2007).

Figura 4- Representação do Modelo de Iceberg de Competências.



Adaptado de Spencer & Spencer, 1993.

Como se pode verificar através dos modelos anteriores, competência é um conceito evolutivo, deste modo Woodruff (1991) concebe uma nova classificação no qual destaca as competências essenciais ou *hard competencies* como sendo competências adquiridas ao longo da experiência de vida do indivíduo, tanto na formação escolar como a nível profissional, ou seja, são os conhecimentos técnico-científicos; e as competências diferenciais ou *soft competencies* definem o indivíduo, isto é, estão associadas à inteligência emocional e às capacidades interrelacionais, tendo implicações em temas

como a capacidade de liderança e comunicação, o trabalho em equipa, autoconfiança, etc. Um indivíduo competente é o que age com competência, no entanto, *“a competência não resulta somente do agir mas de um querer e de um poder agir”* (Ceitil, 2007, 108), ou seja, a capacidade de agir com competência depende, também da riqueza do ambiente envolvente do indivíduo e das suas possibilidades de acesso a esse conjunto de recursos. Märtin & Boeck (1997) defendem que, na conjuntura atual *“quem pretender ter êxito tem de saber controlar com destreza as emoções: tanto as próprias como as de terceiros”*. A competência emocional diz respeito a comportamentos que evidenciam que uma pessoa tem consciência das suas emoções em qualquer momento, reconhecendo muitas vezes a forma como essas emoções se refletem a nível físico e consegue articular esses sentimentos e exprimi-los de forma socialmente adequada. Neste novo milénio, o capital emocional será um ativo de importância crucial na vida e nos resultados das organizações (Goleman, 1998). Existem muitas teorias e referências sobre o conceito de competência, mas as mesmas não se devem tornar padrões, e sim pontos de referência ou atrativos para os indivíduos no processo de desenvolvimento das suas competências. Não é possível transmitir-se competências, não são transferíveis, porém deve-se criar condições favoráveis para o desenvolvimento pessoal das mesmas.

Neste contexto e como conclusão deste ponto é importante destacar que as várias interpretações de competências referidas estão presentes em diversos artigos teóricos, em pesquisas empíricas e em artigos que analisam a questão no âmbito das organizações. Esta informação leva-nos a refletir e analisar a forma como a noção de competência tem sido utilizada para o desenvolvimento dos indivíduos em diferentes níveis, tal como irá ser estudado no capítulo seguinte.

1.5. Importância do Voluntariado no Processo de Desenvolvimento Pessoal e Profissional

Como visto anteriormente, ao hierarquizar as necessidades, Maslow (1954) desenvolveu um modelo motivacional que defende que a autorrealização apenas é conseguida quando os níveis anteriores se consolidam, porém existem outros fatores importantes para que a realização pessoal se torne possível, nomeadamente, o equilíbrio emocional, os valores morais e uma relação saudável com os outros. Segundo o psicólogo

Fechner (1966) é importante frisar, a definição de realização como sendo um processo de concretização de desejos, de projetos, de aspirações ou de expectativas conscientemente delineadas e emocionalmente assumidos. A motivação é uma condição do organismo que influencia a direção do comportamento, ou seja, é o impulso interno que leva o indivíduo à ação, que deverá ser orientada em função dos desenvolvimentos pessoais, nomeadamente no desenvolvimento das competências emocionais e cognitivas, as quais deverão ser orientadas em função do desenvolvimento da organização e da sociedade, originando a criação de harmonia entre ambos e de desenvolvimento do indivíduo. Ou seja, é essencial existir uma harmonia funcional entre o desenvolvimento pessoal, a evolução social e o progresso profissional. Por exemplo, o facto de não existir espaço para crescer profissionalmente faz com que muitos indivíduos deixem de pressentir motivos para permanecer na organização, e conseqüentemente não irão conseguir alcançar a satisfação pessoal e social que desejam. No estado de realização pessoal, o ser humano torna-se criativo e com iniciativa, é positivo e participativo, é envolvente e ávido de novos saberes e conhecimentos. Por conseguinte, torna-se eficaz, construtivo e direto na resolução de problemas com que se depara. A eficiência, a rentabilidade e a harmonia pessoal surgem, então como características essenciais de um indivíduo em vias de realização. E estas características, uma vez orientadas em função da evolução, do desenvolvimento e do progresso social e económico, constituem novas dimensões prospetivas, ou seja, apesar dos objetivos económicos e utilitaristas das organizações, as mesmas estão prioritariamente, interessadas na existência de indivíduos devidamente desenvolvidos a nível pessoal e profissional, a nível de competências, mas também, a nível do conhecimento e de responsabilidades. A presente realidade da sociedade e das organizações evidencia que o indivíduo, para se manter em plena funcionalidade em termos de realização e profissionalmente, não só deverá manter-se permanentemente atualizado nos seus domínios de ação, com rapidez de decisões, desempenho quantitativo e qualitativo mas também com elevado nível de autoestima, a qual não só reforça a concretização dos desejados níveis de eficiência e rentabilidade mas também abre perspectivas de novos desenvolvimentos, projetos, criatividade e iniciativas. O autor William James (1890) defende que a autoestima é um estado psicoafectivo-emocional, que orienta o indivíduo para a seleção e identificação de experiências e de valores; de ambições e de expectativas; de estímulos e motivações; de comportamentos e de ações que, por sua vez, influenciam, estimulam, orientam e desenvolvem as próprias percepções, dando sentido à existência individual e valorizando a própria vida humana. O que, por

consequente, desencadeia desejos e desenvolve motivações em relação a hierarquias de valores, em relação a si mesmo e aos outros, propiciando, em si próprio, estruturas psicológicas coerentes não só para lidar com as suas aspirações pessoais, mas também com as exigências sociais e os comportamentos das organizações. Por isso, quanto maior for a autoestima de um indivíduo maior será a sua capacidade de realização na sociedade e nas organizações e criará, em simultâneo, um positivo e elevado autoconceito de si próprio (Dutton & Brown, 1997). Deste modo, Silva (2012) considera que os efeitos retirados de experiências de voluntariado incidem essencialmente sobre a saúde física e mental dos indivíduos, as suas competências pessoais e profissionais e as mudanças comportamentais. A primeira revela-se maioritariamente nos voluntários mais velhos por motivá-los a serem ativos no que diz respeito à sua capacidade motora, tendo em conta que enquanto voluntário deve-se deslocar a locais e desempenhar determinadas tarefas. Para além disso, o voluntariado serve como um estímulo mental visto que requer tarefas cognitivas. Kent (2001) refere também que o voluntariado promove hábitos de saúde, tendo em conta que os voluntários adquirem confiança em si próprios, aumentando assim a sua autoestima, e consequentemente reduz o risco de mortalidade. O bem-estar psicológico apresenta-se como um benefício quando os voluntários reconhecem que desempenham um papel importante na sociedade e é esta a perceção de bem-estar que previne ou diminui sintomas de depressão e de stress aumentando a satisfação do indivíduo com a sua vida. Outros autores como Morrow-Howell (2003) vão ao encontro da teoria anterior, no qual defendem que a prática de voluntariado está relacionada com o bem-estar físico e psicológico, revelando que este efeito encontra-se relacionado com a interação social a que os voluntários são sujeitos durante a ação. Relativamente, aos efeitos a nível das competências profissionais, considera-se que os voluntários, principalmente os mais jovens, procuram experiências que os promovam no mercado de trabalho, aumentando o nível de competências e conhecimentos. Segundo, Santos (2001) o voluntariado estimula novos conhecimentos e competências ao mesmo tempo que possibilita colocar em prática conhecimentos já adquiridos. Além disso, permite manter contacto com o mundo laboral e aumentar a possibilidade de obtenção de emprego, tendo em conta que a maioria dos indivíduos valoriza os valores inerentes à prática de voluntariado como a responsabilidade e disponibilidade. Segundo “Estudio sobre el voluntariado corporativo en España” (2010), da Fundação Adecco, a participação dos colaboradores em atividades do voluntariado permite aumentar a motivação e desenvolver novas competências pessoais e profissionais que enriquecem o seu perfil

profissional. De acordo com este estudo, a participação dos colaboradores nos programas de voluntariado contribui de forma “muito significativa” e “bastante significativa” no desenvolvimento das competências, nomeadamente no trabalho em equipa (92,6%), na capacidade de se adaptar às mudanças (80,8%), seguidos da capacidade de inovação e criatividade, liderança e habilidades para a comunicação. Outro efeito importante é o das mudanças comportamentais, autores como Wilson & Musick (2000) destacam o papel do voluntariado na promoção da cidadania tendo em conta o seu papel na sociedade, Através do voluntariado formal, praticado essencialmente em organizações sem fins lucrativos, os voluntários são estimulados a participar em reuniões, planeamento, entre outras tarefas, permitindo a obtenção de competências que os tornarão mais críticos e ativos politicamente. Além de estimular a identidade cívica do indivíduo, o voluntariado pode proporcionar a criação de uma rede de contactos, competências sociais e de comunicação, adquirindo “(...) *autoconfiança, tolerância, empatia pelos outros e respeito pelo bem comum.*” (Wilson & Musick, 2000, 148). O voluntariado tem um papel preponderante na identidade do indivíduo. São os papéis que os indivíduos assumem na sociedade durante a vida que permitem que estes tenham perceção sobre si próprios, criando a sua própria identidade “(...) *motivados pela autoestima, eficácia, consistência e regulação*” (Warburton e Winterton, 2010). A acumulação de papéis sociais, através do voluntariado vem assim aumentar o bem-estar emocional e o sentimento de pertença.

Conclui-se assim que o voluntariado representa um fator chave no desenvolvimento pessoal e profissional dos indivíduos. Esta análise de tais desenvolvimentos deverá orientar os gestores de recursos humanos a conceberem, prospectivamente, os efeitos de tais inovações e mudanças, a fim de conceberem uma gestão previsionar, antecipando respostas, adaptando comportamentos e formando os colaboradores de modo a fazer face a imprevisíveis desafios de mercado, a novas exigências e novos comportamentos, com estratégias caracterizadas, simultaneamente, por reatividade e flexibilidade. Estas características são essenciais à ação dos novos tempos, como afirma Martinet (1990) “*a melhor estratégia é a que melhor se adapta à estrutura e a conjuntura do meio*”.

1.6. Gestão de Recursos Humanos, um desafio para qualquer organização

As últimas décadas, foram caracterizadas por um contexto de rápida mudança e incerteza, em termos económicos, tecnológicos e legais, que fizeram emergir um novo paradigma de gestão que privilegia as pessoas. Esta necessidade de adaptação, observada por Teixeira (2004) das organizações às contínuas e sucessivas inovações e mudanças do meio envolvente, implicam não só a necessidade da existência de uma gestão flexível como também, a necessidade de formações para que os indivíduos possam adaptar-se às sucessivas mudanças de postos de trabalho, de tarefas e funções exigidas (Rocha, Souza, Coutinho & Joham 2007). No entanto, os processos de criação destas novas exigências, das novas formas de organização do trabalho, exigem redefinições de competências e de competitividade, orientações de destrezas e de habilidades, de aptidões e de capacidades, o que passa, necessariamente, por uma perfeita simbiose entre educação e formação profissional, ou seja, entre o nível de habilitações e a natureza dos empregos oferecidos pelo mercado de trabalho. Deste modo, será possível facilitar uma gestão evolutiva e preventiva dos postos de trabalho aos novos empregos, de maneira a contribuir para a inovação na gestão das carreiras profissionais e enriquecer os postos de trabalho, para que se possa prever futuras políticas de recrutamento de pessoas e de formações profissionais. Através de investigações realizadas pela DGAP (2006), é possível demonstrar que o desenvolvimento pessoal e profissional dos indivíduos está fortemente correlacionado com o desenvolvimento das organizações. Demonstrando ainda, que as adaptações das exigências do trabalho com as competências dos indivíduos visam níveis de satisfação e desempenho mais elevados, sendo que, como visto anteriormente, a adaptação será mais eficaz através da abordagem das competências (Spencer, 1993).

No caso específico das organizações sem fins lucrativos, Teixeira afirma que “*a procura da auto-realização pelo uso sem restrições do potencial e da criatividade humana é fator fundamental para a existência de organizações de cunho social*” (Teixeira, 2004, p. 11) e que o comprometimento dos membros com a organização é um fator determinante para o sucesso ou o fracasso das suas atividades. Uma vez, que as organizações sem fins lucrativos não visam o lucro como objetivo, como no caso das organizações lucrativas, mas sim procuram a satisfação dos clientes através da qualidade dos serviços prestados (educação, saúde, apoio humanitário, proteção dos animais e do ambiente, etc.). Portanto, para alcançar os diversos objetivos fixados pelas organizações, é necessário definir uma estratégia adequada que permita a sua viabilização, ou seja, cumprir a missão

para qual foram criadas. Neste caso, é essencial uma imersão na cultura organizacional, através da qual, a abordagem teórica e prática tornam-se inseparáveis, visto que a interatividade dos seus efeitos orienta os indivíduos ao desenvolvimento de novos conhecimentos, à descoberta de novas estratégias e de novas formas de organizar o trabalho e de rentabilizar os seus investimentos, os seus comportamentos e as suas ações, em função de si próprio, dos objetivos da organização e em função dos outros. Estas organizações carecem de uma maior competitividade, devido à crescente procura de autofinanciamento, de modo a diminuir a dependência de subsídios estatais (Romão, 2009). Neste contexto, é essencial que pratiquem uma gestão eficiente na utilização dos recursos disponíveis, adotando as melhores práticas que lhes permitam criar as condições necessárias de adaptação às novas realidades e consequentemente manterem-se no mercado.

A gestão de recursos humanos é fundamental para todas as organizações. No entanto, segundo Akingbola (2006), nas organizações sem fins lucrativos tem uma importância acrescida pelo facto de que, por um lado, os indivíduos necessitam de autonomia e de equidade, de dar sentido ao seu trabalho, de se realizar, envolver e identificar. Porém, a gestão destas organizações deverá reconhecer a dignidade dos colaboradores, motivá-los a encontrar satisfação e realização nas suas atividades e informá-los acerca dos seus direitos e dos seus deveres no seio da organização. Esta modalidade de intervenção em relação aos próprios recursos humanos implica crença e concentração nos valores das pessoas, respeito pela dignidade do trabalho, estímulos, motivações e compensações pelas qualificações profissionais e pelo desenvolvimento das competências individuais. Deste modo, entende-se assim a posição de destaque que a componente humana das organizações ganha no momento de formar a base de análise para a construção dos novos modelos de gestão estratégica. Drucker (1989) já antecipava que *“nas áreas mais cruciais- a motivação e produtividade de trabalhadores com experiência – elas são verdadeiras pioneiras, desenvolvendo políticas e práticas que as empresas terão que aprender no futuro”*. Uma vez que o desenvolvimento de competências pessoais cria eficiência e consequentemente, gera rentabilidade na organização, é importante que os gestores de recursos humanos, optem por metodologias de implementação de processos e de mecanismos de desenvolvimento pessoal além das estratégias de desenvolvimento profissional. Sendo assim, esta forma de gestão em desenvolvimento poderia também ser aproveitada pelos gestores de empresas privadas, e não só no seio das organizações sem fins lucrativos (Drucker, 1989). Deste modo, Allen

(2003) defende que as atividades de voluntariado são vistas como uma característica forte das organizações sem fins lucrativos e um fator essencial de desenvolvimento dos recursos humanos, uma vez que pode ajudar no desenvolvimento do conhecimento e das competências individuais, além de constituir uma forma de reinserção profissional, dada a necessidade crescente por mão de obra nessas entidades. Quando as organizações sem fins lucrativos empregam mão-de-obra voluntária, não estão apenas a ganhar a nível económico, mas também estão a conseguir o que muitas empresas privadas e públicas têm vindo a tentar construir, o comprometimento e a fidelidade dos indivíduos com a organização (Teodósio & Resende, 1999; Drucker, 1989).

CAPÍTULO 2.

METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

Após concluída a revisão da literatura, e tendo em conta os conceitos apresentados e analisados, pretende-se com este segundo capítulo enquadrar a parte teórica e em elementos centrais para a presente temática, de modo a responder às questões de investigação propostas e descrevendo a estratégia e métodos adotados. Descrevem-se, em seguida os instrumentos de recolha de informação e os procedimentos adotados para a análise dos dados.

2.1. Problemática e questões de investigação

Para dar início ao estudo de caso, considerou-se pertinente a criação de algumas hipóteses que ajudassem a compreender a área de atuação do tema. Desde modo, percebeu-se que a temática “A influência do voluntariado no desenvolvimento de competências pessoais e profissionais nos indivíduos”, possui uma diversidade alargada de conceitos, pelo que se optou por enquadrar o tema do voluntariado no âmbito das organizações sem fins lucrativos, de modo a compreender as diferentes estratégias e políticas utilizadas na gestão de recursos humanos e no desenvolvimento de competências. Surgem assim as seguintes questões base de investigação:

Tabela 2- Questões de investigação do presente estudo.

Questões de investigação
1. Existem diferenças significativas nas motivações para o voluntariado, entre os voluntários do género feminino e masculino?
2. O tempo despendido na prática de voluntariado influencia de forma positiva o desenvolvimento de competências?
3. A atividade profissional dos indivíduos influencia no tipo de voluntariado realizado?

A pesquisa caracteriza-se como exploratória descritiva, uma vez que pretende estudar e descrever características da realidade investigada. Segundo Gil (1999), a pesquisa descritiva possui como principal objetivo descrever as características de determinada população ou fenómeno com o eventual estabelecimento de relações entre as variáveis. O tipo de delineamento da pesquisa em questão é o estudo de caso, sendo que o mesmo apresenta-se como uma investigação empírica que estuda um fenómeno atual dentro do seu contexto real, uma vez que as fronteiras entre o fenómeno e o contexto não são evidentes. Este tipo de estudo permite evidenciar uma análise contextual pormenorizada de um número limitado de ocorrências ou condições e o seu relacionamento (Gil, 1991). Yin (2003) defende que os três fatores que se deve ter em consideração na escolha entre o estudo de caso e outros métodos empíricos são a natureza do problema em estudo, o nível de controlo que o indivíduo possa ter sobre o desenvolvimento dos acontecimentos e o grau de importância dos eventos atuais em oposição aos eventos históricos. Para este efeito, recorre-se a um conjunto variado de técnicas de recolha de informação. A presente abordagem caracteriza-se por recorrer a uma pesquisa predominante qualitativa, tendo em conta que o trabalho de pesquisa consiste em verificar as características de um fenómeno com a função de descrevê-lo (Triviños 1987).

De modo a evidenciar uma simbiose entre os objetivos e as conclusões através dos elementos do estudo de caso, Stake (1995) sugere que o investigador deve desenvolver a estrutura de investigação, desenvolvida num processo lógico entre os objetivos e as informações a recolher, as conclusões e os dados produzidos. Este estudo contou com uma amostra não probabilística, de conveniência, constituída por 53 indivíduos. A população alvo desta investigação são alunos e/ou ex-alunos da Universidade do Algarve, voluntários em organizações sem fins lucrativos.

2.2. Objetivos

O objetivo geral deste estudo visa compreender o impacto que o voluntariado gera no desenvolvimento das competências pessoais e profissionais de uma amostra por conveniência constituída por alunos da Universidade do Algarve, voluntários em

organizações sem fins lucrativos. Em função do objetivo geral proposto, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- Compreender o envolvimento do voluntário;
- Identificar e analisar as diferentes motivações que levam os sujeitos a realizar voluntariado;
- Identificar as competências, tanto a nível pessoal como profissional, que podem ser desenvolvidas através do voluntariado;
- Compreender a relação entre o voluntariado e a gestão de recursos humanos nas organizações sem fins lucrativos;

2.3. Método de recolha e tratamento de dados

Segundo Silva (2012), são várias as fontes de investigação a que o investigador pode recorrer quando adota a metodologia do estudo de caso, a sua utilização dependerá dos objetivos que se pretende alcançar com a investigação. Neste caso os métodos de recolha de dados utilizados são a técnica de análise documental, os registos de arquivo das organizações, e o inquérito através do questionário estruturado (anexo I) que é a fonte de informação mais importante num estudo de caso. O recurso ao questionário decorre do objetivo que visa medir e avaliar resultados concretos e conseqüentemente com menos passíveis de erros de interpretação. O pedido de participação nos questionários foi enviado para o Grupo de Voluntariado UALG V+, através de um e-mail com uma breve explicação do estudo em questão, bem como dos seus objetivos. Com os questionários foi possível compreender o envolvimento e conhecer a perspetiva de cada voluntário relativamente a um conjunto de informações que interessava recolher. Para cumprir os objetivos do trabalho, os questionários utilizados neste estudo tiveram como guia a procura da resposta às questões de investigação apresentadas anteriormente (tabela 2).

A informação obtida através dos questionários foi sujeita a análise de conteúdo e tratamento estatístico, com o apoio dos programas *Statistical Package for the Social Science* (SPSS versão 22) e com apoio do Microsoft Excel. Foram determinadas estatísticas descritivas (frequências, percentagens, médias, modas e desvios-padrão). Foi também utilizada, a redução de dados através da análise fatorial por componentes

principais, do qual resultaram sete novas dimensões. No final da categorização foi realizada uma revisão, no sentido de garantir que todas as categorias cumpriam os critérios de exclusão mútua, homogeneidade, pertinência, objetividade.

2.4. Instrumento

A recolha de dados foi realizada através de inquéritos online e presenciais. O inquérito foi construído após uma leitura de artigos e obras de carácter geral no âmbito das temáticas abordadas no enquadramento teórico, através do suporte informático do *Google* Formulários e o *link* foi enviado e disponibilizado aos voluntários. O questionário esteve online de março de 2018 a setembro de 2018 e era constituído por uma primeira parte em que consta o envolvimento do indivíduo nas ações de voluntariado, nomeadamente o significado da realização de atividades de voluntariado e a satisfação com o trabalho realizado, bem como as competências pessoais e profissionais desenvolvidas através das ações de voluntariado. A segunda parte é formada por vinte e sete questões do Inventário de Motivações para o Voluntariado (IMV) desenvolvido por Gonçalves (2011), que é uma versão portuguesa do *Volunteer Functions Inventory* (Clary et al., 1998), cujo objetivo é medir o grau de motivação dos voluntários através das seis categorias motivacionais referidas no enquadramento teórico. No final do inquérito, era pedido aos participantes que fornecessem alguns dados sociodemográficos com o fim de caracterizar a amostra, nomeadamente, a idade, género, nacionalidade, residência, estado civil, habilitações académicas, bem como a situação profissional. No anexo I encontra-se um exemplo do questionário online.

CAPÍTULO 3.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo, apresenta-se uma síntese descritiva dos resultados obtidos na sequência da análise dos questionários. A presente análise desenvolve-se por forma a dar resposta às questões de investigação, permitindo a concretização dos objetivos definidos.

3.1. Caracterização da amostra

No presente estudo estiveram envolvidos 53 participantes, todos eles voluntários em organizações sem fins lucrativos, nomeadamente:

- Projeto de Apoio a Vítimas Indefesas de Faro (PRAVI);
- Associação Animais de Rua;
- Associação do canil municipal de Odemira;
- Associação Recreativa e Cultural do Algarve (ARCA);
- Cruz Vermelha Portuguesa;
- Associação Humanitária de Bombeiros Voluntários do Cercal do Alentejo;
- Apatris 21;
- Santa Casa da Misericórdia;
- Associação PédeXumbo;
- Associação Pata Ante Pata;
- Associação de Defesa dos Animais e Plantas de Olhão (ADAPO);
- Associação de Recuperação e Investigação de Animais Selvagens (RIAS);
- Centro de Apoio a Sem Abrigos de Faro (C.A.S.A).

As principais áreas de intervenção destes voluntários são a nível social, cultural, de saúde, educação e de defesa dos animais e ambiente. Para caracterizar a amostra estudada foram recolhidos dados relativos à idade, ao género, ao estado civil, ao número de filhos, ao nível de formação e à situação profissional. Dos inquiridos, 32 eram

mulheres e 21 eram homens. Em termos percentuais, verifica-se que a taxa de voluntariado feminina foi superior à masculina (60.4% vs. 39.6%). Relativamente à idade dos participantes verifica-se que a média é de 36 anos, no entanto existem diferenças de idade muito elevadas, variando entre a idade mínima de 16 anos e a idade máxima de 72 anos, tendo um desvio padrão de 11,45. Tendo em conta, o estado civil, 33 dos voluntários inquiridos são solteiros (62.3%), existindo 16 casados ou em união de facto (30.2%) e apenas 4 divorciados (7.5%), sendo que a maior parte também não possui filhos 42 (79.2%). A maior parte dos voluntários (37.8%) trabalha a tempo inteiro, apenas 6 são estudantes, seguido de 5 que trabalham por conta própria, 1 é trabalhador/estudante, 2 estão à procura do primeiro emprego, outro participante é reformado e os restantes 3 estão desempregados. Quanto à profissão dos voluntários é de salientar que muitos deles têm formação ou exercem uma atividade profissional relacionada com os cuidados dos outros, como é o caso dos assistentes sociais, professores e enfermeiros.

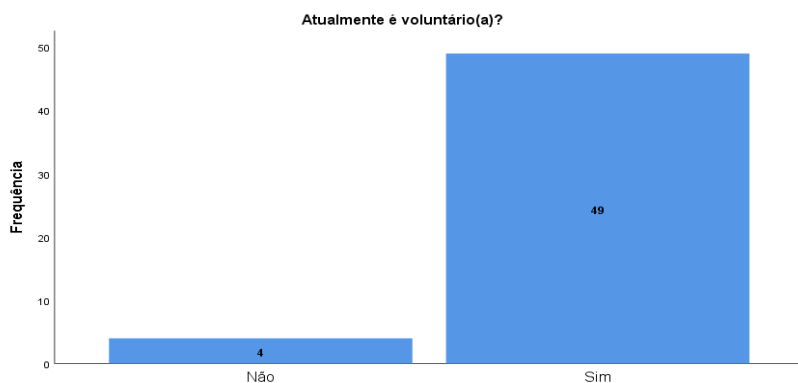
De modo, a traçar um perfil sociodemográfico dos voluntários, pode-se afirmar que, nas atividades de voluntariado destacam-se indivíduos adultos com média idade, sem filhos e com níveis de escolaridade mais elevados, predominando as mulheres e os indivíduos solteiros.

Tabela 3- Caracterização da amostra em estudo.

Variáveis		N	%
Género	Feminino	32	60,4
	Masculino	21	39,6
Idade	Entre 16 e 25 anos	10	11,1
	Entre 26 e 35 anos	19	21,1
	Entre 36 e 45 anos	13	14,4
	Mais de 46 anos	11	12,2
Estado civil	Solteiro/a	33	62,3
	Casado/a ou união de facto	16	30,2
	Divorciado/a	4	7,5
Filhos	Sim	11	20,8
	Não	42	79,2
Situação profissional	Full Time	34	37,8
	Part time	2	2,2
	Trabalhador/a independente	5	5,6
	Estudante	6	6,6
	À procura do 1º emprego	2	2,2
	Desempregado/a	3	3,3
	Reformado/a	1	1,1

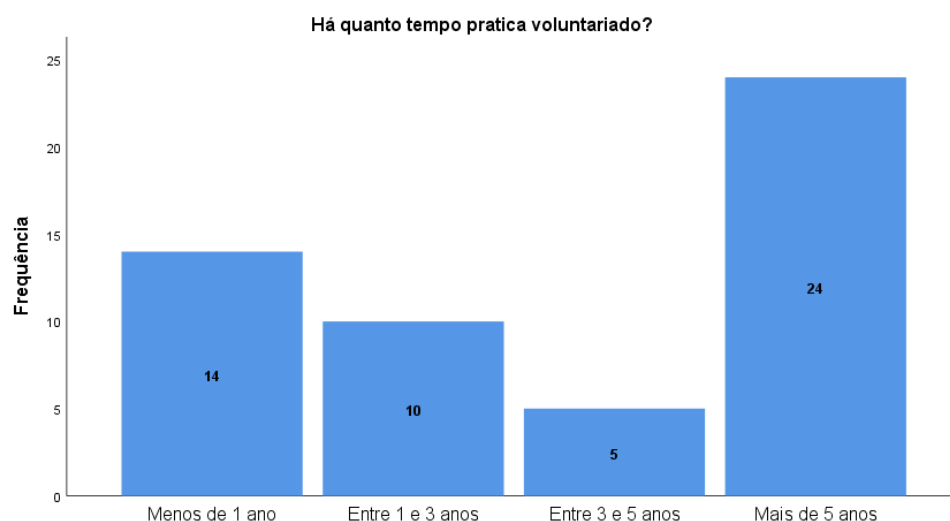
De entre o total de voluntários, é visível que a maioria dos inquiridos (54.4%) exercia atividades de voluntariado na época em que os dados foram recolhidos e os restantes 4 já não exercem (4.4%).

Figura 5- Análise da variável “Atualmente é voluntário(a)?”.



Como mostra na figura 6, 24 dos inquiridos são voluntários há mais de cinco anos, 14 referiram que há menos de um ano que praticam voluntariado, 10 responderam que praticam “entre 1 e 3 anos” e 5 “entre 3 e 5 anos”.

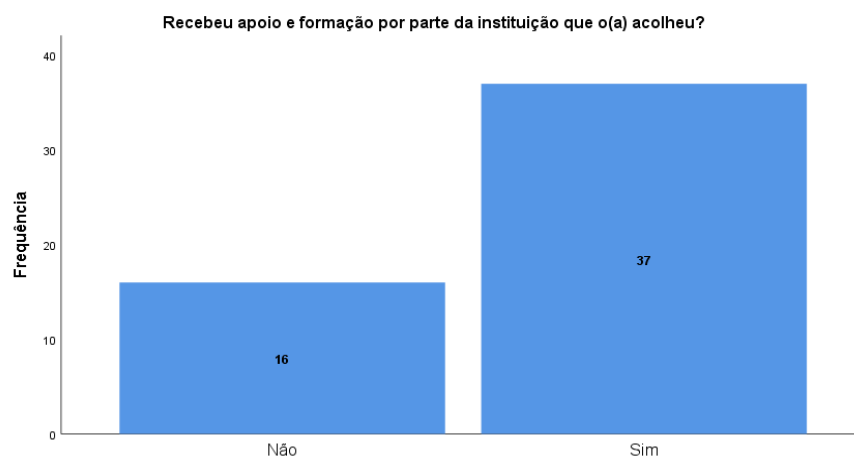
Figura 6- Análise da variável “Há quanto tempo pratica voluntariado?”.



Relativamente à forma como é realizada a gestão do voluntário, na maioria das organizações existe uma estrutura para dar apoio e formação aos mesmos, sendo que 37 dos inquiridos (41,1%) afirmaram receber apoio e formação por parte da organização que os acolheu, e ainda, disponibilizam recursos e materiais necessários. Verificou-se também que há um trabalho constante para deixar definidas as funções que serão executadas

durante as atividades. Sendo assim, verifica-se que é essencial o investimento em formações e aperfeiçoamento das relações estabelecidas, uma vez, que são estes mesmos fatores que contribuem para garantir a eficácia e prolongar o ciclo de vida do voluntário nas organizações (figura 7). Neste caso, o forte compromisso com a missão da organização, é, por si só, um fator motivacional para os indivíduos, funcionando como um elemento essencial de atração de mão-de-obra eficiente e motivada e, simultaneamente contribui para reter os voluntários. A motivação, enquanto prática de gestão de recursos humanos, procura reforçar estrategicamente os objetivos da organização com as características únicas dos seus voluntários, atuando em conjunto para a concretização da missão que se propuseram realizar. Allen (2003) considera que voluntários altamente motivados são um dos principais pontos fortes das organizações sem fins lucrativos, principalmente para o desenvolvimento das suas estratégias.

Figura 7. Análise da variável “Apoio e formação por parte da instituição”.



3.2. Descrição do procedimento da análise fatorial

A análise fatorial tem como intuito reduzir o conjunto inicial de variáveis por outro de menor número, denominado de fatores, de modo a simplificar o processo de análise de dados, de forma compreensiva e objetiva (Pett, Lackey & Sullivan, 2003). Em concordância com o estudo desenvolvido por Clary et al. (1998) sobre o VFI e de acordo com a relação identificada entre as variáveis pelo software SPSS, versão 22, foram criadas sete novas dimensões fatoriais agrupando as vinte e sete variáveis iniciais.

O teste de Kaiser Meyer Olkin (KMO) indica se a correlação entre os pares de variáveis pode ser explicada por outras variáveis, apresentou um valor de 0,631, que segundo Pallant (2007) um valor de 0,6 é considerado como um limite razoável. Ou seja, este valor é considerado baixo, mas aceitável para validar a análise fatorial. Do mesmo modo, através do teste de esfericidade de Bartlett, que mostrou significância menor que 0,0001, permite demonstrar a adequabilidade dos dados para a realização da análise fatorial.

Tabela 4- Teste de KMO e Bartlett's para a análise das motivações.

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.631
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	728,193
	df	351
	Sig.	.000

Na análise fatorial foi selecionado como critério de seleção os itens com peso relativo maior que 0,30, portanto ao representar os pesos fatoriais, foram inseridos apenas itens com peso maior do que esse valor. Depois de verificadas as condições, a análise apresentou uma solução fatorial de sete dimensões que resumem as motivações dos voluntários para praticar voluntariado (Tabela 5).

Tabela 5- Solução fatorial das sete dimensões motivacionais.

Macro Variáveis	Significado	Variáveis
V ₁ Valorização pessoal	O indivíduo pretende aprender mais acerca do mundo que o rodeia e desenvolver competências de forma a conhecer-se melhor a si próprio.	“O voluntariado permite-me obter uma nova perspectiva das coisas ao meu redor.”, “Sinto que é importante ajudar os outros.”, “Posso fazer algo por uma causa que é importante para mim.”, “Posso aprender a lidar com uma grande variedade de pessoas.”, “O voluntariado faz-me sentir necessário(a)/útil.”, “Posso conhecer melhor as minhas forças.”
V ₂ Superação pessoal	O indivíduo pretende com o voluntariado diminuir os sentimentos negativos ou problemas pessoais.	“Por muito mal que me sinta, o voluntariado ajuda-me a esquecer.”, “Com o voluntariado sinto-me menos só.”, “O voluntariado ajuda-me a ultrapassar os meus problemas

		<p>“O voluntariado é uma boa forma de fugir aos meus próprios problemas.”</p>
V ₃ Valorização da carreira	<p>O indivíduo pretende ganhar experiência e conhecimento relacionados com a sua área de interesse profissional.</p>	<p>“O voluntariado pode ajudar-me a arranjar emprego.”, “Posso fazer novos contactos que podem ajudar o meu negócio (...)”, “O voluntariado permite-me explorar diferentes opções de carreira (...)”, “A experiência de voluntariado vai melhorar o meu currículo.”</p>
V ₄ Valorização social	<p>O indivíduo pretende fortalecer as suas relações sociais através do voluntariado.</p>	<p>“Os meus amigos também são voluntários.”, “O voluntariado faz-me sentir importante.”, “As pessoas que me são próximas partilham o interesse pelo serviço à comunidade.”, “O voluntariado permite-me conhecer outras pessoas.”, “O voluntariado é uma forma de fazer novos amigos.”</p>
V ₅ Sentimentos altruístas	<p>O indivíduo voluntaria-se de modo altruísta segundo valores importantes como a solidariedade e humanismo.</p>	<p>“Estou preocupado(a) com aqueles que são menos afortunados do que eu.”, “Estou genuinamente preocupado(a) com a instituição para o qual trabalho.”, “Sinto compaixão pelos mais necessitados.”, “3, 7, 15</p>
V ₆ Autoestima	<p>O indivíduo pretende crescer e desenvolver-se psicologicamente.</p>	<p>“Fazer voluntariado faz-me sentir melhor por ser mais afortunado (...)”, “Posso aprender mais sobre a causa à qual me dedico.”, “O voluntariado aumenta a minha autoestima.”</p>
V ₇ Tradição e diversidade	<p>O indivíduo exerce voluntariado de forma a diversificar a sua rotina e/ou por uma questão de tradição familiar.</p>	<p>“Quero variar as minhas atividades regulares.”, “Quero continuar com a tradição de voluntariado da minha família.”</p>

Estes fatores estão presentes nas variáveis originais de acordo com a variância total acumulada de 68.295%, conforme se pode observar na tabela seguinte.

Tabela 6- Variância acumulativa da análise fatorial das motivações dos indivíduos.

Rotation Sums of Squared Loadings		
Total	% of Variance	Cumulative %
3,587	13,287	13,287
3,085	11,426	24,713
3,052	11,303	36,015
3,018	11,177	47,192
1,914	7,088	54,280
1,899	7,034	61,314
1,885	6,981	68,295

As motivações para a realização de atividades de voluntariado podem ir desde a vontade de variar a rotina que permite criar um sentimento de utilidade e reconhecimento social, à necessidade de ajudar o próximo, um estímulo para atingir a satisfação pessoal, adquirindo novas competências e passando ainda pelo convívio social e a criação de relações de amizade, e também pela oportunidade profissional. Tendo em conta, as sete variáveis relacionadas com as motivações, as que mais se destacam são a função valorização pessoal e valorização social (tabela 7), ou seja, é visível a afirmação de desejo do voluntário em se conhecer melhor a si próprio adquirindo conhecimentos e competências essenciais para a sua realização pessoal, assim como o desejo de se sentir útil e de ajudar os outros. Pode-se mesmo afirmar que é um traço comum do voluntariado, a afirmação de uma ética da solidariedade devido ao facto, dos inquiridos estarem mais motivados perante oportunidades de poder absorver novas aprendizagens, conhecimentos e competências, relacionadas com os seus interesses. Comprova-se ainda, que não existe uma diferença significativa nos motivos que mobilizam os voluntários do género feminino e masculino para o voluntariado.

Tabela 7- Resultados da comparação entre médias das subescalas entre o género feminino e masculino

Variáveis	Género	n	M	DP	t/Z	p
V1	Feminino	32	35.56	4.15	-1.130 ²	.118
	Masculino	21	33.24	6.52		
V2	Feminino	32	16.25	6.15	1.746 ¹	.087
	Masculino	21	13.48	4.79		
V3	Feminino	32	13.41	6.64	-.055 ²	.882
	Masculino	21	13.14	5.70		
V4	Feminino	32	20.94	5.49	.073 ¹	.942

	Masculino	21	20.81	7.19		
V5	Feminino	32	16.47	3.39	-.521 ²	.625
	Masculino	21	16.00	3.41		
V6	Feminino	32	13.47	3.49	-.105 ¹	.917
	Masculino	21	13.57	3.49		
V7	Feminino	32	7.56	3.50	-.340 ¹	.735
	Masculino	21	7.86	2.29		

Nota. ¹Variáveis com distribuição normal analisadas pelo Teste t independente. ²Variáveis não paramétricas analisadas pelo teste Mann-Whitney (Z).

3.3. Análise das questões abertas

As respostas dos voluntários às questões abertas foram analisadas, de modo a agrupá-las nas categorias expostas na tabela apresentada a seguir.

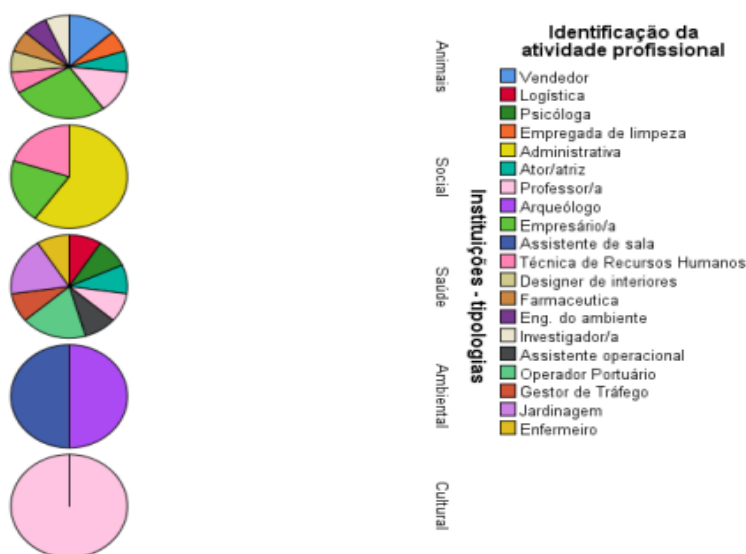
Tabela 8- Síntese da análise das respostas abertas do questionário.

Instituições onde foi realizado o voluntariado	Proteção dos animais Social Cultural Saúde Ambiental
Razões pelas quais desistiram do voluntariado	Falta de tempo Mudança de residência Saúde Incompatibilidade profissional Ética
Quanto tempo dedicam, habitualmente ao voluntariado	Entre 1 a 40 horas/semanais
Tarefas desempenhadas nas instituições (até 3 tarefas)	Angariação de financiamentos Ajuda administrativa Ajuda restauração Cuidados dos animais Campanhas de adoção Resgate e esterilização de animais Motorista de ambulâncias Socorristas Angariação de alimentos e bens Atividades educacionais Pesquisa e investigação

	Organização de eventos Apoio a idosos Combate a incêndios
Características pessoais úteis para o exercício de voluntariado	Organização Liderança Empatia Responsabilidade Conhecimentos técnicos Criatividade Solidariedade Boa disposição/divertido Boa comunicação Perseverança Pragmatismo Flexibilidade Assertividade Trabalho em equipa Humildade

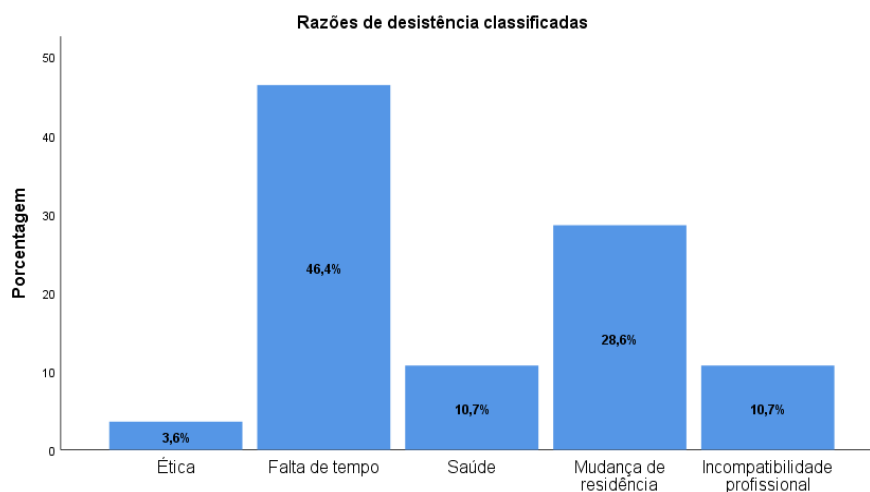
Com base nos dados apresentados, verifica-se que os indivíduos inquiridos realizaram voluntariado em diferentes instituições de cariz social, cultural, de saúde, de proteção dos animais e ambiental. Sendo mais frequente o voluntariado em instituições de cariz social e proteção dos animais. Ao analisar a figura 8, constata-se que a atividade profissional dos voluntários influencia no tipo de voluntariado realizado, embora os resultados não sejam muito significativos.

Figura 8- Resultados da comparação da atividade profissional com a tipologia de voluntariado



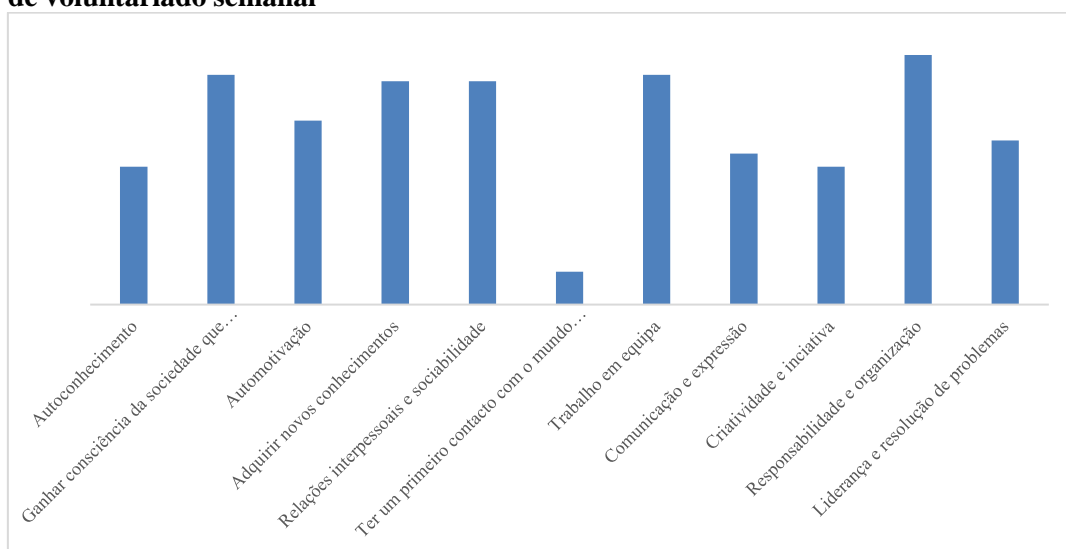
Constata-se que 46,4% dos indivíduos desistiram das atividades de voluntariado devido à falta de tempo, 28,6% porque mudaram de residência, 10,7% devido à dificuldade em tornar esta atividade compatível com o trabalho e problemas de saúde e somente 3,6% desistiram devido à ética organizacional praticada.

Figura 9- Análise da variável “Razões de desistência dos voluntários”.



No que diz respeito ao número de horas que dedicam ao desempenho de ações de voluntariado, 25 dos voluntários referiram entre 1 a 5 horas/semanais, 19 praticam voluntariado entre 6 a 15 horas/semanais e apenas 8 dos voluntários praticam mais de 15 horas/semanais. Pode-se constatar que a maioria são voluntários regulares, em concordância com a teoria de Rotolo (2003) que refere que os voluntários regulares, são aqueles que desempenham atividades com regularidade, no mínimo mensalmente. Pela análise dos inquéritos, é visível que estes inquiridos que dedicam mais tempo ao voluntariado são estudantes, reformados e desempregados, daí a sua maior disponibilidade para este tipo de atividades. Correlacionando o número de horas de voluntariado com as competências desenvolvidas, pode-se constatar que não existe uma relação significativa, ou seja, o número de competências desenvolvidas não é diretamente influenciado pelo número de horas que os indivíduos praticam voluntariado.

Figura 10- Resultados da comparação entre o desenvolvimento de competências e o tempo de voluntariado semanal



Quando se perguntou aos inquiridos “Quais as competências pessoais e profissionais que pensa ter desenvolvido com o voluntariado?”, pode-se verificar que, de um modo geral, as respostas não diferiram muito umas das outras. A maioria dos inquiridos afirma que as competências desenvolvidas foram nomeadamente, a responsabilidade, a organização e o saber trabalhar em equipa. Estas competências constituem uma forma de adquirir novos conhecimentos, assim como criar relações interpessoais, ao mesmo tempo que há uma mudança de conceitos e perceção sobre o mundo. Ao comparar o desenvolvimento de competências e o tempo de voluntariado semanal verifica-se que os resultados são pouco significativos (tabela 9).

Tabela 9- Resultados ao comparar o desenvolvimento de competências e o tempo de voluntariado semanal

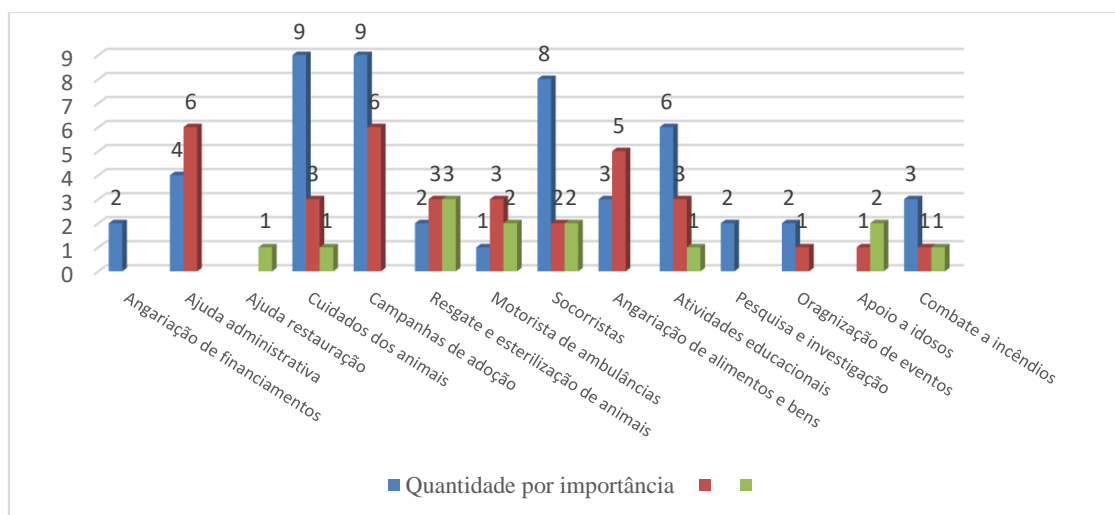
Desenvolvimento de competências	Faz até 6h semanais de voluntariado				p	
	Sim		Não			
	n	%	n	%		
Conhecer-me melhor (autoconhecimento)	Sim	11	21.2	10	19.2	.957
	Não	16	30.8	15	28.8	
Ganhar consciência da sociedade que me rodeia/ética	Sim	18	34.6	17	32.7	.918
	Não	9	17.3	8	15.4	
Auto motivação	Sim	12	23.1	15	28.8	.262
	Não	15	28.8	10	19.2	
Adquirir novos conhecimentos	Sim	17	32.7	17	32.7	.703
	Não	10	19.2	8	15.4	

Relações interpessoais e sociabilidade	Sim	17	32.7	17	32.7	.703
	Não	10	19.2	8	15.4	
Ter um primeiro contacto com o mundo do trabalho	Sim	2	3.8	3	5.8	.575
	Não	25	48.1	22	42.3	
Trabalho em equipa	Sim	18	34.6	17	32.7	.918
	Não	9	17.3	8	15.4	
Comunicação e expressão	Sim	12	23.1	10	19.2	.746
	Não	15	28.8	15	28.8	
Criatividade e iniciativa	Sim	11	21.2	9	17.3	.726
	Não	16	30.8	16	30.8	
Responsabilidade e organização	Sim	18	34.6	19	36.5	.458
	Não	9	17.3	6	11.5	
Liderança e resolução de problemas	Sim	11	21.2	13	25.0	.416
	Não	16	30.8	12	23.1	

Nota. Variáveis analisadas pelo teste Mann-Whitney (Z).

Em relação, às tarefas realizadas que constam na figura 11, as mais relevantes são as campanhas de adoção e o cuidado dos animais, nomeadamente, passeios ao ar livre e a limpeza e desinfeção dos abrigos; socorristas. Ou seja, as atividades que mais se destacam são as de auxílio de primeiros socorros junto das vítimas e as atividades educacionais com jovens.

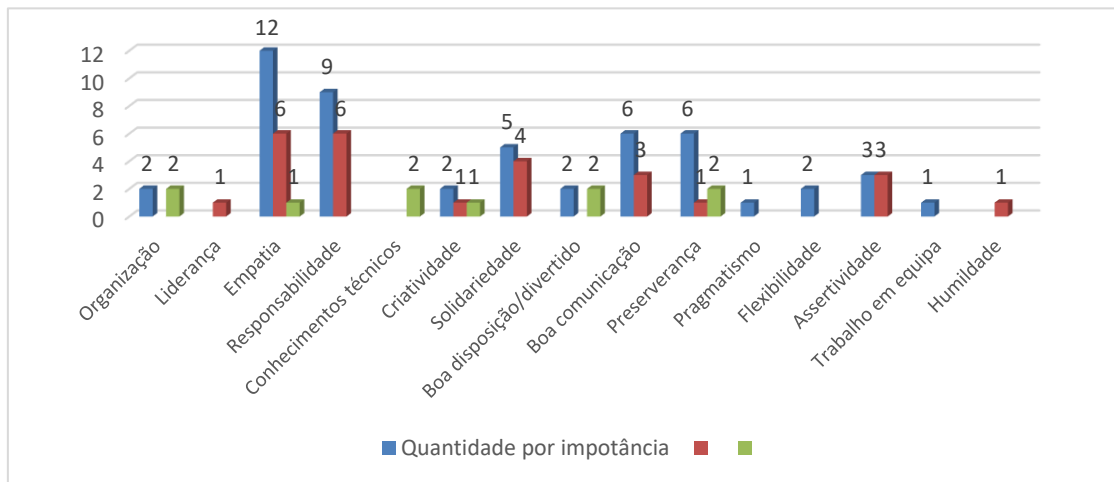
Figura 11- Resultados ao analisar as tarefas realizadas no voluntariado.



Relativamente às características pessoais, que os inquiridos destacam como essenciais para a realização de atividades de voluntariado, encontram-se em primeira estância o desenvolvimento de competências altruístas, uma vez que esta competência engloba os inquiridos que identificaram qualidades e características como a empatia e o

sentido de responsabilidade, de forma a assumir um compromisso e desenvolver uma consciência social. Segundo Comte (1852), o altruísmo é o comportamento manifestado nos seres humanos no qual um indivíduo procura colocar-se na posição do outro, para receber benefícios. Como se pode verificar na figura 12, após a empatia e a responsabilidade com maior representatividade a comunicação e a perseverança são as competências pessoais que os voluntários mais identificaram como úteis para o exercício de voluntariado.

Figura 12- Características pessoais úteis para o exercício de voluntariado.



CAPÍTULO 4.

CONCLUSÕES

Com o intuito em analisar a influencia que o voluntariado proporciona no desenvolvimento das competências pessoais e profissionais dos indivíduos, sendo este o objetivo geral proposto para a presente investigação, pode-se afirmar que o mesmo foi atingido. A noção de competência, analisada neste trabalho, conclui um aspeto fundamental, além de agregar valor económico às organizações, no contexto das organizações sem fins lucrativos agrega essencialmente valor social. Ou seja, os indivíduos ao desenvolverem competências para o sucesso da organização de forma a apoiar os mais necessitados, estão ao mesmo tempo a investir em si próprios. Deste modo, a gestão de competências deve ser vista como uma nova forma de gestão organizacional, de modo a apoiar as iniciativas que levam ao desenvolvimento pessoal e profissional dos indivíduos. Um dos principais desafios na gestão de recursos humanos no contexto das organizações sem fins lucrativos é apoiar na questão da flexibilidade e formação. A formação também referida pelos voluntários no estudo como uma prática eficaz, tem bastantes benefícios citados na literatura estando frequentemente associada ao aumento de produtividade. Deste modo, a formação tem como fim, aperfeiçoar as competências e conhecimentos, tendo em conta as necessidades do indivíduo, bem como estar alinhada com os valores e objetivos da organização.

Ao analisar os motivos que mobilizam os voluntários, pode-se verificar que são essencialmente a nível pessoal e social, através da dedicação e esforço em adquirir novas experiências e competências como forma de satisfação pessoal; e a nível social, através da tomada de consciência dos problemas ao enfrentar-se com a realidade, bem como o desejo de conhecer novas pessoas, o que leva ao comprometimento com uma determinada causa. Existe toda uma complexidade e variedade de motivos para se praticar voluntariado, sendo que, um voluntário pode ter inúmeras razões igualmente importantes, logo, é essencial existir um alinhamento entre os objetivos organizacionais e os objetivos de cada indivíduo (Fitch, 1976). Em suma, o voluntariado é importante para o desenvolvimento de competências porque consiste numa experiência de vida que possibilita ao individuo participar de forma ativa e responsável na sociedade. E oferece

igualmente uma alternativa ao isolamento e ao egoísmo, fenómenos cada vez mais presentes nas sociedades modernas.

Na esperança de que este trabalho tenha um bom contributo para uma abertura de consciências, desenvolvendo cada vez mais a área do voluntariado, de modo a desenvolver as competências pessoais e profissionais dos indivíduos como uma mais-valia para o sucesso das organizações, sugere-se que futuros estudos utilizem uma amostra ampliada a fim de garantir melhores propriedades psicométricas para a escala a nível nacional.

Apesar dos resultados obtidos terem sido de um modo geral satisfatórios, este estudo encontrou algumas limitações. A divulgação dos questionários foi realizada pelo Grupo de Voluntariado UALG V+, da Universidade do Algarve junto de todos os alunos por correio eletrónico. Contudo, teria sido igualmente eficaz a divulgação para além da internet, nomeadamente presencialmente junto dos alunos. A recolha de dados foi efetuada com um questionário disponível na internet, limitando a participação de alguns voluntários que não tinham acesso ao mesmo, dificultando a recolha de um maior número de questionários. Considerou-se o número reduzido de participantes uma limitação, podendo este número ter influenciado alguns resultados pouco significativos. É importante salientar também, as dificuldades em replicar os resultados da análise fatorial dos autores originais. Mas apesar dessa lacuna, a análise fatorial revela que a estrutura fatorial assumida ajusta os dados razoavelmente bem e as escalas construídas apresentam confiabilidade satisfatória. Apesar destas limitações, esta investigação apresenta-se como um importante contributo para a discussão da gestão de competências na área de recursos humanos no seio das organizações sem fins lucrativos.

BIBLIOGRAFIA

- Akingbola, K. (2006). *Strategy and HRM in nonprofit organizations: evidence from Canada*. The International Journal of Human Resource Management.
- Akintola, O. (2010). *What motivates people to volunteer? The case of volunteer AIDS caregivers in faith-based organizations in KwaZulu-Natal, South Africa*. School of Psychology. University of KwaZuluNatal.
- Allen, K. (2003). *The social case for corporate volunteering*. Australian Journal on Volunteering.
- Allison, L.D., Okun M.A. & Dutridge K.S. (2002). *Assessing volunteer motives: a comparison of an open-ended probe and Likert rating scales*. Journal of Community & Applied Social Psychology.
- Amaro, R., (2002). *O voluntariado nos projetos de luta contra a pobreza*. Lisboa. Comissão Nacional para o Ano Internacional dos Voluntários.
- Bases do enquadramento jurídico do voluntariado. Disponível em: http://www.voluntariado.pt/preview_documentos.asp?r=116&m=PDF (acedido em 12 de outubro de 2018)
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: a model for effective performance*. New York. John Wiley.
- Ceitel, M. (2007). *Gestão e Desenvolvimento de Competências*, 2ª. ed. Lisboa. Edições Sílabo.
- Clary, E. G. & Snyder, M. (1991). *A functional analysis of altruism and prosocial behavior: The case of volunteerism*. Review of personality and social psychology.
- Clary, E. G. & Snyder, M. (1999). *The motivations to volunteer: Theoretical and practical considerations*. Current Directions in Psychological Science.
- Clary, E.G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J., & Meine, P. (1998). *Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach*. Journal of Personality and Social Psychology.
- Cnaan, R. A. & Goldberg-Glen, R. S. (1991). *Measuring motivation to volunteer in human services*. Journal of Applied Behavioral Science.
- Comte, A. (1852). *Catéchisme positiviste*. Les classiques des sciences sociales. Disponível em: <https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/18061/1/Tese%20AG.pdf> (acedido em 23 de outubro 2018).
- Corrullón, M. (1996). *Trabalho voluntário*. Disponível em http://www.voluntarios.com.br/oque_e_voluntariado.htm (acedido em 02 de maio 2018).
- Delicado, A., Almeida, A. & Ferrão, J. (2002). *Caracterização do voluntariado em Portugal*. Seminário Olhares sobre o voluntariado: análises e perspectivas para uma cidadania ativa. Lisboa. Disponível em: http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/4960/1/ulfpie039658_tm.pdf (acedido em 20 de janeiro de 2018).

- DGAP (2006). *Avaliação e Desenvolvimento de Competências na Administração Pública*. Disponível em: <http://www.dgaep.gov.pt/upload/catalogo/avaliacao/competenciasap.pdf> (acedido em 20 de janeiro de 2018).
- Drucker, P. F. (1989). *What Business can learn from Nonprofits*. Harvard Business Review.
- Dutton, K. A. & Brown, J. D. (1997). *Global self-esteem and specific self-views as determinants of people's reactions to success and failure*. Journal of Personality and Social Psychology.
- Esteves, A., Mendes, A., Lourenço, A., Chau, F., Pinto, F., Oliveira, F., Cunha, M., Tavares, M., Franco, R., Gonçalves, R., Garrido, S., Silva, S. & Ramus, T. (2015). *Diagnóstico das ONG em Portugal: Estudo sobre organizações não governamentais*. Lisboa. Fundação Calouste Gulbenkian.
- Fechner, G. T. (1966). *Elements of psychophysics*. United States of America.
- Ferreira, M. R., Proença, T. & Proença, J. F. (2008). *As motivações no trabalho voluntário*. Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão. Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-44642008000300006&lng=pt&nrm=iso. ISSN 1645-4464 (acedido em 20 de novembro 2018).
- Finkelstein, M. (2009). *Intrinsic vs. extrinsic motivational orientations and the volunteer process*. Personality and Individual Differences.
- Fitch, H. (1976). *Achieving corporate social responsibility*. Academy of Management Review.
- Fitch, R.T. (1987). *Characteristics and Motivations of College Students Volunteering for Community Service*. Journal of College Student Personnel, 1.
- Gidron, B. (1978). *Volunteer work and its rewards*. Volunteer Administration, 11.
- Gil, A. C. (1991). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo. Atlas.
- Gil, A. C. (1999). *Métodos e Técnicas de pesquisa social*, 5ª Ed. São Paulo. Atlas.
- Goleman, D. (1998). *Trabalhar com inteligência emocional*. Lisboa. Temas e debates-atividades editoriais, Lda.
- Gonçalves, E. (2011). *Caracterização do voluntariado hospitalar em contexto oncológico: relação com as funções motivacionais, o bem-estar psicológico e a qualidade de vida*. Dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica e da Saúde. Universidade de Aveiro.
- Hardill, I. & Baines, S. (2011). *Enterprising care: Unpaid voluntary action in the 21st century*. Bristol. Policy Press.
- Independent Sector & United Nations Volunteers (2001). *Measuring Volunteering: A Practical Toolkit*. Disponível em: <http://www.unv.org/en/newsresources/resources/on-volunteerism/doc/measuring-volunteering-toolkit.html> (acedido em 20 de novembro 2018).
- Instituto Nacional de Estatística (2012). Disponível em: http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=157410423&DESTAQUESmodo=2 (acedido em 15 de abril de 2018).

- Jäger, U., Schmidt, K. & Beyes, T. (2007). *Leading without formal power*. Challenges of Managing the Third Sector. Venice.
- James, W. (2012). *The consciousness of self. Principles of psychology*. The University of Adelaide. Disponível em: <http://ebooks.adelaide.edu.au/j/james/william/pragmatism/complete.html> (acedido em 20 de novembro 2018).
- Kent, M. (2001). *Volunteering and Health for aging populations*. Today's research on aging.
- Latham, G. P. & Pinder, C. C. (2005). *Work motivation theory and research at the dawn of the Twenty-First Century*. Annual Reviews Psychology, 56.
- Leigh, R. (2011). *Relatório sobre o Estado do Voluntariado Mundial*. Voluntariado das Nações Unidas. Disponível em: <https://www.unvolunteers.org/> (acedido em 20 novembro 2018).
- Märtin, D. & Boeck, K. (1997). *QE- O que é a Inteligência Emocional*. Lisboa. Pergaminho.
- Martinelli, M. (1992). *Aulas de transformação: o programa de educação em valores humanos*. São Paulo. Peirópolis.
- Martinet, A. (1990). *Estratégia*. Lisboa. Edições Sílabo.
- Martins, S. L. (2012). *Iniciação e abandono da uma prática voluntária: As motivações envolvidas*. Dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica. Instituto Universitário Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida de Lisboa.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York. Harper Row.
- McClelland, D. C. (1973). *Testing for competence rather than for intelligence*. American Psychologist.
- McClelland, D.C., & Dailey, C. (1972). *Improving officer selection for the foreign servisse*. Boston. McBer.
- Mitchell, T. R., & Daniels, D. (2003). *Motivation*. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski. Handbook of psychology. Industrial and organizational psychology, 12.
- Morrow-Howell, N. (2003). *Effects of volunteering on the well-being of older adults*. Journals of Gerontology. Social Sciences.
- Mowen, J. C. & Sujan, H. (2005). *Volunteer behavior: A hierarchical model approach for investigating its trait and functional motive antecedentes*. Journal of Consumer Psychology.
- Olabuénaga, R. (2001). *El voluntariado en el contexto europeo*. Revista del Ministerio de Trabajo y Assuntos Sociales, 31.
- Oliveira, C. E. & Alves, P. B. (2005). *Ensino Fundamental: papel do professor, motivação e estimulação no contexto escolar*. Paidéia.
- Omoto, A. M. & Snyder, M. (1995). *Sustained helping without obligation. motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers*. Journal of Personality and Social Psychology.
- Pallant, J. (2007). *SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis using SPSS for Windows*.

- Pastré, P., Samurçay R. & Bouthier D. (1995). *Le développement des compétences. Analyse du travail et didactique professionnelle*. Éducation permanente.
- Penner, L. (2002). *Dispositional and organizational influences on sustained volunteerism: An interactionist perspective*. Journal of Social Issues.
- Perrenoud, P. (1997). *L'Approche par compétences durant la scolarité obligatoire: effet de mode ou réponse décisive à l'échec scolaire*. Construire des compétences dès l'école. Paris.
- Perrot, P. (2006). *Définition et mesure de la "valeur ajoutée sociale" dans les associations*. Revue Internationale de l'économie sociale, 301.
- Pett, M. A., Lackey, N. R. & Sullivan, J. J. (2003). *Making sense of factor analysis: the use of factor analysis for instrument development in health care research*. Thousand Oaks. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/320991142> Aplicacoes da analise factorial exploratoria a pesquisa na area de Producao e Operacoes um estudo e m publicacoes nacionais e internacionais (acedido em 06 de Setembro de 2018).
- Portal das Nações Unidas (2011). Disponível em: <https://nacoesunidas.org/voluntariado/> (acedido em 02 de maio de 2018).
- Rainey, H. (2001). *Work motivation*, Handbook of organizational behavior. New York.
- Roca, J. G. (1994). *Solidaridad y voluntariado*. Bilbao. Editorial Sal Terrae Santander.
- Rocha-Pinto, S.R., Souza, C.P., Coutinho, M.T.C. & Joham, S.L. (2007). *Dimensões funcionais da gestão de pessoas*. Rio de Janeiro. Editora FGV.
- Romão, F. L. (2009). *Metodologia de Desenvolvimento de um Sistema de Informação para uma Instituição Particular de Solidariedade Social*. Disponível em: <http://portal.ua.pt/thesaurus/default1.asp?OP2=0&Serie=0&Obra=30&H1=1&H2=0>. (acedido em 02 de maio de 2018).
- Romão, G., Gaspar, V., Correia, T. & Amaro, R. (2012). *Estudo de caracterização do voluntariado em Portugal*. Disponível em: http://www.voluntariado.pt/preview_documentos.asp?r=1954&m=PDF (acedido em 18 de outubro de 2018).
- Rotolo, T. W. (2003). *Work histories and voluntary association memberships*. Sociological Forum.
- Samurçay, R. & Rabardel, P. (2004). *Modèles pour l'analyse de l'activité et des compétences*. Recherches en didactique professionnelle. Toulouse.
- Santos, S. (2001). *O processo de Ensino-aprendizagem e a relação professor-aluno: Aplicação dos sete princípios para a boa prática na Educação de Ensino Superior*. Caderno de Pesquisas em Administração. São Paulo.
- Sardinha, B. & Cunha, O. (2013). *O valor económico do Voluntariado no CNE– Corpo Nacional de Escutas*. Dissertação de Doutoramento. Instituto Politécnico de Setúbal.
- Silva, S. (2012). *Proposta para um Sistema de Avaliação de Desempenho dos Diretores de Obras- Estudo de Caso*. Trabalho de Projeto de Mestrado em Economia e Gestão de Recursos Humanos. Faculdade de Economia da Universidade do Porto.

- Soupourmas, F. & Ironmonger, D. (2001). *Giving Time: The Economic and Social Value of Volunteering*. Victoria. Department of Human Services.
- Souza, W. J. & Medeiros, J. P. (2012). *Trabalho Voluntário: Motivos para sua realização*. Revista de Ciências da Administração.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. (1993). *Competence at work: Models for Superior Performance*. New York. John Wiley & Sons.
- Spencer, L. M., McClelland D. C. & Spencer, S. M. (1990). *Competency assessment Methods: History and State of the Art*. Boston. Hay/McBer Reserach Press.
- Stake, R. E. (1995). *The Art of Case Study Research, Thousand Oaks*. Sage Publications.
- Taylor, R. F. (2004). *Extending conceptual boundaries: Work, voluntary work and employment*. Work Employment and Society.
- Teixeira, R.F (2004). *Discutindo o Terceiro Setor sob o enfoque de concepções tradicionais e inovadoras de administração*. Caderno de Pesquisas em Administração. São Paulo.
- Teodósio, A.S. & Resende, G.A. (1999). *Desvendando o Terceiro Setor: Trabalho e gestão em organizações não-governamentais*. XII Congresso Latino Americano de Estratégia da Sociedade Latino Americana. São Paulo.
- Triviños, A. S. (1987). *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo. Atlas.
- Warburton, J. & Winterton, R. (2010). *The role of volunteering in na Era of cultural transition: Can It provide a role identity for older people from asian cultures?* Diversity.
- William, J. (1890). *The Principles of Psychology*. Dover Publications.
- Wilson, J. & Musick, M. (2000). *The Effects of Volunteering on the Volunteer*. Law and Comptemporary Problems.
- Woodruff, C. (1991). *Competent by any other name*. Personnel Management. Disponível em: www.psychometrics.co.uk (acedido em 20 outubro 2018).
- Yin, R. K. (2003). *Case Study Research: Design and Methods, London*. Sage Publications.
- Zarifian, P. (2011). *Le cas concret de l'application d'une démarche Compétence: le cas de la CNAMTS*.

ANEXOS

ANEXO I- Questionário realizado aos alunos da Universidade do Algarve.

A influência do voluntariado no desenvolvimento das competências pessoais e profissionais

O presente inquérito por questionário foi elaborado no âmbito da Dissertação de Mestrado de Gestão de Recursos Humanos e trata-se de um estudo sobre a influência do voluntariado no desenvolvimento das competências pessoais e profissionais nos indivíduos. O inquérito é anónimo e confidencial. A sua participação é fundamental para o sucesso deste. Por favor, responda às perguntas de forma precisa e sincera.

*Obrigatório

Secção sem título

Parte I- Envolvimento no Voluntariado

1. 1) Atualmente é voluntário(a)? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

2. 2) Em que instituição(ões) realiza atualmente atividades de voluntariado? *

3. 3) Recebeu apoio e formação por parte da instituição que o(a) acolheu? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

4. 4) Já tinha praticado voluntariado anteriormente? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

Atenção: Caso tenha respondido que “Não”, passe diretamente para a questão 5.

5. 4.1. Em que instituição(ões) realizou anteriormente o seu voluntariado?

6. 4.2. Se aplicável, quais as razões pelas quais deixou essa(s) atividade(s) de voluntariado?

7. 5) Há quanto tempo exerce atividades de voluntariado? *

Marcar apenas uma oval.

- Menos de 1 ano
 Entre 1 e 3 anos
 Entre 3 e 5 anos
 Mais de 5 anos

6) Assinale a sua concordância relativamente às tarefas que desenvolve como voluntário(a), registrando a sua resposta numa escala de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente):

8. O conhecimento e experiência que tenho são insuficientes. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

9. Não me sinto esclarecido relativamente ao que se deve fazer. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

10. Não tenho os materiais necessários. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

11. Não tenho a estrutura e a planificação sobre o que devo fazer. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

12. Não concordo com o meu supervisor/coordenador quanto aos objetivos/metast e forma de atingi-los. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

13. 7) Quanto tempo dedica, habitualmente, a atividades de voluntariado? (horas por semana) *

14. 8) Identifique até 3 tarefas que desempenha na Instituição (as mais importantes/frequentes) *

15. 9) Quais as competências pessoais e profissionais que pensa ter desenvolvido com o voluntariado? *

Marcar tudo o que for aplicável.

- Conhecer-me melhor (autoconhecimento)
- Ganhar consciência da sociedade que me rodeia/ética
- Auto motivação
- Adquirir novos conhecimentos
- Relações Interpessoais e sociabilidade
- Ter um primeiro contacto com o mundo do trabalho
- Trabalho em equipa
- Comunicação e expressão
- Criatividade e iniciativa
- Responsabilidade e organização
- Liderança e resolução de problemas

16. 10) De entre as suas características pessoais, quais destaca como sendo úteis para o exercício de trabalho voluntário? *

17. 11) Da seguinte enumeração de fatores, selecione, no máximo três que considera que podem dificultar o seu trabalho como voluntário: *

Marcar tudo o que for aplicável.

- Falta de tempo
- Falta de conhecimento para as atividades a desenvolver
- Falta de recursos para deslocações
- Dificuldade de conciliação do trabalho voluntário e vida profissional/pessoal
- Não é remunerado
- Falta de incentivo e motivação
- Muita burocracia para realizar trabalho voluntário
- Outra: _____

18. 12) Temçiona continuar a praticar voluntariado? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Talvez

Parte II- Motivações

As afirmações que se seguem referem-se a possíveis razões pelas quais as pessoas decidem fazer voluntariado, pelo que não há respostas certas ou erradas. Faça um círculo, no número que melhor traduz a importância que dá às razões para ser voluntário. Para o efeito, use a seguinte chave de respostas, sendo que 1 significa "nada importante" e 7 "extremamente importante".

19. O voluntariado pode ajudar-me a arranjar emprego. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

20. Os meus amigos também são voluntários. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

21. Estou preocupado(a) com aqueles que são menos afortunados do que eu. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

22. O voluntariado faz-me sentir importante. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

23. As pessoas que me são próximas partilham o interesse pelo serviço à comunidade. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

24. Por muito mal que me sinta, o voluntariado ajuda-me a esquecer. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

25. Estou genuinamente preocupado(a) com a instituição para o qual trabalho. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

26. Com o voluntariado sinto-me menos só. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

27. Posso fazer novos contactos que podem ajudar o meu negócio ou a minha carreira. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

28. Fazer voluntariado faz-me sentir melhor por ser mais afortunado(a) que outros. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

29. Posso aprender mais sobre a causa à qual me dedico. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

30. O voluntariado aumenta a minha autoestima. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

31. O voluntariado permite-me obter uma nova perspetiva das coisas ao meu redor. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

32. O voluntariado permite-me explorar diferentes opções de carreira profissional. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

33. Sinto compaixão pelos mais necessitados. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

34. O voluntariado permite-me conhecer outras pessoas. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

35. Sinto que é importante ajudar os outros. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

36. O voluntariado ajuda-me a ultrapassar os meus problemas pessoais. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

37. Posso fazer algo por uma causa que é importante para mim. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

38. O voluntariado é uma forma de fazer novos amigos. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

39. O voluntariado é uma boa forma de fugir aos meus próprios problemas. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

40. Posso aprender a lidar com uma grande variedade de pessoas. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

41. O voluntariado faz-me sentir necessário(a)útil. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

42. A experiência de voluntariado vai melhorar o meu currículo. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

43. Posso conhecer melhor as minhas forças. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

44. Quero variar as minhas atividades regulares.

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

45. Quero continuar com a tradição de voluntariado da minha família. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

Parte III- Caracterização Sociodemográfica

46. 1) Género *

Marcar apenas uma oval.

- Feminino
 Masculino

47. 2) Idade *

48. 3) Local/cidade onde reside

49. 4) Estado civil *

Marcar apenas uma oval.

- Solteiro(a)
 Casado(a)/União de Facto
 Divorciado(a)/Separado(a)
 Viúvo(a)

50. 5) Tem filhos? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

51. 6) Situação profissional *

Marcar apenas uma oval.

- Estudante
- A procura do 1º emprego
- Trabalhador com contrato a tempo parcial a termo certo (part-time)
- Trabalhador com contrato a tempo inteiro a termo certo (full-time)
- Trabalhador com contrato a tempo inteiro efetivo
- Trabalhador independente/por conta própria
- Desempregado(a)
- Reformado(a)
- Outra: _____

52. 6.1) Indique a sua formação específica

53. 6.2) Caso exerça atualmente uma atividade profissional, indique qual:

