



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS - FACC

RICARDO ANTÔNIO DE SOUZA PINTO

**COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS NO TRABALHO
VOLUNTÁRIO PELA GERAÇÃO Z**

Rio de Janeiro – RJ
2019

RICARDO ANTÔNIO DE SOUZA PINTO

**COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS NO TRABALHO
VOLUNTARIO PELA GERAÇÃO Z**

Projeto de Monografia apresentado
como requisito parcial para obtenção
parcial de grau na disciplina
Seminário de Monografia, Curso de
Administração,

Orientador (a): Antônio Eugênio Valverde
Mariani Passos

**Rio de Janeiro - RJ
2019**

RESUMO

O presente trabalho apresenta um estudo com jovens da Geração Z que realizam atividades voluntárias na cidade do Rio de Janeiro, buscando identificar quais são as competências desenvolvidas no trabalho voluntários e quais delas auxiliam o voluntário no seu dia a dia em seu trabalho. Para isso, foram realizadas entrevistas semiestruturadas, para posteriormente transcrição e análise, com o intuito de identificar quais as competências foram aprendidas e/ou desenvolvidas na atividade voluntária e quais os voluntários conseguem utilizar em seu trabalho.

Os resultados foram apresentados por meio da categorização dos dados listando todas as competências que foram informadas nas entrevistas.

Ao final da pesquisa, concluímos que a prática voluntária auxilia no desenvolvimento de *soft skills*, sendo também um propulsor de capital social. Além disso foi possível verificar que quanto maior o engajamento nas atividades voluntárias maiores são as chances em desenvolver competências que os auxiliam na realização das mesmas ou em seu dia a dia.

PALAVRAS-CHAVE: COMPETÊNCIA, TRABALHO VOLUNTÁRIO, GERAÇÃO Z.

SUMÁRIO

1. Introdução	8
1.1. Formulação do problema de pesquisa	8
1.2. Objetivos	9
1.1.1. Objetivo Geral	9
1.2.2. Objetivos Específicos	9
1.3. Justificativas	9
2. Fundamentação teórica	11
2.1 Estudo de gerações	11
2.2 Geração Z	13
3. Metodologia	21
3.1. Tipo de pesquisa	21
3.2 . Participantes da pesquisa	21
3.3 Instrumento	22
3.4 Procedimentos de coleta e de análise de dados	22
4 Resultados e discussão	25
5. Considerações finais	33
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Competência individual: moldura dinâmica.	18
Figura 2: As dimensões da competência.	19

LISTA DE QUADROS

Quadro 1– Gerações.....	13
Quadro 2 – Perfil dos entrevistados.	22

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Competência.....29

1. Introdução

1.1. Formulação do problema de pesquisa

Passamos por diversas transições de gerações começando com a *baby boomer*, passando pela geração X, geração Y e chegando atualmente na geração Z (CERRETA; FROEMMING, 2011). Estamos em uma época em que temos entrada da geração Z no mercado de trabalho aos poucos essas entradas começam a afetar o mercado de trabalho com o ingresso dessas pessoas nas empresas. As quais já estão acostumadas a entender o perfil desses consumidores, pois atualmente esses jovens além do poder de compra possuem também uma grande capacidade de influenciarem outros consumidores. (NETO *et al* 2015).

Uma das características da Geração Z é sua alta preocupação com questões ambientais e sociais tanto que é possível observar um engajamento desses jovens em diversos movimentos deste gênero (BARROS, 2007).

Verificando que a questão social é uma preocupação para a Geração Z (BARROS, 2007), buscamos verificar sua participação em atividades voluntárias e como que essas participações nesses projetos ajudam esses jovens no seu desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes, visto que já existem estudos realizado na Europa que mostra a participação de pessoas em projetos voluntários auxiliando no desenvolvimento de competências. (REGO; ZÓZIMO; CORREIA, 2017).

Para isto este presente trabalho procura analisar quais competências são desenvolvidas pelos jovens da Geração Z ao exercer trabalho voluntário e quais delas são aplicadas no mundo corporativo. Muitas atividades voluntárias podem ser realizadas ao longo do crescimento de uma pessoa, com o objetivo de aperfeiçoar alguma competência ou até mesmo aprender alguma a qual tenha algum tipo de interesse específico (CAVALCANTE *et al* 2015). Dessa forma, esse trabalho tem como questão: quais competências podem ser desenvolvidas pela geração Z ao exercerem atividades voluntárias?

1.2. Objetivos

1.1.1. Objetivo Geral

Identificar e descrever quais são as principais competências desenvolvidas por pessoas da geração Z ao realizarem trabalhos voluntários.

1.2.2. Objetivos Específicos

Caracterizar quais são as competências desenvolvidas pela geração Z em diferentes trabalhos voluntários.

Identificar como os participantes utilizam essas competências aprendidas no trabalho voluntário em seus trabalhos cotidianos.

1.3. Justificativas

A temática do trabalho voluntário tem crescido bastante nos últimos anos. (ANHEIER; SALAMON 1999). No entanto no Brasil, apesar de termos um notório crescimento em relação aos últimos anos, ainda estamos atrás do engajamento visto internacionalmente comparando com outros países, pois nestes já existe uma propagação do tema voluntariado à décadas (MASCARENHA; ZAMBALDI; VARELA, 2013). Diante disso, temos poucos estudos sobre o tema nacionalmente, menos ainda se formos olhar na ótica da geração Z.

Autores como Nonato, Pimenta e Ferreira (2012), citam a grande importância do estudo da Geração Z, pois é a primeira geração que foi criada dentro dos meios digitais, acostumados a terem informações instantâneas, logo entender e conhecer o comportamento desses novos jovens é de suma importância.

O autor deste estudo também tem profundo interesse em estudar as práticas voluntárias, pois o exerce há muitos anos e gostaria de aprofundar seus conhecimentos nos benefícios que esta prática traz para os voluntários no desenvolvimento de competências a quem realiza.

Segundo Rego, Zózimo e Correia (2017) existem poucos cruzamentos abordando os temas de mercado de trabalho e organizações sem fins lucrativos que exercem trabalho voluntário, mesmo o voluntariado sendo uma ótima opção para o desenvolvimento de competências, desenvolvimento pessoal, podendo proporcionar valor para o mercado de trabalho.

Dessa forma, buscamos verificar a possibilidade das pessoas conseguirem desenvolver competências praticando trabalho voluntário junto com o interesse do autor desse artigo somando a pouca variedade de estudos existentes no Brasil sobre o desenvolvimento de competências através do trabalho voluntariado, especificamente sobre a geração Z, este trabalho pretende abordar o desenvolvimento de competências através do trabalho voluntariado, sobre a geração Z.

2. Fundamentação teórica

Neste tópico, serão apresentadas as principais ideias da pesquisa, revisando diversos autores sobre os temas propostos.

Dessa forma, as seções deste capítulo têm como finalidade explorar os pontos-chaves sobre estudos de gerações, trabalho voluntário e competências. Ele será dividido em três partes: a primeira irá abordar as principais gerações citadas na literatura; a segunda apresentará as características do trabalho voluntário; e a terceira falará sobre o conceito de competências.

2.1 Estudo de gerações

Mannheim (1927), um dos pioneiros do estudo de geração, publicou o artigo *The Problem of Generation*, o qual define gerações como grupos de indivíduos com idades semelhantes que vivenciaram algum evento histórico importante dentro de um período definido. Para Pilcher (1994), Mannheim tem uma ótica sociológica sobre a temática das gerações, uma vez que sua noção de geração aborda contextos sociais e culturais, tais como idade do grupo e regionalidade. Observa-se que, com o decorrer do tempo, os pesquisadores desenvolvem suas visões dos cortes temporais de cada geração e aprofundam a pesquisa realizada por Mannheim, especificando, cada vez mais, as diferenças entre as gerações, conforme se vê:

Straus e Howe fundamentaram-se na abordagem sociológica das gerações de Mannheim para analisar e categorizar a população norte-americana. Os autores fazem um recorte geográfico e apresentam quatro grupos principais, determinados a partir de acontecimentos mundiais relevantes, como a Primeira e Segunda Guerra Mundial (ZOMER, 2018, p. 202).

McCrimble e Wolfinger (2009) afirmam que a teoria das gerações estaria mais ligada aos acontecimentos marcantes de um período que ao período em si. Por exemplo, no fim da Segunda Guerra Mundial, a qual ocorreu no início da geração nascida entre 1946 e 1964 levou ao reconhecimento de um evento chamado *baby boomers*. O nome se dá devido ao súbito aumento na natalidade que aconteceu nesse período em alguns países da Europa e da América do Norte.

Essa geração tem como principais características a lealdade, o comprometimento e um perfil conservador; muitos profissionais dessa geração passam a vida toda atuando em uma única empresa.

Posteriormente à geração *baby boomers*, tem-se a Geração X. Apesar de não haver consenso entre os autores sobre o corte temporal dessa geração, ela geralmente inclui pessoas nascidas a partir de 1960 até o início dos anos 1980. Essas pessoas são descritas como “uma geração idealista. Tendem ao esgotamento na juventude, para depois, na fase adulta, adotar uma vida pragmática, conservadora e orientada à família” (ZOMER, 2017).

No final dos anos 1970, inicia-se o surgimento da geração Y, conhecida por alguns autores como geração Millennials. Tapscott (2010) utiliza oito características para a geração Y, a qual denomina de “geração internet”: liberdade, customização, escrutínio, integridade, colaboração, entretenimento, velocidade e inovação.

Vale ressaltar a visão de Motta, Rossi e Schewe (2002) sobre gerações aplicadas à realidade brasileira. Os autores fazem um comparativo com as gerações norte-americanas, dividindo as nossas em seis grupos determinados em função de momentos históricos e econômicos significativos para o Brasil: Era Vargas (1930-1945), Pós-Guerra (1946-1964), Otimismo (1955-1967), Anos de Ferro (1968-1979), Década Perdida (1980-1991) e Seja Você Mesmo (1992 em diante).

Apesar de não haver consenso sobre a periodização das gerações, quando se retratam as características, as abordagens são convergentes. Como afirmam Veloso, Dutra e Nakata (2016):

- *Baby boomers*: motivados, otimistas e *workaholic*.
- Geração X: defendem menos rigidez na hierarquia e mais informalidade no ambiente de trabalho.
- Geração Y: priorizam o lado pessoal em detrimento do trabalho e são mais individualistas.

O mais recente recorte geracional aponta para uma nova geração, denominada Geração Z, algumas propostas de recorte temporal das gerações são resumidas no Quadro 1.

Quadro 1– Gerações

	Baby boomer	Geração X	Geração Y	Geração Z
Straus e Howe (1991)	1943-60	1961-81*	1982-91**	-
Sheahan (2005)	1946-64	1965-77	1978-94	-
Kotler e Keller (2006)	1946-64	1966-77	1977-94	1995-2002
Lombardía, Stein e Ramón (2008)	1951-64	1965-83	1984-90	-
McCrinkle e Wolfinger (2009)	1945-64	1965-79	1980-94	1995-2009
Ceretta e Froemming (2011)	1946-64	1965-76	1977-88	1989-2010
Calliari e Motta (2012)	1946-64	1965-79	1980-95	-
Perrone et al (2013)	Anos 60	1961-79	1980-90	-
Comazzetto et al. (2016)	Até 1964	1965-77	1978-atual	-

* Autores denominam esta geração como “*Thirteenth Generation*” (13ª Geração)

** Autores denominam esta geração como “*Millennial Generation*” (Geração Milênio)

Fonte: ZOMER, 2017.

Observa-se que existem cortes temporais entre cada geração devido a fatores históricos, tais como guerras, crises econômicas, surgimento de novas tecnologias, entre outros, logo cada geração tem suas próprias características devido aos acontecimentos de seu tempo.

Para melhor compreensão do objeto de estudo, neste trabalho utilizaremos a visão de Cerreta e Froemming (2011) sobre o corte temporal da Geração Z. Na próxima seção, trataremos com mais profundidade este recorte, a qual, atualmente, está em fase de transição entre a conclusão de seus estudos e o início de sua carreira profissional.

2.2 Geração Z

A última geração que temos definida na literatura é a Geração Z. Por já terem nascido em um mundo com acesso digital, as pessoas dessa geração são conhecidas como “nativos digitais”, tendo como principais características a habilidade com múltiplas tarefas, a mobilização por causas, a preocupação com o meio ambiente e o fato de serem influenciadas por seu círculo social nas escolhas de produtos e de marcas (BARROS, 2017). Diferentemente das gerações anteriores, a Geração Z tem um grande nível de desconfiança das empresas, sendo assim, está mais apta a deixar o emprego e anseia pela personalização e pelo poder de escolha nos processos (MONTANA; PETIT, 2008).

A Geração Z, como nenhuma outra antes, já nasceu na era da informatização; são pessoas habituadas, desde a infância, a utilizar tecnologia para se divertir ou se comunicar. Por já nascerem inseridas nesse mundo digital, acostumaram-se a

consumir informação de forma rápida, quase sempre instantânea, e, por isso, são conhecidos como “seres interligados às novas tecnologias de informação e comunicação” (JACQUES, 2015, p. 67). É, ainda, uma geração com maior liberdade de decisão e com famílias de configurações mais diversas. Sempre estão conectados e conseguem informações com facilidade. (BARROS, 2007).

O censo realizado, em 2010, pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), mostrou a existência de mais de 759 mil crianças no Rio de Janeiro, representando 12,02% da população total do país. Hoje, essas crianças nascidas entre os anos de 1990 até 2010 são as representantes da Geração Z e estão começando a atuar no mercado de trabalho. Por ser uma geração nova, há ainda poucos estudos sobre o seu comportamento no trabalho. De acordo com Barros (2017), um estudo realizado no Estados Unidos verificou qual o perfil de empresas preferido por essa geração: dos entrevistados, 41% elegeram empresas de porte médio como ideais para se trabalhar, contra 38% que preferem grandes empresas e apenas 14% que elegeram *startups*.

Segundo Nonato, Pimenta e Ferreira (2012), é de grande importância a realização de estudos sobre a Geração Z para compreensão dessa geração que cresceu conectada à internet.

Conforme visto, a Geração Z é marcada pelas habilidades multitarefas e pelo engajamento em assuntos sociais. Outra característica é sua participação no trabalho voluntário – segundo os dados do IBGE, a participação de jovens entre 14 e 25 anos representa 2,6% do engajamento nacional. Segundo a pesquisa, a participação em ações voluntárias tende a aumentar com o avanço da idade. Na próxima seção, será abordada a importância do trabalho voluntário para a Geração Z, buscando entender como esse tipo de trabalho se insere nessa geração e quais as suas contribuições no desenvolvimento de competências que auxiliam o entrevistado no mercado de trabalho.

2.3 Trabalho voluntário

Trabalho voluntário conforme é definido pela Lei 9.608/1998, é uma atividade não remunerada sendo prestado por pessoa física à entidade pública de qualquer natureza, ou a instituição privada de fins não lucrativos, que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência social, inclusive mutualidade. Para ser considerado trabalho voluntário ele deve ser:

- voluntário, ou seja, a pessoa não tem nenhum tipo de vínculo financeiro ou é beneficiado de alguma forma;
- gratuito;
- prestado pelo indivíduo, isoladamente, e não de forma terceirizada por alguma organização;
- prestado para entidade governamental ou privada, sendo que estas devem ter fim não lucrativo e voltado para objetivos públicos.

Hoje o voluntariado é uma questão importante em diversos países, tendo um maior reconhecimento político e cultural do que já teve nas últimas décadas, inclusive há crescimento da atenção do governo procurando apoiá-lo e incentivá-lo. (ANHEIER; SALAMON 1999).

Trabalhadores voluntários são pessoas que se dedicam ao trabalho, não visam remuneração financeira ao realizá-lo, e encontram outras formas de remuneração que são intangíveis, por exemplo, sentem alegria por ajudar outras pessoas ou fazer parte de um grupo em comum. Dessa forma, entende-se que há possibilidade da criação de laços afetivos dos voluntários com as ONGs à qual participam, havendo a possibilidade de serem influenciados devido as atividades que exercem. (CAVALCANTE, 2011).

Sendo assim, o vínculo emocional é tão presente que alguns autores comentam:

Mowday, Steers e Porter (1979) afirmam que o comprometimento é característico de pessoas que se esforçam em benefício das organizações e dos objetivos organizacionais, além do forte desejo de ser membro da organização, demonstrando uma adequação desse conceito ao trabalho em ONGs, o que pode caracterizar indícios de comprometimento (CAVALCANTE *et al* 2011, p. 1).

Bruno e Fiorillo (2012) apontam uma outra abordagem, concedendo a influência da motivação do voluntariado a fatores psicológicos intrínsecos e extrínsecos. De acordo com os autores, a motivação intrínseca, renda, idade e assistência domiciliar são variáveis significativas, influenciando a probabilidade de exercer o trabalho voluntário.

Completando Bruno e Fiorilo, Salazar diz:

o sentimento de altruísmo como motivação para exercer um trabalho voluntário também ficou evidente nos estudos de Dohme (2001). Contudo, no referido estudo, evidenciou-se que, ainda que inconscientemente, o voluntário busca usufruir algo daquele ofício para sua vida pessoal. A autora

explica algumas expectativas dos voluntários ao exercerem seu trabalho, como: oportunidade de utilizar suas habilidades, de se desenvolver pessoalmente, de fazer a diferença na sociedade em que vive e de fazer parte de um grupo. Dohme (2001) parte do princípio de que, ao escolher um trabalho voluntário, a pessoa possui atributos que dão mais qualidade às tarefas como: acrescentar amor ao trabalho, trabalhar em algo que escolheu e de que provavelmente gosta e ser adepto dos objetivos da entidade (SALAZAR, 2014, p.183).

Já Anheier e Salamon (1999) identificam três fatores motivacionais do porquê as pessoas exercerem trabalho voluntário: altruístas, instrumentais e de obrigação. Os motivos altruístas são motivados pelos os sentimentos com os mais pobres, compaixão pelos necessitados, observando-se o sofrimento das pessoas dando esperança e dignidade aos menos favorecidos. Instrumentalistas são considerados os que tem o desejo de obter novas experiências e novas habilidades, fazer algo que vale a pena no tempo livre, para conhecer pessoas e satisfação pessoal. E o motivo das obrigações incluem dever moral e religioso, contribuindo de alguma forma com a comunidade local, pagando dívidas e um sentimento de dever político de mudanças para a sociedade.

Segundo Cavalcante *et al* (2015), “autores afirmam que a motivação no trabalho voluntário é explicada por um conjunto diverso de valores, como o altruísmo, o interesse individual em aprender uma nova competência ou mesmo razões religiosas e sentimento de culpa”. Além disso, um estudo com cerca de 200 conceitos foi realizado a fim de definir o voluntariado e verificou-se que todos os conceitos têm como base a doação de algo (tempo, trabalho e/ou competências) (CAVALCANTE *et al*, 2015).

Souza e Medeiros (2012), dizem que a pessoa ao escolher realizar trabalho voluntário ela escolhe algo que gosta e acaba acrescentando amor ao trabalho que realiza, sentindo-se motivado ao perceber que contribui para a diminuição do sofrimento, das injustiças ou quando percebe que leva alegria para outras pessoas. Ainda sobre os motivos para a realização do trabalho voluntário podemos citar:

- a) atingir objetivos sociais, pois, o voluntário é aquele que, além de objetivos pessoais, tem visão própria da realidade social que o circunda e projeta objetivos para a comunidade;
- b) ter uma participação efetiva na obtenção de objetivos sociais;
- c) buscar a aceitação de um grupo e harmonia. O trabalho voluntário parte, portanto, de motivos que impulsionam indivíduos a fazer algo pelo próximo, a estar disposto para se expor a situações desafiantes, que não proporcionarão retorno financeiro, mas, sim, reconhecimento, agradecimento e sentimento de que o trabalho que está sendo realizado é útil, tem valor para alguém e interfere positivamente na sociedade (SOUZA; MEDEIROS, 2012, p.98).

O trabalho voluntário auxilia seus membros no desenvolvimento de competências, *soft skills* são estimuladas sendo um propulsor de capital social e humano e da integração em *networking* (REGO; ZÓZIMO; CORREIA, 2017).

Diante do que foi exposto vimos que podem existir diferentes motivos que levam uma pessoa a exercer um trabalho voluntário podendo criar laço de afetividade além de desenvolver competências que os auxiliam em suas atividades. Dito isso, na seção seguinte entenderemos melhor o conceito de competências buscando entender como que o exercício do trabalho voluntário pode desenvolver competências que auxiliam seus integrantes em seus trabalhos.

2.4 O conceito de competências.

O termo competência começa a ser usado a partir dos anos de 1980, originando-se nas Ciências da Organização dentro de um quadro de crise do modelo taylorista/fordista (DELUIZ, 2001). Atualmente, este é considerado um dos temas mais discutidos no meio acadêmico e empresarial, tendo na literatura alguns estudos realizados sobre o assunto em diferentes tipos de abordagens (RUAS *et al*, 2005). Ruas *et al* (2005) fizeram uma revisão nas principais publicações acerca do tema de competência entre os anos de 2000 e 2004 e a categorizaram em subtemas seguindo as principais tendências da literatura como pode ser observado a seguir:

- i) Competências Individuais e/ou Gerenciais – refere-se à competência de indivíduos, cuja entrega é resultante de trabalho individual, na perspectiva de Parry (1988); Le Boterf (1995), Zarifian (2001), Dutra (2004);
- ii) Competências Coletivas e/ou grupais – refere-se à competências coletivas, cuja entrega é resultado de trabalho coletivo, na perspectiva de Dejoux (2001), Le Boterf (2000), Figueiredo (2003), Ruas (2005);
- iii) Competência organizacional – refere-se à competências que dizem respeito à estratégia da empresa e são evidentemente também competências coletivas, na perspectiva de Hamel e Prahalad (1995), Fleury & Fleury (2000, 2004) Ruas (2005);
- iv) Conceito de competência – refere-se ao debate acerca da construção e natureza do conceito de competências, na perspectiva de Le Boterf (1995), Zarifian (2001), Fleury e Fleury (2002), Dutra (2004).

De acordo com Paiva (2008) alguns autores como Ropé e Tanguy, Dutra e Fleury e Fleury, entendem que competência vai além de um conjunto de qualificação, mas é também a manifestação prática em um determinado contexto.

Ainda sobre o conceito de competência pode-se relacionar:

Zarifian afirma que ele se relaciona com capacidade do indivíduo de assumir iniciativas, estar além do prescrito, compreender e dominar situações em

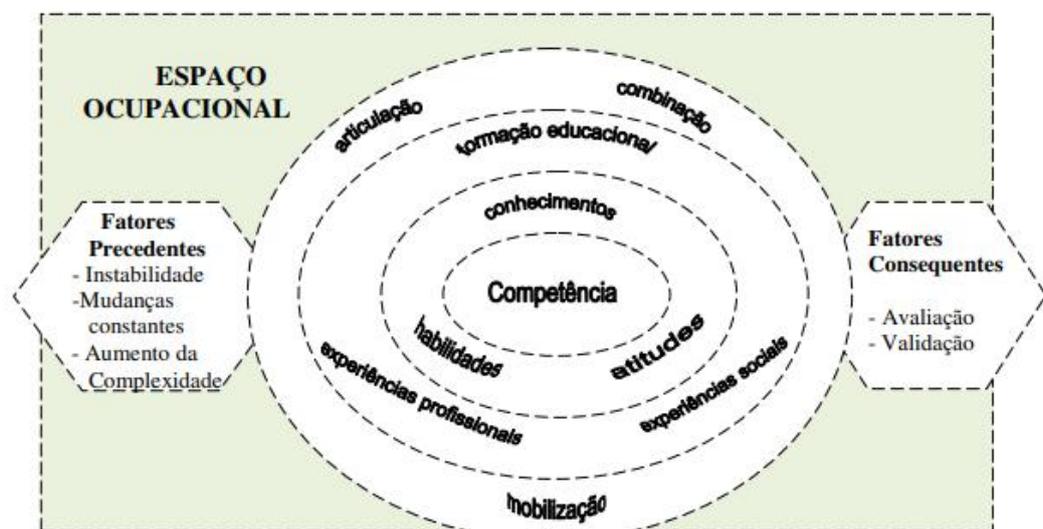
constante mutação, ser responsável e reconhecido por outros. A percepção desse autor deriva de basicamente três pontos: a natureza contingencial do mundo moderno, o teor participativo da comunicação intra-organizacional e seus impactos na visão de serviços dentro e fora das organizações (PAIVA, 2008, p.346).

Para Zarifian (2001), o conceito de competência pode ser entendido como tomar a iniciativa e assumir a responsabilidade onde teríamos como definição:

- **Tomar iniciativa:** é uma característica que diferencia o ser humano de um robô, o ser humano é capaz de usar a imaginação e a invenção para abordar o imprevisto e resolver o problema em questão.
- **Assumir responsabilidade:** relacionada com objetivos de desempenho, podendo ser associada a algum sentido egocêntrico da pessoa pois pode almejar alguma realização pessoal por estar assumindo a responsabilidade de alguma coisa ou de alguma situação.

Como pode ser observado na figura 1 Bündchen, Rossetto e Silva (2011) fazem uma síntese do conceito de competência seguindo a visão dos autores estudados em seu artigo “Competências gerenciais em ação: o caso do Banco do Brasil”. Os autores colocam no centro, o conceito de competência no ponto de vista endógeno, isto é, “a partir dos seus fatores constitutivos, como o conhecimento, a habilidade e a atitude do ator envolvido no processo.” (BÜNDCHEN; ROSSETTO; SILVA 2011, p.402).

Figura 1: Competência individual: moldura dinâmica.



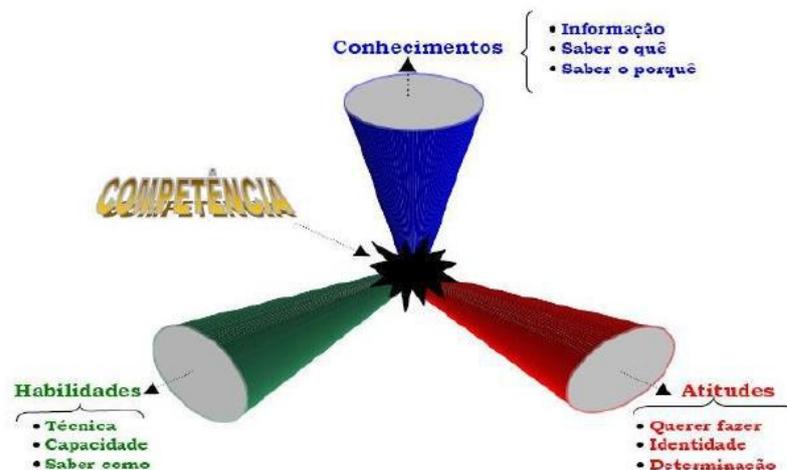
Fonte: (BÜNDCHEN, ROSSETTO E SILVA 2011, p.402)

Diante das interpretações do conceito de competência, temos:

Disseminada no Brasil nos anos 80 e início dos anos 90, esta visão associa-se à noção de que existiria um perfil de conhecimentos, habilidades e atitudes (CHA) necessário para que uma determinada pessoa pudesse ter uma boa performance em seu cargo (GARCIA, 2013, p22).

A imagem 2 demonstra a visão de alguns autores sobre o como que é a formulação de competência seguindo o modelo CHA:

Figura 2: As dimensões da competência



Fonte: Adaptado Durand (2000 apud BRANDÃO; GUIMARÃES, 2001, P.19)

Carvalho, Passos e Saraiva (2007) destrinçam o conceito do CHA na seguinte forma:

Conhecimento: é conjunto de informações que podemos utilizar quando necessário.

Habilidades: é quando utilizamos os nossos conhecimentos para realizarmos alguma coisa produzindo resultados que atendam ou superem a expectativa.

Atitude: relacionado com o “querer ser” e “querer agir” decididos por crenças, valores e princípios.

Leme (2007) propõe a separação do CHA em dois grupos de competências:

Competências Técnicas: tudo que é necessário para um profissional desempenhar sua função, é o “saber” e o “saber fazer”.

Competências Comportamentais: são as atitudes de cada profissional, o que os diferenciam e impacta em seus resultados é o “querer fazer”.

Baseando-se na síntese feita por Bündchen, Rossetto e Silva (2011), podemos observar o conceito de competência como o CHA (Conhecimento, Habilidades e Atitudes) somando-se com a difusão desse conceito no Brasil dito por Garcia (2013), utilizaremos a abordagem do CHA para entender como que o desenvolvimento ou aperfeiçoamento de competências aprendidas em um trabalho voluntário auxiliam os jovens no mercado de trabalho.

3. Metodologia

3.1. Tipo de pesquisa

Segundo Vergara (2005), uma pesquisa pode ser caracterizada quanto aos fins e quanto aos meios. Dessa forma, a pesquisa desse objeto de estudo é classificada quanto aos fins como exploratória, visto que não foram encontrados estudos que verificassem quais competências a Geração Z desenvolve ao realizar trabalho voluntário. Em relação aos meios, a pesquisa é qualificada como pesquisa de campo e bibliográfica. Classifica-se como pesquisa de campo, porque os tipos de competências foram identificados através de uma entrevista realizada em jovens voluntários. E bibliográfica, pois foi realizado o levantamento da produção científica recente sobre os Geração Z, competências e trabalho voluntário.

Além disso, a pesquisa pode ser qualificada qualitativa visto que buscou analisar quais competências foram aprendidas no exercício do trabalho voluntário.

3.2. Participantes da pesquisa

Como já dito anteriormente o objetivo do estudo tem como base identificar quais competências a Geração Z desenvolve no trabalho voluntário e quais são utilizadas em seus trabalhos. Dessa forma, o universo da pesquisa foi composto por pessoas que nasceram entre o ano de 1990 e 2000 que já realizaram ou realizam trabalho voluntário. Diante disso, buscando garantir uma base de informação para análise (DUARTE, 2012), a pesquisa teve a participação de 20 pessoas que realizaram alguma atividade voluntária seja em ONGs ou em instituições religiosas.

Para composição desse grupo, foram convidados 6 homens e 14 mulheres visando ter uma diversidade na amostra buscando a opinião de pessoas independentemente do gênero dela além de procurarmos pessoas que tenham diferentes tempos de atuação no trabalho voluntário, ou seja, buscamos pessoas que exercem o trabalho voluntário à 6 meses e pessoas que trabalham à mais de 4 anos, além de buscarmos pessoas que exerçam diferentes funções dentro de seus projetos, as características dos participantes do estudo encontra-se sumarizada no quadro 2. Dessa forma, a população pesquisada atua em diferentes projetos voluntariados, tais como ONG Sonhar Acordado, projeto Sonhando Juntos, Superação, Esperançar, Festas Sonhar Acordado, Contando Sonhos, Amigos para Sempre, Preparando para o Futuro, Juventude Missionária, Projeto Igreja São Bartolomeu considerando apenas

as atuações voluntárias no estado do Rio de Janeiro. Essa distribuição é importante a fim de garantir a variedade amostral do campo, dessa forma, aproximando os resultados da realidade (GIL, 2002).

A quantidade de participantes foi definida após termos reparado uma padronização nos tipos de respostas feitas pelos candidatos, ou seja, as respostas tornaram-se repetitivas tornando-se possível a identificação de padrões e visões do universo (DUARTE, 2002).

Quadro 2 – Perfil dos entrevistados.

Homens	6
Mulheres	14
Voluntário líder	11
Voluntário operacional	9
Menos de 1 ano fazendo trabalho voluntário	1
Entre 1 ano e 2 anos fazendo trabalho voluntário	5
Mais de 2 anos fazendo trabalho voluntário	10

3.3 Instrumento

O instrumento de pesquisa utilizado visando obter informações do ponto de vista do entrevistado foi o formulário semiestruturado, pois é fácil de ser aplicado e de tabular facilmente os dados (GIL, 2002) com voluntários, todas realizadas através de ligação com a permissão para gravação da entrevista para posterior análise e documentação, as entrevistas foram marcadas no melhor dia e horário para o entrevistado visando não interromper nenhuma tarefa à qual estava realizando e assim poder obter total atenção do entrevistado ao questionário, tendo assim, a intenção de obter um momento mais propício para exposição das ideias permitindo que o entrevistado refletisse bem sobre a questão e que pudesse elaborar a resposta com calma sem nenhuma interrupção. Visando refinar o roteiro de pesquisa e verificar se atendia ao esperado, foram realizadas duas entrevistas não válidas inicialmente para testá-lo.

3.4 Procedimentos de coleta e de análise de dados

A coleta de dados foi realizada através de pesquisa bibliográfica na base da Capes os artigos escolhidos foram publicados nos últimos 5 anos em que as pesquisas foram realizadas em períodos diferentes, com palavras diferentes. No dia

31 de agosto de 2019, foram pesquisadas as palavras “Competência”, “Conceito de competência”, “Competência empresa” e “Business competence”, encontrando respectivamente os seguintes números de artigos para as pesquisas realizadas: “19606”, “2125”, “4078” e “63111”. Já no dia 31 de outubro de 2019 foram pesquisadas as palavras “Voluntariado”, “Trabalho voluntario” e “Geração Z” encontrando respectivamente os seguintes números de artigos para as pesquisas realizadas: “715”, “804” e “1221”. Desta maneira, verificando períodos de publicação diferente e autores diferentes foram selecionados 11 artigos sobre competências, 15 artigos sobre trabalho voluntário e 14 artigos sobre a Geração Z.

Além disso, foi realizado uma coleta de dados por meio de um roteiro predeterminado, com os jovens voluntários que participaram de projetos voluntários dentro da cidade do Rio de Janeiro. Esta coleta foi realizada através de entrevista por telefone onde foi gravada para posterior análise crítica do conteúdo informado. Obtivemos dois grupos de entrevistas, alguns entrevistados estavam em suas residências, em sua maioria em ambientes calmos e silenciosos, outros voluntários estavam no seu ambiente de trabalho. Assim já foi possível observar uma diferença no padrão de resposta dos grupos, alguns foram mais sucintos, outros mais extensos em suas respostas.

O roteiro (Apêndice A) foi previamente estabelecido visando uma fluidez para que o entrevistado seguisse uma linha de raciocínio ao responder as perguntas.

Conforme dito por Gil (2002), “a análise de dados e envolve a descrição dos procedimentos a serem adotados tanto para análise quantitativa” pensando na análise de dados e visando a necessidade de recolher as opiniões dos entrevistados de forma que possibilitasse a compreensão de qual competência foi aprendida ao realizar o trabalho voluntário. Dessa forma, o método adotado foi a análise de conteúdo, fazendo uma tabela de dupla entrada (Apêndice B) a qual colocamos na primeira coluna a pergunta que foi realizada para cada entrevistado seguindo da resposta de cada entrevistado para a pergunta realizada uma por coluna para a anotação dessas respostas nos baseamos nas palavras chaves de cada entrevistado.

No entanto, em nosso estudo buscaremos identificar a relação do perfil do voluntário como por exemplo, idade, projeto que atua, o que levou a praticar o voluntariado, qual a função dentro do projeto, com seu discurso, podendo notar pensamentos convergentes em um mesmo perfil. Dessa forma, a categorização será feita através das diferentes competências aprendidas pelos entrevistados.

A maioria das instituições que realizam trabalho voluntário possui algum tipo de hierarquização, além dos voluntários que realizam as atividades fim do voluntariado, existem outros voluntários que além das atividades fim do projeto trabalham na estrutura da organização, desempenhando algum tipo de papel organizacional, ocupando algum tipo de cargo, foi possível verificar que esses voluntários em específico ou que já exercem atividade voluntária à bastante tempo apresentavam uma riqueza maior de informações comparado com voluntários que realizam trabalho voluntário à pouco tempo e/ou não tem nenhum tipo de responsabilidade extra na instituição que realiza seu voluntariado.

Dessa forma, é possível compreender que quanto mais tempo ou quanto mais responsabilidade o voluntário possui em seu projeto, maiores são as chances de crescimento pessoal e/ou profissional.

4 Resultados e discussão

Após realizar todas as pesquisas, foi possível observar que existem diversos fatores que influenciam direta ou indiretamente a tomada de decisão de uma pessoa por realizar qualquer trabalho voluntário. Aspectos como o emocional, experiência de vida, o tempo que temos para realizar aquela tarefa, foram alguns dos exemplos verificados que afetavam no processo de escolha.

O presente estudo teve como objetivo identificar a influência do trabalho voluntário na formação de competências que são utilizadas pelos voluntários no mercado de trabalho. Para isso foram realizadas entrevistas com jovens que fizeram ou fazem algum projeto voluntário na cidade do Rio de Janeiro com diferentes idades que participam de diferentes tipos de projetos com diferentes tipos de atribuições dentro do trabalho voluntário. Isto posto, após transcrevermos e analisarmos criteriosamente, verificamos a existências de alguns conceitos que foram abordados nesse trabalho.

4.2 Motivos altruístas

Conforme explicado no referencial teórico, existem três fatores motivacionais do porquê as pessoas realizam trabalhos voluntários. Os motivos altruístas caracterizados pelos sentimentos tidos com os mais pobres, compaixão pelos necessitados, observando-se o sofrimento das pessoas, dando esperança e dignidade aos menos favorecidos. Nas entrevistas, reparamos que é possível verificar esse tipo de motivo na justificativa dos porquês dos entrevistados que começaram a realizar o trabalho voluntário.

Foi a vontade de querer ajudar o próximo, especificamente o Sonhando foi porque o meu tio teve câncer e especificamente eu queria ajudar as pessoas em hospitais então foi por causa dele da situação que eu passei que eu quis especificamente ajudar crianças em hospitais a vontade eu já tinha e isso só foi um laço para amarrar e realizar o que eu deveria fazer. (E2)

Foi possível reparar que existe até mesmo um tipo de conformidade nos motivos altruístas dos voluntários, pois muitos acreditam que estão fazendo um pouco da parte deles para tentar transformar o mundo em um local um pouco melhor.

“Senti a necessidade de doar uma parte do meu tempo para o bem do próximo sem querer nada em troca.” (E3)

Na verdade, eu sentia um vazio e sentia a necessidade de fazer alguma coisa por tudo que eu tenho sabe? Como se fizesse diferença de alguma forma, porque eu recebi tanta coisa boa e o que que eu to fazendo em troca? Foi mais ou menos assim, eu sentia um vazio então isso me levou a procurar fazer alguma coisa para ajudar as pessoas né. (E7)

Identificamos também os sentimentos com os mais necessitados.

“Gosto de ajudar pessoas que não tem grandes oportunidades na vida.” (E11)

Além do sentimento de levar a esperança para os outros

“Vontade de fazer algo que pudesse ajudar o outro e ajudar a ter mais esperança nas pessoas. (E15)”

4.3 Motivos instrumentais

Os motivos instrumentais são os desejos que temos de obter novas experiências, novas habilidades, utilizarmos o nosso tempo livre em prol de alguma coisa ou alguma causa, nas entrevistas realizadas podemos observar que algumas pessoas têm motivos instrumentais no porquê de terem começado a realizar algum trabalho voluntário.

A explicação do que me levou a fazer trabalho voluntário pode ser mais uma coisa para um dia eu fazer terapia entender um pouquinho mais o porquê que eu tenho essa vontade de fazer trabalho voluntário é algo que está inerente a mim. A oportunidade de participar do Sonhando foi algo que eu queria fazer com a minha esposa na época e ela tinha vontade de fazer trabalho voluntário e a gente encontrou essa formula mais legal que trouxesse mais diversão além de fazer trabalho voluntário. (E1)

“O senso de poder contribuir para toda a sociedade. (E9)”

Podemos reparar o desejo de obter novas experiências com a vivência do voluntariado

“Querida viver algo diferente em que eu pudesse compartilhar vivências e experiências com outras pessoas, no voluntariado encontrei essa oportunidade de poder aprender e ensinar, muitas vezes muito mais aprendi do que ensinei algo.” (E10)

Buscando utilizar o tempo livre em prol de alguma causa ou bem maior

“Eu tinha um tempo livre na época porque só fazia faculdade e queria poder ter alguma experiência pois eu nunca tinha feito nada, vi no trabalho voluntário uma oportunidade para aprender coisas novas e colocar no meu currículo.” (E14)

Quando eu vi o filme do Patch Adams, Doutores da Alegria, e achei muito legal o que eles fazem, acredito muito nisso que a felicidade ajuda bastante

as pessoas e a partir disso comecei a pesquisar lugares que eu poderia trabalhar em hospital, nisso eu me deparei com o Sonhar Acordado. (E16)

Eu não sou do Rio né, então quando vim para cá me senti muito sozinha, depois de muito desabafar com a minha mãe porque nós somos muito próximas e aqui eu só ia pra faculdade e ia pra casa, sentia um vazio muito grande dentro de mim, logo procurei uma forma de ocupar esse vazio, minha mãe me aconselhou a procurar algum projeto que ocupasse meu tempo e que eu pudesse conhecer pessoas, no Amigos para Sempre pude encontrar pessoas que tinha o mesmo sei lá como dizer tipo pensamento sabe nós pensávamos iguais e queríamos o bem em comum igual, hoje em dia meus grandes amigos da vida foram pessoas que eu conheci no voluntariado. (E17)

“Meus pais me levaram a fazer trabalho voluntário, acompanhava eles no asilo que eles ajudavam e quando fomos crescendo fomos buscando coisas que fosse possível que todos nós em casa pudéssemos fazer juntos.” (E18)

“Tinha amigos que participavam dessas festas do sonhar e sempre falaram coisas muito boas, eu tive vontade de viver essa experiencia de entender o que era aquele sentimento, sensação algo do tipo que eles viviam.” (E20)

É possível reparar que o mesmo motivo pode ter ao mesmo tempo um cunho instrumental quanto um motivo altruísta o que nos leva a acreditar que apesar dos autores não abordarem isso no referencial teórico as falas dos entrevistados sugerem que um tipo de complementariedade nos motivos para realização do trabalho voluntário.

“Apenas retribuir de alguma forma ao mundo tudo de bom que existe na minha vida, compartilhar um pedacinho de mim, eu sempre quis fazer trabalho voluntário e estava com tempo livre na época.” (E8)

4.4 Motivos obrigacionais

Os motivos das obrigações podem ser entendidos como dever moral e religioso que cada um tem dentro de si, as pessoas sentem que tem o dever de dar a sua contribuição para a comunidade em que vive, além de exercer uma função que pode gerar mudanças para a sociedade, conseguimos verificar esses motivos nos seguintes relatos:

Foi olhar o mundo e ver muita desigualdade quando era adolescente e principalmente o câncer da minha mãe, quando a minha mãe teve câncer eu parei para pensar na minha vida e

uma das coisas que eu não gostava era que eu não estava fazendo nada por ninguém eu tinha 12 anos na época. (E19)

4.5 Competências

Conforme foi dito no referencial teórico, para a elaboração desse estudo utilizamos o conceito de competências sendo o conjunto de conhecimento, habilidades e atitudes (CHA). Na elaboração do nosso roteiro de estudo buscamos entender quais foram as competências aprendidas pelos entrevistados no trabalho voluntário e quais competências podem ser aplicadas no seu dia a dia. Para termos um entendimento maior do que foi levantado na entrevista fizemos uma tabulação dos dados, as colunas destacadas em negrito representam os seguintes dados:

- **Competências:** referente as competências informadas pelos entrevistados.
- **Aprendidas:** referente a quantidade de vezes que aquela competência foi informada como aprendida no trabalho voluntário.
- **Dia a dia:** referente à quantidade de vezes que aquela competência foi informada como usada no trabalho do entrevistado.

Tabela 1: Lista competências

Competências	Aprendidas	Dia a dia
Empatia	7	5
Expressar melhor	1	2
Liderança	3	2
Prestar atenção	1	
Relação interpessoal	5	8
Proatividade	1	2
Lidar com crianças	1	
Responsabilidade	2	1
Paciência	2	4
Cuidado com o próximo		1
Improviso	1	
Gestão de pessoas	2	1
Comunicação	6	2
Organização	4	5
Dedicação		1
Pontualidade	1	1
Compromisso	1	1
Disciplina		1
Oratória	1	2
Trabalho em equipe	2	2
Pensar antes de falar	1	
Ouvinte	1	1
Resolução de problemas	1	
Escreve e-mail	1	
Caridade		1
Sentimento de dono	1	1
Resiliência	1	

Fonte: Autor, 2019.

A competência listada como mais aprendida no exercício do trabalho voluntário foi a empatia sendo listada em segundo quando se pergunta qual competência é utilizada no dia a dia. Esse resultado é interessante, pois corrobora com a visão de Anheier e Salamon (1999) quando listam que um dos motivos que levam as pessoas a realizar o trabalho voluntário são os motivos altruístas, pois a empatia pode ser entendida como a capacidade de se projetar para a realidade do próximo, ou seja, entender o lado e os motivos de outrem. Ao olharmos para a competência que é usada no dia a dia do trabalho verificamos que a relação interpessoal foi a competência mais apontada pelos entrevistados, uma das características da Geração Z é a comunicação através dos meios digitais, então ao realizar trabalhos voluntários muitas vezes estes

são obrigados a saírem de sua zona de conforto e começam a interagir com diversos tipos de pessoas em situações atípicas as quais estão acostumados no seu meio familiar, fazendo com que consigam desenvolver melhor a capacidade relacionamento com outras pessoas, em consequência, acabam por melhorar sua capacidade de comunicação.

Interessante verificar na Tabela 1 que temos um quantitativo diferente para as competências que foram aprendidas e as que são usadas no dia a dia no exercício de seu trabalho, foi possível verificar isso pois os entrevistados ao serem questionados sobre qual competência foi aprendida no voluntariado é feita uma reflexão das atividades que foram realizadas no trabalho voluntário sem relacionar com o seu trabalho e sim com suas vivências e experiências no voluntariado, porém, quando são questionados sobre o que utilizam no dia a dia em seu trabalho profissional, os entrevistados fazem uma associação de suas atividades do dia a dia no trabalho com suas atividades que foram realizadas no seu voluntariado, dessa forma é possível verificar que existem diferentes correlações sobre o uso das competências aprendidas. É possível verificar que alguns motivos instrumentais e altruístas, às vezes, se correlacionam, como pode ser observado quando um dos entrevistados informou que tinha vontade realizar uma atividade nova com a sua esposa. Além dele ter desenvolvido habilidades de oratória e liderança, sua esposa acabou aprendendo como lidar com situações as quais ela não estava acostumada.

Conforme informado no referencial teórico, Ruas *et al* (2005) categorizaram 3 subtemas (individuais e/ou gerenciais, coletivas e/ou grupais e organizacional) que podem ser observados nas entrevistas de forma que é possível listar diferentes exemplos para cada subtema.

Com relação ao subtema que trata das competências individuais e/ou gerenciais verificamos a presença de “organização”, “prestar atenção”, “liderança”, “proatividade”, “responsabilidade”, “gestão de pessoas”, “comunicação”, “dedicação”, “pontualidade”, “compromisso”, “disciplina”, “oratória”, “ouvinte”, “resolução de problemas”, “escreve e-mail”, “resiliência” e “relação interpessoal”.

Em relação ao subtema das competências coletivas e/ou grupais podemos verificar a presença de “relação interpessoal” e “trabalho em equipe”.

Para as competências organizacionais: “relação interpessoal”, “trabalho em equipe”, “proatividade”, “liderança”, “improviso”, “comunicação”, “responsabilidade”, “oratória” e “resolução de problemas”.

As competências informadas pelos entrevistados, tanto as que foram aprendidas quanto as que são utilizadas no dia a dia em seu trabalho corroboram com a visão de Rego, Zózimo e Correia (2017), pois podem ser interpretadas como *soft skills*, nenhuma pode ser consideradas como algo específico ou especialista, mas são de grande importância para o uso social, sendo propulsor de capital social auxiliando na criação de *networking*.

Verificando-se a tabela de análise de conteúdo (Apêndice B) para a análise de resultados é possível analisar diversas características das respostas dos entrevistados:

As perguntas 1 e 2 são perguntas demográficas que tem como objetivo coletar dados para que seja possível caracterizar os participantes do estudo, tais como idade, gênero e profissão.

Com relação a pergunta 3 (Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?) é possível verificar que quanto mais tempo a pessoa se dedica ao trabalho voluntário ela consegue se desenvolver e conseguir cargos dentro da instituição ao qual trabalha, buscando dessa forma contribuir.

Em relação a pergunta 4 (O que levou a fazer o trabalho voluntário?), conforme foi informado no referencial teórico Cavalcante *et al* (2015) afirmam que as motivações para a realização do trabalho podem ser explicadas por diversos fatores, os entrevistados afirmam que a busca para a realização do trabalho voluntário está fortemente ligada a busca de uma autorrealização, busca de fazer algo a mais para o próximo, de fazer a sua parte para um mundo melhor ou até mesmo a de um aprendizado de novas experiências, afirma que existem diversas corroborando com os autores Souza e Medeiros, 2012, quando citam os motivos para a realização do trabalho voluntário além dos fatores altruístas, instrumentais e de obrigação (ANHEIER; SALAMON, 1999).

Ao analisar a pergunta 5 (Quais foram as principais competências você aprendeu no trabalho voluntário?) verificamos que as principais competências informadas pelos entrevistados foram liderança, relação interpessoal, comunicação e organização, mesmo sendo voluntários de projetos diferentes reparamos que existe uma congruência na resposta dessa perguntas, o tipo de competência aprendidas corrobora com o que foi dito por Rego, Zózimo e Correia (2017) o trabalho voluntário auxilia seus membros no desenvolvimento de competências, *soft skills*.

Com relação a pergunta 6 (Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.) conforme foi observado por Rego, Zózimo e Correia (2017) a prática do trabalho voluntário auxilia no desenvolvimento de *soft skills* sendo um propulsor de capital social e humano e da integração em *networking* e ao analisar as respostas dos entrevistados reparamos que as competências informadas por eles são competências que são consideradas *soft skills* ou podem auxiliar no *networking* no ambiente corporativos tais como apresentação, trabalho em equipe, comunicação, relação interpessoal, paciência, organização etc. Ou seja, todas essas competências são desenvolvidas ao se praticar atividades voluntárias e podem auxiliar no mercado de trabalho.

Conforme foi dito no referencial teórico verificamos que a geração Z está tendo um maior engajamento em atividades voluntárias, práticas que não eram tão valorizadas em gerações passadas, os jovens dessa geração buscam atividades sociais desde cedo e começam a se aprofundar em causas sociais as quais se identifiquem ou que achem que possam aprender algo esse engajamento corrobora com os dados do IBGE que mostram que essa geração tende a buscar atividades voluntárias.

5. Considerações finais

Como foi possível ver o presente trabalho buscou entender quais as competências são desenvolvidas pela geração Z ao realizar do trabalho voluntário e verificou-se que as competências que são consideradas como sociais tais como liderança, comunicação, relação interpessoal são desenvolvidas em diversos tipos de atividades voluntárias devido até o escopo do tipo do trabalho, pois é necessário uma interação com outras pessoas que as vezes a pessoa não está acostumada a ter antes de entrar no voluntariado.

Por se tratar de um estudo qualitativo, foi realizado entrevistas com poucos participantes, escolhidos de acordo com a viabilização da pesquisa, sugerindo que independentemente do tipo de atividade voluntária que a pessoa realize é possível desenvolver diversas competências que poderão auxiliar o voluntário tanto dentro do projeto quanto fora em sua vida profissional.

Como existem poucos estudos sobre o comportamento da Geração Z no Brasil além da temática sobre o voluntariado ser muito recente esse estudo contribui no aprofundamento dessas temáticas. É necessário a realização de mais estudos aprofundados sobre essas áreas. Dessa forma, ao realizar-se mais estudos sobre a Geração Z será possível desvendar suas formas de consumo e comportamento além do aprofundamento sobre a temática do trabalho voluntário, pois é um tema que vem crescendo tanto na área social quanto na área empresarial mundialmente.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CAVALCANTE, C. E.; MEDEIROS, C. A. F. Desenho do trabalho voluntário e comprometimento organizacional: um estudo nas organizações não governamentais. **Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração**, Rio de Janeiro, 2011.
- CAVALCANTE, C. E. et al. No trabalho voluntário: estudo das relações entre comprometimento organizacional e desenho do trabalho em ONGs. **Revista Estudos do Cepe**, Santa Cruz do Sul, v. 33, p. 206-230, 2011.
- ANHEIER, K. H.; SALAMON, L. M. Volunteering in cross-national perspective: initial comparisons, law and contemporary problems. **Law and Contemporary Problems**, v. 62, n. 4, p. 43-65, 1999.
- BRUNO, B.; FIORILLO, D. (2012). Why without pay? Intrinsic motivation in the unpaid labour supply. **The Journal of Socio-Economics**, Via Ponte Don Melillo, Itália, v. 41, n. 5, p. 659-669, 2012.
- SALAZAR, K. A.; SILVA, A. R. L. da; FANTINEL, L. D. As relações simbólicas e a motivação no trabalho voluntário. **Rev. Adm. Mackenzie (RAM)**, ISSN 1518-6776 (impresso), ISSN 1678-6971 (on-line), São Paulo, v. 16, n. 3, edição especial, p. 171-200, mai./jun. 2015.
- CAVALCANTE, C. E. et al. Motivação para entrada de voluntários em ONG brasileira. **Rev. Adm.**, São Paulo, v. 50, n. 4, p. 523-540, out./nov./dez. 2015.
- PILCHER, J. Mannheim's sociology of generations: an undervalued legacy. **British Journal of Sociology**, v. 45, n. 3, 1994.
- MCCRINDLE, M.; WOLFINGER, E. **The ABC of XYZ: understanding the global generations**. Sydney: University of New South Wales Press Ltd., 2009.
- STRAUS, W.; HOWE, N. The cycle of generations. **American Demographics**, v. 13, n. 4, 1991.
- ZOMER, L.; SANTOS, A. R.; COSTA, K. C. O. Perfil de alunos do curso de administração: um estudo com base nas gerações X, Y e Z. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 11, n. 2, p. 198-221, mai. 2018.

MOTTA, P.; ROSSI, M.; SCHEWE, C. Generational marketing: exploring cohort-programmed values and their implications on cross-cultural variations in consumer behavior between Brazil and United States. **Revista Portuguesa de Marketing**, Rio de Janeiroano 6, n. 12, p. 11-21, 2002.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo 2010**. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rj/rio-de-janeiro/panorama>>. Acesso em: 31 out. 2019.

TAPSCOTT, D. The eight net gen norms: characteristics of a generation. In: _____. **Grown up digital: how the net generation is changing your world**. 1. Ed..McGraw Hill, p. 73-96, 2010.

BARROS, D. et al. Satisfação no trabalho da Geração Z: um estudo nas empresas júnior da UFMG. In: **EnANPAD 2017**, São Paulo, out. 2017.

RUAS, R. et al. O conceito de competência de A a Z: análise e revisão nas principais publicações nacionais entre 2000 e 2004. In: **EnANPAD 2005. Anais...**, v. 29, Brasília, 2005.

WELLER, W. A atualidade do conceito de gerações de Karl Mannheim. **Revista Sociedade e Estado**, Brasília, v. 25, n. 2, mai./ago. 2010.

MANNHEIM, K. *The problem of generations*. In: KECSKEMETI, P. (ed.). **Essays on the Sociology of Knowledge: collected works**, v. 5. New York: Routledge, p. 276-322, 1952.

WADA, E. K.; CARNEIRO, N. A. As necessidades da Geração Y no cenário de eventos empresariais. **Contribuciones a la Economía**, mai. 2010. Disponível em: <<http://www.eumed.net/ce/2010a/kwac.htm>>. Acesso em: 4 set. 2019.

VELOSO, E. F. R.; DUTRA, J. S.; NAKATA, L. E. Percepção sobre carreiras inteligentes: diferenças entre as gerações y, x e *baby boomers*. **REGE – Revista de Gestão**, v. 23, n. 2, abr./jun. 2016, p. 88-98. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1809227616300108>>. Acesso em: 5 nov. 2019.

JACQUES, T. C. et al. Geração Z: peculiaridades geracionais na cidade de Itabira-MG. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, 2015.

NONATO, M. N.; PIMENTA, T. A. F.; PEREIRA, F. J. **Geração Z: os desafios da mídia tradicional**. 2012. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. XIV Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste, Recife, 2012.

MONTANA, P. J.; PETIT, F. Motivating Generation X and Y on the job and preparing Z. **Global Journal of Business Research**, Estados Unidos, v. 2, n. 2, p.139-148, 2008.

BRASIL. **Lei nº 9.608**, de 18 de fevereiro de **1998**. **Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências**. Diário Oficial da União: **seção 1, Brasília, DF, fev. 1998**. Disponível em: <http://www.quiatrabalhista.com.br/legislacao/l9608.html>. Acesso em: 5 nov. 2019.

DELUIZ, N. (2001). Qualificação, competências e certificação: visão do mundo do trabalho. **Formação**, Brasília, v. 1, n. 2, p. 7-17. Disponível em: <<http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/profae/Revista2002.pdf>>. Acesso em:

LEME, R. **Seleção e entrevista por competências: com o inventário comportamental**. São Paulo QualityMark, 2007, p. 19-32.

BISOL, C. A. Estratégias de pesquisa em contextos de diversidade cultural: entrevistas de listagem livre, entrevistas com informantes-chave e grupos focais. **Revista Estudos de Psicologia**, Campinas, v. 29, suppl. 1, p. 719-726, out./dez. 2012.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DUARTE, R. Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo. **Revista Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, n. 115, p. 139-154, mar. 2012.

REGO, R.; ZÓZIMO, J.; CORREIA, M. Voluntariado em Portugal: do trabalho invisível à validação de competências. **Sociologia, Problemas e Práticas**, v. 83, p. 75-97, 2017.

BRASIL. Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998. Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências. **Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, fev. 1998. Disponível em:** <<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1998/lei-9608-18-fevereiro-1998-365398-publicacaooriginal-1-pl.html>>. Acesso em 5 nov. 2019.

GARCIA, A. Cenário da implantação de gestão por competências no Brasil. **ReCaPe – Revista de Carreiras e Pessoas**, São Paulo, v. 3, n. 2, mai./ago. 2013.

CARVALHO, I. M. V.; PASSOS, A. E.; SARAIVA, S. B. C. **Recrutamento e seleção por competência**. 2. ed. FGV, 2016, p. 35-46.

IBGE. País tem 7,2 milhões de pessoas que fazem trabalho voluntário. **Agência IBGE Notícias**, 26 abr. 2019. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/24268-pais-tem-7-2-milhoes-de-pessoas-que-fazem-trabalho-voluntario>>. Acesso em: 6 nov. 2019.

PAIVA, KELY; MELO, MARLENE. Competências, Gestão de Competências e Profissões: Perspectivas de Pesquisas. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 12, n. 2, p. 339-368, 1 abr. 2008.

BÜNDCHEN , Edson; ROSSETTO , Carlos Ricardo; DA SILVA , Anielson Barbosa. COMPETÊNCIAS GERENCIAIS EM AÇÃO: O CASO DO BANCO DO BRASIL. **Revista Eletrônica de Administração** , [S. l.], ano 2, n. 69, p. 396-423, 1 ago. 2011.

SOUZA , Washington José de; MEDEIROS, Jássio Pereira de. TRABALHO VOLUNTÁRIO: MOTIVOS PARA SUA REALIZAÇÃO. **Revista de Ciências da Administração** , [S. l.], v. 14, n. 33, p. 93-102, 1 ago. 2012.

VEIGA NETO, Alipio Ramos et al. Fatores que influenciam os consumidores da Geração Z na compra de produtos eletrônicos. **RACE**, Revista de Administração, Contabilidade e Economia, Joaçaba: Ed. Unoesc, v. 14, n. 1, p. 287-312, jan./abr. 2015. Disponível em: <<http://editora.unoesc.edu.br/index.php/race>>.

MOTIVAÇÃO em programas de voluntariado empresarial: um estudo de caso. **Organizações em contexto**, São Bernardo do Campo, v. 9, n. 17, p. 229-246, 1 jun. 2013.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 6ª ed. Pp. 46 – 50, São Paulo: Atlas, 2005.

APÊNDICE A – Coleta de dados através de entrevistas com pessoas da Geração Z que realizam trabalho voluntário

ENTREVISTA 1

Pergunta: Oi, meu nome é Ricardo, já lhe agradeço pela ajuda, para começarmos, você poderia fazer uma breve apresentação sua, dizendo nome, idade, gênero e profissão?

Resposta: Oi, me chamo Bruno, tenho 29 anos, masculino e sou bancário.

Pergunta: Qual o nome do projeto?

Resposta: Sonhando Juntos.

Pergunta: Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?

Resposta: Atuei como líder de voluntários, responsável pelas atividades nos hospitais fiquei 2 anos como voluntário criança e mais 2 anos como líder.

Pergunta: O que levou a fazer o trabalho voluntário?

Resposta: A explicação do que me levou a fazer trabalho voluntário pode ser mais uma coisa para um dia eu fazer terapia entender um pouquinho mais o porquê que eu tenho essa vontade de fazer trabalho voluntário é algo que está inerente a mim. A oportunidade de participar do Sonhando foi algo que eu queria fazer com a minha esposa na época e ela tinha vontade de fazer trabalho voluntário e a gente encontrou essa formula mais legal que trouxesse mais diversão além de fazer trabalho voluntário.

Pergunta: Quais foram as principais competências você aprendeu no trabalho voluntário?

Resposta: Aprendi a ter mais empatia, aprendi a me expressar melhor, me desenvolvi como liderar pessoas e a prestar atenção em alguns detalhes.

Pergunta: Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.

Resposta: Olha o que eu consigo hoje vê certamente é a forma de falar, a forma que eu liderei equipes no Sonhando acho que foram fundamentais para hoje como eu trabalho, a forma como eu me imposto, sou mais proativo, a gente sabe que trabalho voluntário exige muito do voluntário, se o voluntário ficar parado ele não toma proveito, então como que é algo que a gente gosta de fazer, ele nos torna mais proativo, buscar mais as coisas que você gosta, buscar mais na dificuldade, nesse ponto me ajudou bastante, realmente a vivencia e a forma de como lidar com as pessoas, eu acho que

isso impactou bastante, então sim eu diria que o mais se destacaria liderança, a proatividade, porque eu acho muito importante pois é o que a gente exerce no voluntariado e a empatia, a forma de falar com outras pessoas e entender a diferença.

ENTREVISTA 2

Pergunta: Oi, meu nome é Ricardo, já lhe agradeço pela ajuda, para começarmos, você poderia fazer uma breve apresentação sua, dizendo nome, idade, gênero e profissão?

Resposta: Oi, eu sou a July, tenho 27 anos, feminino e sou Designer.

Pergunta: Qual o nome do projeto?

Resposta: Sonhando Juntos.

Pergunta: Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?

Resposta: Atuei somente como voluntária ficando com as crianças durante 4 anos.

Pergunta: O que levou a fazer o trabalho voluntário?

Resposta: Foi a vontade de querer ajudar o próximo, especificamente o Sonhando foi porque o meu tio teve câncer e especificamente eu queria ajudar as pessoas em hospitais então foi por causa dele da situação que eu passei que eu quis especificamente ajudar crianças em hospitais a vontade eu já tinha e isso só foi um laço para amarrar e realizar o que eu deveria fazer.

Pergunta: Quais foram as principais competências você aprendeu no trabalho voluntário?

Resposta: Lidar com criança, eu não sabia como se aproximar de crianças e aprendi a ter mais responsabilidade pelas coisas que eu fazia, por ser um projeto voluntário aprendi a ser responsável pelo aquilo que eu fazia parte.

Pergunta: Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.

Resposta: Paciência e cuidado com o próximo.

ENTREVISTA 3

Pergunta: Oi, meu nome é Ricardo, já lhe agradeço pela ajuda, para começarmos, você poderia fazer uma breve apresentação sua, dizendo nome, idade, gênero e profissão?

Resposta: Oi, me chamo Fabio, tenho 25 anos, masculino e sou advogado.

Pergunta: Qual o nome do projeto?

Resposta: Sonhando Juntos.

Pergunta: Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?

Resposta: Sou líder de voluntários, eu ordeno as atividades já faço isso mais ou menos a 1 ano e 5 meses.

Pergunta: O que levou a fazer o trabalho voluntário?

Resposta: Senti a necessidade de doar uma parte do meu tempo para o bem do próximo sem querer nada em troca.

Pergunta: Quais foram as principais competências você aprendeu no trabalho voluntário?

Resposta: Gestão de pessoas com certeza, saber lidar com problemas de última hora, saber improvisar.

Pergunta: Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.

Resposta: A questão de gestão de pessoas, porque sempre estamos lidando com outras pessoas em nossas vidas, a relação interpessoal e de entender o que o outro tá passando, tentando exercer mais a empatia no ambiente de trabalho.

ENTREVISTA 4

Pergunta: Oi, meu nome é Ricardo, já lhe agradeço pela ajuda, para começarmos, você poderia fazer uma breve apresentação sua, dizendo nome, idade, gênero e profissão?

Resposta: Oi, me chamo Isabella, tenho 25 anos, feminino e sou Internacionalista.

Pergunta: Qual o nome do projeto?

Resposta: Sonhando Juntos.

Pergunta: Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?

Resposta: Atualmente estou como coordenadora de voluntários, minha função é literalmente atender todos os voluntários, organizar a participação deles nas atividades, organizar a participação da liderança são os que coordenam as atividades nos hospitais e atender qualquer tipo de necessidade que a ONG Sonhar Acordado tenha em relação ao projeto ou que os voluntários tenham em relação a ONG, se um voluntário precisa de certificado nós temos que verificar e emitir esse certificado, literalmente qualquer coisa que envolva os voluntários nós da coordenação somos responsável.

Pergunta: O que levou a fazer o trabalho voluntário?

Resposta: Exemplo dos meus pais, meus pais praticam atividades voluntárias desde que eu me entendo por gente, cresci indo em orfanato e vendo eles praticarem essas atividades com outras pessoas, por crescer nesse meio para mim foi algo natural querer exercer voluntariado.

Pergunta: Quais foram as principais competências você aprendeu no trabalho voluntário?

Resposta: Eu acho que para mim foi muito a paciência e o relacionamento interpessoal foram os mais importantes, como coordenadora temos que lidar com um público de 600 pessoas no projeto, eu tive que aprender a lidar com pessoas insatisfeitas e mesmo que eu não possa dar a resposta que eu quero, tive que aprender a me comunicar com elas de forma que permanece no projeto e entendesse o meu ponto e que melhorasse a partir dessa comunicação. Foi meio que aprender a comunicação assertiva e não me deixar ser afetada por qualquer atividade.

Pergunta: Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.

Resposta: Acho que essas duas que eu falei são bem importante para o meu trabalho hoje em dia, pois trabalho com cliente interno e externo na companhia e muitas vez em situações estressantes e como é uma área internacional ter que falar em outro idioma com outras pessoas acaba sendo estressante algumas vezes devido a diferenças culturais até, então a pratica da paciência e do relacionamento me ajudou bastante hoje com isso.

ENTREVISTA 5

Pergunta: Oi, meu nome é Ricardo, já lhe agradeço pela ajuda, para começarmos, você poderia fazer uma breve apresentação sua, dizendo nome, idade, gênero e profissão?

Resposta: Oi, eu sou a Karen, tenho 28 anos, feminino e sou Assistente de Projetos

Pergunta: Qual o nome do projeto?

Resposta: Sonhando Juntos da ONG Sonhar Acordado.

Pergunta: Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?

Resposta: Eu entrei no Sonhando, em 2016, como voluntária para hospital e tem um pouco mais de 1 ano e meio de liderança de atividade e 1 ano como coordenadora de voluntário.

Pergunta: O que levou a fazer o trabalho voluntário?

Resposta: Sempre tive o incentivo em casa de fazer ações voluntárias. Quando busquei o SJ foi em um momento difícil em que passava muitas questões na vida. Queria encontrar pessoas que tivessem o mesmo propósito de vida que o meu.

Pergunta: Quais foram as principais competências você aprendeu no trabalho voluntário?

Resposta: As que eu aprendi?! Acho que a principal foi relação, entender que a outra pessoa é diferente, para mim é o maior trabalho desenvolvido, porque eu chego para realizar o meu trabalho diretamente com criança ou diretamente com voluntário pra mim é entender a peculiaridade de cada pessoa, foi o que eu aprendi por ver muitas pessoas, são muitos voluntários, muitas pessoas sendo atendidas.

Pergunta: Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.

Resposta: Com tudo que desenvolvi no trabalho voluntário pude levar para a prática diária a convivência e o relacionamento com outras pessoas.

ENTREVISTA 6

Pergunta: Oi, meu nome é Ricardo, já lhe agradeço pela ajuda, para começarmos, você poderia fazer uma breve apresentação sua, dizendo nome, idade, gênero e profissão?

Resposta: Oi, eu sou a Bruna, tenho 28 anos, feminino e sou estudante.

Pergunta: Qual o nome do projeto?

Resposta: Sonhando Juntos.

Pergunta: Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?

Resposta: Voluntária criança, estou a mais ou menos 2 anos e 7 meses no projeto.

Pergunta: O que levou a fazer o trabalho voluntário?

Resposta: Eu fui convidada por uma amiga a participar de uma festa de Natal da ONG. Nessa festa, acompanhei uma criança em diversas atividades e foi uma experiência incrível que me fez ter vontade de ter mais. Eu já admirava o trabalho que essa minha amiga fazia e isso me despertou essa vontade. Eu vi que era muito importante semear coisas boas e que aquilo me fazia muito bem também. Então, assim que abriram as inscrições, me inscrevi na ONG

Pergunta: Quais foram as principais competências você aprendeu no trabalho voluntário?

Resposta: No projeto específico eu acho que a gente aprende a ser mais empático, mais comunicativo, a gente aprende a lidar com diversidades, porque a gente vê pessoas em situações muito difíceis, principalmente aprendi a não deixar me abater devido as experiências que eu passei com as crianças no hospital.

Pergunta: Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.

Resposta: Atualmente não trabalho, mas acredito estar mais aberta e compreensiva, além de mais organizada e dedicada. Estou fazendo uma outra graduação e sinto que o trabalho voluntário me auxiliou na atuação em trabalhos e dinâmicas em grupo, a ser mais empática e a buscar soluções rapidamente para eventuais problemas.

ENTREVISTA 7

Pergunta: Oi, meu nome é Ricardo, já lhe agradeço pela ajuda, para começarmos, você poderia fazer uma breve apresentação sua, dizendo nome, idade, gênero e profissão?

Resposta: Oi, eu me chamo Gabrielle, tenho 25 anos, feminino e sou Engenheira.

Pergunta: Qual o nome do projeto?

Resposta: Sonhando Juntos.

Pergunta: Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?

Resposta: Voluntário em hospitais na parte infantil, já tem 5 anos e meio.

Pergunta: O que levou a fazer o trabalho voluntário?

Resposta: Na verdade eu sentia um vazio e sentia a necessidade de fazer alguma coisa por tudo que eu tenho sabe? Como se fizesse diferença de alguma forma, porque eu recebi tanta coisa boa e o que eu to fazendo em troca? Foi mais ou menos assim, eu sentia um vazio então isso me levou a procurar fazer alguma coisa para ajudar as pessoas, né?

Pergunta: Quais foram as principais competências você aprendeu no trabalho voluntário?

Resposta: Pontualidade, compromisso, porque as vezes temos coisas que a gente não quer ir e tem aquele compromisso temos que ir então acredito que isso seja uma coisa que me ajudou muito mesmo sem vontade acorda desanimado temos que fazer o negócio e você vai lá e faz porque tem compromisso.

Pergunta: Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.

Resposta: Ah essas duas que eu falei me ajudam bastante no meu trabalho hoje em dia, como trabalho com obras e as vezes temos que estar de manhã bem cedo na obra, umas 6 horas da manhã. Ajudou a dar um valor maior para o meu compromisso sabe... E talvez até a parte de lidar com pessoas ajudou no meu trabalho hoje em dia, porque trabalho bastante com peão e no voluntário tive que aprender a trabalhar com pessoas diferentes e de idade diferentes.

ENTREVISTA 8

Pergunta: Oi, meu nome é Ricardo, já lhe agradeço pela ajuda, para começarmos, você poderia fazer uma breve apresentação sua, dizendo nome, idade, gênero e profissão?

Resposta: Oi, eu sou a Danielle, sou arquiteta, feminino e tenho 27 anos.

Pergunta: Qual o nome do projeto?

Resposta: Não tem nome, era um projeto de alfabetização vinculado a igreja São Bartolomeu.

Pergunta: Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?

Resposta: Fui professora de português durante 1 ano.

Pergunta: O que levou a fazer o trabalho voluntário?

Resposta: Apenas retribuir de alguma forma ao mundo tudo de bom que existe na minha vida, compartilhar um pedacinho de mim, eu sempre quis fazer trabalho voluntário e estava com tempo livre na época.

Pergunta: Quais foram as principais competências você aprendeu no trabalho voluntário?

Resposta: Pensar antes de falar, as consequências que as palavras trazem, o quanto ela pode influenciar nos pensamentos e nas atitudes de outras pessoas.

Pergunta: Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.

Resposta: Organização, disciplina e oratória/ falar bem em público, saber trabalhar em equipe.

ENTREVISTA 9

Pergunta: Oi, meu nome é Ricardo, já lhe agradeço pela ajuda, para começarmos, você poderia fazer uma breve apresentação sua, dizendo nome, idade, gênero e profissão?

Resposta: Oi, me chamo Felipe, tenho 30 anos, masculino e sou psicólogo.

Pergunta: Qual o nome do projeto?

Resposta: Preparando para o Futuro.

Pergunta: Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?

Resposta: Mentor e estou há 2 anos.

Pergunta: O que levou a fazer o trabalho voluntário?

Resposta: O senso de poder contribuir para toda a sociedade.

Pergunta: Quais foram as principais competências você aprendeu no trabalho voluntário?

Resposta: Trabalho em Equipe, Comunicação e Empatia.

Pergunta: Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.

Resposta: Empatia.

ENTREVISTA 10

Pergunta: Oi, meu nome é Ricardo, já lhe agradeço pela ajuda, para começarmos, você poderia fazer uma breve apresentação sua, dizendo nome, idade, gênero e profissão?

Resposta: Oi, eu sou a Samantha, tenho 24 anos, feminino e sou Economista.

Pergunta: Qual o nome do projeto?

Resposta: Preparando para o Futuro da ONG Sonhar Acordado.

Pergunta: Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?

Resposta: Hoje no Preparando para o Futuro eu sou líder da equipe, eu sou líder de uma instituição que fica em Vicente de Carvalho a São Martinho, estou a 2 anos no projeto.

Pergunta: O que levou a fazer o trabalho voluntário?

Resposta: Queria viver algo diferente em que eu pudesse compartilhar vivências e experiências com outras pessoas, no voluntariado encontrei essa oportunidade de poder aprender e ensinar, muitas vezes muito mais aprendi do que ensinei algo...

Pergunta: Quais foram as principais competências você aprendeu no trabalho voluntário?

Resposta: Hum, eu aprendi a ouvir muito mais. Antes eu sempre fui muito de ouvir, eu achava né, mas depois que eu entrei no trabalho voluntário fui percebendo que não era ouvir somente da intenção de ouvir, mas era um ouvir de tipo que há algo para falar, fui desenvolvendo isso e de quebra a gente desenvolve a empatia, como você faz algo de maneira dedicada, você acaba se abrindo e fazendo essa troca com outro.

Pergunta: Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.

Resposta: Certamente a ouvir mais, por ser nova no meu emprego atual, tem mais ou menos 1 ano. Eu vejo que por ser mais ouvinte isso me possibilita diversas formas de aprender com a experiência e vivência dos que estão trabalhando comigo e acredito que isso faz com que eu seja um profissional melhor do que eu era quando entrei.

ENTREVISTA 11

Pergunta 1: Oi, meu nome é Ricardo, já lhe agradeço pela ajuda, para começarmos, você poderia fazer uma breve apresentação sua, dizendo nome, idade, gênero e profissão?

Resposta: Oi, me chamo Pedro, tenho 29 anos, masculino e sou estudante/uber.

Pergunta 2: Qual o nome do projeto?

Resposta: Sonhar Acordado.

Pergunta 3: Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?

Resposta: Coordenador de Infraestrutura logística durante 5 anos.

Pergunta 4: O que levou a fazer o trabalho voluntário?

Resposta: Gosto de ajudar pessoas que não tem grandes oportunidades na vida.

Pergunta 5: Quais foram as principais competências você aprendeu no trabalho voluntário?

Resposta: Liderança, trabalho em equipe, organização de procedimentos, lidar com grande público.

Pergunta 6: Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.

Resposta: A liderança, trabalho em equipe junto com a organização de procedimentos me auxilia a gerir e supervisionar grupo de trabalho e o lido com o público me permite entender melhor o que clientes desejam e transmitir o que quero informar.

ENTREVISTA 12

Pergunta 1: Oi, meu nome é Ricardo, já lhe agradeço pela ajuda, para começarmos, você poderia fazer uma breve apresentação sua, dizendo nome, idade, gênero e profissão?

Resposta: Oi, me chamo Caroline, tenho 28 anos, feminino e sou estudante de doutorado.

Pergunta 2: Qual o nome do projeto?

Resposta: ONG Sonhar Acordado.

Pergunta 3: Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?

Resposta: Estou como coordenadora de formação e treinamento, de 2 em 2 meses temos cerca de 4 reuniões para repassar os valores do bimestre. Antes da reunião há outras para que possamos entender melhor o valor e ter material para confeccionar a apresentação. Também atuo como líder de atividade e voluntária.

Pergunta 4: O que levou a fazer o trabalho voluntário?

Resposta: A vontade de cuidar de crianças e aprender mais, fazer mais pelo mundo; fazer algo mais além de apenas para mim.

Pergunta 5: Quais foram as principais competências você aprendeu no trabalho voluntário?

Resposta: Aprendi a me apresentar, em como projetar a voz de maneira eficiente para uma plateia de até 100 pessoas, boas a cada formação tento tornar as apresentações interessantes e tocantes. Aprendi a redigir bons e-mails, resolver problemas rapidamente seja em reuniões ou por e-mail.

Pergunta 6: Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.

Resposta: A habilidade de comunicação.

ENTREVISTA 13

Pergunta 1: Oi, meu nome é Ricardo, já lhe agradeço pela ajuda, para começarmos, você poderia fazer uma breve apresentação sua, dizendo nome, idade, gênero e profissão?

Resposta 2: Oi, eu sou a Francesca, tenho 27 anos, feminino e sou advogada.

Pergunta: Qual o nome do projeto?

Resposta: Sonhar Acordado.

Pergunta 3: Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?

Resposta: Eu estou no voluntariado a 4 anos, atualmente sou coordenadora de formação, já participando como líder e voluntária normal.

Pergunta 4: O que levou a fazer o trabalho voluntário?

Resposta: Em 2015 eu tive um problema de saúde, eu enfrentei e tive depressão, busquei o voluntariado como uma forma de sair da rotina mudar os ares pensar em outras coisas e fazer algo por alguém já que não estava fazendo por mim, foi isso...

Fui muito despretensiosa e não achava que ia fazer tudo que eu fiz e nem por tanto tempo.

Pergunta 5: Quais foram as principais competências você aprendeu no trabalho voluntário?

Resposta: Inicialmente eu aprendi o que é doação, doação de tempo, de carinho, de amor, esse foi o meu primeiro aprendizado né, de eu reservar um tempo do meu dia para isso, caridade né. Com a coordenação eu tive que ser muito paciente, principalmente na época que eu era coordenadora de voluntário, foi uma das coisas que eu mais precisei praticar e saber dialogar, saber ouvir o problema do outro e conseguir conciliar isso com o programa que era cobrado dos voluntários muitos deveres e muitas vezes recebíamos desculpas, problemas que devíamos administrar e na coordenação de formação foi desenvolver o dom da palavra, acho que ninguém nasce tendo esse dom, acho que a gente aprende eu até hoje estou aprendendo, cada formação que eu dou é diferente, é difícil as vezes não sabemos nos expressar direito, principalmente eu como advogada academicamente falando temos um linguajar difícil com mania de filosofar e pensar demais e trabalhar valores que são valores morais e éticos sem mencionar religião e sem falar de uma forma difícil ainda é um desafio, procurar se expressar de forma lúdica e de forma simples para que as pessoas possam absorver de melhor formar.

Pergunta 6: Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.

Resposta: Acho que todas as competências que eu falei, que engraçado né. Tirando caridade, até a caridade você tem que exercer no trabalho, você tem que respeitar o próximo, a dificuldade do próximo, do seu colega de equipe, saber o que ele é bom e exaltar, naquilo o que ele é ruim, treinar, melhorar incentivar, com certeza a paciência é algo que você precise aplicar no mercado de trabalho e desenvolvem muito todas as outras, até minhas competências profissionais tem que ter paciências para desenvolver elas, capacidade de convencimento dos outros, poxa imagina sou coordenadora de formação e eu preciso convencer juízes, advogados.. Enfim toda essa questão de ter que transmitir algo profissionalmente eu acho que é muito válido, é engraçado como o voluntariado me faz crescer de todas as formas na vida, profissional, até na empresa eu sou engajada com os trabalhos voluntários com a equipe de responsabilidade social e tudo, eu acho que tudo o que eu aprendo, tudo o

que eu desenvolvi praticando voluntariado ou ate mesmo melhorar minhas habilidades no trabalho.

ENTREVISTA 14

Pergunta 1: Oi, meu nome é Ricardo, já lhe agradeço pela ajuda, para começarmos, você poderia fazer uma breve apresentação sua, dizendo nome, idade, gênero e profissão?

Resposta: Oi, eu sou a Camila, tenho 29 anos, feminino e sou Jornalista.

Pergunta 2: Qual o nome do projeto?

Resposta: Contando Sonhos.

Pergunta 3: Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?

Resposta: A minha função é o que chamamos de mentor, dentro da atividade temos os líderes que é quem organiza as atividades, os apoios que são quem ajuda com a infraestrutura de atividades temos que providenciar lanches para as crianças, combinar com o contato da instituição que falam o que vamos usar, se vamos usar uma sala comum ou se precisamos de um laboratório para as crianças escreverem no computador, se vai precisar de algum material para desenvolver alguma dinâmica com as crianças e no Big Show eles ajudam na organização do teatro, os mentores são os voluntários que formam dupla com as crianças para ajudarem elas a escreverem uma história no formato de roteiro, a ideia é que os mentores estimulem essas crianças a criarem essas histórias, não é para o mentor criar a história para a criança e sim ajudar e estimular a criança para ela não desistir e auxiliar aquilo a entrar em um formato de roteiro, porque no final precisamos que a história esteja em um formato específico para que ela seja apresentada em um teatro o mentor tem esse papel de ficar guiando a criança no caminho.

Pergunta 4: O que levou a fazer o trabalho voluntário?

Resposta: Eu tinha um tempo livre na época porque só fazia faculdade e queria poder ter alguma experiência, pois eu nunca tinha feito nada, vi no trabalho voluntário uma oportunidade para aprender coisas novas e colocar no meu currículo.

Pergunta 5: Quais foram as principais competências você aprendeu no trabalho voluntário?

Resposta: Que eu aprendi?! Eu acho que fui obrigada a me torna mais organizada, eu aprendi a lidar com os sentimentos das pessoas, porque temos muitas crianças

que vivem diferentes situações, situações diferentes das que eu vivi na minha infância, então uma criança que está mais emburrada em um dia ou mais cansada não é porque ela é preguiçosa ou que é mal educada, ela está tendo uma semana diferente, então entender o que ela está sentindo ou que outro voluntário está sentindo e conseguir lidar com isso, acho que basicamente é isso.

Pergunta 6: Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.

Resposta: Eu sou jornalista né, então acho que tudo que eu falei serve para ser aplicado no meu trabalho, por ser mais organizada eu consigo realizar minhas atividades melhores, errando menos e de forma até mais rápida. E exatamente por ter aprendido a lidar com os sentimentos, não to querendo dizer de uma forma tipo psicólogo, mas sim de uma forma empática sabe... Acredito que o meu olhar para as matérias e entrevistas que a gente faz na empresa se tornou mais refinado de conseguir meio que extrair o potencial que aquela matéria tem.

ENTREVISTA 15

Pergunta 1: Oi, meu nome é Ricardo, já lhe agradeço pela ajuda, para começarmos, você poderia fazer uma breve apresentação sua, dizendo nome, idade, gênero e profissão?

Resposta: Oi, me chamo Tayrinni, tenho 27 anos, feminino e sou Assistente de Departamento de Pessoal.

Pergunta 2: Qual o nome do projeto?

Resposta: Esperançar.

Pergunta 3: Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?

Resposta: Sou voluntária e estou a quase 6 meses.

Pergunta 4: O que levou a fazer o trabalho voluntário?

Resposta: Vontade de fazer algo que pudesse ajudar o outro e ajudar a ter mais esperança nas pessoas.

Pergunta 5: Quais foram as principais competências você aprendeu no trabalho voluntário?

Resposta: Liderança, comunicação e saber lidar com situações adversas.

Pergunta 6: Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.

Resposta: Ah com certeza foi o relacionamento interpessoal, me ajuda bastante hoje.

ENTREVISTA 16

Pergunta 1: Oi, meu nome é Ricardo, já lhe agradeço pela ajuda, para começarmos, você poderia fazer uma breve apresentação sua, dizendo nome, idade, gênero e profissão?

Resposta: Oi, eu sou o Mauricio, masculino, tenho 26 anos e sou administrador.

Pergunta 2: Qual o nome do projeto?

Resposta: Amigos para Sempre.

Pergunta 3: Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?

Resposta: Eu sou voluntário que trabalha diretamente com criança, faço trabalho voluntário a 4 anos, 2 anos no projeto sonhando juntos e agora estou 2 anos no Amigos para Sempre.

Pergunta 4: O que levou a fazer o trabalho voluntário?

Resposta: Quando eu vi o filme do Patch Adams, Doutores da Alegria, e achei muito legal o que eles fazem, acredito muito nisso que a felicidade ajuda bastante as pessoas e a partir disso comecei a pesquisar lugares que eu poderia trabalhar em hospital, nisso eu me deparei com o Sonhar Acordado.

Pergunta 5: Quais foram as principais competências você aprendeu no trabalho voluntário?

Resposta: Sentimento de dono e proatividade, de longe eu aprendi essas competências.

Pergunta 6: Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.

Resposta: A proatividade e a parte de ser dono, porque no trabalho voluntario as pessoas não tem obrigação se você quer que realmente aconteça você tem que chamar a responsabilidade, então esses foram os grandes fatores que me ajudam hoje no meu trabalho.

ENTREVISTA 17

Pergunta 1: Oi, meu nome é Ricardo, já lhe agradeço pela ajuda, para começarmos, você poderia fazer uma breve apresentação sua, dizendo nome, idade, gênero e profissão?

Resposta: Oi, me chamo Emanuelle, tenho 24 anos, feminino e sou Assistente de Veterinária.

Pergunta 2: Qual o nome do projeto?

Resposta: Amigos para Sempre.

Pergunta 3: Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?

Resposta: Eu faço o trabalho já a 2 anos e meio, dentro do trabalho voluntário eu fico responsável pela parte de relatório de tudo que aconteceu na atividade, pontos positivos, pontos negativos, a parte de avaliação dos voluntários ajudando diretamente a liderança da equipe.

Pergunta 4: O que levou a fazer o trabalho voluntário?

Resposta: Eu não sou do Rio né, então quando vim para cá me senti muito sozinha, depois de muito desabafar com a minha mãe porque nós somos muito próximas e aqui eu só ia pra faculdade e ia pra casa, sentia um vazio muito grande dentro de mim, logo procurei uma forma de ocupar esse vazio, minha mãe me aconselhou a procurar algum projeto que ocupasse meu tempo e que eu pudesse conhecer pessoas, no Amigo para Sempre pude encontrar pessoas que tinha o mesmo sei lá como dizer tipo pensamento sabe nós pensávamos iguais e queríamos o bem em comum igual, hoje em dia meus grandes amigos da vida foram pessoas que eu conheci no voluntariado.

Pergunta 5: Quais foram as principais competências você aprendeu no trabalho voluntário?

Resposta: Acho que foi muito pessoal de conseguir falar com pessoas, eu sempre fui muito tímida para me comunicar, hoje em dia eu sou uma pessoa até solta demais consigo me comunicar muito bem com as pessoas, antes eu era muito bloqueada era muito tímida, hoje ajudar na questão de liderança de projetos voluntários me ajudou muito em conseguir falar com pessoas em conseguir demonstrar a minha opinião mesmo que ela seja contrária de outras pessoas, eu acho que me ajudou na questão de trabalho em grupo, na questão de organização, porque a gente precisa estar extremamente organizada em diversos pontos da equipe para poder fazer funcionar.

Pergunta 6: Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.

Resposta: Na questão da organização, porque no voluntário a gente faz pelo amor né, não tem nenhum tipo de remuneração financeira, então essa experiência me ajudou a ser mais organizada no meu trabalho e conseguir até conciliar de uma forma melhor as atividades do trabalho com as atividades da faculdade.

ENTREVISTA 18

Pergunta 1: Oi, meu nome é Ricardo, já lhe agradeço pela ajuda, para começarmos, você poderia fazer uma breve apresentação sua, dizendo nome, idade, gênero e profissão?

Resposta: Oi, me chamo Elis, tenho 24 anos e sou mercadólogo.

Pergunta 2: Qual o nome do projeto?

Resposta: Eu faço parte da ONG Sonhar Acordado Rio do programa Superação.

Pergunta 3: Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?

Resposta: Eu estou a 3 anos, comecei como voluntária depois comecei a ajudar na coordenação de comunicação e atualmente estou auxiliando na coordenação de voluntários, organizando as inscrições dos voluntários para as ações, fazendo todo contato do voluntário com a ação.

Pergunta 4: O que levou a fazer o trabalho voluntário?

Resposta: Meus pais me levaram a fazer trabalho voluntário, acompanhava eles no asilo que eles ajudavam e quando fomos crescendo fomos buscando coisas que fosse possível que todos nós em casa pudéssemos fazer juntos.

Pergunta 5: Quais foram as principais competências você aprendeu no trabalho voluntário?

Resposta: Eu acho que me tornei uma pessoa que passou a ter novas preocupações, passei a valorizar diferentes coisas, a gente fica mais maduro, fica com um olhar mais amoroso para o mundo, passa a valorizar pequenas atitudes, pequenos gestos, fiquei

mais segura de mim, menos tímida, atualmente eu falo em público com mais segurança a minha forma de me comunicar melhorou.

Pergunta 6: Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.

Resposta: Por trabalhar com marketing saber se expressar é essencial né, então isso que eu falei de ser mais segura e de poder ter mais facilidade para lidar com o público foi essencial para o que eu faço hoje.

ENTREVISTA 19

Pergunta 1: Oi, meu nome é Ricardo, já lhe agradeço pela ajuda, para começarmos, você poderia fazer uma breve apresentação sua, dizendo nome, idade, gênero e profissão?

Resposta: Oi, me chamo Erika, feminino, tenho 25 anos e sou psicóloga.

Pergunta 2: Qual o nome do projeto?

Resposta: Juventude Missionária.

Pergunta 3: Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?

Resposta: Atualmente eu estou como coordenadora de formação, desde o início do ano, e o que eu faço eu tento alinhar os valores dos voluntários com os valores do projeto e capacito os voluntários para os trabalhos que a gente exercita.

Pergunta 4: O que levou a fazer o trabalho voluntário?

Resposta: Foi olhar o mundo e ver muita desigualdade quando era adolescente e principalmente o câncer da minha mãe, quando a minha mãe teve câncer eu parei para pensar na minha vida e uma das coisas que eu não gostava era que eu não estava fazendo nada por ninguém eu tinha 12 anos na época.

Pergunta 5: Quais foram as principais competências você aprendeu no trabalho voluntário?

Resposta: Olha, no voluntariado eu aprendi muita coisa, eu acho que a primeira dela e a mais importante dela foi aprender a não desistir, não desistir das pessoas, não desistir do mundo, foi no voluntariado que eu descobri que eu queria ser psicóloga, basicamente minha profissão veio de um voluntariado e também a capacidade de entender que você vai errar mas que você também tem a capacidade de corrigir e de ir atrás.

Pergunta 6: Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.

Resposta: O que mais me preparou para o mercado de trabalho em relação a minha profissão foi essa questão de me preocupar com o outro e de escutar o outro.

ENTREVISTA 20

Pergunta 1: Oi, meu nome é Ricardo, já lhe agradeço pela ajuda, para começarmos, você poderia fazer uma breve apresentação sua, dizendo nome, idade, gênero e profissão?

Resposta: Oi, me chamo Lucas, tenho 25 anos, masculino e sou administrador.

Pergunta 2: Qual o nome do projeto?

Resposta: Festas Sonhar Acordado.

Pergunta 3: Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?

Resposta: Sou voluntário criança de festas e participo a uns 4 anos das festas do Sonhar.

Pergunta 4: O que levou a fazer o trabalho voluntário?

Resposta: Tinha amigos que participavam dessas festas do sonhar e sempre falaram coisas muito boas, eu tive vontade de viver essa experiência de entender o que era aquele sentimento, sensação algo do tipo que eles viviam.

Pergunta 5: Quais foram as principais competências você aprendeu no trabalho voluntário?

Resposta: Acho que foi um refinamento de responsabilidade, afinal a gente tem obrigações com essas festas né, a empatia com certeza por estar lidando com realidades muitas, mas muitas vezes distantes das nossas de encontrar crianças que não tem oportunidade de comer as coisas que tem na festa no seu dia a dia, coisas que muitos de nós consideramos banais tipo pizza.

Pergunta 6: Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.

Resposta: Ah com certeza seria a responsabilidade, dar valor aquilo que nós temos hoje em dia e sermos gratos por conseguir termos certas coisas que para muitos de nós pode ser considerado um luxo, porém, para outros pode ser uma conquista, tal como falei da pizza antes...

APÊNDICE B – Tabela de análise de respostas.

	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
P3 Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?	Líder voluntário ficando com crianças durante 4 anos	Líder de atividades	Coordenadora de voluntários	Líder de atividades e coordenadora de voluntário.	Voluntária crianças	Voluntário em hospitais	Professora de português	Coordenadora de formação	Voluntário criança festas, 4 anos.	
P4 O que levou a fazer o trabalho voluntário?	Algo que está inerente a mim. Fazer com a minha esposa.	Ajudar o próximo, devido à problema de câncer na família queria trabalhar em hospital	Necessidade de exemplo dos pais.	Incentivo em casa de ações voluntárias, queria encontrar pessoas que tivessem o mesmo propósito de vida que o meu.	Convite de amiga para participar de uma festa da ONG, vi que era importante semear coisas boas.	Sentia um vazio nisso me levou a mundo, procurar fazer um pedacinho de mim, sempre quis e tempo livre.	Ver muita desigualdade no mundo.		Ter experiência do trabalho voluntário.	
P5 Quais foram as principais competências que você aprendeu no trabalho voluntário?	Empatia, expressar liderança, prestar atenção detalhe	Lidar com crianças, mais responsabilidade e.	Gestão de pessoas, lidar com problemas de última hora, saber improvisar.	Paciência, relacionamento interpessoal.	Relação, entender a diferença de outra pessoa,	Empatia, comunicação, a lidar com adversidade, aprender a não deixar a se abater.	Pontualidade, compromisso de falar,	A não desistir	Responsabilidade e empatia.	
P6 Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.	Forma de falar, liderar, forma de se impor, proatividade, forma de lidar com as pessoas, proatividade e empatia	Paciência e cuidado com o próximo.	Gestão de pessoas, relação interpessoal, entender o que o outro está passando, empatia.	Paciência e relacionamento interpessoal.	Comunicação e relacionamento com outras pessoas.	Mais aberta, compreensiva, organizada e dedicada, mais empática, buscar soluções rapidamente para eventuais problemas.	Pontualidade, compromisso e disciplina e trabalho em equipe.	Se preocupar com os outros.	Responsabilidade de e empatia.	

	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20
P3 Qual a função que você exerce no trabalho voluntário e quanto tempo?	Coordenador de infraestrutura e logística durante 5 anos.	Coordenadora de formação e treinamento.	Coordenadora de formação	Mentor	Voluntária a 6 meses.	Voluntária crianças	Voluntário atividade.	Coordenação de voluntários, 3 anos.	Mentor	Líder de equipe
P4 O que levou a fazer o trabalho voluntário?	Ajudar pessoas. Cuidar de crianças e aprender mais, fazer algo além de mim.	Problemas com depressão	Tempo livre, procura de experiência	Ajudar os outros.	Inspiração em filme sobre o tema, crença.	Procurar pessoas que tivessem o mesmo pensamento.	Exemplo da família.	Senso contribuir sociedade	Viver algo diferente e compartilhar vivências e experiências	
P5 Quais foram as principais competências que você aprendeu no trabalho voluntário?	Liderança, trabalho em equipe, organização de procedimentos, lidar com grande público.	Paciência, responsabilidade saber dialogar.	Organização, lidar com sentimentos,	Liderança, comunicação e lidar com situações adversas.	Sentimento de proatividade	Liderança, comunicação, organização.	Maior segurança, comunicação.	Trabalho em equipe, comunicação e empatia.	Ouvir mais, empatia	
P6 Dessas competências quais você acha que mais lhe capacitaram para o mercado de trabalho, ou seja, que você conseguiu desenvolver no trabalho voluntário e hoje consegue utilizar no seu trabalho.	Liderança, trabalho em equipe e organização.	Apresentação, redigir bons e-mails, resolução de problemas.	Paciência, saber ouvir, saber dialogar, caridade	Organização, lidar com sentimentos.	Relacionamento interpessoal.	Proatividade e sentimento de dono.	Organização.	Se expressar melhor, maior facilidade para lidar com público.	Empatia.	Ouvir mais

