

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO
GRANDE DO NORTE

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: estudo com voluntários da APAE-Natal

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: estudo com voluntários da APAE-Natal

Monografia apresentada à Coordenação do
Curso de Graduação em Administração da
Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do
Rio Grande do Norte, como requisito parcial para
obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Maria Madalena Pereira Maia

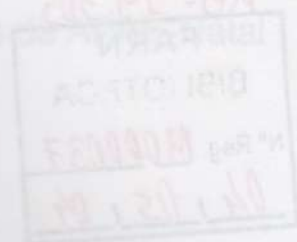
Orientador: Antônio Alves Filho

Natal Dezembro de 2002.

Natal Dezembro de 2002

MARIA MADALENA PEREIRA MAIA

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: estudo com voluntários da APAE-Natal



SATISFAÇÃO NO TRABALHO: estudo com voluntários da APAE-Natal

Maria Madalena Pereira Maia

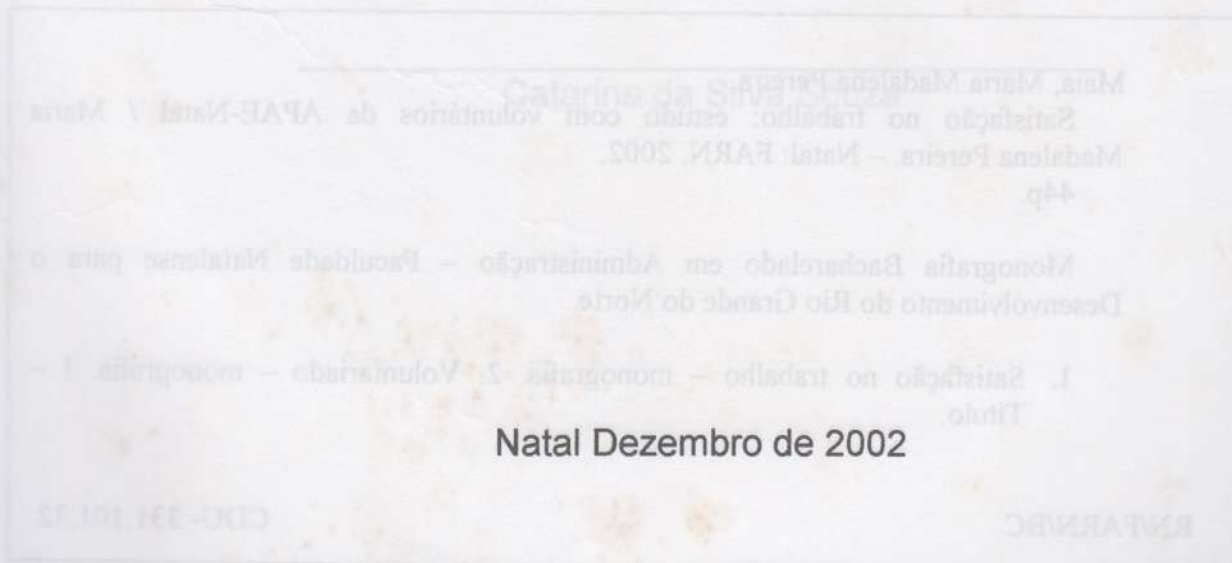
Monografia apresentada à Coordenação do Curso de Graduação em Administração da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharela em Administração.

Antônio Alves Filho
Orientador

Cristina de Freitas Barreto

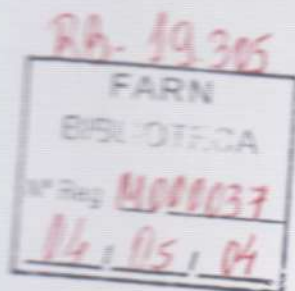
Orientador: Antônio Alves Filho

Natal Dezembro de 2002



FARN

MARIA MADALENA PEREIRA MAIA



M 331.101.32

17871

2002

331

Monografia apresentada à Coordenação do Curso de Graduação em Administração da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharelado em Administração.

Orientador: Antônio Alves Filho

Maia, Maria Madalena Pereira

Satisfação no trabalho: estudo com voluntários da APAE-Natal / Maria Madalena Pereira. – Natal: FARN, 2002.

44p.

Monografia Bacharelado em Administração – Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

1. Satisfação no trabalho – monografia.
2. Voluntariado – monografia. I – Título.

Natal Dezembro de 2002

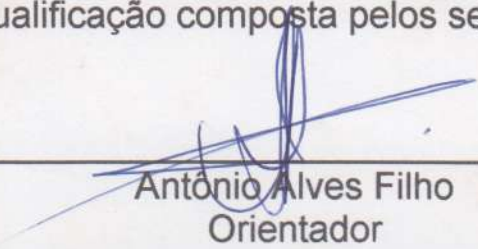
RN/FARN/BC

CDU- 331.101.32

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: estudo com voluntários da APAE-Natal

Maria Madalena Pereira Maia

Monografia apresentada e aprovada em ____ de ____ de ____, pela
banca de qualificação composta pelos seguintes membros:



Antônio Alves Filho
Orientador

Cristina de Freitas Barreto

Catarina da Silva Souza

Natal Dezembro de 2002

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus acima de tudo por me guiar nos caminhos da vida, o apoio que recebi de todos para conseguir chegar aonde cheguei hoje, com o carinho de todos, a compreensão, amizade daqueles que são as pessoas mais importantes da minha vida: agradeço aos meus pais por estarem sempre perto, aos meus irmãos por ajudarem nas horas que precisei, ao meu marido por estar ao meu lado nas horas difíceis, e para minha filha por ter trazido alegria, luz e paz na minha vida!

LISTA DE FIGURAS	24
LISTA DE GRÁFICOS	24
SUMARIO	25
3.1. Tipo de pesquisa	28
1. INTRODUÇÃO	8
1.1. CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA	8
1.2. OBJETIVOS	9
1.2.1. Geral	9
1.2.2. Específico	9
1.3. JUSTIFICATIVA	9
1.4. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA E SEU AMBIENTE	10
2. REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1. VOLUNTÁRIO	12
• Mas, quem é o voluntário?	12
• Histórico do voluntariado no Brasil	12
2.2. RECURSOS HUMANOS	14
2.3. MOTIVAÇÃO	14
2.3.1. Fatores Motivadores	15
2.4. NECESSIDADES HUMANAS	15
2.4.1. Hierarquia das Necessidades de Maslow	16
2.4.2. Teoria dos Dois fatores de Herzberg	18
• Fatores Higiênicos ou Extrínsecos	18
• Fatores Motivacionais ou Intrínsecos	18
2.4.3. Modelo ERC de Aldefer	18
2.4.4. Teoria das necessidades adquiridas de McClelland	19
2.4.5. Teoria x e Teoria y	19
2.5. MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO SÃO COISAS DIFERENTES	21
2.5.1. Satisfação no trabalho	21
2.5.2. Qualidade de vida no trabalho	23
2.5.3. A qualidade dentro e fora do trabalho	24

2.6. A IMPORTÂNCIA DA SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	24
3. METODOLOGIA DE PESQUISA	26
3.1. Tipo de pesquisa	26
3.2. População e amostra	26
3.3. Instrumento e coleta de dados	26
3.4. Coleta e tratamento dos dados	27
4. ANÁLISE DOS DADOS	28
5. CONCLUSÕES	42
6. BIBLIOGRAFIA	44
ANEXOS	

LISTA DE GRÁFICOS

LISTA DE FIGURAS

GRÁFICO 1. Sexo	28
GRÁFICO 1. A Hierarquia das Necessidades de Maslow	17
GRÁFICO 2. Modelo ERC de Aldefer	19
GRÁFICO 4. Escolaridade	30
GRÁFICO 5. O tempo que trabalha como voluntário	30
GRÁFICO 6. Carga Horária	31
GRÁFICO 7. Profissão	31
GRÁFICO 8. Possui algum conhecido que trabalhe como voluntário	32
GRÁFICO 9. O que levou a ser voluntário	32
GRÁFICO 10. Como se sente trabalhando como voluntário	33
GRÁFICO 11. O que levou a entrar na APAE	33
GRÁFICO 12. Como enxergava o trabalho voluntário	34
GRÁFICO 13. Qual foi seu primeiro trabalho como voluntário	34
GRÁFICO 14. Fatores que geram insatisfação	35
GRÁFICO 15. Fatores que geram satisfação	36
GRÁFICO 16. As pessoas com quem tem relacionamento e convive no meu trabalho	36
GRÁFICO 17. A oportunidade de conviver com pessoas sensíveis e talentosas	37
GRÁFICO 18. A oportunidade de auxiliar outras pessoas	37
GRÁFICO 19. A oportunidade de conhecer outras pessoas no trabalho	38
GRÁFICO 20. O grau de respeito e justiça que recebe por todos	38
GRÁFICO 21. Oportunidade de aprender coisas novas	39
GRÁFICO 22. Ajuda para desenvolvimento de novos projetos na área	39
GRÁFICO 23. Ajuda em campanhas	40
GRÁFICO 24. Expectativas de trabalhar como voluntário	40
GRÁFICO 25. As mudanças ocorridas depois de trabalhar como voluntário	41
GRÁFICO 26. Reconhecimento do voluntário pela sociedade	41

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Sexo	28
GRÁFICO 2. Faixa Etária	29
GRÁFICO 3. Estado civil	29
GRÁFICO 4. Escolaridade	30
GRÁFICO 5. O tempo que trabalha como voluntário	30
GRÁFICO 6. Carga Horária	31
GRÁFICO 7. Profissão	31
GRÁFICO 8. Possui algum conhecido que trabalha como voluntário	32
GRÁFICO 9. O que levou a ser voluntário	32
GRÁFICO 10. Como se sente trabalhando como voluntário	33
GRÁFICO 11. O que levou a escolher a APAE	33
GRÁFICO 12. Como enxergava o trabalho voluntário	34
GRÁFICO 13 Qual foi seu primeiro trabalho como voluntário	34
GRÁFICO 14. Fatores que geram insatisfação	35
GRÁFICO 15. Fatores que geram satisfação	35
GRÁFICO 16. As pessoas com quem me relaciono e convivo no meu trabalho	36
GRÁFICO 17. A oportunidade de conviver com pessoas sensíveis e talentosas	37
GRÁFICO 18. A oportunidade de auxiliar outras pessoas	37
GRÁFICO 19. A oportunidade de conhecer outras pessoas no trabalho	38
GRÁFICO 20. O grau de respeito e justiça que recebe por todos	38
GRÁFICO 21. Oportunidade de aprender coisas novas	39
GRÁFICO 22. Ajuda para desenvolvimento de novos projetos na área	39
GRÁFICO 23. Ajuda em campanhas	40
GRÁFICO 24. Expectativas de trabalhar como voluntário	40
GRÁFICO 25. As mudanças ocorridas depois de trabalhar como voluntário	41
GRÁFICO 26 ^o reconhecimento do voluntário pela sociedade	41

1- INTRODUÇÃO

No ano de 2001 foi proclamado como o ano internacional do voluntário com o apoio de 123 países. Todos os anos milhões de pessoas se tomam voluntários a fim de ajudar quem precisa. Assim o voluntário espera que as pessoas possam reconhecer o valor que cada um tem.

As instituições recebem de braços abertos essas pessoas buscando avalia-los sempre no intuito de identificar o que as motiva e as fazem se sentirem satisfeitas e realizadas em estar ajudando.

O presente trabalho tem por objetivo principal identificar fatores capazes de gerar satisfação dos voluntários buscando através de questionários os pontos de maior satisfação e motivação dos voluntários.

O trabalho esta estruturado da seguinte maneira: introdução, revisão de literatura, coleta e interpretação dos dados e conclusões.

1.1. Contextualização e colocação do problema

O trabalho tem um valor muito elevado na vida do homem seja ele qual for. O voluntariado faz parte descer valor, pois como qualquer um é um trabalho que é feito por pessoas que dedicam parte de seu tempo para ajudar a comunidade onde a sua força não está no tamanho das soluções individuais, mas na soma dos êxitos. É um trabalho de qualidade e responsabilidade feito com prazer que envolve a satisfação, motivação e realização de participação voluntária.

Diante disto a satisfação e a motivação junto com a qualidade de vida são importantes, a medida que vêm crescendo a ação de voluntários em todo pais.

O presente trabalho foi fruto de uma pesquisa realizada em uma instituição de ajuda a pessoas portadoras de alguma deficiência

associadas, a população carente e pessoas portadoras de doença mental, onde pessoas satisfeitas colaboram com o seu tempo para ajudar que precisa.

Embora não se sabe até onde vai a satisfação do voluntário fica ao exposto o seguinte problema:

“O que gera a satisfação do voluntário com o seu trabalho?”

1.2-OBJETIVOS

1.2.1 - Objetivo Geral

- Avaliar o grau de satisfação dos voluntários da APAE- Natal com o seu trabalho.

1.2.2 - Objetivo Especifico

- Identificar o perfil do voluntário da APAE-Natal;
- Identificar fatores que levam a satisfação do voluntário com o seu trabalho;
- Identificar fatores que geram insatisfação.

1.3 - JUSTIFICATIVA

Esse interesse se deu em saber o que leva os voluntários da APAE a estarem satisfeitos e realizados com a sua colaboração de seu tempo e dedicação na ajuda a crianças e apoio a suas mães.

O voluntariado tem sido um movimento que tem crescido constantemente com o apoio de vários países, com divulgações sobre o voluntariado afim de que as pessoas se interessem por esta causa humanitária.

A pesquisa teve como objetivo principal, identificar os fatores que geram a satisfação do voluntário com o seu trabalho com a instituição.

1.4 - CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA E SEU AMBIENTE

A APAE-Natal vem a 43 anos desenvolvendo um trabalho voltado para a população carente, pessoas portadoras de doença mental e outras deficiências associadas. Procura, com a ajuda de colaboradores, proporcionar a 415 crianças e seus familiares uma melhor qualidade de vida, com dignidade e respeito.

Com as doações a instituição consegue garantir para as crianças matriculadas, atendimento clínico e pedagógico. Desenvolve programas voltados para a pessoa portadora de deficiência, tais como: sensibilização, conscientização e prevenção de deficiências; de saúde, de educação, de esporte e lazer.

A instituição oferece também aos familiares e aos próprios alunos, cursos profissionalizantes, objetivando preparar os jovens e seus familiares para o mundo do trabalho promovendo assim seu sustento. É uma maneira de favorecer a auto-estima desses. Os produtos provenientes dos cursos podem ser vendidos na própria APAE (em um pequeno bazar) e o lucro conseguido é depois rateado entre eles.

Atualmente existem aproximadamente 2.000 APAEs espalhadas pelo Brasil beneficiando cerca de 200.000 pessoas portadoras de deficiência por meio do trabalho de mais de 37.000 profissionais.

Uma APAE pode ser mantenedora de diversos tipos de programas sociais. No Brasil estão sendo desenvolvidas várias experiências. São elas:

2. RESE
- Escolas especializadas de educação infantil, ensino fundamental e educação profissional;
 - Clínicas;
 - Casas-lares;
 - APAE rural;
 - Faculdades;
 - Instituto de pesquisa;
 - Oficinas pedagógicas;
 - Laboratórios; etc.

Uma APAE é fruto da união de pais, amigos e profissionais que investiram no ideal de proporcionar uma vida digna às pessoas portadoras de deficiência mental.

Dessa forma a APAE-Natal coloca-se como uma instituição que rompe barreiras e procura contribuir para a formação de uma nova estrutura familiar e uma sociedade mais justa.

2.2. Histórico do voluntariado no Brasil

1543 ↔ É fundada na vila de Santos a Santa Casa de Misericórdia, dando início ao voluntariado no Brasil

1863 ↔ Surge o Comitê Internacional da Cruz Vermelha, para prestar assistência médica em áreas de conflito armado

1904 ↔ A Cruz Vermelha chega ao Brasil. Robert Baden-Powell funda o escotismo, na Inglaterra

1910 ↔ O Escotismo se estabelece no Brasil com o objetivo de "ajudar o próximo em toda e qualquer ocasião"

1935 ↔ É promulgada a Lei de Declaração de Utilidade Pública, para regular a colaboração do Estado com as instituições filantrópicas.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Voluntário

É um trabalho de qualidade e responsabilidade feito com prazer, nascido de um sentimento de participação e solidariedade, onde indivíduos de todas as faixas etárias, sem distinção de nenhuma espécie e para as instituições que utilizam voluntários ou promovem e organizam o voluntariado.

- **Mas quem é o voluntário?**

É o cidadão que motivado pelos valores de participação e solidariedade, doa seu tempo, trabalho e talento de maneira espontânea e não remunerada, para causas de interesse social e comunitário.
(in site: www.voluntario2001.org.br)

2.2. Histórico do voluntariado no Brasil

1543 ↔ É fundada na vila de Santos a Santa Casa de Misericórdia, dando início ao voluntariado no Brasil

1863 ↔ Surge o Comitê Internacional da Cruz Vermelha, para prestar assistência médica em áreas de conflito armado

1908 ↔ A Cruz Vermelha chega ao Brasil. Robert Baden-Powell funda o escotismo, na Inglaterra.

1910 ↔ O Escotismo se estabelece no Brasil com o objetivo de "ajudar o próximo em toda e qualquer ocasião"

1935 ↔ É promulgada a Lei de Declaração de Utilidade Pública, para regular a colaboração do Estado com as instituições filantrópicas.

1999 ↔ É promulgada a LEI 9.790, de 23 de março, que qualifica as

1942 ↔ Getúlio Vargas cria a Legião Brasileira de Assistência (LBA), que sempre foi presidida pelas primeiras-damas. A primeira foi Darci Vargas.

1961 ↔ Surge a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), para assistir os deficientes mentais e desmistificar a deficiência junto à comunidade.

1967 ↔ O governo cria o Projeto Rondon, que leva universitários brasileiros para dar assistência a comunidades carentes no interior do país.

1983 ↔ A Pastoral da Criança é criada com o objetivo de treinar líderes comunitários para combater a mortalidade infantil.

1990 ↔ Na década de 90, a Iniciativa Voluntária começa a buscar Parcerias na Classe Empresarial. Os programas estatais de caráter social diminuem devido à crise econômica iniciada no fim da década de 70. A primeira-dama Rosane Collor assume a presidência da LBA.

1993 ↔ O sociólogo Herbert de Souza cria a Ação da Cidadania contra a Miséria e pela Vida, que organiza a sociedade com o objetivo de combater a fome.

1995 ↔ Fernando Henrique Cardoso cria o Comunidade Solidária, em 12 de janeiro, para tentar se adequar às exigências do moderno voluntariado. Ruth Cardoso é a primeira presidente do conselho

1998 ↔ É promulgada a LEI 9.608, de 18 de fevereiro, que dispõe sobre as condições do exercício do serviço voluntário e estabelece um termo de adesão

1999 ↔ É promulgada a LEI 9.790, de 23 de março, que qualifica as organizações da sociedade civil de direito público e disciplina um termo de parceria.

2.2. Recursos Humanos

A Administração de Recursos Humanos é um assunto fascinante e importante que influencia a capacidade da organização e de seus empregados a atingir os seus objetivos. É importante para uma empresa o setor de Recursos Humanos, pois a criatividade dos funcionários onde eles planejam, produzem, vendem produtos e estabelecem as estratégias para a organização.

A Administração de Recursos Humanos significa conquistar e manter pessoas na organização, trabalhando e dando o máximo de si com atitude positiva e favorável. A Administração de Recursos Humanos tem que consolidar os objetivos pessoais que é criar e desenvolver habilidades, motivação, satisfação para realizar os objetivos da organização e ainda alcançar eficiência e eficácia através das pessoas.

Segundo Chiavenato (1998); existe os subsistemas de Descrição e análise de cargos, Recrutamento e seleção, Avaliação e desempenho, Higiene, Segurança e qualidade de vida, e, Motivação.

Neste trabalho motivação e satisfação se aplicam a toda classe de impulsos, desejos, necessidades, vontades e forças semelhantes.

2.3 - Motivação

É um dos termos prediletos do comportamento, pois é importante compreender os mecanismos que movimentam as pessoas. O seu significado abrange as causas e motivos que impedem um determinado comportamento seja ele qual for.

O fato de como motivar as pessoas permanece como uma das áreas mais fascinantes da atividade gerencial, onde sua meta é motivar os trabalhadores a desempenhar as suas atividades. (Buono, 1992).

Mas o que realmente é motivação? Quem é responsável pela motivação das pessoas dentro das empresas? Ou é a própria pessoa que deve se auto-abastecer da motivação pessoal ou função gerencial?

A motivação está contida dentro das pessoas que são influenciadas por fontes externas ou pelo seu próprio trabalho na empresa.

2.3.1 – Fatores Motivadores

São coisas que induzem o indivíduo a atuar. Podem incluir remuneração, uma placa com seu nome, na porta da sua sala, aplausos de colegas, e uma variedade de outras coisas que dão a uma pessoa, uma razão de desenvolvimento. Um motivador é, portanto, algo que influencia o comportamento de um indivíduo.

2.4 – Necessidades Humanas

A administração existe dentro das pessoas e se dinamiza através das necessidades humanas. Todas as pessoas têm suas necessidades próprias, que podem ser chamadas de desejos, aspirações, objetivos individuais ou motivos. As necessidades ou motivos constituem as fontes internas de motivação da pessoa onde cada pessoa possui seus próprios e específicos motivos ou necessidades são pessoais e individuais.

Certas necessidades são basicamente semelhantes quanto à maneira pela qual fazem as pessoas organizarem seu comportamento para obter satisfação. Muitas teorias procuram identificar as necessidades que são comuns a todas as pessoas.

As chamadas teorias das necessidades partem do princípio de que, os motivos do comportamento residem dentro do próprio indivíduo: "sua motivação".(Chiavenato, 1997).

2.4.1 – Hierarquia das Necessidades de Maslow

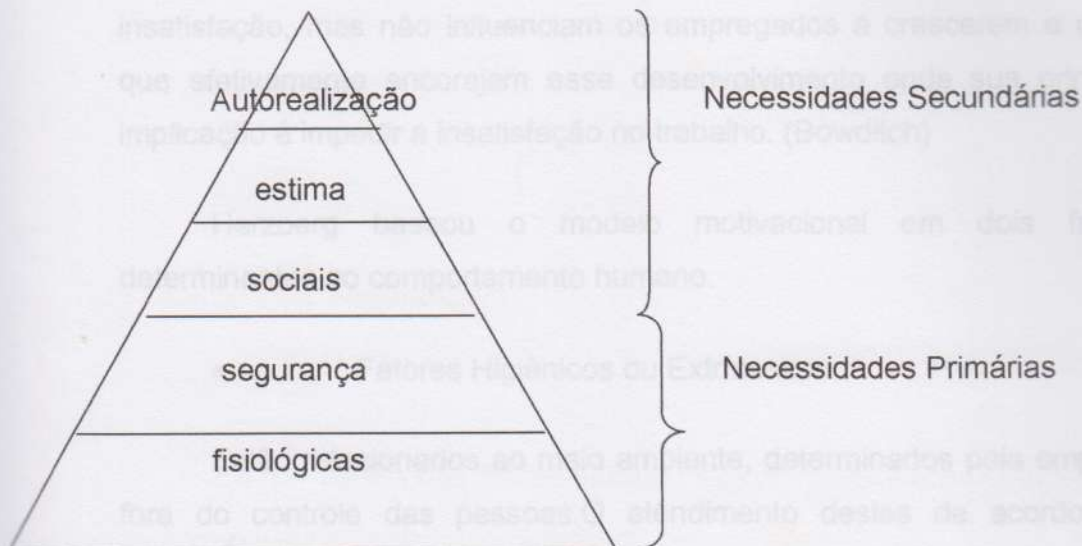
A hierarquia das necessidades de Abraham Maslow, provavelmente recebeu mais atenção do que qualquer outra teoria, da motivação, já que classifica as necessidades humanas de modo lógico e conveniente.

Maslow, desenvolveu sua teoria da motivação organizando as necessidades humanas em níveis hierárquicos, de acordo com sua importância e influência, mostrada na FIG.1;que vão das necessidades fisiológicas mais básicas até as elevadas de auto-realização.

Aspectos que decorrem da chamada Teoria da Hierarquia das Necessidades:

- A serem atendidas as necessidades de um nível, surgem as necessidades do nível superior e a um maior atendimento do nível superior e a um maior atendimento do nível inferior;
- Pessoas podem se satisfazer em níveis menores, sem precisar chegar ao topo;
- Necessidades mais elevadas passam a dominar as de nível mais baixo estão razoavelmente satisfeitas;
- Quando as pessoas se sentem frustradas ou suas necessidades não são atendidas, sofrem ameaças psicológicas produzindo efeitos comportamentais;
- Cada pessoa possui mais de uma motivação a as necessidades estão relacionadas com o nível de satisfação à insatisfação de outras necessidades.

FIG.1 – A Hierarquia das Necessidades de Maslow



- Bowditch e Buono (1992), consideram que o principal valor desta abordagem é o reconhecimento e a identificação das necessidades do indivíduo com o propósito de motivar o comportamento.

- Segundo WEISS, Henry Donald Murray modificou a teoria de Maslow, retirando desta a preocupação com os impulsos fisiológicos. Murray diverge de Maslow no que diz respeito ao conceito de obediência à hierarquia, afirmando que se pode atender necessidades diversas ao mesmo tempo. Outra divergência de Murray com respeito a teoria de Maslow é com relação ao poder que Maslow considera como uma necessidade do ego e Murray trata como uma necessidade separada e distinta.

Weiss discordando dos dois considera, o poder pessoal como a competência de o adulto satisfazer suas próprias necessidades, quaisquer que sejam.

2.4.2 – Teoria dos dois Fatores de Herzberg

Para o psicólogo americano, Frederik Herzberg, a motivação é composta por dimensões não relacionadas que podem impedir a insatisfação, mas não influenciam os empregados a crescerem e outras que efetivamente encorajam esse desenvolvimento onde sua principal implicação é impedir a insatisfação no trabalho. (Bowditch)

Herzberg baseou o modelo motivacional em dois fatores determinantes ao comportamento humano.

- Fatores Higiênicos ou Extrínsecos:

Estão relacionados ao meio ambiente, determinados pela empresa, fora do controle das pessoas. O atendimento destes de acordo com Herzberg, em condição primordial á promoção da motivação embora estes fatores não sejam capazes de motivar, sendo que sua não satisfação poderá trazer conseqüências negativas. Também são chamadas de fatores insatisfacientes.

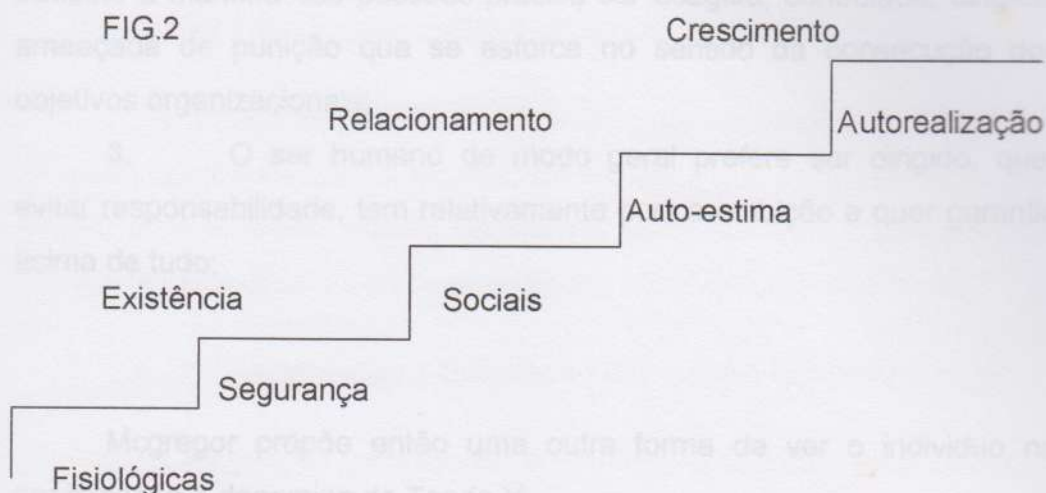
- Fatores Motivacional ou Intrínsecos:

Estão sob o controle do individuo, e são relacionados como conteúdo cargo e a natureza das tarefas, quando estão ótimos, provocam satisfação, e quando precários a evitam. Estes fatores estão relacionados as necessidades de estima e auto-realização de Maslow também chamados de satisfacientes.

2.4.3 – Modelo ERC de Aldefer

Modificando as necessidades de Maslow e Herzberg, Aldefer propôs uma hierarquia simplificada das necessidades reduzindo o numero de

categorias evidenciando-as em apenas três níveis: Existência (fatores fisiológicos e de segurança), Relacionamento; e Necessidade de conhecimento.



2.4.4 – Teoria das Necessidades Socialmente Adquiridas de

McClelland

McClelland considera que cada indivíduo é mais motivado por um destes três fatores: Realização, Poder e Afiliação; em dados momentos variando de acordo com a situação.

McClelland sugere que as pessoas podem ser ensinadas a ter certas necessidades.

2.4.5 – Teoria X e Teoria Y

Mcgregor, no intuito de justificar tais comportamentos, humanos e organizacionais agrupou todas as idéias relacionadas a indivíduos, trabalho decorrentes da administração científica e denominou-as de Teoria X.

1. O ser humano de modo geral tem aversão essencial ao trabalho e o evita sempre que possível;
2. Devido a essas características humanas de aversão, ao trabalho a maneira das pessoas precisa ser coagida, controlada, dirigida, ameaçada de punição que se esforce no sentido da consecução dos objetivos organizacionais;
3. O ser humano de modo geral prefere ser dirigido, quer evitar responsabilidade, tem relativamente pouca ambição e quer garantia acima de tudo;

Mcgregor propõe então uma outra forma de ver o individuo na organização e denomina de Teoria Y.

1. O dispêndio de esforço físico e mental no trabalho é tão natural como o jogo ou o descanso;
2. O controle externo e a ameaça de punição são os únicos meios de estimular o trabalho em vista dos objetivos organizacionais;
3. O compromisso com os objetivos é dependente das recompensas associadas a sua consecução;
4. O ser humano comum aprende sob condições adequadas , não só a aceitar responsabilidades como a procura-las;
5. A capacidade de usar um grau relativamente alto de imaginação, de engenhosidade e de criatividade na solução de problemas organizacionais, é mais amplamente distribuída na população do que geralmente se pensa;
6. Nas condições da vida industrial moderna, as potencialidades intelectuais do ser humano, estão sendo parcialmente usadas.

Mcgregor propõe assim, com sua teoria Y, que se ofereça condições ao indivíduo para que as necessidades atendidas só fora do local de trabalho passem também a ser satisfeitas no mesmo.

Mcgregor (Rodrigues, 1994) é enfático afirmar:

"... a menos que o próprio emprego seja satisfatório, a menos que se criem oportunidades na situação de trabalho, que permitam fazer dele próprio uma diversão, jamais lograremos conseguir que o pessoal dirija voluntariamente seus esforços em prol dos objetivos organizacionais."

2.5 – Motivação e Satisfação são coisas diferentes

A motivação corresponde a impulsos e esforços para satisfazer um desejo ou alcançar uma meta.

Já a satisfação é contentamento quando um desejo é satisfeito. Motivação pressupõe um impulso, na direção de um resultado, enquanto satisfação envolve resultados atingidos.

Para Bergamini (1997) Motivação é uma energia direta e intrínseca, ligada ao significado e à natureza do próprio trabalho. A satisfação é uma energia indireta ou extrínseca, ligadas a aspectos como salário, benefícios entre outros aspectos.

2.5.1 – Satisfação no Trabalho.

É difícil os gerentes perceberem e compreenderem as atividades dos seus funcionários com o trabalho.

Muitas, vezes, a insatisfação e o stress causam desenvolvimento no ambiente de trabalho, onde o motivo pode ser o salário, ambiente, colegas, horários e ate mesmo o próprio chefe, pode ser uma das causas para levar o indivíduo a insatisfação e ate mesmo ao stress. (Wagner, 2000).

O clima organizacional serve apenas como um indicador, para o nível de satisfação ou insatisfação dos empregados, este indicador reflete, uma tendência ou inclinação de até que ponto as necessidades da organização e das pessoas estariam efetivamente atendidas. Existem várias abordagens teóricas, sobre a satisfação no trabalho podemos destacar algumas, dentre elas a mais conhecida é a explicação da satisfação no trabalho em função de traços da personalidade dos trabalhadores. Sendo assim, os sentimentos de satisfação ou insatisfação em relação ao trabalho refletem desajuste da personalidade; outra enfatiza as características do próprio trabalho onde a satisfação do indivíduo são as relações interpessoais, estilo de liderança, comunicação e supervisão. (Marinho 1988).

Para Marinho (1988), a satisfação no trabalho é atribuída, a causas que variam desde aspectos da personalidade individual até os aspectos contextuais, ambientes onde o indivíduo desempenha suas atividades profissionais.

A real satisfação no trabalho somente poderia ser proporcionada às pessoas que fossem, permitidas responsabilidade e autonomia para crescerem intelectualmente. Cada vez mais os diferentes tipos de empresa competem em ambientes dinâmicos, globais e turbulentos, sendo necessário processos de aprendizagem, de mudança comportamental e de melhoria do desempenho e da produtividade.

Para centra-se na satisfação dos seus clientes, as empresas terão que primeiro centrar-se na satisfação de seus empregados.

Resumidamente satisfação é um sentimento agradável que nos permite trabalhar e realizar muito bem as atividades no trabalho.

2.5.2 – Qualidade de Vida no Trabalho

É um resultado direto da combinação de diversas dimensões básicas de satisfação em níveis diferentes, além de resultar em diversos tipos de atividades e condutas dos indivíduos pertencentes a uma organização. (Walton, 1973, Westley, 1979, Davis e Werther, 1983, Nadler e Lawler, 1983, Huse e Cummings, 1985, apud Rodrigues, 1994 p.21).

O termo Qualidade de Vida no Trabalho, foi apresentado com o intuito de enfatizar a deficiência da qualidade de vida no local de trabalho, é a grande esperança das organizações para atingirem altos níveis de produtividade, sem esquecer a motivação e satisfação do indivíduo.

Para Walton (1973, apud Rodrigues, 1994 pg. 81); a expressão Qualidade de Vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais, e humanos, negligenciados pela sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

Walton propõe oito categorias conceituais no intuito de fornecer uma estrutura para analisar as características da Qualidade de Vida no Trabalho são elas:

1. Compensação adequada e justa;
2. Condições de segurança e saúde do trabalho;
3. Oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humano;
4. Oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança;
5. Integração social na organização de trabalho;
6. O constitucionalismo na organização do trabalho;
7. O trabalho e o espaço total da vida;
8. A relevância social da vida.

É difícil encontrar empresas que contemple todos esses pontos de forma positiva, mas a teoria serve como a melhoria da qualidade de vida no trabalho dos seus funcionários.

2.5.3 – A Qualidade dentro e fora do trabalho

O trabalho organizacional é vital e pode ser visto como inseparável da vida humana. E a qualidade de vida no trabalho influencia ou é influenciada por vários aspectos da vida fora do trabalho. Mas entendemos que a satisfação no trabalho não pode estar isolada da vida como um todo.

Para Handy (1978, apud Rodrigues 1994, pg. 93); o trabalho assume proporções enormes na vida do homem de hoje. Talvez as organizações sejam atualmente, o meio principal para o homem adquirir sua identidade, buscar seu ego ideal. Nosso contentamento com a vida é uma construção do conceito sobre a satisfação com os domínios específicos da vida tais como experiência no trabalho, e a família.

Podemos afirmar que a Qualidade de Vida no Trabalho é um ponto vital não só para a realização do homem no trabalho, mas também em toda a sua existência (Rodrigues, 1994).

2.6 – A Importância da Satisfação com a Qualidade de Vida no

Trabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho é uma combinação de várias dimensões básicas que podem resultar na motivação e satisfação do indivíduo. A Satisfação é resultado da boa qualidade de vida no trabalho; se todos os indivíduos estão se sentindo bem em relação a vários aspectos do seu trabalho podemos dizer que eles estão satisfeitos.

3. A relação que há entre a qualidade e a satisfação é apenas um ponto: *"De que as pessoas possam suprir as suas necessidades afim de se, sentirem realizadas com o seu próprio desempenho."*

Neste trabalho foi realizada uma pesquisa descritiva que teve o objetivo de avaliar os fatores responsáveis pelo nível de satisfação dos voluntários da APAE-Natal.

3.2 – População e Amostra

O Público alvo da pesquisa foram os voluntários da APAE-Natal, os quais apenas 12 destes profissionais foram entrevistados.

Deste universo foram utilizados todos os 12 voluntários que se encontravam disponíveis. Essa amostra é significativa permitindo considerar-se que os resultados apresentados são representativos do pensamento dos voluntários.

3.3 – Instrumento e coleta de dados

O instrumento utilizado para coleta de dados foi um questionário contendo 16 questões, elaboradas a partir das literas estudadas com perguntas objetivas e subjetivas.

O instrumento da pesquisa utilizado compunha-se de:

- Parte I – Conjunto de 13 questões capazes de caracterizar a população da pesquisa.

- Conjunto de 3 questões capazes de identificar o grau de satisfação e fatores que geram satisfação e insatisfação da população da pesquisa.

3. Metodologia de Pesquisa

3.1 –Tipo de pesquisa

Neste trabalho foi realizada uma pesquisa descritiva que teve o objetivo de avaliar, os fatores responsáveis pelo nível de satisfação dos voluntários da APAE-Natal.

3.2 – População e Amostra

O Público alvo da pesquisa foram os voluntários da APAE-Natal no qual apenas 12 destes profissionais foram entrevistados.

Deste universo foram utilizados todos os 12 voluntários que ali se encontravam disponíveis. Essa amostra é significativa, permitindo considerar-se que os resultados apresentados são representativos do pensamento dos voluntários.

3.3 – Instrumento e coleta de dados

O instrumento utilizado para coleta de dados foi um questionário contendo 16 questões, elaboradas a partir das teorias estudadas com perguntas, objetivas e subjetivas.

O instrumento de pesquisa utilizado compunha-se de;

- Perfil – Conjunto de 13 questões capazes de caracterizar a população da pesquisa;
- Conjunto de 3 questões capazes de identificar o grau de satisfação e fatores que geram satisfação e insatisfação da população da pesquisa.

3.4 – Coleta e tratamento dos dados

A Coleta de dados ocorreu durante o mês de Novembro do ano corrente, durante os turnos matutino e vespertino. Os questionários foram respondidos na presença da pesquisadora, visando assim para fins científico a pesquisa, obtendo-se dados reais sobre a atual satisfação dos funcionários. Os dados coletados foram tratados de forma quantitativas, tabulados dispondo de gráficos que revelam os resultados da pesquisa.

O Gráfico 01 identifica os voluntários quanto ao sexo, sendo 67% dos entrevistados do sexo feminino e apenas 33% do sexo masculino.

A procura de ser um voluntário é maior para as mulheres, a concentração de homens ainda é pequena mas esta crescerá graças a campanhas de divulgação.

GRÁFICO 01



4. Análises dos Dados

Neste capítulo expõem-se os resultados obtidos na pesquisa, os quais o objetivo principal foi identificar fatores, que levam a satisfação dos voluntários da APAE-Natal.

4.1- Perfil dos voluntários da APAE:

A primeira parte do questionário destina-se à identificação dos voluntários da APAE, através dos dados pessoais e funcionais como: sexo, idade, estado civil, escolaridade, tempo de trabalho como voluntário na APAE, carga horária e profissão.

O Gráfico 01 identifica os voluntários quanto ao sexo, sendo 67% dos entrevistados do sexo feminino e apenas 33% do sexo masculino.

A procura de ser um voluntário é maior pelas mulheres, a concentração de homens ainda é pequena mais esta crescendo, graças a campanhas de divulgação.

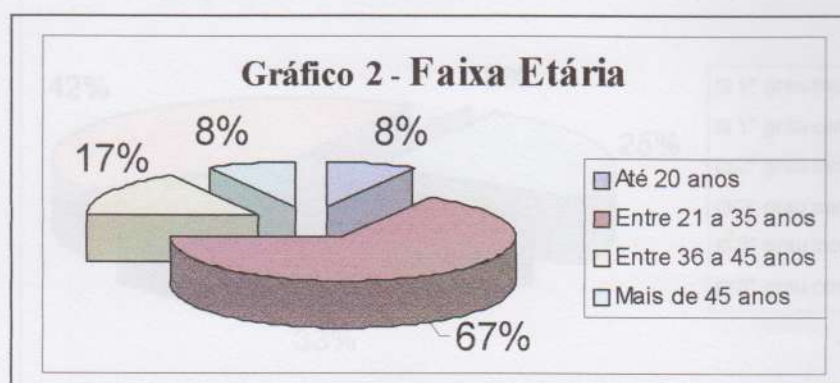
GRÁFICO 01



O gráfico 02 mostra a distribuição dos voluntários quanto à faixa etária, percebe-se que a maioria dos voluntários 67% tem entre 21 a 35 anos, 17% entre 36 e 45 anos, 8% até 20 anos e os outros 8% mais de 45 anos.

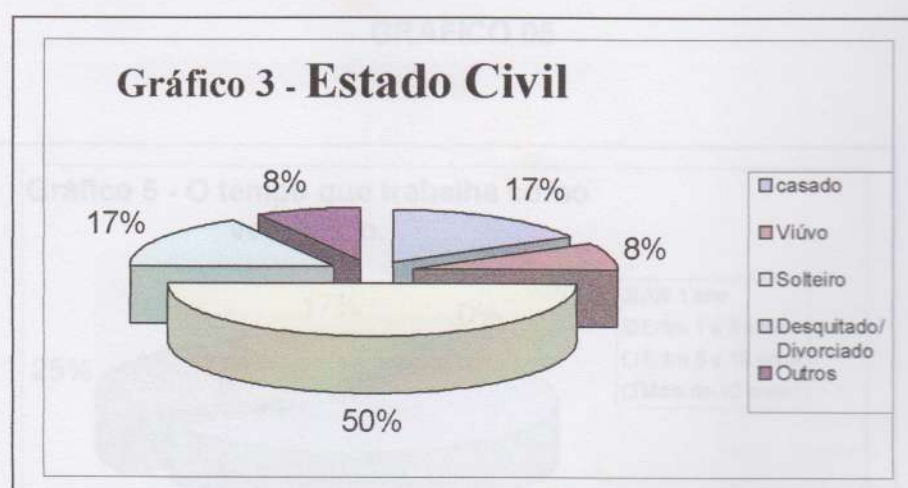
GRAFICO 04

GRAFICO 02



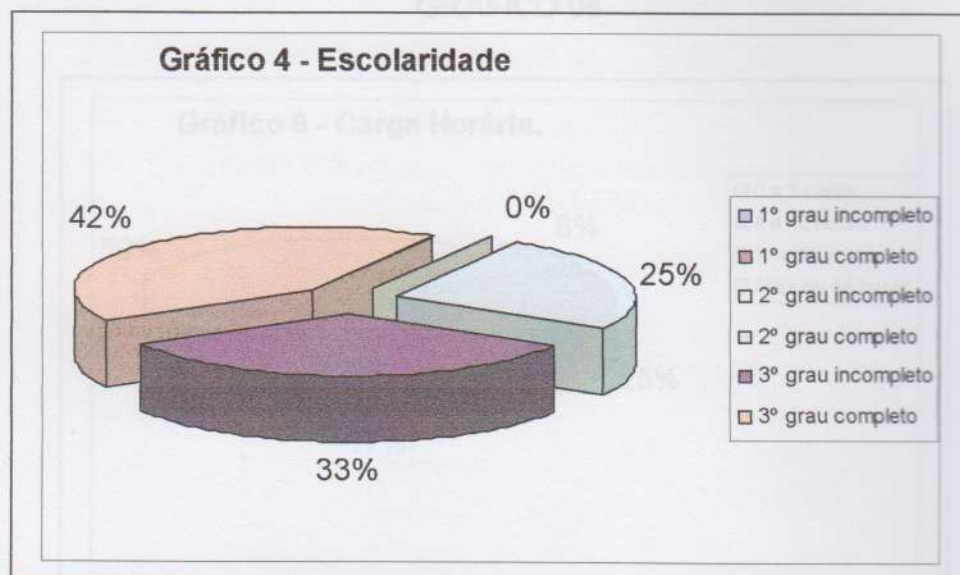
O gráfico 03 identifica os entrevistados quanto ao estado civil, onde 50% são solteiros, seguidos de 17% casados, 17% desquitados ou divorciados, 8% viúvos e 8% responderam outros.

GRAFICO 03



O gráfico 04 representa o grau de escolaridade da população, pesquisada mostrando 42% tem o 3º grau completo, 33% o 3º grau incompleto e 25% o 2º completo.

GRAFICO 04



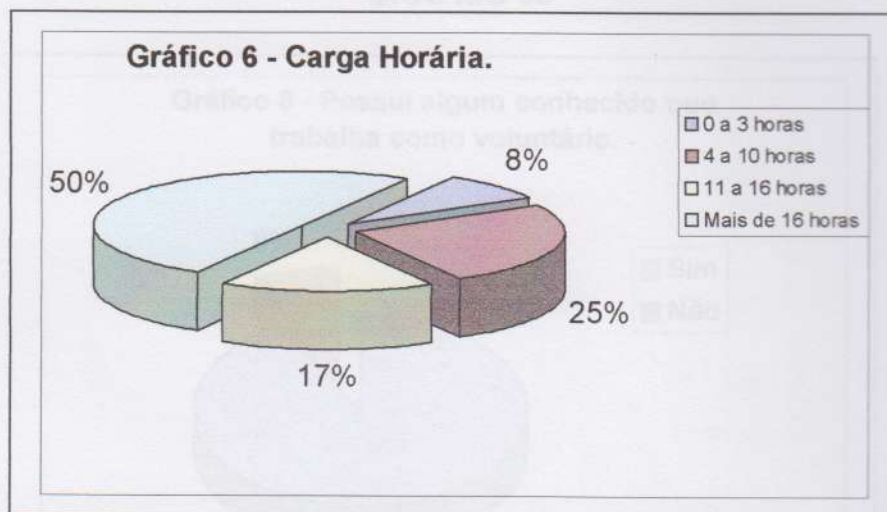
O gráfico 05 identificou os voluntários, quanto ao tempo de trabalho, observa-se que 58% dos voluntários trabalham até 1 ano, 25% entre 1 a 5 anos, e 17% entre 5 a 10 anos.

GRAFICO 05



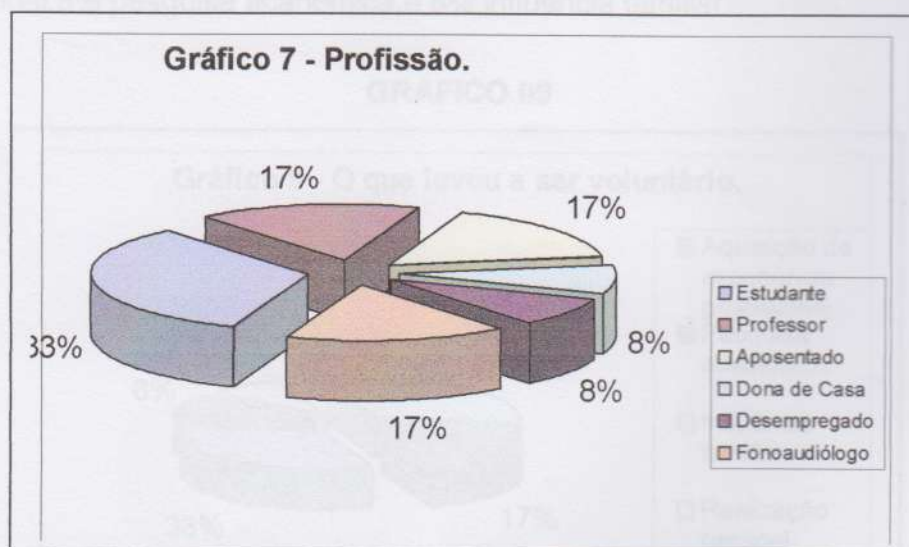
O gráfico 06 avalia os voluntários quanto a carga horária, 56% mais de 16 horas, 25% 4 a 10 horas, 17% entre 11 a 16 horas e 8% 0 a 3 horas.

GRAFICO 06



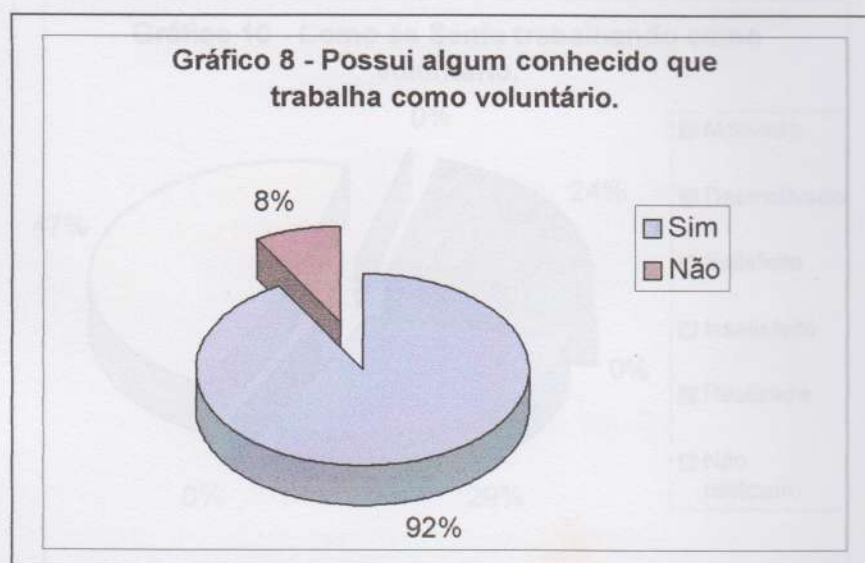
O gráfico 07 identifica os voluntários quanto a sua profissão, onde 33% são estudantes, 17% são professores, 17% são aposentados, 17% são fonoaudiólogos e os 8% são donas de casa, 8% desempregados.

GRAFICO 07



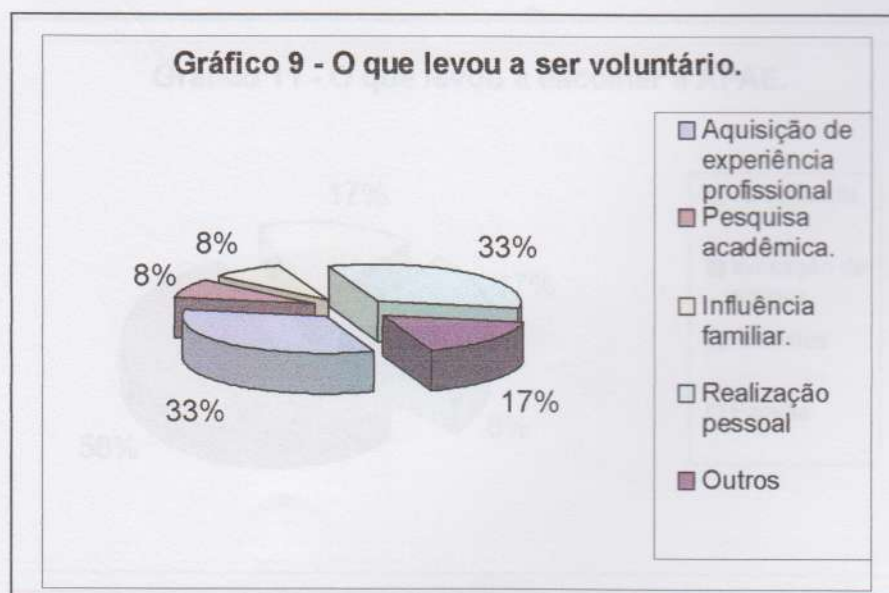
O gráfico 08 identifica o conhecimento dos voluntários a respeito de parentes ou amigos que são voluntários, 92% responderam que sim e apenas 8% responderam que não tinham.

GRAFICO 08



O gráfico 09 avalia o que levou a escolha de ser um voluntário, 33% afirmam que foi por aquisição profissional, seguido de 33% de realização profissional, 8% pesquisa acadêmica, e 8% influencia familiar.

GRAFICO 09



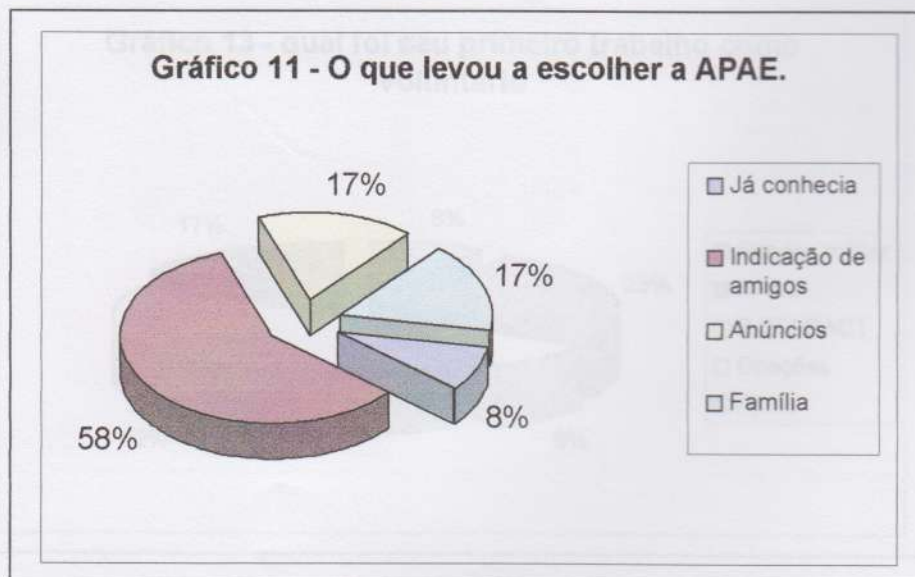
O gráfico 10 identifica o quanto os voluntários estão com o seu trabalho como voluntário, 47% responderam que estão satisfeitos, 29% estão motivados, 24% realizados, 0% insatisfeitos, 0% desmotivados e 0% não realizados.

GRAFICO 10



O gráfico 11 avalia a escolha dos voluntários para com APAE, 58% responderam que foi indicação de amigos, 17% anúncios de revistas ou jornais, 17% indicação da família e 8% responderam que já conhecia.

GRAFICO 11



O gráfico 12 demonstra como enxergava o trabalho como voluntário antes de se tornar um; 33% responderam que eram realizações de trabalho na área, 33% como uma maneira de fazer o bem, 25% não tinha informações e apenas 8% tinha informações através de familiares.

GRAFICO 12

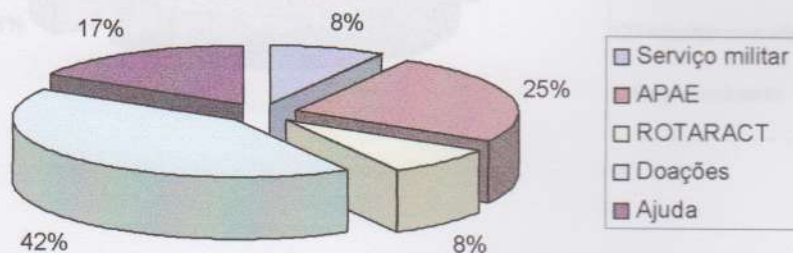
Gráfico 12 - Como enxergava o trabalho como voluntário.



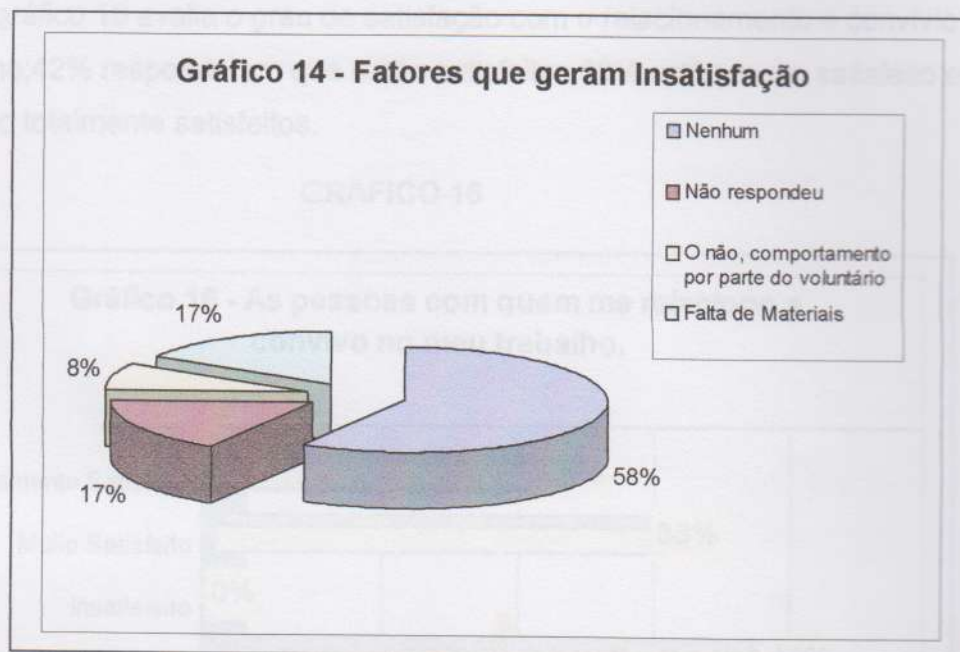
O gráfico 13 identifica entre os entrevistados o seu primeiro trabalho como voluntário; 42% responderam que foi de doações, 25% APAE, 17% de ajuda, 8% serviço militar e os 8% ROTARACT.

GRAFICO 13

Gráfico 13 - qual foi seu primeiro trabalho como voluntário

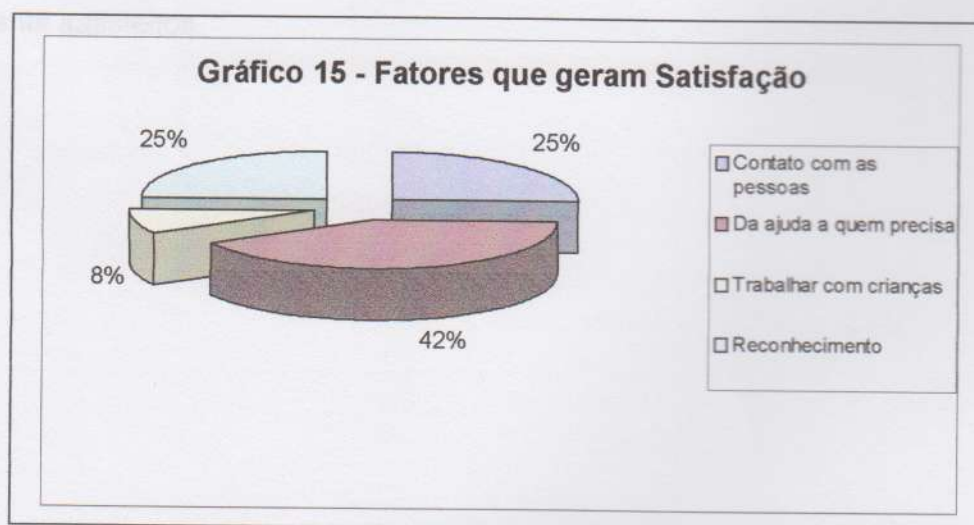


O gráfico 14 mostra quais fatores geram insatisfação, 58% responderam que não há nenhum fator que gere insatisfação, 17% não respondeu, 17% falta de materiais e 8% responderam o não comportamento dos voluntários.



O gráfico 15 mostra quais fatores geram satisfação, 42% responderam ajuda a quem precisa, 25% contato com as pessoas, 25% de reconhecimento e apenas 8% respondeu trabalhar com crianças.

GRAFICO 15



O gráfico 16 do instrumento de pesquisa engloba, 11 pontos avaliados através de uma escala com variação de satisfação, insatisfação, muito satisfeito e totalmente satisfeito; permitindo aos funcionários a opinar sobre os aspectos do seu trabalho.

O gráfico 16 avalia o grau de satisfação com o relacionamento e convívio no trabalho; 42% responderam que estão satisfeitos, 33% estão muito satisfeitos e 25% estão totalmente satisfeitos.

GRAFICO 16



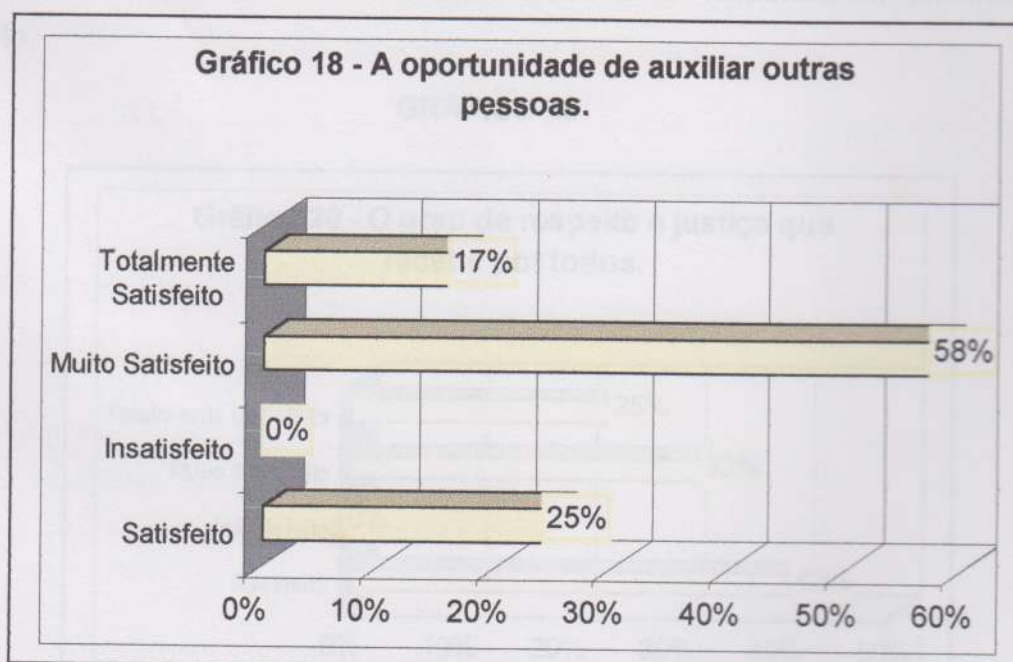
O gráfico 17 indica o grau de satisfação com a oportunidade conviver com pessoas talentosas; 42% responderam satisfeitos, 33% estão muito satisfeitos, 25% estão totalmente satisfeitos.

GRAFICO 17



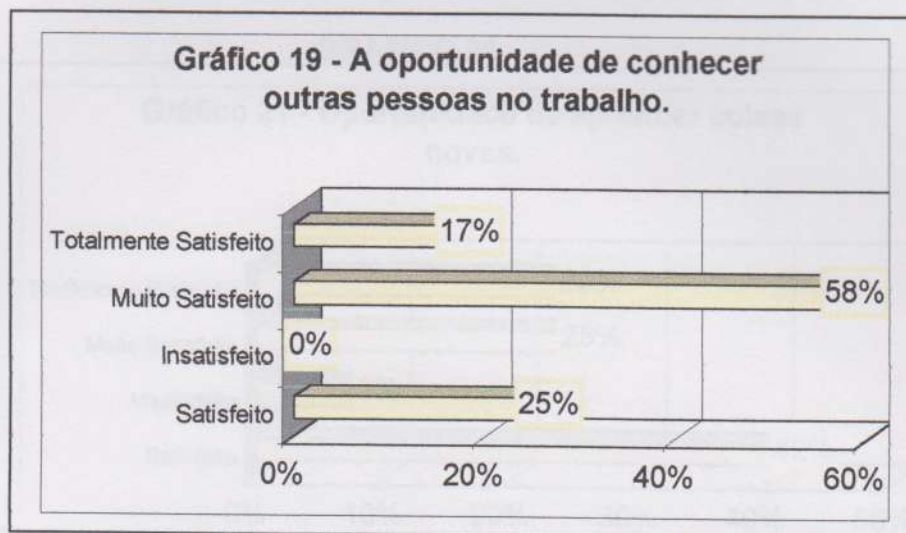
O gráfico 18 avalia o grau de satisfação com a oportunidade de auxiliar outras pessoas; 58% responderam que estão muito satisfeito, 25% estão satisfeitos, e 17% totalmente satisfeitos.

GRAFICO 18



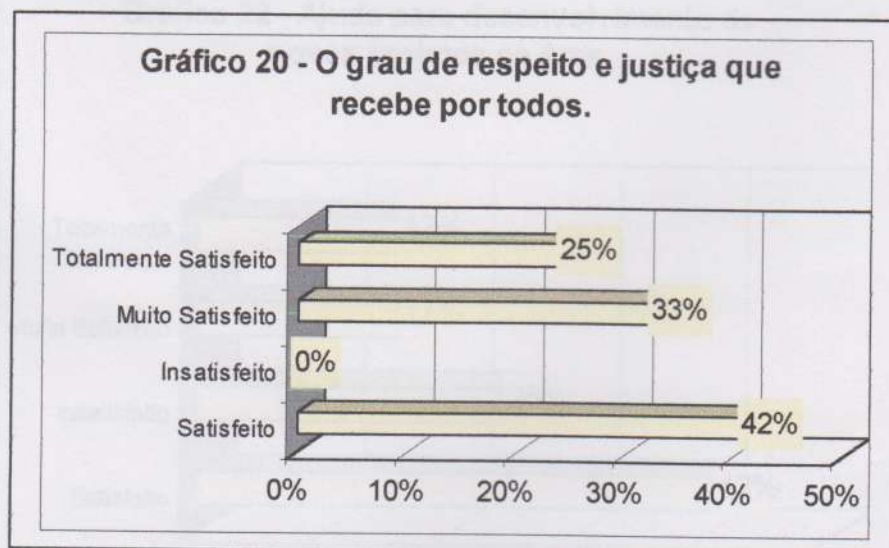
O gráfico 19 avalia, a oportunidade de conhecer outras pessoas no trabalho, 75% responderam muito satisfeito. 17% satisfeito, 8% totalmente satisfeito.

GRAFICO 19

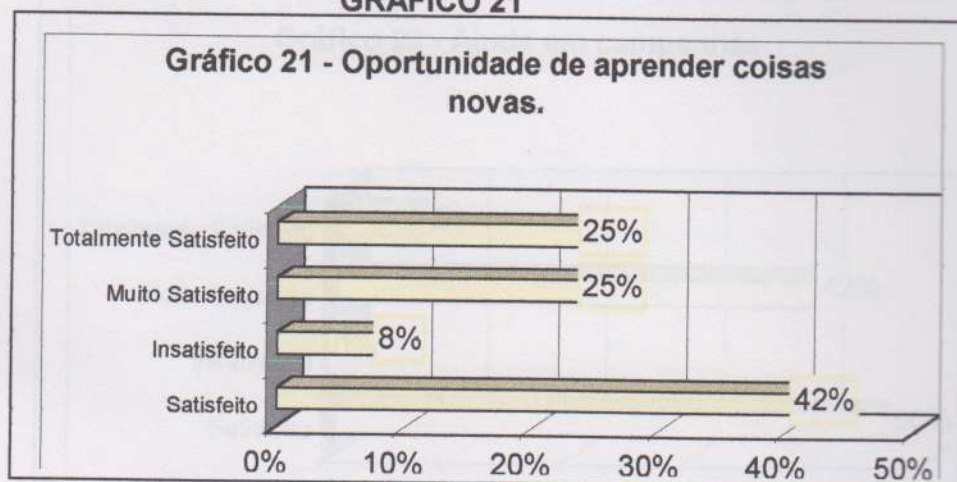


O gráfico 20 avalia o grau de respeito e justiça, 42% responderam satisfeito, 33% responderam muito satisfeito, e 25% responderam totalmente satisfeito.

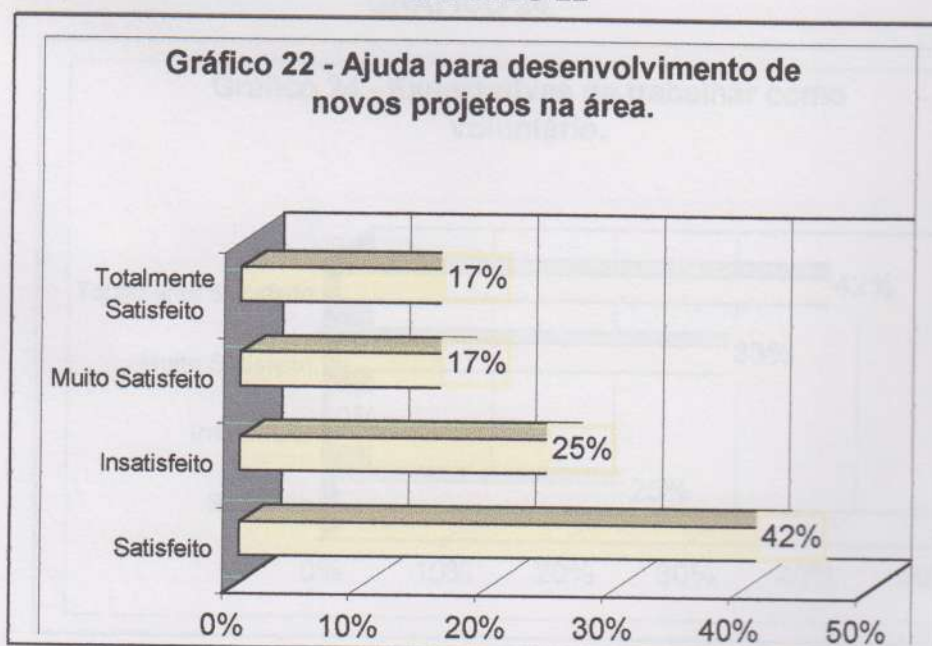
GRAFICO 20



O gráfico 21 avalia o grau de satisfação em relação a oportunidade de aprender coisas novas, 42% responderam satisfeito, 25% responderam muito satisfeito, 25% responderam totalmente satisfeito e 8% responderam insatisfeito.

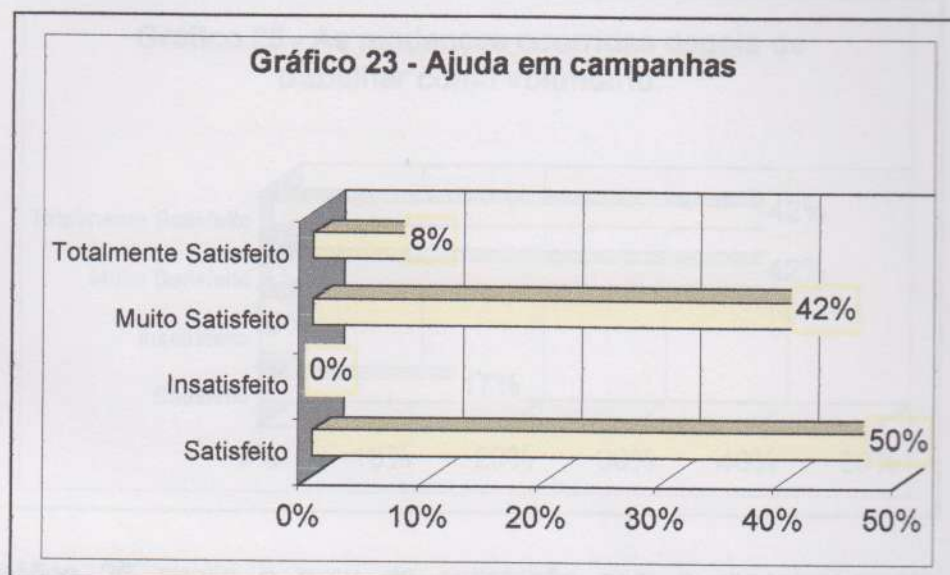
GRAFICO 21

O gráfico 22 avalia o grau de satisfação em relação a ajuda para desenvolver projetos, 42% satisfeito, 25% insatisfeito, 17% muito satisfeito, 17% totalmente satisfeito.

GRAFICO 22

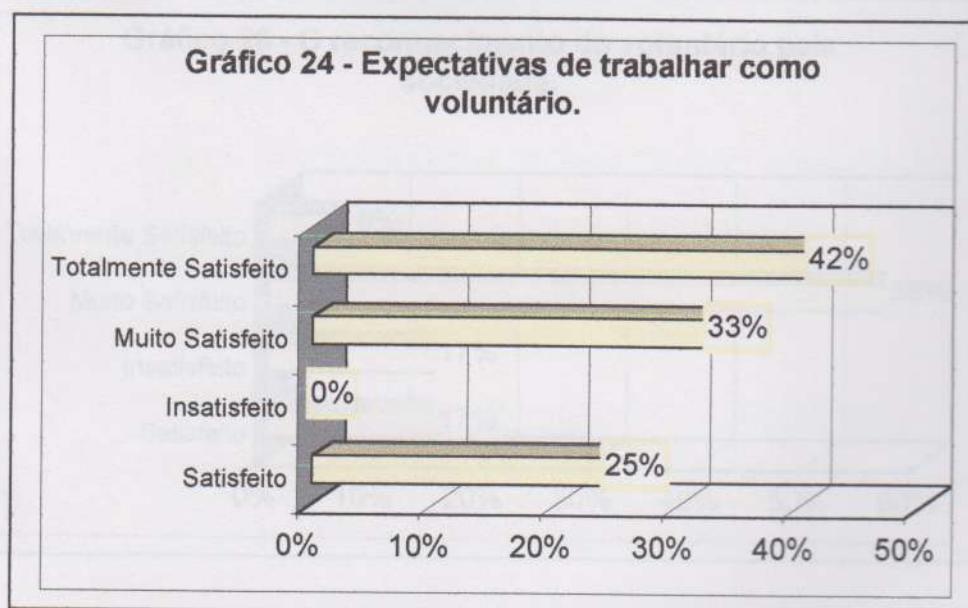
O gráfico 23 identifica o grau de satisfação com relação a ajuda em campanhas, 50% responderam satisfeitos, 42% muito satisfeito, 8% totalmente satisfeito.

GRAFICO 23



O gráfico 24 avalia o grau de satisfação com as expectativas de trabalhar como voluntário, 42% totalmente satisfeito, 33% muito satisfeito, 25% satisfeito.

GRAFICO 24



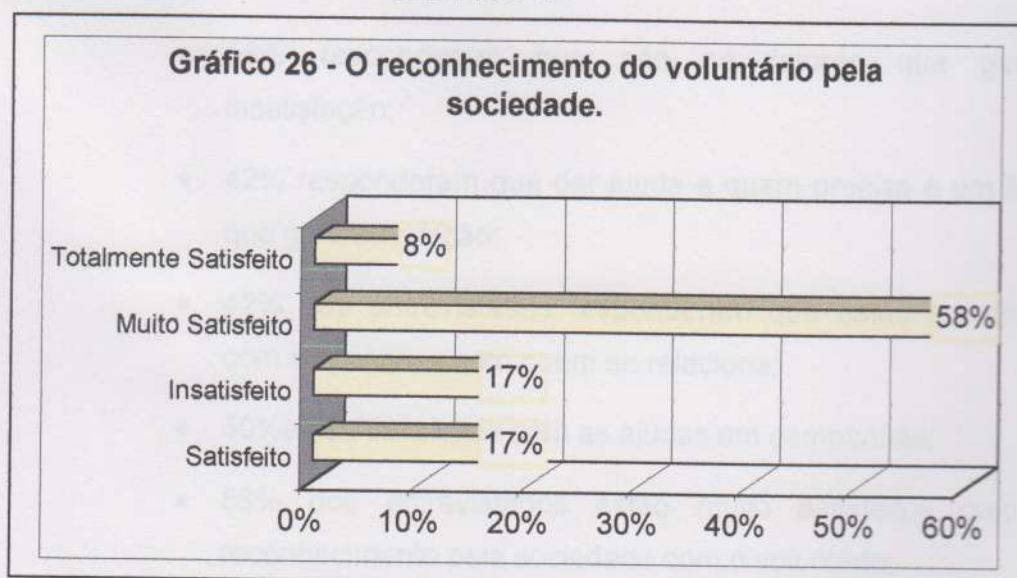
O gráfico 25 avalia o grau de satisfação com as mudanças ocorridas depois de trabalhar como voluntário, 42% totalmente satisfeito, 42% muito satisfeito, 17% satisfeito.

GRAFICO 25



O gráfico 26 avalia o grau de satisfação com o reconhecimento do voluntário pela sociedade, 58% muito satisfeito, 17% satisfeito, 17% insatisfeito, 8% totalmente satisfeito.

GRAFICO 26



5 . Conclusões

De acordo com os dados analisados anteriormente, conclui-se que:

O perfil dos voluntários da APAE é formado em sua maioria por:

- 67% são do sexo feminino;
- 67% destes entrevistados tem entre 21 a 35 anos;
- 50% são solteiros;
- 42% tem o 3º completo;
- 58% trabalham a 1 ano como voluntário;
- 50% trabalham mais de 16 horas;
- 33% são estudantes;
- 92% dos entrevistados têm conhecidos que trabalham como voluntários;
- 47% estão satisfeitos com o seu trabalho;
- 29% são motivados;
- 58% responderam que não há fatores que geram insatisfação;
- 42% responderam que dar ajuda a quem precisa é um fator que gera satisfação;
- 42% dos entrevistados responderam que estão satisfeitos com as pessoas com quem se relaciona;
- 50% estão satisfeitos com as ajudas em campanhas;
- 58% dos entrevistados estão muito satisfeitos com o reconhecimento pela sociedade com o voluntário;

- 42% são muito satisfeitos com a oportunidade de aprender coisas novas;

Conclui-se que os voluntários da APAE são profissionais dedicados, capazes de suprir suas próprias necessidades, alcançar os seus objetivos e ao mesmo tempo realizar tarefas que lhes satisfaçam.

Todos estes profissionais possuem prazer em realizar o trabalho voluntário, dedicando parte do seu tempo a ajuda para quem precisa.

* As pessoas precisam ter consciência da importância do trabalho voluntário para si e para os outros. O que gera satisfação nos que fazem caridade é a alegria, a gratidão e o sentimento de trabalho cumprido.

6. BIBLIOGRAFIA

Bergamini, Célia Whitaker. Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

Bowditch, James I; **Buono**, Anthony F. Elementos do comportamento organizacional. São Paulo: Pioneira, 1992.

Chiavenato, Idalberto. Gerenciando Pessoas. São Paulo: Makron Books, 1997.

Marinho, Maria da Salete Corrêa. Abordagens teóricas a satisfação no trabalho: um balanço crítico. Revista de administração de empresas. P.41-48-1988 (out/dez)

Rodrigues, Marcos Vinícius Carvalho. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis, RJ: vozes 1994.

www.voluntario2001.org.br (voluntário) 30/10/02 20h

www.programavoluntario.org.br/oque.html. Acesso em: 06/11/02 18h

Questionário de Pesquisa

O primeiro que deverá ser fazer um perfilado voluntário da APAR-Brasil avaliando seu grau de satisfação. Para tanto pediremos que você se concentre nos aspectos de satisfação e insatisfação que sentem. Lembramos que o objetivo é ser confidencial e suas respostas não serão usadas para identificar. Portanto, por favor, responder com a maior sinceridade possível.

Marque o que se aplica

ANEXOS

1) Sexo

2) Faixa Etária

☐ Masculino☐ Até 20 anos☐ Entre 21 e 35 anos☐ Feminino☐ Entre 36 e 45 anos☐ Mais de 45 anos

3) Estado Civil

☐ Casado (a)☐ Viúvo(a)☐ Solteiro(a)☐ Desquitado/Divorçado(a)☐ Outros

4) Escolaridade

☐ Grau 1 - Completo☐ Incompleto☐ Grau 2 - Completo☐ Incompleto☐ Grau 3 - Completo☐ Incompleto

5) Há quanto tempo você trabalha como voluntária?

☐ Até 1 ano☐ Entre 1 e 5 anos☐ Entre 5 e 10 anos☐ Mais de 10 anos

6) Qual volume de trabalho você realiza semanalmente?

☐ Até 4 horas☐ Entre 4 e 7 horas☐ Entre 7 e 12 horas☐ Mais de 12 horas

Questionário de Pesquisa

O presente questionário visa fazer um perfil do voluntário da APAE-Natal avaliando seu grau de satisfação. Para tanto pedimos sua valiosa contribuição no sentido de responder as questões que seguem. Lembramos que os dados são confidenciais e desta forma você não precisa se identificar. Procure apenas responder com a maior sinceridade possível.

Muito obrigada!

Parte I - Perfil

1) Sexo:

() Masculino

() Feminino

2) Faixa Etária:

() Até 20 anos

() Entre 21 a 35 anos

() Entre 36 a 45 anos

() Mais de 45 anos

3) Estado Civil:

() Casado (a)

() Viúvo (a)

() Solteiro (a)

() Desquitado/ Divorciado (a)

() Outros

4) Escolaridade:

1 Grau () Completo () Incompleto

2 Grau () Completo () Incompleto

3 Grau () Completo () Incompleto

5) Há quanto tempo você trabalha como voluntário?

() Até 1 ano

() Entre 1 a 5 anos

() Entre 5 a 10 anos

() Mais de 10 anos

6) Qual costuma ser a sua carga horária semanal?

() 0 a 3 horas

() 4 a 11 horas

() 12 a 17 horas

() Mais de 17 horas

7) Qual a sua profissão?

- ☐ Estudante
- ☐ Professor
- ☐ Aposentado (a)
- ☐ Dona de casa
- ☐ Desempregado
- ☐ Outros , qual ? _____

8) Tem amigos e parentes como voluntários?

- ☐ Sim ☐ Não

9) Se a resposta for SIM quantos?

10) Como enxergava o trabalho como voluntário antes se tornar um?

11) O que levou você a ser um voluntário?

12) Como você se sente trabalhando como voluntário?

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ☐ Motivado | ☐ Totalmente realizado |
| ☐ Satisfeito | ☐ Não realizado |
| ☐ Desmotivado | |
| ☐ Insatisfeito | |

13) Qual foi o seu primeiro trabalho como voluntário?

14) Que fatores geram insatisfação no seu trabalho?

15) Que fatores geram satisfação no seu trabalho?

16) Por que você escolheu a APAE?

17) Indique seu grau de satisfação com cada um dos aspectos do seu trabalho seguindo a escala abaixo.

Sendo que:

S = Satisfeito	MS = Muito satisfeito
I = Insatisfeito	TS = Totalmente satisfeito

	S	I	MS	TS
As pessoas com quem me relaciono e convivo no meu trabalho				
A oportunidade de conviver com pessoas sensíveis e talentosas				
A oportunidade de auxiliar outras pessoas				
A oportunidade de conhecer outras pessoas no trabalho				
O grau de respeito e justiça que recebo por todos				
Oportunidade de aprender coisas novas				
Ajuda para desenvolvimento de novos projetos na área				
Ajuda em campanhas				
Expectativas de trabalhar como voluntário				
As mudanças ocorridas depois de trabalhar como voluntário				
O reconhecimento do voluntário pela sociedade				