

Projeto Segmentação Voluntariado

Job 13/0915
Setembro de 2013

Detalhamento da Pesquisa

- **Objetivos:** Entender as características qualitativas dos perfis estabelecidos previamente em estudo quantitativo de segmentação. Entender como pensam o significado do trabalho voluntário, motivações e hábitos de mídia.
- Foi realizado um estudo qualitativo com a realização de 3 Discussões em Grupo (8 participantes cada)
- **Abrangência Geográfica:** São Paulo, Curitiba e Salvador



Amostra

Quantidade	Metodologia	Praça	Perfil	Duração
1	DG	Salvador	Segmento 1	2h
1	DG	SP	Segmento 2	2h
1	DG	Curitiba	Segmento 3	2h

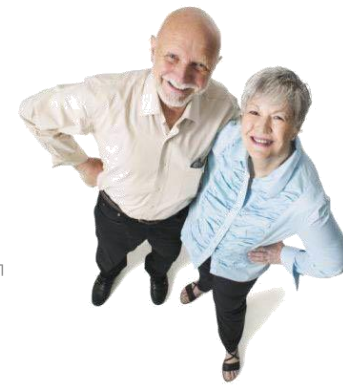
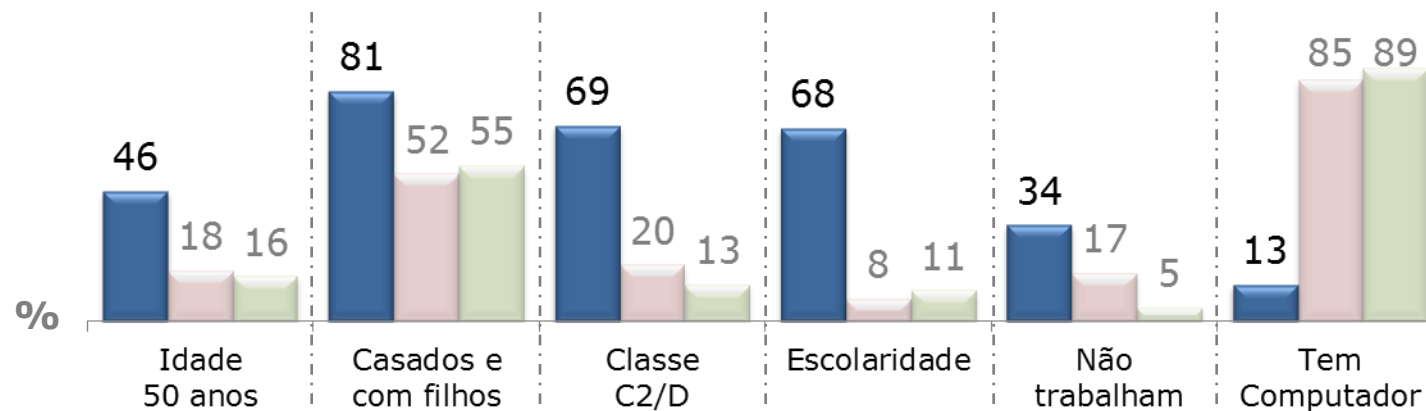
Esta fase qualitativa é um desdobramento da segmentação do voluntariado criada no estudo quantitativo

Com os grupos de discussão, tivemos a oportunidade de entender, com mais profundidade, o que pensa cada um dos perfis: os principais valores, suas motivações e práticas

Por esse motivo, demos ênfase as falas e aos testemunhos, como a via mais expressiva de acesso aos sentimentos em jogo e que os movem a se engajar em tal prática

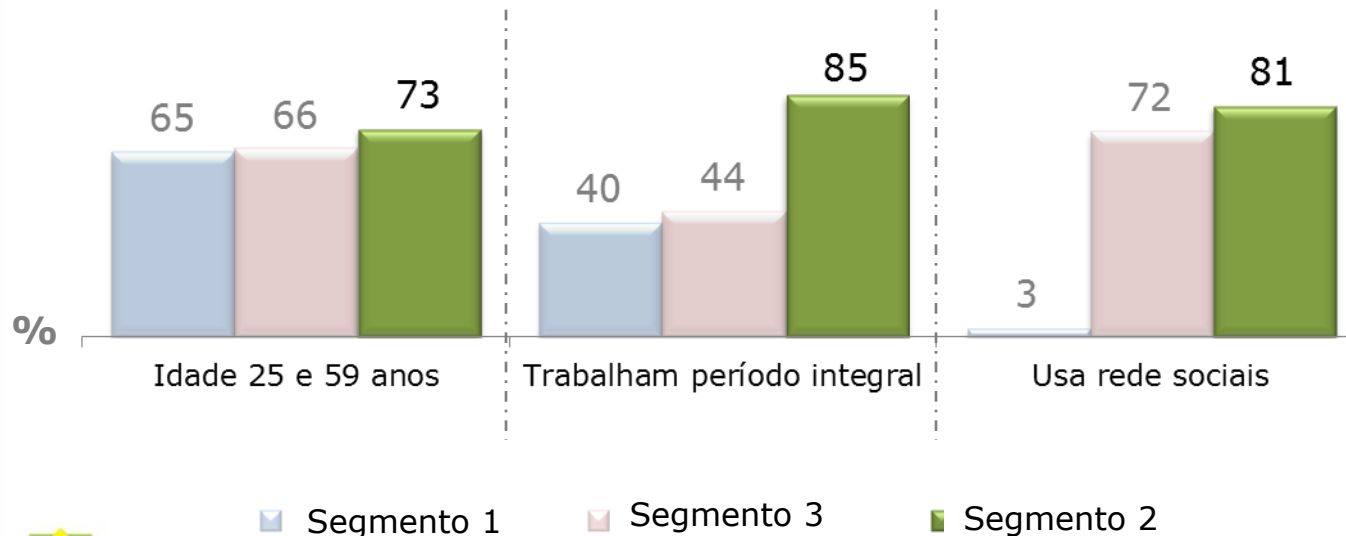
Quem são?

- Voluntários com idade mais avançada, **acima de 50 anos**, casados e **com filhos**.
- **Pertencentes às classes C2/D** e com menor grau de escolaridade: **não chegam ao Ensino Médio**
- Maior proporção de pessoas que **não trabalham ou estão aposentados**.
- Dentre todos os segmentos, é o que indica **menor posse de equipamentos de informação e comunicação (computador)**.



Quem são?

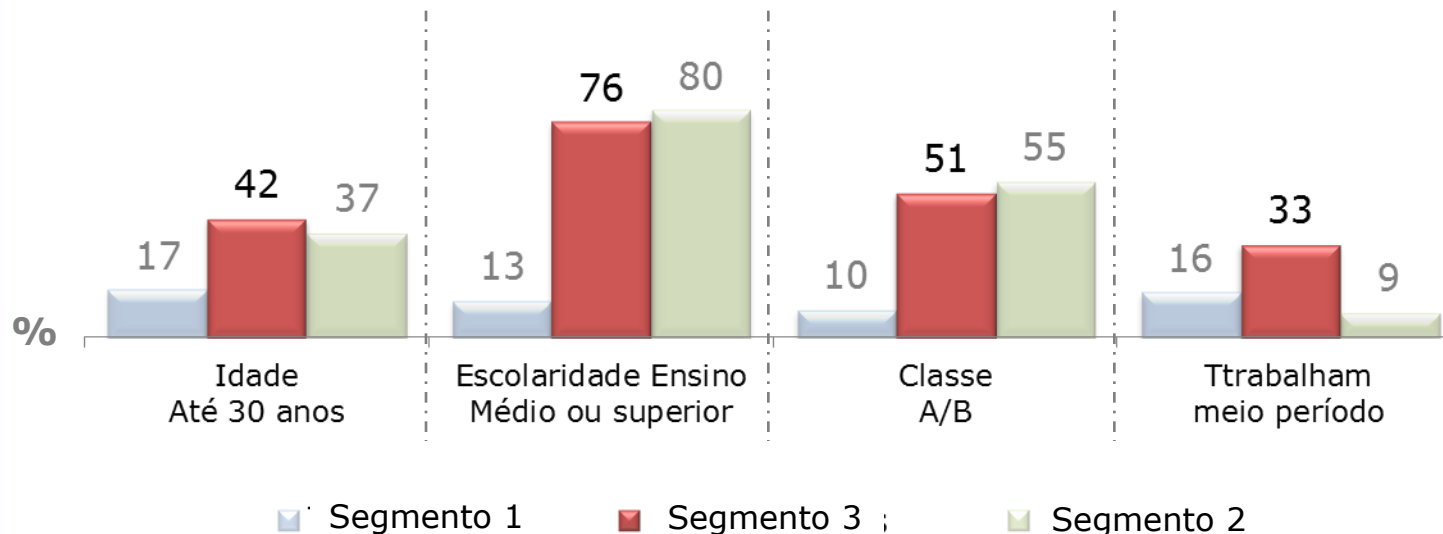
- Menor segmento.
- Voluntários com idade entre **25 e 59 anos**, com **trabalho em período integral**
- Destaque para a cidade de São Paulo.
- Possuem maior nível de escolaridade . Classe A/B.
- Têm **pleno acesso às tecnologias de comunicação e informação**: usa redes sociais.



SEGMENTO 3 – 49%

Quem são?

- Maior segmento, com perfil **mais jovem: até 30 anos**.
- Destaque para as cidades de São Paulo, Brasília, Porto Alegre e Fortaleza.
- Possuem **alto nível de escolaridade: ensino médio ou superior. Classe A/B**.
- **Estudantes e pessoas que trabalham meio período** estão mais presentes neste segmento.



Resultados Qualitativos

Segmento 1

O que pensa o
“**Segmento 1**” sobre o
significado do trabalho
voluntário?

Associações livres com “voluntariado”

Ajuda ao próximo
Doação **Ajuda**

Ajudar sem recompensa

Bem estar

Ajudar sem interesse

O significado do trabalho voluntário associa-se fundamentalmente à ideia de ajuda. A ideia é doar a quem precisa, suprir as necessidades básicas: fome e a doença.

Há uma grande valorização da pureza do ato de ajudar. O “prazer” nasce da gratuidade

A ênfase na ideia de **ajuda** não é casual. Tem a ver com o tipo de trabalho voluntário que os “tradicionais” realizam: distribuição de comida, doação de cestas básicas, de roupas e acompanhamento de doentes em hospitais

- Fica implícita a crença de que a essência da natureza humana reside nesse vínculo “desinteressado”, de comunhão com o outro. Sendo assim, a ajuda ao necessitado (sobretudo, a fome e a doença) coloca-se como “dever”
- Ato de “doar” alguma coisa parece bastar. A dádiva em si mesma é vivenciada com um sentido de elevação moral

“

É maravilhoso, é uma entrega, é uma coisa linda

Porque eu não faço por obrigação, eu estou ali porque eu quero

É um sentimento de ajuda ao próximo

Você dar um pouco de você para cada um, quando a gente tem alguma coisa que pode dar ao nosso próximo, é gratificante, você faz por prazer, é gratificante

”

Especialização não é vista como requisito. Bastam “bons sentimentos”

Consenso:

Não é necessária a formação especializada para ser voluntário. Os requisitos tem a ver exclusivamente com sentimentos de benevolência e não com uma técnica específica



Isso parece ter a ver com o **gênero das ocupações** de boa parte dos participantes:

- ✓ profissões com menor grau de exigência em termos de especialização (costureira, empregada doméstica, cozinheira)
- ✓ aposentados: mais distantes do mundo do profissionalismo



Eu acho que o voluntario pode varrer um chão, lavar um banheiro, fazer um trabalho de administração. Mesmo se ele for um profissional qualificado, ele pode lavar banheiro se precisar



As referências inspiradoras são do círculo familiar ou do universo religioso



A primeira reação, quando perguntados por exemplos inspiradores em voluntariado, é referente à atuação de algum parente – que “fazia o bem”

Virtudes admiradas:
“amor pelo próximo”,
“prazer de doar”, “muito amor”



Irmã Dulce

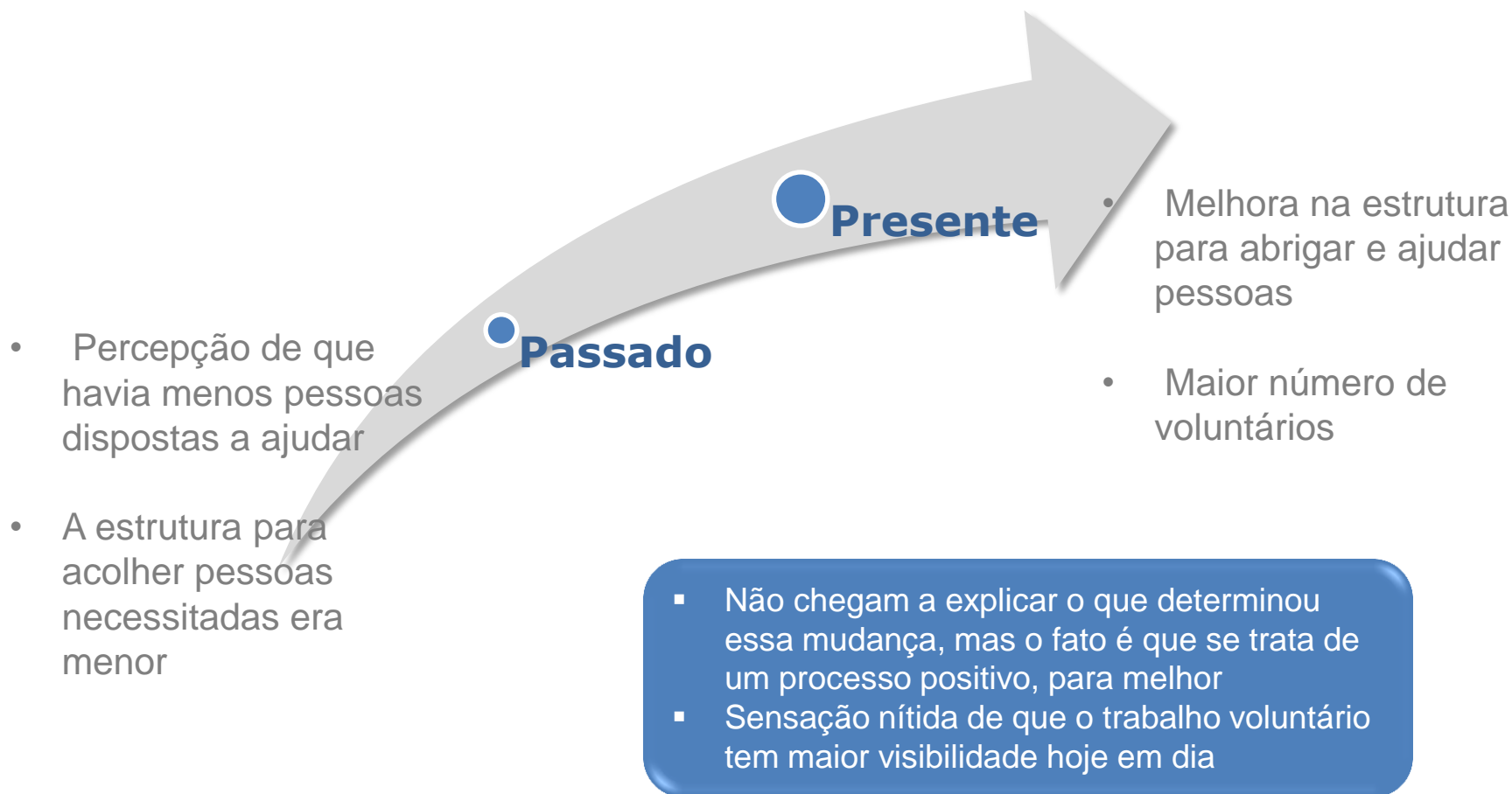
“

A minha referência é a minha mãe, ela fazia doações, ajudava crianças e me influenciou muito

Tenho essa inspiração em meu pai, ele trabalhava numa empresa, ele veio de Santo Amaro (BA), uma terra onde tinha capoeirista. Ele aprendeu a jogar capoeira, comprou uma casa num bairro, chamou um mestre que morava lá e dava um dinheiro para ele ensinar capoeira para as crianças. Foi um exemplo para mim

Linha do tempo

Identificam mudanças no voluntariado



Motivações para adesão ao trabalho voluntário

Segmento 1

Circunstâncias da vida e influência religiosa

Busca por uma maneira de sentir-se útil e integrado à sociedade; “ocupar o tempo livre”

“

Eu sempre fiquei em casa, tive dois filhos, não tinha marido. Eu tive que escolher entre criar os filhos e trabalhar fora, escolhi criar os filhos. Eu cuidava deles e quando iam para escola, eu tinha um tempo para fazer alguma atividade e como tinha esse trabalho voluntario na igreja, eu participava

”



Há também a influência religiosa do ideal da **caridade** – entre católicos e evangélicos

Existe um efeito subjetivo com o trabalho voluntário: Satisfação em estar em sintonia com o outro

Segundo eles, essa é uma experiência geradora:

- ✓ de alegria
- ✓ de satisfação
- ✓ de elevação da autoestima



Esse parece ser o efeito de um processo de integração do voluntário na vida social, por meio de uma atividade com um sentido enobrecedor e visto como útil à coletividade



Hoje meu grau de satisfação aumentou muito, satisfação com tudo, com todos.”

Eu fico muito agradecida a Deus por tudo o que eu tenho. Olho e me sinto milionária a cada vez que eu venho. Eu penso nisso e agradeço a Deus mil vezes

Passei a entender mais as pessoas, a aceitar mais as opiniões, me sinto realizada, é uma coisa de dentro também

Apesar dos desafios cotidianos, sentem-se motivados a continuar com o trabalho

O principal desafio é a falta de recursos financeiros nas associações de bairro ou instituições religiosas: compra de comida ou materiais para realização de atividades



Reconhecem a existência dessas dificuldades, mas o significado de “missão” que atribuem à atividade voluntária os faz se manterem motivados, quanto à continuidade dos trabalhos

Há um circuito de “trocas” que os mantém perseverantes: ajuda-se ao próximo e se obtém o reconhecimento daquele que é ajudado



Sentem-se bem acolhidos pelas instituições onde trabalham

Consenso:

as instituições os recebem bem; sentem-se tratados com respeito

Não existe nenhuma formalização nos processos de admissão de voluntários. Somente um dos participantes realizou uma entrevista para ingressar. Não existem atividades de treinamento ou reuniões entre voluntários

Mas o fato é que não existem expectativas desse procedimentos mais formais. Para o Segmento1, a ação voluntária independe de planejamento ou de capacitação mais específica

Mídia e trabalho voluntário Segmento 1

Hábitos de mídia: a TV tem um papel central como meio de informação

- Jornais televisivos, na TV aberta: Globo, Record

- Secundariamente, utilizam os jornais impressos

Nesse perfil, a TV é também fonte importante de lazer, o que se revela no gosto por consumir programas de variedades dos canais abertos

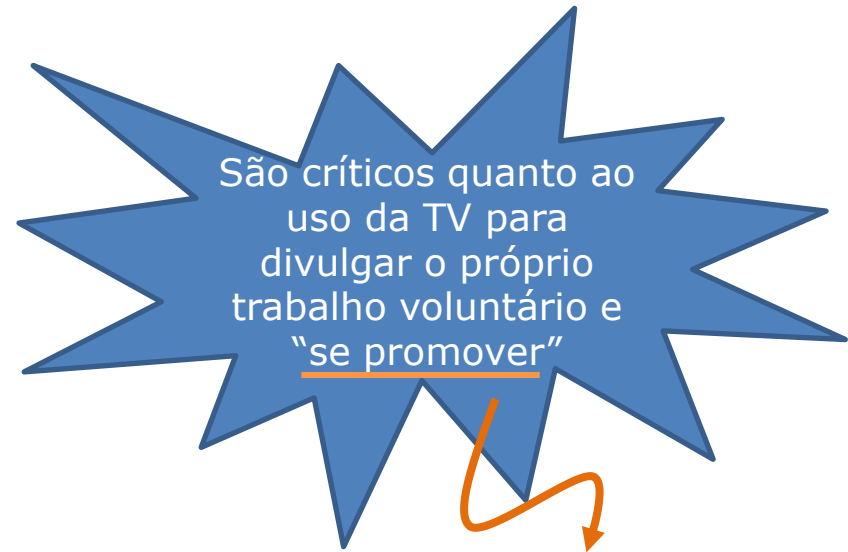


Não adquiriram o hábito da internet como principal ferramenta de conexão com o mundo

- Não há uso intensivo de internet. Somente um dos participantes possui perfil no Facebook

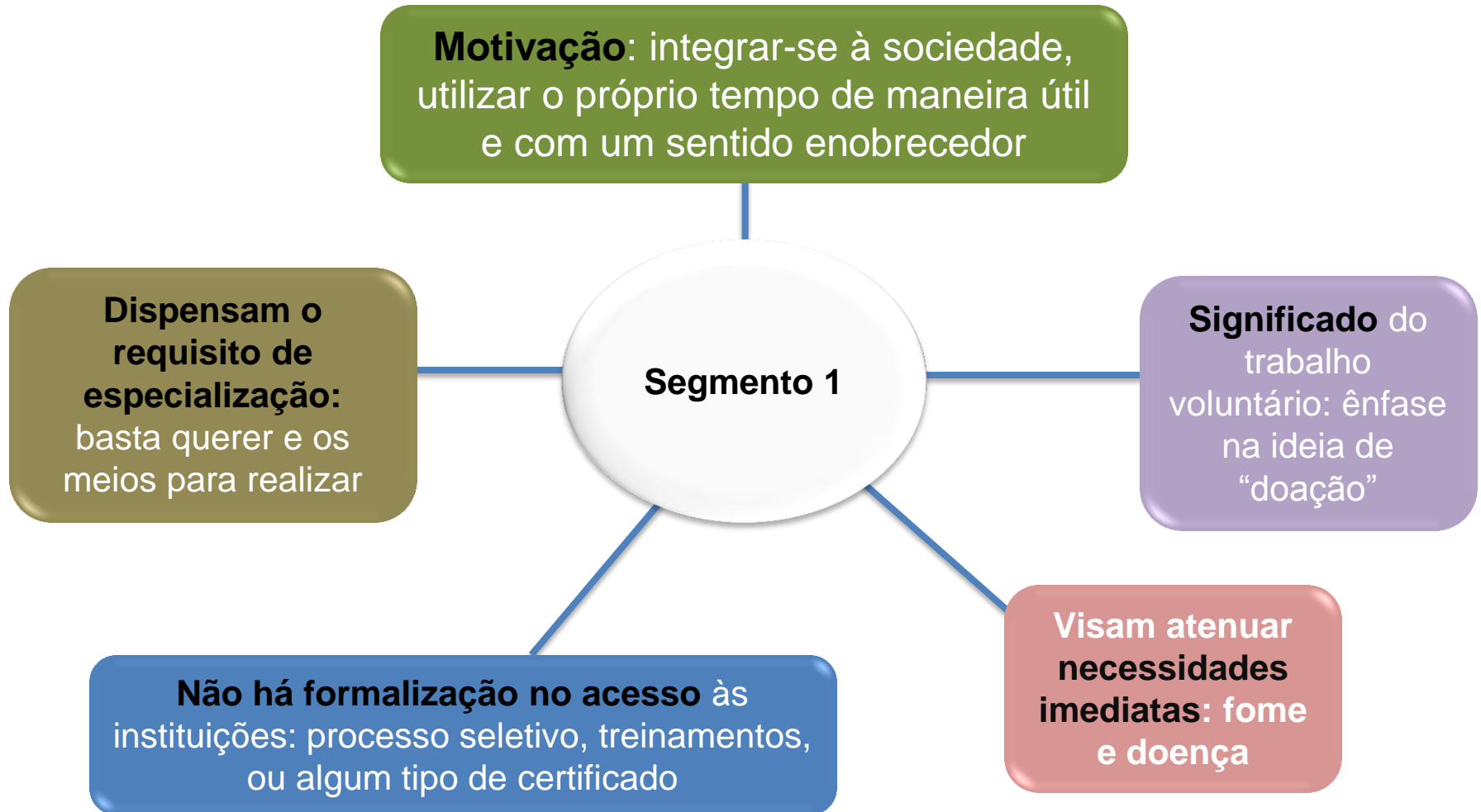
Mídia mais adequada para divulgação do trabalho voluntário: TV e rádio

- O critério de escolha aqui é a abrangência do meio de comunicação. **TV e rádio** atingem um público amplo, o que os fazem mais efetivos na capacidade de impactar as pessoas
- Foi citado, como referência positiva, o caso do Criança Esperança, da TV Globo, que realiza um trabalho importante ao dar visibilidade a instituições de voluntariado



Para eles, a ideia da “gratuidade” do ato voluntário não deve ser colocada em cheque. Isso porque muitas celebridades utilizam a mídia para divulgar o trabalho voluntário como um “empreendimento individual”

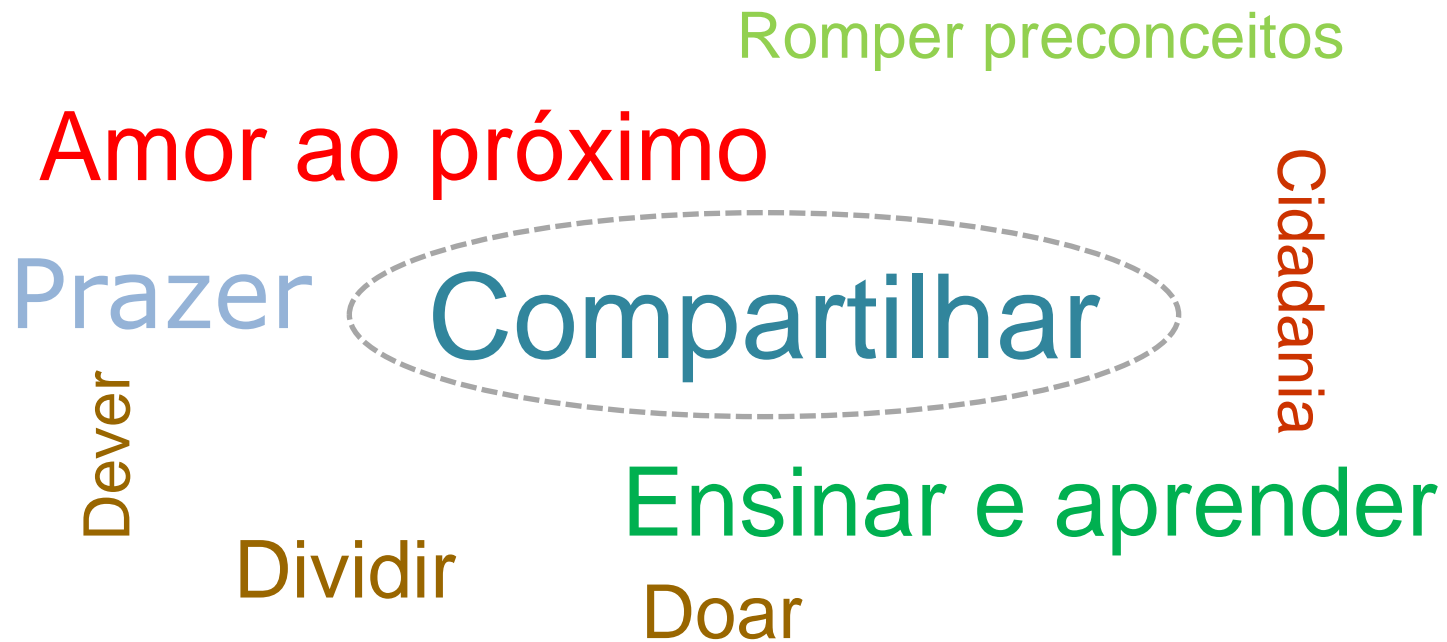
Balanço do Segmento 1



Segmento 2

O que pensa o
“**Segmento 2**” sobre o
significado do trabalho
voluntário?

Associações livres com “voluntariado”



É forte o valor de “compartilhar” aquilo que se sabe, conhecimentos adquiridos na vida profissional. “Ensinar e aprender” aparece como valor associado, já que muitos deles realizam atividades relacionadas ao ensino (idiomas, artesanato, crianças)

O significado do trabalho voluntário tem a ver com a **ideia de troca**: ensina-se em troca da satisfação em fazer algo de maneira gratuita e com significado

”

- O trabalho voluntário tem um valor em si. Parece dissociar-se da necessidade de dar a ele um lastro religioso ou cívico
- O trabalho voluntário justifica-se na experiência de **comunhão afetiva com o outro**, no ato de ensinar e aprender

Na minha opinião, eu destacaria que é aprender, porque a gente aprende no voluntariado. Porque em geral você vê alguém com deficiência na rua, você já fica longe, mas você começa a fazer o voluntariado e vê que você não tem que ficar longe

A gente aprende com cada situação, cada situação que aparece na vida da gente, cada pessoa, a gente aprende

É uma coisa minha, de ensinar, de ensinar o que eu sei para um mundo melhor, para o próximo. Acho que são essas questões, eu tenho um conhecimento e não vou deixar só pra mim, se eu puder, eu vou ensinar o próximo

“

Não depende do profissionalismo, mas a formação especializada pode ser bem-vinda

É uma mescla entre a ênfase nos sentimentos de “boa vontade” do Segmento 1 e a visão mais especializada dos Segmentos 2 e 3

A valorização da ideia de “**boa vontade**”, como requisito principal

Mas também, **as aptidões específicas** são reivindicadas (repertórios técnicos, em idiomas, artes)

”

Eu acho que não precisa ter conhecimento técnico, mas ajuda. Por exemplo, se eu tenho capacidade de fazer alguma coisa e ensinar, eu vou usar aquilo, mas se eu não tenho e dentro de mim tem aquela vontade de ajudar e fazer, eu vou lá e faço também.

“

Os *Doutores da alegria* foram bastante citados, como exemplo de referências inspiradoras



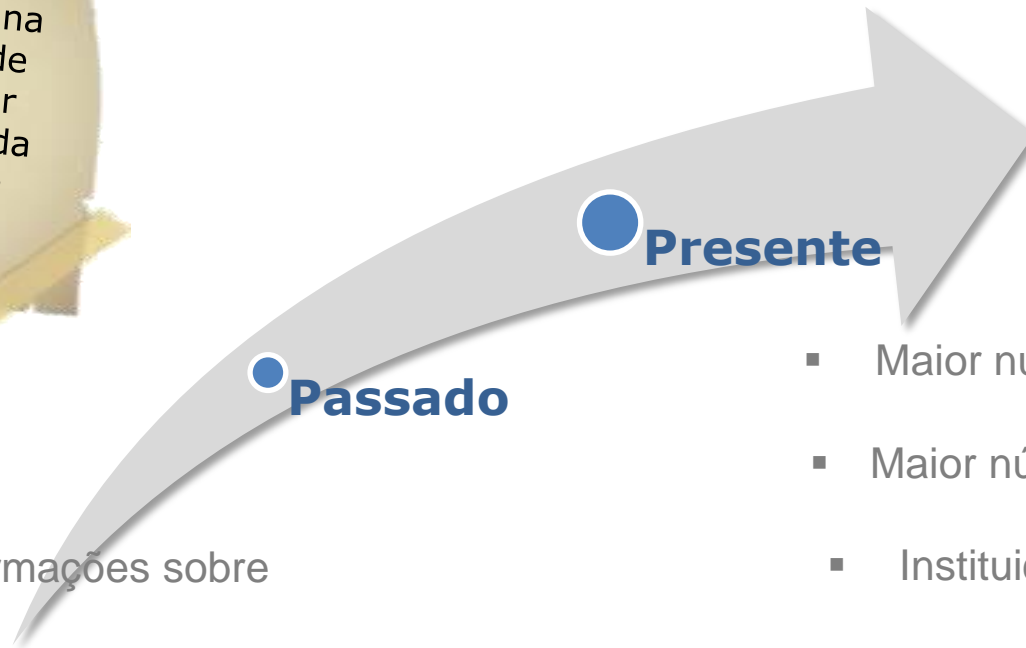
Grande admiração pelo trabalho dessa ONG, o que revela certo apreço pelas instituições especializadas em trabalho social



O trabalho de diversas fundações empresariais também foi citado.

Identificam mudanças benéficas, na direção de maior visibilidade e profissionalismo das instituições

Foram categóricos na afirmação de que a maior visibilidade da prática tem em efeito positivo



- Menos informações sobre o tema
- Menor número de voluntários
- Voluntariado restrito às mulheres da elite

- Maior número de voluntários
- Maior número de instituições
- Instituições possuem maior visibilidade
- Maior profissionalismo nas organizações, como o Doutores da Alegria

Motivações para adesão ao trabalho voluntário Segmento 2

A via de entrada é a própria família

”

Eu acho que a família incentiva bastante, alguma coisa que acontece dentro da família te incentiva

Comecei por causa do meu filho que nasceu especial. Daí eu conheci a AACD, que me incentivou a fazer o trabalho voluntário. Eu me inspirei muito nas voluntarias fazendo o que eu faço hoje

- Exemplos na família (mãe, pai, tios ou avós) com atuação marcante em ações voluntárias foram os mais mencionados
- Não há a reivindicação de um ideal cívico ou político, a atividade voluntária é pensada como uma “vocação” pessoal, que é despertada a partir do exemplo familiar

Para mim a inspiração veio de uma tia. Essa minha tia desde pequena, ela ia na igreja, tinha um grupo de tricô e crochê, ensinava, e vendo isso eu resolvi fazer o trabalho voluntário

“

Há o desejo de reproduzir a prática do voluntariado entre as gerações da família

- Em muitos casos, ser voluntário é refazer, por meio de uma prática, o elo entre as gerações da família, levar adiante uma tradição familiar, baseada na valorização de ideais como a solidariedade

A narrativa de todos os participantes inclui a referência a gerações anteriores como inspiração originária



Todos afirmam se sentir motivados a continuar apesar das dificuldades

- Tal como nos demais segmentos, os principais desafios tem a ver com a falta de recursos financeiros (compra de materiais para aulas, medicamentos e hospitais)



O desafio é sempre o mesmo: ter recursos disponíveis

- Mas, o desejo de continuar ultrapassa essas dificuldades. Ser voluntário é uma experiência já bem estabelecida como um valor em suas vidas

”

Isso que eu faço, para mim é a minha vida, eu não sei viver sem

Enquanto tiver uma pessoa interessada em aprender eu vou ensinar, tendo tempo disponível

“

Sentem-se bem recebidos nas instituições onde trabalham

No Segmento 2 valorizam o profissionalismo no funcionamento das organizações: cronogramas e horários a serem seguidos.

Mas, a percepção é que os processos seletivos são raros, assim como reuniões periódicas. Somente confraternizações de fim de ano foram mencionadas.

O profissionalismo é sinônimo de organização das atividades e não necessariamente ligado à certificação ou treinamento dos voluntários.

Mídia e trabalho voluntário Segmento 2

São críticos com relação à representação que a TV cria a respeito do trabalho voluntário

Tal como os participativos, possuem uma visão crítica quanto à maneira como a TV aberta veicula o tema. Reclamam que a mídia tende a reduzir o voluntariado à doação financeira.

Mencionaram, num registro negativo, as celebridades que “se promovem” ao divulgar suas ações na mídia

- Deram muita ênfase à ideia de que a “autopromoção” compromete a essência do trabalho voluntário
- Fazem até certo esforço para negar qualquer tipo de “interesse” em ser voluntário

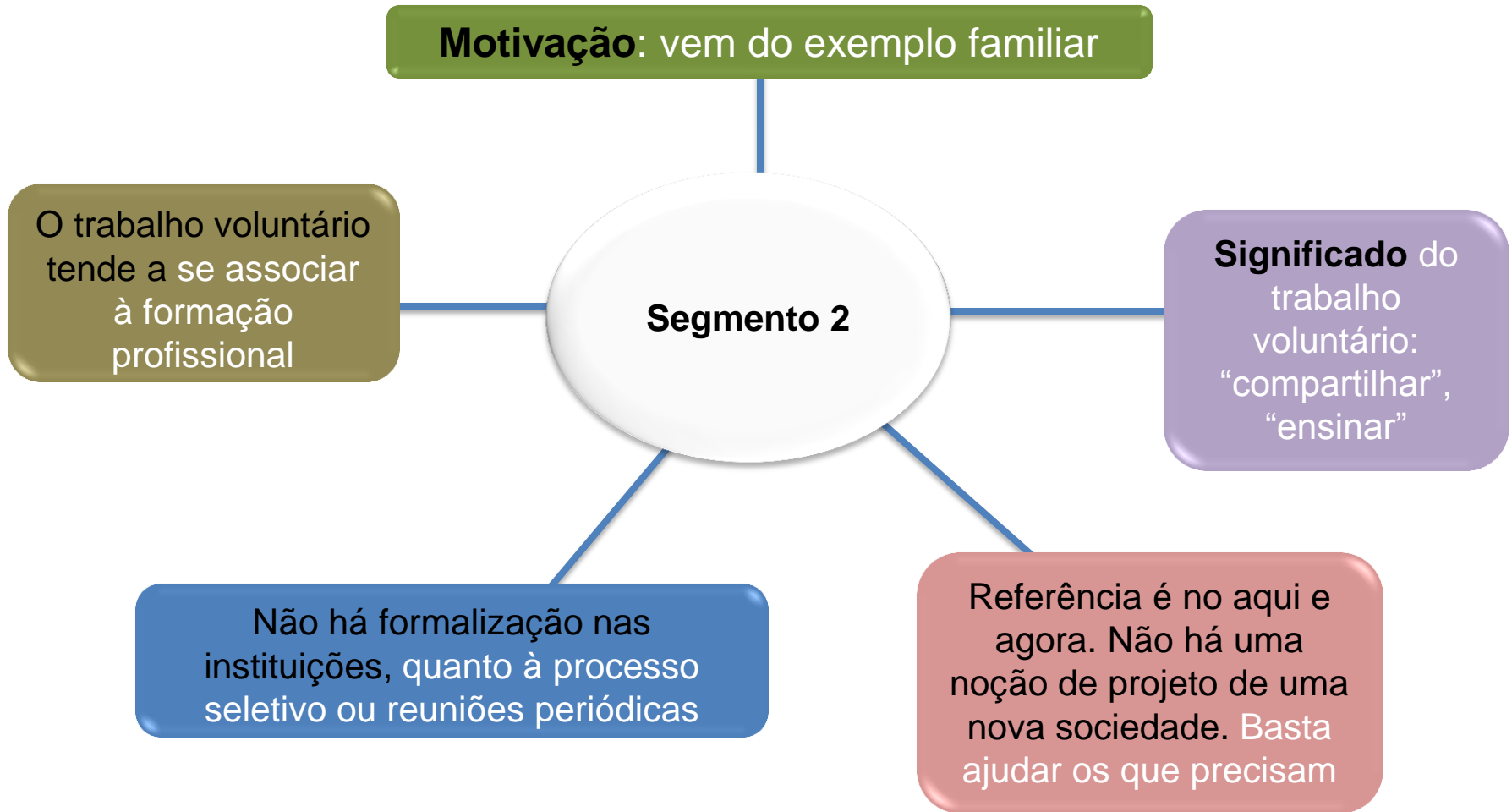
A internet e as redes sociais, embora utilizadas com frequencia, não estão vinculadas às ações de voluntariado

Internet é um meio utilizado com frequencia mas ao qual não se atribue confiabilidade como fonte prioritária de informação

- Todos possuem perfil no Facebook mas não mencionam espontaneamente o uso dessa ferramenta na ação voluntária.
- Apenas quando estimulados reconhecem a potencialidade do meio para se comunicar e difundir informações sobre o trabalho que realizam voluntariamente, chegando a mencionar que é uma boa ideia é criar “grupos de voluntários” no Facebook



Balanço do Segmento 2



Segmento 3

O que pensa o
"Segmento 3" sobre o
significado do trabalho
voluntário?

Associações livres com “voluntariado”

Juntos somos mais

Se doar

Doar o que se sabe fazer

Não ter preconceitos

Caridade

Fazer algo sem pedir algo em troca

A ideia de “doar o que se sabe fazer” está referida a um sentido mais especializado da atividade voluntária. A maioria dos participantes realiza ações vinculadas às aptidões adquiridas em suas vidas profissionais

A ideia de doação é central, mas associada a um saber especializado

A **formação superior** parece fazer bastante diferença na maneira como representam a atividade voluntária. É como se essa atividade “devolvesse” o que foi conquistado em cursos e faculdades, em termos de conhecimentos

Pensam o trabalho voluntário como parte de um **projeto de sociedade**

Existe um sentido político na maneira como elaboram seu discurso, algo que tem a ver justamente com essa perspectiva de *projeto*

A noção de solidariedade é o que embasa esse ideal

Fala-se muito na ideia de construir um **mundo melhor**

Esse é um aspecto definidor do perfil



Visão de longo prazo

Observou-se um **discurso crítico** em relação ao “**individualismo**” da sociedade atual

“

A gente vive numa sociedade muito individualista, as pessoas trabalham só pró financeiro e sempre pedindo algo em troca

*Ter pessoas que se dispõem a dar alguma coisa, não importa o que seja, para o bem de outras pessoas ou animais, enfim, sem pedir esse retorno financeiro, **sem esse individualismo**, faz com que a gente tenha uma sociedade um pouquinho mais aceitável*

*Eu acredito que a importância do voluntariado na sociedade de hoje, de 0 a 10 seria 11, exagerando. Por quê? **A nossa sociedade é muito desigual***

É uma inversão de valores muito grande que faz com que tenha um rombo na sociedade, um rombo social, um rombo de educação, um rombo de saúde, abandonar o animal no meio da rua

”

- Crítica ao individualismo, percebido como traço negativo dominante no mundo contemporâneo
- Propósito de diminuir a desigualdades sociais

A noção de cidadania surge como contraponto ao individualismo

Encontram no discurso da cidadania e do bem comum o manancial para o sentido de ser do voluntariado

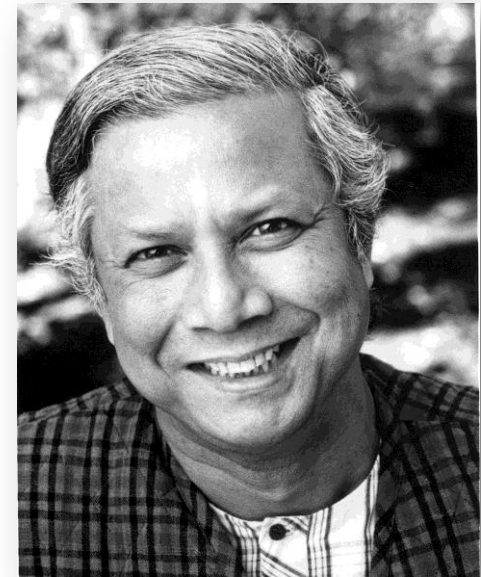
Por isso, a noção de projeto de uma nova sociedade é central para se compreender o que pensa tal segmento



As referências inspiradoras vem todas de fora do círculo familiar



Alguns citaram professores que tiveram na escola ou universidade, pelos valores transmitidos e que foram importantes na entrada no voluntariado



Muhammad Yunus, economista indiano, Nobel da Paz. Único segmento que citou uma referência do mundo da ciência. Trata-se de uma personalidade ligada à solução de problemas sociais

São bastante informados a respeito do histórico do voluntariado

Mudanças positivas:
consolidação,
diversificação e
profissionalização

Passado

- O trabalho voluntário tinha pouca visibilidade
- O reconhecimento da sociedade a respeito de sua importância era bem menor
- Pautas reduzidas ao assistencialismo

Presente

- Maior valorização social da atividade voluntária
 - Maior visibilidade
- Maior engajamento dos voluntários, em termos de dedicação
- Ampliação das pautas: como ecologia, animais, educação e cultura
 - Valorização do Terceiro Setor

Motivações para adesão ao trabalho voluntário Segmento 3

As **motivações** são mescladas: satisfação subjetiva de doar, mas também **a consciência do dever cívico**

Em parte as motivações advêm de uma elaboração sobre os “problemas da sociedade” e o dever de se mobilizar, em função dos ideais da cidadania. Emblemático o caso de um jovem que se engajou a partir de um programa de voluntariado promovido pela universidade

Ideia de
responsabilidade
diante da
desigualdade
social



Mencionaram também a ideia da “troca”, ajuda-se o outro, porque é possível que seja, no futuro, necessário ser ajudado

”

O meu caso foi assim, minha mãe e meu pai estavam numa situação muito boa de vida, só que não queriam esquecer de onde eles vieram, não queriam deixar eu e minha irmã crescendo achando que a vida é aquilo ali. Então, você ter noção da realidade, que nem todo mundo vai estudar em colégio particular, fazer faculdade, que existe uma realidade diferente e que você faz parte disso. Você tem responsabilidade sim nesse ciclo

“

Os resultados do trabalho na experiência de vida de cada voluntário também foram realçados

- Fala-se bastante em prazer, realização

A noção de dever cívico não elimina o componente emocional, do ponto de vista dos ganhos em ser voluntário

- Aprendizado constante com aqueles que são beneficiados pelas ações

”

A partir do momento que você descobrir que ao ajudar o próximo você está ajudando a você mesmo você vai saber que vale à pena ajudar

“



Sentem-se bastante motivados a continuar, apesar das dificuldades

O **grande desafio** cotidiano dessa prática é a falta **de recursos financeiros**

Mas,

isso de modo algum implica desmotivação, quanto ao futuro

Chegam até mesmo a dizer que, se pudessem, fariam apenas trabalho voluntário

”

No meu caso é falta de apoio financeiro mesmo. Tudo que a gente faz tem custo e você não pode cobrar as pessoas que estão participando. Às vezes, tiro dinheiro do bolso. Então, existe uma dificuldade financeira, além de certo preconceito das outras pessoas

O meu sentimento é tipo daquela história "menos uma estrela do mar na areia". Nunca ouviram a história? Dizem que uma criança estava andando na areia e pegando as estrelinhas do mar e jogando. Tinham muitas estrelas do mar, veio um adulto "o que você está fazendo?". E ela respondeu: "Estou salvando as estrelinhas." Então o adulto disse: "Mas tem muitas estrelas, não vai fazer diferença." Mas a menina diz: "Tio, faz diferença para essa"

“

Existe uma expectativa por certo profissionalismo nas instituições onde trabalham



Diferente do que pensam no Segmento 1, o profissionalismo nas organizações é algo visto como importante para o crescimento do voluntariado

Existe uma valorização das ideias de “competência” e “eficiência”, que são elementos inerentes ao mundo do trabalho remunerado. Para eles, “boa vontade” é condição necessária, mas não é suficiente: é preciso profissionalizar as organizações, em termos de procedimentos, certificação e treinamento

Não por acaso, parte dos participantes passaram por processos de seleção e cursos preparatórios

Mídia e trabalho voluntário Segmento 3

Hábitos de mídia: a internet é o principal meio de informação e comunicação. São críticos em relação aos programas da TV aberta

Internet: uso intensivo de emails, sites de busca, sites de notícias e blogs em geral. Todos tem perfil em redes sociais (Facebook)



São críticos em relação à maneira como a TV aberta explora o tema. Citaram alguns exemplos, mas num registro negativo, como se a emissora estivesse tentando se promover ao divulgar o tema do voluntariado

Além disso, esse é um programa baseado “apenas” em doação de dinheiro. Afirmam enfaticamente que o trabalho voluntário não se reduz a essa dimensão financeira

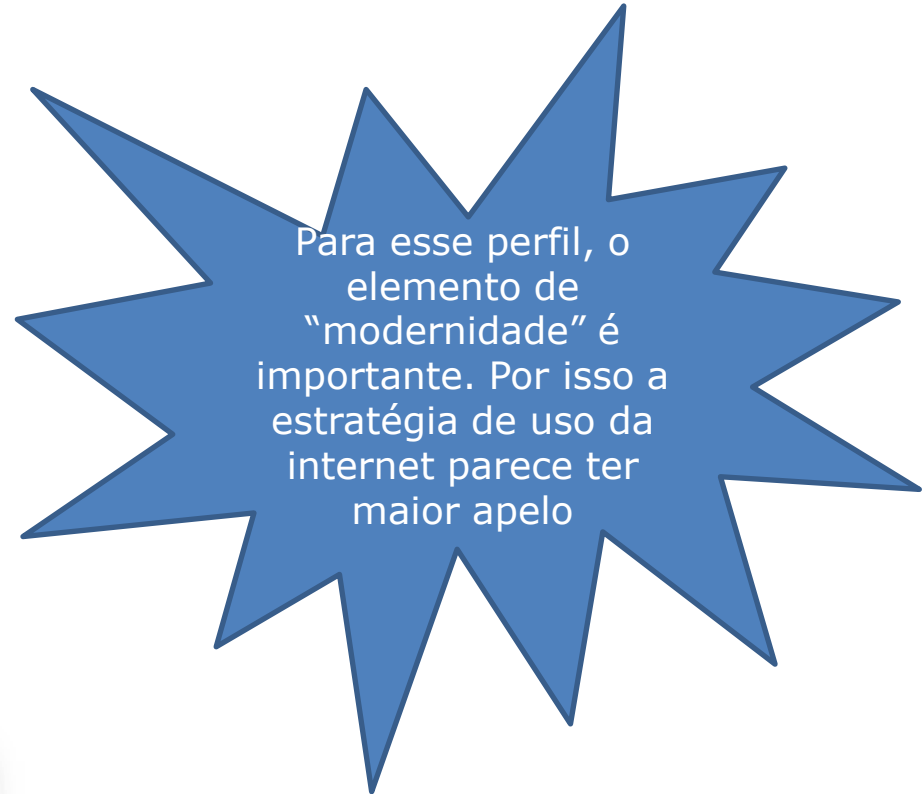
- **A TV aberta tende a ser desvalorizada** como meio de aquisição de informação e cultura.
- É vista como mídia “apelativa”, dominada por interesses comerciais

Mídia mais adequada para divulgação do trabalho voluntário entre eles: internet

Consenso: o melhor meio para comunicação com eles é a internet. Esse é o meio mais prático e ágil. Já possuem o hábito da conexão permanente.

O **Facebook**, sobretudo, já se consolidou, para esse perfil, como ferramenta privilegiada de comunicação

Identificam-se com as redes sociais. Algo visto como “mais moderno”



Balanço do Segmento 3



Comparação entre os segmentos

Quadro comparativo entre os segmentos

Significado de trabalho voluntário:

Motivações:

Mídia ideal para comunicação:

Segmento 1

- Doação, ajuda
- Sentido não profissional da atividades voluntária

- Integração à sociedade
- Ocupar o tempo livre

- TV aberta: é a mídia mais consumida por eles

Segmento 2

- Compartilhar experiências com quem precisa
- Ensinar e aprender
- Trabalho voluntário tende a se ligar a um repertório profissional

- Exemplo transmitido na própria família
- Prazer em realizar uma "missão", uma "vocação"

- Internet (Facebook): embora acessados, não são utilizados na ação voluntária

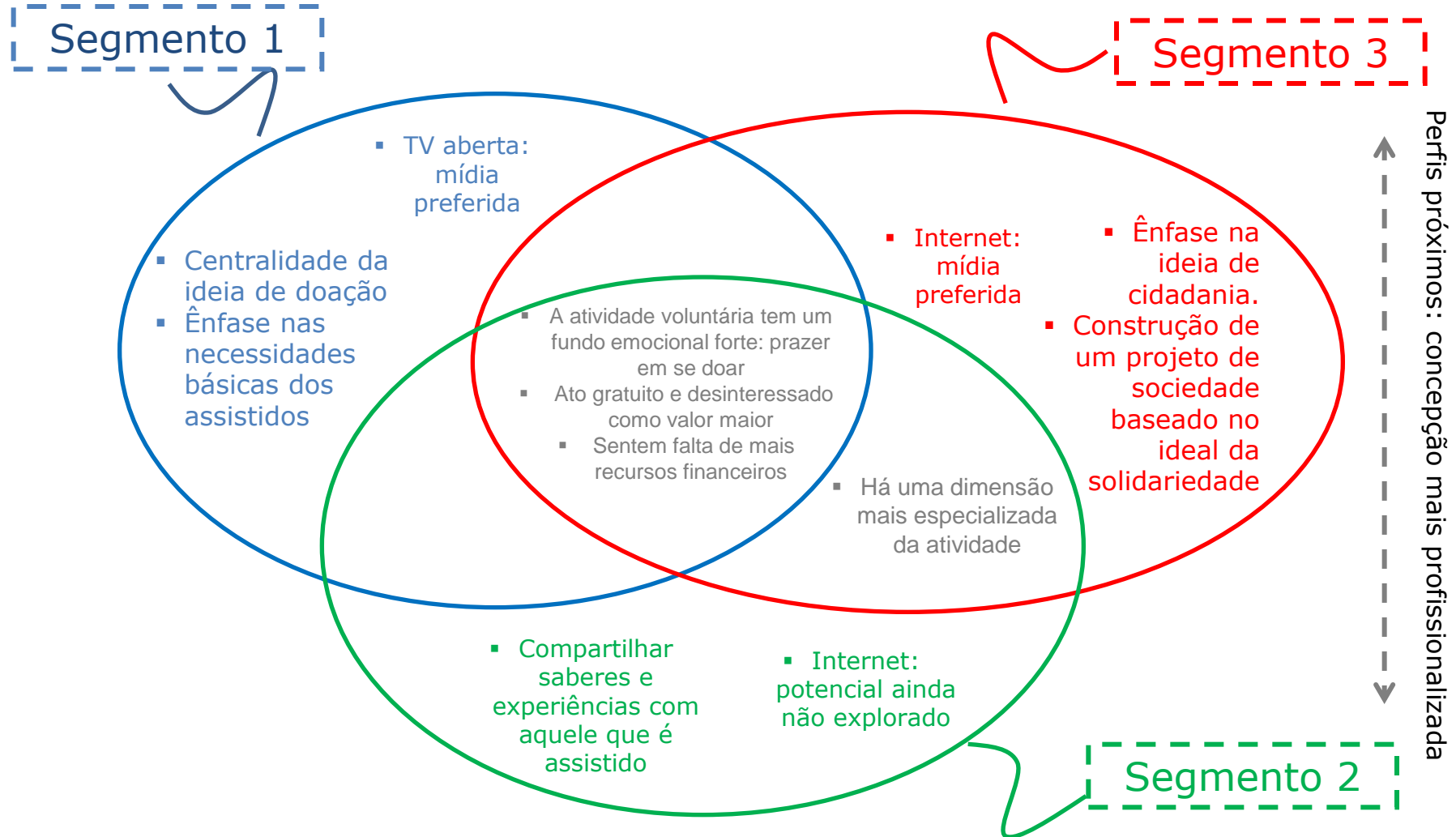
Segmento 3

- Retribuir à sociedade o que se aprendeu
- Atividade voluntária se liga a um repertório especializado

- Dever de cidadania
- Satisfação em ser solidário e trabalhar pelo bem comum

- Internet (Facebook): mais prático de acessar e disseminar ideias (o que inclui o voluntariado)

O que é comum e o que é específico a cada segmento?



Muito obrigado!