

SENTIMENTOS E PERCEPÇÕES DOS VOLUNTÁRIOS DE UM ABRIGO INFANTIL DA GRANDE VITÓRIA NO CONTEXTO DA PANDEMIA DA COVID-19

ERIKA TERRA QUEIROZ

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO (UFES)

VERA LÚCIA DA CONCEIÇÃO NETO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO (UFES)

SENTIMENTOS E PERCEPÇÕES DOS VOLUNTÁRIOS DE UM ABRIGO INFANTIL DA GRANDE VITÓRIA NO CONTEXTO DA PANDEMIA DA COVID-19

1. INTRODUÇÃO

O trabalho voluntário tem se tornado uma prática cada vez mais frequente no Brasil e o seu crescimento é resultado do desenvolvimento das organizações não governamentais (ONGs) que compõem o terceiro setor. Ele consiste em uma ação espontânea, voluntária e consciente de indivíduos que dedicam tempo, conhecimento, energia e talento em prol de outras pessoas, sem receber qualquer tipo de remuneração pelos serviços prestados a elas.

Em tempos de pandemia, o voluntariado tornou-se ainda mais essencial, uma vez que o cenário instável e de incertezas tende a gerar impactos negativos na sociedade. A pandemia provocada pelo novo Coronavírus acometeu o país e o mundo, modificando as relações e os papéis nas esferas pessoal, social e profissional. Com o trabalho voluntário não foi diferente, ao mesmo tempo em que a pandemia provocou mobilizações solidárias, ela também alterou as formas em que se davam tais mobilizações destinadas a contribuir com o próximo, sem deixar de lado a conscientização sobre os riscos e as formas de prevenção da COVID-19.

No Brasil, o trabalho voluntário apontava um crescimento em 2017 e após, uma queda em quase todas as regiões do país, conforme os dados apresentados pela Pesquisa Nacional de Amostra por Domicílios Contínua (PNAD Contínua), referente ao item outras formas de trabalho, divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Em 2016, o trabalho voluntário foi realizado por 6,5 milhões de brasileiros (3,9% da população de 14 anos ou mais de idade); em 2017 por 7,4 milhões de pessoas (4,4%); em 2018, por 7,2 milhões de pessoas (4,3%) e em 2019 esse número caiu para 6,9 milhões de pessoas (4,0 %), representando assim, uma redução de 281 mil pessoas entre os anos de 2018 e 2019 (IBGE, 2020). Entretanto, a pandemia tornou o voluntariado em evidência em 2020.

Ressalta-se que a PNAD Contínua considera o trabalho voluntário como aquele não obrigatório realizado por no mínimo uma hora na semana de referência e que não envolve qualquer tipo de remuneração em dinheiro ou benefícios, com o objetivo de produzir bens ou serviços a terceiros, ou seja, a indivíduos que não moram no mesmo domicílio e que não sejam parentes dos voluntários (IBGE, 2020).

Tomando como base esses dados, considera-se que o tema do voluntariado é atual e de extrema relevância, e se justifica no âmbito econômico, social e acadêmico. Economicamente, o serviço voluntário movimentava a economia, ao gerar fluxos financeiros e materiais, além de envolver investimentos públicos e privados, o que inclui as inúmeras doações realizadas a instituições do terceiro setor no atual cenário de pandemia. De acordo com o levantamento da Associação Brasileira de Captadores de Recursos (ABCR), foram doados mais de R\$ 6 bilhões como resposta à pandemia da COVID-19, sendo esse valor oriundo de 532.516 doadores. Tais doações foram destinadas às seguintes causas: saúde (75% do valor total), assistência social (19% do valor total), educação (4% do valor total) e geração de renda (2% do valor total) (ABCR, 2020).

A pesquisa justifica-se no âmbito social, uma vez que o trabalho voluntário constitui-se como ferramenta para o enfrentamento de problemas sociais, contribuindo para diminuir e até mesmo sanar tais problemas. Paralelo a isso, em julho de 2019, o Governo Federal lançou o Programa Nacional de Incentivo ao Voluntariado, conhecido como Pátria Voluntária, que busca incentivar e valorizar a participação dos cidadãos na promoção de ações sustentáveis, culturais e educacionais voltadas ao atendimento da população mais vulnerável do país (GOVERNO FEDERAL, 2019). Similarmente, a Prefeitura de Vitória (local do abrigo e objeto de estudo da referente pesquisa) criou, em agosto de 2018, o Programa Vitória do Bem, fruto da contribuição de moradores e organizações da cidade, e que visa interligar os indivíduos que necessitam de algum tipo de ajuda e os voluntários (ES BRASIL, 2020).

Por fim, a pesquisa justifica-se academicamente. Nos dias 01/agosto/2020 e 13/dezembro/2020, realizou-se um levantamento bibliográfico sobre o tema voluntariado nas seguintes bases: Spell (*Scientific Periodicals Electronic Library*), Portal de Periódicos CAPES, Scielo (*Scientific Electronic Library Online*) e Google Acadêmico, utilizando as seguintes palavras-chave: ‘Trabalho Voluntário’ AND/E ‘COVID-19’ que resultou em trinta e sete artigos científicos. Sendo que destes: treze artigos abordavam sobre a saúde mental, atendimento psicológico e/ou atenção psicossocial; três artigos evidenciavam o trabalho; dois retratavam a questão da sexualidade; dois enfocavam a gestão; dois artigos eram voltados à cracolândia e outros 15 artigos (um sobre cada tema) tratavam sobre sociedade civil, *stress* profissional, *design*, arquitetura e urbanismo, tecnologia, educação, formação médica, telecolaboração, desenvolvimento de *software*, pedagogia hospitalar, aprendizado, ética e justiça social, relações públicas, fraternidade, informalidade.

Portanto, observou-se que as produções científicas encontradas nas bases não trataram sobre as percepções e os sentimentos dos voluntários em meio à pandemia, indicando assim, a existência de uma ‘lacuna’ na literatura até o presente momento. Essa ‘lacuna’ pode ser compreendida pela evidência do tema do voluntariado associado à pandemia da COVID-19, alcançado o pódio, principalmente na mídia de forma geral.

Diante dos dados levantados e das reflexões, surgiu o interesse em investigar o trabalho voluntário. Nesse sentido, o estudo direcionou-se para uma organização do terceiro setor, especificamente um abrigo institucional. Assim, espera-se que esse trabalho contribua para identificar o que sentem e pensam os voluntários no contexto da pandemia COVID-19.

2. PROBLEMA DE PESQUISA E OBJETIVO

A investigação pretendeu responder a seguinte questão norteadora: quais são os sentimentos e as percepções dos voluntários de um abrigo infantil da Grande Vitória no contexto da pandemia da COVID-19?

Portanto, esta pesquisa objetivou identificar e analisar quais são os sentimentos e as percepções dos voluntários de um abrigo infantil da Grande Vitória no contexto da pandemia da COVID-19. Os objetivos específicos foram: 1. Identificar os sentimentos existentes nos voluntários do abrigo infantil em tempos de pandemia; 2. Analisar as percepções dos voluntários do abrigo infantil sobre o voluntariado no contexto da pandemia e 3. Estabelecer os referenciais teóricos e empíricos sobre os sentimentos e as percepções dos voluntários em situações envolvendo a pandemia COVID-19.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica aborda cinco pontos: Trabalho voluntário (origem, conceito, tipos e motivação), Trabalho voluntário no Brasil, Os sentimentos e as percepções no trabalho voluntário, A pandemia da COVID-19 e o voluntariado, e o Abrigo Institucional.

3.1 Trabalho voluntário: origem, conceitos, tipos

O surgimento da ação voluntária ocorreu desde as primeiras civilizações, destacando-se a egípcia que apontou em seu código moral que os homens eram nascidos na cidade, “livres e iguais, portadores de dois direitos inquestionáveis: a isonomia significando a igualdade perante a lei e a isegoria enfocando a igualdade no direito de expor e discutir em público opiniões sobre ações que a cidade deve ou não deve realizar” (CHAUÍ, 2012, p. 434). Esses dois direitos foram os pilares da democracia egípcia que assegurava aos cidadãos o direito de participar das decisões da cidade e também do poder, independente de sua situação econômica como forma de justiça social.

Diante disto, emergiram diversas ações voluntárias incentivadas pelos membros religiosos que eram praticadas por famílias ricas agrárias, artesãos e comerciantes urbanos

ricos (aristocráticos) que concediam alimentação e abrigo aos viajantes e camponeses, artesãos e assalariados urbanos pobres. Em relação à civilização romana, existia a ideia de que as necessidades dos súditos deveriam ser supridas pelo imperador de forma a propiciar a felicidade. Já na Idade Média que é pautada no auge dos valores religiosos (LANDIM; SCALON, 2000), o voluntariado se consolida nas instituições monoteístas, principalmente as judaicas que promoviam a filantropia e o cristianismo que incentivou a prática da caridade e a concebeu como uma forma de expurgar os pecados humanos.

Com o passar dos anos, no século XIX despontaram as ideias iniciais de que uma sociedade melhor providenciaria a melhor felicidade para o maior número de pessoas. Porém, foi na primeira metade do século XX que as atividades voluntárias tornaram-se mais organizadas devido ao crescimento da pobreza, exigindo que as funções assistenciais fossem exercidas pelo governo, o que possibilitou a criação dos Estados de Bem-Estar Social na Europa ou Estados de Providência onde a ignorância, a doença e a pobreza foram identificadas como grandes males sociais da época que exigiam uma reforma social em grande escala contemplando hospitais, escolas e instituições com acesso gratuito aos serviços de saúde, educação, habitação, renda e seguridade social para o atendimento dos indivíduos mais pobres (GALINHA, I; PAIS RIBEIRO, 2005). Atribui-se também que o serviço voluntário surgiu na Europa, a partir do momento em que a urbanização e o êxodo rural combinado com a industrialização impactaram negativamente na vida de uma grande parte da sociedade (SELLI; GARRAFA, 2006).

Apesar desse tipo de trabalho representar um fenômeno antigo em todo o mundo, ele ganhou maior relevância somente a partir do ano de 2001, em que foi declarado pela Organização das Nações Unidas (ONU) como o “Ano Internacional do Voluntariado”. Esse fato ocasionou múltiplas ações propostas pelo Governo, pelas instituições que fazem parte do terceiro setor e pela iniciativa privada. Sendo assim, o trabalho voluntário emergiu como uma alternativa frente à precariedade do Mercado e a insuficiência do Governo na prestação de serviços básicos à sociedade e o seu crescimento é resultado do desenvolvimento das organizações não governamentais (ONGs) que compõem o terceiro setor.

Quanto ao conceito do trabalho voluntário, existe uma infinidade de autores que se propuseram a defini-lo. Segundo Cavalcante, Souza, Nascimento e Cunha (2011), o serviço voluntário remete a ideia de renúncia ao benefício próprio, em prol do interesse, do bem-estar e do desenvolvimento de outras pessoas. Aquino, Cavalcante, Caldas e Mendes (2020) afirmam que esse tipo de trabalho é feito de forma espontânea, por pessoas altruístas que buscam beneficiar a sociedade ao invés de si mesmo.

O trabalho voluntário pode ser classificado em dois tipos: formal e informal. O primeiro consiste na ação não remunerada e intermediada por uma instituição enquanto o segundo configura um serviço sem remuneração e realizado por conta própria para amigos, vizinhos ou outras pessoas. Além disso, ele pode ser desenvolvido em diversas áreas que compõem o terceiro setor, entre elas: assistência social, educação, saúde e meio ambiente, o que contribui para uma maior identificação e adesão das pessoas com este tipo de trabalho.

Quanto à motivação, pode-se inferir que ela consiste em um processo psicológico resultante da interação entre o ser humano e o meio em que está inserido. Em seus estudos, Viegas, Oliveira e Falcone (2019) identificaram quatro tipos de motivações relacionadas ao serviço voluntário, sendo elas: 1. a motivação altruísta, como forma de aliviar o sofrimento e a preocupação com o bem-estar do outro; 2. a consciência pró-social, envolvendo a consciência do papel que o indivíduo possui para contribuir com uma sociedade menos carente e mais igualitária; 3. a crença religiosa, pautada na influência da religião para a prática do bem; e 4. o desenvolvimento profissional, relacionado a satisfação das próprias necessidades, incluindo o prestígio social e o crescimento profissional.

Esses mesmos autores evidenciaram que o papel das crenças deve ser considerado no trabalho voluntário, classificando as crenças em cinco categorias: 1. fazer a diferença na vida de alguém, envolve crenças de que o exercício do serviço voluntário pode contribuir para melhorar a vida de outros indivíduos; 2. fazer um bom trabalho com amor/ser útil, consiste na crença de que ajudar o outro com carinho e dedicação é um dever e também na crença de que se deve ser útil para ajudar alguém que possui necessidade; 3. Contribuir para um mundo melhor, reflete crenças na boa natureza humana e na responsabilidade que o indivíduo tem para contribuir com um mundo melhor; 4. cumprir sua missão na Terra/alcançar a plenitude, retrata a obrigação de ajudar a quem precisa e que a razão da própria existência é satisfazer as necessidades do outro, sendo esse o sentido da vida; 5. superar o próprio individualismo, ao acreditar que fazer algo em prol de alguém é promover a transformação de si mesmo e da própria vida, tornando-se uma pessoa menos egoísta e mais sensível às necessidades dos outros (VIEGAS; OLIVEIRA; FALCONE, 2019).

Também Ferreira, Proença e Proença (2008) realizaram uma análise das motivações presentes no trabalho voluntário, agrupando-as em quatro categorias: o altruísmo, envolvendo motivos como ajudar aos outros, fazer algo que valha a pena e o sentido de missão; a pertença, englobando a busca por fazer novos amigos, conhecer indivíduos, sentido de pertença e ser bem aceito na comunidade; ego e reconhecimento social, pautado em recompensas e benefícios com o voluntariado, procura por contatos institucionais e fonte de confiança, respeito, reconhecimento e satisfação; e aprendizagem e desenvolvimento, incluindo o enriquecimento pessoal, alargamento de horizontes, novos desafios, ganho de experiência e aprendizado.

3.2 Trabalho voluntário no Brasil

O trabalho voluntário aparenta ser um fenômeno recente no país, mas relatos datam sua existência desde o século XVI, com as chamadas “Santas Casas de Misericórdia”, instituições da área da saúde que prestavam assistência às pessoas carentes junto às organizações religiosas. Assim, por um longo período, o voluntariado foi associado à Igreja Católica, caracterizada por seus atos de ação cristã, como doações, boas ações e participação em trabalhos voluntários.

O crescimento do voluntariado foi propiciado pelo surgimento do chamado ‘terceiro setor’ em 1990 no Brasil, fazendo com que as atividades voluntárias passassem a ter outros significados, indo além daqueles associados à religião. Neste mesmo século, o trabalho voluntário se consolidou no Brasil devido à necessidade em auxiliar os mais necessitados e desfavorecidos, alcançando ampla participação na área social.

A respeito do surgimento do trabalho voluntário no Brasil, o voluntariado ocorre desde o período colonial, sendo inicialmente manifestado nas Santas Casas de Misericórdia. A atividade voluntária existe no país desde 1543 e seu início remete à época da criação do primeiro Hospital Brasileiro, a Santa Casa de Misericórdia, localizada na antiga Capitania de São Vicente, atual estado de São Paulo (HOLANDA, 2003).

Dado o reconhecimento e a importância do trabalho voluntário, tal atividade foi regulamentada no Brasil por meio da Lei 9.608, de 18 de fevereiro de 1998, que em seu Artigo 1º define da seguinte forma: “atividade não remunerada prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza ou a instituição privada de fins não lucrativos que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência à pessoa”.

É importante ressaltar que o trabalho voluntário não gera vínculo empregatício, nem obrigações trabalhistas, previdenciárias ou afins. Além disso, destaca-se a importância dessas ações, quando foi sancionada a lei nº 7.352, em 28 de agosto de 1985, que instituiu o Dia Nacional do Voluntariado, comemorado até hoje.

3.3 Os sentimentos e as percepções no trabalho voluntário

O voluntariado evoca em sua essência sentimentos de amor, afeto, empatia e solidariedade com o próximo. Assim, os sentimentos configuram-se como elementos inerentes à prática voluntária. Eles decorrem de processos de aprendizagem e do contexto cultural e surgem em situações de interação social. Além disso, envolvem a interpretação subjetiva (cognição) de uma situação.

Também chamados de emoções secundárias, os sentimentos se referem a emoções e estados afetivos que possuem funções adaptativas de natureza social, moral e autoconsciente. Essas emoções são consideradas autoconscientes, visto que para sua emergência necessitam da identidade pessoal, da internalização de normas sociais (distinguir o que é certo ou errado) e da capacidade de autoavaliação das ações e pensamentos.

Em relação às características dos sentimentos, têm-se: possui natureza cognitiva; de causa geralmente não específica a um evento ou objeto; mais gerais, possuindo duas dimensões principais (afetividade positiva e afetividade negativa – que são compostas de múltiplas emoções específicas); normalmente não são demonstrados por meio de expressões ou reações físicas diferentes; além de possuírem longa duração, de horas ou dias (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2015).

Os sentimentos básicos podem ser classificados com base em dois tipos de afetividade: positiva e negativa. A afetividade positiva é uma dimensão dos sentimentos que consiste em emoções positivas específicas, como alegria, autoconfiança e entusiasmo, apresentando o mínimo de tédio, preguiça e cansaço. Em contrapartida, a afetividade negativa configura uma dimensão dos sentimentos que inclui estados afetivos como nervosismo, estresse e ansiedade e o mínimo de calma, tranquilidade e equilíbrio. É importante ressaltar que as afetividades positiva e negativa afetam o trabalho, já que enviesam as percepções das pessoas, podendo estas, se transformarem na própria realidade (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2015).

Quanto à percepção, ela é definida como o processo pelo qual as pessoas organizam e interpretam suas impressões sensoriais, procurando dar sentido ao seu ambiente (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2015). Ela é um processo que envolve a recepção do estímulo pelos órgãos dos sentidos, caracterizando as sensações até a atribuição de significado ao estímulo (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 2018). Diante disto, a percepção se caracteriza como uma atividade cognitiva humana que capta de imediato uma quantidade de informações decorrentes de seu corpo e de seu meio, isto é, o ato perceptivo enfoca dois momentos: “um corpo capaz de perceber e de conhecer; e uma pessoa consciente de seu corpo e de suas relações com o meio ambiente e que age com uma intenção, ou seja, de acordo com um projeto pelo menos consciente de um objetivo a atingir” (MORIN; AUBÉ, 2009, p. 57).

A percepção é um processo essencial de aquisição do conhecimento que permite a apreensão do real e o desenvolvimento da consciência. Esta seleciona e trata os dados sensoriais com a finalidade de dar sentido para o objeto percebido. Sendo assim, as funções perceptivas se encarregam de explorar o meio interno e externo que podem sinalizar desequilíbrios; de configurar os dados sensoriais, tais como figuras, imagens, formas e de preparar a ação, de forma a alimentar as funções de antecipação da inteligência (MORIN; AUBÉ, 2009). Destaca-se também que a percepção não está essencialmente neutra, pois carrega consigo significados que alteram a realidade objetiva, pois são construídos por expectativas em relação a pessoas, objetos, grupos, ideias, crenças e questões afetivas. Portanto, a percepção é resultado da estrutura e dinâmica de personalidade de um indivíduo (RIES, 2004), envolvendo sua construção histórica-social (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 2018).

3.4 A pandemia da COVID-19 e o voluntariado

De acordo com a definição do Ministério da Saúde, a COVID-19 consiste em uma doença provocada pelo novo Coronavírus, denominado SARS-CoV-2, que apresenta um espectro clínico que pode variar de infecções assintomáticas a quadros graves. Ela é transmitida por meio do contato com pessoas, superfícies ou objetos contaminados pelo vírus (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2020). Assim, torna-se essencial uma mudança na postura da população a fim de se evitar uma maior disseminação do novo Coronavírus.

Com o avanço dos casos da doença no Brasil, foi necessário que os governos nos âmbitos federal, estadual e municipal tomassem medidas para conter a disseminação da mesma. Entre essas medidas, têm-se: o isolamento social, a quarentena e o distanciamento social; o fechamento do comércio (funcionando somente os serviços essenciais) e/ou a abertura dele em horários diferenciados e reduzidos; o fechamento das escolas; a suspensão das competições esportivas profissionais; e a adoção por parte da maioria das empresas do chamado “*home office*”.

Ao mesmo tempo em que a COVID-19 trouxe consequências negativas para a sociedade, ela também despertou sentimentos de solidariedade e de compaixão com o próximo, podendo ser observado nas diversas ações mobilizadas para atender as populações mais vulneráveis. O trabalho voluntário durante a pandemia pode ser evidenciado de diversas formas: nas arrecadações e doações de alimentos, roupas, materiais de higiene e de proteção contra a COVID-19, como máscaras e álcool em gel; nas prestações de assistência aos vizinhos, amigos ou outros indivíduos; e na disposição para atuar como voluntários em diversas instituições, incluindo às da área da saúde.

Dentre as iniciativas para combater a COVID-19, têm-se o projeto “Arrecadação Solidária”, originado da parceria entre a Fundação Banco do Brasil e a Casa Civil, e conduzido pelo Programa Pátria Voluntária. Essa iniciativa foi criada em 07 de abril de 2020, para apoiar organizações sem fins lucrativos que atuam junto a grupos vulneráveis da sociedade. Vale ressaltar que até o momento, o projeto arrecadou R\$ 10,9 milhões, dos quais foram executados R\$ 4,3 milhões para o atendimento de 275 instituições e 226 mil pessoas, aproximadamente.

3.5 O abrigo institucional

Em 13 de Julho de 1990 foi sancionada a lei nº 8.069, a qual dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), buscando assegurar às crianças e aos adolescentes os direitos básicos inerentes à pessoa humana, bem como garantir a proteção integral deles, a fim de proporcionar o desenvolvimento físico, mental, moral, espiritual e social dos mesmos. Para tanto, a referida lei considera a criança como o indivíduo de até doze anos de idade incompletos, enquanto o adolescente configura a pessoa que apresenta entre doze e dezoito anos de idade.

Uma das medidas disponíveis para assegurar esses direitos consiste no Abrigo Institucional. De acordo com o Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente e o Conselho Nacional de Assistência Social (CONANDA; CNAS, 2009), o abrigo configura-se como um serviço de acolhimento provisório para até 20 crianças e adolescentes com faixa etária entre 0 e 18 anos, afastados do convívio familiar por meio de medida protetiva de abrigo (Conforme Artigo 101 do ECA), em detrimento de abandono ou afastamento pelo fato de as famílias ou responsáveis estarem temporariamente impossibilitados de cumprir com seu papel de cuidado e proteção, até que os mesmos possam retornar ao convívio com sua família de origem, ou na impossibilidade disso, serem encaminhados para uma família substituta.

Segundo dados do Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento (SNA) coletados entre outubro de 2019 e maio de 2020, divulgados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), 32.791 crianças estavam em acolhimento institucional no Brasil (CNJ, 2020). Os dados

também revelaram que o estado do Espírito Santo possuía 870 crianças e adolescentes acolhidos, estando 122 deles aptos à adoção, por serem órfãos ou já terem sido destituídos do poder familiar.

4. METODOLOGIA

A abordagem foi qualitativa, visto que, as percepções e os sentimentos dos participantes da pesquisa envolvem descrições verbais e não dados mensuráveis numericamente (GIL, 2019).

A pesquisa foi realizada em um Abrigo institucional, especificamente no Centro de Vivência (CV), localizado na Cidade de Vitória no Estado do Espírito Santo. O CV é uma instituição destinada ao acolhimento de crianças de ambos os sexos, com idades entre 7 e 12 anos, vítimas de situações de abandono, negligência ou violência. O local recebe também, crianças com idade fora do intervalo citado quando se tratar de um grupo de irmãos, uma vez que o Estatuto da Criança e do Adolescente prevê a não separação desses.

A gestão da entidade passou por mudanças ao longo do tempo, sendo o local anteriormente administrado por uma ONG ligada à igreja católica, enquanto no atual momento, está sendo gerido por uma ONG ligada à igreja adventista.

Como todos os demais abrigos da capital capixaba, o CV é um serviço público ligado à Prefeitura de Vitória. Sendo assim, toda normativa e toda orientação a respeito do funcionamento da casa, do funcionamento da política que rege a casa, vem da prefeitura e, cabe à ONG, administrar os recursos públicos repassados a ela e prestar contas à prefeitura. Tais recursos públicos contemplam, entre outras coisas: alimentação compra de medicamentos, material pedagógico, reparos de móveis e utensílios, e contratação de pessoal.

Atualmente 14 crianças estão abrigadas no local, sendo 8 meninas e 6 meninos, com idades entre 4 e 13 anos. Além disso, a entidade conta com uma equipe composta por 11 cuidadores, 2 cozinheiras, 1 motorista, 1 auxiliar de serviços gerais, 1 psicóloga, 1 assistente social, 1 coordenadora e 2 auxiliares administrativos.

Os sujeitos da pesquisa foram os voluntários que fazem parte do CV, havendo um critério específico para selecioná-los, sendo convidados a participar da pesquisa somente aqueles que exerciam a atividade voluntária no local antes da pandemia, tendo visitado o local pela última vez nos meses de dezembro/2019, janeiro/2020 ou fevereiro/2020 (visto que neste intervalo já existiam rumores e até mesmo indícios da COVID-19 no mundo), e que até a data de finalização desta pesquisa mantinham vínculo com a entidade. A fim de preservar o anonimato destes indivíduos neste estudo, utilizou-se a seguinte denominação: Voluntário 1 (V1), Voluntário 2 (V2), Voluntário 3 (V3), e assim sucessivamente, até chegar ao último voluntário entrevistado. Assim, os voluntários foram identificados conforme a ordem (baseada na data e no horário) em que participaram da entrevista.

Ao todo, foram convidados a participar da pesquisa quarenta e dois voluntários pertencentes a três grupos de voluntários que atuavam no CV, sendo que treze indivíduos aceitaram participar das entrevistas. Destaca-se que nove participantes pertenciam ao Grupo 1, dois entrevistados faziam parte do Grupo 2 e os outros dois participantes eram do Grupo 3. Ressalta-se que por questões de anonimato, os grupos não foram identificados por códigos nos depoimentos, apenas os voluntários foram codificados.

Para a coleta dos dados, utilizou-se a entrevista semiestruturada. Ela se apresenta como sendo um meio para a obtenção dos sentimentos, das percepções e dos dados sociodemográficos dos voluntários estudados.

A entrevista foi elaborada com base no referencial teórico. Ela foi composta por quatro partes: na primeira parte continha perguntas fechadas sobre os dados sociodemográficos do voluntariado do CV, tais como: gênero, idade, estado civil, município em que reside, escolaridade, ocupação, renda familiar, número de filhos e de netos. Essa parte visava colher

informações sobre os voluntários para caracterizá-los. Na segunda parte foram elaboradas quatro perguntas abertas a respeito das percepções que os voluntários possuíam em relação ao trabalho voluntário em geral, tais como: a motivação para o trabalho voluntário e o significado do voluntariado para essas pessoas. Em seguida, foram elaboradas quatorze perguntas abertas sobre as percepções que os voluntários possuíam em relação ao voluntariado que exerciam no centro de vivência, inclusive, no período de pandemia. Para finalizar, foram realizadas três perguntas abertas relacionadas aos sentimentos despertados com a atividade voluntária na entidade durante o surto da COVID-19.

As entrevistas foram realizadas individualmente e de forma *online*, por meio da chamada de vídeo do *whatsapp* e ocorreram entre os dias 09 e 23 de novembro de 2020, possuindo uma duração média de uma hora e nove minutos cada uma delas. As entrevistas foram gravadas. A transcrição de cada uma das treze entrevistas durou em média três horas.

A técnica de análise dos dados coletados usada neste estudo foi a análise de conteúdo, que segundo Bardin (2009) possibilita a interpretação do material de modo objetivo e sistemático. Tal análise esteve voltada para a modalidade temática, ou seja, tendo como base os temas que foram abordados ao longo do trabalho, possuindo como categorias: os sentimentos e as percepções retratados ao longo da pesquisa. As informações obtidas foram comparadas para identificar semelhanças e diferenças entre os participantes.

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção apresentam-se os dados da análise de conteúdo e as quatro categorias.

5.1 Perfil do voluntariado do centro de vivência

De modo geral, os voluntários do abrigo são do sexo feminino (92,3%); possuem idade entre 46 e 60 anos (69,2%); são casados (61,5%); residem no município de Vitória (61,5%); possuem ensino superior completo (38,4%); estão trabalhando atualmente (76,9%); contam com uma renda familiar em torno de cinco a sete salários mínimos (30,8%); possuem filhos (76,9%) e não possuem netos (69,2%).

5.2 Percepções em relação ao trabalho voluntário

Esta categoria de análise visou identificar as percepções que os voluntários possuíam acerca do trabalho voluntário.

Em relação à realização de outros trabalhos voluntários (além daquele exercido no abrigo), doze voluntários afirmaram fazer ou ter feito esse tipo de serviço, sendo que nove entrevistados fizeram ou fazem trabalho voluntário com crianças. Constata-se nos relatos abaixo a existência de trabalhos voluntários iniciados espontaneamente de forma particular (por vontade própria) ou por tradição na ‘família’, enfocando o assumir de ‘responsabilidade’ e de ‘compromissos’ com a expansão do exercício do voluntariado.

V3: “Eu já realizei, em abrigos também e orfanatos. Quando eu tava começando minha carreira (médica), eu fiz em orfanato, que era cuidado por pessoas religiosas.”

V5: “Sempre tivemos (na família) trabalho voluntário: em casa de crianças com Aids, com câncer, idosos, crianças abandonadas. Sempre fizemos esse trabalho.”

V11: “Já fiz serviços voluntários, não com a mesma responsabilidade que eu tenho agora, com crianças autistas, com idosos. Hoje, eu tenho que ter uma responsabilidade muito grande, um compromisso de tá ali todo mês.”

Entretanto, a grande maioria dos participantes considerou a doação de roupas, alimentos e/ou dinheiro como um trabalho voluntário. Pode-se inferir que a doação de materiais tangíveis ocorre porque cada voluntário do abrigo é responsável por “apadrinhar” uma criança, provendo-a com recursos materiais e financeiros para suprir suas necessidades

básicas, o que faz com que essas práticas estejam enraizadas nas percepções desses voluntários.

Quanto ao significado de ser voluntário, os respondentes abordaram a “doação de tempo” como um ato “de amor” de forma espontânea a causas comunitárias e sociais. Além disto, pode-se observar uma percepção assistencialista de que o outro é carente de afeto, conhecimento e recursos materiais e financeiros.

V2: “Ser voluntário é você doar um tempo seu pra outras pessoas que estão precisando de ajuda. O trabalho voluntário é de grande riqueza, eu acho, porque às vezes você não tem nada e aquele nada que você tem te transforma em tudo, você ajudando o próximo com carinho, com amor.”

V7: “... então eu acredito que a gente faz esse trabalho porque é uma doação...uma doação de tempo, de amor, de tudo, né? ... você tira o seu tempo, às vezes de estar com a família. Eu defino como doação...doação não material. Eu digo doação, doação de sentimentos, de amor, de envolvimento.”

O relato do V7 chama a atenção pelas repetições da expressão “doação” (4 vezes), o que indica a necessidade de reforçar esse ‘ato de amor’ para si próprio (“você tira o seu tempo”) e para os outros, como uma “doação de sentimentos”.

Nessa perspectiva, o voluntariado é percebido dentro de uma esfera afetiva, em que a compreensão sobre a doação se direciona para o envolvimento, os sentimentos, o tempo, o conhecimento, as competências e os esforços para outras pessoas.

Nos relatos retratados abaixo, é interessante analisar o uso da repetição da expressão “coisa” (2 vezes) uma vez que esse termo configura qualquer objeto inanimado, em oposição a um ser vivo. Essa expressão associada aos sentimentos pode trazer a ideia de distanciamento e não envolvimento afetivo. Nesse caso, V4 e V12 se deparam com a questão do envolvimento emocional, que consiste em uma ligação afetiva ou amorosa mais intensa.

V4: “Ser voluntário é uma coisa que você faz de coração sem esperar nada em troca... sem esperar que um dia alguém venha me recompensar por eu ter ajudado.”

V12: “Eu acho que ser voluntário é se empenhar por alguém que você não espera nada em troca... que até quando você se empenha por um filho né você espera que ele obedeça, você espera várias coisas, mas eu acho que é legítimo não esperar nada em troca e pensar que pouca coisa pode fazer diferença na vida de alguém. E aí depois de conhecer a realidade dos abrigos e tal, a gente optou por ter um filho por adoção.”

Diante disto, sugere-se que o voluntariado evoca vivências que geram um paradoxo entre os sentimentos de envolvimento e não envolvimento afetivo, tendo como resultado a adoção ou não adoção, já que a ideia de um abrigo de crianças está relacionada à família, à proteção e ao cuidado. Isto pode ser entendido pelo relato de V12 sobre a adoção.

Constata-se também esse paradoxo nos relatos abaixo de V7 e V9 que usam também a expressão “coisa” (2 vezes). Contudo, os depoimentos também revelam os sentimentos de “amor” e “carinho” que podem ser transmitidos a quem se destina esse trabalho.

V7: “Eu acho que pra gente é uma coisa muito gratificante. Você levar ao outro a atenção, o amor, você tirar parte do seu tempo pra se dedicar e pensar no outro é uma coisa que faz bem, muito mais pra gente do que pro outro.”

V9: “Existem milhares de pessoas, de jovens, adolescentes, idosos que precisam tanto de um grupo de voluntários, de pessoas que se preocupam, que vão lá, dar um pouco de carinho, amor, atenção, levá-los pra passear, fazer alguma coisa por essas pessoas que estão tão a margem da sociedade.”

Observa-se ainda que o relato de V7 vai ao encontro do que Ferreira, Proença e Proença, (2008) abordaram sobre os quatro tipos de motivações associadas ao trabalho voluntário, entre eles está o que foi denominado de necessidades de ego e reconhecimento social, enfocando que o voluntário espera que o trabalho voluntário recompense a si próprio

(“você tirar parte do seu tempo pra se dedicar e pensar no outro”, “faz bem”), ocasionando uma fonte de confiança, satisfação, respeito e reconhecimento (“gratificante”).

Um aspecto que merece destaque é que grande parte dos respondentes realizou uma associação entre a atividade voluntária e a fé (veja relatos de V1, V4 e V11). Nessas condições, pôde-se compreender a relação entre a religiosidade e a espiritualidade, de forma que o voluntariado possibilita aos indivíduos praticantes direcionar sua vida, por intermédio de ações, comportamentos e atitudes de caráter voluntário para o encontro com o divino. Pois, a decisão de realizar um trabalho voluntário pode ser originária de determinadas crenças religiosas (“somos cristãos”, “é uma coisa de Deus”, “a minha religião”, “eu aprendi que a gente deve amar o próximo e ser voluntário”) e valores socialmente aprendidos (“levar felicidade pra essas pessoas carentes”). Tais crenças religiosas configuram um dos tipos de motivação para o exercício do serviço voluntário segundo Viegas, Oliveira e Falcone (2019) e a influência da religião é apontada na origem do trabalho voluntário no mundo, conforme afirmam Landim e Scalon (2000). Ressalta-se também que o Grupo 1, o Grupo 2 e o Grupo 3 de voluntários (participantes da pesquisa) são oriundos de igrejas.

V1: “... é levar felicidade pra essas pessoas carentes, transmitindo amor, carinho. Isso tudo faz parte da vida de um ser humano e de nós que somos cristãos.”

V4: “A minha religião. Eu sou evangélico, eu sou da quadrangular, e eu aprendi que a gente deve amar o próximo e ser voluntário é você tá amando o próximo, você tá fazendo para o próximo, por uma pessoa que tá ali desamparada.”

V11: “acho que ser voluntário é uma coisa maior, é uma coisa de Deus, entendeu?”

Os relatos de V5, V6 e V12 informaram a importância de manter a constância, a continuidade e o compromisso nos serviços voluntários. A natureza voluntária desse tipo de serviço e a questão da ausência de remuneração financeira são fatores que muitas vezes podem ser determinantes na decisão de dar prosseguimento ou não com a atividade.

V5: “... quando eu falo trabalho voluntário, ele tem que ser um trabalho contínuo.”

V6: “as pessoas precisam reconhecer que é um serviço, como qualquer outro sem remuneração, mas que é um trabalho sério que a gente precisa ter compromisso.”

V12: “Eu acho que o diferencial ou a necessidade maior do trabalho voluntário é que tenha constância, sabe? Não só a constância do apoio material, mas também a constância dessa atenção, desse carinho, dessa consideração com aquelas crianças.”

Em relação aos motivos que levaram as pessoas a se tornarem voluntárias, observou-se nos relatos abaixo que existe uma motivação familiar, possuir um “pai” como exemplo para sua prática voluntária. Segundo Viegas, Oliveira e Falcone (2019) existe a motivação pela crença de contribuir para um mundo melhor (“mudar a história de algumas pessoas”), enquanto busca-se superar o próprio individualismo (“querendo sair um pouco mesmo do meu mundo”). Ocorre também a motivação pelo altruísmo (“fazer algo pelo outro”) segundo Ferreira, Proença e Proença (2008). Por último, tem-se como fator motivacional a experiência profissional (“experiências que eu passo na escola”). Veja os relatos abaixo:

V2: “Desde pequena eu sempre gostei, meu pai quando ele era vivo, ele fazia muito trabalho voluntário no asilo dos idosos, então isso aí me motivou, entendeu?”

V6: “Eu acho que é necessário a gente sentir a dor do outro e fazer algo pra ajudar, porque não adianta você sentir pena, a gente tem que fazer alguma coisa. Eu acho que é o que nos move, e tentar fazer algo pra mudar a história de algumas pessoas.”

V7: “Eu vejo a vontade de sair de mim e chegar até o outro. Fazer algo pelo outro.”

V8: “querendo sair um pouco mesmo do meu mundo, né? querendo ofertar e também, às vezes, receber algo que a gente às vezes espera muito pelo outro.”

V10: “Eu acho que me levou muito a ser uma voluntária, eu acho que pelas experiências que eu passo na escola, tô muitos anos hoje no trabalho.”

Nessa perspectiva, pôde-se depreender que os voluntários do abrigo apresentam tanto motivações altruístas como motivações egoístas. As primeiras buscam beneficiar o outro,

envolvendo a empatia, enquanto as motivações egoístas focam no benefício próprio. Esses dois tipos de motivação podem ser percebidos no relato do V8, uma vez que ele procura ajudar o próximo, ao mesmo tempo em que espera receber algo em troca por isso.

5.3 Percepções em relação ao trabalho voluntário realizado no abrigo

Esta categoria de análise objetivou identificar a percepção que o voluntário tem em relação ao trabalho voluntário exercido no Centro de vivência.

Ao serem perguntados sobre como chegaram ao local, precisamente doze voluntários afirmaram ter conhecido o CV por meio de outras pessoas e/ou grupos dos quais faziam parte (convites ou pela necessidade de ajudar determinada pessoa). Veja os relatos abaixo:

V3: “Foi um convite de V11 e eu aceitei e fui ...e permaneci até a pandemia. Quer dizer, presencialmente, porque eu estou no grupo até hoje.”

V4: “Pela coordenadora. Ela sempre falava sobre o Grupo 2, entendeu?.”

V8: “A gente fazia parte do grupo Amor Exigente, que era um grupo...”

V10: “Através de uma amiga minha que conhecia a V12, que é amiga da V12.”

Isso tudo evidencia o quanto as relações interpessoais são essenciais na vida do ser humano e o quanto elas podem contribuir para o próprio indivíduo e para aqueles que estão ao seu redor. Essas relações configuram vínculos entre indivíduos em determinado contexto, como profissional, familiar, social e religioso.

Quanto à visão sobre a estrutura física, cuidadores e cuidado com as crianças no CV, V1 e V13 informaram que o ambiente necessita de melhorias tais como: possuir um espaço maior para o preparo dos alimentos, realização das refeições e das brincadeiras (parquinho). Devido à quantidade de crianças abrigadas, os entrevistados também abordaram a inexistência de alas separadas para meninos e meninas no ambiente de dormir.

V1: “... o espaço físico, eu acho que não é legal pras crianças não. Eu acho que tem que ter um refeitório, uma cozinha maior, tem que ser uma coisa melhor.”

V13: “Eu acho, tipo assim que lá é um espaço bom, mas entre aspas né? porque teria que ter um espaço bem maior, mas graças a Deus eles são bem acolhidos ali né?”

Em oposição, V6 considerou a estrutura ótima devido ao conforto, à segurança e à área de lazer, além de que o local não aparenta ser um abrigo, possuindo um aspecto de casa e não de uma instituição, conforme é determinado pelo CONANDA e CNAS (2009).

V6: “E a estrutura, você chega, você não pensa que é um abrigo, você acha assim, que é uma casa, uma casa cheia de criança [...] O espaço é ótimo. Lá tem área pras crianças brincarem, elas têm liberdade pra estar correndo lá no quintal.”

Cabe destacar as diferenças nas percepções dos voluntários acerca da estrutura física do abrigo. A percepção evoca vários significados no indivíduo que moldam e às vezes, distorcem e alteram a realidade, pois são construídos por expectativas em relação a pessoas, objetos, grupos, ideias, crenças, questões afetivas, local ou contexto da situação em que ela ocorre (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 2018; RIES, 2004; MORIN; AUBÉ, 2009).

Em relação à atuação dos cuidadores, V3, V9 e V11 caracterizaram os indivíduos como responsáveis, competentes, carinhosos, cuidadosos, zelosos e acolhedores. Essas qualidades foram apontadas como determinantes na permanência dos voluntários no CV, além de aspectos como amor e preocupação com as crianças vítimas de violência e maus tratos, uma vez que o exercício do cuidado (tarefa não fácil) exige uma atenção concentrada aos detalhes para mudar psicologicamente a vivência das crianças. Observou nos relatos abaixo a transferência de crenças cognitivas atribuídas ao outro como profissional (cuidadores), onde se destacam as características de fazer um bom trabalho com amor/ser útil, consistindo na crença de que ajudar o outro com carinho e dedicação é um dever e também na crença de que

se deve ser útil para ajudar alguém que possui necessidade (VIEGAS; OLIVEIRA; FALCONE, 2019).

V3: “Então assim... eu acho que a equipe lá, a que eu via, que eu tive a oportunidade de ver, muito responsável, muito competente.”

V6: “Eu fico maravilhada em ver, porque são pessoas, que estão ali por mais que eles sejam pagos para estar ali não é uma tarefa fácil você cuidar de uma criança que sofreu maus tratos, que vem com algumas revoltas, mas vejo o amor que eles tem.”

V9: “eu vejo o carinho que eles têm com todas as crianças, né, o cuidado, o zelo.”

V11: “...quando nós chegamos lá, a gente é bem acolhida. Eu creio assim que eles são muito acolhedores. Você chega lá, parece que você tá chegando na sua casa.”

Entretanto, V8 relatou a ausência de contato ou conhecimento dos cuidadores. Essa ausência pode ser justificada pelo fato dos grupos visitarem o CV apenas uma vez por mês e também pelos cuidadores possuírem uma escala de trabalho e troca de turnos, o que dificulta a convivência e as interações entre os atores envolvidos.

V8: “com relação à minha pessoa com o cuidador, eu não tenho muito contato porque eu só vou lá mesmo quando tem a festa ou quando vou levar alguma coisa.”

Quando questionados sobre o que a atividade voluntária no abrigo representava em suas vidas, os voluntários responderam: alegria e amor; energização e fortalecimento espiritual; gratidão a Deus e as crianças; prazer e satisfação; oportunidade; preenchimento; aprendizado; tudo; propósito para a própria existência; força motriz, continuidade. Diante disto, observou-se que o voluntariado evoca sentimentos de afetividade positiva e de envolvimento emocional (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2015) que revelam a motivação direcionada para a crença religiosa como apontam os estudos de Viegas, Oliveira e Falcone (2019) e para a aprendizagem e desenvolvimento, contemplando o enriquecimento pessoal, alargamento de horizontes, novos desafios, ganho de experiência e aprendizado, conforme Ferreira, Proença e Proença (2008). Esses aspectos motivacionais estão sustentados por processos cognitivos arraigados de cumprir sua missão na Terra/alcançar a plenitude, retratando a obrigação de ajudar a quem precisa e que a razão da própria existência é satisfazer as necessidades do outro, sendo esse o sentido da vida (VIEGAS; OLIVEIRA; FALCONE, 2019). Seguem os relatos.

V1: “Representa muito amor, eu não tenho vontade nenhuma de deixar de estar participando.”

V3: “É uma energização. Ele me energiza, ele me acalma, ele quebra barreiras... e eu me sinto devolvendo. Me fortalece espiritualmente.”

V4: “Gratidão a tudo que Deus tem feito por mim...entendeu? Eu sou grato a Deus porque Deus tem me sustentado, eu e toda a minha família e amigos também.”

V6: “Eu queria muito encontrar o propósito da minha existência.”

Em relação à percepção que tinham do trabalho voluntário no abrigo antes da pandemia, os voluntários informaram que o trabalho exercido na entidade era bem melhor, mais completo e importante tanto para as crianças quanto para eles, uma vez que eles podiam realizar visitas ao local e ter o contato físico com as crianças, podendo dar e receber beijos e abraços, brincar, conversar e ver o crescimento e desenvolvimento das crianças abrigadas. Isso pode ser observado nos seguintes relatos:

V1: “Antes o trabalho era mais completo, mais assertivo, porque nós tínhamos contato, né? Fazia as crianças ficarem mais perto da gente, levava o calor humano pra eles. Então antes era mais gostoso, a gente tinha contato, abraçava, beijava, via as crianças, via a felicidade nos olhos deles. Antes da pandemia era tudo muito diferente, muito melhor.”

V2: “Antes a gente podia ir lá, né? às vezes você fazia alguma coisa ou conseguia alguma doação e você podia ir lá e levar, né? E às vezes ter acesso com as crianças e até com os próprios funcionários.”

No relato de V8 observou-se uma visão mais crítica sobre a sua prática voluntária desenvolvida antes da pandemia, apontando pouca intensidade na dedicação e na presença.

V8: “Então, eu queria me dedicar mais até ao trabalho, né. Eu vejo que só ir lá passar uma tarde, 2, 3 horas, eu acho pouco. Eu gostaria de estar mais presente.”

Quanto ao voluntariado no abrigo realizado antes e durante a pandemia da COVID-19, os entrevistados relataram diferença no trabalho. No momento, os indivíduos sentem-se limitados afetivamente, contribuindo financeiramente (com o lanche do mês) e materialmente (com roupas, calçados, lembrancinhas, etc.). Eles entregam os materiais aos cuidadores do abrigo, sendo proibidos de entrarem no local, porém às vezes, eles conseguem ver as crianças pela grade (esta evoca um sentimento de limitação do afeto).

V3: “Totalmente diferente. Não há trabalho voluntário durante a pandemia, há uma contribuição financeira..., o trabalho voluntário tá nulo na pandemia.”

V9: “A pandemia deixou a gente meio que fragilizado nesse sentido, no fato de não ter esse contato com as crianças. O nosso trabalho ficou muito limitado.”

Para V6 é muito importante dar continuidade ao voluntariado durante a pandemia, mesmo que de forma diferente, mantendo a constância e o compromisso, o que representa uma das maneiras de mostrar para as crianças abrigadas que elas não foram esquecidas.

V6: “O trabalho durante a pandemia tem que continuar da forma que a gente pode fazer, mesmo de longe, ter esse compromisso pra não deixar o projeto parar de vez.”

Outro ponto de destaque é o sentimento de tristeza que V11 atribui ao seu trabalho voluntário exercido na pandemia, devido à impossibilidade de contato físico com as crianças, sendo esse fato abordado também por seis entrevistados. Diante disto, observou-se que as crianças são percebidas como uma extensão da família do voluntário, criando um laço afetivo que não é restrito apenas ao abrigo e o distanciamento físico provoca a afetividade negativa.

V11: “Hoje, tem que estar respaldando, porque é muito triste. Eu fico muito triste.”

Ao serem questionados se pensaram em desistir do voluntariado no CV durante o período da pandemia da COVID-19, todos os respondentes afirmaram não ter existido essa possibilidade, pois estão realizando mais trabalhos voluntários, investindo em ideias e buscando novidades para o serviço que exercem no Centro de Vivência.

V4: “Jamais. Jamais eu pensei em desistir...”

V6: “Não, pelo contrário, nessa pandemia eu tenho investido mais. Então assim, eu tenho investido em material, em ideias pra quando a gente voltar com tudo.”

V10: “...arranjei mais coisa pra fazer, que é tanta gente precisando, nesse momento.”

Diante desses depoimentos, pode-se supor que haja comprometimento e envolvimento dos voluntários com o serviço que exercem no local, pois apesar de a pandemia representar uma dificuldade, impedindo a continuidade dos trabalhos, os voluntários buscaram contribuir de alguma forma e reforçaram a permanência de vínculo com a instituição.

Solicitou-se aos voluntários que definissem em uma palavra o trabalho que realizavam na instituição. Cinco respondentes disseram a palavra ‘amor’, caracterizando o amor ao próximo; um amor incondicional pelas crianças; um amor de irmão perante a Deus, todos os indivíduos são irmãos. Dois entrevistados citaram ‘gratidão’, e a descreveram como a gratidão em estar no abrigo, fazendo por eles e pela própria pessoa; gratidão a Deus, às crianças, ao trabalho e por poder pertencer ao grupo de voluntários. Outras palavras foram verbalizadas apenas uma vez com seus respectivos significados: ‘contribuição’ (precisamente, física, espiritual e emocional), ‘persistência’ (nunca desistir do voluntariado), ‘doação’ (doar um pouco de si para o próximo), ‘essencial’ (as crianças que estão no abrigo precisam de amor, carinho e atenção, assim, o voluntariado torna-se essencial para que elas se sintam amadas e importantes), ‘satisfação’ (sentimento pelo trabalho no CV) e ‘solidariedade’ (referindo-se ao

amor que uma pessoa dá sem receber um retorno específico, além de ser uma tentativa de diminuir o abismo da desigualdade). Essas palavras evidenciaram crenças e valores que permeiam os sentimentos e as percepções acerca da prática do voluntariado.

5.4 Sentimentos em relação ao voluntariado no CV durante a pandemia da covid-19

Esta categoria averiguou os sentimentos despertados com a atividade voluntária na instituição durante o surto da COVID-19.

Os sentimentos mais citados foram: saudade e impotência (três vezes cada um); seguidos de cuidado e angústia (duas vezes cada um); além dos sentimentos que foram citados uma única vez: culpa, amor, carinho, preocupação, expectativa, paciência, tristeza, fé, esperança, confiança, sofrimento, felicidade, amizade, ansiedade, dúvida e frustração.

V5: “Então são dois sentimentos, né? são dois sentimentos paralelos: um da gente não estar presente, que a gente é presente na vida deles, isso é muito bacana e outro de felicidade por a gente ter continuado, e não deixar o sonho deles apagar.”

V7: “De uma certa forma, ansiedade, pra ver como será esse retorno, muita expectativa, né, que os dias sejam melhores..., ansiedade e expectativa.”

V9: “Angústia. Ficar afastada, né, me deu a sensação de angústia e também uma sensação de impotência, né? Você quer fazer tanto e você não pode fazer nada.”

Conforme Robbins, Judge e Sobral (2015) os sentimentos podem ser classificados com base na afetividade (positiva e negativa), já que ela consiste em emoções positivas e negativas. Assim, sentimentos como amor, felicidade e confiança constituem a dimensão da afetividade positiva, enquanto sentimentos como angústia, tristeza e frustração configuram a dimensão da afetividade negativa. Essa dualidade presente nos sentimentos citados pelos V5 e V7 ocorre, pois ao mesmo tempo em que a pandemia impossibilitou o contato físico com as crianças e gerou o afastamento dos voluntários, ela também reascendeu a importância da ação voluntária na instituição, tanto para as crianças, quanto para os próprios voluntários, bem como a esperança de dias melhores.

Quando perguntados do que sentiram mais falta nesse período de pandemia, os respondentes verbalizaram a ausência do convívio com as crianças, do contato físico, das conversas, das brincadeiras, das alegrias e dos carinhos, o que indica o caráter positivo do trabalho voluntário para todos os autores envolvidos. Além disto, dois respondentes sentiram falta dos demais voluntários, o que revela o estabelecimento de relações afetivas e amistosas.

6. CONCLUSÃO/ CONTRIBUIÇÃO

A pesquisa buscou responder a seguinte pergunta norteadora: quais são os sentimentos e as percepções dos voluntários de um abrigo infantil da Grande Vitória no contexto da pandemia da COVID-19. Observou-se que durante a pandemia, prevaleceram nos voluntários do Centro de Vivência os sentimentos de saudade, angústia e cuidado, gerados pela percepção da ausência do contato físico, da interação e das trocas com as crianças, e também o sentimento de impotência pelo fato de o voluntário não poder fazer algo para reverter a situação.

Em resposta ao primeiro objetivo específico (identificar os sentimentos existentes nos voluntários do abrigo infantil em tempos de pandemia) constatou-se que no contexto da pandemia da COVID-19 os voluntários foram envolvidos por sentimentos positivos (amor, carinho, expectativa, paciência, fé, esperança, confiança, felicidade, amizade e cuidado) e negativos (tristeza, culpa, preocupação, sofrimento, ansiedade, dúvida, frustração, saudade, impotência, angústia).

Em resposta ao segundo objetivo específico (analisar as percepções dos voluntários do abrigo infantil sobre o voluntariado no contexto da pandemia) observou-se que o trabalho voluntário no abrigo antes da pandemia era considerado completo e essencial para todos pela

possibilidade do contato físico e das interações com as crianças abrigadas. No contexto da pandemia, os voluntários sentiram-se limitados em seu afeto, contribuindo financeira e materialmente. A ausência da interação gera um sentimento de incompletude afetiva, pois as crianças são percebidas como uma extensão da sua família e não devem ser esquecidas. De forma que apesar das limitações, a pandemia trouxe o fortalecimento do serviço voluntário, da continuidade e persistência, e novos arranjos emocionais e afetivos de manutenção dos laços.

Em resposta ao último objetivo específico (estabelecer os referenciais teóricos e empíricos sobre os sentimentos e as percepções dos voluntários em situações envolvendo a pandemia) constata-se que o voluntariado evoca vivências que geram um paradoxo entre os sentimentos de envolvimento e não envolvimento afetivo, tendo como resultado a adoção ou não adoção, já que a ideia de um abrigo de crianças está relacionada à família, à proteção e ao cuidado. Observa-se que a religiosidade se configura como um elemento presente no voluntariado, de modo que a fé e a crença em algo maior que tudo e que todos, influenciam diretamente no exercício do trabalho voluntário.

O trabalho voluntário é um complexo que contempla os lados financeiro, material e principalmente afetivo, sem distanciamento social. A pandemia COVID-19 possibilitou desenvolver alternativas de contatos, fortaleceu compromissos e envolvimento afetivos e evidenciou a necessidade da persistência, da constância e do comprometimento com o trabalho voluntário.

Nesse sentido, para futuras pesquisas sugere-se uma investigação acerca do destino dos jovens que completam dezoito anos de idade ao saírem dos abrigos, comprometimento dos voluntários, entre outros. Existe a necessidade de replicar essa pesquisa em instituições do terceiro setor destinadas à assistência infantil e ao atendimento de outros públicos.

O presente estudo contribuiu para os aspectos subjetivos (sentimentos e percepções) dos voluntários. O voluntariado traz consigo significados, motivações, estruturas e dinâmicas de personalidade associados às crenças religiosas, altruísmo e sentido para a existência.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AQUINO, M. A. G.; CAVALCANTE, C. E.; CALDAS, P. T.; MENDES, J. S. In Search of Retention: Volunteers in a Brazilian NGO. **Revista de Administração da UFSM**, v. 13, n. 1, p. 144-164, 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CAPTADORES DE RECURSOS (ABCR). **Monitor das doações COVID 19**. Disponível em: <http://www.monitordasdoacoes.org.br/pt>. Acesso em: 30 set. 2020.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2009.

BOCK; A. M. B.; FURTADO, O.; TEIXEIRA, M. L. T. **Psicologias: uma introdução ao estudo da Psicologia**. 15. ed. São Paulo: Saraiva, 2018. *E-book*.

CHAUÍ, M. **Convite à filosofia**. 14. ed. São Paulo: Ática, 2012.

CAVALCANTE, C. E.; SOUZA, W. J.; NASCIMENTO, M. A. A.; CUNHA, A. S. R. Elementos do trabalho voluntário: motivos e expectativas na pastoral da criança de João Pessoa/PB. **RECADM**, v. 10, n. 1, p. 98-110, 2011.

CONANDA; CNAS. **Orientações técnicas para os serviços de acolhimento para crianças e adolescentes**. Brasília, 2009.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Dados Consolidados apontam 10 mil adoções em cinco anos no Brasil**. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/dados-consolidados-apontam-10-mil-adoco-es-em-cinco-anos-no-brasil/>. Acesso em: 26 ago. 2020.

ES BRASIL. **Programa de Voluntariado é lançado em Vitória** (2018). Disponível em: <http://esbrasil.com.br/programa-de-voluntariado-vitoria/>. Acesso em: 23 ago. 2020.

FERREIRA, M. R.; PROENÇA, T.; PROENÇA, J. F. As motivações no trabalho voluntário. **Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão**, v. 7, n. 3, p. 43-53, 2008.

GALINHA, I; PAIS RIBEIRO, J. L. História e evolução do conceito de bem-estar subjectivo. **Psicologia, saúde & doenças**, v. 6, n. 2, p. 203-214, 2005.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GOVERNO FEDERAL. **Trabalho Voluntário leva conforto e esperança a quem precisa** (2019). Disponível em: <http://www.gov.br/pt-br/noticias/assistencia-social/2019/12/trabalho-voluntario-leva-conforto-e-esperanca-a-quem-precisa>. Acesso em: 23 ago. 2020.

HOLANDA, C. C. **Voluntariado e Terceiro setor**. 2003. 123 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Serviço Social, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2003.

IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - PNAD Contínua - outras formas de trabalho** (2016-2019). Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/17270-pnad-continua.html?edicao=27762&t=sobre>. Acesso em: 23 ago. 2020.

LANDIM, L.; SCALON, M. C. **Doações e trabalho voluntário no Brasil - uma pesquisa**. Rio de Janeiro: 7 Letras, 2000.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Sobre a doença o que é Covid**. Disponível em: <http://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>. Acesso em: 22 ago. 2020.

MORIN, E. M.; AUBÉ, C. **Psicologia e gestão**. São Paulo: Atlas, 2009.

RIES, B. E. Sensação e percepção. *In*: RIES, B. E.; RODRIGUES, E. W. (Orgs). **Psicologia e Educação: fundamentos e reflexões**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004. p. 49-66.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2015.

SELLI, L.; GARRAFA, V. Solidariedade crítica e voluntariado orgânico: outra possibilidade de intervenção societária. **História, Ciências, Saúde – Manguinhos**, v. 13, n. 2, p. 239-51, abr-jun 2006.

VIEGAS, M. P.; OLIVEIRA, E. R.; FALCONE, E. M. O. Fatores motivacionais, cognitivos, emocionais e os efeitos relacionados ao voluntariado. **Revista Brasileira de Terapias Cognitivas**, v. 15, n. 1, p. 66-74, 2019.