



# **Pesquisa com Voluntários**

## **2ª. Onda**

**Maior/ 2011**



# Introdução



## Introdução:

2ª. Onda da Pesquisa com Voluntários da Associação Viva e Deixe Viver.

## Objetivos:

A 2ª. Onda da Pesquisa com Voluntário tem como objetivos:

- Conhecer o perfil do grupo de voluntários onde o Viva atua;
- Avaliar o relacionamento do voluntário com o Viva;
- Investigar possibilidades de melhorias e possíveis pontos de insatisfação com a associação.

## Metodologia:

Pesquisa **quantitativa on-line**. Questionário estruturado de auto-preenchimento disponível a partir de e-mails enviados para a base de voluntários de todas as praças que o Viva atua no país.

## Amostra:

Foram obtidas 288 respostas de um total de 1294 convites enviados, provenientes de voluntários do Viva que atuam em 12 das praças que o Viva se faz presente no Brasil.

## Coleta de dados:

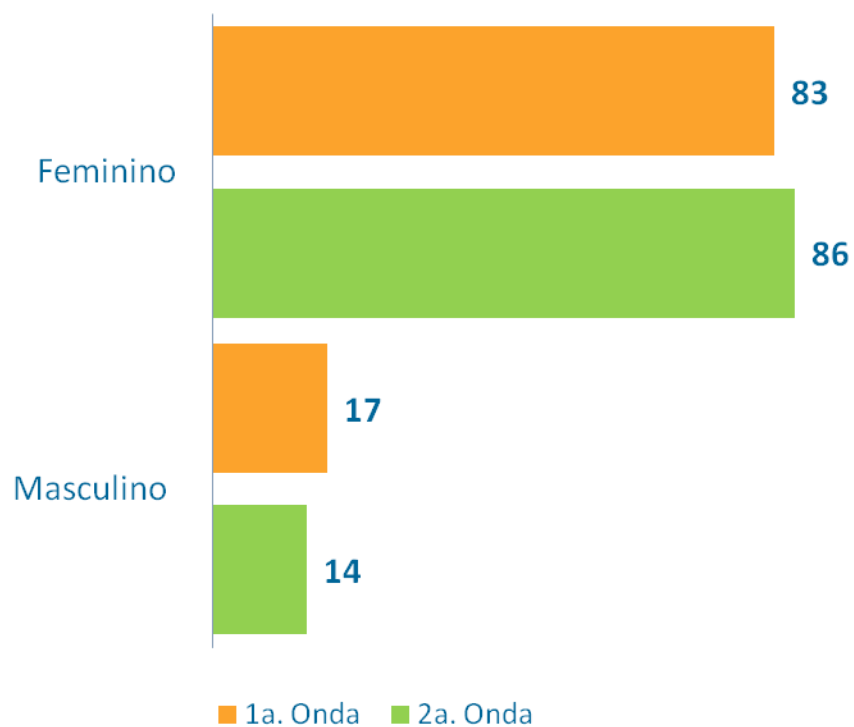
A coleta de dados ocorreu entre **11 de fevereiro e 17 de março de 2011**.

# Perfil da Amostra

%



## Sexo

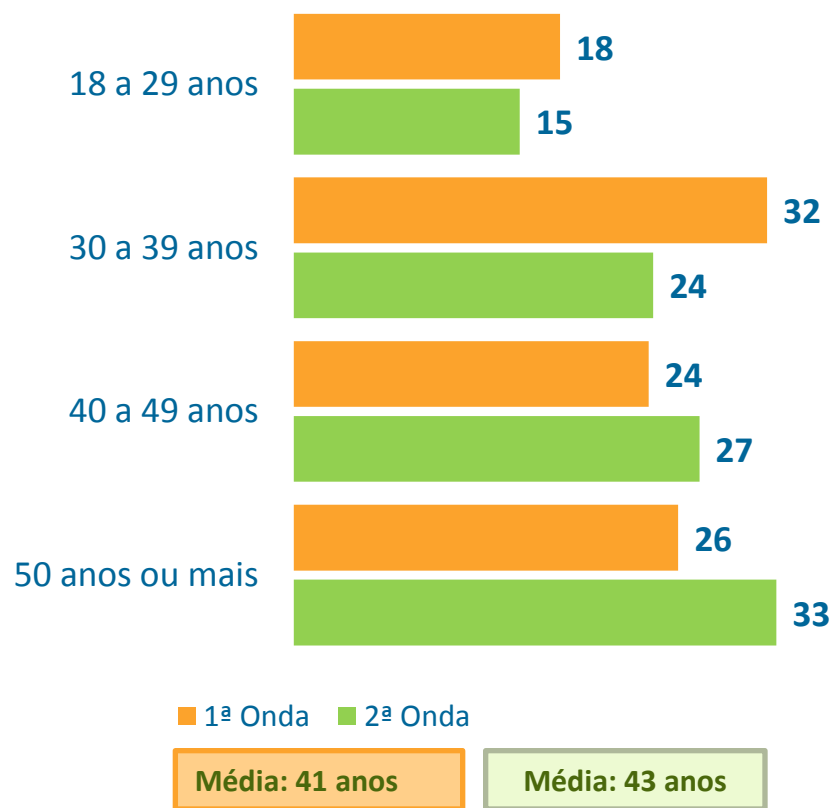


# Perfil da Amostra

%



## Faixa Etária



Base total: 1ª. Onda 230/ 2ª. Onda 288

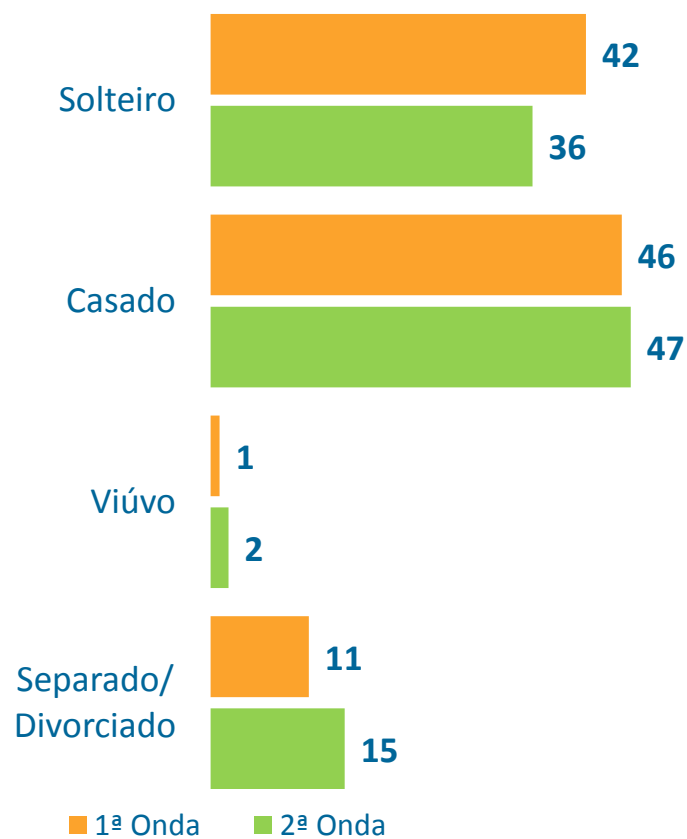
Q.3 Idade (RU)

# Perfil da amostra

%



## Estado Civil

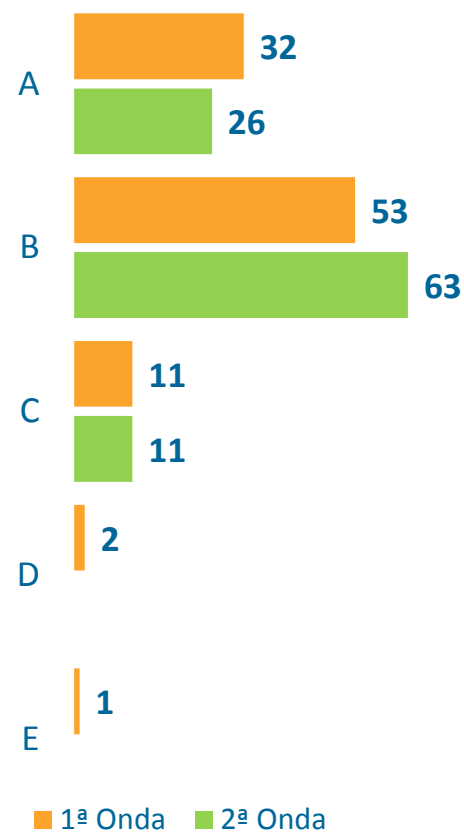


# Perfil da amostra

%



## Classe Econômica



Base total: 1ª. Onda 230/ 2ª. Onda 288

Q.47 Classe econômica (Critério Brasil) (RU)

# Perfil da amostra

%

## Cidade onde atua no Viva



\* Resultado inferior a 0,49%

■ 1ª Onda ■ 2ª Onda

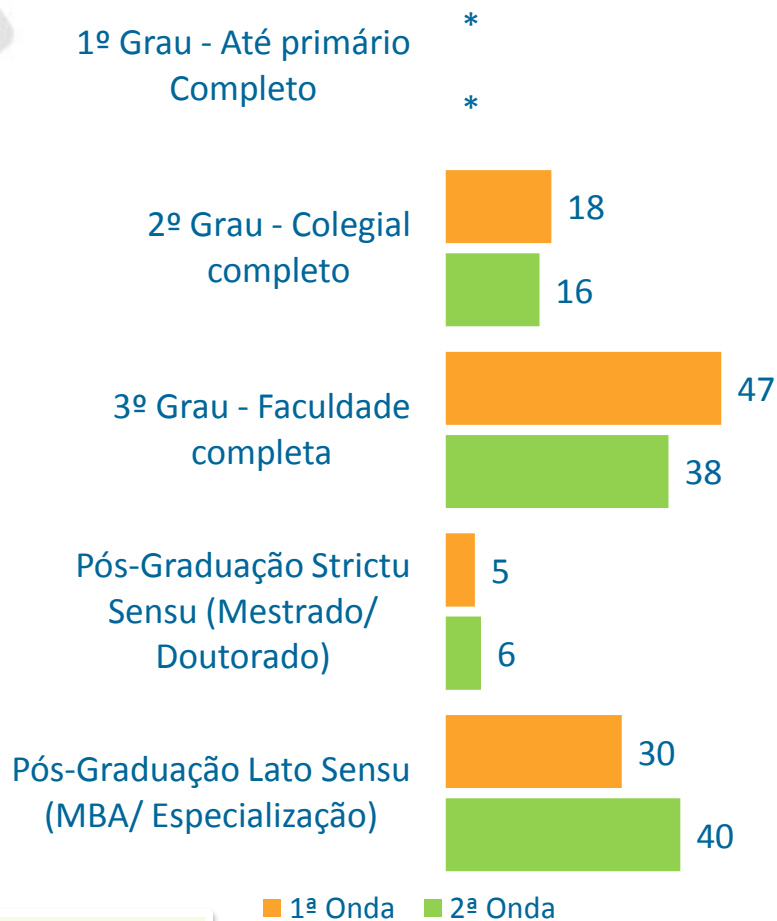


# Perfil da amostra

%



## Grau de Escolaridade



\* Resultado inferior a 0,49%

Base total: 1ª. Onda 230/ 2ª. Onda 288  
Q.4 Qual seu grau de escolaridade ? (RU)

# Perfil da amostra

%

Curso de formação



Cursos mencionados na 2ª onda

\* Resultado inferior a 0,49%

Base respondente: 1ª. Onda 188/ 2ª. Onda 241

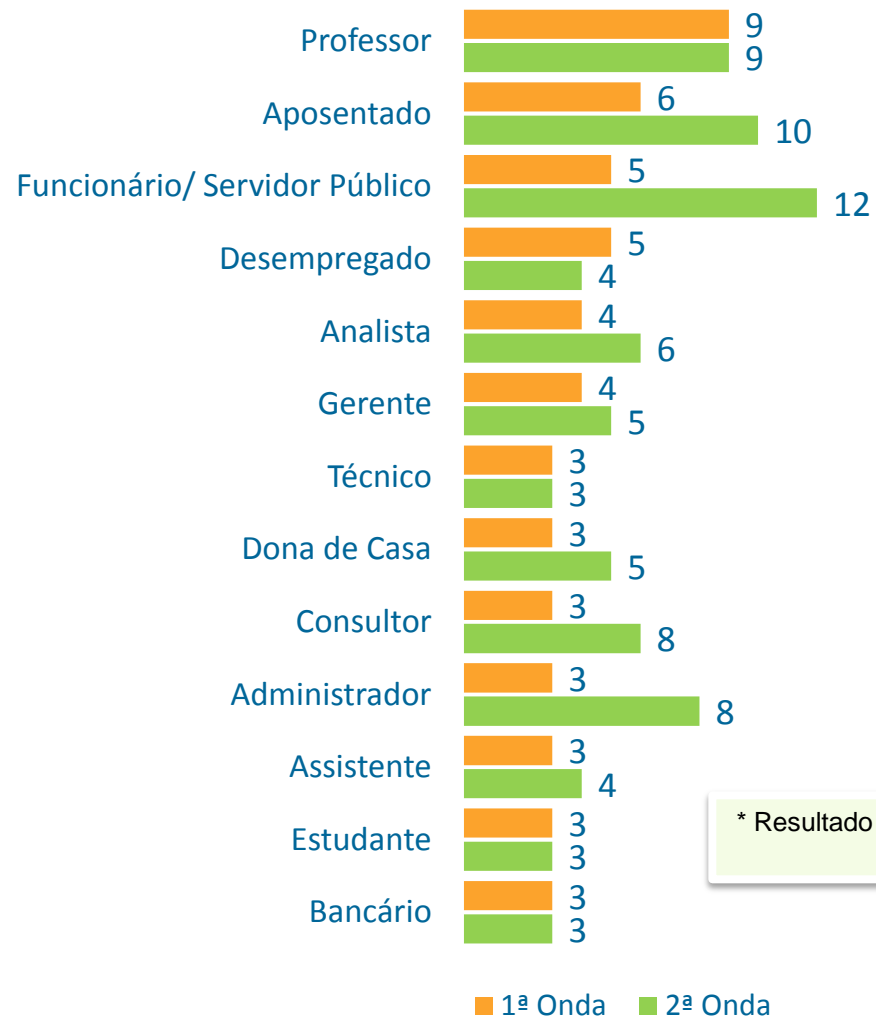
Q.5 Qual foi o curso ? (ABERTA)

# Perfil da amostra

%



## Atividade Profissional



\* Resultado inferior a 0,49%

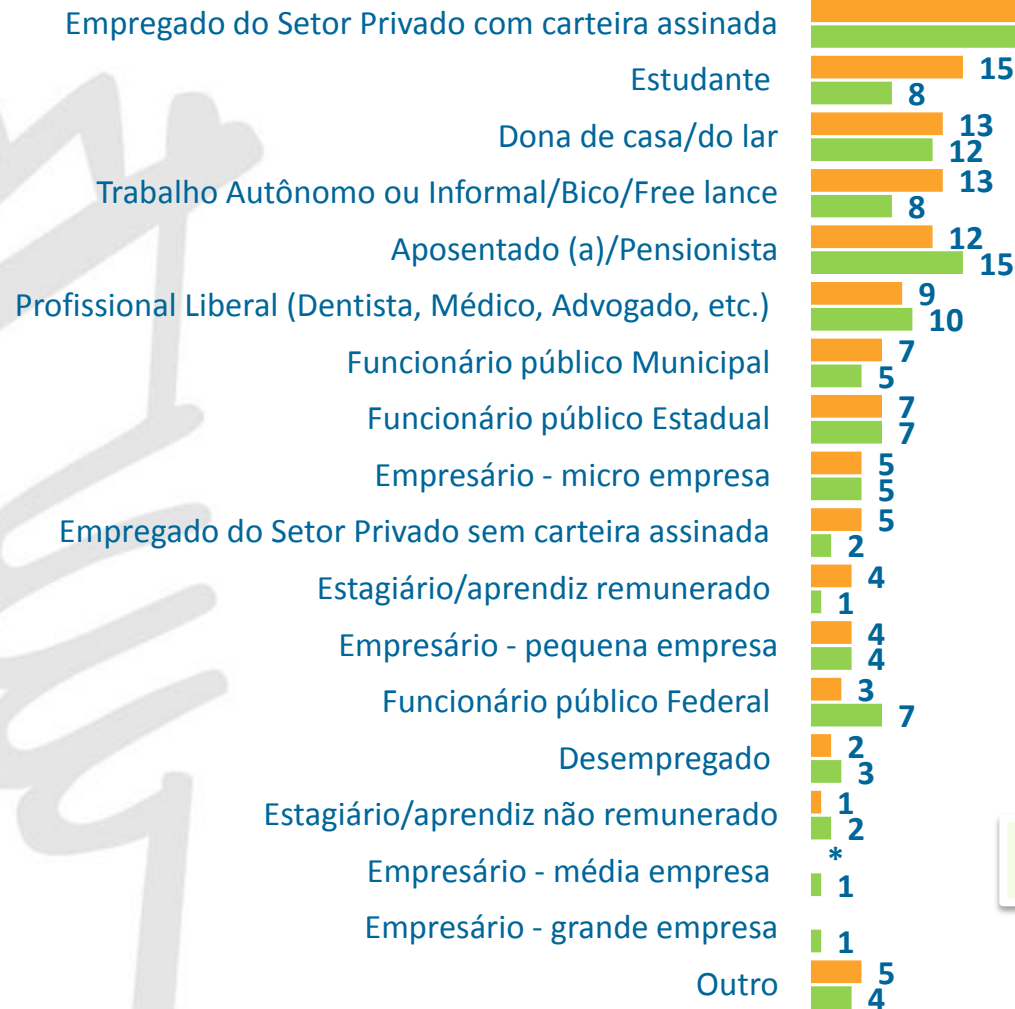
Base total: 1ª. Onda 230/ 2ª. Onda 288

Q.9 Qual a atividade profissional que você desenvolve? (RU)

# Perfil da amostra

%

## Ocupação



\* Resultado inferior a 0,49%

1ª Onda

2ª Onda

Base total: 1ª. Onda 230/ 2ª. Onda 288

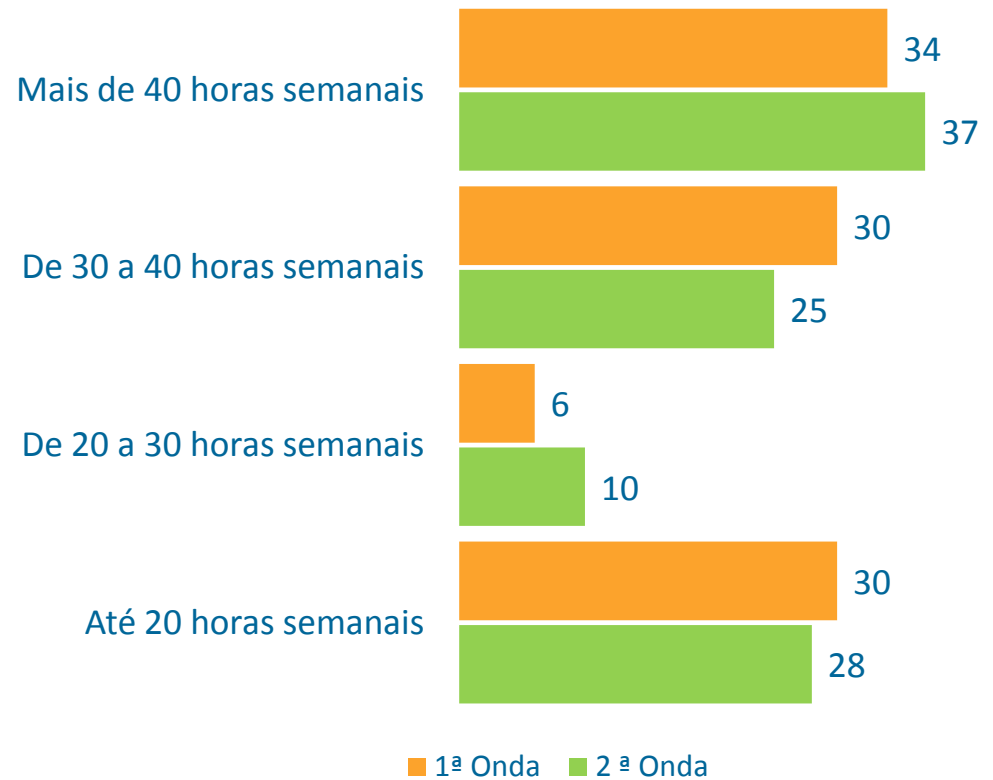
Q.42 Qual desses itens descreve melhor sua ocupação ? (RM)

# Perfil da amostra

%



## Horas que exerce trabalho remunerado



Base total: 1ª. Onda 230/ 2ª. Onda 288

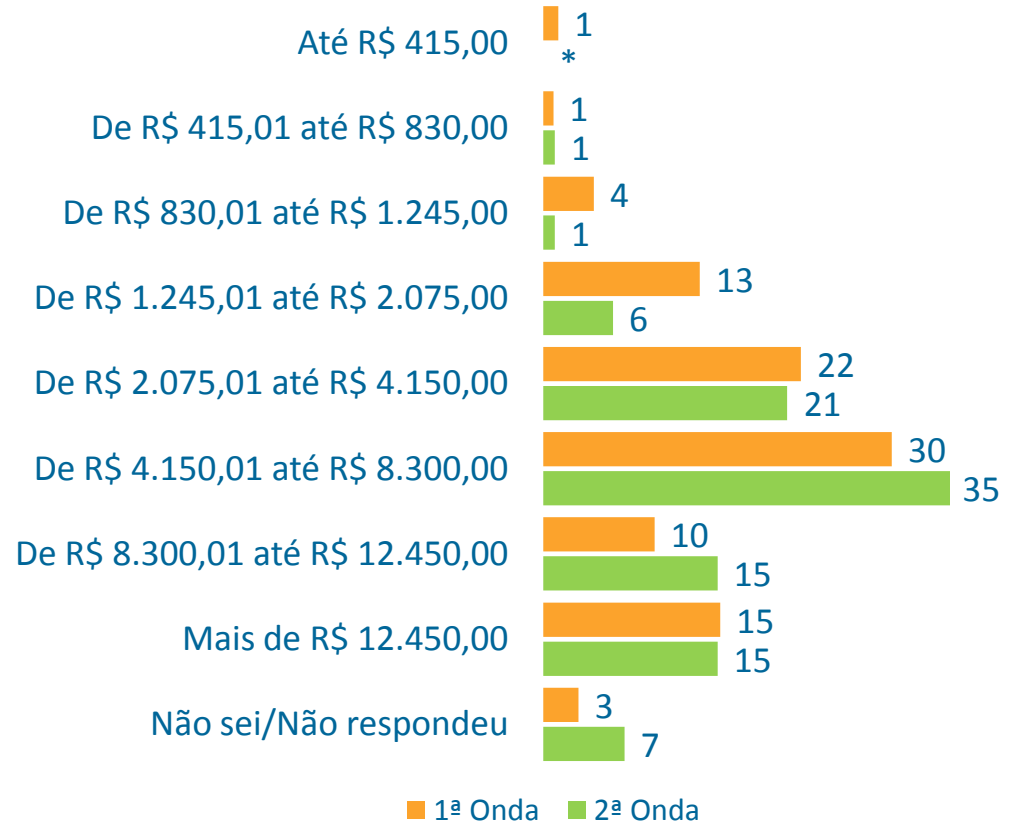
Q.11 Quantas horas por semana você exerce trabalho remunerado? (RU)

# Perfil da amostra

%



## Renda mensal total domiciliar



Média: R\$ 7.090,81

Média: R\$ 7.667,32

\* Resultado inferior a 0,49%

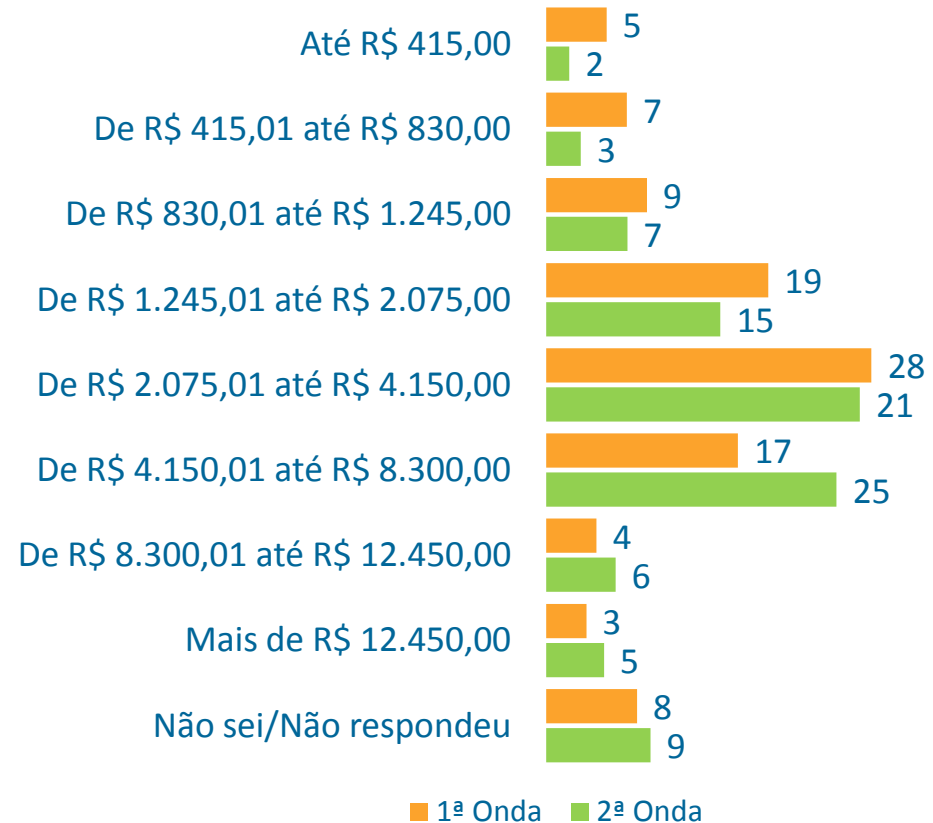
Base total: 1ª. Onda 230/ 2ª. Onda 288  
 Q.43 Qual é a renda mensal familiar do seu domicílio (ABERTA)  
 Q.44 Agora, por favor, anote a renda mensal total do seu domicílio dentro das faixas especificadas abaixo: (RU)

# Perfil da amostra



%

Renda mensal  
pessoal



Média: R\$ 3.429,74

Média: R\$ 4.287,42

1ª. Onda → Os voluntários do Viva contribuem, em média, com 59% da renda do seu domicílio.

2ª. Onda → Os voluntários do Viva contribuem, em média, com 63% da renda do seu domicílio.

# Cálculo da hora do voluntário



1ª. Onda → Cada respondente **dedica, em média, 16,1 horas** para atividades de voluntariado, sendo **8,7 horas (54%) dessas horas para o Viva.**

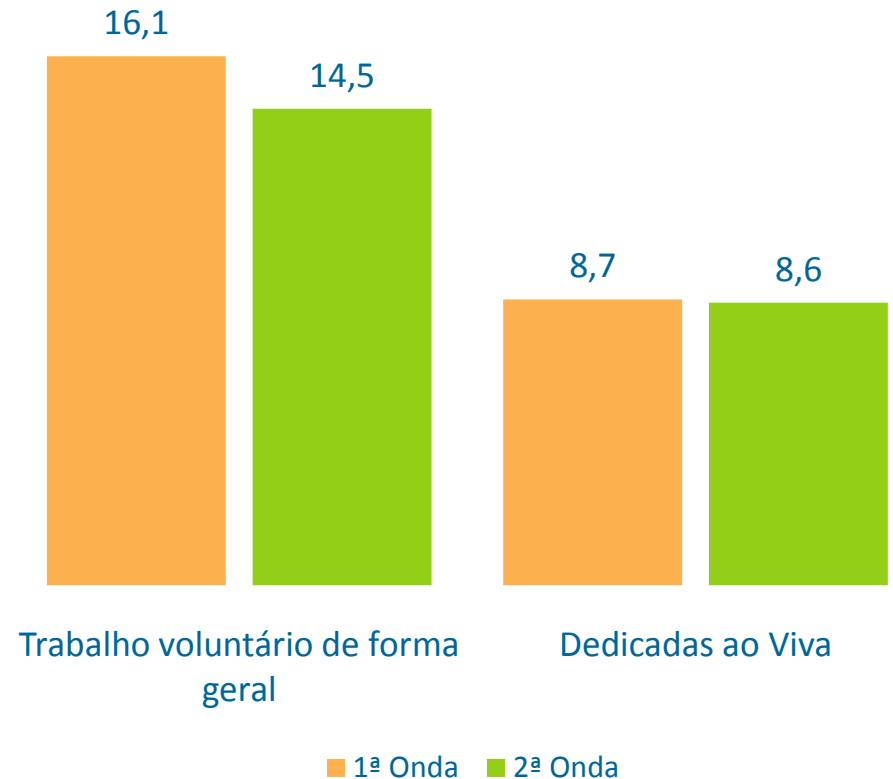
Calculando-se a hora média de trabalho de cada voluntário **a partir de seu salário pessoal, temos R\$ 22,88.**

Em média, por mês, o voluntário do Viva **'doa' R\$ 369,14 em horas-voluntariado**, sendo que **R\$ 199,04 são especificamente para o Viva.**

C2a. Onda → Cada respondente **dedica, em média, 14,5 horas** para atividades de voluntariado, sendo **8,6 horas (59%) dessas horas para o Viva.**

Calculando-se a hora média de trabalho de cada voluntário **a partir de seu salário pessoal, temos R\$ 31,96.**

Em média, por mês, o voluntário do Viva **'doa' R\$ 464,19 em horas-voluntariado**, sendo que **R\$ 274,65 são especificamente para o Viva.**

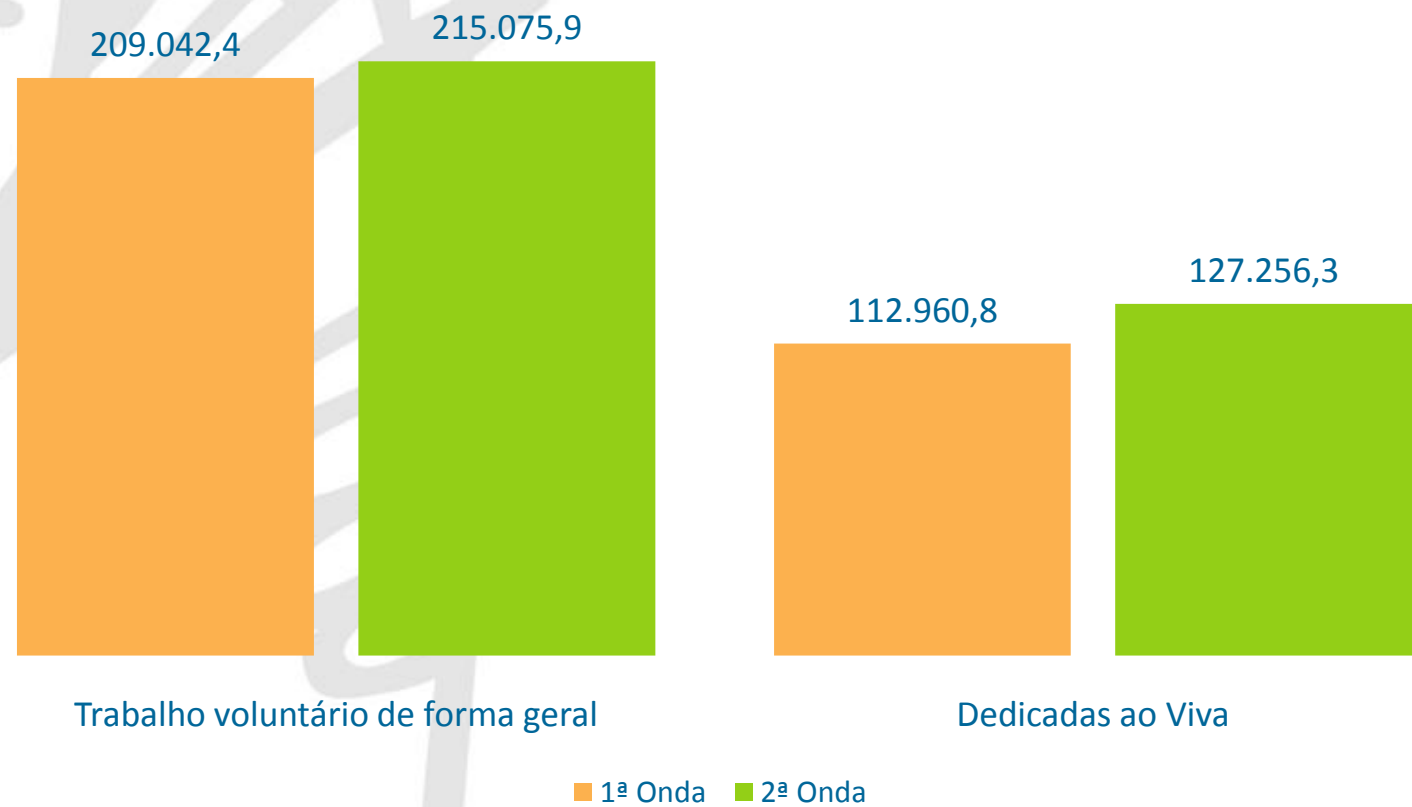


Base total: 1ª. Onda 230/ 2ª. Onda 288

Q.12 Quantas horas por mês você se dedica a trabalhos voluntário para o Viva? (ABERTA)

Q.13 Quantas horas por mês você se dedica a trabalhos voluntários (incluindo religiosos), que não seja para o Viva, para outras organizações? (ABERTA)

# Horas-trabalho realizadas pelo total dos voluntários do Viva no ano



Universos de voluntário  
1ª. Onda: 1.082

Universos de voluntário  
2ª. Onda: 1.234

# Traduzindo em cifras...



## Capital humano das horas-trabalho (R\$)

Se os voluntários do Viva doassem baseado nos rendimentos de cada um, o Viva teria que ter um capital humano de mais de R\$ 4,0 milhões em um ano nesta 2ª. Onda.

Esse valor pode ser considerado muito mais um “superávit social” que um “déficit financeiro”



# Resumindo...



**Percebe-se um crescimento percentual em praticamente todos os índices apresentados**

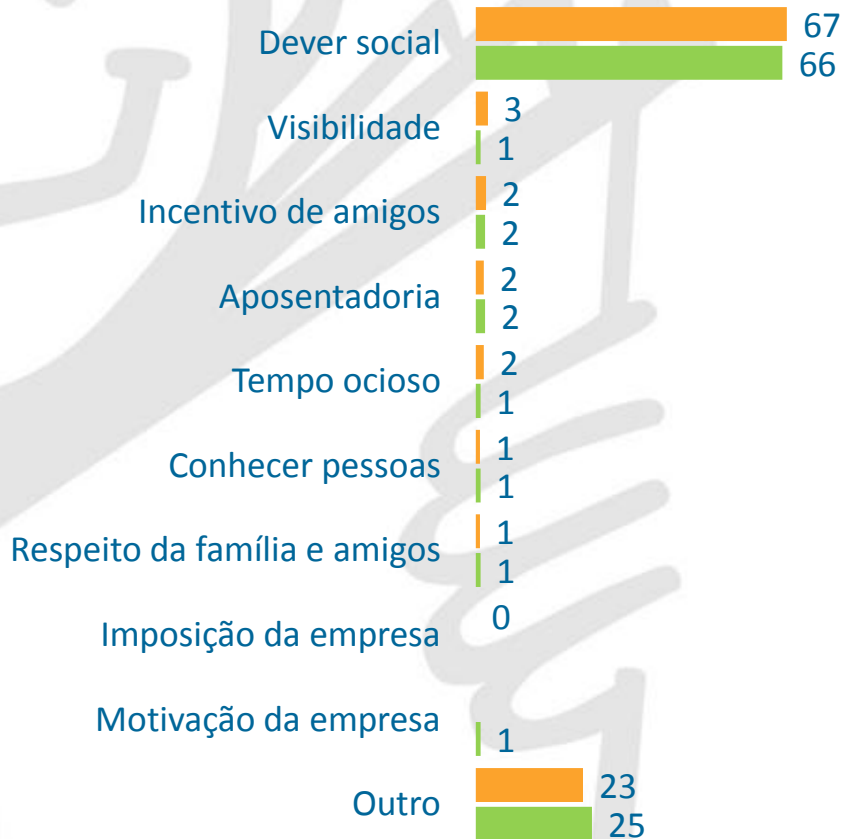
	1ª. Onda	2ª. Onda	% de crescimento
Renda média pessoal mensal do voluntário	R\$ 3.429,74	R\$ 4.287,42	25,01%
Renda média familiar mensal do voluntário	R\$ 7.090,81	R\$ 7.667,32	8,13%
Participação % do voluntário na média da renda familiar mensal	59%	63%	6,78%
Valor médio mensal de hora-trabalho do voluntário	R\$ 22,88	R\$ 31,96	39,69%
Média de horas dedicadas a trabalhos voluntários de forma geral por mês	16,1	14,5	-9,98%
Média de horas dedicadas ao Viva por mês	8,7	8,6	-1,22%
Média de horas dedicadas a outras instituições por mês	7,4	5,9	-20,23%
% de horas dedicadas ao Viva em relação ao total	54%	59%	9,73%
Valor hora doada aos trabalhos voluntários de forma geral	R\$ 369,14	R\$ 464,19	25,75%
Valor hora doada ao Viva	R\$ 199,04	R\$ 274,65	37,99%
Valor hora doada a outras instituições	R\$ 170,10	R\$ 189,54	11,43%
Horas-trabalho/ ano dedicadas a trabalhos voluntários de forma geral	209.494,0	215.075,9	2,66%
Horas-trabalho dedicadas a trabalhos voluntários para o Viva no ano	112.960,8	127.256,3	12,66%
Total doado em trabalhos voluntários de forma geral no ano	R\$ 4.792.949,92	R\$ 6.873.770,89	43,41%
Total doado ao Viva em trabalhos voluntários no ano	R\$ 2.584.395,79	R\$ 4.067.076,96	57,37%

# Motivação

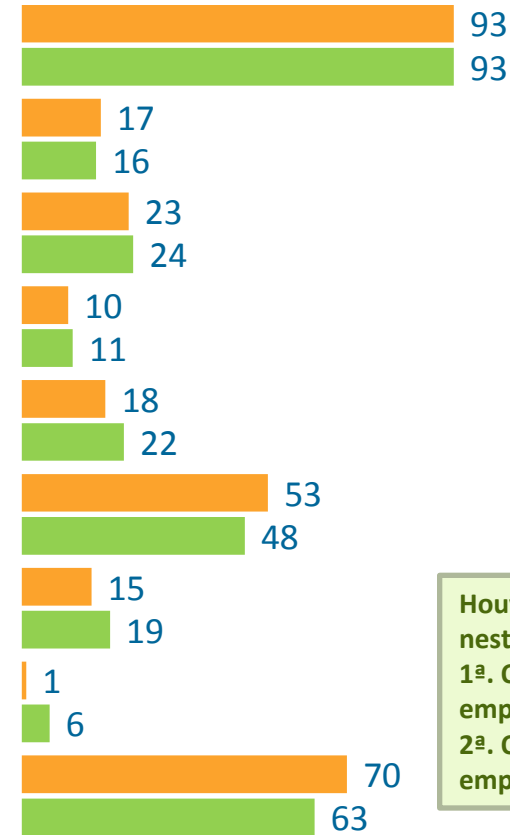


%

## 1º. lugar



## Soma dos 3 primeiros lugares



■ 1ª Onda ■ 2ª Onda

Houve uma troca de atributos nesta questão:

1ª. Onda → Imposição da empresa;  
2ª. Onda → Motivação da empresa

Base total: 1ª. Onda 230/ 2ª. Onda 288

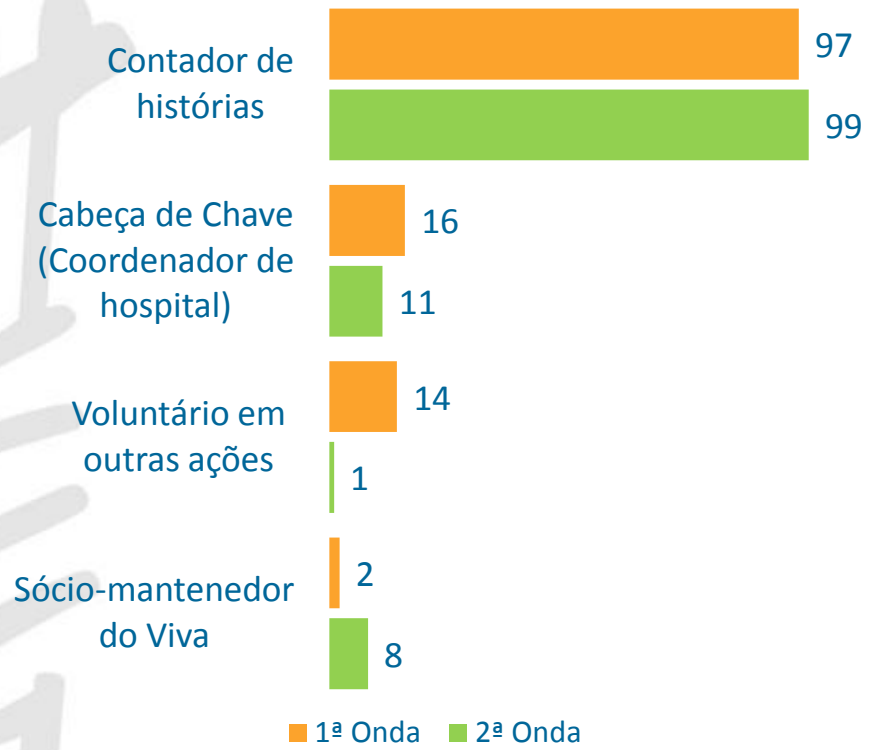
Q.10 O que levou você a procurar um trabalho voluntário? Por favor, anote qual foi o motivo principal, o 2º principal e o 3º principal.

# Atividades exercidas no Viva

%



## O que faz no Viva



Base total: Q.14 1ª. Onda 230/ 2ª. Onda 288/ Q.15 2ª. Onda 278  
Q.14 Quais atividades que você exerce hoje no Viva? (RM)





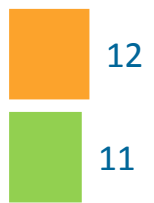
# É o primeiro período que trabalha para o Viva, sem interrupções?

%

Sim, este é o meu primeiro período, sem interrupções



Não, este é meu segundo período, tive uma interrupção



Não, este é meu terceiro período, tive duas interrupções



Não, este é meu quarto período, tive três interrupções



1ª Onda 2ª Onda

Base total: 1ª. Onda 230/ 2ª. Onda 288

Q.16 Este é o primeiro período que você trabalha para o Viva, sem interrupções? (RU)

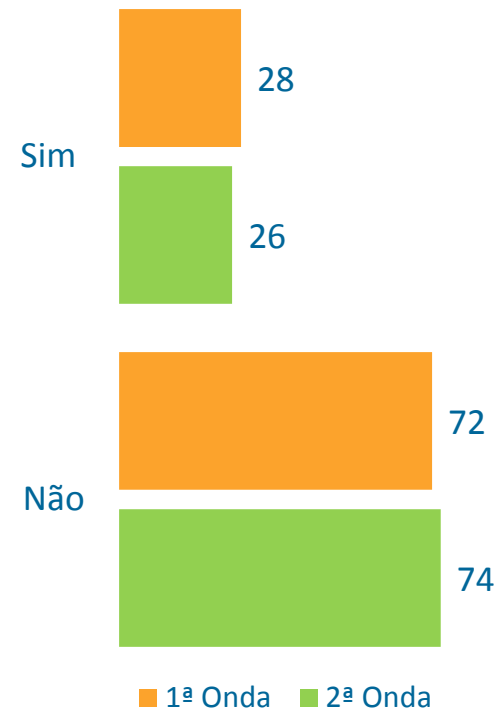


# Continuidade com o Viva



%

Pensou em interromper  
as atividades com o Viva



Base total: 1ª. Onda 230/ 2ª. Onda 288

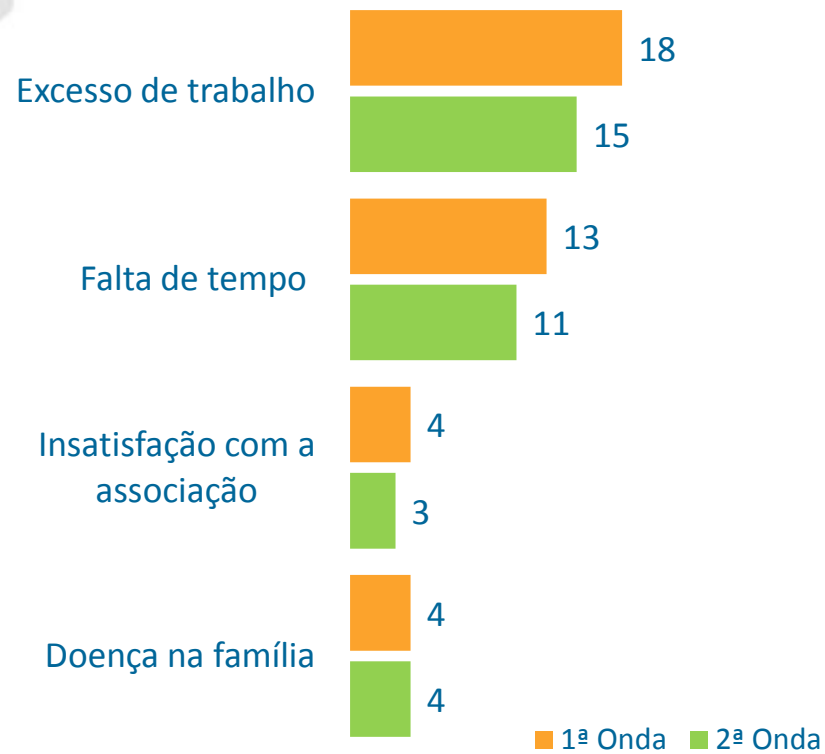
Q.24 Considerando qualquer tipo de motivo, você já pensou em interromper suas atividades com o Viva? (RU)

# Continuidade com o Viva

%



Razões que levaram a pensar em interromper as atividades com o Viva



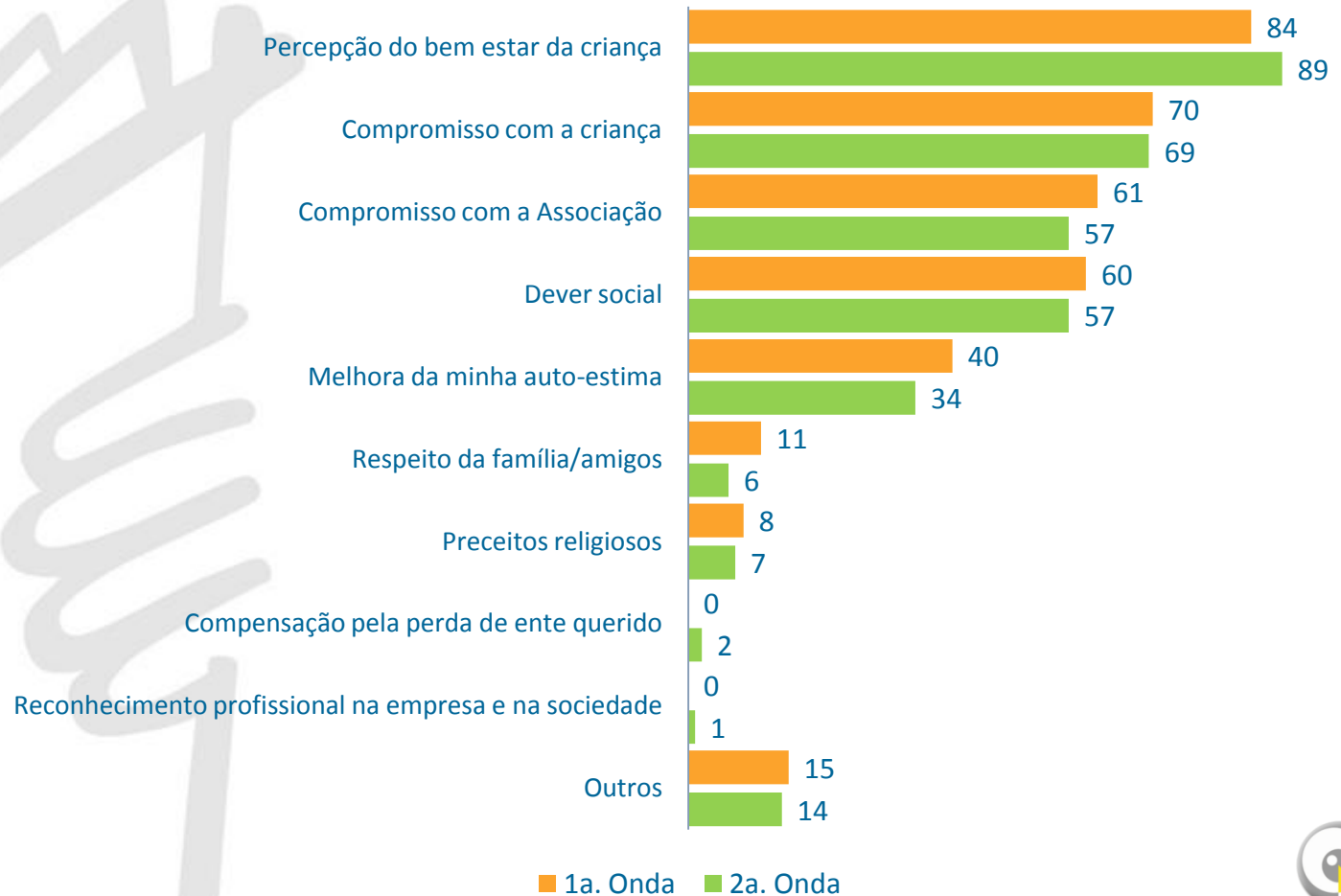
1ª Onda 2ª Onda

# Continuidade com o Viva

%



## Razões que levaram a manter as atividades com o Viva



Base respondente: 1ª. Onda 230/ 2ª. Onda 288

Q.26 Razões que o(a) levaram a manter suas atividades voluntárias com o Viva?

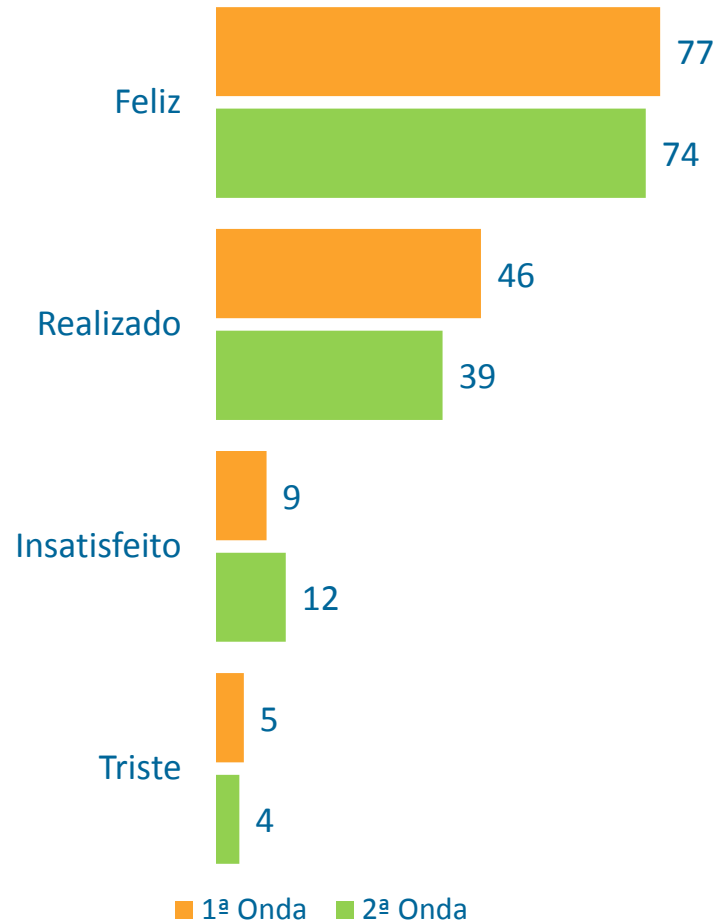
(Anotar mais de uma resposta se for o caso)? (RM)

# Realização pessoal



%

Como você se sente hoje



Índice de multiplicidade: 1,4

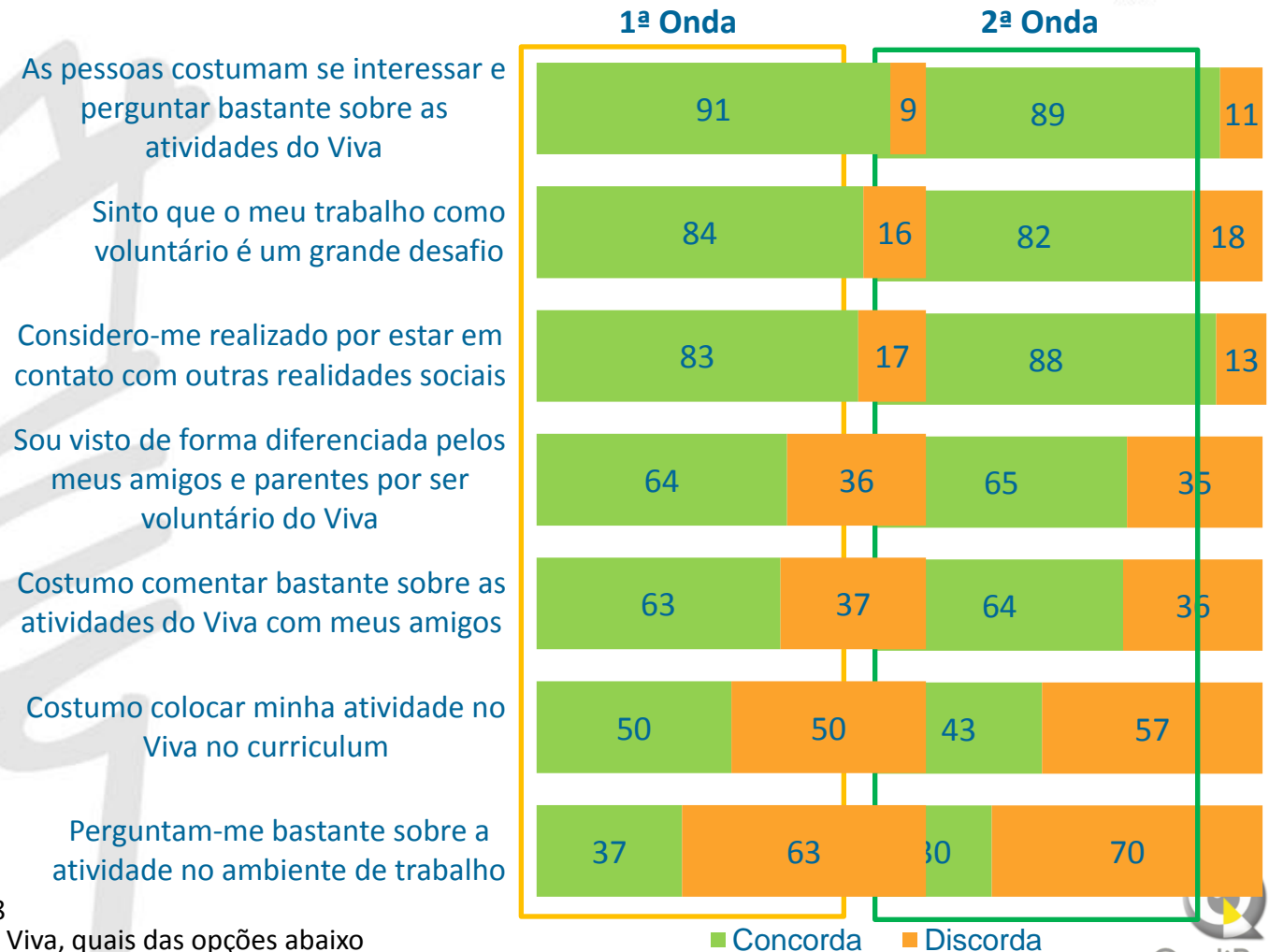
Índice de multiplicidade: 1,3

# Comportamento e imagem sobre os voluntários do Viva



%

Concordância com as alternativas



■ Concorda ■ Discorda



Base total: 1ª. Onda 230/ 2ª. Onda 288

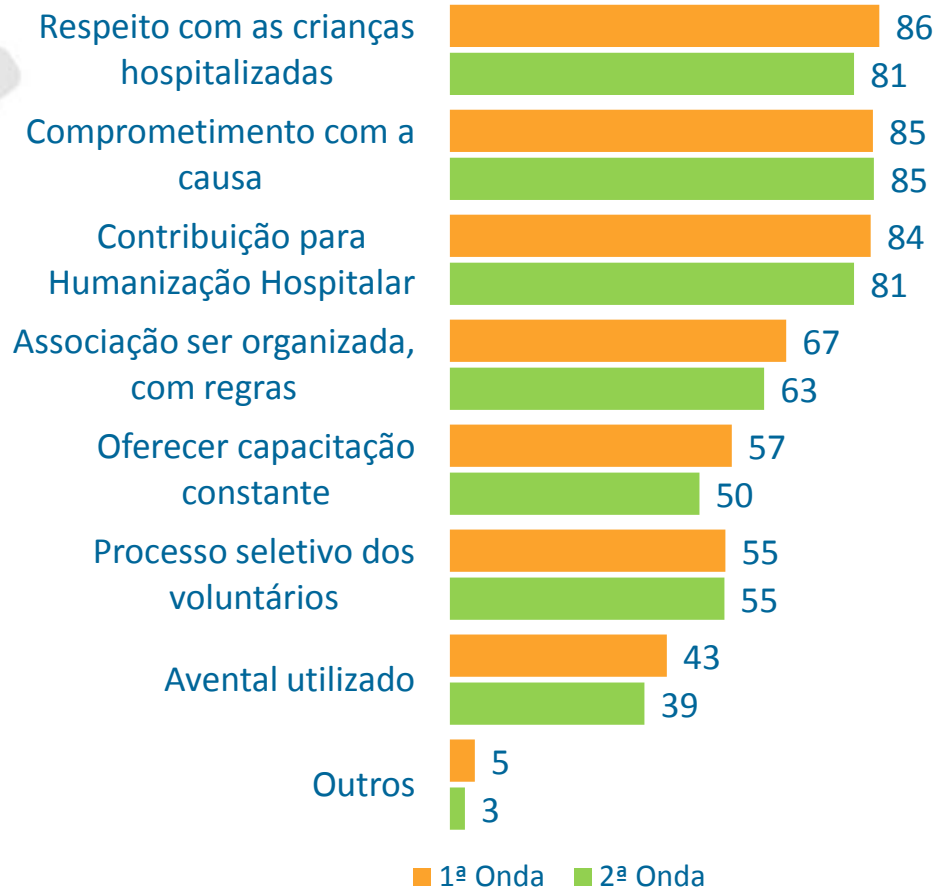
Q.28 Em relação ao seu contato com o Viva, quais das opções abaixo correspondem ao que costuma ocorrer? Você concorda ou discorda em relação a cada uma das alternativas abaixo? (RU – por linha)

# O que mais lhe agrada no Viva



%

## Pontos que mais agradaram no Viva



Índice de multiplicidade: 4,8

Índice de multiplicidade: 4,6



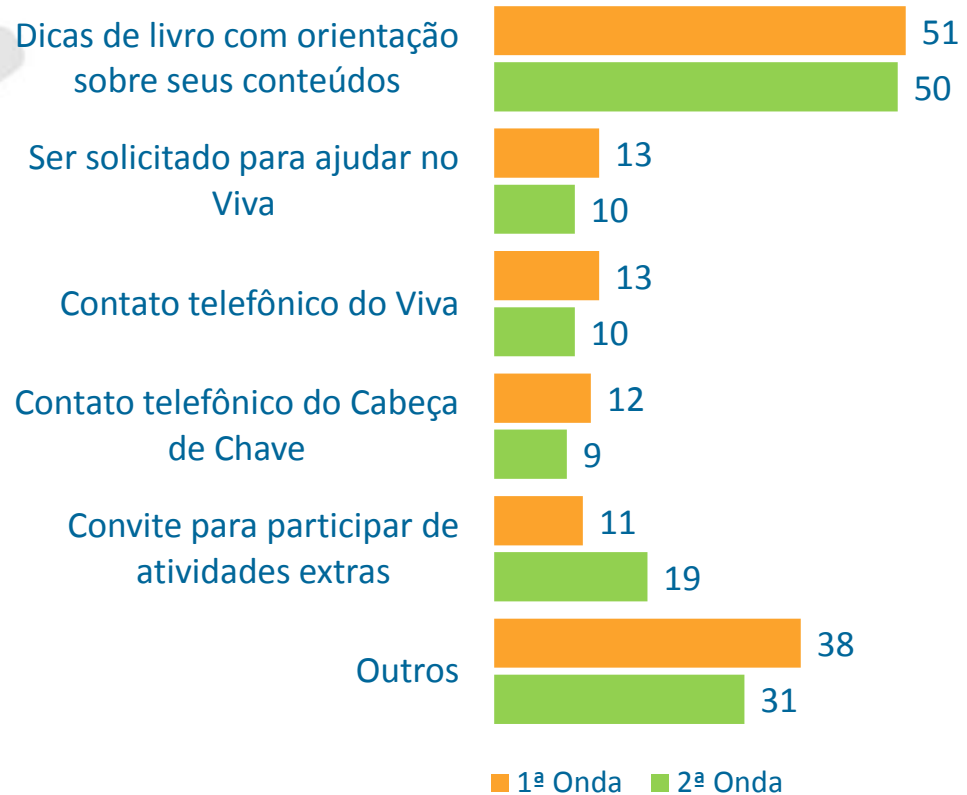
Base total: 1ª. Onda 230/ 2ª. Onda 288  
 Q.30 A partir de sua experiência, quais os pontos que mais lhe agradam no Viva? (RM)

# Como o Viva pode melhorar



%

## Itens que faltam no relacionamento com o Viva



Índice de multiplicidade: 1,4

Índice de multiplicidade: 1,3

Base total: 1ª. Onda 230/ 2ª. Onda 288  
 Q.29 Quais desses itens você acha que está faltando no seu relacionamento com o Viva? (RM)

# Informações que gostaria de receber do Viva.



1ª Onda

Mais informações a respeito do aspecto psicológico dos doentes, em especial, em ambientes hospitalares e maneiras de atenuar o sofrimento deles e dos seus familiares.

Percebo que às vezes nem todos os voluntários sabem das atividades; parecem que nem todos os voluntários acabam sabendo de tudo que acontece...

Informação sobre novos locais para atuação.

Indicação de livros.

Feedback das atividades junto a equipe médica com mais frequência.

Cursos e palestras gratuitas de capacitação.

Um retorno do que o Hospital tem achado do trabalho que está sendo desenvolvido.

Mais transparência no dia a dia da associação, seja sobre os projetos em andamento seja sobre captação de recursos e fluxo financeiro.

# Informações que gostaria de receber do Viva.



2ª Onda

Acho que seria interessante termos mais dicas de livros. Assim, podemos ampliar nosso conhecimento neste aspecto.

Novidades sobre a literatura infantil para contação de histórias.

Mais dicas de livros.

Técnicas para contar história com ou sem livro.

Deveria haver mais encontros com outros contadores para troca de experiências.

Tabela com os melhores livros para cada idade. Principalmente no que diz respeito às crianças menores, às vezes é difícil escolher o livro mais adequado para elas.

Informações sobre livros e contos que mais agradam as crianças nas diferentes faixas etárias

Reuniões periódicas na sede com outros voluntários para troca de experiências.

# Opções de melhoria para seguir como voluntário



1ª Onda

Fazer mais integração entre os voluntários, participar de eventos como a festa da crianças do Emilio Ribas

Suporte psicológico para os iniciantes. São muitos que ficam pelo caminho, não conseguem permanecer pelo fato de terem dificuldades em lidar com a realidade hospitalar

Armário para a Santa Casa

O projeto poderia ser divulgado em escolas de ensino médio e até faculdades

Encontros mais frequentes entre os contadores para troca de experiências.

Continuar com renovação contínua de livros (muitos livros acabam estragando devido ao manuseio, principalmente com crianças pequenas.

Melhora do acervo, maior disponibilidade de lápis, canetinhas, desenhos, giz de cera para atividades com as crianças, maior contato e incentivo dos coordenadores

Aumento no número de cursos gratuitos e em horários e locais alternativos, pois após a mudança para a Sede, passou-se a dar maior importância aos cursos pagos e infelizmente alguns voluntários não têm condições de pagá-los. Horários e locais alternativos, pela dificuldade em chegar à Sede às 19h durante a semana.

# Opções de melhoria para seguir como voluntário



2ª Onda

Horários mais acessíveis para as oficinas realizadas na sede. Talvez horários a tarde ou em sábados.

Horários de cursos e oficinas mais flexíveis.

Aumentar e melhorar a comunicação com os voluntários do grupo.

O estreitamento da relação entre o voluntário e o viva

Como esta sendo conduzido tem atendido as minhas necessidades. Tenho todo o apoio que necessito.

Mais intercâmbio entre os contadores de história

Realização de encontros entre voluntários para que experiências fossem compartilhadas.

Encontros de 2 em 2 meses para que possamos colocar nossas duvidas e contar nossas experiências.

Estou satisfeita.

# O que representa o Viva

1ª Onda



Foi muito importante, pois cresci como pessoa tanto o lado pessoal como profissional, minha visão de mundo mudou, principalmente na questão que qualificar os meus "problemas" e ver que existem situações piores que a minha.

Quando gosto de um filme, e é marcante, fico vendo as letras dos créditos finais e o meu pensamento vai longe... a imaginação corre livre enquanto as letrinhas descem na tela. Quando saio do Hospital, sempre tenho essa mesma sensação... as imagens ficam passando na minha frente, um filme real onde os sorrisos das crianças ficam rodando na minha mente. Parece que foi bom para elas... que legal!

Apesar de desenvolver meu trabalho com a bandeira do Viva sinto que muitas das coisas que faço são puramente intuitivas e vem absolutamente do coração e do motivo que me levou a entrar em contato com as crianças.

Numa reportagem na revista Claudia, li uma matéria que contava sobre vários trabalhos voluntário e quando li o do Viva, foi amor a primeira vista e no mesmo instante liguei para ter informações.

Representa outra visão de hospital, antes só via medo e tudo cinza, mas hoje vejo o quanto é importante o trabalho do Viva para as crianças.

Mudei completamente como pessoa. Hoje me relaciono melhor com as pessoas, sou mais comprometida com as tarefas diárias e adoro ver o comportamento das crianças após as histórias.

Base total:230

Q.33 Gostaríamos que você contasse o que representa pra você a sua história com o Viva? (ABERTA)

# O que representa o Viva

2ª Onda



Representa uma satisfação enorme, pois o contato com as crianças me deixa profundamente feliz e satisfeito.

Representa a felicidade em ajudar recebendo em troca um belo sorriso e saber que você pode ajudar e não precisa de muito.

O Viva para mim representa um grande crescimento pessoal

Representa fazer o bem, ser solidária. Magia e calor no coração.

E através do Viva que posso realizar o trabalho de contar histórias para as crianças hospitalizadas. Um sonho, que junto com o Viva consegui concretizar.

É muito gratificante ter essa oportunidade. Outra dia mesmo, recebi a risada mais gostosa de toda minha vida.

Mas contar histórias no hospital faz parte da minha vida.

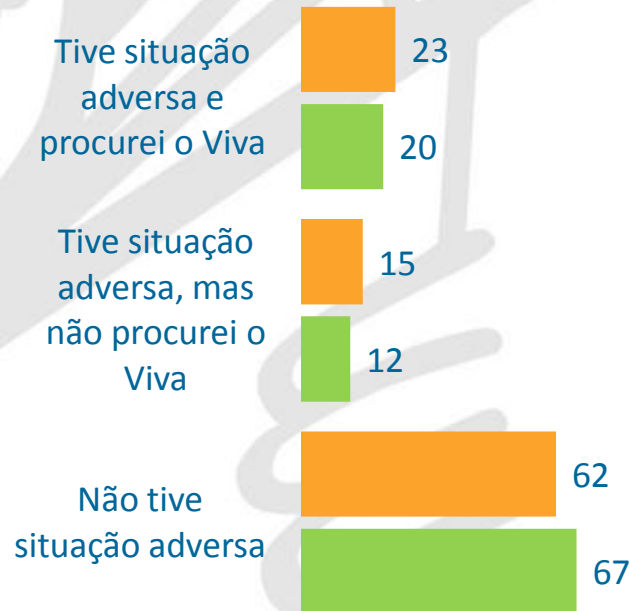
Tenho aprendido muito com as crianças e sinto que tenho crescido.



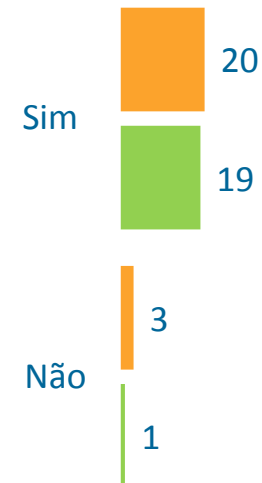
# Situação adversa nas atividades com o Viva

%

## Situações adversas



## Satisfação com o atendimento



■ 1ª Onda ■ 2ª Onda

Base total Q.34: 288/ Base respondente Q.35: 59

Q.34 Quando você se deparou com alguma situação adversa nas suas atividades como voluntário, você procurou o Viva para falar sobre essa situação? (RU)

Q.35 Você considerou o atendimento satisfatório ? (RU)

# Porque trouxeram situação adversa



1ª Onda

Quando senti uma solidão muito grande no trabalho do hospital e pelas dificuldades enfrentadas no trabalho de Cabeça de Chave.

Para ter o apoio e orientação para resolver a situação, e continuar no Viva, passar a experiência para outros contadores e não levar para minha vida pessoal.

Saí do hospital revoltada com o tratamento dado a uma criança pela equipe clínica e pela própria mãe. Na verdade, escrevi meu relatório no diário do contador e, em seguida, fui contatada pela minha cabeça de chave.

Acredito que não existam adversidades grandes ou pequenas e para que o Viva possa se aprimorar constantemente ele deva sempre ser informado do que ocorre nos hospitais.

Procurando saber como resolvê-las e principalmente deixar como experiência para outros participantes.

Para saber como me portar numa próxima vez e para compartilhar da minha experiência com o grupo de voluntários que estava reunido.

# Porque trouxeram situação adversa



2ª Onda

Dúvida com relação a conduta em solicitações dos pacientes, levei a situação a minha cabeça de chave que sempre me atendeu de uma maneira exemplar.

Para entender melhor o que estava acontecendo.

Senti necessidade de compartilhar a ocorrência com minha cabeça de chave que pode escutar e acolher-me com afeto frente à situação.

Buscar um apoio diante do momento especial que estava vivenciando.

Fiquei em dúvida sobre como agir diante da situação.

No início do meu trabalho era realmente muito triste, ver tanto sofrimento, não que não seja, mas hoje sei que estou lá para amenizar um pouquinho.

Para compartilhar com os colegas e saber como evita-la (futuramente).

# Porque não trouxeram a situação adversa para o Viva



## 1ª Onda

Era coisa minha que tinha que resolver sozinha pra poder ser mais humana.

Perdi um ente querido e sofri muito, não achei necessário relatar ao Viva, pois meu período de luto foi o normal, não tive maiores complicações.

Porque sabia que ia acontecer, o Viva me preparou para isso.

Estas situações são de ordem sentimental, e eu consigo administrar bem minhas emoções.

Não haveria como me ajudar, naquele momento.

Não eram situações graves. Consegui resolvê-las tentando agir diferente em situações semelhantes.

Não achei que fosse tão importante para incomodar as pessoas com isso.

# Porque não trouxeram a situação adversa para o Viva



2ª Onda

Acreditei que não era importante o Viva ficar sabendo, o fato foi que uma das enfermeiras me contou que uma criança havia falecido, fiquei muito mal nos dias seguintes, mas me lembrei das palestras do processo seletivo e me concentrei novamente no trabalho e continuei.

Por não sentir o Viva próximo do meu trabalho.

Por falta de oportunidade.

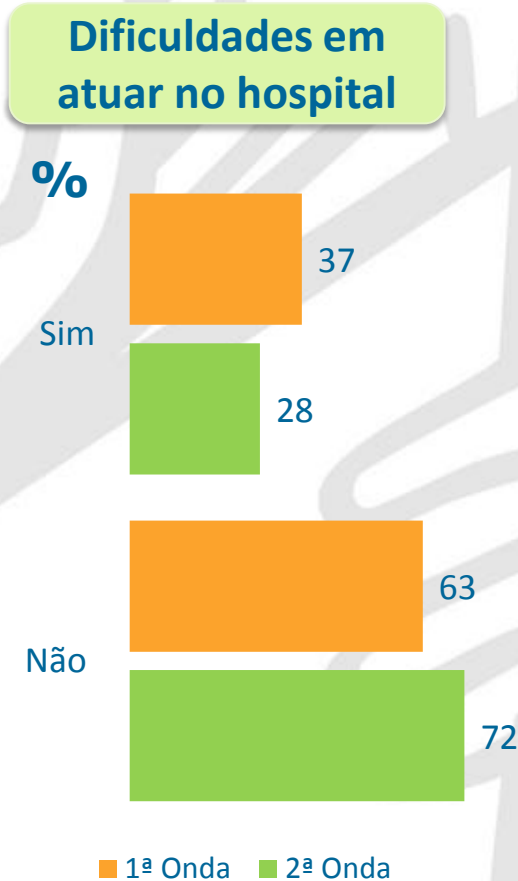
Consegui processar e administrar a situação muito bem.

Consegui resolver sozinha, e só em saber que teria respaldo do Viva, tive mais confiança.

Pude lidar com ela .A perda de paciente é uma realidade que tem que ser bem administrada pelo contador.

Pude lidar com ela. A perda de paciente é uma realidade que tem que ser bem administrada pelo contador.

# Atuação no hospital



Falta de acolhimento da equipe do hospital.

Alguns profissionais do hospital não são bem-humorados, não são receptivos.

O hospital parecia um universo enorme e eu, uma pequena peça solitária, sem condições de mensurar a forma de melhor agir nessa situação.

Um pouco de timidez, a dificuldade em me soltar mais, enfim, de encontrar o meu jeito de contar histórias.

O meu armário fica no isolamento, sem mesa e cadeira, é difícil escrever, limpar os livros e fico cansada de ficar muito tempo em pé.

Afeto pessoal. Em algumas situações ficava extremamente triste, era difícil sair do hospital e esquecer tudo o que via.

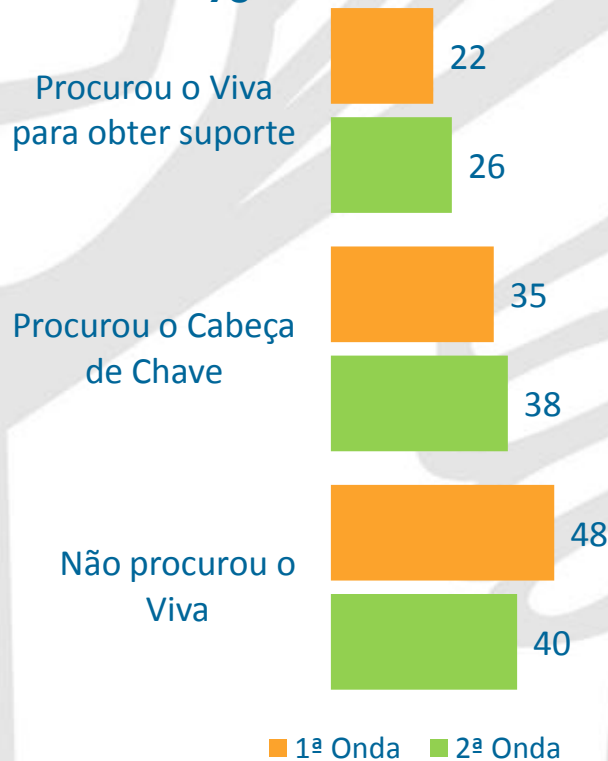
1ª Onda Base total: 230/ Base respondente: 86  
 2ª Onda Base total Q.38: 288/ Base respondente Q.39: 80  
 Q.38 Você já sentiu alguma dificuldade em atuar no hospital? (RU)  
 Q.39 Quais foram essas dificuldades? (ABERTA)

# Atuação no hospital



## Atitude na hora da dificuldade

%



Não me senti a vontade porque não há canais claros para esse suporte.

Percebi que o tempo é a razão de tudo na vida e não achei necessário falar com o Viva, questão de adaptação.

Não procurei pois aconteceu no início, nas primeiras vezes que fui ao hospital, com o tempo fui me "acostumando".

Na maioria dos problemas eu tinha que superar os fatos, pois passei por um ano de treinamento no Viva pra isso.

Por que é algo que não chega a ser um problema, não prejudica o desenvolvimento do meu trabalho.

Ainda não tive oportunidade de apresentar esta dúvida a minha cabeça de chave.

Porque sabia que eram questões internas minhas. Caso eu não conseguisse me modificar teria que encontrar algum outro tipo de trabalho voluntário que não fosse em hospital.

Por que resolvi conversando com meu treinador.

1ª Onda Base respondente: 86/ Base respondente: 53  
 2ª Onda Base respondente: 80/ Base respondente: 32  
 Q.40 Quando teve essa dificuldade, o que você fez? (RM)  
 Q.41 Por quais motivos você não procurou o Viva? (ABERTA)