

MELHORIA NO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL PELO DESENVOLVIMENTO DE SERVIÇOS VOLUNTÁRIOS: APLICAÇÃO DE CASO NUMA ENTIDADE SOCIAL DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Claudia Maria Prado Monteiro¹, Sheila Silva Figueira², Vilma da Silva Santos³, Edson Aparecida de Araújo Querido Oliveira⁴

¹ Pós-graduando em MBA em Gerência de Produção e Tecnologia - Programa de Pós-graduação em Administração - PPGA - Universidade de Taubaté – Rua Visconde do Rio Branco, 210 Centro - 12020-040 – Taubaté/SP – Brasil – sheilaspfc@gmail.com

² Pós-graduando em MBA em Gerência de Produção e Tecnologia - Programa de Pós-graduação em Administração – PPGA - Universidade de Taubaté – Rua Visconde do Rio Branco, 210 Centro - 12020-040 – Taubaté/SP – Brasil – sheilaspfc@gmail.com

³ Professora do Programa de Pós-graduação em Administração - PPGA - Universidade de Taubaté – Rua Visconde do Rio Branco, 210 Centro - 12020-040 – Taubaté/SP – vilma70@gmail.com

⁴ Orientador – Professor do Programa de Pós-graduação em Administração - PPGA - Universidade de Taubaté – Rua Visconde do Rio Branco, 210 Centro - 12020-040 – Taubaté/SP - edson@unitau.br

Resumo - O conjunto de conceitos fundamentais que giram ao redor da natureza das pessoas e das organizações está relacionado ao comportamento organizacional, ou seja, sobre os atos e atitudes das pessoas na organização. A percepção está relacionada ao processo ativo de perceber a realidade e organiza-la em interpretação ou visões sensatas. Os grupos de trabalhos se formam porque membros têm necessidades, interesses e metas em comum, assim como proximidade física ou similaridade cultural. Para melhor entender esta visão de comportamento organizacional, este artigo apresenta um estudo de caso de profissionais que se uniram para o desenvolvimento de serviços voluntários ao organizar um evento para crianças carentes que são assistidas por uma entidade sem fins lucrativos. O resultado foi uma melhoria geral no comportamento organizacional, uma vez, que as pessoas se sentiram úteis a Sociedade e ao mesmo tempo, aprofundaram suas relações interpessoais no âmbito da Organização em que trabalham refletindo no aumento da eficiência e eficácia da mesma.

Palavras-chave: Economia Solidária. Comportamento. Organização. Serviços Voluntários.

Área do Conhecimento: VI – Ciências Sociais Aplicadas.

Introdução

A história do comportamento organizacional, segundo Dubrin (2006) está ligada à abordagem comportamental à administração, ou por se acreditar que se cria maior satisfação e produtividade quando se dá uma atenção específica as necessidades dos funcionários. A sociologia em seu estudo do comportamento de grupos, estrutura organizacional, diversidade e cultura também influenciam fortemente o comportamento organizacional.

As organizações são sistemas de processamento de informação e o processo de comunicação contém elementos altamente organizacionais e amplamente individuais. A própria criação de uma estrutura organizacional é um fator de que as comunicações devem seguir uma determinada trajetória, sendo o poder, a liderança e tomada de decisão fazem

parte no processo de comunicação (HALL, 2004).

Hall (2004) cita que o trabalho ocupa a maior parte da vida de um indivíduo, o que atrai a maioria das análises do impacto das organizações sobre os indivíduos concentra-se nas organizações. Estudos demonstram que o trabalho que fornece desafio, potencial para avanço e uso de capacitações criativas ou expressivas é prazeroso e até enriquecedor.

Kanaane (1999) descreve que uma organização tem a finalidade de representar os propósitos a serem alcançados e os respectivos impactos no ambiente interno e externo. O estágio da organização é refletido por estas influências, sua fase e os recursos aplicados para o alcance de sua missão e dos objetivos.

Wagner (1999) explica que é um campo de estudo voltado a prever, explicar, compreender e modificar o comportamento humano no contexto das empresas. O comportamento organizacional

enfoca comportamentos observáveis, tais como conversar com colegas de trabalho, utilizar equipamentos ou preparar um relatório, porém também lida com as ações internas, como pensar, perceber e decidir as quais acompanham as ações externas.

Para aprofundar o conhecimento sobre o comportamento organizacional, é necessário rever alguns fatores que influenciam diretamente neste ambiente, como as diversidades e diferenças individuais; a percepção, decisão e criatividade; a motivação e o processo de organização.

Metodologia da Pesquisa

Em relação à natureza da pesquisa, o presente trabalho pode ser classificado como uma pesquisa bibliográfica e exploratória associado a um estudo de caso.

A pesquisa bibliográfica e exploratória objetiva proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito. Foi realizada por meio de livros e revistas.

O estudo de caso foi desenvolvido com atividades e etapas bem definidas, evitando assim, qualquer transtornos na execução das metas estabelecidas contando com auxílio do trabalho voluntariado tanto no planejamento como na gestão propriamente dita do evento.

Administrando Diversidades e Diferenças Individuais

As pessoas demonstram diferenças individuais expressivas ou variações na maneira como reagem a uma situação igual com bases em características pessoais. O comportamento humano pode ser explicado compreendendo as diferenças individuais, porém, as influências ambientais também são importantes para uma melhor compreensão. (DUBRIN, 2006)

Wagner (1999) relata os indivíduos diferem em uma série de dimensões, o sucesso no aproveitamento deste fato é essencial ao controle efetivo do comportamento organizacional. Os indivíduos podem diferir em três aspectos básicos de aptidão física: força muscular, resistência e qualidade do movimento, e há muitas situações de trabalho nas quais as pessoas que carecem das aptidões físicas necessárias têm um desempenho deficiente e expõem a si e aos demais a diversos tipos de danos.

Percepção, Decisão e Criatividade

Dubrin (2006) relata que a percepção trata das diversas maneiras pelas quais as pessoas interpretam as coisas no mundo exterior e como agem com a ajuda dessa percepção. Já uma

decisão ocorre que o indivíduo opta entre duas ou mais alternativas para solucionar um problema. E a criatividade é parte essencial para a solução de problemas ou, como uma simples definição como o processo de desenvolver boas idéias de forma a serem colocadas em funcionamento.

A palavra percepção provém do latim *per capiere* que significa “obtido por captura ou captação”. No comportamento organizacional é importante a percepção, já que ela cria um ambiente onde diferentes pessoas tenham diferentes interpretações ou visões, inclusive contraditórias, do mesmo fato ou pessoa. (SOTO, 2002)

Maximiano (2000) explica que decisões são escolhas que as pessoas fazem para enfrentar problemas e aproveitar oportunidades, sendo o processo decisório uma seqüência de etapas que vai desde a identificação da situação até a escolha e colocação em prática da ação ou solução.

Wagner (1999) relata que a percepção é o processo pelo qual, os indivíduos selecionam, organizam, armazenam e recuperam informações. Decisão é o processo pelo qual, as informações percebidas são utilizadas para avaliar e escolher entre vários cursos de ação. As pesquisas têm demonstrado que o modo como as organizações tomam decisões exerce um grande impacto no seu desempenho financeiro e na sua capacidade de sobrevivência, e isso são particularmente verdadeiros ambientes complexos e dinâmicos. O autor também descreve sobre criatividade que é o processo de combinar ou associar idéias de um modo novo incomum.

Conceito de Motivação

Segundo Megginson (1998) A motivação significa compreender o “porque” do comportamento humano, sendo ela a principal variável que influencia no desempenho dos empregados. A motivação é tão individual como a personalidade e o comportamento humano, ou seja, cada indivíduo tem uma atitude ou reação diferente do outro.

A motivação pode ser definida como a pressão interna que surge de uma necessidade, também interna, que mexe com as estruturas nervosas, origina um estado energizado que impulsiona o organismo a atividade iniciando, guiando e mantendo a conduta até que alguma meta seja cumprida ou bloqueada. (SOTO, 2005)

Também a motivação é o processo, conforme define Dubrin (2006), pelo qual o comportamento é mobilizado e mantido no interesse de realização das metas organizacionais, sendo ela complexa e contempla uma grande faixa de comportamentos. A motivação também pode ser explicada de forma que as pessoas estão

dispostas a se esforçar no sentido de alcançar uma meta para satisfazer uma de suas necessidades mais importantes.

Processo de Organização

Disponer qualquer coleção de recursos em uma estrutura que facilite a realização de objetivos é o processo de organização. Segundo Maximiano (2000) o processo de organizar resulta em uma divisão de um todo em partes conformes seus critérios ou princípios de classificação.

Um dos principais problemas da administração das organizações é definir a estrutura organizacional, onde se defini a autoridade (poder de decisão) e responsabilidades (obrigações, funções, papéis, deveres ou tarefas) das pessoas ou grupos de trabalho.

A Organização Voluntária

Segundo Maximiano (2000) uma organização é um sistema de recursos que busca realizar objetivos ou conjuntos de objetivos, além disso, a divisão de trabalho e processo de transformação são outros dois elementos importantes nas organizações.

As associações voluntárias são grupos organizados formalmente e que não dependem das atividades das organizações para viver, embora algumas posições possam ser remuneradas. Algumas dessas associações têm interesses econômicos enquanto muitas outras defendem interesses não-econômicos de seus membros. Suas características não idênticas com as demais organizações, no entanto, a necessidade aparente dos participantes é um pouco diferente, e elas necessitam obter sempre novas idéias e interesses. Neste tipo de organização, manter o envolvimento dos membros é fundamental para o alcance de seus objetivos. (HALL, 2004)

Aplicação de Caso: Entidade Social CLASHE

A entidade CLASHE é uma obra social não governamental e sem fins lucrativos que atende e acompanha as famílias carentes com crianças de 0 a 12 anos, através de visitas domiciliares, pesagem das crianças, atividades juntos com as mães (como por exemplo, aulas de culinária e de higienização de recém nascido), entre outros.

Para a sugestão de uma atividade no Natal para as crianças que são atendidas pela entidade, reuniões foram feitas com os agentes e depois de muita análise decidiu-se fazer uma festa de Natal que pudesse não só trazer um dia de felicidades as crianças como também, desenvolver

espírito de solidariedade nas pessoas que não fazem parte da entidade.

Sendo assim, algumas ações foram tomadas, como: Levantamento de todas as crianças contendo os seguintes dados: nome da mãe, nome da criança, idade, tamanho da roupa e tamanho do calçado, com o objetivo de que cada criança receba uma madrinha ou um padrinho que montará uma sacola de presentes para esta criança; e levantamento do que será feito na festa: lanche (cachorro quente), bebida (refrigerante) e doces (sorvete e bolo); o local e o horário em que ocorreria festa. Foi elaborado pelos voluntários um cada plano de ação contemplando os seguintes itens: elaboração da sacolinha das crianças; elaboração lanche da festa; elaboração do convite; controle das atividades e realização da atividade da festiva

Após o levantamento dos dados das crianças a serem contempladas, foi elaborada uma ficha para controle que será entregue a madrinha ou padrinho e uma cópia da ficha para a agente da pastoral responsável por essa criança.

A escolha das madrinhas e padrinhos foi feita através das agentes, de boca a boca, com amigos, colegas, familiares, com a notícia se espalhando, houve pessoas procurando pela entidade para fazerem a “adoção” de uma criança o que motivou muito a equipe durante o preparo para a festa, além das doações de brinquedo para cada criança, ao qual seria colocado junto com a sacola.

Foram realizadas também, campanhas de doação de doces para completar estas sacolas, obtendo nesta arrecadação muitos colaboradores, inclusive de empresas, que realizaram sua campanha interna para ajudar. Com a arrecadação, foram montados pacotes pequenos de doces na mesma proporção para cada criança e incluído na sacola das madrinhas/padrinhos.

O lanche da festa também foi planejado e elaborado através de doações. Neste requisito, a entidade conseguiu a colaboração de uma escola municipal que realizou um evento no dia de ação de graças, com festa, apresentações e a doação para que a festa das crianças no Natal fosse realizada.

A entidade foi surpreendida com uma proposta dos voluntários de coletar não só os ingredientes para o lanche da festa, mas também, uma arrecadação extra que possibilitou a doação de uma cesta de alimentação para cada família atendida pela entidade.

Foram entregues a cada família um convite para a festa contendo o local, a hora e o dia, e explicado sobre a festa e qual era o objetivo dela, logo em seguida, entregue um vale de retirada da cesta de alimentação. Para não ocorrer problemas durante a festa, foi especificado no vale

a data, hora e local que a retirada deveria acontecer.

Os padrinhos e madrinhas das crianças receberam uma lembrança como agradecimento pela ajuda social e um convite para a festa (atrás desse convite contém um mapa de localização da festa), com o objetivo de mostrarmos a seriedade e importância do trabalho da entidade e mantermos estes colaboradores sempre conosco para as próximas Festas de Natal.

Essas lembranças não estavam previstas no planejamento e foi possível através de um colaborador que fez vários calendários de bolso com o logo da entidade e uma frase de agradecimento.

Para controle das atividades de recebimento das sacolas, os voluntários anotavam na relação das crianças à data de recebimento e anexavam na sacola a uma ficha igual a que foi entregue a madrinha e na própria sacola, também era escrito o nome da criança e da mãe, evitando assim, troca e extravio das sacolas.

Foram realizadas reuniões para acompanhamento das atividades, problemas levantados e suas respectivas soluções e para definição de detalhes que surgiam conforme as atividades iam se concretizando.

A festa foi planejada para iniciar às 13h00, no dia 16 de dezembro de 2006 (sábado) na Capela Santa Terezinha cedida por uma paróquia local. Primeiramente, havia uma recepção para acomodar os pais e suas crianças na capela. Em seguida, foi distribuído o lanche.

Após o lanche, as crianças foram acomodadas nos bancos da capela para receberem a sua sacola com roupas, calçados, brinquedos e doces. A chamada era feita através da lista de cadastramento enumerada.

Caso a criança não estivesse na festa, a sacola era guardada e no decorrer da semana seguinte levada a casa desta criança. Na festa quem entregava a sacola era o Papai Noel e caso o padrinho/ madrinha da criança estivesse presente, ele (a) poderia fazer a entrega.

Considerações finais

No estudo de caso o comportamento organizacional ficou evidenciado e as diferenças individuais foram pouco expressivas na forma de como reagiram a uma situação igual, com bases em trabalho em equipe no cumprimento da meta que era a realização de uma festa de natal para as crianças assistidas pela entidade social.

Foi observado que a entidade com auxílio do trabalho voluntariado desenvolveu as atividades com etapas bem definidas, evitando assim, qualquer transtorno.

No decorrer das etapas ocorrem fatores externos que serviram de motivação a equipe o

que levou as pessoas aumentar os seus esforços no sentido de alcançar uma meta para satisfazer uma de suas necessidades mais importantes, como colaboradores que ajudaram nas arrecadações e outros.

A percepção, decisão e criatividade foram fatores evidentes em toda ação conforme o plano de ação elaborado.

Finalizando, analisou-se também o recurso que a organização não governamental e sem fins lucrativos dispunham para a realização da festa, notadamente muito escasso que foi superado através dos esforços de doações realizadas pelos colaboradores voluntariados externos na arrecadação de verba com o objetivo de suprir as necessidades que pudessem surgir de forma a não prejudicar os objetivos da festa.

Referências

DUBRIN, Andrew J. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pioneira, 2006.

HALL, Richard H. **Organizações: estruturas, processos e resultados**. 8. edição. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

KANAANE, Roberto. **Comportamento Humano nas Organizações: O homem rumo ao século XXI**. 2. edição. São Paulo: Atlas, 1999.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Introdução a Administração**. São Paulo: Atlas, 2000.

MEGGINSON, Leon C.; MOSLEY, Donald C; JR; Paul H Pietri. **Administração: Conceitos e Aplicações**. 4. Edição. São Paulo: Harbra, 1998.

SOTO, Eduardo. **Comportamento Organizacional: o impacto das emoções**. São Paulo: Thomson, 2005.

WAGNER, John A; HOLLENBECK, John R. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Saraiva, 1999.