

Loriberto Starosky Filho

**A MANIFESTAÇÃO DA DÁDIVA E DO CAPITAL MORAL:  
ESTUDO DE CASO EM UMA ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE  
CIVIL**

Tese submetida ao Programa de Pós-  
Graduação em Administração da  
Universidade Federal de Santa  
Catarina - UFSC.

Orientador: Prof. Dr. Lauro Francisco Mattei

Florianópolis - SC  
2019

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Starosky Filho, Loriberto

A manifestação da dádiva e do capital moral: estudo de caso em uma organização da sociedade civil / Loriberto Starosky Filho ; orientador, Lauro Francisco Mattei, 2019.

299 p.

Tese (doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio-Econômico, Programa de Pós-Graduação em Administração, Florianópolis, 2019.

Inclui referências.

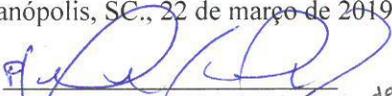
1. Administração. 2. Dádiva. 3. Capital moral. 4. Organizações da sociedade civil. I. Mattei, Lauro Francisco. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Administração. III. Título.

LORIBERTO STAROSKY FILHO

**A MANIFESTAÇÃO DA DÁDIVA E DO CAPITAL MORAL:**  
Estudo de Caso em uma Organização da Sociedade Civil

Esta Tese foi julgada adequada para obtenção do Título de “Doutor em Administração” e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Administração

Florianópolis, SC., 22 de março de 2019.

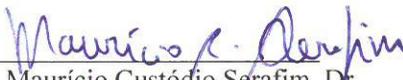
  
Prof.<sup>ª</sup> Cibele Barsalini Martins, Dra.  
Coordenadora do Curso

*Dra. de la Martinière Petroll*  
Subcoordenador do Programa  
de Pós-Graduação em Administração  
PPGA/UFSC  
SIAPE 2052704

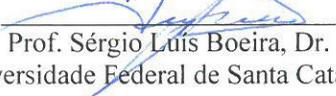
**Banca Examinadora:**

  
Prof. Lauro Francisco Mattei, Dr.  
Orientador

Universidade Federal de Santa Catarina

  
Prof. Maurício Custódio Serafim, Dr.  
Universidade do Estado de Santa Catarina

  
Prof. Irineu Manoel de Souza, Dr.  
Universidade Federal de Santa Catarina

  
Prof. Sérgio Luis Boeira, Dr.  
Universidade Federal de Santa Catarina



Dedico este trabalho a todos que acreditam que é possível mudar.



## AGRADECIMENTOS

A Deus, pai bondoso e justo, pela sabedoria e força concedida para chegar até aqui.

Minha querida esposa Karen e meu filho Henrique, pela paciência, apoio, compreensão e as horas de lazer abdicadas para que esta tese pudesse ser desenvolvida.

Aos meus familiares e amigos, que também contribuíram com palavra de encorajamento e motivação.

Aos meus colegas de turma, pela cumplicidade e amizades firmadas, que com certeza serão levadas para o resto de nossas vidas.

Aos demais colegas de programa, incluindo os vinculados à ESAG, pela oportunidade de trocar experiências.

Ao meu orientador, professor Lauro Mattei, por acreditar desde o início no projeto de “uma tese”, e que no momento oportuno me encorajou com sua sabedoria e presença de espírito.

Aos professores do programa, pelos momentos especiais de aprendizado. Ao professor Maurício Serafim, da ESAG, por quem tenho grande apreço, por apontar novas possibilidades de pesquisa.

À Cruz Azul no Brasil, que prontamente abriu suas portas para que esta pesquisa pudesse ser realizada.

Aos facilitadores e participantes dos grupos de apoio, pela receptividade e alegria que demonstraram, mesmo sem saber que estavam experimentando a circulação da dádiva.

A todos meus sinceros agradecimentos.



Pois que aproveita ao homem ganhar o mundo inteiro, se perder a sua alma? Ou que dará o homem em recompensa da sua alma?

São Mateus 16.26



## RESUMO

No mundo globalizado atual vivencia-se um crescente culto ao individualismo, onde o ser humano se comporta como se fosse o único com valor, onde as relações sociais, caso não tragam benefícios utilitários são descartadas. Paralelamente a isso, vive-se um problema crescente em âmbito global: o uso de substâncias psicoativas, que atingem de crianças a idosos, dos mais ricos aos mais pobres, sem distinção de raça ou credo. Em geral, as pessoas com dependência química e os próprios codependentes buscam algum tipo de apoio para enfrentar tal situação. Os grupos de apoio e mútua ajuda da Cruz Azul no Brasil tem contribuído para este acolhimento. Neles, voluntários atuam de forma espontânea, dedicando parte do seu tempo, do seu conhecimento e de si mesmos, em favor de terceiros. Este gesto de desprendimento e compromisso promove um reconhecimento da ação deles e da organização. O problema analisado nesta pesquisa consiste em demonstrar de que forma o capital moral e a dádiva se manifestam, a partir da experiência concreta de uma organização da sociedade civil. Foram estabelecidos dois pressupostos para a pesquisa: a dádiva, enquanto sistema de trocas, está presente nas ações dos participantes e voluntários nos grupos de apoio e mútua ajuda. Já o capital moral é estabelecido pelo reconhecimento externo das trocas realizadas. Partindo de um estudo de natureza qualitativa, a estratégia utilizada foi o estudo de caso, realizado na Cruz Azul no Brasil, tendo como foco principal os grupos de apoio e mútua ajuda. A coleta se deu mediante visitas aos grupos como observador, tomando nota do funcionamento, além da aplicação de questionários, entrevistas e outros materiais disponibilizados pela organização. O processamento dos dados foi feito com a utilização do Atlas.ti, para posterior uso da análise de conteúdo para interpretar e analisar os dados coletados. Como resultados, verificou-se, em primeiro lugar, a circulação da dádiva entre os participantes dos grupos de apoio. Em segundo lugar, a manifestação do capital moral foi verificada, em grande medida, pelo reconhecimento, compromisso, comportamento e responsabilidade dos membros. Por fim, demonstrou-se a existência de uma inter-relação entre a dádiva e o capital moral na organização estudada, a qual fortalece as relações sociais entre os participantes e provoca reações cíclicas, de tal modo que a dádiva circule e o capital moral seja percebido pela exteriorização da ação humana. Claramente isso indica um contraponto ao utilitarismo explicitado no individualismo.

**Palavras-chave:** Dívida. Capital Moral. Organizações da Sociedade Civil.

## ABSTRACT

In this globalized world there is a growing cult of individualism, where the human being behaves as if he is the only one with value, where social relations, if they do not bring utilitarian benefits, are discarded. At the same time, there is a growing problem at the global level: the use of psychoactive substances, ranging from children to the elderly, from the richest to the poorest, regardless of race or creed. In general, people with chemical dependency and codependents themselves seek some kind of support to cope with such a situation. The support groups and mutual aid of the Blue Cross in Brazil has contributed to this reception. In them, volunteers act spontaneously, dedicating part of their time, their knowledge and of themselves, in favor of third parties. This gesture of detachment and commitment promotes recognition of their actions and organization. The problem analyzed in this research is to demonstrate how moral capital and the gift are manifested from the concrete experience of an organization of civil society. Two presuppositions were established for research: donation, as a system of exchanges, is present in the actions of participants and volunteers in support groups and mutual aid. Moral capital, however, is established by the external recognition of exchanges. Starting from a qualitative study, the strategy used was the case study, carried out at Cruz Azul in Brazil, with the main focus being support and mutual aid groups. The collection was done through visits to the groups as an observer, taking note of the operation, besides the application of questionnaires, interviews and other materials made available by the organization. Data processing was done using Atlas.ti, for later use of content analysis to interpret and analyze the data collected. As a result, the movement of donation among participants in the support groups was first verified. Secondly, the manifestation of moral capital has been largely verified by the recognition, commitment, behavior, and responsibility of members. Finally, the existence of an interrelation between donation and moral capital in the organization studied has been demonstrated, which strengthens social relations among the participants and provokes cyclical reactions, so that the gift circulates, and moral capital is perceived by the exteriorization of human action. Clearly this indicates a counterpoint to utilitarianism made explicit in individualism.

**Keywords:** Gift. Moral Capital. Civil Society Organizations.



## RESUMEN

En el mundo globalizado actual se vive un creciente culto al individualismo, donde el ser humano se comporta como si fuera el único con valor, donde las relaciones sociales, si no traen beneficios utilitarios son descartadas. Paralelamente a eso, se vive un problema creciente a nivel global: el uso de sustancias psicoactivas, que alcanzan de niños a ancianos, de los más ricos a los más pobres, sin distinción de raza o credo. En general, las personas con dependencia química y los propios codependientes buscan algún tipo de apoyo para enfrentar tal situación. Los grupos de apoyo y mutua ayuda de la Cruz Azul en Brasil han contribuido a esta acogida. En ellos, voluntarios actúan de forma espontánea, dedicando parte de su tiempo, de su conocimiento y de sí mismos, en favor de terceros. Este gesto de desprendimiento y compromiso promueve un reconocimiento de su acción y de la organización. El problema analizado en esta investigación consiste en demostrar de qué forma el capital moral y la dádiva se manifiestan, a partir de la experiencia concreta de una organización de la sociedad civil. Se establecieron dos supuestos para la investigación: la donación, como sistema de intercambios, está presente en las acciones de los participantes y voluntarios en los grupos de apoyo y mutua ayuda. El capital moral se establece por el reconocimiento externo de los intercambios realizados. A partir de un estudio de naturaleza cualitativa, la estrategia utilizada fue el estudio de caso, realizado en la Cruz Azul en Brasil, teniendo como foco principal los grupos de apoyo y mutua ayuda. La recolección se dio mediante visitas a los grupos como observador, tomando nota del funcionamiento, además de la aplicación de cuestionarios, entrevistas y otros materiales disponibilizados por la organización. El procesamiento de los datos se hizo con la utilización del Atlas.ti, para posterior uso del análisis de contenido para interpretar y analizar los datos recolectados. Como resultados, se verificó, en primer lugar, la circulación de la donación entre los participantes de los grupos de apoyo. En segundo lugar, la manifestación del capital moral se verificó, en gran medida, por el reconocimiento, el compromiso, el comportamiento y la responsabilidad de los miembros. Por último, se demostró la existencia de una interrelación entre la dádiva y el capital moral en la organización estudiada, la cual fortalece las relaciones sociales entre los participantes y provoca reacciones cíclicas, de tal modo que la donación circule y el capital moral sea percibido por la exteriorización de la acción humana. Claramente eso indica un contrapunto al utilitarismo explicitado en el individualismo.

**Palabras clave:** Donación. Capital Moral. Organizaciones de la Sociedad Civil.

## LISTA DE FIGURAS

|  |     |
|--|-----|
| Figura 1 – Contraposição da dádiva .....                             | 47  |
| Figura 2 – Formas de Capital .....                                   | 57  |
| Figura 3: Logomarca da Cruz Azul no Brasil .....                     | 74  |
| Figura 4 – Número de Grupos de Apoio Formados .....                  | 79  |
| Figura 5 – Total de Grupos de Apoio.....                             | 80  |
| Figura 6 – Número de Reuniões Anuais nos Grupos de Apoio.....        | 80  |
| Figura 7 – Número de Participações Anuais nos Grupos de Apoio .....  | 81  |
| Figura 8 – Número de Voluntários participantes nos Grupos de Apoio   | 81  |
| Figura 9 – Número de Grupos de Apoio KIDS formados.....              | 82  |
| Figura 10 – Número de Reuniões Anuais dos Grupos KIDS .....          | 82  |
| Figura 11 – Número de participantes nos Grupos KIDS.....             | 83  |
| Figura 12 – Número de Voluntários dos Grupos KIDS .....              | 83  |
| Figura 13 – Número de Visitas Realizadas .....                       | 84  |
| Figura 14 – Criação de códigos.....                                  | 114 |
| Figura 15 – Comentário teórico a respeito do código .....            | 115 |
| Figura 16 – Inserção de documentos ao projeto.....                   | 116 |
| Figura 17 – Componentes da Análise de Conteúdo. ....                 | 120 |
| Figura 18 – Extrato de apontamentos D8:ARQ8 .....                    | 126 |
| Figura 19 – Extrato de apontamentos D7:ARQ7 .....                    | 128 |
| Figura 20 – Extrato de apontamentos D8:ARQ8_2 .....                  | 130 |
| Figura 21 – Extrato de apontamentos D8:ARQ8_3 .....                  | 132 |
| Figura 22 – Descritores com maior frequência - Dádiva.....           | 139 |
| Figura 23 – descritores relacionados ao Capital Moral .....          | 167 |
| Figura 24 – Extrato de apontamento arquivo D1:ARQ1.....              | 168 |
| Figura 25 – Extrato de apontamento arquivo D1:ARQ1_2.....            | 170 |
| Figura 26 – Extrato de apontamento arquivo D6:ARQ:6.....             | 172 |
| Figura 27 – Descritores e frequências “anti”.....                    | 191 |
| Figura 28 – Descritores “anti”.....                                  | 197 |
| Figura 29 – Códigos/descriptores relacionados à dádiva .....         | 200 |
| Figura 30 – Códigos/descriptores relacionados ao capital moral ..... | 202 |
| Figura 31 – A relação do Capital Moral com a dádiva.....             | 205 |



## LISTA DE QUADROS

|   |     |
|---|-----|
| Quadro 1A - Teses e Dissertações – Dádiva e Capital Moral.....                    | 36  |
| Quadro 1B – Artigos – Dádiva e Capital Moral.....                                 | 39  |
| Quadro 2 – Dimensões da Dádiva e do Mercado.....                                  | 52  |
| Quadro 3 – Programas e projetos da Cruz Azul no Brasil.....                       | 75  |
| Quadro 4 – Atributos e habilidades do facilitador.....                            | 78  |
| Quadro 5: Critérios de validade e confiabilidade na pesquisa qualitativa<br>..... | 92  |
| Quadro 6 – tipologias de estudo de caso: finalidades e objetivos .....            | 94  |
| Quadro 7 – Fontes de evidência .....  | 98  |
| Quadro 8 – Modelo de protocolo de contato para agendamento .....                  | 102 |
| Quadro 9: Modelo de cabeçalho do protocolo de pesquisa. ....                      | 104 |
| Quadro 10: Modelo para transcrição entrevista.....                                | 105 |
| Quadro 11 – etapas do processo de elaboração de questionário.....                 | 106 |
| Quadro 12: Modelo do protocolo para observação direta. ....                       | 109 |
| Quadro 13 – Elementos constitutivos do <i>Atlas.ti</i> .....                      | 112 |
| Quadro 14 – Grupos e descritores .....  | 113 |
| Quadro 15 – Modelo de análise.....  | 121 |
| Quadro 16 – Respostas da 2ª pergunta obtidas no questionário .....                | 134 |
| Quadro 17 – Respostas da 3ª pergunta obtidas no questionário .....                | 136 |
| Quadro 18 – Extratos vinculados ao descritor “acolhedor” .....                    | 141 |
| Quadro 19 – Extratos vinculados ao descritor “reconhecimento” .....               | 142 |
| Quadro 20 – Extratos vinculados ao descritor “compromisso”.....                   | 143 |
| Quadro 21 – Extratos vinculados ao descritor “ajuda” .....                        | 144 |
| Quadro 22 – Extratos vinculados ao descritor “comportamento” .....                | 146 |
| Quadro 23 – Extratos vinculados ao descritor “compaixão” .....                    | 147 |
| Quadro 24 – Extratos vinculados ao descritor “amor” .....                         | 148 |
| Quadro 25 – Extratos vinculados ao descritor “consideração” .....                 | 149 |
| Quadro 26 – Extratos vinculados ao descritor “confiança”.....                     | 150 |

|  |     |
|--|-----|
| Quadro 27 – Extratos vinculados ao descritor “apreço” .....                          | 151 |
| Quadro 28 – Extratos vinculados ao descritor “auxiliar” .....                        | 152 |
| Quadro 29 – Extratos vinculados ao descritor “gratidão” .....                        | 154 |
| Quadro 30 – Extratos vinculados ao descritor “persistência” .....                    | 155 |
| Quadro 31 – Extratos vinculados ao descritor “empatia” .....                         | 156 |
| Quadro 32 – Extratos vinculados ao descritor “inclusão” .....                        | 157 |
| Quadro 33 – Extratos vinculados ao descritor “alegria” .....                         | 158 |
| Quadro 34 – Extratos vinculados ao código “ouvinte” .....                            | 159 |
| Quadro 35 – Extratos vinculados ao descritor “retribuição” .....                     | 161 |
| Quadro 36 – Extratos vinculados ao descritor “respeito” .....                        | 162 |
| Quadro 37 – Extratos vinculados ao descritor “reciprocidade” .....                   | 163 |
| Quadro 38 – Respostas da 4ª pergunta obtidas no questionário .....                   | 174 |
| Quadro 39 – Extratos vinculados ao descritor “reconhecimento” .....                  | 178 |
| Quadro 40 – Extratos vinculados ao descritor “compromisso” .....                     | 180 |
| Quadro 41 – Extratos vinculados ao descritor “responsabilidade” .....                | 181 |
| Quadro 42 – Extratos vinculados ao descritor “comportamento” .....                   | 183 |
| Quadro 43 – Extratos vinculados ao descritor “confiança” .....                       | 184 |
| Quadro 44 – Extratos vinculados ao descritor “apreço” .....                          | 185 |
| Quadro 45 – Extratos vinculados ao descritor “empatia” .....                         | 187 |
| Quadro 46 – Extratos vinculados ao descritor “respeito” .....                        | 188 |
| Quadro 47 – Extratos vinculados ao descritor “admirável” .....                       | 189 |
| Quadro 48 – Extratos vinculados ao descritor “falta de apoio” .....                  | 192 |
| Quadro 49 – Extratos vinculados ao descritor “desconfiança” .....                    | 194 |
| Quadro 50 – Extratos vinculados ao descritor “silêncio/falta de<br>divulgação” ..... | 195 |
| Quadro 51 – Extratos vinculados ao descritor “preconceito” .....                     | 196 |

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

|                |  |
|----------------|--|
| <b>BDTD</b>    | Biblioteca Digital de Teses e Dissertações   |
| <b>CAQDAS</b>  | Computer-Assisted Qualitative Data Analysys Sotware  |
| <b>CPI</b>     | Comissão Parlamentar de Inquérito  |
| <b>IBGE</b>    | Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  |
| <b>INPAD</b>   | Instituto Nacional de Ciência e Tecnologia para Políticas Públicas do Álcool e Outras Drogas |
| <b>IPEA</b>    | Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas  |
| <b>ONG</b>     | Organizações Não Governamentais  |
| <b>ONU</b>     | Organização das Nações Unidas  |
| <b>OSC</b>     | Organização da Sociedade Civil   |
| <b>UNIFESP</b> | Universidade Federal de São Paulo  |
| <b>UNODC</b>   | Departamento de Drogas e Crime   |



## SUMÁRIO

|  |     |
|--|-----|
| <b>CAPÍTULO I – TEMA, PROBLEMA DE PESQUISA E OBJETIVOS</b> .....                     | 27  |
| 1.1 INTRODUÇÃO.....  | 27  |
| 1.2 PROBLEMA DE PESQUISA .....   | 32  |
| 1.3 PRESSUPOSTOS DA TESE .....   | 33  |
| 1.4 OBJETIVOS.....   | 34  |
| 1.4.1 Objetivo Geral .....   | 34  |
| 1.4.2 Objetivos Específicos.....   | 34  |
| 1.5 ATUALIDADE DO TEMA .....   | 34  |
| 1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO .....  | 40  |
| <b>CAPÍTULO II - DÁDIVA, CAPITAL MORAL E SUAS INTER-RELAÇÕES</b> .....               | 43  |
| 2.1 A DÁDIVA .....   | 43  |
| 2.2 O CAPITAL MORAL.....   | 55  |
| <b>CAPÍTULO III - CARACTERIZAÇÃO DO CAMPO DE ESTUDO: A CRUZ AZUL NO BRASIL</b> ..... | 67  |
| 3.1 ORIGENS E CARACTERÍSTICAS DAS ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL .....              | 67  |
| 3.2 A ORGANIZAÇÃO SOCIAL DO ESTUDO DE CASO .....                                     | 72  |
| 3.2.1 Os grupos de apoio .....   | 77  |
| <b>CAPÍTULO IV - PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....                               | 89  |
| 4.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....  | 89  |
| 4.2 ESTRATÉGIA DA PESQUISA: ESTUDO DE CASO .....                                     | 93  |
| 4.3 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE EVIDÊNCIAS .....                                    | 97  |
| 4.4 PROCESSAMENTO DOS DADOS .....  | 110 |
| 4.5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS .....  | 117 |
| <b>CAPÍTULO V – ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA</b> .....                         | 123 |
| 5.1 EVIDÊNCIAS DA DÁDIVA.....  | 123 |
| 5.2 EVIDÊNCIAS DO CAPITAL MORAL .....  | 165 |
| 5.3 E QUANDO A EVIDÊNCIA APONTA PARA OUTRO LUGAR .....                               | 190 |
| <b>CAPÍTULO VI - CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....                                      | 199 |
| <b>REFERÊNCIAS</b> .....   | 207 |
| <b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO FACILITADORES.....</b>                                  | 221 |
| <b>APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO LIDERES.....</b>  | 223 |
| <b>APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO GESTORES.....</b>                                       | 227 |

|  |            |
|--|------------|
| <b>APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO LIDERANÇAS</b>                    |            |
| <b>EXTERNAS</b> .....  | <b>231</b> |
| <b>APÊNDICE E – Extratos vinculados ao descritor</b>           |            |
| <b>“acolhedor”</b> .....                                       | <b>233</b> |
| <b>APÊNDICE F - Extratos vinculados ao descritor</b>           |            |
| <b>“reconhecimento”</b> .....                                  | <b>237</b> |
| <b>APÊNDICE G – Extratos vinculados ao descritor</b>           |            |
| <b>“compromisso”</b> .....                                     | <b>239</b> |
| <b>APÊNDICE H – Extratos vinculados ao descritor “ajuda”</b>   | <b>241</b> |
| <b>APÊNDICE I – Extratos vinculados ao descritor</b>           |            |
| <b>“comportamento”</b> .....                                   | <b>243</b> |
| <b>APÊNDICE J – Extratos vinculados ao descritor</b>           |            |
| <b>“compaixão”</b> .....                                       | <b>245</b> |
| <b>APÊNDICE K – Extratos vinculados ao descritor “amor”</b>    | <b>247</b> |
| <b>APÊNDICE L – Extratos vinculados ao descritor</b>           |            |
| <b>“consideração”</b> .....                                    | <b>249</b> |
| <b>APÊNDICE M – Extratos vinculados ao descritor</b>           |            |
| <b>“confiança”</b> .....                                       | <b>251</b> |
| <b>APÊNDICE N – Extratos vinculados ao descritor “apreço”</b>  | <b>253</b> |
| <b>APÊNDICE O – Extratos vinculados ao descritor</b>           |            |
| <b>“auxiliar”</b> .....  | <b>255</b> |
| <b>APÊNDICE P – Extratos vinculados ao descritor</b>           |            |
| <b>“gratidão”</b> .....  | <b>257</b> |
| <b>APÊNDICE Q – Extratos vinculados ao descritor</b>           |            |
| <b>“persistência”</b> .....                                    | <b>259</b> |
| <b>APÊNDICE R – Extratos vinculados ao descritor</b>           |            |
| <b>“empatia”</b> .....   | <b>261</b> |
| <b>APÊNDICE S – Extratos vinculados ao descritor</b>           |            |
| <b>“inclusão”</b> .....  | <b>263</b> |
| <b>APÊNDICE T – Extratos vinculados ao descritor “alegria”</b> | <b>265</b> |
| <b>APÊNDICE U – Extratos vinculados ao descritor</b>           |            |
| <b>“ouvinte”</b> .....   | <b>267</b> |
| <b>APÊNDICE V – Extratos vinculados ao descritor</b>           |            |
| <b>“retribuição”</b> .....                                     | <b>268</b> |
| <b>APÊNDICE W – Extratos vinculados ao descritor</b>           |            |
| <b>“respeito”</b> .....  | <b>271</b> |
| <b>APÊNDICE X – Extratos vinculados ao descritor</b>           |            |
| <b>“reciprocidade”</b> .....                                   | <b>273</b> |
| <b>APÊNDICE Y – Extratos vinculados ao descritor</b>           |            |
| <b>“reconhecimento”</b> .....                                  | <b>275</b> |

|  |            |
|--|------------|
| <b>APÊNDICE Z – Extratos vinculados ao descritor</b>                         |            |
| <b>“compromisso”</b> .....   | <b>277</b> |
| <b>APÊNDICE AA – Extratos vinculados ao descritor</b>                        |            |
| <b>“responsabilidade”</b> .....  | <b>279</b> |
| <b>APÊNDICE AB – Extratos vinculados ao descritor</b>                        |            |
| <b>“comportamento”</b> .....   | <b>281</b> |
| <b>APÊNDICE AC – Extratos vinculados ao descritor</b>                        |            |
| <b>“confiança”</b> .....   | <b>283</b> |
| <b>APÊNDICE AD – Extratos vinculados ao descritor</b>                        |            |
| <b>“apreço”</b> .....  | <b>285</b> |
| <b>APÊNDICE AE – Extratos vinculados ao descritor</b>                        |            |
| <b>“empatia”</b> .....   | <b>287</b> |
| <b>APÊNDICE AF – Extratos vinculados ao descritor</b>                        |            |
| <b>“respeito”</b> .....  | <b>289</b> |
| <b>APÊNDICE AG – Extratos vinculados ao descritor</b>                        |            |
| <b>“admirável”</b> .....   | <b>291</b> |
| <b>APÊNDICE AH – Extratos vinculados ao descritor “falta de apoio”</b> ..... | <b>293</b> |
| <b>APÊNDICE AI – Extratos vinculados ao descritor</b>                        |            |
| <b>“desconfiança”</b> .....  | <b>295</b> |
| <b>APÊNDICE AJ – Extratos vinculados ao descritor</b>                        |            |
| <b>“silêncio/falta de divulgação”</b> .....                                  | <b>297</b> |
| <b>APÊNDICE AK – Extratos vinculados ao descritor</b>                        |            |
| <b>“preconceito”</b> .....   | <b>298</b> |



## CAPÍTULO I – TEMA, PROBLEMA DE PESQUISA E OBJETIVOS

### 1.1 INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea tem observado – e por vezes de forma apática e inerte - um aumento crescente e significativo da oferta e do uso e consumo de substâncias psicoativas, as drogas. O relatório anual de drogas 2018, elaborado pelo Departamento de Drogas e Crimes (UNODC) e publicado em junho de 2018 pela Organização das Nações Unidas (ONU)<sup>1</sup>, indica o crescimento contínuo de usuários de drogas, estimado em 275 milhões de pessoas no mundo, com idade entre 15 e 64 anos. Aponta ainda para um dado alarmante: a evolução de drogas sintéticas proliferando a taxas sem precedentes nas últimas duas décadas, quando iniciou o acompanhamento do UNODC. Só entre os anos de 2009 a 2017 foram identificadas 748 novas substâncias psicoativas.

Os problemas com drogadição estão na pauta em várias frentes, seja na esfera pública, no âmbito privado, nas escolas, nas famílias, perpassando transversalmente da educação à saúde, da segurança à economia. O mesmo relatório antes citado aponta o aumento de problemas relacionados à saúde, como por exemplo, as Hepatites dos tipos ‘B’ e ‘C’, o contágio por HIV, a tuberculose, e ainda os casos de intoxicação (por vezes fatal, quando por overdose). Outros problemas relatados estão ligados ao crime organizado, tráfico de drogas, as mais diversas formas de violência, o fluxo financeiro ilícito, a corrupção em várias instâncias, a insurgência e o terrorismo.

O cenário descrito até aqui está relacionado às drogas consideradas ilícitas, ou seja, aquelas que são proibidas. Mas existe um outro espectro, que abrange aquelas drogas ditas lícitas – como o álcool e outras substâncias de fácil acesso e cuja comercialização é legalizada.

No Brasil, o Ministério da Saúde, por meio da Vigilância Sanitária, realiza controle especial sobre uma série de substâncias e medicamentos, que vão desde sua importação, manuseio e comercialização. No entanto, segundo a UNODC, este controle não impede que paralelamente se tenha um mercado muito rentável, porém ilegal.

---

<sup>1</sup> Disponível em

[https://www.unodc.org/wdr2018/prelaunch/WDR18\\_Booklet\\_1\\_EXSUM.pdf](https://www.unodc.org/wdr2018/prelaunch/WDR18_Booklet_1_EXSUM.pdf)

Estudo realizado na Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP), pelo Instituto Nacional de Ciência e Tecnologia para Políticas Públicas do Álcool e Outras Drogas (INPAD)<sup>2</sup>, entre os anos de 2012 e 2013, e publicado em 2014, apontou que existe um contingente de cerca de oito milhões de brasileiros (as) dependentes de alguma droga ou substância psicoativa. Considerando os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)<sup>3</sup>, de que os domicílios brasileiros têm uma média de 3,34 pessoas moradoras, significa dizer que um contingente próximo a 28 milhões de pessoas convivem com um dependente químico. Em números percentuais, representa um total de mais de 13% da população.

São dados que nos chocam pela dimensão que alcançam. E tem atingido indivíduos de todas as classes sociais, com idade cada vez mais precoce. Por esta razão, a drogadição de forma geral tem sido considerada um problema de ordem pública, chegando até a merecer atenção das mais diversas disciplinas das ciências. Resta-nos pensar e questionar a respeito do que já tem sido feito para minimizar este quadro, e de que forma pode-se contribuir para minimizar seus efeitos.

Na área pública, diante da realidade apresentada, associada à violência e ao crime organizado, já se pode contar com legislação específica no que diz respeito à atenção a dependência química, assim como se pode contar com diferentes políticas sociais setoriais, como na assistência social, na saúde e na educação.

Mas ter leis e políticas sociais que atendam a este público talvez não seja o suficiente, já que se observa que o Estado não possui (ou não quer ter) espaços próprios e adequados para receber os dependentes químicos que necessitam acolhimento e tratamento.

Até as primeiras décadas do século XX, os dependentes eram considerados sujeitos acometidos pelo mal da loucura, pessoas alienadas, incapazes, degenerados e perigosos, e seu tratamento em saúde mental se dava em manicômios e hospícios, sem qualquer tipo de assistência médica, ou prescrição psiquiátrica. (RAMEH-DE-ALBUQUERQUE *et al*, 2017).

Atualmente vários são os movimentos, modelos e terapias para atender às pessoas em sofrimento psíquico originários do consumo de substâncias psicoativas. Rameh-de-Albuquerque *et al* (2017) observam que ações isoladas foram tomadas, por iniciativas governamentais e

---

<sup>2</sup> Disponível em <http://inpad.org.br/lenad/resultados/relatorio-final/>

<sup>3</sup> Disponível em <http://www.brasil.gov.br/governo/2010/09/ibge-diz-que-numero-de-pessoas-que-moram-no-mesmo-domicilio-caiu>

privadas, além de ser fomentadas também por grupos religiosos e associações de caráter filantrópico.

Citam as autoras que a partir de 1991 criou-se uma rede de atenção psicossocial, com serviços específicos e distintos em função de suas características. Encontram-se nestes serviços os Centros de Atenção Psicossociais, que focam suas ações na redução de danos, atendendo pessoas que não desejam ou não podem parar de usar drogas, para que estas se sintam acolhidas com respeito e dignidade.

Outro modelo apontado pelas autoras são os Serviços Hospitalares de Referência para Álcool e outras Drogas, cujo foco é assistir e auxiliar ocorrências de urgência e emergência, e estão situados nos hospitais gerais. Outro modelo é o Consultório de Rua, que busca atuar diretamente junto às pessoas em situação de rua e expostas às substâncias psicoativas. Há ainda as Unidades de Acolhimento, que são outro modelo e que funcionam como albergues, atendendo 24 horas, além de receber usuários de drogas para períodos temporários.

Além destes, há os grupos de ajuda mútua, como “Narcóticos Anônimos”, “Alcoólicos Anônimos”, “Grupo Nicotina Anônimos”, “Desafio Jovem”, “Grupo Tô Limpo” e “Sarah Vida”, presentes em diversas comunidades, os quais auxiliam no fomento às terapias complementares, via forte ação de voluntários, em que a autoajuda prevalece. Expressões como “24 horas sem beber”, “só por hoje não beberei”, dentre outras, reforçam o sentimento de acolhimento e tratamento para os dependentes.

Há ainda o modelo das comunidades terapêuticas, com acolhimento e tratamento de dependentes que, em sua maioria, são instituições não governamentais, num ambiente não hospitalar, com atendimento técnico profissional, e que utilizam a convivência entre os internos como instrumento de terapia. Estas instituições e organizações cresceram e ocuparam seus espaços devido ao vácuo deixado pela ausência de políticas públicas. Em geral, as propostas e formas de atendimento variam conforme a visão de mundo das instituições, bem como suas perspectivas políticas, ideológicas e religiosas.

O que se verifica é que grande parte destas comunidades terapêuticas está vinculada a alguma confissão religiosa (em geral católicas e evangélicas), e foram criadas pela necessidade das próprias igrejas em dar resposta aos pedidos de ajuda vinda dos seus fiéis no tratamento de dependentes químicos a eles vinculados.

De forma paralela, porém complementar, citam-se as organizações da sociedade civil, sem fins lucrativos, como a Cruz Azul no Brasil, cujas atribuições são aglutinar, administrar e coordenar ações

no campo da prevenção às drogas, com propostas de orientação e apoio a dependentes, familiares e outras pessoas que, de alguma forma, foram ou estão sendo afetadas pelas drogas.

No entanto, em alguns momentos da nossa história – em verdade ainda é um sentimento que perpassa o pensamento de muitos - houve a necessidade destas instituições superarem a desconfiança e o preconceito. Isso porque uma minoria de entidades filantrópicas se aproveitou de benefícios fiscais, fiscalização frouxa e facilidade no acesso a recursos públicos, utilizando da sua condição e forma de organização para buscar benefícios próprios, ou para seus dirigentes, e que desta forma mancharam a imagem daquelas instituições que mantinham uma caminhada séria. Uma mancha na reputação das organizações.

Salamon (1996) já apontou que nas décadas de 1970 e 1980, a visão que os americanos tinham do setor sem fins lucrativos era semelhante ao da visão de governo: não mais como parte de uma solução, mas como parte do problema, em grande medida, por conta de sua incapacidade de gerir recursos. Naquele momento essas instituições vivenciaram uma crise de legitimidade, pois se questionou, inclusive, se havia justificativa para o financiamento de tais instituições.

No Brasil, as ditas entidades assistenciais ficaram conhecidas como “*pilantrópicas*” (grifo meu), envolvidas em escândalos de corrupção ocorridos no início dos anos 1990. Parte delas tiveram seus nomes apontados em irregularidades na transferência de recursos do governo federal para organizações ilegítimas, culminando com a criação e instalação de Comissões Parlamentares de Inquérito (CPIs), em 2001 e 2007, e que mancharam a reputação das instituições de forma geral, trazendo uma visão incriminadora ao Terceiro Setor como um todo. (QUEIROZ, 2014; MENDONÇA; FALCÃO, 2015; ALMEIDA, 2016).

Um dos efeitos que as organizações sentiram após as CPI's foi uma estagnação no acesso a recursos públicos. O que antes era abundante passou a ser escasso. A fonte de recursos, muitas vezes a única da organização, começou a minguar. Com isso, as organizações que compõem o terceiro setor tiveram que buscar o aprimoramento de sua gestão organizacional. Hudson (1999) já havia apontado que um dos aspectos importantes de uma boa gestão no terceiro setor está relacionado à administração dos recursos, sejam estes humanos, materiais ou financeiros.

Destes três, os recursos financeiros normalmente são os que acarretam maior preocupação e angústia para os gestores dessas organizações, “já que há casos em que as receitas são inferiores às

despesas operacionais, [...] e são necessários recursos adicionais externos [...]” para a manutenção e funcionamento das organizações (SANTOS *et al.*, 2008, p. 77). Mas, o foco que se dará nesta pesquisa está voltado para outro recurso, o humano.

Sob o aspecto dos recursos humanos, as organizações do terceiro setor possuem uma característica que lhes é peculiar: a participação de voluntários, tanto na gestão quanto nas atividades que são desenvolvidas. Há um número crescente de pessoas que dedicam parte do seu tempo em prol de outros, de uma causa, trabalhando voluntariamente, sem receber qualquer contrapartida financeira (DOHME, 2001).

Mas, frequentemente encontram-se barreiras nas relações entre as organizações e os voluntários. De um lado, as organizações nem sempre estão organizadas adequadamente para receber o trabalho dos voluntários, ou ainda, nem sempre elas podem contar com a regularidade de participação do voluntário, já que este não tem o compromisso legal de cumprimento de jornada de trabalho. Isso se deve em partes por experiências negativas ou mesmo das dificuldades legais na relação com os voluntários.

E de outro lado, os voluntários, que são aquelas pessoas que de forma espontânea dedicam parte de si, do seu tempo e do seu conhecimento em favor de uma causa social ou comunitária, sem receber remuneração por tal ação<sup>4</sup>. Por sua natureza de comparecimento esporádico, o voluntário por vezes não é reconhecido como um partícipe da organização, o que pode trazer como consequência a sua desmotivação e desinteresse em participar das atividades da organização.

Desta forma, cria-se um ciclo de dificuldades que para a organização não trará efeitos positivos. Somado aos problemas de imagem e credibilidade já referidos anteriormente, o desafio das organizações da sociedade civil sem fins lucrativos - incluídas as comunidades terapêuticas e afins - está em buscar resgatar a confiabilidade e o respeito da sociedade em relação à sua prestação de serviços, e nos produtos e serviços que elas entregam à comunidade. Superar a desconfiança e construir uma nova concepção está na ordem do dia destas organizações.

Nota-se que na relação do voluntário com a organização, ou com as suas atividades, ocorrem trocas, representadas pelo conhecimento, pela solidariedade, pela cooperação e pela sua dedicação. Pode-se traçar

---

<sup>4</sup> <http://www.dicionarioinformal.com.br/voluntariado/>

um paralelo desta ação voluntária com a dádiva, já que os vínculos estabelecidos são mais importantes do que os bens em si. A característica do voluntariado - assim como a dádiva - está no seu vínculo com as pessoas. (SILVA, 2013).

O sistema da dádiva, que tem na tríplice obrigação de dar, receber e retribuir a sua essência, é o modelo de ação social no qual são estabelecidos, ao mesmo tempo, relações de liberdade e obrigação e de interesse e desinteresse. Encontra-se, portanto, uma explosão de sentimentos como a generosidade, gratidão e espontaneidade de um para com o outro. (SALLES, SALES; 2012).

A atuação de voluntários nas organizações do terceiro setor, imbuídos de dádiva, pode funcionar como um motor propulsor de onde emerge o sucesso da mesma. Assim, a organização possibilita o espaço onde as pessoas podem estar ligadas para se conectarem à vida, de forma a romper com o isolamento e a solidão, ao mesmo tempo em que se cria um sentimento de pertencimento a algo muito mais amplo. Como resultado, a organização pode colher o reconhecimento e desta forma melhorar a sua imagem diante da sociedade.

Este reconhecimento, que não vem da própria organização, mas de fora, é um elemento do capital moral. Compreender como é construído o capital moral de uma organização da sociedade civil permeia todo o presente trabalho. Para tanto, analisa-se como as relações e influências da dádiva de Mauss auxiliam no desenvolvimento deste capital, observando como as relações *indivíduos x indivíduos* contribuem para tal.

## 1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

As organizações da sociedade civil frequentemente apresentam limitações quando o assunto está relacionado aos seus recursos, sejam estes financeiros, materiais ou humanos. E em várias destas organizações, os recursos humanos voluntários representam o maior recurso e a maior força de trabalho disponível, ainda que por vezes motivar e mobilizar estes voluntários a participarem das atividades organizacionais não seja uma tarefa fácil, afinal, o voluntário não tem necessariamente compromisso formal e responsabilidade perante a organização.

Na Cruz Azul no Brasil não é diferente. A sua grande força sob o aspecto dos recursos humanos encontra-se nos voluntários que atuam nos grupos de apoio e mútua ajuda. Conciliar os recursos humanos existentes de modo a convergirem para os objetivos das organizações é

um desafio para qualquer gestor. O trabalho realizado por estes voluntários em especial, nos grupos de apoio da instituição desafia a lógica instrumental hierarquizada, pois estes não buscam a satisfação da utilidade pessoal, apesar da existência de mais de uma centena de grupos diferentes entre si, em localidades diversas e com voluntários distintos.

O desprendimento das pessoas que atuam como voluntários nos grupos de apoio, que semanalmente dispõem seu tempo para ouvir, dialogar, trocar experiências e promover integração entre pessoas que tem problemas com álcool, drogas ou substâncias psicoativas, juntamente com seus familiares, revelam traços da dádiva.

As organizações, enquanto agentes econômicos buscam algum tipo de reconhecimento perante a sociedade, seja pela qualidade dos seus produtos, pela diversidade na oferta, por suas eventuais ações de responsabilidade social ou simplesmente por buscarem um *status* que as diferencie de seus concorrentes. Não se quer dizer que seja ilegítimo almejar este reconhecimento. O que ocorre por vezes é que se busca tal posição utilizando métodos não convencionais, vendendo caro o alcance do posto pretendido.

A Cruz Azul no Brasil por sua vez, conseguiu se posicionar como uma Federação de Comunidades Terapêuticas do Sul do país, representando as mesmas junto à administração pública nas três esferas (federal, estadual e municipal) e auxiliando na construção de políticas públicas para o segmento. Esta posição de destaque não aconteceu por uma simples vontade de seus instituidores, ou porque estava previsto contratualmente, mas denota que a organização possui um reconhecimento conquistado junto aos pares. O reconhecimento associado ao respeito conquistado pela organização é consistente com as características identificadas no capital moral.

Diante deste contexto, o problema de pesquisa consiste em demonstrar de que forma **o capital moral e a dádiva se manifestam numa experiência concreta de uma organização da sociedade civil.**

### 1.3 PRESSUPOSTOS DA TESE

Para auxiliar na direção e nos passos da investigação, são estabelecidos como pressupostos da pesquisa:

- a) A dádiva, enquanto sistema de trocas, está presente nas ações dos participantes e voluntários nos grupos de apoio e mútua ajuda.
- b) O capital moral é estabelecido pelo reconhecimento externo das trocas realizadas nos grupos de apoio e mútua ajuda.

## 1.4 OBJETIVOS

Os objetivos foram definidos para orientar o desenvolvimento da pesquisa, a fim de se responder de forma efetiva o problema de pesquisa.

### 1.4.1 Objetivo Geral

O objetivo geral consiste em **compreender como a dádiva e o capital moral se manifestam na experiência concreta da organização Cruz Azul no Brasil.**

### 1.4.2 Objetivos Específicos

- a) Descrever a formação, evolução e papel atual das Organizações da Sociedade Civil, com ênfase na Cruz Azul no Brasil;
- b) Conhecer a realidade da organização Cruz Azul no Brasil com foco nos grupos de apoio;
- c) Analisar, à luz dos resultados obtidos a campo, como as teorias da Dádiva e do Capital Moral se explicitam num caso concreto.
- d) Entender o nexo entre as teorias da dádiva e do capital moral no contexto das organizações.

## 1.5 ATUALIDADE DO TEMA

A presente pesquisa está inserida no campo dos estudos organizacionais, com foco nas instituições que se encontram no contexto do terceiro setor. Estas, atuam como agentes de mudança na sociedade, desenvolvendo atividades e prestando serviços em várias frentes.

Segundo apontamento da ONU (2003), os principais grupos de atividades desenvolvidos pelas organizações do terceiro setor são: cultura e recreação; educação e pesquisa; saúde; serviço social; ambiental; desenvolvimento e habitação; direito, advocacia e política; promoção do voluntariado; atividades internacionais; religiosas; e associações profissionais e empresariais. Dentro de cada grupo ainda se encontram subgrupos, com as especificações de atividades de cada grande grupo.

Como se observa, é um campo de estudos com inúmeras ramificações e possibilidades de atuação e pesquisa. Por não ser viável a participação em todos os grupos e suas diversas atividades, fez-se necessária uma delimitação, para a partir desta realizar as incursões com

maior profundidade. Foi observada a atividade desenvolvida numa organização essencialmente de serviço social, que tem uma forte presença na promoção do voluntariado, realizado por indivíduos.

O individualismo e o egoísmo do ser humano são inerentes à sua existência, e são características vistas e descritas por diversos autores nos últimos séculos. Tem-se a impressão de que é normal ser egoísta e pretender tudo para si. Este comportamento frequentemente é associado às organizações onde predomina a razão instrumental, segundo nos reportou Guerreiro Ramos (2001), quando apresentou os seus modelos de homem.

Mas ao longo da história, verificaram-se lampejos de atitudes que pretendiam romper esta lógica perversa, que exclui e destrói, e que afeta tanto as pessoas naturais como reflete nas organizações. E nas Organizações da Sociedade Civil, onde a Cruz Azul no Brasil está inserida, procura-se trabalhar com uma lógica diferente, onde existe uma eminente preocupação com a condição do ser humano, pois as relações sociais são muito intensas. (SERVA; 1993).

Desta maneira, trabalhar a confiabilidade e a moralidade percebida em nossos dias é um desafio, pois vive-se em uma época onde o *status* moral está sendo constantemente questionado. As percepções do valor moral dos indivíduos são muitas vezes baseadas em seus comportamentos, incluindo o quanto eles fazem ou não, e se há envolvimento em atividades ilegais.

Um *status* moral de pessoas contribui para além da sua reputação. Sherman (2006) aponta que para aqueles que são percebidos como tendo menor valor moral, o acesso a empregos é negado, assim como formas de assistência social também são diminuídas. Desta maneira, o capital moral pode ser um fator de oportunidades de trabalho e laços comunitários com apoio social.

O presente estudo pretende trazer contribuições no campo teórico, empírico e social. Sob o aspecto teórico, a contribuição consiste em propor articulações a respeito das noções da *dádiva e capital moral*, além de contribuir para o estabelecimento de relações recíprocas entre a dádiva e o capital moral, de modo a compreender como ambos são percebidos e identificados em uma organização da sociedade civil. Registre-se que esta combinação foi pouco ou quase nada explorada no âmbito das pesquisas acadêmicas até o momento.

Sob o aspecto empírico, a pesquisa pretende contribuir para a criação do *corpus* das pesquisas organizacionais, permitindo-se a adoção de variadas técnicas para a construção dos resultados. O estudo de caso, realizado no interior da entidade Cruz Azul no Brasil proporcionará ao

pesquisador a efetiva verificação da relação entre a dívida e o capital moral.

Os trabalhos empíricos sobre organizações substantivas necessitam de contribuições que pretendam auxiliar na compreensão das relações de tensão existentes entre as racionalidades instrumental e substantiva, como apontou Vizeu (2009). Esta pesquisa busca contribuir nesta direção a partir da tríplice obrigação de dar, receber e retribuir, descritos no paradigma da dívida como forma de construir o Capital Moral destas organizações.

No quadro 1A apresenta-se um conjunto delimitado de trabalhos, composto por teses e dissertações nacionais e internacionais, encontradas em bases de dados como *EBSCO* e Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), abordando os temas “dívida” e “capital moral”. Já o quadro 1B apresenta um conjunto de artigos, nacionais e internacionais, publicados em periódicos, encontrados em bases da *EBSCO* e no *Scholar Google*, sendo sua apresentação delimitada para as publicações realizadas nos últimos cinco anos. Porém, não foi encontrada nenhuma pesquisa que relacionasse os dois temas.

Quadro 1A - Teses e Dissertações – Dívida e Capital Moral

| Autores          | Título   | Publicação | Tipo |
|------------------|--|------------|------|
| PHILLIPS, J.R.   | CEO Moral Capital  | 2006       | Tese |
| RIESTRA, R.N.P.  | El Comportamiento moral em las organizacionais: uma perspectiva desde la ética de la empresa.  | 2010       | Tese |
| TOMASCHEWSKI, C. | Entre o Estado, o Mercado e a Dívida: a distribuição da assistência a partir das irmandades da Santa Casa de Misericórdia nas cidades de Pelotas e Porto Alegre, Brasil c. 1847 – c. 1891. | 2014       | Tese |
| DAMO, A.S.       | Do Dom à profissão. Uma etnografia do futebol de espetáculo a partir da formação de jogadores no Brasil e na França.   | 2005       | Tese |
| ASSIS, V.S.      | Dívida, mercadoria e pessoa: as trocas na constituição do mundo social Mbyá-Guarani.   | 2006       | Tese |

|                   |  |      |             |
|-------------------|--|------|-------------|
| COELHO, C.F.F.    | A dádiva de si: estudo etnográfico sobre movimento escoteiro   | 2013 | Dissertação |
| FELIPE, A.L.      | A igreja no contexto da dádiva do espírito e como sinal escatológico do reino de Deus: estudo sobre a vida, a obra e dois tópicos eclesiológicos da Teologia Sistemática de Wolfhart Pannenberg. | 2017 | Dissertação |
| LIRA, A.G.        | A dádiva de si e sua dimensão Moral: contribuições para a formação humana  | 2015 | Dissertação |
| ARISI, B.M.       | A dádiva, a sovínice e a beleza. Economia da cultura Matis, Vale do Javari, Amazônia   | 2011 | Tese        |
| ROCHA, V.J.       | Dádiva e Laço social: experiências dos catadores de materiais recicláveis na cidade de João Pessoa   | 2015 | Tese        |
| LOURENÇO, C.D.S.  | Relações de troca sob a ótica do marketing de relacionamento e da teoria da dádiva   | 2006 | Dissertação |
| PETERS, L.A.S.    | Guerreiro Ramos e dádiva: explorando caminhos críticos em análise organizacional   | 2005 | Dissertação |
| FALLEIROS, G.L.J. | A dádiva e o círculo. Um ensaio sobre reciprocidade a'uwe-xavante  | 2005 | Dissertação |
| ATHANÉ, F.        | Le don. Histoire du concept, évolution des pratiques   | 2008 | Tese        |
| MORAIS, M.F.      | Transdisciplinaridade: a dádiva na construção de comunidades de aprendizagem organizacionais.  | 2004 | Dissertação |
| COLOMBO, L.B.     | O valor das relações: um olhar sobre o trabalho das camareiras a partir da hospitalidade e da dádiva   | 2008 | Dissertação |
| REIS JÚNIOR, D.R. | Cooperação educacional entre Brasil e Timor-Leste sob o paradigma do dom.  | 2016 | Dissertação |

|                    |   |      |             |
|--------------------|---|------|-------------|
| BARBIERI, N.A.     | O dom e a técnica: o cuidado a velhos asilados  | 2008 | Tese        |
| LACERDA, A.        | Redes de apoio social no sistema da dádiva: um novo olhar sobre a integralidade do cuidado no cotidiano de trabalho do agente comunitário de saúde.             | 2010 | Tese        |
| APGAUA, R.         | A dádiva universal, reflexões em um debate ficcional  | 1999 | Dissertação |
| SOUZA JUNIOR, R.R. | A imposição da dádiva: unidade e distinção no Kula melanésio.   | 2014 | Dissertação |
| SILVA, E.A.B.      | Solidariedade em comunidades de baixa renda: análise das práticas cotidianas e da relação com o lugar a partir do sistema da dádiva                             | 2011 | Tese        |
| GADELHA, T.S.M.    | Teoria da dádiva e empresa familiar – limites, possibilidades e desafios analíticos: um estudo de caso no setor de transporte coletivo do município de Salvador | 2007 | Dissertação |
| LEITE, K.C.        | Economia de comunhão. Uma mudança cultural e política na construção do princípio da reciprocidade nas relações econômicas                                       | 2005 | Tese        |
| OLIVEIRA, F.M.R.   | Solidariedade, dádiva e mercados privados numa comunidade eborense: sustentabilidade e processos constitutivos dos agentes de cuidado                           | 2013 | Tese        |

Fonte: elaborado pelo autor.

Por fim, sob o aspecto social, os resultados advindos da pesquisa poderão auxiliar na gestão da organização objeto, apontando elementos para fortalecimento da instituição, como também servir de referência para todo o terceiro setor, permitindo-se que seja replicada em outras instituições similares.

Quadro 1B – Artigos – Dádiva e Capital Moral

| Autores                                     | Título  | Publicação |
|---|---|------------|
| DRESSLER, W.H.                              | Contesting Moral Capital in the Economy of Expectations of an Extractive Frontier   | 2017       |
| ADJIBOLOSOO, S.                             | The spotlight on Moral Capital, Aesthetic Capital and Human Abilities.  | 2015       |
| WILKIS, A.                                  | Sobre el capital moral  | 2014       |
| WANG, X.                                    | The theory of moral capital   | 2015       |
| BAVIERA, T.;<br>ENGLISH, W.;<br>GUILLÉN, M. | The ‘Logic of Gift’: Inspiring behavior in Organizations Beyond the Limits of duty and Exchange   | 2016       |
| MARTINS, P.H.;<br>CATTANI, A.D.             | Sociologia da Dádiva  | 2014       |
| MARTINS, P.H.                               | O ensaio sobre o dom de Marcel Mauss: um texto pioneiro da crítica decolonial.  | 2014       |
| BRUSADIN, L.B.;<br>PANOSSO NETTO, A.        | La dádiva Y el intercambio simbólico: supuestos sociológicos y filosóficos para la teoría de la hospitalidad em las sociedades antiguas y modernas. | 2016       |
| BRAGA, E.O.                                 | A dádiva de Mauss: revisitando o conceito e suas perspectivas teóricas contemporâneas   | 2016       |
| BURKOWSKI, R.;<br>VILAS BOAS, A.A.          | A dádiva como recurso metodológico na gestão social.  | 2013       |
| MARTINS, P.H.                               | A dádiva como sentimento e Prática.   | 2016       |
| OLIVEIRA, M.B.                              | A dádiva como princípio organizador da ciência  | 2014       |
| ALDEIA, J.                                  | Para além do Estado e do Mercado: a dádiva no fenômeno dos sem-abrigo   | 2014       |
| SANZI, R.                                   | The pleasure of expense: Mauss and the gift in contemporary art   | 2014       |
| MARTINS, P.H.                               | A dádiva e o terceiro paradigma nas ciências sociais: as contribuições antiutilitaristas de Alain Caillé.   | 2017       |

Fonte: elaborado pelo autor.

Quanto ao ineditismo e originalidade da presente tese, apesar de ter sido encontrados diversos estudos a respeito da dádiva, e algumas abordagens sobre o capital moral, como identificado no quadro 1, não se encontrou nenhuma pesquisa que relacionasse as duas abordagens, como aqui se realizou, a partir da observação na instituição Cruz Azul no Brasil. Assim, nota-se que se trata de um trabalho inédito, que trará a sua contribuição para a consolidação do tema.

A viabilidade de realização da pesquisa foi garantida pela instituição objeto, que prontamente abriu suas portas para a pesquisa, permitindo ao pesquisador livre circulação e acesso, bem como na participação, como observador, das suas atividades e eventos, assim como assegurou o acesso às reuniões dos grupos de apoio e coleta de entrevistas e depoimentos.

Por fim, é importante destacar que este estudo é de caso único, devido as particularidades da organização estudada, não sendo possível generalizar o resultado para outras organizações. No entanto, sob aspecto teórico é possível reconhecer aproximações na relação da dádiva e capital moral para com organizações do terceiro setor. O presente estudo poderá servir como referencial, uma vez que a abordagem também poderá ser testada em outros contextos de organizações sem fins lucrativos e, em havendo reiteradas confirmações, poderá se chegar a uma generalização para contextos similares.

## 1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO

O trabalho está estruturado em seis capítulos. No primeiro capítulo, apresentam-se o tema, o problema de pesquisa, além dos objetivos. Após uma breve introdução para contextualizar o tema, apresenta-se o problema de pesquisa e os pressupostos da pesquisa. Na sequência, os objetivos que nortearão a pesquisa, divididos em geral e específicos. Dedicar-se um espaço para justificar o trabalho, e ao final do capítulo apresenta-se a forma como está estruturado.

No segundo capítulo discutem-se os fundamentos teóricos do trabalho, apresentando a dádiva, de Marcel Mauss, e o Capital Moral, cuja abordagem principal nos remete à ideia de um capital intangível. O terceiro capítulo é dedicado à apresentação do campo de estudo da presente pesquisa, que é a organização da sociedade civil Cruz Azul no Brasil.

Os procedimentos metodológicos são abordados no quarto capítulo, onde apresenta-se o delineamento da pesquisa, bem como a estratégia utilizada. Dedicar-se uma seção para detalhar os

procedimentos para coleta de evidências. Na sequência uma breve explanação sobre o processamento dos dados coletados e finalizando com a análise e interpretação dos dados.

No quinto capítulo encontram-se as análises dos resultados alcançados, contendo uma descrição pormenorizada dos dados levantados e sua análise, confrontando-os com a teoria de base, visando responder aos objetivos da pesquisa.

No sexto capítulo, trazem-se as considerações que se podem extrair dos resultados, visando alcançar resposta à questão problema da pesquisa. Ao final, as referências utilizadas como base, bem como os anexos e apêndices construídos.



## CAPÍTULO II - DÁDIVA, CAPITAL MORAL E SUAS INTER-RELAÇÕES

Neste capítulo abordam-se os principais aspectos teóricos relacionados ao tema de estudo. Inicia-se na primeira seção com uma explanação dos conceitos relacionados à dádiva, com sua abordagem sobre a tríplice obrigação de dar, receber e retribuir, percebida por Marcell Mauss, e posteriormente discutida e alavancada por outros pesquisadores.

A segunda seção apresenta os conceitos relacionados ao capital moral, que teve um despertar a partir das verificações de autores como Sison, Wang, Wilkis, Adjibolosoo, dentre outros, e que tem despertado o interesse para aprofundamento das discussões.

### 2.1 A DÁDIVA

*Toda civilização é sempre uma troca. Você dá algo de um valor para receber algo de outro valor.*

*Zygmunt Bauman*

A afirmação de Bauman é intrigante. E nos faz refletir sobre os tipos de relações que são estabelecidas. As ciências sociais têm vivido entre a dicotomia do individualismo e do holismo. Basta que se observe o que ocorre nas organizações econômicas. Percebe-se que o paradigma hegemônico é quem direciona o indivíduo a realizar escolhas racionais em função das coisas e serviços que circulam na sociedade, e de realizar cálculos utilitaristas, entre custos e benefícios conforme as relações nas quais o ser humano está inserido, buscando o seu prazer.

Em certa medida, se está à frente daquilo que Caillé (1998, p. 38) chama de “categorias nativas de alma, ou de espírito da coisa dada”, que foi reduzido apenas à troca, ou seja, passou-se a valorizar a estrutura formal, sem que se desse a devida atenção ao conteúdo e aos modos de emergência da reciprocidade.

Marcel Mauss (1925) apontou um reducionismo dos sentimentos e valores humanos a uma só dimensão, sintetizados no *homo economicus*. Assim, ele passou a perseguir metas de um processo cultural, presente especialmente na cultura ocidental, ao qual todos estão sujeitos, segundo o autor, porém alguns ainda resistindo a este processo. Para Mauss, o simbólico, representado por presentes, saudações, crenças e sentimentos, devem ser utilizados para conceber a sociedade.

Interpretações e mesmo critérios de importância são mensurados a partir de uma lógica mercantil, onde trocas precisam ser quantificadas. Ao buscar pela equivalência monetária, que é calculada sob esta ótica, depara-se com a identificação de que há perdedores e ganhadores nas relações sociais. Vigoram noções relacionadas ao interesse, à racionalidade e à utilidade. (GODBOUT, 1998).

Caillé (1998) descreve o individualismo metodológico como sendo o resultado de cálculos efetuados pelos indivíduos, no decorrer de suas relações sociais, representados nas “teorias da ação racional, a teoria da racionalidade limitada, o neo-institucionalismo, o utilitarismo, a teoria dos direitos de propriedade” (p.9). Esta abordagem afirma que os indivíduos existem e possuem valor normativo antes da totalidade que formam.

Diante disso, a denominada teoria ou paradigma<sup>5</sup> da dádiva vem se apresentar como uma teoria crítica que está ativa, e é anti-utilitarista, com pensamento voltado “para revelar a complexidade dos sistemas de troca e de constituição de alianças”. (MARTINS, 2005, p. 46).

Para exemplificar, observe-se uma família. Godbout (1999) traz à discussão como alguns autores reduzem vários fenômenos que circulam no âmbito familiar ao utilitarismo, em busca do equilíbrio econômico. Cálculos utilitários, observando as contas da família, e explicando aspectos da dinâmica familiar como se fosse uma organização. Apesar de serem importantes os aspectos econômicos verificados no âmbito familiar, a dinâmica de mercado não pode ser o preponderante a prosperar nesta análise. Há fatores típicos verificados na dádiva, como a espontaneidade, ou então as trocas que ocorrem nas relações entre pais e filhos, que também ocorrem de forma espontânea, sem necessariamente vincular-se a um contrato.

Revela-se desta forma, que todas as trocas, sejam elas compostas por produtos, serviços ou mesmo com relação à imagem das organizações, está baseada no interesse e pela racionalidade instrumental. Como consequência, Matos (2013) alerta para o distanciamento do ambiente comunitário, que pode culminar com a criação de laços com pouca firmeza, vindo a causar a exploração, a injustiça e a exclusão do indivíduo, quando este não se molda mais aos

---

<sup>5</sup> Nota do pesquisador: a abordagem teórica sobre a dádiva não tem a pretensão de realizar uma análise epistemológica com vistas a consolidar a abordagem desta como um paradigma ou teoria, mas propor articulações sobre a noção do que é a dádiva e as evidências encontradas na pesquisa de campo.

ditames impostos por este movimento. Depreende-se que não há espaço para discutir questões morais sobre a validade dos fins.

Godbout (1999) aponta que se poderia estar vivendo sob o prisma da dádiva moderna, pois há compromissos e obrigações para com a família, filhos, trabalho e para com os estranhos. No entanto, um olhar mais profundo revelará que na verdade estes laços nada mais são do que um reflexo do *homo economicus*: cada um cuidando da sua vida, dos seus projetos, cuidando sozinho de suas obrigações. Não se verifica uma autêntica e voluntária troca nas relações com outrem, reflexo do *homo donatus*.

Matos (2013) observa que, pela lógica utilitarista, o bem coletivo só é alcançado pela soma da satisfação dos interesses de todos os indivíduos, desde que a liberdade de ação e de empreendimento seja respeitada a todo e a qualquer custo. Porém esta liberdade pode se transformar em certa medida em um instrumento de servidão da liberdade, especialmente se a satisfação dos interesses pessoais estiver acima de outros valores.

Martins (2004, p. 35) já apontou para a esquizofrenia do pensamento individualista, pois para alcançar a liberdade individual seria necessário abster-se de variáveis como a “interiorização de valores, crenças, normas, a socialização de informações comuns via instituições sociais, a individuação resultado do modo como ser vivo numa cadeia reprodutiva de outros seres vivos”. Obscurece desta forma o fato deste indivíduo ser apenas um modo de apreensão de desejos e pulsões na vida social.

Desta forma, coloca-se como fator relevante o interesse pelos bens de consumo e a neutralidade, e a equivalência encontra campo para o seu desenvolvimento, pois suprime obrigações futuras. Porém, a assimetria na troca é quem origina e fortalece qualquer laço social. Verifica-se que na dádiva, por sua dimensão simbólica, ocorre uma transposição da dimensão utilitarista e funcional das trocas de bens e serviços.

Caillé (1998) destacou que Mauss superou o pensamento de Durkheim, quando este não precisa recorrer ao dicotomismo até então defendido, entre o sagrado e o profano, onde a explicação de todas as coisas se dava a partir da religião. Bastaria, segundo o pensamento de Mauss, opor o simbólico e o utilitário.

Por outro lado, o holismo é a expressão que identifica as teorias que abordam a sociedade, e não o indivíduo, e que busca substituir a visão economicista presente no utilitarismo. Segundo aponta Matos (2013), este movimento procura tirar o indivíduo do isolamento do

utilitarismo, e fazer com que ele se perceba participante de relações sociais. Destaca a autora que os indivíduos não devem agir só em função dos seus interesses, mas também por conta de normas e valores, que podem estar orientados ao bem coletivo.

No entanto, o paradigma holista pressupõem coerções. E ocorre que o bem coletivo traz em si deveres, como a sobreposição do social à atitude individual, restringindo a dimensão de prazer, e propiciando o desejo do indivíduo de voltar o mais rapidamente para o utilitarismo. Desta forma, obriga os participantes a viver segundo modelos pré-determinados. Com a dádiva, pretende-se superar esta dicotomia. (GODBOUT, 1999).

Pelo menos em três características, é possível perceber como a dádiva se contrapõem ao holismo, e são assim identificadas: a) implica relação de prazer nas atitudes de dar e receber; b) o verdadeiro dom não é regulado por normas, mas ele se caracteriza pela espontaneidade; e c) não existe a obrigação da retribuição. Ela acontece de forma incerta, e por desejo de quem recebeu o bem ou serviço (MATOS, 2013).

Cabe uma breve ressalva à tradução e entendimento da palavra “dádiva”. Martins (2005) nos alerta que o senso comum no Brasil identifica a dádiva como sendo aquela expressão vinculada com a Igreja Católica, relacionada à caridade e à benção. Destaca que tanto caridade como benção podem ser elementos da dádiva, mas o que Mauss quis apresentar como dádiva é algo com uma amplitude maior. Para Mauss, “a dádiva é uma lógica organizativa do social que tem caráter universalizante e que não pode ser reduzida a aspectos particulares como aqueles religiosos ou econômicos.” (MARTINS, 2005, p. 52)

A dádiva permeia o laço das relações sociais. É uma característica das relações humanas, cuja força está em contribuir para a manutenção da coesão social. Ela contribui para o entendimento da solidariedade e da aliança na sociedade moderna. Mesmo que não seja considerado um paradigma por muitos estudiosos, a dádiva nos convida a desafiar os conceitos relacionados ao dicotomismo entre o holismo e o utilitarismo. (MATOS, 2013).

Para Vizeu (2009), pelo elevado número de olhares sobre a dádiva e a multiplicidade de interpretações, a sua compreensão tem se dificultado, e desta forma ela acaba ficando em uma obscuridade teórica e de trabalhos que poderiam ajudá-la a se posicionar como um paradigma.

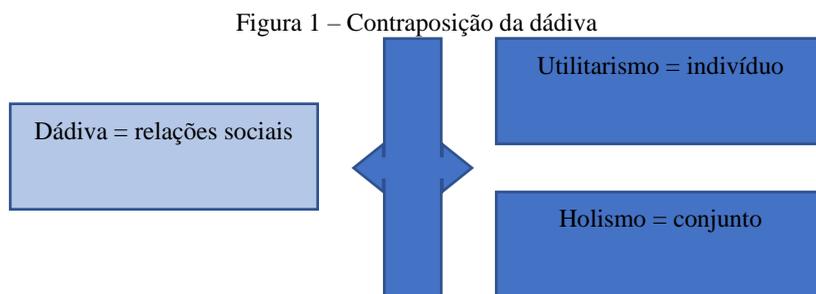
Fato é que a dádiva questiona a razão utilitarista no âmbito teórico, prático e normativo. Como já mencionado, o utilitarismo é descrito por autores como sendo o comportamento oportunista, do

indivíduo que busca o incentivo e benefício pessoal. Mas na dádiva desencadeia-se uma problematização especial dos tipos de normas sociais, e as formas de relações vigentes. Aponta para um caminho diverso, que busca transcender ao mesmo tempo as aporias do racionalismo abstrato quanto do relativismo plural, ou seja, busca-se um aprimoramento das relações sociais. (FREITAS, 2002; DAL BÓ; TERVIÓ, 2012).

Com a dádiva, buscou-se a superação de dilemas clássicos da dicotomia indivíduo x sociedade. Martins (2004, p. 42) descreve que

O reconhecimento da existência de uma obrigação social – a dádiva –, que se impõe nas interações concretas entre os homens (e não apenas no plano das crenças coletivas) e que obedece a uma determinação relativa passível de ser modificada no curso da troca de bens entre os indivíduos, permitiu a Mauss flexibilizar o esquema teórico durkheimiano e perceber o caráter paradoxal e mutante das práticas sociais, sobretudo no plano das trocas diretas.

Na figura 1 representa-se graficamente a contraposição da dádiva aos elementos que marcam as relações humanas a partir da perspectiva do utilitarismo e do holismo.



Fonte: elaborado pelo autor.

A descoberta que Marcel Mauss trouxe em 1923 em seu artigo *Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés primitives*, aponta que a tríplice obrigação de dar, receber e retribuir, flui de forma distinta àquela da lógica do mercado ou do contrato. A razão destas não dá conta de compreender a essência da dádiva, do dom. A regra do dom religa a parte e o todo, presentes em todas as sociedades

tradicionais. Verifica-se que a lógica mercantil não substitui a constituição dos vínculos sociais presentes em sociedades antigas, pois ainda se percebe tal movimento na atualidade.

Esta nova lógica de compreensão do social aponta para uma análise de que o que se percebe real é antes de tudo, fruto do relacional, ou seja, a prática das relações sociais se torna a força motriz para estilos de vida que podem auxiliar e também explicar a essência e fenômenos que ocorrem no âmbito da sociedade. Dito de outra forma, o valor que as coisas têm não pode ser superior ao presente na relação, e por isso, o simbolismo é essencial para a vida social. (MARTINS, 2005).

Na visão de Vizeu (2009, p.414), “a dádiva [...] deve ser um ato voluntário por parte do doador, bem como a contra-dádiva para o receptor, mesmo quem implicitamente, configure-se como uma obrigação”. Afirma o autor que o apreço e a consideração serão tão grandes quanto maior for o bem dado. Desta feita, a obrigação do dom é apresentada como sendo um fenômeno total, ou seja, atravessa a totalidade da vida social, tornando bens materiais ou gestos simples em ações relevantes para a constituição da sociedade. (MARTINS, 2005).

Para Caillé (1998, p. 5):

Os fatos sociais, diríamos, para resumir da melhor forma a especificidade da visão maussiana, tornam-se *totais* e não devem mais ser considerados como coisas, e sim como símbolos. Esse princípio não tem um alcance apenas metodológico, mas sócio-ontológico. Não mais se dirá que se deve tratar os fatos sociais "como [se fossem] coisas", subentendendo "quando sabemos perfeitamente que não o são", e sim que se deve tratar os fatos sociais como símbolos, porque sabemos perfeitamente que é essa, na verdade, a sua natureza.

Marcel Mauss define a sociedade como sendo o fato social total, pois no seu entendimento a vida em sociedade é composto por um sistema de prestações e contra-prestações, ou seja, um sistema de trocas, que acabam por obrigar a todos os membros da comunidade. No entanto, esta obrigação não é absoluta, ou seja, cada membro é livre ao mesmo tempo para entrar ou sair do sistema de obrigações. (MARTINS, 2005).

No sistema de trocas verificado na dádiva, os bens que circulam nas relações sociais são qualitativamente singulares, valorizados segundo padrões não econômicos, mas por padrões simbólicos. O fluxo

de troca ocorre num regime de valorização distinto do verificado na esfera mercantil. Assim, Martins destaca que

Ao fazer este aprofundamento teórico, Mauss reconhece a presença do sistema da dádiva nos interstícios da troca social, entendendo, igualmente, que as bases das trocas sociais não são apenas de caráter material ou econômico, mas, sobretudo, simbólicas, isto é, não redutíveis apenas aos aspectos materiais ou aos valores utilitaristas baseados nos cálculos, necessidades e preferências. (MARTINS, 2005, p. 43).

Desta forma, entende-se que o ciclo da dádiva começa a partir da contrapartida, com a obrigação da reciprocidade. No entanto, pode ocorrer a recusa de um presente ou de uma gentileza por parte de algum receptor. Embora possa parecer um gesto tosco, bronco, atitude de ingratidão, quando visto sob a perspectiva da dádiva, a recusa significa tão somente romper com o ciclo da dádiva, pelo qual o indivíduo não se obriga a retribuí-lo.

Mauss verifica em seu ensaio que este sistema paradoxal de trocas estabelecia e mantinha as relações de aliança nas sociedades observadas em seu ensaio. A diversidade da obrigação de dar livremente ou espontaneamente, de receber, e de retribuir dons, motivou a propor que este tipo de sistema poderia ter carácter universal. (PETERS, 2005).

Martins (2005) e Vizeu (2009) apontam que quando se troca algo, há um sentido que se diz com este ato, algo que quase sempre representa muito mais do que aquilo expresso objetivamente no ato em si. As significações subjetivas e simbólicas envolvidas são revestidas de sentidos que vão além do conteúdo utilitário da transação. Há um *continuum* de inter-relações, impulsionada pelo espírito da coisa dada. O valor que importa nesta relação é o qualitativo, e não o quantitativo, como é observado numa relação utilitarista.

Mas a aplicação da dádiva em sociedades ocidentais não é de fácil verificação, pois elas têm em seus sistemas de obrigações, a troca e equivalência de contratos, o valor da utilidade, o valor do bem trocado em si, suprimindo a dádiva, onde cada indivíduo deve chegar ao entendimento de que suas relações são positivas e úteis, reforçando sua autonomia. Porém, nem tudo o que é útil o torna mais solidário com o mundo em que vive. (FREITAS, 2002; VIZEU, 2009).

Portanto, a dádiva apresenta-se como um modelo de ação social, diferente do proposto pelo individualismo e pelo holismo. A dádiva é

livre e obrigada por um lado, e interessada e desinteressada por outro. Ela não pretende ser inimiga de nenhum tipo de explicação paradigmática. Antes, ela se opõe a qualquer tipo de reducionismo ou de teorização unilateral. Descreve Caillé (1998) que a dádiva não é uma máquina que sopra soluções, mas que inspira questões.

A dádiva se manifesta tanto nas relações entre parentes, vizinhos, amigos, conhecidos, como também entre desconhecidos e estranhos. Para Godbout (1999), ela está em toda parte, constituindo o próprio sistema social. Trata-se de uma relação intersubjetiva que vai além das trocas econômicas ou mediadas pelo poder, leis e penalidades. Vizeu (2009) destaca que o valor está no vínculo firmado a partir da ação da troca. Mesmo que não se tenha certeza de que receberemos algum retorno, a dádiva se caracteriza pelo ciclo da tríplice obrigação de dar, receber e retribuir.

Matos (2013) ressalta que a dádiva não é motivada pelo interesse de receber algo em troca ou em retribuição, ao contrário do que ocorre numa relação utilitarista. Os indivíduos podem receber algo em troca pelo simples desejo do outro em alimentar o laço social, retribuindo o recebido. Este é o espírito da dádiva.

Na manifestação do espírito da dádiva, como apresentado por Godbout (1999), nem sempre ocorre ou existe a garantia de um retorno, uma retribuição pelo que se recebeu. Porém, ela pode manifestar-se como um retorno muito maior do que aquele dado inicialmente. Isso também se afasta do habitualmente conhecido na equivalência mercantil, onde se retribui na mesma proporção, como que buscando o equilíbrio e o pagamento de um débito, a quitação de uma dívida. Na dádiva isto ocorre porque a troca recíproca ocorre também entre desiguais. (VIZEU, 2009; MATOS, 2013).

Caillé (1998) apontou que o interesse na dádiva se encontra no final do processo, diferentemente do utilitarismo, que o coloca no início, entendendo que a generosidade, em ocorrendo, compensará todo esforço na relação social. Assim, a dádiva é interessada porque se oferece para alguém específico. Paradoxalmente a dádiva não funcionaria, caso o operador da sociabilidade não fosse obrigado e livre, interessado e desinteressado. O que pode estar por trás destes paradoxos da dádiva? A resposta pode estar na fidelidade a confiança.

Percebe-se uma dificuldade de aplicação da dádiva entre os paradigmas holístico e utilitarista. Especialmente pelo fato de não se conseguir expressar com exatidão a não equivalência, a dívida e a incerteza, que se pretendem encontrar nas relações, e que se opõem à racionalidade e ao contrato. Não são raros os casos em que se questiona

a autenticidade e genuinidade da dádiva, em face de acontecimentos em que pessoas ou organizações são envolvidas. A retribuição existe na dádiva, e isso independe da vontade ou desejo. A dádiva tem retornos, e estes frequentemente ultrapassam a circulação material e de objetos. (GODBOUT, 1999).

E se o foco for observar a concepção da dádiva sob o aspecto político, Mauss destacou ser ela uma alternativa à célula mater da produção capitalista, que nos é apresentada pela ideia de mercadoria, incluindo o mercado, regido pelas regras da oferta e demanda. A mercadoria, no contexto da produção capitalista, é o princípio que organiza a sociedade. A dádiva contrapõe esta ideia, tornando-se assim um princípio alternativo de organização (OLIVEIRA, 2014).

Caillé (1998) destacou que o aspecto político da dádiva não tem a pretensão de abolir o mercado, nem o Estado, mas procura buscar uma reinserção numa ordem social e política que faça sentido global. Ele lembra que “o *princípio* da economia de mercado [...] é o interesse (e, secundariamente, a liberdade). O princípio da economia pública é a obrigação (e, secundariamente, a igualdade)” (p.16). E percebe-se que nenhum destes dois princípios está ausente à dádiva, pois esta busca mesclar os princípios, objetivando torná-los compatíveis.

Quando o mercado atua no sentido de alterar o sentido da polivalência pela equivalência (aqui no sentido utilitário da troca), a possibilidade de criação de laços sociais desaparece nesta troca realizada na lógica racional utilitária. Portanto, para se restabelecer a possibilidade da dádiva, é necessária a recriação do valor do laço, conforme apontado por Godbout (1999), que não possui valor monetário nem equivalência.

Desta forma, quando as dimensões de interesse, de acumulação, reciprocidade e da equivalência da dádiva são contrapostas para com o mercado, é possível visualizar onde cada lógica procura oferecer maior prazer. O quadro 2 nos permite observar esta comparação. Enquanto o interesse da dádiva é antiutilitário, no mercado se percebe o interesse em obter bens e vantagens, interesses utilitários.

A dimensão da acumulação na dádiva só faz sentido se for possível utilizar isso nas relações com o outro, por intermédios dos laços sociais e o estabelecimento das trocas, das relações. Matos (2013) destaca que quando estes laços se fortalecem, eles vão crescendo e criam um circuito que estimula o avanço de outras atitudes advindas da dádiva.

Quadro 2 – Dimensões da Dádiva e do Mercado

| Dimensões     | Dádiva   | Lógica Mercado                         |
|---------------|--|--|
| Interesse     | Antiutilitário. “Dar” não é o valor do bem que rege a relação, é a relação em si mesma | Vantagens;<br>Bens;<br>Utilitário.     |
| Acumulação    | Não cumulativo   | Acumulador                             |
| Reciprocidade | Reciprocitária, de modo espontâneo   | Utilitária                             |
| Equivalência  | Anti equivalente;<br>Pelo valor das pessoas.   | Equivalência;<br>Pelo valor das coisas |

Fonte: Adaptado de Godbout (1999)

Sob a dimensão da reciprocidade, a relação utilitária se esgota na troca. Mas na dádiva percebe-se uma ação de negação do endividamento mútuo, ou seja, a reciprocidade se exige na medida em que a relação se consolida, e isso acontece de forma totalmente espontânea. E na dimensão da equivalência, a dádiva se preocupa com o valor das relações em si, enquanto o mercado tem por parâmetro a equivalência pelo valor das coisas.

Para Godbout (1999), o desenvolvimento das relações sociais acontece nos âmbitos do mercado, do Estado e no âmbito privado. O autor salienta as características que permeiam cada uma das esferas, sendo que no mercado, percebe-se a facilidade e possibilidade de se abandonar a relação social, quando um agente não está satisfeito. No Estado, verifica-se a possibilidade da discussão e do debate, e na esfera privada, ou doméstica, a característica marcante é a lealdade e confiança, elementos abundantes no paradigma da dádiva. Nesta, além das relações diretas entre os indivíduos, encontram-se as organizações.

No âmbito das organizações, percebem-se atos genuínos que ligam pessoas às ou a partir das organizações. Apesar de geralmente as abordagens a respeito da dádiva apontarem para as relações entre pessoas, é nas organizações que a dádiva a estranhos se manifesta. Isso se deve pelo fato da organização se colocar como ligação entre o que doa e o que recebe. As organizações permitem que indivíduos se conectem, o que talvez não fosse possível em outra circunstância. (STEINER, 2017).

Para Steiner (2017), uma organização pode oferecer seus recursos (financeiros, materiais, humanos) as que deles necessitem. Desta forma, ela estará agindo como interventora, no sentido da dádiva chegar

efetivamente ao seu destinatário final. Ou seja, a dívida se manifesta por meio da organização.

Veja-se o exemplo trazido por Matos (2013), onde um funcionário recém-chegado a uma empresa é acolhido pelos mais experientes. Cita a autora que esta doação não possui valor de troca, mas um laço que se fortalece. É possível que aquele que agora recebeu ajuda guardará sentimento de gratidão, e que poderá gerar uma reciprocidade futura, porém sem que se possa garantir que isso de fato ocorra.

Martins (2005) já alertou para o fato de que o sistema da dívida ser mais evidente nas relações interpessoais em redes como a família, amigos e vizinhos, mas que o mesmo pode ser percebido em outros planos da vida social, como por exemplo nos aparelhos políticos, econômicos e científicos. As organizações perpassam estes espectros, o que poderá ensejar nos envolvidos expectativas de confiança e reciprocidade nas relações ali verificadas.

Mas é preciso deixar claro que

relações baseadas em lealdade, gratuidade, espontaneidade e liberdade se diferem de iniciativas institucionalizadas de promoção da cooperação, quando estas se orientam para a solução de problemas de produtividade e eficiência” (MATOS, 2013, p.8).

pois neste caso se tratam tão somente de movimentos não espontâneos, onde as trocas têm ligação com fins mercantis, e motivadas por forças contratuais. Percebe-se a constituição de um amplo conjunto de enclaves sociais, de natureza econômica, política, jurídica, entre outras. Será possível a sua verificação, pois a dívida corresponde à prática de amplas implicações para a sociedade, segundo Vizeu (2009).

Para Steiner (2017), este movimento orgânico da dívida nas organizações se constitui em um modelo de mutualização de recursos entre os desconhecidos, que partilham de um mesmo destino social, e que se adaptam aos objetivos de contribuir para em troca obter a proteção nestes sistemas organizacionais.

Como visto em Serva (1993), organizações substantivas orientam-se pela aproximação dos seus membros, com laços sociais fortes, e como resultado, observa-se o fortalecimento das mesmas. Portanto, há um indício de manifestação da dívida neste tipo de organização, que resulta numa nova lógica na sociedade moderna.

Vizeu (2009) apontou que a solidariedade percebida e estudada por pesquisadores nas organizações substantivas, e que é percebida

como um sentimento de *gemeinschaft* (comunidade), nada mais é do que, à luz da dádiva, a prática do fortalecimento das relações e dos vínculos sociais entre os indivíduos. Ou ainda a dádiva orgânica descrita por Steiner (2017).

Apesar de em vários momentos as organizações distanciarem quem doa de quem recebe – em função muitas vezes do tipo de atividade exercida pela organização, como as biomédicas –, as organizações acabam exercendo um papel importante como mediadora entre doadores e donatários. Desta maneira, Steiner (2017, p.32) indica que esta mediação “coloca a liberdade e a independência ao abrigo de uma solidariedade excessiva”. No caso, a preservação da liberdade e independência é assegurada pela mediação da organização.

Com a inserção deste ator nas relações, ocorre que a dádiva organizacional, segundo Steiner (2017) afasta-se da tríplice obrigação descrita por Mauss, sem, no entanto, opor-se a ela. Ao contrário, ela procura complementar o que se conhece, ou seja, permite uma ampliação da participação do doador, promovendo uma mediação, alcançando horizontes que a relação social direta não seria capaz de alcançar.

A dádiva procura, na medida em que se desenvolve, articular as várias modalidades de relação observadas no mundo social, as quais marcam a existência dos laços e redes sociais onde os atores estão inseridos, se relacionam entre si e com outras instituições (FREITAS, 2002).

Portanto,

A rede é o conjunto das pessoas em relação às quais a manutenção de relações interpessoais, de amizade ou de camaradagem, permite conservar e esperar confiança e fidelidade. (CAILLÉ, 1998, p. 14).

As redes sociais constituem-se na incorporação de fluxos permanentes de informações diversas, e que em sua maioria mostram-se contraditórias à tradição da racionalidade instrumental, vista no sistema burocrático. É possível identificar que um ator social participe de várias redes de troca, num movimento permanente em que as redes de mediação renovam as antigas redes, como também possibilitam a criação de novas redes. (CAILLÉ, 1998; MARTINS, 2004).

As relações sociais são edificadas na experiência que não se enquadra na obrigação coletiva, como também ao relativismo da liberdade individual, o que nos levará ao entendimento de que obrigação

e liberdade compõem elementos de um paradoxo. Dito de outra forma, não se trata de tratá-los com dualidade, ou isso ou aquilo, mas de entender que ambos são partes da complexa realidade social. (MARTINS, 2004).

A dádiva, como um compromisso entre pessoas, e seus diversos modos de encontros e relação, submissos ao prazer e interesse, obrigação e espontaneidade, poderá contribuir para a mudança dos paradigmas tradicionais, levando também às organizações o fortalecimento das redes sociais. Não se deve ter uma sensação de arbitrariedade. Por detrás do que Mauss apresentou nas relações sociais, observa-se um conjunto de forças e pulsões básicas e irredutíveis, imbricadas umas nas outras. (CAILLÉ, 1998).

## 2.2 O CAPITAL MORAL

Martins (2005, p. 57) destaca que na perspectiva da dádiva,

sem o valor-confiança nutrido reciprocamente entre produtores e consumidores (os produtores precisam acreditar que os consumidores não vão conspirar no momento do comércio e vice-versa) as trocas mercantis entram em colapso.

Este valor-confiança apresentado pelo autor, não pode surgir apenas de contratos jurídicos e formais, por melhores que sejam suas redações, mas tão somente poderão avançar pela confiança da relação interpessoal, da mútua expectativa da amizade e solidariedade. Destaca o autor que

O valor-confiança constitui um atributo que apenas se desenvolve primariamente no nível das relações da dádiva, no dar ao outro gratuitamente um crédito de honra, no acreditar que ao se dar esse crédito a alguém ele será retribuído com algo que faça circular adequadamente a confiança inicialmente depositada. (MARTINS, 2005, p. 57).

Percebe-se que a ação da dádiva nestas relações influencia a construção de práticas que darão suporte para o funcionamento da sociedade, sendo que a confiança é o primeiro bem simbólico a circular. Sem ela, Martins (2005, p.58) aponta que “nem mercado, nem o estado, nem a política, nem a religião, nem a ciência funcionam.”

Esta posição encontra eco na pesquisa realizada por Büchs, Edwards e Smith (2012), onde se aponta que várias publicações confirmam que os cidadãos têm uma tendência a confiar mais em um tipo de organização do que em outras. E no caso específico do seu trabalho, apontam que as organizações mais confiáveis são as que estão no âmbito do terceiro setor, em contraponto a governo e mercado. Salientam no entanto que os motivos raramente são tornados públicos. Mas há indícios de que estas organizações costumam ser mais confiáveis porque suas atividades e comunicações não são percebidas como motivadas por desejo de poder ou lucro.

Na pesquisa anual de 2018 realizada pela *Corporación Latinobarómetro*, onde dentre outros elementos, se mede a confiança em todo tipo de instituições e também a confiança interpessoal.<sup>6</sup>

No caso da confiança interpessoal, a constatação é de que a América Latina é a região mais desconfiada do mundo, e baixíssima confiança interpessoal, e especialmente no Brasil, o índice é de 4%, enquanto países vizinhos, como a Argentina e Uruguai, alcançam 18% e 20% respectivamente. O indicador mede o quanto os países conseguiram resolver suas divisões na sociedade. Países com o assunto resolvido chegam a um indicador de 70%.

Quanto à confiança em instituições, observa-se que a instituição “Igreja” (o estudo aponta que todas as denominações são contempladas), aparece em primeiro lugar, com maior confiabilidade, sendo a preferida por 63% dos respondentes. Na sequência, a segunda colocação fica com as forças armadas com 44%. As Organizações não Governamentais contam com confiabilidade de 39%, à frente do mercado, com 36% e do governo com 22%. Estas posições são consistente com o estudo de Büchs, Edwards e Smith (2012), já citado.

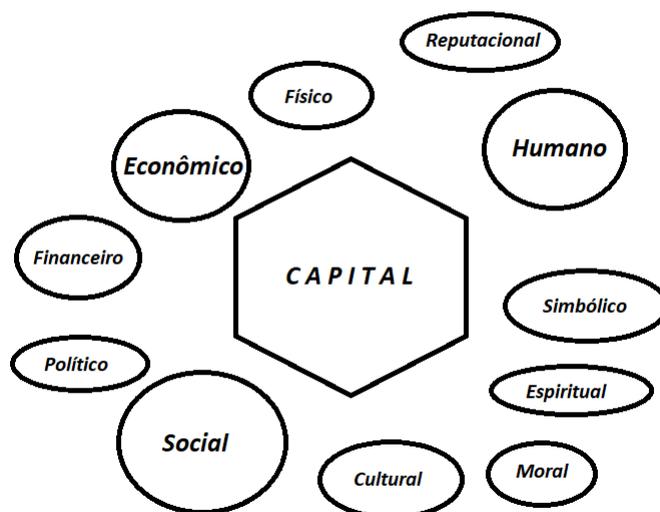
A construção da confiança passa pela ação humana. E para Argandoña (2010), a ação humana, mesmo que de forma simples, tem se mostrado eficaz para a construção de uma economia convencional. No entanto, ela pode apresentar alguns inconvenientes. Dentre estas ações, Dal Bó e Terviö (2012) destacam aquelas relacionadas a uma cultura de corrupção, onde se busca o incentivo pessoal, independentemente da situação econômica que se apresenta. Argandoña (2010) alerta para algo muito mais poderoso, que é capaz de superar os inconvenientes, incorporando hábitos e virtudes à ação, introduzindo assim a ética na ação humana – o capital moral.

---

<sup>6</sup> Fonte: Informe latinobarómetro 2018, disponível em <http://www.latinobarometro.org/latContents.jsp>

Necessário reportar as variadas formas de capital que se encontram na literatura, que singelamente são apresentadas na Figura 2, tendo por base os conceitos sobre os tipos de capital de Coleman (1988) e Bordieu (1986), além de incorporar os conceitos apresentados nesta seção. Para Wang (2015) o capital, nas suas mais variadas formas, é um elemento presente e essencial na sociedade, e o seu adequado uso permite que se alcance diversas finalidades.

Figura 2 – Formas de Capital



Fonte: elaborado pelo autor

Na concepção de Wang (2015), o capital humano é o que tem papel decisivo para o desenvolvimento econômico. Destaca que as habilidades trabalhistas e a criatividade humana dependem da correta orientação de valor, de espírito moral e da prática da moral. A moral é, portanto, um ativo extremamente importante para o desenvolvimento econômico das sociedades.

O capital moral refere-se primeiramente à conduta individual. Os indivíduos são quem compõem as redes sociais, e o capital moral é capital necessário para a formação do capital social, que ocorre por meio das relações interpessoais. Por outro lado, estas mesmas redes sociais colocam restrições sobre o comportamento individual, e assim contribuem em certa medida para o contingenciamento do capital moral.

Deve-se distinguir esses conceitos não só porque não são coextensivos, mas também porque o capital moral levanta questões distintas, e isso pode dificultar a discussão, por confundi-lo com o capital social. (RATNAPALA, 2003; SERAFIM, ANDION, 2010).

Observa-se uma relação entre ações e eventos morais que vem desde as indagações de Durkheim para validar fatos morais e fatos sociais, passando por Weber e a preocupação sobre o mundo dos valores, Mauss e as três obrigações de dar, e Bourdieu com a ética de honra. Essa persistência em entender estas relações teve alguns momentos com maior intensidade do que outros, porém, em todo o tempo tendo como pano de fundo a moralidade nos vínculos sociais. (WILKIS, 2014).

O capital moral tem natureza intangível, ou seja, é um aspecto espiritual que se encontra no capital humano e social. Enquanto no capital humano pode-se considerar como o estoque de habilidade e conhecimentos obtidos pela educação, treinamento e experiência, que aumenta os poderes de ganhos de uma pessoa e a eficiência na tomada de decisão econômica, duas características são encontradas no capital moral: em primeiro lugar, a participação do homem como sujeito da produção, e em segundo lugar, que os benefícios mensurados pelo capital físico dependem em grande parte do valor e responsabilidades da orientação dos trabalhadores. (WANG, 2015).

O capital moral também é distinto do capital social, pois este está associado a ação de atores como as organizações e redes sociais, informais ou de voluntários, que podem se dedicar tanto a atividades de caridade quanto à produção de bens públicos. Neste sentido, o termo capital social está alinhado ao conceito de sociedade civil, a base estrutural da sociedade, que é distinta da ordem coercitiva que o estado impõe. O termo é amplamente utilizado na análise de fatores sociais que auxiliam ou dificultam as comunidades a alcançar a prosperidade. (COLEMAN, 1988; RATNAPALA, 2003; ACS, 2015; WANG, 2015).

Wang (2015) e Wilkis (2016) destacam que o capital moral se encontra presente em vários aspectos e níveis na produção, desempenhando papel relevante que como resultado aumenta a lucratividade da empresa, por sua natureza independente do capital material, sendo a moralidade o impulsionador da produção. E como uma espécie de capital espiritual, apresentará reflexos, como o envolvimento da moral na produção que se constituirá como um poder que não poderá ser substituído por outros tipos de capital conhecidos.

Kindleberger (1991) e Sison (2003) são enfáticos ao indicarem que para qualquer negócio ou empresa, não importando o seu tamanho

ou o quanto capital ela possua, caso ela não desenvolva capital moral ela tende a não ser bem-sucedida. Comparam o capital moral à “*back bone*”, a espinha dorsal de qualquer organização.

O capital moral percebido no ambiente de produção também desempenha um papel reconciliador. Verifica-se que na produção ocorrem relações interpessoais, e estas nem sempre são harmoniosas, e neste caso o capital moral funciona como reconciliador, promovendo uma racionalidade nas relações de produção social e também de cooperação interpessoal, impulsionando por consequência a institucionalização da moralidade. (KINDLEBERGER, 1991; PHILLIPS, 2006; RUESTRA, 2010; WANG, 2015).

Ademais, é importante destacar que o capital moral trata de ser flexível com relação à sua penetração nos conceitos teóricos e práticos, para não se tornar dicotômico, a ponto de fomentar uma grande divisão entre economia moral e não moral, tradicional ou moderna, capitalista ou não, pessoa com moral ou não. (WANG, 2015; WILKIS, 2016).

Quando se tem apreciação por uma pessoa, por seus atos e palavras morais, isto se transforma em garantias morais, que naturalmente vão substituir outras garantias, ditas garantias reais, como o dinheiro e bens. E este aspecto guarda relação com o capital moral. Uma transfiguração de relações de forças em relações de valor. (WANG, 2015; WILKIS, 2016).

Neste sentido, Sison (2003) já identificava as ações, ou o agir, como elementos essenciais para o capital moral. Ou seja, o capital moral baseia-se fortemente nas ações, no exercício de ações e não na mera posse de capacidades de ação. Portanto, não se trata de ser capaz de uma ação, mas trata-se, sobretudo de exercer essa capacidade e realizar a ação. Para o autor, as ações devem ser a moeda básica do capital moral, pois nada adquire significado moral, a menos que ele entre em ação ou venha em consequência de uma ação.

Wilkis (2016) aponta que o capital moral está no espectro do capital simbólico, sendo-lhe atribuído um status de subespécie. Especialmente pelo fato de as pessoas compararem, medirem e avaliarem suas virtudes morais umas com as outras, e assim serem reconhecidas por estas virtudes. O cumprimento de obrigações pode ser uma fonte de reconhecimento e os seus efeitos refletem em uma hierarquia pessoal com relação aos benefícios de ordem social.

Porém, Aristóteles (1991) descreveu que as virtudes morais são traços do caráter, que se manifestam a partir da ação habitual, tornando-se desta forma elemento importante para o seu reconhecimento. Como exemplo, cita-se a honestidade, que se

percebe como algo que brota de um caráter firme da pessoa que é honesta. A honestidade, portanto, não se pode atribuir àquele que a manifesta ocasionalmente, quando lhe aprouver e/ou trazer benefícios.

Em outra análise, a virtude moral se mostra como uma disposição habitual do homem agir, buscando um bem-estar, sendo fruto da repetição constante de atos, de ações que se reconheçam como sábias ou excelentes. Por sua natureza racional, o homem tem a capacidade de agir de forma excelente. São virtudes morais, apresentadas por Aristóteles: a coragem, a temperança, a liberalidade, a magnificência, a honra, a calma, a verdade, a apazibilidade, a amabilidade, a modéstia e a justa indignação. (LUZ, 2015).

Em Wang (2015), apontam-se para três aspectos importantes para a formação do capital moral. Em primeiro lugar, o capital moral é resultado da melhoria da cognição moral e da consciência moral. E para isso, na visão do autor, é imprescindível que o homem, enquanto sujeito das atividades produtivas, compreenda o que é a moral e simultaneamente oriente seu comportamento usando da responsabilidade moral. Ocorre que esta consciência não é desenvolvida de imediato, mas ela é desenvolvida através do constante aprofundamento da cognição moral e do cultivo da vontade moral. Trata-se de um processo lento e cujo resultado pode ser verificado no longo prazo.

Sison (2003) apontou que quando as ações humanas voluntárias são realizadas de maneira repetida, ocorre a formação dos hábitos. Para ele, os hábitos são o interesse composto do capital moral. Assim, os hábitos funcionam como o fermento, que torna o nível de capital moral crescido, rápido e fortalecido. E para que os indivíduos adquiram hábitos, são apontadas condições necessárias para sua realização: tempo e liberdade.

Luz (2015) também reforça este conceito, onde a ação contínua do homem, ou seja, os hábitos, permitem a incorporação das virtudes morais, que contribuirão para a formação do capital moral. Para a autora, “um homem só pode ser denominado virtuoso moralmente se ele pratica, com frequência, ações virtuosas.” Desta forma, o capital moral é legitimado pela constância das virtudes morais. (LUZ, 2015, p. 82).

O segundo aspecto destacado por Wang (2015) aponta que a formação do capital moral é um trabalho sistemático. Ou seja, a assimilação do mesmo passa pelo esforço conjunto de diversos atores, iniciando pelo próprio indivíduo, e perpassando pelas famílias, escolas e

a sociedade em geral, especialmente em termos de educação aprimorada em matéria de moral social, ética profissional e virtudes familiares.

Como terceiro aspecto, o autor destaca que a formação do capital moral pode ser árdua, pois passa pela necessidade de coexistência dos diversos setores econômicos, e que vai refletir em diferentes valores e orientações de valor. Para tanto, ele chama a atenção para as diferentes opiniões morais que (especialmente) o ocidente tem divulgado<sup>7</sup>, e influenciado constantemente a vida social das pessoas, o que torna a formação do capital moral mais complexa.

Diante disso, Wang (2015) apresenta como exemplo concreto o comportamento imoral verificado em algumas empresas, que são denunciadas por fraudes e trapaças, e que estão intimamente relacionadas com o posicionamento de valor de colocar os lucros em primeiro lugar, sacrificando os interesses dos outros. Portanto, durante a formação do capital moral, precisa-se separar os valores bons dos maus, e encorajar e estimular o bom comportamento para corrigir o mau, tornando a moral uma força importante no processo produtivo.

Tem-se associado o capital moral a aspectos de produção, porém como observado por Wang (2015), seu alcance vai muito além da produção. Como capital intangível, ele continua criando benefícios tangíveis e se aprimorando ao mesmo tempo. O fato da capacidade que o capital moral tem em criar valor pode ser entendido a partir dos seguintes aspectos: qualidade moral humana, gestão da moralidade, conteúdo moral e reputação. Veja-se a explicação de cada um destes.

Sob o aspecto da qualidade moral humana, destaca-se que o homem, tendo uma consciência e cognição morais melhoradas e mais elevadas, quando motivado pode conscientemente melhorar sua capacidade profissional. Com isso, seu nível de gestão e sua eficiência são impactados. Deste modo, é possível obter de modo ativo conhecimento e tecnologia cultural para melhorar meios de produção, tecnologia de produção, organização do trabalho e gerenciamento operacional. (WANG, 2015).

Sob o aspecto da gestão da moralidade, esta deve ser centrada no ser humano. Uma empresa que pretende alcançar resultados deve respeitar primeiramente os direitos humanos e sua dignidade, não subestimar a personalidade e vitalidade dos trabalhadores. Entende-se que desta forma a gestão irá refletir plenamente a moral da administração, que é a única maneira de unir os trabalhadores para

---

<sup>7</sup> Xiaoxi Wang, de origem oriental, realiza várias críticas em seu livro ao modelo moral ocidental.

realizar operações empresariais de modo normal. (PHILLIPS, 2006; RUESTRA, 2010; WANG, 2015).

Para Wang (2015), o conteúdo moral que o homem consegue atribuir/incorporar aos produtos vai determinar o grau de qualidade final deste produto. Assim, no entendimento do autor, as características dos produtos, além dos elementos tecnológicos e culturais, dependem em grande parte da moral que contém, advindas do envolvimento humano. Depreende-se que o conteúdo moral de um produto ocorre pela cognição tecnológica e cultural, e das abordagens técnicas do homem moral. (SHERMAN; 2006; WANG, 2015).

Como já destacado, percebe-se uma relação com o caráter da pessoa, que guarda relação com o capital moral. Caráter que resulta da combinação de hábitos que a pessoa desenvolve. Assim, por um lado, a empresa consegue incorporar a reputação em todo o processo de produção, visando a garantia da qualidade do produto. E por outro lado, acumula-se confiança em vendas e serviços, de modo que a reputação se torne sua base para busca de resultados positivos. Fato é que, se a reputação for perdida uma única vez, as condições e as razões para que a empresa exista em primeiro lugar desaparecerão. Pode-se associar esta relação com as organizações da sociedade civil, que a seu tempo também desenvolvem serviços, que necessitam da reputação para alcançar o seu resultado. (SISON, 2003; PHILLIPS, 2006; WANG, 2015).

É de bom grado deixar claro que situações adversas também podem acontecer. Caso o indivíduo seja impaciente, sua confiança e sua autoestima são baixas, a probabilidade de se afastar de um caráter ético aumenta consideravelmente, como apontam Dal Bó e Tervinò (2012). Isso irá refletir diretamente nas suas atitudes, e como visto até aqui, afetará também a reputação no processo de produção.

Wang (2015) entende que para se obter o valor de uso do capital moral, é preciso combinar o capital intangível com o capital físico. Em outras palavras, o intangível só pode realizar seu valor real depois de ter sido materializado (percebido) em capital físico. Esta materialização do capital moral refere-se ao constante processo de manutenção dos valores do processo de gestão do capital, que como já destacado, promovem o aumento do capital físico.

Poder-se-ia perguntar: de que forma pode-se aumentar a percepção do capital? Segundo Ratnapala (2003) e Wang (2015), a educação moral que é oferecida aos empregados, visando melhorar sua qualidade moral, realiza a entrada efetiva de capital moral no contexto

de vida do homem. Esta educação ocorre nos mais diversos âmbitos, como nas famílias, escolas, organizações e sociedade.

Muller e Alencar (2012) destacam a importância da educação moral para o homem, pois ela se encarrega de promover a humanização do homem, a partir do ensinar valores morais, no sentido moral do “como devo viver”, como também no sentido ético, respondendo ao “qual vida quero viver”.

Após a educação, a moral é colocada em prática. Pela aplicação de moralidade a situações reais é que o homem, e no caso dos funcionários em uma empresa produtiva, poderiam internalizar princípios e regras morais como crenças morais, realizando assim a entrada efetiva de capital moral. (DERICHS, FLESCHEMBER, HÜSTEBECK, 2006; WANG, 2015).

Wang (2015) argumenta outra característica relacionada ao capital, que é sua mobilidade. O capital moral só se realiza quando está presente na mobilidade. Chama-se a atenção para o fato de que o capital moral garante resultados do tipo ganha-ganha, ou seja, possibilita a correção de equívocos causados no processo, incluindo a busca irracional de lucros, além de superar defeitos de troca por meio da ética e internalizar os efeitos externos.

Uma gestão adequada do capital moral depende basicamente de três elementos relevantes de apoio e garantia desta gestão. São eles: a) as qualidades morais dos seres humanos, b) as condições de ética nos negócios e c) o ambiente social. Para analisar cada elemento, observa-se o aspecto micro, onde o capital moral não existe sem o homem e suas qualidades morais. Depreende-se que a gestão do capital moral é certamente centrada no ser humano, e por isso, a gestão de capital sem a participação do homem é sem sentido e inexistente, inócua. (ACS, 2015; WANG, 2015).

Sob o aspecto meso, Acs (2015) e Wang (2015) destacam que a participação do capital moral na gestão de capital, bem como na realização da manutenção de valor e aumento de capital físico está intimamente relacionado com o aperfeiçoamento ético de organizações sociais relevantes. Isso nos aponta para uma percepção de que uma organização com baixa qualidade moral muito provavelmente irá ignorar as funções de moralidade. O apoio e a garantia da ocorrência de ética nos negócios estabelecem uma base sólida para o capital moral desempenhar plenamente o seu papel. Desta forma, a melhoria da ética nos negócios e o funcionamento do capital moral são interdependentes.

Sob o aspecto macro, o aparecimento de capital moral é determinado pelo suporte percebido no ambiente social. Quando os

desenvolvimentos econômicos e sociais atingem um determinado nível, e com o apoio de normas sociais, como leis, regulamentos e políticas, é possível para o capital moral desempenhar seus papéis. Em uma sociedade cujos sistemas permitem o comportamento imoral para criar lucros, a moralidade é certamente ignorada, o que torna impossível para o capital moral desempenhar seu papel. (ACS, 2015; WANG, 2015).

A boa gestão do capital moral pode desenvolver uma boa imagem social da marca, bem como a sua reputação e popularidade, orientando os consumidores a reconhecer e confiar em seus serviços, e acelerar o posicionamento de mercado e aceitação de seus novos produtos, serviços ou marca(s). (RATNAPALA, 2003; SISON, 2003; WANG, 2015).

A participação do capital moral nas atividades econômicas tem sua utilidade, pois ajuda a desenvolver a ética profissional dos participantes do mercado. Como consequência, investidores vão encontrar empresas com sentido de responsabilidade social. A independência do capital moral se manifesta como um regulador da economia, sendo que o maior problema encontrado no mercado é a assimetria de informações, e a gestão do capital moral pode efetivamente resolver este problema.

É possível chamar os recursos morais de capital moral? Diante desta questão, Derichs, Fleschenberg e Hüstebeck (2006) explicam que durante todo o processo de criação de riqueza, ou seja, todo o processo de reprodução (incluindo a produção, troca, distribuição e consumo), a moral desempenha suas funções únicas em toda parte. Assim, a economia é preenchida com “moral” caracterizado por “dependência”, “independência”, “penetração” e “orientação”.

No entanto, os mesmos autores chamam a atenção que apesar das demonstrações de que a economia está cheia de moral, isso ainda não é suficiente para provar a existência e funções do capital moral. Sugere que se analise empiricamente os papéis desempenhados pela moralidade no desenvolvimento socioeconômico. Ou seja, é necessário concentrar em demonstrar a indispensabilidade do capital moral no desenvolvimento socioeconômico, e expor os papéis únicos desempenhados pelo capital moral na promoção da produção social e criação de riqueza social.

Por fim, Acs (2015) e Wang (2015) alertam que o capital moral é um conceito relativamente novo e controverso. Destacam que o foco da controvérsia é que o “capital moral” pode ser um julgamento, já que a moralidade é uma espécie de capital, e o julgamento implica dois conceitos básicos, a saber, a moralidade como um tipo de capital e

capital na forma de moralidade, que parecem desviar-se do entendimento tradicional que as pessoas tem com relação à moralidade e capital. É preciso compreender as suas duas funções: a primeira, ela funciona como uma moralidade final, por meio da definição do significado e extremidades da existência do homem e da sociedade. E na segunda, a função consiste num instrumento-base que o sujeito moral é responsável pelo que ele deveria fazer, a moral fornece apoio moral para promover a existência e desenvolvimento de outras coisas, apresentando os motivos e valor para sua própria existência.

A sociedade moderna está baseada em leis e instituições que permitem ao indivíduo uma liberdade para buscar seus próprios benefícios e seus próprios lucros. Há, no entanto, por parte de muitas pessoas, uma noção de que lucrar com as relações com outros é errado, mesmo quando estes ganhos são realizados por transações perfeitamente legais. (RATNAPALA, 2003).

Em muitas localidades, há uma forte tendência contra o comércio, com forte pressão para que se restrinja a obtenção de lucros astronômicos, e um movimento para que a riqueza seja redistribuída. Outro olhar para este assunto, não só considera o comércio moralmente incompreensível, mas também insustentável sem a participação do capital moral. Este ponto de vista, segundo Ratnapala (2003) está associado a uma corrente nas ciências sociais que vê os mercados e a moral como aspectos inter-relacionados na sociedade.

Ratnapala (2003) destaca que a moralidade é concebida em termos negativos e positivos, ou seja, o autor explica que a moralidade consiste em faça e não faça. Do lado positivo, consiste em exortações para se envolver em atos virtuosos, e do lado negativo consiste na observância de regras que proíbem vários tipos de ação, como por exemplo, as regras da justiça, as regras de conduta justa e o dever da moralidade. Essas regras orientam a conduta de uma pessoa em relação a outras. Muitas deles são formalmente reconhecidas como leis e são aplicadas coercitivamente.

Em sua pesquisa de campo, Sherman (2006), observou que a reputação e a percepção do valor moral muitas vezes desempenham um papel significativo na decisão de quem obtém empregos, particularmente entre os com baixa qualificação ou semiquualificados. Os empregadores com frequência queixam-se sobre a falta de candidatos trabalhistas que podem ser confiáveis para vir a trabalhar todos os dias. Aqueles trabalhadores que são considerados com baixa reputação raramente são levados a sério.

As percepções do valor moral dos indivíduos são muitas vezes baseadas em seus comportamentos de enfrentamento, incluindo aí o quanto eles fazem funcionar algo ou não, e seu envolvimento em atividades ilegais. Um status moral de pessoas contribui para mais do que apenas sua reputação. Aqueles que são percebidos como tendo menor valor moral são muitas vezes negados o acesso aos empregos cada vez mais raros da comunidade, bem como a muitas formas de caridade de nível comunitário. Assim, o capital moral pode ser negociado para o capital econômico sob a forma de oportunidades de trabalho e caridade, ou capital social sob a forma de laços comunitários e apoio social. (SHERMAN, 2006).

Wilkis (2015) sugere que o capital moral é o meio conceitual capaz de conectar a tríplice exigência para uma sociologia moral, conforme descreveram Hitlin y Vaisey<sup>8</sup>: a) promover a ligação das dinâmicas morais com o acesso a recursos e ao poder; b) levar em conta a complexidade de significados morais atribuídos às pessoas, ações e eventos; e c) conectar contextos morais e dinâmicas sócias históricas.

O conceito de capital moral também inclui a exigência de analisar disputas de significados morais sobre as pessoas e suas ações em relação a contextos específicos. O capital moral remete a esquemas de percepção e apreciação que reconhece propriedades pertinentes como virtudes. A acumulação de capital moral está ligada à concorrência, impondo apreciação e avaliação de tais regimes; os desacordos e controvérsias sobre as virtudes valorizadas em cada contexto são expressões desta dinâmica conflitual. (SISON, 2003; ACS, 2015; WILKIS, 2015).

No *ensaio sobre o dom*, Marcel Mauss defende a ideia de que se podem considerar os bens pessoais como moedas, não desprovidas de componentes morais que circulam como meios de pagamento. As moedas não são hostis à moralidade. Wilkis (2015) explica que o conceito de capital moral está localizado nesta perspectiva, e tem como objetivo mostrar a moeda como um transporte de virtudes e os valores morais na lógica monetária plural, nos seus mais variados contextos: comercial e não-comercial, formal e informal, família e vizinhança, política e religiosa, jurídica legal e ilegal.

---

<sup>8</sup> Steven Hitlin y Stephen Vaisey. *Handbook of the sociology of morality*, Nueva York, Springer, 2010)

## CAPÍTULO III - CARACTERIZAÇÃO DO CAMPO DE ESTUDO: A CRUZ AZUL NO BRASIL

Não é possível referir-se à Cruz Azul no Brasil sem que se compreendam e reconheçam as características e os aspectos das organizações que compõem o terceiro setor, especialmente as denominadas no Brasil como Organizações da Sociedade Civil, e o contexto onde elas estão inseridas.

Assim, neste capítulo discutem-se, inicialmente, as origens e as principais características das organizações do chamado terceiro setor para, posteriormente, explicar o que é a organização Cruz Azul no Brasil e as principais atividades que a mesma desenvolve.

### 3.1 ORIGENS E CARACTERÍSTICAS DAS ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL

A origem do terceiro setor pode ser tão antiga quanto a própria sociedade civilizada. A utilização da expressão terceiro setor, no entanto, só começou por volta da década de 1970, por pesquisadores americanos. O termo é uma tradução de *third sector*, e refere-se a iniciativas privadas, sem fins lucrativos, e que procuram atender o bem-estar da coletividade. Promovem também o voluntariado, além de vínculo com os direitos humanos e buscar a prática da ajuda mútua (RAMOS, 2003).

O termo terceiro setor possui outras expressões, tais como *nonprofit organizations* (organizações sem fins lucrativos) e *voluntary sector* (setor voluntário), conceitos fortemente ligados à cultura americana.

Na década seguinte, foi adotada pelos europeus

[...] com o intuito de caracterizar um conjunto de organizações que se apresentam como uma alternativa para as desvantagens apresentadas pelo mercado, em relação à maximização do lucro e pelo governo em relação à sua burocracia. (BETTIOL JR., 2005, p. 25).

Salamon e Anheier (1997) já haviam descrito cinco características principais encontradas nestas organizações: 1) são separadas de governos; 2) até certo ponto estão institucionalizadas; 3)

nenhum retorno de lucros para seus diretores; 4) promovem a autogestão; e 5) possuem um grau significativo de participação voluntária.

Além disso, Burnett e Campbell (2011) apontam que em geral estas organizações estão isentas de tributos, e sua gestão está centrada em um conselho de administração, ou um grupo de conselheiros.

Este entendimento está presente desde a década de 1980, quando pesquisadores norte-americanos começaram a se interessar pelas organizações sem fins lucrativos, e por possuírem uma abordagem dominante a nível internacional, acabou-se adotando a nomenclatura de terceiro setor para abrigar todas as organizações não governamentais. No entanto, esta visão não é compartilhada por pesquisadores europeus, para os quais o terceiro setor é visto como uma sociedade de economia e solidariedade. (DEFOURNY, 2001; LAVILLE, 2011).

Quando Dias e Bechara (2015, p. 72) relatam que “não é tarefa fácil conceituar o terceiro setor, e isto se deve a vários fatores, entre os quais a própria dificuldade de depreendê-lo”, depara-se com uma das questões mais intrigantes na pesquisa das organizações, que é encontrar uma univocidade conceitual a seu respeito. As autoras apontam que a complexidade conceitual pode ter origem na diversidade de entidades e a falta de normas jurídicas que tratem da questão. Fato é que estas entidades estão aí, e tem promovido ações presentes em nossa sociedade.

Para Albuquerque (2006, p. 17), pesquisadores e estudiosos “[...] reconhecem o surgimento de um novo campo acadêmico e de um novo recorte temático que ganha identidade [...]” com características próprias. Essa pode ser uma razão pela qual o terceiro setor busca inserir-se e integrar-se nas mais diversas disciplinas das ciências sociais, da saúde e humanas, com vistas a construir uma base teórica de sustentação.

Mas em Gui (1991), Salamon (1994), Hudson (1999) e Defourny (2001), encontra-se uma tentativa em estabelecer uma abordagem única com relação ao terceiro setor. Consideram os autores como sendo ele composto por organizações em que uma categoria de agentes, diferentes dos investidores tradicionais, são incumbidos de um papel econômico das autoridades públicas, recebendo alocação de recursos para produção de bens e serviços quase públicos, exercendo uma função redistributiva da prestação gratuita ou quase gratuita de diversos serviços a pessoas. Os objetivos principais destas organizações são sociais. Além disso, são parceiros habituais das autoridades públicas. Ressalta-se o destaque dos autores que a definição deve estar em termos de estrutura básica e regras organizacionais, e não em termos de fonte de recursos.

Além desta concepção, Büchs, Edwards e Smith (2012) apontam o importante papel que estas organizações têm em mobilizar pessoas, devido sua proximidade e confiabilidade para com os cidadãos, exercendo papéis de ação coletiva e intervenções em pequenos grupos, verificados e representados em organizações coletivistas e solidárias. Na visão de Mangone (2012), o terceiro setor tem a tarefa de produzir novos modelos de sociabilidade, orientados para a criação de bens e serviços relacionais, onde a confiança e reciprocidade são elementos fundamentais, desde que se verifique um alto nível de envolvimento das partes interessadas.

A Organização das Nações Unidas (ONU) publicou no ano de 2003 o *Handbook on nonprofit institutions in the system of national accounts*, e trouxe algumas distinções importantes entre as ONGs e outras unidades institucionais, também chamadas governamentais e de mercado.

Já apontamos que este documento elaborado pela ONU pode ser considerado como um passo importante na resolução e melhoria das informações e conceitos sobre as instituições sem fins lucrativos e o chamado terceiro setor. Tem-se assim uma definição que acomoda todas as entidades alcançadas pela definição do terceiro setor e, ao mesmo tempo, esclarecendo as diferenças entre primeiro setor e segundo setor. (STAROSKY FILHO; 2012).

Instituições sem fins lucrativos são entidades jurídicas ou sociais, criadas com a finalidade de produzir bens e serviços, cujo estatuto não permite que eles sejam uma fonte de renda, lucro, ou com outros ganhos financeiros para as unidades que as estabeleceram, controlem ou financiam. Na prática suas atividades produtivas são obrigadas a gerar superávits ou déficits, mas quaisquer excedentes que acontecerem não pode ser apropriado por outras unidades institucionais. [...] Instituições sem fins lucrativos podem ser criadas para prestar serviços para benefício de pessoas ou empresas que as controlam ou financiam; ou elas podem ser criadas para serem beneficentes filantrópicas ou para razões de bem-estar, para fornecer bens ou serviços a outras pessoas em necessidade; ou elas podem ser destinadas para fornecer serviços na área de saúde ou educação, serviços estes sem taxa, não para o lucro. (traduzido de ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2003, p. 12 - 13).

Além disso, deve ser neutro o suficiente para acomodar a matriz de sistemas jurídicos, padrões de financiamento e os tipos de efeitos associados a instituições sem fins lucrativos em diferentes definições nacionais. (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2003, p. 4).

Tavares (2000) já havia destacado que, apesar de se observar um interesse crescente de pesquisadores nacionais, ainda é muito frequente o desencontro na identificação e categorização dos diferentes segmentos de organizações sem fins lucrativos presentes no Brasil. Em parte isso é causado pelo elevado número de organizações inseridas no terceiro setor, dificultando um consenso quanto à definição clara para este segmento.

No Brasil, o terceiro setor aparece vinculado à Igreja Católica, logo após o descobrimento. A Igreja, que mantinha ligações com o Estado, por meio das *confrarias*, organizações formadas por pessoas religiosas e com reconhecimento da Igreja, realizavam um importante papel filantrópico e de assistência social. Estas organizações eram voluntárias, e ofereciam serviços como assistência médica e financeira, organização de funerais, além de indicar locais para refúgio aos mendigos. Essas organizações voluntárias eram regidas por estatutos próprios, mas que deveriam ser aprovados pelo governo e pela lei eclesiástica. A independência de atuação, no entanto era respeitada. São exemplos dessas organizações as Irmandades de Misericórdia, que estabeleceram no Brasil os primeiros hospitais, hospedarias e asilos (COELHO, 2002).

Olhando para a realidade brasileira, vemos que a constituição federal de 1988 insere a sociedade civil organizada em várias questões de interesse social, como a saúde, a assistência social, proteção da criança e adolescente, entre outras. As organizações que se prestam a estes serviços são retratadas como o terceiro setor. E este tem sido o desafio: traduzir o que é e quem faz parte desse setor. (RENZETTI; 2017).

Segundo dados do Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas (IPEA)<sup>9</sup>, existem aproximadamente 820 mil Organizações da Sociedade Civil (OSC) no Brasil, que participam ativamente do atendimento à população, em diversas áreas de atuação, por meio da prestação de serviços, como saúde, educação, assistência social, direitos humanos, na

---

<sup>9</sup> Disponível em <https://mapaosc.ipea.gov.br/> (acesso em 02/11/2018)

esfera ambiental, cidadania, cultura, esporte, entre outras. Estas entidades auxiliam o Estado naquilo que ele não dá conta de entregar à sociedade. O crescimento deste setor representa uma mudança na forma de participação do cidadão em relação ao âmbito estatal. E um bom número destas entidades celebram parcerias com o poder público, sendo por ele subsidiadas, por meio de estímulos positivos (QUEIROZ, 2014; DIAS, BECHARA, 2015; TEIXEIRA, 2016; ALMEIDA, 2016).

No campo dos estudos organizacionais, encontram-se autores que retrataram as OSC's sob os aspectos relacionados ao seu funcionamento e organização. E aí se encontram estudos que abordam as mais diversas formas, das quais citamos as organizações voluntárias, flexíveis, não hierarquizadas e não burocráticas. (DAFT; LEWIN, 1993; SCHERER-WARREN, 1996).

Sob este olhar, vemos que as OSC's se aproximam das organizações substantivas apresentadas por Serva (1993), onde características nas rotinas e processos organizacionais apontaram para uma orientação coletivista e centrada no bem comum, além de uma forte interação entre seus membros, retratando preocupações com a condição humana. Percebe-se uma incompatibilidade entre uma nova forma organizacional com velhas práticas. (PALMER, BENVENISTE, DUNFORD, 2007; VIZEU, 2009).

Pode-se atestar tal situação quando Serva (1993, p. 39) destaca que nas organizações da sociedade civil “há uma intenção geral de que o trabalho seja uma atividade prazerosa, na qual o processo de sua realização se sobrepõe às próprias finalidades”. Este envolvimento proporciona, na visão do autor

[...] um alto grau de solidariedade e afetividade entre seus membros, bem como a existência de uma participação efetiva de cada um na vida da organização. [...] Tal configuração cria condições para a expressão de sentimentos no cotidiano. (SERVA, 1993, p. 39).

Caillé (2002) aponta para um desenvolvimento das organizações da sociedade civil a partir do engajamento das pessoas de forma voluntária nas causas em que estas atuam. Destaca que o Estado e mercado não estão suficientemente estruturados para garantir a sobrevivência da população, e que por esta razão,

além da solidariedade tradicionais de famílias, deve-se, portanto, criar solidariedades novas que se exprimem através das cooperativas sociais, das

associações e do conjunto das atividades coletivas com fins não lucrativos [...]. Em todos os casos, quer se trate de um tipo tradicionalista ou moderno, [...] o engajamento associativo e voluntário implica que a pessoa dê uma parcela de seu tempo e se empenhe pessoalmente em alguma tarefa. (CAILLÉ, 2002, p.141)

Faz-se necessário um novo posicionamento diante da necessidade de se olhar para novas formas organizacionais, para práticas não hierarquizadas, fora daquilo que é produzido pela teoria hegemônica e pelo conhecimento e tradições dominantes. Este tipo de organização se baseia na construção do poder a partir da base, e vários autores tratam estas como sendo organizações horizontalizadas. (PALMER, BENVENISTE, DUNFORD, 2007; MISOCZKY, SILVA E FLORES; 2008).

Um assunto que interessa a esta pesquisa é a emergência do voluntariado no terceiro setor, que atua de forma expressiva, refletindo e influenciando a formulação de políticas públicas para o setor. Compreender a lógica de funcionamento e organização do voluntariado nestas organizações é um desafio não apenas intelectual, mas também de ordem prática, pois objetiva aumentar a eficiência com que essas organizações conduzem sua parceria nas políticas públicas, por vezes desenvolvida em parceria com a esfera pública governamental. (TAVARES, 2000).

### 3.2 A ORGANIZAÇÃO SOCIAL DO ESTUDO DE CASO

A escolha da unidade de análise, por definição, contempla uma situação, indivíduo, ou organização em um contexto específico. O pesquisador já tinha algum conhecimento a respeito da história da organização, e pela relação de amizade com o secretário executivo, procurou identificar possíveis assuntos a serem explorados na organização.

Como a organização demonstrou interesse no desenvolvimento de material acadêmico relacionado às suas atividades, foi possível viabilizar a pesquisa, com a garantia da instituição, que prontamente abriu suas portas para a pesquisa, permitindo ao pesquisador liberdade de atuação. A participação, como observador, de suas atividades e eventos, assegurou ao pesquisador a coleta das evidências.

A Cruz Azul no Brasil é uma organização da sociedade civil, de cunho social-cristão diacônico, que presta serviços e possui programas de atendimento que se destinam a todas as pessoas, independentemente de sua condição social, sem distinção de cor, raça, sexo, nacionalidade, estado civil, profissão, credo religioso ou político.

A sua finalidade é ajudar dependentes do álcool e de outras drogas (substâncias psicoativas), seus familiares e outras pessoas afetadas direta ou indiretamente. Não se trata de um centro de recuperação/tratamento/reabilitação, nos moldes de uma comunidade terapêutica.

A Cruz Azul trabalha com o “antes”, o “durante” e o “depois” dos dependentes e afetados. A prevenção e acolhimento ocorrem em diversas frentes na organização, como palestras, teatros, grupos de apoio, capacitação de multiplicadores sociais, publicações e divulgação de material informativo, bem como na construção de políticas públicas de qualificação e ampliação da rede de atendimento.

Mas, como, onde e por que surgiu a Cruz Azul?

A Cruz Azul foi criada em Genebra na Suíça em 1877, quando o pastor luterano Luis Lucien Rochat observou um numeroso grupo de famílias que estavam vivenciando a problemática do abuso do álcool e convicto de que a fé e as escrituras bíblicas pudessem auxiliar estes indivíduos, o Pastor Luis iniciou uma série de reuniões de forma com que os dependentes alcoólicos pudessem enfrentar a dependência química estando postos diante a abordagens bíblicas. Iniciou-se uma associação que promovia a abstinência ao álcool (AVILA, RISTOW e ZERMIANI, 2016).

Este movimento, espalhou-se pela Europa, e atualmente, a Cruz Azul está presente em mais de 40 países distribuídos pela Europa, América, Ásia e África.

No Brasil, a Cruz Azul foi fundada em 23 de junho de 1995 e se constituiu como uma instituição de assistência social e promoção da saúde física e psíquica a todos que necessitarem de auxílio sem distinção de qualquer natureza.

Figura 3: Logomarca da Cruz Azul no Brasil



Fonte: Cruz Azul no Brasil

A Cruz Azul no Brasil possui como princípios essenciais, expostos em seu sítio eletrônico, os seguintes preceitos<sup>10</sup>:

*Missão: Promover a vida sem drogas, visando à saúde física, psicológica e espiritual para o bem-estar individual, familiar e social, sendo um movimento de inclusão, mútua-ajuda e abstinência, mediante ações de prevenção, tratamento, reinserção social, apoio e educação continuada, fundamentado no poder salvífico e transformador de Jesus Cristo e acreditando na capacidade de mudança do ser humano.*

*Visão: - Ser referência na área do álcool e outras drogas: Como movimento cristão de inclusão, mútua ajuda e abstinência, reconhecido por sua visão de ser humano integral; Em prevenção; Em educação continuada, conhecimento e inovação; Em rede de acolhimento e atendimento individual e familiar, de grupos de mútua ajuda e de comunidades terapêuticas; Em políticas públicas, assessoramento, defesa e garantia de direitos.*

*Valores:*

- *Crença no poder salvífico e transformador de Jesus Cristo e na capacidade de mudança do ser humano;*

---

<sup>10</sup> <http://www.cruzazul.org.br/sobre>

- *Abstinência como sinal de apreço e solidariedade, instrumento efetivo de prevenção e qualidade de vida, e condição de tratamento;*
- *Movimento em rede de inclusão e mútua-ajuda;*
- *Educação Continuada;*
- *Ética e transparência.*

Proposta: Promover uma Vida Sem Drogas, visando à saúde física, psicológica e *espiritual do ser humano para o bem-estar individual, familiar e social.*

A Cruz Azul no Brasil tem sua sede em Blumenau e possui aproximadamente 20 colaboradores remunerados e mais de 400 voluntários, sendo estes últimos responsáveis pelos grupos de mútua ajuda.

No quadro 3, apresentam-se os programas e projetos desenvolvidos pela Cruz Azul no Brasil.

Quadro 3 – Programas e projetos da Cruz Azul no Brasil

| Programa/projeto              | Descrição  |
|-------------------------------|--|
| Educação continuada           | <p>Visa capacitar e desenvolver profissionais e voluntários da Cruz Azul no Brasil a fim de realizar um atendimento eficiente a pessoas envolvidas com drogas. A capacitação ocorre através de seminários, cursos livres, fóruns (próprios), ou de extensão e pós-graduação em parceria com a Faculdade Luterana de Teologia (FLT).</p> <p>Os públicos de interesse da Educação Continuada são: Lideranças Comunitárias e população em geral; Institucionais; Profissionais da Área Tecnológica; Organismos de Governo e Comunidade Acadêmica.</p> <p>Visa promover a qualificação de profissionais objetivando a reinserção de dependentes químicos, observando a integralidade do ser humano, desde o aspecto espiritual, psíquico e físico.</p> |
| Mútua ajuda - grupos de apoio | <p>Atende indivíduos entre 12 a 70 anos e tem por intuito promover um ambiente de partilha de experiências e reintegração a sociedade de dependentes químicos, estando eles num ambiente distante das drogas psicoativas.</p> <p>Os grupos de apoio visam elevar a estima dos indivíduos e familiares que conviveram com a dependência química através de reuniões que ocorrem semanalmente coordenadas por facilitadores locais que conduzem as</p>   |

|  |  |
|--|--|
|  | reuniões. Nas reuniões, estes dependentes podem compartilhar os seus medos, anseios e as necessidades que são acometidos.  |
| Prevenção  | <p>Os grupos de Prevenção atuam: Na realização de palestras, aulas, teatros, oficinas e cursos, além de outras intervenções, sendo realizado em empresas, escolas, igrejas, órgãos públicos e privados e tem por intuito orientar indivíduos, principalmente no ciclo escolar sobre os problemas ocasionados pelo abuso de álcool e o uso de drogas.</p> <p>Os Grupos de Prevenção estão presentes também na área da comunicação, onde são transmitidos diariamente dois programas de 1:30min na Rádio CBN. Essa transmissão, foi um espaço doado pela programação da Rádio CBN.</p> <p>De forma a atingir um público infanto-juvenil, são distribuídos folhetos com os personagens "Azulinho e Júnior" que tratam sobre a prevenção do uso de drogas e o consumo de álcool.</p> <p>Na área da prevenção há também o Projeto Palco da Vida que oferece atendimentos a 20 jovens da Rede Pública de Ensino de Blumenau que possuem dificuldades de aprendizado e comportamento.</p> |
| Programa de assessoramento (atendimento familiar, individual e assessoramento institucional) | <p>São realizados atendimentos por telefone ou e-mail. Neste programa, o atendimento visa esclarecer as dúvidas do ouvinte e encaminhá-lo para unidades que possam ajudá-lo a resolver determinada dificuldade.</p> <p>O Programa de Assessoramento é um canal de escuta ativa, para que o ouvinte possa receber apoio em suas fragilidades e orientações sobre assuntos pertinentes as drogas.</p>  |

Fonte: Adaptado de Cruz Azul no Brasil (2018).

O espaço físico da Cruz Azul no Brasil é estruturado com várias instalações como recepção, sala de atendimento individual, sala de atendimento em grupo, sala de aula, auditório, salas de reuniões, biblioteca, salas administrativas, salas de equipe, almoxarifado, expedição e outros ambientes de apoio.

Destaca-se que grande parte dos programas de atendimento é realizada em espaços de outras entidades, como igrejas e órgãos públicos, a partir da demanda do público alvo, colocando a disposição o espaço que se fizer necessário para o desenvolvimento das atividades.

Na sequência, faz-se uma breve apresentação dos grupos de apoio e mútua ajuda, que compõem as unidades de análise desta pesquisa.

### 3.2.1 Os grupos de apoio

A Cruz Azul no Brasil tem como visão ser referência em rede de grupos de apoio e mútua ajuda, além das demais ações e atividades desenvolvidas, conhecido e reconhecido por sua visão de ser humano integral.

Nesta pesquisa, as unidades de análise são os grupos de apoio da Cruz Azul. A escolha se dá por representar diferentes inter-relações entre pessoas com as mais variadas histórias e níveis de envolvimento com substâncias psicoativas.

Por intermédio dos grupos de apoio, indivíduos que estejam vivenciando esse grave problema, encontram espaço para que possam compartilhar as suas vivências e angústias e buscarem controle dos seus vícios. Promove-se o acolhimento de indivíduos que foram acometidos pela dependência química, incluindo também a capacitação de multiplicadores sociais, publicações e divulgação de material de informação a fim de evitar a disseminação da doença.

Nos Grupos de Apoio e Mútua Ajuda existe a figura de um ou mais facilitadores, e é o ambiente onde os dependentes e famílias, os codependentes participam contando sua experiência. Facilitadores, pois entende-se que eles não lideram nem comandam, mas facilitam a condução das reuniões de modo que sejam tranquilas e equilibradas.

O perfil desejado destes facilitadores é que os mesmos sejam éticos e coerentes na sua fala e na sua vivência, e no caso de ter ocorrido o envolvimento com substâncias psicoativas, que tenham experimentado uma mudança na sua vida. É desejável que o facilitador mantenha uma postura de igualdade em relação aos demais participantes. Em Ávila, Ristow e Zimmermann (2016) encontram-se os atributos e habilidades necessárias (ou construídas) ao facilitador, em face das situações que se apresentam nos grupos de apoio. No quadro 4 apresentam-se estes atributos.

Os grupos de apoio são agrupamentos dentro da organização mãe (Cruz Azul), que tem total autonomia de atuação. Eles recebem apenas as diretrizes gerais da Cruz Azul, as quais devem observar. Conta com mais de 100 grupos de apoio, nos estados de São Paulo, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul. São mais de 100 agrupamentos diferentes, e que ao mesmo tempo convergem para os objetivos da instituição mãe.

Quadro 4 – Atributos e habilidades do facilitador

| Atributos e habilidades   |   |
|---|---|
| Gostar e acreditar em grupos  | Ter conhecimento sobre os temas relevantes que envolvem a dependência química, inclusive conhecer e ter um programa de prevenção de recaída |
| Demonstrar segurança na condução do grupo   | Saber administrar as situações que surgem, tais como emoções alteradas e divergências de ideias   |
| Ter capacidade de criar um ambiente de compreensão e aceitação mútua  | Conhecer o grupo (integrantes), quanto às suas necessidades, capacidades e limitações   |
| Possuir capacidade de integrar as pessoas   | Possuir capacidade de levar as pessoas a uma sincera reflexão do que estão vivenciando  |
| Saber repassar os seus conhecimentos sobre a dependência química com simplicidade e humildade   | Ser coerente entre o que fala e vive  |
| Ser ético   | Ser empático  |
| Ser paciente  | Ser comunicativo  |
| Conhecer as várias propostas de tratamento para a dependência química e saber encaminhar os casos que vão além da atuação do grupo de apoio | Saber conduzir com equilíbrio e sabedoria as questões que envolvem a espiritualidade  |
| Saber ouvir   | Aceitar e receber feedback  |

Fonte: Adaptado de Ávila, Ristow e Zimmermann (2016).

Os grupos de apoio e mútua ajuda são espaços com uma pluralidade interessante. Encontram-se pessoas com alto poder aquisitivo, pessoas que dependem de assistência governamental, pais com filhos dependentes, filhos com pais dependentes, mães e pais dependentes, filhos dependentes, pessoas que não tem dependência alguma, outras com dependência no álcool, outras em substâncias psicoativas, outras em remédios. Pessoas sem nenhum estudo até as que possuem graduação. Pessoas dos mais diversos credos, pessoas brancas, pessoas negras, pessoas de origem europeia ou não.

Esta pluralidade revelou que nos grupos de apoio não se faz distinção de quem participa. Pelo contrário, todos são bem-vindos e bem recebidos. Quem vai a um grupo de apoio, tem razões para fazê-lo, e os demais participantes partilham disto. Nas visitas *in-loco*, pude perceber uma preocupação uns com os outros, revelada no desejo e no cuidado de

saber como tinham passado aquela semana. E uma preocupação especial em relação àqueles que não tinham vindo à reunião naquele dia. Procuravam saber o que poderia ter acontecido.

Os grupos de apoio e mútua ajuda estão presentes em diversos estados no Brasil, com predominância em Santa Catarina, com 49 grupos, e Paraná, com 42 grupos.

No ano de 2016 foram formados 24 novos grupos de apoio e mútua ajuda. Destaca-se que ao lado disto, também são verificados grupos que estão inativos, e que representam um desafio para a organização, compreender os motivos que levam um grupo a paralisar suas atividades.

A Cruz Azul tem como desafio neste programa, além de sua expansão para outros estados brasileiros, atuar na formação continuada e assessoria direta às lideranças dos grupos formados. Com isso, vale-se da divulgação de materiais instrucionais, visitas pessoais e orientações técnicas e terapêuticas para a continuidade de cada grupo de apoio formado.

Em 2009 foram criados os Grupos de Apoio KIDS, com o intuito de atender crianças entre 4 a 11 anos que possuem casos de dependência química na família. Nestes encontros, as crianças podem expressar-se a fim de evitar possíveis traumas que a dependência química possa promover no convívio familiar. Atualmente existem em atividade cerca de 30 grupos KIDS espalhados pelo sul do Brasil.

Apresentam-se alguns dados relativos às ações e atendimentos, bem como participação nos grupos de apoio.

Figura 4 – Número de Grupos de Apoio Formados



Fonte: dados extraídos do relatório de atividades 2017 da Cruz Azul no Brasil

Figura 5 – Total de Grupos de Apoio



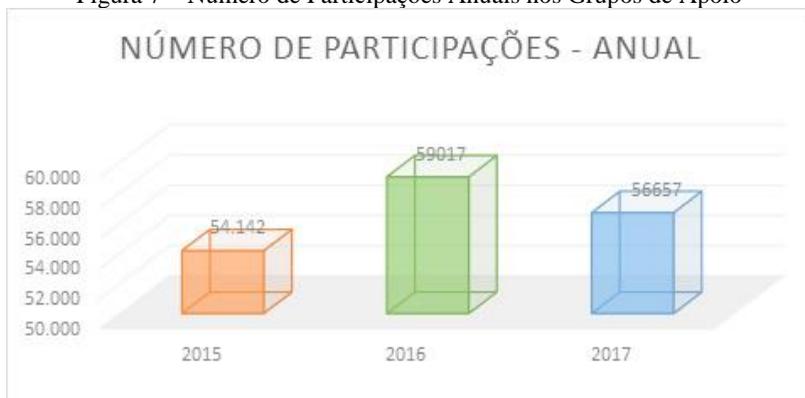
Fonte: dados extraídos do relatório de atividades 2017 da Cruz Azul no Brasil

Figura 6 – Número de Reuniões Anuais nos Grupos de Apoio



Fonte: dados extraídos do relatório de atividades 2017 da Cruz Azul no Brasil

Figura 7 – Número de Participações Anuais nos Grupos de Apoio



Fonte: dados extraídos do relatório de atividades 2017 da Cruz Azul no Brasil

Figura 8 – Número de Voluntários participantes nos Grupos de Apoio



Fonte: dados extraídos do relatório de atividades 2017 da Cruz Azul no Brasil

Com relação aos grupos KIDS, apresentam-se os gráficos relacionados a estes atendimentos.

Figura 9 – Número de Grupos de Apoio KIDS formados



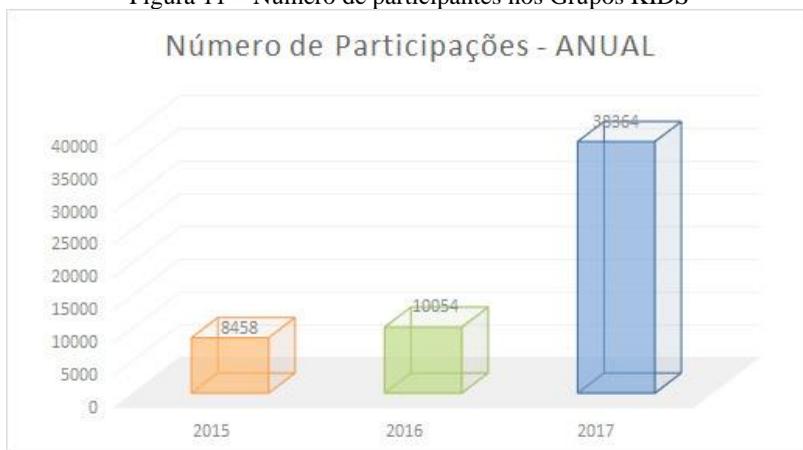
Fonte: dados extraídos do relatório de atividades 2017 da Cruz Azul no Brasil

Figura 10 – Número de Reuniões Anuais dos Grupos KIDS



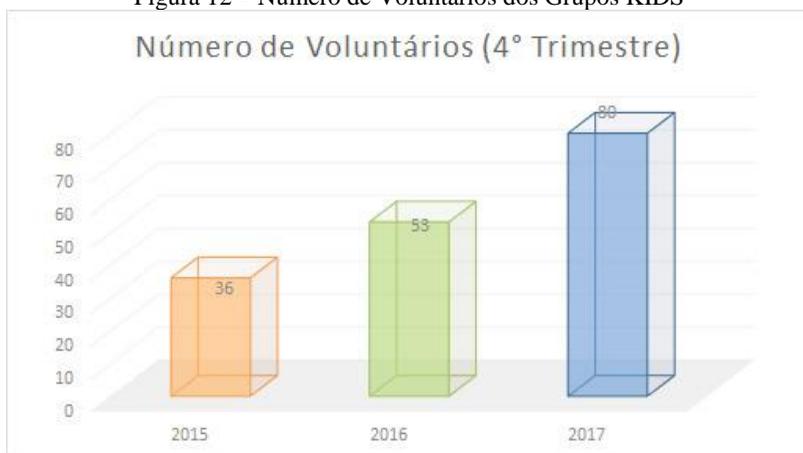
Fonte: dados extraídos do relatório de atividades 2017 da Cruz Azul no Brasil

Figura 11 – Número de participantes nos Grupos KIDS



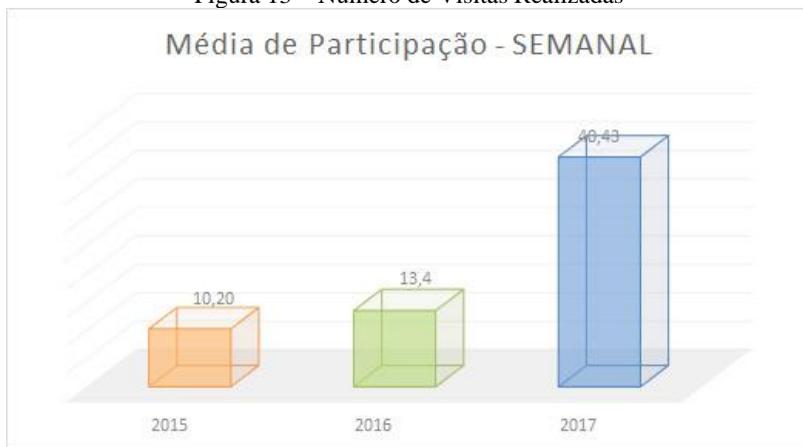
Fonte: dados extraídos do relatório de atividades 2017 da Cruz Azul no Brasil

Figura 12 – Número de Voluntários dos Grupos KIDS



Fonte: dados extraídos do relatório de atividades 2017 da Cruz Azul no Brasil

Figura 13 – Número de Visitas Realizadas



Fonte: dados extraídos do relatório de atividades 2017 da Cruz Azul no Brasil

Embora a pesquisa tenha como objeto observar especificamente os grupos de apoio e mútua ajuda, os grupos KIDS não compuseram a base da pesquisa, pois ensejaria um cuidado e estudo maior para aprender a relacionar-se com este público específico.

As reuniões dos grupos ocorrem na sua maioria semanalmente, em dia pré-estabelecido, e geralmente no período noturno. Conforme agenda levantada junto à Cruz Azul, em todos os dias da semana é possível que se participe de grupo de apoio, nas mais diversas cidades onde eles são oferecidos.

Os espaços físicos onde as reuniões acontecem são os mais diversos: igrejas, salões, salas de aula. No desenvolvimento da pesquisa foi possível experimentar cada um deles. Espaços simples, com cadeiras de palha, cadeiras de plástico ou então bancos. Alguns com um pouco mais de conforto do que outros, como por exemplo o privilégio de ter ar-condicionado. Outros tinham apenas ventiladores, e outros nem isso. Mas em absolutamente todos os grupos visitados, o aconchego e receptividade estavam presentes a olhos vistos, seja manifesto no “lanchinho” que antecedia a reunião, ou no simples sorriso de alegria de quem fazia a recepção daquele dia ou a condução da reunião.

As reuniões possuem uma dinâmica de funcionamento previamente orientada pela Cruz Azul, em seu manual de grupos de

apoio<sup>11</sup>, ficando, no entanto, facultado ao facilitador aplicá-la integralmente, ou adaptá-la conforme a necessidade. Como eu chegava antes da reunião iniciar, pude conversar com os facilitadores, para entender como era a característica daquele seu grupo. E pude observar que nem todos seguem a cartilha à risca. Alguns dos grupos que visitei fizeram adaptações que tornavam o ambiente mais receptivo aos participantes. Uma preocupação bem presente que pude identificar nos facilitadores era tornar o ambiente o mais agradável e aconchegante possível, com os recursos que tinham à mão. Salienta-se que cada grupo é responsável em organizar o seu espaço para realização da reunião.

A recomendação do manual é que se inicie a reunião com uma palavra de boas-vindas e acolhimento aos que participam pela primeira vez. É o momento em que todos os presentes se apresentam, informando nome, o que faz, e porque está no grupo. Este momento considero como crucial, pois aqui se define o formato que a reunião tomará, visto que alguns participantes aproveitam este momento para compartilhar suas experiências, dúvidas ou questões. Isso ocorre de forma totalmente espontânea, já que uma das regras dos grupos é que ninguém é obrigado a falar. Como participante observador das reuniões, era o momento em que eu identificava em cada participante sua condição. O que chamou minha atenção é que ninguém se sentiu constrangido a fazê-lo, mesmo diante de estranhos (no caso, eu), as pessoas relatavam sua situação e como estavam naquele momento. Algumas destas apresentações vinham carregadas de muita emoção, e por vezes meus olhos ficaram embargados de lágrimas.

Aliás, seguindo o manual, este aponta que é o momento para se lembrar das seis regras de funcionamento dos grupos de apoio: 1) ninguém é obrigado a falar; 2) procure falar de si; 3) evite dar conselhos, mas, e possível aconselhar; 4) é importante estar sóbrio no dia da reunião; 5) sigilo; e 6) ouvir. Em alguns casos, os próprios grupos podem ter suas regras. Destaco que aquelas pessoas que já participavam a mais tempo, eram aquelas que lembravam os demais das regras. O facilitador tinha elas à mão, em suas anotações, caso necessário.

A próxima fase da reunião, segundo o manual, é comunicá-los da liberdade de participação, falando ou apenas ouvindo. O manual também sugere que se faça um momento de oração e cântico (músicas) que possam trazer reflexão aos presentes, ajudando com respeito às suas dores e perguntas. Notei que nem todos os grupos o faziam. Os que

---

<sup>11</sup> AVILA, M. R. R.; RISTOW, E. R.; ZERMIANI, S. A. **Manual de Grupos de Apoio Cruz Azul**. 1. Ed. Blumenau: Cruz Azul no Brasil, 2016.

promoviam música e oração eram aqueles grupos que se reuniam dentro do ambiente de igrejas.

A sequência da reunião, segue-se com um momento de dinâmica, onde o facilitador poderá optar em trazer algum material para leitura. O manual sugere: fazer a leitura de um trecho bíblico, ler uma poesia, compartilhar uma notícia ou trazer alguma informação relacionada à dependência, ou ainda aplicar uma dinâmica em forma de apresentação, integração ou introdução a um tema. Este momento deve ser breve, de no máximo 10 minutos. Pude experimentar todas as sugestões apontadas. A última, que em geral remete a uma integração, tem participação ativa dos participantes.

Depois deste momento, abre-se espaço para o compartilhar. É onde cada participante tem a oportunidade de falar sobre aquilo que lhe causa angústia, medos, dúvidas, ou mesmo trazer experiências alegres e vitórias conquistadas. É o momento mais importante e central do grupo, pois aqui ocorre o momento das trocas de experiências, e onde uns ajudam aos outros. Pude observar e ouvir uma situação onde um depoente disse que “a droga não é ruim, ela é boa, traz sensação de felicidade, alegria. O problema são as consequências desta decisão.” Foi uma fala muito interessante, já que na maioria das vezes fala-se do lado negativo das drogas.

Por fim, ocorre o fechamento da reunião, onde o facilitador destaca os pontos importantes e relevantes de tudo o que foi discutido naquela reunião. Em geral, deixa uma palavra de encorajamento para a semana, despedindo assim, os participantes. Nos grupos que iniciavam com oração, havia também o fechamento com uma oração. A impressão que me causou é de que as pessoas saiam mais confiantes e “cheias” de motivação para a semana que vinha adiante.

Os facilitadores relataram também que não era possível saber quantas pessoas participariam naquele dia da reunião. Tinham uma ideia média de participantes, porém nunca a certeza do quantitativo. Por ser um espaço de livre circulação e participação, ninguém está obrigado a participar. Assim, as pessoas que vem em geral o querem por vontade própria. Em alguns depoimentos realizados nas reuniões, ouvi de participantes que disseram nunca ter sido obrigados a participar, mas que a insistência de um pai/mãe ou de um amigo acabaram trazendo-os para o grupo. E completavam dizendo ter sido a melhor decisão da vida.

Com alguns participantes que conversei após as reuniões, pude ouvir deles que eram gratos por ter aquele espaço de acolhimento. Muitos, por conta da sua situação de dependente, ou dependente em recuperação, perderam a confiança da família, de amigos, e que foram

abandonados por eles à própria sorte. E o grupo de apoio é a nova família. Anseiam pela próxima reunião, pelo próximo encontro. Estar junto. Relatos cheios de alegria, e esperança de que a sorte deles mude, e consigam também a reconciliação com aqueles que tiveram quebras de confiança.



## CAPÍTULO IV - PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo apresentam-se os procedimentos que foram utilizados na pesquisa. Visando alcançar os objetivos propostos, tais procedimentos procuraram responder as seguintes questões: *Como? Com o quê? Onde? Quanto?* Isto porque o delineamento adequado do método permite que o pesquisador defina o caminho a ser seguido, detectando eventuais erros no transcorrer do estudo. (GIL, 2006; MARCONI; LAKATOS, 2010).

Nas próximas seções está disposto o percurso metodológico, composto pela caracterização do estudo, o estudo de caso e a coleta de evidências, e a análise e interpretação dos dados.

### 4.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Nesta seção, apresenta-se o delineamento do estudo, com ênfase na abordagem da pesquisa e nos procedimentos técnicos utilizados.

Quanto à abordagem, considerando o objeto de estudo, opta-se pela abordagem qualitativa, por permitir maior flexibilidade e diversidade, valorizando a subjetividade presente no comportamento humano.

Denzin e Lincoln (2006, p. 16) declaram que “a pesquisa qualitativa é, em si mesma, um campo de investigação”, permeada por termos complexos, conceitos e suposições. Destacam os autores que ela está ligada a diversas tradições (positivismo, pós-estruturalismo, entre outros) e a diversas perspectivas e métodos de pesquisa qualitativa (estudo de caso, investigação participativa, entrevista, entre outras). Desta maneira ocorre uma relação de intimidade entre o pesquisador e o objeto investigado.

A abordagem qualitativa se fundamenta numa perspectiva que concebe o conhecimento como um processo construído por sujeitos em suas interações do dia a dia, atuando na realidade, transformando-a e sendo por ela transformados. Assim, os significados que o sujeito atribui às suas experiências cotidianas, por sua linguagem, suas produções culturais e mediante suas formas de interações sociais constituem os núcleos centrais de observação do pesquisador. (MARTINS, THEÓPHILO, 2007; ANDRÉ, 2013; BELK, 2017).

No âmbito da pesquisa qualitativa, os pesquisadores dispõem de uma variedade de práticas, que, dependendo do problema, vão fornecer a melhor compreensão a respeito do mesmo. Destacam-se o estudo de caso, a experiência pessoal, a introspecção, a história de vida, a

entrevista, artefatos, textos e produções culturais, textos observacionais, históricos, interativos e visuais. Todos descrevem situações rotineiras e que auxiliarão na elucidação do problema a ser investigado. (DENZIN, LINCOLN, 2006; MESQUITA, MATOS, 2014).

Considerando esta multiplicidade de práticas, a pesquisa qualitativa não privilegia uma em detrimento a outra, e talvez por esta razão o pesquisador qualitativo seja visto e rotulado como sendo um *bricoleur*, um confeccionador de uma colcha de retalhos, encaixando as peças da pesquisa, pela característica da diversidade de práticas. Um estudo qualitativo pode necessitar de maiores explicações, e demonstrar a quantidade e qualidade das informações coletadas pode contribuir para sua consolidação. Dados representativos de uma imagem verdadeira e completa das construções sob investigação são primordiais. (DENZIN E LINCOLN, 2006; PARK E PARK, 2016; SERRA E FERREIRA, 2016).

Ressalte-se, no entanto que isso não significa que a pesquisa não tenha o seu rigor. Barnham (2015) aponta que frequentemente a pesquisa qualitativa é descrita como mais suave, porém, com visão mais profunda, mas à custa de ser necessariamente interpretativa e subjetiva nas abordagens. Para o autor, construir a noção de utilidade das descobertas de uma pesquisa torna a compreensão mais crível.

Ao demonstrar com transparência e clareza os métodos utilizados na pesquisa qualitativa, eliminam-se possíveis dúvidas e questionamentos sobre a sua validade acadêmica. A concepção e evidenciação de boas práticas na pesquisa contribuirão para a construção da credibilidade externa. Assim, uma descrição robusta, que possa ser auferida, é um elemento essencial. (PAIVA JÚNIOR, LEÃO E MELLO, 2011; SERRA E FERREIRA, 2016).

Amis e Silk (2008) apontaram para o encorajamento do uso de uma pluralidade de métodos e representações nas pesquisas qualitativas, construindo uma melhor reputação no âmbito dos estudos organizacionais. Preocupações éticas e morais devem estar na base tanto no propósito quanto na qualidade de uma pesquisa.

Destacam-se as responsabilidades inerentes à pesquisa e esperadas do pesquisador qualitativo. O trabalho deve ser socialmente significativo e responsável, já que o pesquisador estará inteiramente envolvido com ela. Segundo entendimento de vários autores (GIL, 2006; DENZIN, LINCOLN, 2006; MARTINS, THEÓPHILO, 2007; YIN, 2010), para alcançar tal responsabilidade é preciso ser ético na sua relação com o objeto de pesquisa, que atenta para relações colaborativas, de confiança, não opressoras entre o pesquisador e os investigados. O pesquisador qualitativo deve desenvolver habilidades para distanciar-se

de normas e valores dominantes, a fim de analisar os resultados com imparcialidade e objetividade.

Além disso, outra recomendação consiste em desligar-se de valores e interesses pessoais ou grupais, para evitar influências sobre os resultados. Estar aberto a tudo o que se possa apreender, descobrir, de forma pura, despojada de teorias, com certo grau de indução. E por fim, buscar uma compreensão (contextualização e percepção) do mundo em que está inserido, com sensibilidade ao visível e também o invisível. O pesquisador deve ser tolerante para a ambiguidade de possibilidades, pois nem sempre a melhor forma de prosseguir será a óbvia. (DENZIN E LINCOLN; 2006; PAIVA JÚNIOR, LEÃO E MELLO, 2011; MESQUITA, MATOS, 2014).

Em Schwandt (2006) e Paiva Júnior, Leão e Mello (2011), encontra-se o entendimento de que a investigação qualitativa pode ser compreendida como um terreno para o desenvolvimento da crítica científica social, que rejeita as características que têm marcado a ciência social predominante, cética, fundacionalista, de raciocínio instrumental e desengajado. Para isso, critérios implícitos devem ser abandonados, com a adoção de critérios e processos de investigação explícitos, buscando assim a credibilidade e legitimação da pesquisa qualitativa.

A validade e confiabilidade da pesquisa qualitativa são observadas a partir de aspectos descritos por Paiva Júnior, Leão e Mello (2011). No âmbito da validade, encontram-se a validade aparente, cujo resultado produz a informação esperada ou desejada; a validade instrumental, que combina vários instrumentos de coleta e interpretação, e a validade teórica, que vincula os procedimentos à teoria estabelecida. E no âmbito da confiabilidade encontram-se aspectos que permitam a outro pesquisador chegar a resultados semelhantes.

Paiva Júnior, Leão e Mello (2011) entendem que critérios de qualidade na pesquisa são aqueles que possuem validade e confiabilidade. Para melhor visualização, nos oferecem o quadro 5 contendo alguns critérios de validade e confiabilidade, indicando que alguns afetam os dois aspectos, e outros não.

Quadro 5: Critérios de validade e confiabilidade na pesquisa qualitativa

| <b>Critério</b>                                  | <b>Validade</b> | <b>Confiabilidade</b> |
|--|-----------------|-----------------------|
| Triangulação                                     | X               | X                     |
| Reflexividade                                    |                 | X                     |
| Construção do corpus de pesquisa                 | X               | X                     |
| Descrição clara, rica e detalhada                | X               | X                     |
| Surpresa   | X               |                       |
| Feedback dos informantes(validação comunicativa) | X               | X                     |

Fonte: PAIVA JÚNIOR, LEÃO E MELLO (2011) p. 195.

Sob estes termos, a investigação qualitativa pode adotar três posturas epistemológicas. A primeira postura, do ponto de vista das filosofias interpretativistas, na qual o investigador deve compreender o significado de uma ação social, se quiser entendê-la. A segunda está ligada à hermenêutica filosófica, onde a compreensão não é, em primeiro lugar, uma tarefa controlada por procedimentos ou regras, mas é uma condição do ser humano. Assim, no ato de interpretar/compreender, as tradições e os pré-julgamentos não são algo de que o pesquisador possa livrar-se. A terceira postura é a epistemológica do construcionismo social, segundo a qual o significado de determinada ação está relacionado à determinadas práticas sociais ou formas de vida, e o conhecimento não é desinteressado, apolítico e exclusivo de aspectos afetivos. (SCHWANDT, 2006).

Portanto, a pesquisa qualitativa não pode mais ser vista dentro de uma perspectiva positivista neutra ou objetiva, uma vez que classe, raça, gênero e etnia influenciam o processo de investigação. Processo este para o qual nunca houve tantas estratégias de investigação, tantos paradigmas, ou métodos de análise, disponíveis para o pesquisador utilizar. (DENZIN e LINCOLN, 2006).

Embora a pesquisa qualitativa não busque a generalização dos seus resultados empíricos, há uma contribuição significativa para a construção de conhecimentos, especialmente quando os resultados empíricos são comparados aos padrões teóricos desenvolvidos, permitindo testar, confirmar, desafiar ou ampliar. As descobertas proporcionadas pela pesquisa qualitativa auxiliam a compreensão dos fenômenos sociais. (YIN, 2010; PARK E PARK, 2016).

Humble e Green (2016) e Belk (2017) reforçam esta percepção, quando afirmam que a pesquisa qualitativa permite um exame de aspectos mais complexos, que de outra forma seriam ignorados em

pesquisas quantitativas. Os métodos qualitativos são efetivos para acessar grupos difíceis de alcançar, e observar em seu ambiente natural.

#### 4.2 ESTRATÉGIA DA PESQUISA: ESTUDO DE CASO

A estratégia da pesquisa envolve os meios técnicos que estarão sendo utilizados no decorrer de sua execução. Tem como correspondência o “planejamento e estruturação da pesquisa em sua dimensão mais ampla, compreendendo tanto a diagramação quanto a previsão de coleta e análise de informações, dados e evidências” empíricas no âmbito das ciências sociais. (MARTINS, THEÓFILO; 2007 p. 53).

Yin (2010) aponta que qualquer método tem suas vantagens e desvantagens próprias, e que dependem essencialmente de três condições:

o tipo de questão de pesquisa, o controle que o investigador tem sobre os eventos comportamentais reais e o enfoque sobre os fenômenos contemporâneos em oposição aos históricos. (YIN, 2010, p.22).

O estudo de caso foi a estratégia escolhida para esta pesquisa, pois permite ao pesquisador compreender os fenômenos sociais mais complexos, e assim contribuir para o conhecimento de fenômenos individuais, organizacionais, sociais, políticos e de grupo. Cada fato relevante contribui para o conjunto de eventos, e é um dado em potencial para o desenvolvimento da pesquisa. (GODOY, 2010; PARK E PARK, 2016).

O estudo de caso permite aprofundar o fenômeno no seu contexto, ou seja, captar as circunstâncias e condições do fenômeno com maior amplitude e detalhamento, o que não seria possível por meio de outro método. No entanto, a riqueza e extensão do contexto real exige que o pesquisador utilize de uma tática essencial: o uso de múltiplas fontes de evidência, para que os dados convirjam e possam ser verificados. (STAKE, 2000; YIN, 2010).

Para o estudo de caso, André (2013) lembra três pressupostos básicos, que não devem ser omitidos pelo pesquisador: o primeiro é que o conhecimento está em constante processo de construção; o segundo é que o caso envolve uma multiplicidade de dimensões; e por último, a realidade pode ser compreendida em diversas óticas.

Significa em primeiro lugar, que o pesquisador deve estar aberto a novos aspectos e que sejam relevantes, pois estes podem surgir no decorrer do trabalho. Em segundo lugar, deve-se manter uma variedade de fontes de dados, de métodos de coleta, de instrumentos e de procedimentos, para contemplar as múltiplas dimensões do fenômeno investigado e evitar interpretações unilaterais ou superficiais. Por fim, o terceiro pressuposto nos remete à ideia de postura ética, para ao final fornecer evidências da forma como se conduziu o trabalho, e apresentar de forma minuciosa os eventos, pessoas e situações observadas, transcrição de depoimentos, extratos de documentos e opiniões dos sujeitos e participantes, inclusive com a busca intencional de fontes com opiniões divergentes. Desta forma permite-se confrontar as interpretações do pesquisador, confirmando-as ou refutando-as.

Stake (2000) aponta para três tipos de estudos de caso, concebidos a partir de suas finalidades: o intrínseco, o instrumental e o coletivo. Já em Godoy (2010) encontra-se uma classificação um pouco diferente, considerando a natureza dos objetivos. O quadro 6 busca sintetizar estas tipologias.

Quadro 6 – tipologias de estudo de caso: finalidades e objetivos

| Stake (2000) – Finalidades  | Godoy (2010) - Objetivos   |
|---|--|
| Intrínseco - busca-se melhor compreensão de um caso apenas pelo interesse despertado por aquele caso particular.  | Descritivo – quando apresenta um relato detalhado de um fenômeno social.   |
| Instrumental - o interesse no caso deve-se à crença de que ele poderá facilitar a compreensão de algo mais amplo, uma vez que pode servir para fornecer insights sobre um assunto ou para contestar uma generalização amplamente aceita, apresentando um caso que nela não se encaixa.  | Interpretativo – além da rica descrição busca encontrar padrões nos dados e desenvolver categorias conceituais que possibilitem interpretar, confirmar ou opor-se a suposições teóricas.       |
| Coletivo - o pesquisador estuda conjuntamente alguns casos para investigar um dado fenômeno, podendo ser visto como um estudo instrumental estendido a vários casos. Os casos individuais que se incluem no conjunto estudado podem ou não ser selecionados por manifestar alguma característica comum. Eles são escolhidos porque se acredita que seu estudo permitirá melhor compreensão, ou mesmo melhor teorização, sobre um conjunto ainda maior de casos. | Avaliativo – quando a preocupação é gerar dados e informações obtidos de forma cuidadosa, empírica e sistemática para apreciar o mérito e julgar os resultados e a efetividade de um programa. |

Fonte: adaptado de Stake (2000) e Godoy (2010).

Pode-se concluir, a partir da análise do quadro, que os estudos de caso instrumentais e os coletivos ou não, pretendem favorecer ou, ao contrário, contestar uma generalização aceita, enquanto os estudos intrínsecos, em princípio, não se preocupam com isso. Stake (2000) considera que o importante seja aperfeiçoar a compreensão do caso ao invés de privilegiar a generalização para além do caso.

Em Godoy (2010) vê-se que os estudos de caso interpretativos e avaliativos buscam obter maior compreensão do fenômeno do estudo. Não significa que as tipologias não possam ser combinadas, por exemplo, uma interpretativa ser complementada por uma descritiva.

O produto final de um estudo de caso geralmente representa o que não é comum, baseando-se na sua atividade e funcionamento, no seu contexto histórico, no seu meio físico, bem como em outros contextos (econômico, político, jurídico, estético, ...), nos outros casos conhecidos que lhe são relacionados, ou em informantes por meio dos quais se pode entender o caso. Todos esses dados são necessários para estudar o caso, para explorar a sua particularidade. Muito embora seja singular, o caso apresenta seções, grupos, dimensões, ocasiões, domínios, isto é, um contexto que não pode ser ignorado. (STAKE, 2000).

No entanto, a seleção do caso e a maneira de estudá-lo, podem resultar em um dos quatro equívocos apresentados por Flyvbjerg (2004) sobre o estudo de caso, pelo qual destacamos em especial o quarto, qual seja, o de que o estudo de caso contém um viés subjetivo. Ou seja, o caso tem a tendência de confirmar noções preconcebidas do pesquisador, o que pode tornar seu estudo de questionável valor científico.

De forma semelhante, encontramos em Martins e Theóphilo (2007) possíveis deficiências dos estudos de caso: análises intuitivas, primitivas e impressionistas. Com isso, a pesquisa está fadada a uma simples descrição dos relatos encontrados.

No entanto Flyvbjerg (2004) se posicionou a este respeito, e contesta estes equívocos, afirmando que o estudo de caso tem o seu próprio rigor, diferente, porém não menos rigoroso do que o dos métodos quantitativos, apresentando, ainda, a vantagem de poder se aproximar a situações da vida real e comprovar ideias diretamente relacionadas ao fenômeno, na medida em que este se desenvolve na prática.

Outra concepção importante é que

O estudo de caso é preferido no exame dos eventos contemporâneos, mas quando os comportamentos relevantes não podem ser manipulados. O estudo de caso conta com muitas das mesmas técnicas que a pesquisa histórica, mas adiciona duas fontes de evidência geralmente não incluídas no repertório do historiador: observação direta dos eventos sendo estudados e entrevistas das pessoas envolvidas nos eventos. (YIN, 2010, p.32)

Martins e Theóphilo (2007) apontam que o estudo de caso, quando for original e revelador, com apresentação de um engenhoso recorte de um contexto, e cujas análises possam surpreender com a revelação de aspectos que até então não haviam sido abordados, será considerado importante pelo seu ineditismo, ressaltando as descobertas nas descrições, interpretações e explicações. Perseverança, criatividade e raciocínio crítico são elementos esperados no pesquisador, conforme apontam estes autores.

No estudo de caso qualitativo a entrevista é uma das principais vias para revelar os significados atribuídos pelos participantes ao caso investigado. Stake (2000) fornece algumas sugestões sobre como conduzir a entrevista, tais como o planejamento de antemão, para não correr o risco de não atingir seu objetivo. Perguntar e ouvir, na visão do autor, é muito fácil, mas realizar uma boa entrevista não é nada fácil. Deve-se elaborar um roteiro baseado nas questões ou pontos críticos, que até podem ser mostradas ao respondente, acompanhadas de esclarecimento de que não se busca apenas respostas do tipo “sim” e “não”, mas explicações e posicionamentos pessoais.

O propósito essencial do estudo de caso é analisar uma unidade social com intensidade, aprofundando a descrição e entendimento do fenômeno.

Para Patton (1990), há uma regra a ser seguida para as pesquisas estudo de caso: não importa o que você está estudando, deve-se sempre recolher dados sobre a menor unidade de patamar da análise possível. Significa que não se devem desprezar pequenos detalhes que possam surgir durante a coleta das evidências e dados.

Um passo importante no estudo de caso é que o pesquisador estabeleça alguns limites de interesse em relação à pesquisa, pois deverá considerar os limites temporais e geográficos. O estudo de caso começa com um plano muito aberto, que vai se delineando mais claramente à medida que o estudo avança. Para isso cabe ao pesquisador decidir sobre

algumas questões, como por exemplo: Quais serão os ambientes visitados? Quando os dados serão coletados? Qual o tempo estimado para cada coleta de evidência? Quais atores estarão envolvidos? Quais situações-chave e incidentes críticos fazem parte do caso? (SILVA; GODOI; BANDEIRA-DE-MELLO; 2010 p. 128).

#### 4.3 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE EVIDÊNCIAS

A seção se ocupa na apresentação dos procedimentos práticos utilizados na coleta de evidências. Será possível observar um conjunto de modelos e protocolos que foram desenvolvidos por este pesquisador especificamente para a pesquisa, tomando por base a teoria relacionada à metodologia da pesquisa.

Este estudo de caso começou com um plano bem amplo, aberto, ousado, que foi se delineando aos poucos, à medida em que avançava. A pretensão inicial, para a pesquisa de campo, foi visitar o máximo de grupos de apoio possíveis, conversar com o máximo de facilitadores, ter acesso ao máximo de documentos, relatos e outros materiais possíveis e disponíveis. Isso no decorrer do período que compreendeu novembro de 2017 a março de 2018. Porém, desde o início alguns fatores geográficos e logísticos se mostraram como empecilhos para a realização deste plano inicial.

O primeiro dos fatores foi a distância entre os municípios onde os grupos de apoio se reuniam. Como já apresentado, a maioria dos grupos de apoio estão situados nos três estados do sul (Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná) e uns poucos grupos formados em São Paulo. Diante desta realidade, a preocupação concentrou-se na elaboração de uma agenda de visitação, de modo que fosse possível visitar os grupos, e aproveitar a localização dos grupos mais próximos, para visitá-los em sequência. Seguindo o protocolo proposto na pesquisa e descrito no quadro 5, o pesquisador realizou o contato com as lideranças dos grupos selecionados para visita, com a devida instrução do que se tratava e com o suporte dos gestores da Cruz Azul.

Neste momento, o segundo fator de empecilho se apresentou à pesquisa: o fator temporal: vários grupos encontravam-se em recesso, por ocasião de férias coletivas de empresas e escolares. Assim, a agenda prevista desmoronou diante da impossibilidade de se visitar os grupos de cidades próximas. Foi necessário reorganizar a proposta de visitas, mapeando os grupos que estavam em atividade no período proposto para as visitas. O segundo passo foi organizar as viagens, de modo a conseguir o melhor aproveitamento em cada uma delas.

Destaca-se o que Martins e Theóphilo (2007) e Yin (2010) apontaram como um item de fundamental importância em um estudo de caso. A construção de protocolos de estudo para a pesquisa. Esta foi uma maneira importante de aumentar a confiabilidade da pesquisa. O protocolo serviu de orientação e com isso regula o investigador nas estratégias de realização da coleta de dados, contendo instrumentos, os procedimentos e as regras gerais a serem observadas no decorrer da pesquisa.

Para cada fonte de evidência utilizada nesta pesquisa, foi construído seu próprio protocolo de estudos. Na sequência desta seção se apresentam os modelos de protocolos desenvolvidos, e que foram utilizados na coleta de evidências.

Quanto às fontes de evidências, elas estão classificadas em fontes primárias e secundárias. Como exemplos de fontes primárias utilizadas nesta pesquisa, citam-se as entrevistas, questionários, relatos, depoimentos e a observação direta, que ocorreu ao longo do processo de construção da pesquisa, permitindo ao pesquisador familiarizar-se com o fenômeno. (MARTINS E THEÓPHILO, 2007; YIN, 2010)

Portanto, a teoria propõe que as evidências no estudo de caso podem ter múltiplas fontes. Em Yin (2010), encontram-se seis fontes, que na sua visão são as mais utilizadas na realização de estudos de caso: documentação, registros em arquivos, entrevistas, observações diretas, observação participante e artefatos físicos. No quadro 7, apresentam-se as variâncias das quatro fontes que foram utilizadas nesta pesquisa, com a identificação de seus pontos fortes e pontos fracos.

Quadro 7 – Fontes de evidência

| Fonte      | Material da fonte utilizada  | Pontos Fortes   | Pontos Fracos  |
|------------|--|---|--|
| Documentos | - outros relatórios escritos de eventos;<br>- documentos administrativos, como relatórios de progresso e outros registros internos;<br>- recortes de notícias e outros artigos que aparecem na mídia de massa ou jornais comunitários. | - estável: pode ser revisada repetidamente;<br>- discreta: não foi criada em consequência do estudo de caso;<br>- exata: contém nomes, referências e detalhes exatos de um evento;<br>- ampla cobertura: longo período de tempo, muitos eventos e muitos ambientes. | - recuperabilidade: pode ser difícil de encontrar;<br>- seletividade parcial, se a coleção for incompleta;<br>- Parcialidade no relatório: reflete parcialidade desconhecida do autor;<br>- acesso: pode ser negado deliberadamente. |

|                               |  |  |   |
|-------------------------------|--|--|---|
| Registros em arquivo          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- arquivos de uso público, como os de censos e outros dados estatísticos públicos;</li> <li>- registros de serviços, como número de clientes atendidos;</li> <li>- dados de levantamentos, como os de empregados, os residentes ou participantes do local.</li> </ul> | (idem à documentação) <ul style="list-style-type: none"> <li>- precisos e geralmente quantitativos</li> </ul>  | (idem à documentação) <ul style="list-style-type: none"> <li>- acessibilidade devido a razões de privacidade</li> </ul>   |
| Entrevistas/<br>Questionários | <ul style="list-style-type: none"> <li>- seguiu-se a própria linha de investigação, como refletiva em protocolo; bem como</li> <li>- formulou-se questões verdadeiras (conversacionais), de maneira imparcial, para que também sirvam às necessidades de sua linha de investigação.</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- direcionadas: focam diretamente os tópicos do estudo de caso;</li> <li>- perceptíveis: fornecem inferências e explicações causais percebidas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- parcialidade devido às questões mal articuladas;</li> <li>- parcialidade da resposta;</li> <li>- incorreções devido à falta de memória;</li> <li>- reflexividade: o entrevistado dá ao entrevistador o que ele quer ouvir.</li> </ul>                                    |
| Observações diretas           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- observação das reuniões dos grupos de apoio, atividades em seminários.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- realidade: cobre eventos em tempo real;</li> <li>- contextual: cobre o contexto do caso.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- consome tempo;</li> <li>- seletividade: ampla cobertura é difícil sem uma equipe de observadores;</li> <li>- reflexividade: evento pode prosseguir diferentemente porque está sendo observado;</li> <li>- custo: horas necessárias pelos observadores humanos</li> </ul> |

Fonte: adaptado de Yin (2010, p. 128–140).

Embora na obra de Marshall e Rossman (2014), as autoras destacam que o pesquisador pode e deve reconhecer ainda outras fontes para coleta de evidências, caso estas sejam indispensáveis para sua pesquisa (filmes, fotografias, vídeos, cinésica, etnografia de rua,

histórias de vida, proxêmica, técnicas objetivas e testes psicológicos), nem todos foram utilizados na pesquisa.

Mas além de relacionar as fontes de coleta, foi necessário ao pesquisador estar familiarizado e lembrar-se de três princípios que Yin (2010) aponta como essenciais à pesquisa: o uso de múltiplas fontes de evidência, não se limitar a apenas uma, a criação de um banco de dados do estudo de caso e a manutenção de um encadeamento de evidências.

Nesta pesquisa utilizaram-se as seguintes fontes para coleta de evidências, cujos procedimentos serão explicados no decorrer desta seção. A ordem em que as fontes se encontram é aleatória, não representando ordem de preferência ou quanto à sua utilização:

- a) Entrevistas com: gestores da entidade (locais, regionais e nacionais), facilitadores dos grupos de apoio, participantes dos grupos de apoio, dependentes em recuperação, representantes de comunidades terapêuticas;
- b) Questionários aplicados a gestores da entidade (locais, regionais e nacionais), facilitadores dos grupos de apoio, representantes do poder público na área de abrangência da Cruz Azul;
- c) Depoimentos e relatos de atores que possuem ou possuíram algum vínculo com a Cruz Azul, como por exemplo, os participantes de grupos de apoio, familiares e dependentes em recuperação de substâncias psicoativas, facilitadores dos grupos, representantes de comunidades terapêuticas. No âmbito do poder público, representantes de secretarias de assistência social ou órgão equivalente (onde a Cruz Azul possui grupos de apoio). Não foi feita coleta de imagem em foto ou vídeo, para garantir a preservação de imagem dos atores;
- d) Observação direta, onde o pesquisador participou diretamente dos eventos promovidos pela Cruz Azul, bem como das reuniões de grupos de apoio, com registro escrito das observações;
- e) Análise de documentos: registros administrativos, correspondências, informativos, calendários, anúncios, relatórios de atividades, dados estatísticos da entidade, dados de levantamentos realizados;
- f) Registros públicos em fontes oficiais;
- g) Notícias veiculadas em mídias;
- h) Vídeos,
- i) Fotografias; e
- j) Revistas, com edição própria ou de terceiros.

As saídas a campo foram precedidas dos protocolos, que foram chamadas de “*checking*”. Os protocolos continham orientações quanto ao antes, o durante e o depois da incursão. Antes de cada saída foi realizada uma revisão no documento, como forma de preparação, além de se verificar se todos os passos foram tomados.

Ao marcar a visita na organização, entrevista ou outro elemento que permita a coleta de evidências, foi necessário reservar o tempo adequado para a realização da incursão, levando em consideração o tempo de deslocamento, o tempo de espera para o início do programa (a fim de evitar atrasos), o tempo para uma eventual apresentação dos objetivos da visita e o tempo necessário para a coleta (no caso de entrevistas, o tempo disponibilizado pelo entrevistado). Quando da utilização das entrevistas, foi solicitado que a mesma ocorresse em um ambiente calmo e reservado.

Em geral, os relatos e os depoimentos ocorreram de forma curta e rápida, no próprio ambiente de observação, e num tom informal, para que o participante pudesse se sentir numa posição confortável e segura, permitindo ao pesquisador coletar o máximo de informações possíveis.

Ao se iniciar a preparação da entrevista, fez-se o contato com a organização ou diretamente com o entrevistado, para o agendamento do evento pretendido. No quadro 8 apresenta-se o modelo utilizado para estes registros.

É pertinente informar que cada contato foi registrado, identificando a forma (telefone, e-mail, WhatsApp, Skype), o horário do contato, e a pessoa de contato. Este procedimento foi documentado para compor o banco de dados do estudo de caso. No campo “9. Providências”, relatou-se o *checking*, para o dia do evento.

Quadro 8 – Modelo de protocolo de contato para agendamento

| <b>UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA - PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO</b> |   |
|--|---|
| Loriberto Starosky Filho   | Orientador: Prof. Dr. Lauro Mattei                                |
| Tipo de pesquisa: Doutorado  | Linha de pesquisa: Organizações e Sociedade                       |
|  |   |
| 1.Organização: Cruz Azul no Brasil   | 2.Data do evento:   |
| 3.Agendamento inicial de   | ( ) Entrevista ( ) Questionário ( ) Grupo de Apoio<br>( ) Evento: |
| 4.Contato inicial com:   |   |
| 5.Forma de contato   | 6.Identificação: e-mail, N°                                       |
| ( ) telefone ( ) e-mail ( ) outro:   | fone, Skype,...   |
| 7.Data do contato:   | 8.Horário:  |
|  |   |
| <b>9.Providências:</b>   |   |
|  |   |
|  |   |

Fonte: elaborado pelo autor.

Antes da realização das entrevistas, foi necessário certificar-se se a mesma estava confirmada, identificando local e horário, além de checar se era necessária alguma providência no acesso ao local, como por exemplo, permissão para entrar.

Com a confirmação, o próximo passo foi revisar o que levar para o encontro. Apesar de serem coisas corriqueiras, não se podia correr o risco de esquecer algum “apetrecho”. Em primeiro lugar rever o nome e o cargo do entrevistado, os documentos para apresentar no acesso ao local, caneta, relógio ou celular, protocolo impresso e preenchido com as informações que se tinham de antemão, folhas adicionais para anotações, e caso possível, ter em mãos figuras, dados e esquemas que pudessem auxiliar na condução da conversa. E não menos importante, vestir-se de forma adequada ao ambiente onde ocorreria a abordagem.

As entrevistas foram realizadas com dois gestores ligados à administração central, três líderes responsáveis pelos grupos de apoio, dois participantes de grupos de apoio, estes dependentes em recuperação, e um representante de comunidade terapêutica.

Ao iniciar as entrevistas ou depoimentos, foi solicitada a autorização do(s) abordado(s) para a gravação e a permissão para divulgação do nome. O que ocorreu é que não houveram negativas

quanto à gravação e divulgação, porém, optou-se em manter e assegurar o sigilo destas informações. Como relatado anteriormente, a postura ética na condução da pesquisa contribuiu para a confiabilidade da mesma.

As entrevistas tiveram duração variada. No caso dos líderes responsáveis pelos grupos de apoio, o tempo teve uma variação de 30 minutos a 1 hora. Já os gestores tiveram tempo maior, em torno de 1 hora. Os demais não ultrapassaram 20 minutos.

No decorrer das entrevistas, tomou-se nota dos pontos importantes dos apontamentos feitos pelos entrevistados (mesmo que a entrevista estivesse gravada). Um cuidado que se tomou no decorrer da entrevista, foi o de não se limitar a anotar o que se escuta, mas também o que se vê, pois o entrevistado poderia fornecer informações não verbais, nas expressões faciais e corporais, denotando dúvidas, insegurança ou nervosismo.

Também se observou quanto à imprecisão de informações, devido memória fraca do entrevistado, respostas com viés, discurso pronto ou responder aquilo que se quer ouvir.

Após a realização das entrevistas, o pesquisador relembrou todos os pontos da mesma, tomando nota de pontos adicionais e observações a respeito dos dados coletados. Em alguns casos, o protocolo não foi totalmente preenchido no momento da entrevista, porém foi realizado em seguida, evitando a perda de informação relevante, para posteriormente transferir o conteúdo para o formato digital (aqui ocorreu a formação do banco de dados) para posterior análise e interpretação.

Em cada abordagem ao entrevistado, cuidou-se em explicar a ele de forma clara quais os objetivos e instruções ou regras a respeito da condução da conversa. No caso desta pesquisa, as falas espontâneas do entrevistado foram bem-vindas, sendo-lhe dada total liberdade para utilizar seu conhecimento e experiência profissional, além das suas opiniões e convicções pessoais.

O protocolo documental que foi utilizado e impresso, continha as informações relativas à organização, a data de realização da coleta das evidências, o horário de início e fim, o local onde ocorreu a coleta, os dados do pesquisador, a indicação do tipo de coleta (entrevista, relato ou depoimento) e os dados do entrevistado. Apresenta-se o modelo no quadro 9, para uma melhor visualização do documento.

Quadro 9: Modelo de cabeçalho do protocolo de pesquisa.

| <b>UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO</b> |  |   |                                       |
|--|--|---|---------------------------------------|
| 1. Organização:  |  | 2. Data: __/__/____                         |                                       |
| 3. Local (endereço completo):  |  | 4. Horário                                  |                                       |
|  |  | Início                                      | Fim                                   |
| 5. Pesquisador:  |  | 6. Tipo de coleta                           | <input type="checkbox"/> Entrevista   |
|  |  |   | <input type="checkbox"/> Depoimento   |
|  |  |   | <input type="checkbox"/> Relato       |
|  |  |   | <input type="checkbox"/> Questionário |
| 7. Nome do entrevistado:   |  | 8. Fone:                                    |                                       |
| 9. E-mail:   |  | 10. Autoriza a gravação?                    |                                       |
|  |  | <input type="checkbox"/> SIM                | <input type="checkbox"/> NÃO          |
|  |  | 11. Deseja manter sua identidade em sigilo? |                                       |
|  |  | <input type="checkbox"/> SIM                | <input type="checkbox"/> NÃO          |
| 12. Vínculo com a organização (identifique o cargo, caso se aplique)                       |  | <input type="checkbox"/> Dirigente:         |                                       |
|  |  | <input type="checkbox"/> Colaborador:       |                                       |
|  |  | <input type="checkbox"/> Voluntário:        |                                       |
|  |  | <input type="checkbox"/> Participante:      |                                       |
|  |  | <input type="checkbox"/> Outro:             |                                       |
| 13. Descrição:   |  |   |                                       |
|  |  |   |                                       |

Fonte: elaborado pelo autor.

No retorno ao escritório, procedeu-se a transcrição fiel da gravação da entrevista, de modo que este material pudesse compor a base de dados a ser utilizada para a análise e interpretação. Para a realização da transcrição, foi utilizado o documento apresentado no quadro 10.

Quadro 10: Modelo para transcrição entrevista.

| <b>UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO</b> |  |  |                                       |
|--|--|--|---------------------------------------|
| 1.Organização:   |  | 2.Data: __/__/____                     |                                       |
| 3.Local (endereço completo):   |  | 4.Horário                              |                                       |
|  |  | Início                                 | Fim                                   |
| 5.Pesquisador:   |  | 6.Tipo de coleta                       | <input type="checkbox"/> Entrevista   |
|  |  |  | <input type="checkbox"/> Depoimento   |
|  |  |  | <input type="checkbox"/> Relato       |
|  |  |  | <input type="checkbox"/> Questionário |
| 7.Nome do entrevistado:  |  | 8.Fone:                                |                                       |
| 9.Vínculo com a organização (identifique o cargo, caso se aplique)                         |  | <input type="checkbox"/> Dirigente:    |                                       |
|  |  | <input type="checkbox"/> Colaborador:  |                                       |
|  |  | <input type="checkbox"/> Voluntário:   |                                       |
|  |  | <input type="checkbox"/> Participante: |                                       |
|  |  | <input type="checkbox"/> Outro:        |                                       |
| 10.Transcrição da gravação:  |  |  |                                       |
|  |  |  |                                       |
|  |  |  |                                       |
|  |  |  |                                       |
|  |  |  |                                       |

Fonte: elaborado pelo autor.

Outro instrumento utilizado foi o questionário. Com ele foi possível atingir um número maior de atores no estudo de caso. As perguntas foram abertas, de modo que o respondente/ entrevistado tinha total liberdade em sua manifestação, sem que se tivesse um viés de direcionamento.

Inicialmente procedeu-se a elaboração das questões. Embora não exista uma norma clara sobre a adequação do questionário a determinada população, conforme aponta Richardson (2008), seguiu-se o processo de elaboração descrito por Malhotra (2001), que ressalta que o questionário deve seguir as etapas descritas no quadro 11.

Quadro 11 – etapas do processo de elaboração de questionário

| Etapa  | Descrição   |
|--|---|
| Informação necessária  | Especificar o tipo de informação que se deseja obter, revendo os componentes iniciais da pesquisa, como o problema e objetivos, para se preparar questões adequadas à população alvo. |
| Tipo de método de entrevista   | Especificar como se dará a aplicação do questionário. Conforme o tipo utilizado, poderá influir na consistência e complexidade das questões.  |
| Determinar o conteúdo de perguntas individuais                           | Consiste em apresentar o que deve ser incluído na pergunta, em busca da informação necessária.  |
| Superar a incapacidade e a falta de vontade do entrevistado em responder | Planejar as perguntas de forma a familiarizar o entrevistado sobre o tema, além de deixá-lo interessado em contribuir com sua resposta.   |
| Estrutura da pergunta  | Decidir sobre a estrutura das perguntas, que podem ser estruturadas ou não estruturadas.  |
| Enunciado da pergunta  | A formulação da pergunta deve estar composta de tal forma que seja de fácil e clara compreensão, evitando palavras ambíguas, perguntas tendenciosas e alternativas implícitas.        |
| Ordem das perguntas  | Organizar o questionário de modo a ganhar a confiança e cooperação dos entrevistados.   |
| Formato e leiaute  | Identificar a estética da apresentação das perguntas contribui para obtenção dos resultados.  |
| Reprodução do questionário   | O tipo de papel, a qualidade da impressão também auxilia a ganhar a confiança do entrevistado.  |
| Pré-teste  | Recomendado com objetivo de identificar e eliminar problemas potenciais.  |

Fonte: adaptado de Malhotra (2001).

Desta maneira, a construção do questionário levou em consideração o tipo de informações que se pretendia extrair, ou seja, elementos que pudessem remeter a conceitos relacionados ao capital moral e à dívida na organização.

O questionário foi elaborado observando-se a teoria de base – dívida e capital moral. O documento inicia com uma breve introdução a respeito dos conceitos de dívida e capital moral, para que os respondentes estivessem contextualizados. Procurou-se trazer estes

conceitos de forma bastante clara e objetiva, utilizando-se uma linguagem coloquial.

As perguntas foram abertas, de modo a estimular o respondente a expressar seus sentimentos. Richardson (2008) destaca como uma vantagem da pergunta aberta o fato de o respondente ter liberdade para se expressar, não estando limitado a escolher entre uma alternativa ou outra.

Embora uma das desvantagens apontadas por Richardson (2008) em se ter perguntas abertas em questionários é o fato de que nem todas as pessoas terem facilidade em escrever, a ideia de permitir a liberdade da expressão tinha como objetivo captar justamente elementos subjetivos à escrita, ou seja, elementos implícitos que pudessem estar expressos em poucas mas contundentes palavras. O “volume” ou “qualidade” da escrita não estavam no centro da análise.

Uma das etapas propostas por Malhotra (2001) está relacionado ao conteúdo das questões. Observando-se esta etapa, o questionário desta pesquisa foi dividido por público de interesse, a saber: os facilitadores dos grupos de apoio, gestores da organização, gestores de secretarias públicas e pessoas ou organismos da comunidade que tivessem relação com a organização ou com os grupos de apoio, sendo identificada a imprensa como órgão participante do questionário.

Uma preocupação que se teve era com relação à extensão do questionário, para que o mesmo não se prolongasse no tempo, o que poderia comprometer as respostas pelo cansaço provocado. Assim, cada conjunto de questionários continha duas questões comuns aos públicos de interesse e questões mais específicas, de acordo com o grau de relação com a organização. Assim, os facilitadores tinham um total de cinco questões para responder, os gestores da organização tinham sete questões, os gestores públicos 5 questões e a imprensa 4 questões. Os questionários encontram-se nos Apêndices A, B, C e D da presente pesquisa.

Para realização do pré-teste, foram selecionados três voluntários (um gestor e dois voluntários) da Cruz Azul. Com o resultado, relatando que em sua opinião, as questões estavam claras e objetivas, não sendo necessário realizar nenhum ajuste nas questões.

Com o questionário pronto e testado, seguiu-se o mesmo procedimento relatado nas entrevistas, ou seja, iniciou-se com o contato com o responsável da organização, utilizando-se o modelo de protocolo apresentado no Quadro 8, para agendamento de aplicação dos mesmos, confirmando local e horário, público participante estimado e a

possibilidade de se explicar a respeito dos objetivos da pesquisa e do questionário.

Após a confirmação de aplicação do questionário, realizou-se a impressão dos questionários, em número superior ao público participante estimado informado no agendamento. Trabalhou-se com uma margem de segurança de 20%, de modo a garantir que não faltassem questionários no dia da aplicação. Além disso, foi imprescindível providenciar canetas esferográficas para serem distribuídas aos respondentes.

Nos dias dos eventos, para não ocorrer atrasos, foi observada uma antecedência mínimo de meia hora, para que se tivesse tempo de organizar os materiais (formulários e canetas), conversar com os responsáveis pelo evento para alinhar detalhes da aplicação do questionário, identificando o melhor momento para a sua realização, se no início do evento, nos intervalos ou ao final do mesmo.

Optou-se em tornar o questionário anônimo, sem a identificação do respondente, mantendo-se o sigilo da identidade dos respondentes, de modo a não trazer constrangimentos a nenhum deles, em virtude de vários terem incorrido em situações de dependência de substâncias psicoativas. E para tornar a coleta dos questionários mais tranquila e reforçar a ideia do sigilo aos respondentes, ofereceu-se uma caixa em forma de “urna”, onde os questionários pudessem ser depositados ao final do procedimento de resposta. Assim, obteve-se um número significativo de participantes que responderam ao questionário.

Outra fonte utilizada foram as observações diretas, que segundo Stake (2000), dirigem o pesquisador para a compreensão do caso. Importante que o registro deva ser detalhado e claro com relação a cada evento observado, de modo que possa fornecer uma descrição completa e incontestável, e que sirva para futuras análises e para o relatório final da pesquisa, além de permitir ao leitor uma experiência única, com a sensação de ter estado lá. Nesta pesquisa foi possível participar em eventos promovidos pela Cruz Azul, bem como de reuniões de grupos de apoio, realizando o registro escrito das observações.

O protocolo para as observações diretas segue o *checking* apresentado, iniciado pelo contato para verificação das datas de realização, e para o agendamento da participação, realizando-se o preenchimento do quadro 8.

Quando da chegada ao local de um evento ou de um grupo de apoio, procurou-se a pessoa responsável, a fim de apresentar-se. Este contato com o facilitador permitiu que se levantassem informações complementares a respeito do grupo específico visitado, como também

permitiu que se observasse a prática realizada entre os grupos, suas convergências e características próprias. Os grupos visitados estavam nas cidades de Blumenau, Florianópolis, Joinville, Ibirama, Carazinho, Panambi, São José e Itajaí.

Iniciada a reunião, a tarefa do pesquisador consistiu em fazer o registro de seu início (e término), observação do ambiente, e anotação das falas, de escritos em quadros ou slides, de gestos, de atitudes e de reações dos participantes. A atenção foi total a qualquer movimento que pudesse transmitir alguma evidência de importância à pesquisa. Cabe destacar que a postura deste pesquisador foi de total discrição, de modo a não causar nenhum tipo de influência sobre o comportamento dos participantes.

Na observação direta, podem ser incluídos plantas, mapas, desenhos, quadros, fotos e outros elementos presentes ao local onde ocorre a reunião. Procurou-se descrever com o maior detalhamento possível, o contexto físico, e na medida em que foi possível, o contexto familiar, econômico, cultural, social e o político em que os participantes convivem. Com o protocolo descrito, adotou-se o modelo do quadro 12.

Quadro 12: Modelo do protocolo para observação direta.

| <b>UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO</b> |                  |   |
|--|------------------|---|
| 1.Organização:   | 2.Data: __/__/__ |   |
| 3.Local (endereço completo):   | 4.Horário        |   |
|  | Início           | Fim                                     |
| 5.Pesquisador:   | 6.Tipo de coleta | <input type="checkbox"/> Evento         |
|  |                  | <input type="checkbox"/> Grupo de Apoio |
|  |                  | <input type="checkbox"/> Outro          |
| 7.Responsável pelo evento:   |                  |   |
|  |                  |   |
| 8.Descrição:   |                  |   |
|  |                  |   |
|  |                  |   |
|  |                  |   |

Fonte: elaborado pelo autor.

Ao final do evento, ocorreu uma rápida despedida, primeiramente dirigida ao responsável, e na medida do possível, dos demais participantes também.

A partir desta coleta, foi possível obter elementos que permitem apreender qual é a história e a situação do caso, e o seu problema. Inicialmente parecia que não haviam histórias a serem relatadas, e que nada houvesse sobre o que buscar aprofundamento, porque muitas vezes as histórias só começam a tomar forma durante as observações e, não raras vezes, só emerge quando se inicia a fase final do relatório. (STAKE, 2000; ANDRÉ, 2013).

Dentre as outras fontes secundárias, foram utilizadas a análise de documentos, tais como registros administrativos, correspondências, informativos, calendários, anúncios, relatórios de atividades, relatórios financeiros, dados estatísticos da entidade e dados de levantamentos realizados.

Além de documentos, a busca por registros públicos em fontes oficiais, notícias veiculadas em mídias, como jornais, páginas da internet, rádio, televisão, anúncios publicitários, relatórios oficiais encaminhados ao poder público, bem como relatórios elaborados pelo poder público, vídeos, fotografias e revistas, com edição própria da entidade ou produzida por terceiros surtiu boas coletas, que também receberam tratamento das informações lá encontradas.

A exemplo das situações de entrevista e de observação direta, foi necessário desenvolver um protocolo de pesquisa, e definir um plano para seleção e análise dos documentos coletados, e ao mesmo tempo estar atento a elementos importantes que emergem na coleta de dados dos documentos.

Uma vez que os dados brutos foram acumulados, o passo seguinte foi a organização dos dados. Para isso foi necessário editar informações para resolver redundâncias, encaixar peças, emparelhar, de modo que o acesso estivesse pronto de forma cronológica. Esta base de dados incluiu todas as informações necessárias para a análise subsequente, organizado em um patamar além dos dados brutos. (PATTON, 1990)

#### 4.4 PROCESSAMENTO DOS DADOS

Realizada a coleta das evidências, procedeu-se inicialmente a organização do material, agrupando-o de forma a facilitar a busca e acesso aos mesmos. Este agrupamento se deu por ordem cronológica. O passo seguinte foi a leitura e releitura do material coletado, para

identificar quais os pontos relevantes e então iniciar o processo de construção das categorias analíticas.

Para realizar a codificação e auxiliar na análise dos dados, a pesquisa utilizou como recurso o *software Atlas.ti*. O *Atlas.ti* é um software de análise de dados qualitativos, conhecido como CAQDAS (*Computer-Assisted Qualitative Data Analysis Software*), que permite que se organizem e analisem diferentes documentos, tais como textos, fotos, vídeos, áudios, alguns destes utilizados nesta pesquisa. (BANDEIRA-DE-MELLO, 2006).

Destacam-se os princípios norteadores do software, apresentados por Bandeira-de-Mello (2006, p. 440):

- a) visualização: gerenciamento da complexidade do processo de análise, mantendo o contato do usuário com os dados;
- b) integração: a base de dados e todos os elementos construídos na análise são integrados em um único projeto, a unidade hermenêutica;
- c) casualidade (*serendipity*): promove a descoberta e os *insights* casualmente, isto é, sem a busca deliberada por aquilo que foi encontrado; e
- d) exploração: a interação entre os diferentes elementos constitutivos do programa promove descoberta e *insights*.

Bandeira-de-Melo (2006) destaca que o *Atlas.ti* envolve a criação e gerenciamento de elementos que servirão de apoio na construção de uma teoria, ou no caso específico desta pesquisa, auxiliarão na análise das relações estabelecidas. Assim, destacam-se os elementos constitutivos do *Atlas.ti* no quadro 13.

Com base na teoria de base utilizada, foram criados descritores, também chamados de códigos, agrupados em grupos, conforme a sua relação com a teoria. Nota-se que alguns destes descritores repetem-se nos dois grupos (dáviva e capital moral), pois possuem significância nas duas abordagens. Apresenta-se também um grupo denominado “anti”, cujos descritores apontam para direção diversa daquela encontrada para a dáviva e para o capital moral.

Quadro 13 – Elementos constitutivos do *Atlas.ti*

| Elementos   | Descrição  |
|---|--|
| Unidade Hermenêutica ( <i>Hermeneutic unit</i> )  | Reúne todos os dados e os demais elementos.  |
| Documentos primários ( <i>Primary documents</i> ) | São os dados primários coletados. Em geral, são transcrições de entrevistas e notas de campo, mas suportam figuras e áudio (a versão atual também o faz em relação a imagens, áudio e vídeo). Os documentos primários são denominados Px, sendo que x é o número de ordem.   |
| Citações ( <i>Quotes/ quotation</i> )             | São segmentos de dados, como trechos relevantes das entrevistas que indicam a ocorrência de código. A referência da citação é formada pelo número do documento primário onde está localizada, seguido do seu número de ordem dentro do documento. Também constam da referência as linhas inicial e final, no caso de texto.  |
| Códigos ( <i>Codes</i> )                          | São os conceitos gerados pelas interpretações do pesquisador. Podem estar associados a uma citação ou a outros códigos para formar uma teoria ou ordenação conceitual. Sua referência é formada por dois números: o primeiro refere-se ao número de citações ligadas ao código; e o segundo, ao número de códigos associados. Os dois números representam, respectivamente, seu grau de fundamentação ( <i>groundedness</i> ) e de densidade teórica ( <i>density</i> ). |
| Notas de análise ( <i>Memos</i> )                 | Descrevem o histórico da pesquisa. Registram as interpretações do pesquisador, seus <i>insights</i> ao longo do processo de análise.   |
| Esquemas gráficos ( <i>Netview</i> )              | Auxiliam a visualização do desenvolvimento da teoria e atenuam o problema de gerenciamento da complexidade do processo de análise. São representações gráficas das associações entre códigos. O tipo das relações entre os códigos é representado por símbolos.  |
| Comentário ( <i>Comment</i> )                     | Podem estar presentes em todos os elementos constitutivos. Devem ser utilizados pelos pesquisadores para registrar informações sobre seus significados, bem como para registrar o histórico da importância do elemento para a teoria em desenvolvimento.   |

Fonte: Bandeira-de-Mello (2006, pg. 441).

O quadro 14 apresenta os grupos e os respectivos descritores atribuídos que serão utilizados na pesquisa.

Quadro 14 – Grupos e descritores

| Grupos de descritores | Descritores   |
|-----------------------|---|
| Grupo Dáviva          | Acolhedor; ajuda; alegria; aliança; amável; amor, apreciação, apreço; auxiliar; bondoso; caridoso; compaixão; comportamento; compromisso; conciliador; confiança; consideração; crença; desprendimento; empatia; espontaneidade; fidelidade; generosidade; gentil; gracioso; gratidão; harmonioso; humilde; inclusão; justiça; lealdade; liberdade; mansidão; ouvinte; paciência; persistência; puro/pureza; reciprocidade; reconhecimento; retribuição; sacrifício; solidariedade; temperança; tranquilo; troca; verdade; voluntário |
| Grupo Capital Moral   | Confiança; crença; empatia; excelente; íntegro; justo; lealdade; louvável; mansidão; nobre; orientação de valor; pacífico; puro; reconhecimento; responsabilidade; virtude  |
| Grupo “Anti”          | Desconfiança; falta de apoio; preconceito; silêncio/falta de divulgação   |

Fonte: elaborado pelo autor (2018).

Após a identificação dos descritores, foi realizada a inserção dos documentos (fontes de evidência) no sistema. Os documentos totalizaram 68 inserções, e foram agrupadas em três conjuntos, para facilitar a inserção e sua localização. Assim, tem-se como conjuntos de documentos: a) descrições – compostas pela reprodução das anotações e apontamentos realizados nas visitas; b) questionários – aqui estão listadas as respostas aos questionários e as entrevistas; e c) documentos Cruz Azul – onde encontram-se os demais documentos, vídeos, e outros materiais levantados na pesquisa.

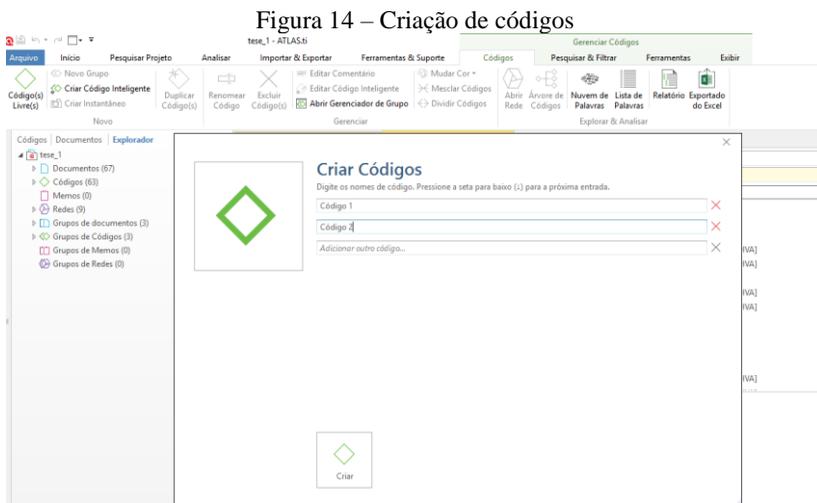
Como próximo passo foi realizada a codificação dos documentos, atribuindo para as partes do texto os seus respectivos descritores. Em algumas partes da codificação, foi necessário a utilização do recurso de comentários, quando o mesmo era pertinente para explicar algum assunto.

Após realizar a codificação, o próximo passo foi checar a frequência de cada descritor. Observou-se que vários descritores possuíam poucas referências, ou em alguns casos nenhuma referência. Assim, estabeleceu-se uma linha de corte para os descritores. Os que

tenham poucas referências foram excluídos da análise, por não serem representativos na análise.

O *Atlas.ti* possui uma interface muito fácil de integração, sendo possível arrastar descritores, *memos*, citações, de um lado para outro. Esta facilidade se mostrou útil quando se viu a necessidade de gerar as redes de conexões, que indicarão o modelo teórico para análise de conteúdo. A rede fornece um toque mais intuitivo à análise qualitativa, sem que se perca com isso a sistematicidade<sup>12</sup>.

Não há dúvidas de que a utilização do software *Atlas.ti* auxiliou bastante na organização dos documentos utilizados na pesquisa. Como primeira ação foram gerados os descritores (no sistema códigos) para análise, com a utilização de palavras chave retiradas da fundamentação teórica. A figura 14 retrata a forma como um descritor é inserido no *Atlas.ti*.



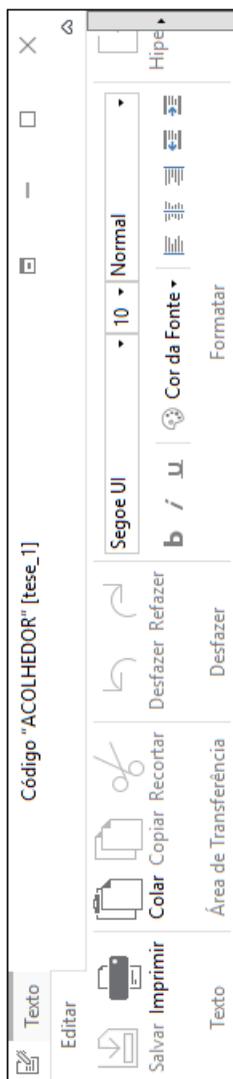
Fonte: Atlas.ti

Uma vez que o descritor foi criado e inserido no sistema, buscou-se na fundamentação teórica o significado para o descritor, ou seja, identificar o que os autores relatam sobre o seu significado.

A figura 15 apresenta o exemplo do descritor “ACOLHEDOR”, utilizado na tese, e cujo embasamento teórico se deu com Matos (2013).

<sup>12</sup> Atlas.ti – V5.0 – apostila de treinamento. Rogério J. Barbosa

Figura 15 – Comentário teórico a respeito do código



Matos (2013), um recém-chegado a uma empresa é acolhido pelos mais experientes. Cita a autora que esta doação não possui valor de troca, mas um laço que se fortalece. É possível que aquele que agora recebeu ajuda guardará sentimento de gratidão, e que poderá gerar uma reciprocidade futura, porém sem que se possa garantir que isso de fato ocorra.

Fonte: Atlas.ti

Na sequência foram inseridos os materiais para a análise. Para isso foi criado um gerenciador destes documentos. A inserção ocorre conforme demonstrado na figura 16:

Figura 16 – Inserção de documentos ao projeto

tes\_1 - ATLAS.ti

Arquivo Início Pesquisar Projeto Analisar Importar & Exportar Ferramentas & Suporte Documentos Gerenciador de Documentos Exibir

Adicionar Documento(s) Novo Grupo Novo Grupo Inteligente Novo Autocodificação Codificação Remostrar Documento Excluir Documento(s) Gerenciar

Abbrir Nuvem de Rede Palavras Palavras

Relatório Exportado do Excel

Explorar & Analisar

**Gerenciador de Documentos**

Gerenciador de Documentos

Gerenciador de Códigos

Grupos de documentos

| ID   | Nome   | Localização | Tipos de Mídia | Grupos     |
|------|--------|-------------|----------------|------------|
| D 1  | ARQ 1~ | Biblioteca  | Texto          | DESCRIÇÕES |
| D 2  | ARQ 2~ | Biblioteca  | Texto          | DESCRIÇÕES |
| D 3  | ARQ 3  | Biblioteca  | Texto          | DESCRIÇÕES |
| D 4  | ARQ 4  | Biblioteca  | Texto          | DESCRIÇÕES |
| D 5  | ARQ 5  | Biblioteca  | Texto          | DESCRIÇÕES |
| D 6  | ARQ 6  | Biblioteca  | Texto          | DESCRIÇÕES |
| D 7  | ARQ 7  | Biblioteca  | Texto          | DESCRIÇÕES |
| D 8  | ARQ 8  | Biblioteca  | Texto          | DESCRIÇÕES |
| D 9  | ARQ 9  | Biblioteca  | Texto          | DESCRIÇÕES |
| D 10 | ARQ 10 | Biblioteca  | Texto          | DESCRIÇÕES |
| D 11 | ARQ 11 | Biblioteca  | Texto          | DESCRIÇÕES |

Grupos de documentos

- DESCRIÇÕES (13)
- DOCS SITE CRUZ AZUL (27)
- QUESTIONARIOS (22)

**Adicionar Documentos ao Projeto**

Adicionar novos documentos ao projeto. O ATLAS.ti suporta arquivos de texto, imagem, áudio e no formato PDF. Quando seleciona documentos, você pode ver uma lista de todos os formatos de arquivo suportados em uma caixa de seleção ao lado do nome do arquivo.

Você pode adicionar documentos como arquivos simples, conteúdo de pastas ou endereços URL. Além disso, você tem a opção de criar documentos baseados num mapa ou vincular grandes arquivos de áudio ou vídeo.

Os documentos vinculados não são importados para o projeto e portanto não afetam seu tamanho. Entretanto, como não são copiados e importados, recomendamos que você crie regularmente um pacote de projeto como forma de backup.

Fonte: Atlas.ti

Para que se pudesse estabelecer as relações entre os descritores, realizou-se o agrupamento dos mesmos, sendo constituídos os grupos “Capital Moral”, que contem 25 descritores relacionados entre si, e “Dádiva” com 48 descritores associados. Ressalta-se que vários descritores são comuns ao Capital Moral e à Dádiva, e que circulam entre ambas. Por fim ainda foi criado um terceiro grupo denominado “Anti”, que representa dificuldades e problemas relatados, este composto por 4 descritores.

A partir desta planificação, foi possível iniciar as análises e interpretação dos dados, em busca das evidências que sustentem a presente tese, checando todos os documentos utilizados. Na próxima seção, tratam-se dos aspectos pertinentes à análise e interpretação dos dados.

#### 4.5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Com relação à análise dos dados coletados, utilizou-se a análise de conteúdo, caracterizada pela utilização de um conjunto de técnicas de análise das comunicações, como combinação de padrões. Para esta análise, foi necessário elaborar um quadro de análise de variáveis, a partir das abordagens teóricas propostas.

Patton (1990) chama a atenção para o fato de a análise de conteúdo ser utilizada geralmente para a análise de textos em vez de notas de campo baseada em observações. No entanto, a análise de conteúdo é utilizada para se referir a qualquer dos dados qualitativos, pela redução e esforço de tomada de sentido da coleta de um grande volume de materiais, para identificar consistências e significados de núcleo, também denominados padrões ou temas. Partindo deste pensamento, foi possível aplicá-la também a este estudo de caso.

A análise dos dados encontrou-se presente em todas as fases da pesquisa, porém ela se torna mais sistematizada após o encerramento da coleta de evidências. Desde o início do estudo fez-se o uso de procedimentos analíticos, procurando verificar a pertinência e relevância das questões selecionadas. Diante disso foram tomadas decisões sobre quais aspectos devem ser mais explorados, aqueles que merecem uma atenção específica e outros aspectos que podem ser descartados. Estas decisões decorreram de um confronto entre os fundamentos do estudo e o que vai sendo “apreendido” no desenrolar da pesquisa, num movimento constante que perdurou até o final do relatório. (KRIPPENDORFF, 1989; ANDRÉ, 2013).

A análise de conteúdo é uma técnica que permite ler e interpretar o conteúdo de toda uma classe de documentos, em geral textuais, que quando analisados adequadamente, promovem o conhecimento a respeito de aspectos e fenômenos da vida social, que estariam inacessíveis de outra maneira. (MORAES, 1999).

A análise de conteúdo é, portanto, uma interpretação pessoal do pesquisador em relação à percepção que tem das evidências. No entanto, não é possível manter-se com uma leitura neutra. Toda leitura acaba se constituindo em uma interpretação. É verdadeira a afirmação de alguns autores que a linguagem natural do entrevistado e do pesquisador, bem como a linguagem cultural e os seus significados, exercem influência sobre os dados coletados. Porém, a força na argumentação é que trará consistência na análise proposta. (MOZZATO E GRZYBOVSKI, 2011).

Os múltiplos significados e as múltiplas possibilidades de análise que a análise de conteúdo possibilita estão intimamente relacionados ao contexto em que a comunicação se verifica. Explorou-se, portanto, discurso e realidade, por meio da relação entre os significados. (MORAES, 1999; MOZZATO E GRZYBOVSKI, 2011).

Portanto se fez necessária a escolha das categorias, pois este é o procedimento essencial da análise de conteúdo, visto que elas fazem a ligação entre os objetivos de pesquisa e os seus resultados. O valor da análise ficará sujeito ao valor ou à legitimidade das categorias de análise selecionadas para o estudo. Visando a melhor interpretação, as categorias foram construídas para ser exaustivas (isto é, percorrer todo o conjunto textual), exclusivas (os mesmos elementos não podem pertencer a diversas categorias), objetivas (características claras) e pertinentes (em relação aos objetivos perseguidos e ao conteúdo tratado). (FREITAS; CUNHA; MOSCAROLA, 1997).

Tendo em vista todo este conjunto de diversidades, optou-se por tomar como balizador deste estudo, as etapas da técnica propostas por Bardin (1977), uma vez que é uma obra muito citada em estudos qualitativos na área da Administração. Na proposta de Bardin as etapas são organizadas em três fases: 1) pré-análise, 2) exploração do material e 3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

A fase dita “pré-análise” consistiu na organização propriamente dita, operacionalizando e sistematizando as ideias iniciais. Segundo Bardin (1977), esta fase possui três missões: escolher os documentos, formular hipóteses ou objetivos e a elaboração de indicadores para a interpretação final. Na construção desta pesquisa, não se seguiu necessariamente a sequência destes fatores. O que se buscou foi realizar

a leitura dos materiais definidos para análise, inclusive a transcrição das entrevistas, a escolha dos documentos e elaboração de indicadores.

Uma vez definidos quais os documentos seriam analisados, elaborou-se o *corpus* para ser submetido aos procedimentos analíticos. A constituição deste implicou em escolhas, seleções e regras. Bardin (1977) aponta as principais regras a serem observadas: exaustividade, representatividade, homogeneidade e pertinência.

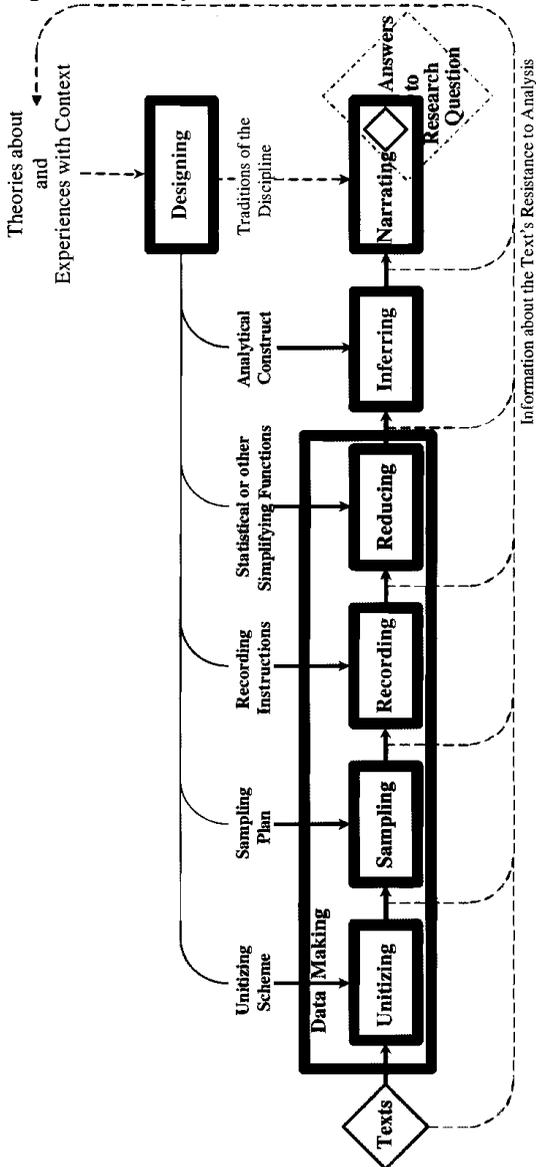
A segunda fase foi a da exploração do material, que consistiu na construção das operações de codificação, considerando-se os recortes dos textos em unidades de registros. Bardin (1977) define a codificação como sendo a transformação, por meio dos recortes, a agregação e a enumeração, com base em regras precisas sobre as informações textuais, representativas das características do conteúdo. Este processo foi descrito na seção anterior, quando da utilização do *Atlas.ti*, e identificação dos descritores relacionados aos recortes dos textos dos documentos.

A fase da inferência e interpretação compreendeu o tratamento dos resultados, e constituiu-se na captação dos conteúdos manifestos e latentes contido em todo o material coletado, representado pelas diversas fontes de coleta, já apresentadas na seção anterior. Procedeu-se a análise comparativa, com a realização da justaposição das diversas categorias existentes em cada análise, onde foram ressaltados os aspectos considerados semelhantes e os que foram concebidos como diferentes. Os aspectos semelhantes compõem a rede que denotou as aproximações entre as teorias utilizadas.

Não menos importante são as três abordagens que Hsieh e Shannon (2005) apontam para a análise de conteúdo: a convencional, a direcionada e a somativa. Explicam que na análise de conteúdo convencional, as categorias de codificação são derivadas diretamente dos dados de texto. No caso desta pesquisa, esta abordagem foi utilizada. Já em uma abordagem direcionada, a análise começa com uma teoria ou resultados de pesquisa relevante como orientação para códigos iniciais. E uma análise de conteúdo somativa envolve contagem e comparações, geralmente de palavras-chave ou conteúdo, seguido da interpretação do contexto subjacente, também utilizada nesta pesquisa.

Krippendorff (1989) sintetiza o fluxo para a análise de conteúdo, conforme se verifica na figura 17. Salienta o autor não ser necessário utilizar-se o modelo de forma linear, pois em vários momentos os laços da análise se tornam repetidos, e no caso desta pesquisa, visaram alcançar uma maior qualidade na análise.

Figura 17 – Componentes da Análise de Conteúdo.



Fonte: Krippendorff (1989, p. 86).

Com vistas a aperfeiçoar e diminuir o tempo para chegar à interpretação dos dados coletados, o pesquisador fez uso do software de apoio. Com este processo, foi possível diminuir os riscos em se perder dados, ou mesmo que alguma categorização se perca, facilitando desta forma o processo de interpretação dos dados.

Em White e Marsh (2006), encontram-se as utilidades de um software de apoio na pesquisa qualitativa: ele funciona como um assistente de pesquisa, facilitando a marcação dos dados, dividindo-os em partes para análise, agrupando várias classes, e permitindo a edição e codificação global. Além disso, serve para extrair dados, combinando os textos para posterior codificação. Também possui uma função de acompanhar as etapas da análise, com armazenamento eletrônico e codificado dos materiais coletados.

Para inserção das codificações, partiu-se das teorias de base, que no caso desta pesquisa são a teoria da dádiva e o capital moral. Para auxiliar a codificação, elaborou-se o quadro 15, contendo o modelo de análise de cada teoria.

Quadro 15 – Modelo de análise

| Conceito      | Dimensões                           | Indicadores                                  | Fonte de Dados   | Instrumentos de coleta de dados                   |
|---------------|-------------------------------------|--|--|---|
| DÁDIVA        | Liberdade e obrigação               | Grau de certeza / confiança nas relações     | Gestores da organização, facilitadores, participantes dos grupos de apoio, documentos, revistas, fotos e vídeos. | Entrevista, observação, questionário, documentos. |
|               |                                     | Autonomia (decisão e ação)                   |  |   |
|               |                                     | Grau de comprometimento                      |  |   |
|               | Interesse e desinteresse            | Natureza adesão                              |  |   |
|               |                                     | Natureza dos projetos                        |  |   |
|               |                                     | Padrão de relação entre membros              |  |   |
| CAPITAL MORAL | Consciência Moral                   | Compreensão do que é moral                   | Gestores da organização, facilitadores, participantes dos grupos de apoio, documentos, revistas, fotos e vídeos. | Entrevista, observação, questionário, documentos. |
|               | Trabalho sistemático de assimilação | Fontes da moral social, ética e profissional |  |   |
|               | Orientações de valor                | Comportamento                                |  |   |

Fonte: elaborado pelo autor.

Importante mencionar que esta pesquisa possui suas limitações, como em toda técnica metodológica. Quando se pensa na análise de conteúdo, algumas críticas florescem, onde a categorização própria pode não ser claro o suficiente, impedindo que se alcance aspectos mais profundos dos conteúdos (MOZZATO; GRZYBOVSKI, 2011).

Sob este foco, a neutralidade poderia ser considerada como uma limitação da pesquisa, já que a análise de conteúdo exige do pesquisador intervir nas suas diversas fases de desenvolvimento. No entanto, a construção significativa da análise suprimiu esta limitação, tornando-a um fator de validação para a pesquisa.

Por esta razão, uma preocupação demonstrada na pesquisa foi a de detalhar todos os procedimentos adotados, com vistas a garantir a validade da análise.

Godoy (2010) lembra que outra limitação que pode se colocar em relação à análise de conteúdo é o fato de se privilegiar formas de comunicação oral e escrita. Assim, segundo a autora, um requisito que se espera do pesquisador é a sensibilidade no envolvimento com o caso. “Deve ser sensível ao contexto e a todos os aspectos nele envolvidos [...] a organização do ambiente físico e o comportamento [...] as pessoas envolvidas”. (p. 141).

## CAPÍTULO V – ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Tendo em mente que a pesquisa buscou respostas à questão proposta, ou seja, demonstrar em que medida o capital moral e a dívida se manifestam numa experiência concreta, procurou-se identificar os traços da dívida e do capital moral. Para tanto, as informações coletadas por meio do estudo de caso foram organizadas com o apoio do sistema *Atlas.ti*, o qual deu o suporte necessário às análises que serão apresentadas nas próximas páginas.

A coleta das evidências empíricas gerou um conjunto de materiais a serem analisados, composto por questionários respondidos, relatos, documentos, fotos, vídeo, bem como os apontamentos realizados por ocasião das observações realizadas nas visitas a grupos de apoio.

Como descrito no capítulo quatro, procedeu-se a inserção dos documentos no *Atlas.ti*, para posterior codificação. Para isso, foi necessária uma leitura minuciosa de cada documento, de modo a identificar palavras que tivessem relação com os respectivos descritores, sendo aquela parte (ou o todo) selecionada para posterior construção das relações.

Nas próximas seções, apresentam-se e descrevem-se os principais resultados da pesquisa empírica, ressaltando-se especialmente as evidências relacionadas à dívida e ao capital moral, além daqueles elementos que indicam questões e temas que apontam para outra dimensão, relativamente ao que estava delimitado na presente pesquisa.

### 5.1 EVIDÊNCIAS DA DÍDIVA

Apontou-se na fundamentação teórica o quanto se deve refletir sobre como são estabelecidas nossas relações sociais, e como se dá o processo de trocas – quando se dá algo de um valor para receber em troca algo de outro valor.

Quando se observa para nós mesmos, para as nossas atitudes, pensamentos, ações e gestos – aqui deixa-se evidenciado que o que está escrito refere-se primeiramente à vivência do pesquisador -, normalmente sobrevém o pensamento racional, utilitarista, que realiza cálculos e avalia os custos e benefícios que determinada relação social poderá trazer para meu próprio proveito, afinal, é sob esta égide que se vive.

Perdeu-se o que Caillé (1998) chama de “*categorias nativas de alma*”, ignorando-se o que Mauss apresentou como as três obrigações

distintas e presentes nas relações sociais: o dar, o receber e o retribuir, ou seja, a dádiva. O autor aponta que o estruturalismo de Lévi-Strauss reduziu a dádiva a uma obrigação da troca, ou seja, a uma dimensão apenas, motivadas pelo interesse próprio.

No entanto, pensar relações sociais construídas sob um único pilar pode tornar os laços frágeis, o que poderá ocasionar, conforme apontou Matos (2013), em exploração, em injustiça e culminando com a exclusão do indivíduo, tão logo ele não se molde e não sirva mais ao modelo vigente.

Apesar de vivermos em uma sociedade, o reflexo do individualista *homo economicus* prevalece nos mais diversos cenários. São poucos os espaços onde se permite uma troca voluntária e autêntica nas relações com outros indivíduos, entre *homo donatus*. Martins (2005) destacou que o relacional se torna a força motriz para entender fenômenos que ocorrem no âmbito da sociedade.

Em busca das evidências da presença da dádiva nos grupos de apoio e mútua ajuda da Cruz Azul, o que se observou e que chamou a atenção em um primeiro momento foram exatamente as trocas relacionais existentes entre os participantes, que não são valoradas segundo os padrões econômicos e sob a forma do mercado, mas possuem uma natureza simbólica.

Cada grupo de apoio tem suas próprias características, pois tem em sua composição participantes diferentes, assim como os seus facilitadores também são outros. Salvo alguns casos, onde uns pouquíssimos grupos - geralmente aqueles em uma mesma cidade - são atendidos por um mesmo facilitador, porém os participantes são diferentes.

As visitas realizadas aos grupos de apoio na condição de observador resultaram em diversos apontamentos, onde se procurou observar todos os detalhes que aconteciam nas reuniões. Desta maneira, gestos, palavras, depoimentos, choro, testemunhos, desabafos e expressões físicas foram observadas e relatadas nos documentos. As histórias de vida dos participantes não estão descritas em sua totalidade nos documentos, vez que foi estabelecido um compromisso pelo sigilo em relação às pessoas, mas por serem eventos marcantes, alguns aspectos serão descritos na medida em que forem requeridas nas análises.

O conjunto destes documentos geraram a base de dados para que estas análises tomassem forma, permitindo iniciar as reflexões e discussões. A partir do mapeamento de descritores realizados com os apontamentos nos documentos, e utilizando o *Atlas.ti* como apoio,

buscou-se extrair deles os elementos que apontam para as trocas relacionais, estabelecendo assim a percepção da presença da dádiva.

Nas figuras 18, 19 e 20 evidenciam-se a forma como se deu a codificação nos documentos inseridos no *Atlas.ti*, e, a partir da seleção (conforme os exemplos destacados nas figuras) de parte do texto deste documento, que, como já mencionado, foi gerado a partir dos apontamentos realizados nas visitas *in-loco* aos grupos de apoio e mútua ajuda, além dos demais documentos já citados, identificam-se os descritores relacionados à dádiva.

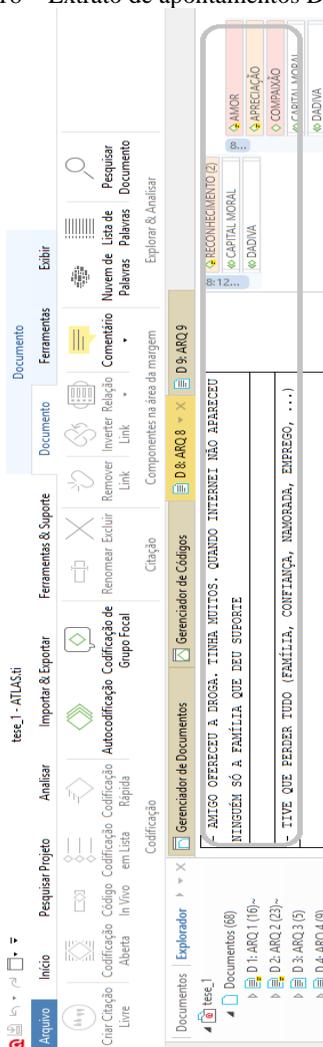
O primeiro extrato de apontamentos é referenciado ao documento identificado como “D8:ARQ8”, cuja coleta ocorreu em um grupo de apoio, que naquele encontro contou com a participação de 13 pessoas, incluído o facilitador. Nos momentos que antecederam o início da reunião, o facilitador, que não teve envolvimento com substâncias psicoativas, porém trabalhou em um centro de recuperação, relatou que o grupo tem boa presença de participantes, com uma média próxima a 15 pessoas, e que boa parte dos integrantes do grupo é fiel, participando há muito tempo.

No caso da figura 16, extraiu-se do documento “D8:ARQ8” o texto “*Amigo ofereceu a droga. Tinha muitos (amigos). Quando internei não apareceu ninguém só a família que deu suporte*”. Este relato foi feito por um dependente em recuperação, abstêmio há menos de 5 anos, cujo relato retrata características que apontam para a identificação de alguns descritores vinculados à dádiva.

Inicia-se analisando o contexto envolvendo o descritor “reconhecimento”, e que no caso deste depoimento, aponta para o primeiro passo na vida de um dependente químico: reconhecer que ele tem um problema. Foi possível notar que a expressão facial do depoente demonstrava sinceridade, até mesmo um certo constrangimento ao relatar a sua experiência. Esta sinceridade fortalece o laço com o grupo, a troca de experiências de forma espontânea, independentemente da situação em que ele se encontrava ou se encontra atualmente.

No mesmo texto apresentado, a expressão “*não apareceu ninguém só a família que deu suporte*”, expressa outros elementos presentes na dádiva, que foram aqui identificados como o “amor”, a “apreciação” e a “compaixão”, que neste caso, manifestou-se como sendo uma ação dos familiares em relação ao dependente em recuperação.

Figura 18 – Extrato de apontamentos D8:ARQ8



Fonte: dados da pesquisa

O constrangimento inicial, pelo reconhecimento do seu problema, deu lugar a uma expressão de satisfação e felicidade por este acolhimento experimentado. As relações familiares se fortaleceram, apesar da situação em que o depoente se encontrava enquanto dependente. O amor, a compaixão e o apreço são elementos revestidos de sentidos e sentimentos, que são experimentados nas trocas realizadas

entre os envolvidos, aqui no caso, entre os familiares. Observando de fora não se consegue chegar ao entendimento da amplitude que tal laço estabelece. Também se verificou o reconhecimento por parte do depoente da existência destes laços.

Como já mencionado anteriormente, os valores expressos nesta relação não podem ser mensurados, pois seu alcance transcende a lógica utilitarista. Nem os familiares, nem o dependente conseguem atribuir um valor, já que o padrão de valor utilizado pela dádiva não é econômico, mas simbólico, em conformidade com o que Martins (2005) apontou.

Na sequência, apresenta-se outro depoimento, constante no arquivo “D7:ARQ7”, cujo extrato encontra-se na figura 19. Os apontamentos deste arquivo tiveram origem na visita a outro grupo de apoio, um pouco menor do que o anterior, cuja média de é de 10 participantes, e no dia da visita contava com 7 pessoas reunidas, incluindo o facilitador. Na conversa preliminar com o facilitador – que é um dependente em recuperação -, o mesmo relatou que o grupo é bastante volátil, ou seja, mais da metade dos participantes é flutuante, que não participa toda semana. Mesmo com esta variância nos participantes, foi possível perceber um profundo compromisso deste facilitador para com o grupo.

Neste extrato do arquivo também se verificaram os descritores “apreço”, “compaixão”, além da “ajuda”, relacionados também com o suporte familiar, neste caso expresso no texto “*vida de motivação do dependente para com a família*”. O relato é de um participante, que é um dependente em recuperação. Denota o mesmo sentimento verificado no depoimento do grupo anterior, onde a relação do dependente com a família cria laços muito resistentes, e onde não é possível atribuir um valor que não seja simbólico.

O descritor “ajuda”, pode ser substituído pelo descritor “auxílio”, sem prejuízo no seu sentido. Na manifestação da ajuda familiar, tem-se o que Vizeu (2009) destacou, de que o valor está demonstrado no vínculo estabelecido a partir da relação de troca. Aqui se observa que existe o desejo de alimentar o laço social. No caso, a troca dos dons é identificada com o apoio incondicional da família para com o dependente.

Figura 19 – Extrato de apontamentos D7:ARQ7

|                      |   |
|----------------------|---|
| D 7: ARQ 7 (9)       |   |
| D 8: ARQ 8 (7)       | - BUSCA-SE A VONTADE DE DEUS?   |
| D 9: ARQ 9 (2)       | - VIDA DE MOTIVAÇÃO DO DEPENDENTE PARA COM A FAMÍLIA                                |
| D 10: ARQ 10 (9)     | - MOTIVAÇÃO: AJUDAR AS PESSOAS. COMO EX-USUÁRIO PRECISO E DESEJO FAZER PELOS OUTROS |
| D 11: ARQ 11 (12)    |   |
| D 12: ARQ 12 (10)    |   |
| D 13: ARQ 13 (7)     | *FINANCEIRA - ÁREA COM PROBLEMAS  |
| D 15: RESPOSTA 1 (2) |   |
| D 16: RESPOSTA 2 (5) | - RESPOSTAS TEM DA DEPENDÊNCIA EM DEUS  |
| D 17: RESPOSTA 3 (5) |   |
| D 18: RESPOSTA 4 (4) |   |
| D 19: RESPOSTA 5 (4) |   |
| D 20: RESPOSTA 6 (3) | *O QUE TEM MOTIVADO VOCÊ PARA MUDAR?  |

7-3 ...

- ↕ AJUDA
- ↕ APEÇO
- ↕ COMPAIXÃO
- ↕ RECIPROCIDADE
- ↕ RETRIBUIÇÃO
- ↕ CAPITAL MORAL
- ↕ DADIVA

Fonte: dados da pesquisa

Além dos aspectos destacados, nota-se neste caso que o depoente é impulsionado a retribuir por aquilo que recebeu. O desejo de retribuir não ocorre exclusivamente para com a família, o que é consistente com

o que se verifica no conceito do espírito da dádiva, que não necessariamente “obriga” a retribuir àquele que nos deu algo. Isso fica evidenciado na fala “*ajudar as pessoas. Como ex-usuário preciso e desejo fazer pelos outros*”. Destaca-se que o tema abordado naquela reunião do grupo de apoio estava baseado na pergunta: “o que te leva a ter motivação para mudar?”. Aqui, a mudança de vida (deixar de usar drogas) e a ajuda da família impulsionaram a retribuir, ajudando outros que estão, ou estavam na mesma situação dele.

O que foi possível observar neste e nos demais grupos visitados, é que de forma bem especial aqueles participantes e/ou facilitadores que tiveram algum envolvimento com substâncias psicoativas demonstram possuir uma motivação extra de ajudar outras pessoas a não “caírem nessa”, referindo-se a uma vida dependente de drogas. Esta “liberdade obrigada” referida por Caillé (1998) e Martins (2002) é um dos paradoxos da dádiva, que se entende na fidelidade de quem experimenta sua influência.

As trocas relacionais expressadas nos exemplos demonstram bem como o utilitarismo e individualismo do *homo economicus* se contrapõem às relações sociais do *homo donatus*. Os amigos (muitos por sinal) do primeiro relato estavam por perto enquanto mantinham seus próprios interesses (a facilidade de acesso às drogas). Porém, no primeiro sinal de que esta troca estaria ameaçada (quando ocorreu a internação), estes amigos abandonaram o barco, restando as relações sociais verificadas no suporte e motivação que a família lhe proporcionou. Os elementos da dádiva são verificados no relacionamento com a e da família.

A retribuição verificada nas palavras “*ajudar as pessoas*”, traz em si elementos do ciclo da dádiva, ou seja, relacionados ao desejo de reciprocidade. Já que a pessoa recebeu a ajuda para transpor os problemas e as dificuldades relacionadas com a drogadição, sente o impulso de retribuir o feito, ajudando outros a não cair na armadilha do vício. O valor presente nesta relação não é possível de ser quantificado, como se observa numa relação de mercado.

Retornando ao documento “D8:ARQ8”, encontra-se o seguinte depoimento, destacado na figura 20, onde um dos participantes afirma “*vou lutar até conseguir restaurar com minha mãe e irmã (que ainda é problema)*”, demonstra outros elementos relacionados à dádiva: o “comportamento” e a “persistência”, que merecem uma breve reflexão. O relato é de um dependente em recuperação, que à época da visita estava abstêmio há 7 meses, sendo que 4 deles foram no período em que estava internado em uma casa de recuperação.

Figura 20 – Extrato de apontamentos D8:ARQ8\_2

tes\_1 - ATLAS.ti

Arquivo Início Pesquisar Projeto Analisar Importar & Exportar Ferramentas & Suporte Documento Exibir

Criar Citação Livre Codificação em Lista Rápida Autocodificação em Lista Rápida Codificação de Grupo Focal Remover Link Inverter Link Comentar Nuvem de Palavras Documento Pesquisar Documento

Gerenciador de Documentos Gerenciador de Códigos D 8: ARQ 8 D 9: ARQ 9

Documentos Explorador

- tes\_1
- Documentos (68)
  - D 1: ARQ 1 (16)~
  - D 2: ARQ 2 (23)~
  - D 3: ARQ 3 (5)
  - D 4: ARQ 4 (9)
  - D 5: ARQ 5 (9)
  - D 6: ARQ 6 (12)
  - D 7: ARQ 7 (9)
  - D 8: ARQ 8 (17)
  - D 9: ARQ 9 (22)

RECONHECIMENTO (2)

- CAPITAL MORAL
- DADIVA

COMPORTAMENTO

- PERSISTÊNCIA
- CAPITAL MORAL
- DADIVA

AMOR

APRECIÇÃO

CAPITAL MORAL

DADIVA

- AMIGO OFERECEU A DROGA. TINHA MUITOS. QUANDO INTERMEI NÃO APARECEU NINGUEM SÓ A FAMÍLIA QUE DEU SUPORTE

- TIVE QUE PERDER TUDO (FAMÍLIA, CONFIANÇA, NAMORADA, EMPREGO, ...)

- VOU LUTAR ATÉ CONSEGUIR RESTAURAR COM MINHA MÃE E IRMÃ (QUE AINDA É PROBLEMA)

- FRAGILIDADES NOS DEIXAM ABERTOS PARA CONSUMO DA DROGA

Fonte: dados da pesquisa.

Vê-se que no comportamento ocorre a mudança de chave nas relações, neste caso, antes individualista, e agora na busca de relacionamentos que visam o vínculo social, de valor. O envolvimento do depoente com as drogas trouxe uma quebra na relação de confiança existente em sua família, aqui representada pela mãe e irmã. E ele mesmo reconhece isso, pela ênfase em dizer que vai lutar para conseguir restaurar a relação familiar. O relato deste jovem veio acompanhado de lágrimas, pelo reconhecimento dos transtornos e dores causados ao utilizar drogas, mas também lágrimas de esperança de que a mudança em seu comportamento vai lhe proporcionar momentos de alegria.

O relato traz também o elemento “persistência”, que é necessário para a reconstrução dos laços, visto que, conforme Godbout (1999), nem sempre ocorre o retorno àquele que deu, doou, ou seja, a retribuição não ocorre de forma imediata. Um laço partido, uma relação rompida necessita tempo para restauo. E o espírito da dádiva pode contribuir para isso. Fica evidenciado que o depoente sabe disso, de que terá um longo caminho pela frente, em especial para com a irmã, que aparentemente parece ter sido a pessoa mais afetada com a sua drogadição.

No mesmo documento (“D8:ARQ 8”), conforme destacado na figura 21, encontra-se uma referência aos grupos de apoio e mútua ajuda, como demonstração de um lugar “acolhedor”, onde se encontra “ajuda”, onde “alianças” são estabelecidas e se verifica a “apreciação” por quem participa, além de revelar que há uma “consideração” uns pelos outros, e por fim, um local onde o participante é ouvido. O relato é de um dependente em recuperação, que é participante fiel ao grupo, não perdendo, na medida do possível segundo ele próprio, uma só reunião. Este depoente está há 4 anos abstêmio, e tem em seu rosto um sorriso de satisfação ao relatar a sua gratidão para com o espaço no grupo.

Estes elementos codificados (acolhedor, ajuda, aliança, apreço, consideração), associados à mudança de comportamento individual, possibilitam que os participantes iniciem a reconstrução da confiança que foi quebrada, por ocasião do uso de substâncias psicoativas, da mentira, do roubo, do “parar na cadeia”, como um depoente confessou ter acontecido com ele perante o grupo, entre tantas outras vivências experimentadas e compartilhadas neste grupo específico, e que também tem se repetido em relatos de depoentes de outros grupos de apoio.

Figura 21 – Extrato de apontamentos D8:ARQ8\_3

|                       |   |              |  |
|-----------------------|---|--------------|--|
| D 12: ARQ 12 (10)     | - UMA BENGALA - A DROGA - ONDE SE APÓIA                                     | 8:...        | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ COMPORTAMENTO</li> <li>◇ RECONHECIMENTO (2)</li> <li>◇ CAPITAL MORAL</li> <li>◇ DADIVA</li> </ul>   |
| D 13: ARQ 13 (7)      |   | 8:...        | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ COMPROMISSO</li> <li>◇ PERSISTÊNCIA</li> <li>◇ CAPITAL MORAL</li> <li>◇ DADIVA</li> </ul>   |
| D 15: RESPOSTA 1 (2)  | DEFOJAMENTO - PAREI NA CADEIA, EMPREGO, COLHI O QUE PIANTEI                 | 8:7 GRUP...  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ ACOLEDOR</li> <li>◇ AJUDA</li> <li>◇ ALIANÇA</li> <li>◇ APEREÇÇÃO</li> <li>◇ COMPROMISSO</li> <li>◇ CONSIDERAÇÃO</li> <li>◇ OUVINTE</li> <li>◇ CAPITAL MORAL</li> <li>◇ DADIVA</li> </ul> |
| D 16: RESPOSTA 2 (5)  | NÃO PERDER A ESPERANÇA  | 8:8 DEPOI... | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ COMPORTAMENTO</li> <li>◇ CONFIANÇA</li> <li>◇ CAPITAL MORAL</li> <li>◇ DADIVA</li> </ul>  |
| D 17: RESPOSTA 3 (5)  |   | 8:...        | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ COMPORTAMENTO</li> <li>◇ CAPITAL MORAL</li> <li>◇ DADIVA</li> </ul>   |
| D 18: RESPOSTA 4 (2)  |   | 8:...        | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ COMPORTAMENTO</li> <li>◇ CAPITAL MORAL</li> <li>◇ DADIVA</li> </ul>   |
| D 19: RESPOSTA 5 (4)  |   | 8:...        | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ COMPORTAMENTO</li> <li>◇ CAPITAL MORAL</li> <li>◇ DADIVA</li> </ul>   |
| D 20: RESPOSTA 6 (3)  | - GRUPO DE APOIO É UM LOCAL PARA ENCHER NOSSA CACAMBA ATÉ A PRÓXIMA SEMANA. | 8:7 GRUP...  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ ACOLEDOR</li> <li>◇ AJUDA</li> <li>◇ ALIANÇA</li> <li>◇ APEREÇÇÃO</li> <li>◇ COMPROMISSO</li> <li>◇ CONSIDERAÇÃO</li> <li>◇ OUVINTE</li> <li>◇ CAPITAL MORAL</li> <li>◇ DADIVA</li> </ul> |
| D 21: RESPOSTA 7 (4)  | A IMPORTÂNCIA DE PARTICIPAR NO GRUPO  | 8:8 DEPOI... | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ COMPORTAMENTO</li> <li>◇ CONFIANÇA</li> <li>◇ CAPITAL MORAL</li> <li>◇ DADIVA</li> </ul>  |
| D 22: RESPOSTA 8 (3)  |   | 8:...        | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ COMPORTAMENTO</li> <li>◇ CAPITAL MORAL</li> <li>◇ DADIVA</li> </ul>   |
| D 24: RESPOSTA 10 (6) |   | 8:...        | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ COMPORTAMENTO</li> <li>◇ CAPITAL MORAL</li> <li>◇ DADIVA</li> </ul>   |
| D 25: RESPOSTA 11 (5) | DEFOJAMENTO: MENTIA MUITO / QUEERA DE CONFIANÇA                             | 8:7 GRUP...  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ ACOLEDOR</li> <li>◇ AJUDA</li> <li>◇ ALIANÇA</li> <li>◇ APEREÇÇÃO</li> <li>◇ COMPROMISSO</li> <li>◇ CONSIDERAÇÃO</li> <li>◇ OUVINTE</li> <li>◇ CAPITAL MORAL</li> <li>◇ DADIVA</li> </ul> |
| D 26: RESPOSTA 12 (6) | DEHOREI A VOLTAR A ACREDITAR.   | 8:8 DEPOI... | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ COMPORTAMENTO</li> <li>◇ CONFIANÇA</li> <li>◇ CAPITAL MORAL</li> <li>◇ DADIVA</li> </ul>  |
| D 27: RESPOSTA 13 (3) | APOIO DA MÃE - ELOGIOS  | 8:...        | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ COMPORTAMENTO</li> <li>◇ CAPITAL MORAL</li> <li>◇ DADIVA</li> </ul>   |
| D 28: RESPOSTA 14 (4) | QUER VIVER NA PRÓXIMA (DEFENDENDO E QU) IDENTIFICAR A QUEBRA DA             | 8:7 GRUP...  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ ACOLEDOR</li> <li>◇ AJUDA</li> <li>◇ ALIANÇA</li> <li>◇ APEREÇÇÃO</li> <li>◇ COMPROMISSO</li> <li>◇ CONSIDERAÇÃO</li> <li>◇ OUVINTE</li> <li>◇ CAPITAL MORAL</li> <li>◇ DADIVA</li> </ul> |
| D 29: RESPOSTA 15 (4) | MENTIRA   | 8:8 DEPOI... | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ COMPORTAMENTO</li> <li>◇ CONFIANÇA</li> <li>◇ CAPITAL MORAL</li> <li>◇ DADIVA</li> </ul>  |
| D 30: RESPOSTA 16 (5) | ONDE FOI QUE EU ERREI? (PALAVRA DA MÃE) - OPÇÃO/ OPÇÕES                     | 8:...        | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ COMPORTAMENTO</li> <li>◇ CAPITAL MORAL</li> <li>◇ DADIVA</li> </ul>   |
| D 31: RESPOSTA 17 (6) | SINCERIDADE PARA CONSIGO - DECISÃO PARA VIDA                                | 8:7 GRUP...  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ ACOLEDOR</li> <li>◇ AJUDA</li> <li>◇ ALIANÇA</li> <li>◇ APEREÇÇÃO</li> <li>◇ COMPROMISSO</li> <li>◇ CONSIDERAÇÃO</li> <li>◇ OUVINTE</li> <li>◇ CAPITAL MORAL</li> <li>◇ DADIVA</li> </ul> |
| D 32: RESPOSTA 18 (3) |   | 8:...        | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ COMPORTAMENTO</li> <li>◇ CAPITAL MORAL</li> <li>◇ DADIVA</li> </ul>   |
| D 33: RESPOSTA 19 (3) |   | 8:...        | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ COMPORTAMENTO</li> <li>◇ CAPITAL MORAL</li> <li>◇ DADIVA</li> </ul>   |

Fonte: dados da pesquisa

Em outra citação do texto, o pesquisador foi levado a experimentar uma situação inusitada, quando uma mãe, que é codependente por ocasião do filho ser usuário de substâncias psicoativas, aos prantos questiona a si própria “*onde foi que errei?*”, em função deste filho ter optado viver uma vida na dependência das drogas, e por muito tempo mentir a respeito do assunto, negando ser usuário, o que por consequência acabou quebrando a confiança existente entre ele e a mãe. São implicações de quem “*pisa fora da faixa*”, expressão utilizada por quem está neste meio, ou que violam algum regramento estabelecido, aqui neste caso, as regras estabelecidas na casa desta mãe.

O inusitado ocorreu na sequência, quando a mãe, já recomposta, continua seu relato, sua experiência com este filho dependente, dizendo que “*demorei a voltar a acreditar*”. O que num primeiro momento (quando estava aos prantos) parecia ser o fim de tudo, agora sinaliza para uma mudança no comportamento da mãe, e que resulta em novo apoio por parte dela, que acolhe este filho, e por fim até lhe transmite elogios. São momentos onde é preciso estar bem centrado, manter-se a uma distância onde seja possível raciocinar, e lembrar do seu papel enquanto pesquisador, pois as emoções dos participantes ficam expostas, e você é convidado a participar destes momentos. É o espírito da dádiva fluindo entre os participantes.

Poder-se-ia detalhar tantos mais depoimentos, para evidenciar outros elementos percebidos da dádiva, mas é preciso avançar. Os relatos descritos até aqui foram os obtidos a partir da observação nas visitas aos grupos de apoio e mútua ajuda. E quando se olha para as respostas obtidas na aplicação do questionário, onde os facilitadores foram estimulados a relatar a sua experiência e sua percepção em relação aos grupos de apoio e mútua ajuda, assim como em relação à Cruz Azul, obtém-se novas e consistentes evidências da manifestação e presença da dádiva.

O questionário, como já abordado no capítulo metodológico, continha perguntas abertas, de modo que o respondente pudesse relatar de forma livre e espontânea, sem se sentir pressionado ou que tivesse um direcionamento para a resposta. Algumas perguntas não tiveram resposta, outras bastante sintetizadas, e outras com muitos relatos e detalhamento. Assim, transcreve-se a seguir as respostas para posterior análise.

As perguntas que mais interessaram a esta seção foram a segunda e terceira, que consistiam em identificar o que motivou a pessoa a ser voluntária e/ou facilitadora em grupo de apoio, e quais sentimentos e sensações ocupam a sua mente e coração, nos dias em que ocorre a

reunião. O quadro 16 revela as respostas à segunda questão. De forma pontual, foram grifadas expressões e/ou palavras que apontam para os indícios relacionados à dádiva presente nos grupos de apoio.

Quadro 16 – Respostas da 2ª pergunta obtidas no questionário

|   |
|---|
| Pergunta: <b>O que te levou (ou motivou) a ser um voluntário/facilitador em um grupo de apoio?</b>  |
| R1: o <b>desejo de auxiliar</b> os familiares de dependentes químicos ocasionada por <b>experiências pessoais</b> com usuários de álcool e outras drogas. <b>Entendendo</b> a necessidade de trabalhar com o sistema.   |
| R2: era parte da equipe, aprendi <b>gostar</b> de falar com as famílias e <b>trabalho</b> com familiares de dependentes químicos  |
| R3: vejo a necessidade de um espaço onde o adicto pode expor seus dilemas, anseios, etc. <b>O grupo é local de acolhimento</b> , onde o usuário (dependente e codependente) podem <b>expor-se sem medo de julgamento, o grupo é local de iguais</b> .   |
| R4: <b>ter sido dependente química</b>  |
| R5: acredito que Deus me direcionou para esse trabalho. Antes da minha conversão eu <b>não tinha tolerância</b> com alcoólatras e usuários de drogas e após minha conversão aos 19 anos muitos usuários começaram a me procurar <b>pedindo ajuda</b> . Minha visão acerca deles mudou. Brotou algo dentro de mim, <b>amor que me levou a me envolver com eles</b> , buscar capacitação para melhor ajudá-los.   |
| R6: através do grupo aprendi que não posso mudar o mundo, mas que se <b>fazermos a nossa parte podemos sim ter um mundo melhor</b> fazendo trabalho de formiguinha. E que <b>amar ao próximo</b> é isso se doar.  |
| R7: o grupo de apoio engloba a área de <b>acompanhamento</b> da associação para uma vida sem drogas, onde eu trabalho.  |
| R8: primeiramente eu fazia parte não como usuário, mas sim como pessoa que tem problemas. Como pessoa que foi envolvida com drogas, sei que na vida <b>todos temos uma chance</b> , essa foi meu motivo.  |
| R9: em saber que se for hoje <b>existe um programa de vida nova</b> baseada na pedagogia de Jesus. Através dos 12 passos que através da minha vida, dependente em recuperação <b>consegui sensibilizar e ajudar outra pessoa</b> que venha a sofrer com uso de substância psicoativa, <b>ajudando a entender que é possível viver sem usar drogas</b> . Levar a mensagem ao adicto que sofre. De entender que existe 12 passos para a liberdade, basta querer e perseverar. |
| R10: o fato de entender que <b>devo estender a mão da mesma forma que recebi</b> a mensagem. <b>Dar força</b> a quem não ouviu ou sabe que existe uma forma de se manter sem uso da substância.   |
| R11: o motivo foi <b>ajudar-me e ajudar a outros, ajudar para ser ajudado</b> .   |
| R12: foi a <b>compaixão a sensibilidade de poder ajudar</b> uma vida  |

|  |
|--|
| R13: convite, <b>a necessidade de saber como agir</b> com pessoas da família com dependência. <b>O amor ao próximo que posso ter e ver</b> o exemplo de outros com esse mesmo amor que me inspiraram.  |
| R14: a ver como ela é uma doença, e <b>poder ajudar</b> os outros a lidar com a dependência, e principalmente mostrar que ela <b>pode ter sua vida novamente</b> de volta com a ajuda de deus. <b>Amar a cada dependente sem restrições.</b>   |
| R15: <b>gratidão</b> , sou muito grata por ter o privilégio de estar inserida nesse projeto. Acredito que deus tem planos, projetos para todos sou professora e vejo de grande importância <b>trabalhar a prevenção e tratamento</b> de adolescentes e familiares o que me entristece é ver que nossos adolescentes e muitos pais estão “cegos”. As pessoas estão vivendo o individualismo. O que me motivou foi ver mães depressivas e no mesmo momento ouvi o senhor me falar: - “é isso que você quer pra você?” Entendi que eu assim como meu filho preciso de ajuda, mas não consigo caminhar sozinha, mesmo que demore um tempo para meu filho se libertar, estarei orando e crendo que todos os dias em algum lugar há um grupo de apoio <b>abraçando, orientando famílias e dependentes.</b> |
| R16: o que me levou foi a <b>transformação e restituição</b> que deus fez na minha família, e deus usa as nossas vidas mais sofremos para curar outras vidas, isso me motiva a continuar saber que através da nossa história <b>podemos influenciar outras vidas a buscar a cura e sobriedade.</b>   |
| R17: sou um ex dependente em tratamento pois o tratamento é pro resto da vida. <b>Quero ajudar</b> como fui ajudado e hoje sou um líder do grupo Nova Vida   |
| R18: para <b>conhecer mais o assunto dependência química</b> e <b>apoiar</b> meu filho que é dependente  |
| R19: tenho sido alcançado pela graça de deus, mesmo não sendo merecedor. Hoje é um privilégio poder ser um facilitador, e <b>ajudar pessoas. Sou motivado pelo amor recebido</b>   |
| R20: a <b>experiência acumulada durante dez anos como terapeuta pastoral</b> em comunidade terapêutica. Ali foi possível verificar que a recuperação da dependência química é uma possibilidade real e importante para socorrer muitas vidas e famílias. Senti o desejo de continuar contribuindo nesta causa, agora de forma voluntária, através do grupo de apoio.   |
| R21: Jesus Cristo. O amor e sacrifício dele na cruz me constrange a levar desse <b>amor ao próximo</b> através por exemplo, do <b>cuidado a famílias afetadas</b> pela dependência química   |

Fonte: Dados da pesquisa.

As expressões grifadas nos apontam para algo em comum a estes 21 facilitadores: em algum momento da sua vida eles foram movidos por um desejo de ajudar, promover mudanças na vida de outras pessoas com problemas relacionados ao uso de substâncias psicoativas. Alguns deles porque tiveram a experiência de viver em contato com as drogas,

outros por terem experimentado na forma de codependentes, por conta de algum familiar com o problema, e outros ainda movidos por uma força maior.

Este desejo de ajudar é um traço forte que transparece em seus depoimentos. Essas pessoas não querem que outros passem por uma situação parecida, experimentada por muitos deles. Vários são oriundos de centros de recuperação, depois como participantes de grupos de apoio, e o que outrora eles receberam de alguém, agora os motiva a retribuir. Percebeu-se nas respostas a manifestação da tríplice obrigação da dádiva, conforme descrito por Mauss, que consiste no dar, no receber e no retribuir.

Segue-se com a apresentação e análise das respostas obtidas na terceira pergunta. O quadro 17 nos traz as respostas, nos quais destacam-se as palavras chave em cada uma delas.

Quadro 17 – Respostas da 3ª pergunta obtidas no questionário

|  |
|--|
| Pergunta: <b>No dia das reuniões do grupo, quais sentimentos ou sensações enchem teu coração e tua mente?</b>  |
| R1: sem resposta   |
| R2: as vezes desespero, insegurança diante do sofrimento do outro, <b>compaixão, esperança, novo ânimo, motivação, empatia.</b>  |
| R3: aqui posso <b>me abrir</b> , não tenho medo de olhares de censura. O que vejo ali é <b>segurança.</b>  |
| R4: <b>empatia</b>   |
| R5: nossa reunião ocorre nas segundas feiras, geralmente durante o dia. Me preparo, fico com certa expectativa de quem vai, se houve recaída, durante a reunião com o compartilhar uma série de pensamentos vem à mente sentimento de <b>tristeza, alegria, euforia e preocupação.</b> Após a reunião saímos com o <b>sentimento de dever cumprido</b> , sabendo que não temos a missão de resolver todo os problemas de todo mundo, somos apenas instrumentos de deus naquele lugar e ao chegar em casa, através de oração entregar na mão de deus todos os assuntos abordados ali. |
| R6: <b>esperança, fé, gratidão, amor e tristeza</b> às vezes.  |
| R7: fico na expectativa de que minha fala <b>seja entendida e aceita</b> pelos participantes   |
| R8: primeiro o amor dele que nos amou primeiro, e <b>alegria</b> de ver alguém mudar de vida.  |
| R9: o <b>bem-estar de viver mais um dia limpo</b> não tem preço. Através do grupo de auto ajuda venho me mantendo sóbrio e conseguindo realizar bons momentos.<br>A minha vida interna, vida espiritual, vida familiar, vida conjugal, vida profissional, vida financeira, vida afetiva, vida social.  |

|  |
|--|
| R10: é o <b>combustível para eu me manter sóbrio</b> aonde me fortalece e cada dia entendi e a necessidade da <b>perseverança</b> nos grupos.  |
| R11: que todos temos dificuldades e problemas, que <b>falar é um processo importante de cura e auto percepção</b> .<br>Que devemos saber <b>ouvir</b> também. Que a autopercepção também é um processo que possa pelo conhecimento dos mais diversas possibilidades que envolvam a complexidade da dependência química e problemas emocionais.   |
| R12: o <b>testemunho de cada um</b>  |
| R13: - <b>valor da vida</b> c/ um todo; - <b>servir e ajudar</b> e ser ajudado; - ser igual e <b>saber pertencer</b> a um grupo; - <b>amor</b> ao próximo; - <b>perseverança; otimismo; frustração; medo</b> .   |
| R14: o <b>comprometimento</b> dos dependentes – codependentes, o <b>testemunho das vitórias</b> seja em dias, meses anos<br>O olhar deles por terem vencido só por hoje saber que podemos fazer a diferença.   |
| R15: fico <b>feliz</b> porque sei que poderei <b>falar sobre minha vivência e também ouvirei</b> outras famílias e muitas vezes vejo que o fardo das outras pessoas é mais pesado. O senhor não dá o fardo mais pesado que eu possa carregar filipenses 4 v 13. O grupo me fortalece no quesito de <b>não desistir</b> do nosso filho e de outros jovens. Amo a vida, é triste ver os jovens distorcendo os valores            |
| R16: o que enche meu coração é <b>alegria</b> de ver depoimentos do grupo onde pessoas estão conseguindo vencer a cada dia, é a <b>esperança</b> que surge no grupo de que todos podem buscar vencer a dependência   |
| R17: <b>gratidão – amor</b> – saio cheio dos testemunhos e aprendo mais do que vou levar com o tema do dia.  |
| R18: saio fortalecido das reuniões. Sentimento <b>gratidão, paz e amor</b> ao próximo  |
| R19: sentimento de muita <b>gratidão, alegria</b>  |
| R20: principalmente a sensação de <b>contentamento</b> por poder, a partir do grupo, <b>oferecer um espaço acolhedor</b> para quem precisa desse apoio.<br>Ao <b>ouvir</b> os depoimentos dos participantes, fortalece em mim a <b>esperança</b> de ver mais pessoas recuperadas. Fortalece também a fé no poder de deus em motivar os dependentes químicos e codependentes a construírem um estilo de vida sóbrio e saudável. |
| R21: <b>cuidado, respeito, compaixão, compromisso</b>  |

Fonte: dados da pesquisa.

Uma vez que as pessoas estão motivadas em contribuir de alguma forma para promover a melhora da vida de outros, a terceira pergunta quis trazer à tona os sentimentos e as sensações que estes facilitadores experimentam nos dias em que ocorre a reunião do grupo de apoio, onde

estes se colocam de forma voluntária à disposição de quem precisa. Estes aspectos são consistentes com o que se observa em Martins (2005), quando este aponta para a singularidade dos bens que circulam nas relações sociais, ou seja, a subjetividade representa-se no simbólico.

É interessante destacar-se que Mauss (1925) já apontava, há quase 1 século, que a cultura ocidental promovia um reducionismo dos sentimentos e valores humanos a uma dimensão, representada no *homo economicus*, e seu estudo expressou o desejo de que o ser humano resistisse a esta tendência. O que se observa é que as expressões grifadas apontam justamente para o aspecto simbólico perseguido por Mauss. Este simbólico, representado pelas sensações e sentimentos, manifestou-se na construção de uma sociedade mais humanizada, onde a espontaneidade e as trocas constituem alianças fortes.

Observar expressões como “*alegria de ver alguém mudar de vida*”, “*servir e ajudar*”, “*comprometimento*”, “*não desistir*”, “*esperança*”, “*compaixão*”, “*amor*”, revelam sentimentos de preocupação de um para com outro. A solidariedade existente nestes espaços mostra-se bem presente, quase que, numa simbologia, fazendo parte do ar que se respira. As relações sociais estabelecidas entre os participantes dos grupos são admiráveis, pois no caso de um participante não vir, causa uma apreensão e angústia para com os que lá estão. Perguntas como: “*será que está tudo bem?*” “*alguém tem notícias dele(a)?*” são corriqueiras, e procura-se de imediato uma resposta, para que o(a) ausente não fique no esquecimento.

O cuidado e a preocupação que um membro tem pelo outro, é digno de se aplaudir, e no caso da presente pesquisa, estudar. E o que transparece é que estes sentimentos são sinceros. O apreço e consideração que um tem pelo outro ultrapassa a nossa lógica individualista, utilitarista. O que interessa é que o outro esteja bem. E com isso, as relações são fortalecidas, experimenta-se uma coesão, e um sentimento de pertença. Não há valor material que supere este sentimento. Talvez isso não esteja tão claro para cada uma destas pessoas, talvez elas não saibam que nome atribuir a isso. Se é “Deus”, se é uma força superior, se é o “irmão”, tanto faz, e talvez pouco importe, mas eles sabem que há algo diferente. Para este movimento dá-se o nome de espírito da dádiva.

Será observada adiante, uma análise relacionada aos demais descritores que remetem à manifestação da dádiva nos grupos de apoio e mútua ajuda. A partir da codificação de todos os documentos levantados na pesquisa, foi possível identificar aqueles descritores que apareceram com maior frequência, e que estão listados na figura 22.

Martins (2005) já apontou que os “valores-confiança” não nascem simplesmente pela assinatura de contratos jurídicos e formais, por melhores que sejam suas redações, mas que eles avançam pela confiança da relação interpessoal, da mútua expectativa da amizade e solidariedade, e que em certa medida tem-se demonstrado nestas linhas, cuja manifestação se mostra na dádiva.

Figura 22 – Descritores com maior frequência - Dádiva

| Gerenciador de Códigos          |           |           |                          |  |
|---------------------------------|-----------|-----------|--------------------------|--|
| Pesquisar Códigos               |           |           |                          |  |
| Mostrar códigos no grupo DADIVA |           |           |                          |  |
| Nome                            | Magnitude | Densidade | Grupos                   |  |
| ACOLHEDOR~                      | 107       | 0         | [DADIVA]                 |  |
| RECONHECIMENTO~                 | 105       | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |  |
| COMPROMISSO                     | 103       | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |  |
| AJUDA~                          | 96        | 0         | [DADIVA]                 |  |
| COMPORTAMENTO                   | 73        | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |  |
| COMPAIXÃO                       | 44        | 0         | [DADIVA]                 |  |
| AMOR~                           | 43        | 0         | [DADIVA]                 |  |
| CONSIDERAÇÃO                    | 41        | 0         | [DADIVA]                 |  |
| CONFIANÇA                       | 38        | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |  |
| APREÇO~                         | 38        | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |  |
| AUXILIAR~                       | 36        | 0         | [DADIVA]                 |  |
| GRATIDÃO                        | 34        | 0         | [DADIVA]                 |  |
| PERSISTÊNCIA                    | 29        | 0         | [DADIVA]                 |  |
| EMPATIA                         | 28        | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |  |
| INCLUSÃO                        | 28        | 0         | [DADIVA]                 |  |
| ALEGRIA~                        | 23        | 0         | [DADIVA]                 |  |
| OUVINTE                         | 23        | 0         | [DADIVA]                 |  |
| RETRIBUIÇÃO~                    | 23        | 0         | [DADIVA]                 |  |
| RESPEITO                        | 22        | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |  |
| RECIPROCIDADE                   | 20        | 0         | [DADIVA]                 |  |
| FIDELIDADE                      | 9         | 0         | [DADIVA]                 |  |
| SOLIDARIEDADE~                  | 8         | 0         | [DADIVA]                 |  |
| TROCA                           | 8         | 0         | [DADIVA]                 |  |
| PACIÊNCIA                       | 7         | 0         | [DADIVA]                 |  |
| APRECIAÇÃO~                     | 6         | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |  |
| AMÁVEL                          | 6         | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |  |
| VOLUNTÁRIO                      | 5         | 0         | [DADIVA]                 |  |
| HUMILDE                         | 5         | 0         | [DADIVA]                 |  |
| ALIANÇA~                        | 4         | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |  |
| ESPONTANEIDADE                  | 3         | 0         | [DADIVA]                 |  |
| BONDOSO                         | 3         | 0         | [DADIVA]                 |  |
| VERDADE                         | 3         | 0         | [DADIVA]                 |  |

Fonte: Dados da pesquisa.

A figura 22 aponta os descritores com a sua respectiva frequência encontrada nos relatos. Nota-se que a expressão identificada como “acolhedor” é a mais representativa, com 107 menções. O “reconhecimento” vem na sequência, com 105 menções, o “compromisso” com 103 e a “ajuda” vem na sequência, com 96. Reconhecimento e compromisso são códigos comuns ao Capital Moral.

Destaca-se que vários descritores ficaram fora da listagem, por terem menos de 3 menções nos documentos, não sendo utilizados nas análises principais da pesquisa. São eles: desprendimento (2), conciliador (2), lealdade (2), tranquilo (2), liberdade (2), crença (1), harmonioso (1), gentil (1), justiça (1), gracioso (1), generosidade (1), temperança (1), caridoso (0), mansidão (0) e pureza (0).

Embora o ideal fosse apresentar todos os relatos e seus respectivos códigos associados, optou-se em apresentar quadros contendo alguns dos relatos associados aos descritores com maior frequência. Infelizmente não há espaço temporal para trazer todos os relatos associados, por isso, a opção de sintetizar, mas de modo a evidenciar a sua participação na manifestação da dádiva.

Outro recorte se fez necessário, consistindo em apresentar as associações até o código “reciprocidade”, com 20 menções. Os códigos constantes abaixo deste, tiveram menos de 10 menções, e poderão ser utilizadas de forma transversal nas análises dos relatos.

No quadro 18, apresentam-se sete trechos de documentos analisados, que apontam para o acolhimento, ou para o descritor “acolhedor”, que está ligado à dádiva. O quadro com os demais trechos vinculados a este descritor encontram-se no Apêndice E.

Pode-se imaginar o acolhimento como uma manifestação de aconchego, receptividade, envolver-se em ou com algo, alguém, pertencimento. Quando se olha para a história de vida das pessoas que vivem em dependência química, pode-se dizer que eles experimentaram uma forma de acolhimento, este negativo, que foi o mundo da drogadição. É um mundo que oferece prazeres e soluções, porém cobra um preço muito alto. A ideia de acolhimento pelo mundo das drogas encontra eco no relato de um dependente em recuperação que em um dos grupos, assim relatou “*a droga me faz feliz, e isso é muito ruim*”, pois este prazer escraviza.

Quadro 18 – Extratos vinculados ao descritor “acolhedor”

| Doc. | Relato  | Perfil   |
|------|---|--|
| 1:7  | <i>Cada grupo tem sua identidade. O acolhimento à família é assertivo</i>             | Relato de um facilitador                             |
| 1:14 | <i>As pessoas estão dispostas a ouvir o teu problema</i>                              | Relato de um participante, dependente em recuperação |
| 2:7  | <i>Assuntos que interessam – ajuda aos dependentes e codependentes - acolhimento</i>  | Relato de um facilitador, dependente em recuperação  |
| 2:10 | <i>Nas reuniões, a gente cuida da família também</i>                                  | Relato de facilitador                                |
| 2:23 | <i>As pessoas voltam onde são celebradas</i>  | Relato de um facilitador                             |
| 9:5  | <i>É um lugar onde dá para compartilhar suas angústias</i>                            | Relato de um dependente em recuperação               |
| 10:1 | <i>Não vir a uma reunião torna a semana difícil. O compartilhar no grupo de apoio</i> | Relato de um dependente em recuperação               |

Fonte: Dados da pesquisa.

Nos grupos de apoio e mútua ajuda, estas pessoas encontram uma nova perspectiva e experimentação de acolhimento. E na sua busca por uma saída para sua situação de drogadição, o fator “acolhimento” é um forte impulso para que sejam motivados a deixar as drogas. Enquanto na sociedade estas pessoas são marginalizadas e tem sua reputação maculada, numa relação impessoal, nos grupos elas encontram apoio de quem assim como elas, também tem problemas, algumas vezes iguais ou até em condições mais desfavoráveis.

O próximo descritor, denominado “reconhecimento”, com os Extratos elencados no quadro 19, apontam de um lado para o reconhecimento da relação entre os participantes dos grupos, e de outro, para o próprio grupo, enquanto organização. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice F.

Se na análise do acolhimento os relatos refletiam a sensação de pertencimento a algo, na análise do reconhecimento isso se consolida. Exemplifica-se nos seguintes relatos: “*as pessoas voltam onde são celebradas*”, “*alguém falou que admira quem não bebe*”, “*estar com pessoas que respeitam*”, onde se evidencia o reconhecimento dos

participantes, tanto internamente, na relação com o grupo em si, quanto o reconhecimento para com a sociedade.

Quadro 19 – Extratos vinculados ao descritor “reconhecimento”

| Doc. | Relato  | Perfil                                     |
|------|---|--|
| 2:23 | <i>As pessoas voltam onde são celebradas</i>  | Relato de um dependente em recuperação     |
| 5:3  | <i>Família veio agradecer pelo que fez pelo filho</i>   | Anotação realizada após depoimento de pais |
| 6:4  | <i>Satisfação – alguém falou que admira quem não bebe</i>   | Relato de um dependente em recuperação     |
| 6:10 | <i>O grupo de apoio é o local para colocar as lutas, dificuldades e vitórias</i>  | Relato de um dependente em recuperação     |
| 12:5 | <i>Estar com pessoas que respeitam</i>  | Relato de um dependente em recuperação     |
| 19:3 | <i>Tem reconhecimento na sociedade em geral pelo resultado e pelo suporte que creio tanto aos familiares quanto aos dependentes</i> | Relato de facilitador                      |
| 34:3 | <i>Existe um reconhecimento muito grande dos trabalhos realizados pelos grupos de apoio</i>   | Relato de um facilitador                   |

Fonte: Dados da pesquisa.

Destaca-se novamente que os laços são fortalecidos. Nas visitas realizadas aos grupos foi possível observar que os participantes não têm restrições entre si, nem para com quem está participando pela primeira vez ou em visita ao grupo. Pelo contrário, o acolhimento se mostra presente, e acaba ressaltando também o reconhecimento entre os que ali estão.

Destaque para um evento ocorrido externamente, onde o depoimento de um dependente em recuperação, que recebeu o reconhecimento de conhecidos (de fora do grupo) pela sua atual situação de sobriedade, revela que todo o esforço valeu para algo. E isso acaba refletindo no reconhecimento de que o grupo de apoio é um agente de mudanças, um espaço onde o adicto tem vez, e voz, onde ele pode experimentar o que somente a dádiva pode proporcionar, a relação pessoal.

O próximo descritor é o “compromisso”, cujos relatos são apresentados no quadro 20. A dádiva pressupõe a obrigação de retribuir, para todos aqueles que receberam algo. O compromisso, portanto, nos revela como esta retribuição se apresenta no dia a dia das pessoas. O quadro com os demais relatos encontra-se no Apêndice G.

Quadro 20 – Extratos vinculados ao descritor “compromisso”

| Doc. | Relato  | Perfil   |
|------|---|--|
| 1:5  | <i>Tem que acreditar que pode ter mudança. – quem trabalha nesta área precisa acreditar</i>   | Relato de um facilitador                         |
| 1:8  | <i>Trabalhar por uma vida</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 1:9  | <i>Amor em ajudar</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 1:14 | <i>Trabalhar com os dependentes é uma missão. Se tiver atrás de número não vai dar certo.</i> | Relato de um facilitador                         |
| 1:16 | <i>Pessoas dispostas a ouvir o seu problema</i>   | Relato de um dependente em recuperação           |
| 6:1  | <i>O grupo conta com a fidelidade dos voluntários</i>   | Relato de facilitador                            |
| 15:2 | <i>Meu desejo é auxiliar os familiares de dependentes químicos</i>                            | Relato de um facilitador                         |

Fonte: Dados da pesquisa.

Embora a ideia de compromisso possa revelar uma ação impositiva e contratual, no sistema da dádiva ele ocorre de forma espontânea, sem que alguém exija o seu cumprimento. Como se observa nos relatos que seguem: “*trabalhar por uma vida*”, “*pessoas dispostas a ouvir o seu problema*”, “*meu desejo é auxiliar os familiares de dependentes químicos*”, “*sinto cuidado, respeito, compaixão, compromisso*”. Percebe-se que o compromisso é manifesto à medida em que a pessoa - seja facilitador ou um participante do grupo – se envolve com a situação.

Por ser algo que acontece de forma totalmente natural e espontânea, não se percebeu falas em tom de imposição, ou algo do tipo “agora você precisa participar pois recebeu ajuda de tal ou qual...”. O que se percebeu é um comprometimento verdadeiro e sincero destas pessoas para com a causa. Com isso, poder-se-ia retornar à discussão do acolhimento e reconhecimento, como uma consequência deste compromisso. Percebe-se que há uma conexão entre os descritores

vistos até aqui. E não será diferente adiante. Reporta-se a algo que foge à nossa lógica instrumental, que é a dádiva.

No quadro 21, apresenta-se outro descritor relacionado à dádiva, a “ajuda”, e que em nossa pesquisa aparece em 96 citações. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice H.

Quadro 21 – Extratos vinculados ao descritor “ajuda”

| Doc. | Relato  | Perfil  |
|------|---|---|
| 2:5  | <i>Assuntos que interessam: ajuda as dependentes e codependentes</i>                      | Relato de facilitador                                     |
| 2:14 | <i>Grupo ajudou a aprender a ajudar as pessoas</i>  | Relato de facilitadora dependente em recuperação          |
| 4:8  | <i>Ajudar, escutar, aprende-se caindo</i>   | Relato de dependente em recuperação                       |
| 7:3  | <i>Motivação – ajudar as pessoas. Como ex-usuário preciso e desejo fazer pelos outros</i> | Relato de dependente em recuperação                       |
| 7:6  | <i>Eu quero ajudar, mas ele precisa querer também</i>                                     | Relato de mãe, codependente                               |
| 8:15 | <i>Ajudamos, ficamos tristes, queremos ajudar, queremos ouvir tentar ajudar</i>           | Relato de pai   |
| 10:4 | <i>Falar com amigos, ajudar um ao outro</i>   | Relato de dependente em recuperação, com sorriso no olhar |

Fonte: dados da pesquisa.

A ajuda guarda relação com outros descritores, como por exemplo o “auxiliar” e a “retribuição”. Dos primeiros descritores vistos até aqui, a ajuda é sem dúvida o que se manifesta diretamente na ação. Demonstra o interesse em retribuir aquilo se recebeu. Está vinculado à obrigação de dar e retribuir da dádiva.

Analisando os relatos do quadro, percebeu-se que a ajuda se manifesta na relação individual dos participantes entre si, como também é evidenciada como característica do grupo, como no relato “*grupo ajudou a aprender a ajudar as pessoas*”. O relato, feito por uma facilitadora que é dependente em recuperação, foi feito no sentido de que o grupo é uma oficina, onde se aprende como ajudar os outros.

Uma boa parte das pessoas que participam nos grupos possui pouca ou nenhuma experiência em ajudar outras pessoas, no formato proposto de grupo de apoio. São movidas única e exclusivamente por este sentimento de poder ajudar o próximo de alguma maneira, e para isso elas são encorajadas a buscar conhecer um pouco mais sobre o

assunto drogadição. Neste sentido, a Cruz Azul municia os grupos com orientações de como agir, e como atuar em casos específicos.

Nas visitas realizadas aos grupos, não restou dúvida da capacidade de mobilização e engajamento – ou compromisso, como visto anteriormente - destas pessoas. O esforço demonstrado em ajudar, sem medir esforços, como por exemplo o relato de um codependente, que nem familiar é, dizendo que *“todos passam por problemas e queremos te ajudar”*, é de uma grandiosidade que não se pode mensurar.

Pensar em compromisso e ajudar ao próximo implica em refletir uma mudança no comportamento das pessoas. O próximo descritor evidencia alguns relatos que remetem ao comportamento, como ele é e foi afetado pela dádiva. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice I.

Pensando no comportamento, um dos relatos mais marcantes presenciados, foi o de um facilitador, dependente em recuperação, funcionário público, que descreveu assim a sua vida, antes de decidir por mudança: saía de casa sem dar satisfação para a esposa de onde ia, até porque o seu primeiro compromisso era ir ao trabalho, mas, no meio do caminho, tomava outro rumo, e ia se drogar nos becos e bocas. No retorno, que se dava 2, 3 dias depois, continuava sem dar satisfação. Um comportamento indiferente para com a família. A esposa, que hoje também é facilitadora, descreveu a angústia que era para ela, com uma filha pequena, não ter nenhuma notícia a respeito do paradeiro dele. Ela esperava sempre pela pior notícia.

Em dado momento, ele caiu em si, e diante da precariedade de vida em que se encontrava, decidiu buscar ajuda. E a mudança desta “chave” proporcionou também uma mudança no seu comportamento. O relato da esposa atesta para o agora pai e marido presente. E esta mudança de vida resultou em outra ação: a motivação de ajudar a outros.

A mudança nos comportamentos observados nesta pesquisa, tem relação com o que Martins (2005) apontou como o início do ciclo da dádiva, ou seja, ela se inicia com a obrigação da reciprocidade, e que em caso de ocorrer uma recusa desta obrigação, o ciclo estaria quebrado. O fato de ocorrer uma mudança no comportamento nos dá uma certa expectativa de que o ciclo irá continuar. Uma meia mudança, ou não-mudança, representaria a quebra do ciclo. Até aqui, observou-se a continuidade na circulação da dádiva.

Quadro 22 – Extratos vinculados ao descritor “comportamento”

| Doc. | Relato  | Perfil                                  |
|------|---|---|
| 1:6  | <i>As drogas são substâncias que mudam fisiologia e comportamento</i>   | Relato de um facilitador                |
| 5:5  | <i>Sentimento de alegria a percepção de mudança que os outros percebem</i>  | Relato de um facilitador                |
| 5:6  | <i>Sentimento de transformação</i>  | Relato de um dependente em recuperação  |
| 5:7  | <i>Saía de casa para me drogar, deixa mulher e filhos em casa, voltava 2, 3 dias depois, até que mudei. Hoje dou graças a Deus pela nova vida</i> | Relato de um facilitador em recuperação |
| 6:4  | <i>Satisfação – alguém falou que admira quem não bebe</i>   | Relato de um dependente em recuperação  |
| 7:8  | <i>Compartilhar com a família ajuda a restaurar</i>   | Relato de um dependente em recuperação  |
| 8:16 | <i>As atitudes de um dependente acabam trazendo consequências.</i>  | Relato de um facilitador                |

Fonte: Dados da pesquisa.

No quadro 23, apresentam-se os relatos relacionados ao descritor “compaixão”, que remete a ideia de “misericórdia”, que a exemplo dos descritores já analisados, está imbuído de um sentimento muito forte na troca relacional, uma simpatia demonstrada para com outro, e o desejo de participar de alguma forma na minoração do sofrimento deste. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice J.

Colocar-se no lugar, na situação de quem passa por algum estado emocional ou sofrimento, são características relacionadas à compaixão. No entanto, ela não deve ser confundida com a empatia, cuja significação será vista adiante.

A compaixão abstraída nos grupos de apoio está manifesta especialmente naqueles participantes que já tiveram uma experiência com substâncias psicoativas. Isso fica evidenciado quando se observam os relatos. São pessoas que entendem profundamente o que um adicto está passando, quais são suas lutas, suas dificuldades, seus medos, e por esta razão se colocam ali, ao lado destes para servir-lhes de apoio.

E o descritor “amor” talvez seja o mais emblemático de todos os descritores vistos nesta pesquisa, pois ele perpassa por todos os demais, de forma transversal, deixando marcas. O amor como um sentimento, se manifesta no carinho e nas demonstrações de afeto entre pessoas, além de transparecerem elementos de sacrifício de quem o emana.

Quadro 23 – Extratos vinculados ao descritor “compaixão”

| Doc. | Relato  | Perfil   |
|------|---|--|
| 1:8  | <i>Trabalhar por uma vida</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 2:10 | <i>É preciso cuidar da família junto</i>  | Relato de um facilitador                         |
| 2:11 | <i>Abraçar, orar, dar nova oportunidade numa recaída</i>                                  | Relato de um facilitador                         |
| 3:5  | <i>Para quem quer também – dá-se apoio, ajuda</i>   | Relato de um facilitador em recuperação          |
| 5:4  | <i>O que é feito de coração não se cobra, não se espera nada em troca</i>                 | Relato de um facilitador em recuperação          |
| 7:3  | <i>Motivação – ajudar as pessoas. Como ex-usuário preciso e desejo fazer pelos outros</i> | Relato de dependente em recuperação              |
| 36:3 | <i>Sinto cuidado, respeito, compaixão, compromisso</i>                                    | Relato de facilitador                            |

Fonte: Dados da pesquisa.

Etimologicamente, o termo possui diversos significados, do amor *eros* ao *ágape*. Vários dos relatos apontaram para um amor incondicional, aquele que predominantemente se percebe na relação entre pais e filhos. Porém, o amor fraternal é o que se manifestou sobremaneira na pesquisa. Este por sua vez, valoriza a confiança mútua, se manifesta em forma de dedicação e interesse pelo outro, sacrificial em várias passagens. O quadro 24 apresenta relatos apontam para este amor. Os relatos. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice K.

Apesar de não ter sido o descritor com maior frequência nos relatos, é difícil dissociá-lo dos demais. Portanto, ter o amor como um elemento constituinte da dádiva, encontra respaldo em Godbout (1999), onde a referência de que a dádiva se manifesta em relações familiares, entre amigos, vizinhos, conhecidos e também com desconhecidos. O autor destaca uma relação intersubjetiva, que vai muito além das trocas regidas pelo individualismo.

Quadro 24 – Extratos vinculados ao descritor “amor”

| Doc. | Relato  | Perfil  |
|------|---|---|
| 1:9  | <i>Sinto amor em ajudar</i>   | Relato de um facilitador                            |
| 2:1  | <i>Vemos virtudes como o amor, acolhimento</i>  | Relato de um facilitador                            |
| 12:4 | <i>Aqui percebemos a força do compartilhar e a força do amor</i>  | Relato de uma codependente                          |
| 20:2 | <i>No dia da reunião fico cheio de esperança, fé, gratidão e amor pelos que vem</i>   | Relato de um facilitador                            |
| 22:2 | <i>Saber que fui amado primeiro, e agora retribuir. Alegria de ver alguém mudar de vida</i>                                 | Relato de um facilitador, dependente em recuperação |
| 28:1 | <i>O que me motivou foi o amor ao próximo que posso ter e ver o exemplo de outros com esse mesmo amor que me inspiraram</i> | Relato de um facilitador                            |
| 33:3 | <i>Saio fortalecido das reuniões. Sentimento de gratidão, paz e amor ao próximo</i>   | Relato de um facilitador codependente               |

Fonte: Dados da pesquisa.

Na sequência, apresentam-se outros descritores, que são uma consequência da demonstração do amor fraternal externado pelos participantes dos grupos de apoio, seja em relação a outros participantes dos grupos, seja para com pessoas que ainda não experimentaram uma mudança de vida e no comportamento, um processo de recuperação de suas vidas.

Pensando na tríplice obrigação da dádiva, o descritor “consideração”, externado nos relatos do quadro 25, nos conduz à ideia envolta na obrigação do retribuir. Retribuir aquilo que recebi, em favor de alguém, ou alguns. Vejamos nos relatos “*a gente cuida das pessoas*”, e “*nas reuniões, a gente cuida da família também*”, nos indicam um sentimento de consideração, respeito, estima ou ainda apreço, outros descritores que serão abordados adiante. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice L.

Quadro 25 – Extratos vinculados ao descritor “consideração”

| Doc. | Relato   | Perfil   |
|------|--|--|
| 1:8  | <i>Trabalhar por uma vida</i>  | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 1:11 | <i>A gente cuida das pessoas</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 1:12 | <i>Gosto de lidar com gente. Nos grupos de apoio devemos gostar de ouvir pessoas</i>   | Relato de facilitador                            |
| 1:16 | <i>Pessoas estão dispostas a ouvir o seu problema</i>  | Relato de facilitador                            |
| 2:10 | <i>Nas reuniões, a gente cuida da família também</i>   | Relato de facilitador                            |
| 3:6  | <i>Grupo de apoio é um local de compartilhar, não sobrecarregar os outros</i>  | Relato de um dependente em recuperação           |
| 88:6 | <i>O que me levou ao grupo foi a dependência química do meu marido e do meu filho, e o tratamento que eu fui procurar como codependente para entender melhor os dois e para me ajudar também</i> | Relato de codependente em recuperação            |

Fonte: Dados da pesquisa.

A ausência de consideração, pode refletir aquilo que conhecemos como egoísmo, característica presente no individualismo, que não se preocupa em olhar ao seu redor. O que importa é a satisfação do meu desejo. A consideração (por outros) quebra esta lógica, e a exemplo de outros descritores vistos, impulsiona a ação de estabelecer laços sociais.

Já a “confiança” nos remete à ideia de probidade moral, onde o sujeito que a evoca transmite a outro a sensação de que algo é muito bem feito e consistente para cumprir com sua missão. Vemos no quadro 26 alguns relatos relacionados a este descritor. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice M.

Uma das regras dos grupos de apoio, constante no manual<sup>13</sup> reporta-se justamente à uma questão fundamental quando se pensa em “confiança”: o sigilo do que ocorre e do que se fala nas reuniões e especialmente para com quem participa e de quem participa. Como se observou no relato de uma mãe, a questão da confiança é determinante

<sup>13</sup> Avila, M. R. R.; Ristow, E.; Zermiani, S.A. Manual de Grupos de Apoio Cruz Azul. (2016) p. 66

para a manutenção de uma relação. Mesmo que em determinado momento houve quebra na confiança, foi possível recompô-la, quando as partes assim o desejaram.

Quadro 26 – Extratos vinculados ao descritor “confiança”

| Doc. | Relato   | Perfil   |
|------|--|--|
| 1:5  | <i>Tem que acreditar que pode ter mudança. – quem trabalha nesta área precisa acreditar</i>    | Relato de um facilitador                           |
| 1:13 | <i>No grupo temos confiança de que o outro te ajuda e te sustenta</i>                          | Relato de um facilitador dependente em recuperação |
| 2:13 | <i>Confiança de que tudo tem o apoio, sentimento de pertença, vínculo</i>                      | Relato de um facilitador dependente em recuperação |
| 8:8  | <i>Ele mentia muito. Quebrou a confiança. Demorei voltar a acreditar, mas hoje, ele mudou;</i> | Relato de codependente em recuperação              |
| 9:5  | <i>É o lugar onde compartilho minhas angustias, tenho confiança nas pessoas</i>                | Relato de dependente em recuperação                |
| 9:6  | <i>A pessoa precisa demonstrar confiança</i>   | Relato de dependente em recuperação                |
| 11:6 | <i>Assumir o erro ajuda a reconquistar espaço. Sendo verdadeiro, sincero, honesto</i>          | Relato de um dependente em recuperação             |

Fonte: Dados da pesquisa.

Admitir-se dependente, reconhecer que errou em alguns aspectos e compartilhar isso no grupo contribuiu para restabelecer e fortalecer os laços de confiança, sejam estes com a família, sejam eles com os demais participantes. Como se observou em outro relato, o grupo é um espaço onde o adicto pode expor seus dilemas e onde ele tem a possibilidade de receber apoio. Isso só é possível se nesta relação existir confiança.

Em um dos seminários de facilitadores onde o pesquisador participou, foi realizada uma dinâmica que representa bem o sentido da confiança. Os participantes foram convidados a formar um grande círculo (aproximadamente 25 pessoas), sentadas em cadeiras. Posteriormente, cada um reclinava suas costas de modo a apoiar-se sobre as pernas do colega ao lado. À medida que eles foram se apoiando, as cadeiras foram retiradas, de modo que ao final, não havia mais nenhuma cadeira servindo de sustentação, apenas o apoio de um para com o outro.

O que se pretendeu mostrar com esta dinâmica? Qual o sentido por detrás dela? O propósito era mostrar a importância da cooperação, e desenvolver o sentimento de confiança uns nos outros, mesmo porque muitas vezes ocorrem abordagens com alguém que não se tem uma relação próxima. Caso ocorra a quebra de confiança, ou, olhando para a dinâmica, se um se desequilibrar, provável que todos irião ao chão.

Um outro descritor, cuja frequência foi semelhante à confiança foi o “apreço”, que poderia ser substituído por estima, consideração, ou mesmo admiração por alguém, por algo. O apreço também é um descritor que se encontra vinculado ao capital moral, e por isso optou-se em segregá-lo da consideração, por ser este mais próximo da dádiva. O quadro 27 apresenta alguns relatos onde se depreende o apreço. Os demais trechos encontram-se no Apêndice N.

Quadro 27 – Extratos vinculados ao descritor “apreço”

| Doc. | Relato  | Perfil  |
|------|---|---|
| 1:1  | <i>Falamos em não tirar a vida</i>  | Relato de facilitador                                     |
| 1:4  | <i>A vida tem sentido em toda e qualquer situação</i>   | Relato de um facilitador                                  |
| 1:11 | <i>A gente cuida das pessoas</i>  | Relato de facilitador, dependente em recuperação          |
| 1:12 | <i>Gosto de lidar com gente. Nos grupos de apoio devemos gostar de ouvir pessoas</i>          | Relato de facilitador                                     |
| 1:14 | <i>Trabalhar com os dependentes é uma missão. Se tiver atrás de número não vai dar certo.</i> | Relato de um facilitador                                  |
| 10:4 | <i>Falar com amigos, ajudar um ao outro</i>   | Relato de dependente em recuperação, com sorriso no olhar |
| 12:6 | <i>Estou como quero estar, com valor</i>  | Relato de dependente em recuperação                       |

Fonte: Dados da pesquisa.

Pensando no antônimo de apreço, que é o despreço ou desprezo, nos ajuda a ter uma melhor compreensão dos relatos e seus significados, aos olhos da dádiva. Vejam-se os exemplos de relatos, primeiro de um dependente em recuperação que afirmou que “*estou como quero estar, com valor*”, ou ainda o depoimento de outro que afirma ter satisfação, quando “*alguém falou que admira quem não bebe*”. As sensações e sentimentos descritos estão longe de serem de desprezo.

Embora repetitivo, necessário relembrar que os depoimentos estão carregados de sinceridade. Seja facilitador, seja dependente ou codependente, o espaço que o grupo de apoio oferece aos seus participantes, que - seguros na confiança que tem entre si - abrem-se a declarar aquilo que sentem. Não foi percebido em nenhuma visita realizada esboço de alguém querendo se impor, ou “forçar a barra”. Pelo contrário, o que foi observado foram momentos onde não estavam na ofensiva, a guarda foi baixada, onde eles podiam livremente expor-se, sem serem julgados ou desprezados. O que eles vivenciam é o dar, receber e retribuir.

Neste sentido, os grupos e os participantes são reconhecidos como local de auxílio, que é o próximo descritor. A exemplo do descritor “ajuda”, com quem guarda similaridade, o descritor “auxiliar” também aponta para a circulação da dádiva. No quadro 28, apresentam-se alguns dos relatos relacionados a este descritor. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice O.

Quadro 28 – Extratos vinculados ao descritor “auxiliar”

| Doc. | Relato   | Perfil  |
|------|--|---|
| 1:9  | <i>Sinto amor em ajudar</i>  | Relato de um facilitador                            |
| 1:13 | <i>No grupo temos confiança de que o outro te ajuda e te sustenta</i>  | Relato de um facilitador dependente em recuperação  |
| 2:2  | <i>O que traz efetividade dos grupos de apoio para os dependentes é a assiduidade, a frequência, a ajuda mútua e a espiritualidade</i> | Relato de um facilitador dependente em recuperação  |
| 2:9  | <i>Ouvir os feedbacks, ensinar que elas (as pessoas dependentes) precisam de ajuda</i>   | Relato de um facilitador, dependente em recuperação |
| 3:5  | <i>Para quem quer também – dá-se apoio, ajuda</i>  | Relato de um facilitador em recuperação             |
| 13:3 | <i>Queremos ajudar – pois todos passam por problemas</i>   | Relato de dependente em recuperação                 |
| 15:2 | <i>Meu desejo é auxiliar os familiares de dependentes químicos</i>   | Relato de um facilitador                            |

Fonte: Dados da pesquisa.

A referência que se encontra no dicionário Houaiss<sup>14</sup> para definir “auxiliar”, está com relação àquele que socorre, é subsidiário, ou seja, sua significância está associada a alguém presente para ajudar outros em suas tarefas. Pois bem, observando alguns dos relatos, encontram-se este sentimento, quando “*temos confiança de que o outro te ajuda e te sustenta*”, relatado por um facilitador, que é dependente em recuperação.

Os participantes se colocam a disposição uns dos outros, para ser este socorro no momento da dificuldade. A retribuição é evidenciada em forma de auxílio entre os que participam, seja a partir do movimento dos facilitadores ou sejam dos que lá estão participando, dependentes e codependentes. No relato “*queremos ajudar, pois todos passam por dificuldades*”, este sentimento fica mais latente.

Ser subsidiário é ser participante juntamente com o subsidiado, ou seja, é necessário envolver-se com. Quando se olha para os grupos de apoio e seus participantes, percebe-se este movimento. Há um envolvimento comum. O *homo donatus* se manifesta, mediante a preocupação com seu próximo. Isso fortalece os laços sociais.

Por conta deste cuidado que se observa entre os participantes, nasce um sentimento muito forte, que se expressa como sendo a “*gratidão*”, o próximo descritor. Ser grato é uma forma de reconhecer por um benefício, um auxílio recebido. É agradecer por algo que lhe foi singular e importante. Veja-se o quadro 29, nos relatos relacionados a este descritor tão caro. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice P.

Em várias das visitas realizadas aos grupos de apoio, as manifestações de gratidão expressas pelos participantes eram algo que chamava a atenção. Mesmo naquelas situações que talvez fossem tristes, onde o choro predominava, a gratidão sobrepujava a tristeza relativa.

Os relatos onde se observam “*sou grata a Deus por ter me escolhido para este trabalho*”, “*alegria de ver alguém mudar de vida*”, “*os dias de reunião me enchem de gratidão e amor*”, “*sou tomado por sentimentos de muita gratidão*” e “*sentimento de gratidão por poder auxiliar...*”, associado ao que foi presenciado, demonstram que os depoentes não conseguem se conter em relação a este sentimento. É preciso externá-lo, publicizar aquilo que sentem.

---

<sup>14</sup> <https://houaiss.uol.com.br/pub/apps/www/v3-3/html/index.php#2>, acesso em 01/02/2019

Quadro 29 – Extratos vinculados ao descritor “gratidão”

| Doc. | Relato  | Perfil  |
|------|---|---|
| 2:23 | <i>As pessoas voltam onde são celebradas.</i>   | Relato de um dependente em recuperação              |
| 4:3  | <i>Observa-se sorriso nos rostos e expressões de alegria nas palavras</i>   | Observação em visita a um grupo de apoio            |
| 5:3  | <i>Família veio agradecer pelo que foi feito pelo filho. Mas não há lembrança do que foi feito</i>  | Observação em visita a um grupo de apoio            |
| 20:2 | <i>No dia da reunião fico cheio de esperança, fé, gratidão e amor pelos que vem</i>   | Relato de um facilitador                            |
| 25:5 | <i>Agradecimento a todos que mantem a porta aberta aos grupos de auto ajuda, se não fosse os grupos não estaria escrevendo essa experiência de vida em sobriedade</i> | Relato de um facilitador, dependente em recuperação |
| 32:2 | <i>Os dias de reunião me enchem de gratidão e amor</i>  | Relato de um facilitador dependente em recuperação  |
| 34:2 | <i>Sou tomado por sentimentos de muita gratidão e alegria nos dias de reunião</i>   | Relato de um facilitador                            |

Fonte: Dados da pesquisa.

A gratidão ocorre por algo que aconteceu em momento pretérito. Como já mencionado, os sentimentos demonstrados pelos depoentes são sinceros, não revelando em momento algum expressões de dissimulação. Caso isso ocorresse, não estaria observando o espírito da dádiva circulando, mas o individualismo tentando se sobrepor a ela.

Foi possível observar no comportamento de alguns facilitadores e de alguns participantes, um ímpeto insistente, perseverante, diante de acontecimentos, pessoas ou situações. O descritor “persistência”, apontado nos relatos constantes no quadro 30, revelam esta característica associada à dádiva. Os demais trechos encontram-se no Apêndice Q.

“*Participar das reuniões é lidar com a frustração também*”, relato este de um facilitador, demonstra que mesmo em meio a situações que poderiam desanimar e colocar em dúvida o trabalho e o tempo dedicado, revela, no entanto, um sentimento de que apesar disso ou daquilo, permanecem firmes no propósito de ajudar. Outro relato, de um facilitador dependente em recuperação, nos aponta que “*o que é feito de*

*coração não se cobra, não se espera nada em troca*”, traz o comprometimento de que não se irá desistir de quem precisa.

Quadro 30 – Extratos vinculados ao descritor “persistência”

| Doc. | Relato  | Perfil   |
|------|---|--|
| 2:8  | <i>Participar das reuniões é lidar com a frustração também</i>            | Relato de facilitador                              |
| 5:4  | <i>O que é feito de coração não se cobra, não se espera nada em troca</i> | Relato de um facilitador dependente em recuperação |
| 7:1  | <i>Apesar do grupo ser pequeno, tenho perseverança.</i>                   | Relato de facilitador, dependente em recuperação   |
| 8:6  | <i>Não perder a esperança</i>   | Relato de facilitador                              |
| 15:2 | <i>Meu desejo é auxiliar os familiares de dependentes químicos</i>        | Relato de um facilitador                           |

Fonte: Dados da pesquisa.

Isso nos faz refletir sobre o quão utilitaristas somos, onde cada relação é medida e mensurada, com o intuito de estabelecer quais os ganhos serão obtidos. No caso das codependentes que relataram “*a gente faz revezamento. Uma vez uma vem, outra vez vem a outra acompanhar ele*” é a expressão real da persistência, da perseverança em relação a alguém. Aqui no caso, mãe e irmã, em relação ao filho/irmão.

O descritor “empatia”, cujos relatos se encontram no quadro 31, resulta da capacidade da pessoa em se identificar com outra pessoa, ou ainda a forma de cognição onde o indivíduo se coloca em lugar de outro. Como muitos dos participantes são dependentes em recuperação, seja na função de facilitador ou não, a empatia é uma característica do comportamento deles, pois compreendem muito bem o que se passa na vida de um dependente. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice R.

Observa-se nos relatos “*fulano é meu amigo, ligo sempre para ele*”, “*no dia das reuniões sinto uma empatia muito grande*”, feitos por dependentes em recuperação, cuja vida no instante da coleta estava distante da realidade da drogadição, servem como um impulso de quem sabe o que o outro está passando e sentindo.

Quadro 31 – Extratos vinculados ao descritor “empatia”

| Doc. | Relato   | Perfil   |
|------|--|--|
| 10:9 | <i>Fulano é meu amigo, ligo sempre para ele</i>  | Relato de dependente em recuperação              |
| 13:7 | <i>O grupo pode ser o local para se curar</i>  | Relato de facilitador                            |
| 16:3 | <i>Diante do sofrimento do outro, sinto compaixão, esperança</i>                             | Relato de uma facilitadora                       |
| 17:1 | <i>Um espaço onde o adicto pode expor seus dilemas, é local de acolhimento</i>               | Relato de facilitador                            |
| 17:2 | <i>Aqui posso me abrir, não tenho medo de olhares de censura, o que vejo ali é segurança</i> | Relato de facilitador                            |
| 18:2 | <i>No dia das reuniões eu sinto uma empatia muito grande</i>                                 | Relato de facilitadora dependente em recuperação |

Fonte: Dados da pesquisa.

Também a codependência provoca empatia, como se observa em “*Como ela é uma doença, poder ajudar os outros a lidar com a dependência e principalmente mostrar que ela poder sua vida novamente de volta, com a ajuda de Deus. Amar cada dependente sem restrições*”, demonstra o desejo de se colocar a disposição de outros para de alguma forma ajudar. Este sentimento é reforçado quando a pessoa passou pela experiência que quer combater.

Uma consequência do que foi visto até aqui é o desejo de reinserir dependentes e codependentes em recuperação em espaços até então a eles renegados, seja por desconfiança, preconceito ou outra motivação. O descritor “inclusão” vai apontar os relatos que reforçam este sentimento de inserção, conforme se observa no quadro 32. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice S.

Quanto mais o dependente químico faz uso das substâncias, tanto mais ele vai se afastando de pessoas, lugares e situações, que até então o cercavam, e ele passa a estar inserido em um mundo que cobra um preço muito alto. No relato “*busca-se nova identidade, abraços, oração, e na recaída, dar uma nova oportunidade*”, percebe-se que além de aspectos já vistos anteriormente, como a compaixão e acolhimento, o dependente também é convidado a sair do estado em que se encontra, para ser inserido em uma nova realidade, que poderá significar um recomeço para a sua vida.

Quadro 32 – Extratos vinculados ao descritor “inclusão”

| Doc. | Relato  | Perfil   |
|------|---|--|
| 2:11 | <i>Busca-se nova identidade, abraços, oração, e na recaída, dar uma nova oportunidade</i>                                   | Relato de facilitador                            |
| 4:4  | <i>Pensando em termos de família: eu não tinha limites em casa. Aqui no grupo tenho aceitação.</i>                          | Relato de um dependente em recuperação           |
| 13:7 | <i>O grupo pode ser o local para se curar</i>   | Relato de facilitador                            |
| 16:4 | <i>O grupo de apoio é um investimento numa parte da população que está cansado</i>  | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 17:2 | <i>Aqui posso me abrir, não tenho medo de olhares de censura, o que vejo ali é segurança</i>                                | Relato de facilitador                            |
| 25:3 | <i>É o combustível para eu me manter sóbrio, aonde me fortalece e cada dia entendi a importância de permanecer no grupo</i> | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 28:2 | <i>Um sentimento que me vem é ser igual e saber pertencer a um grupo</i>  | Relato de um facilitador                         |

Fonte: Dados da pesquisa.

A dádiva busca esta transformação social. A obrigação do dar, institui uma dupla relação entre o que dá e o que recebe. Associado à inclusão, conduz para a ponte que se constrói a partir da compreensão do que está acontecendo ao seu redor. A inclusão também passa por ações junto aos dependentes e codependentes em situações não convencionais, como os relatados nas atividades desenvolvidas pela Cruz Azul, junto ao público carcerário e também em reservas indígenas no norte do Rio Grande do Sul. Além destes trabalhos, também abrange os grupos “Kids”, que são voltados para as crianças, filhos de dependentes químicos.

O envolvimento das pessoas observado durante as visitas e os relatos obtidos pelos questionários, além dos demais materiais levantados junto à organização, demonstram que quando se vive a dádiva e suas obrigações, experimenta-se uma sensação de regozijo, júbilo, satisfação, manifesto no descritor “alegria”, do qual se relata no quadro 33. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice T.

A alegria demonstrada nos relatos não deve ser tomada como um divertimento, resultado de uma festividade ou decorrente de evento

pontual. Nesta pesquisa ela foi percebida resultante de um estado interior. Ela nasceu a partir da satisfação de poder ajudar outras pessoas. Veja-se no relato de um facilitador, que disse ser preenchido por um “*sentimento de alegria a percepção de mudança que os outros percebem*”, referindo-se à percepção de pessoas fora do círculo dos grupos de apoio, quando estes reconhecem ter ocorrido uma mudança no estilo de vida.

Quadro 33 – Extratos vinculados ao descritor “alegria”

| Doc. | Relato   | Perfil  |
|------|--|---|
| 4:3  | <i>Observa-se sorriso nos rostos e expressões de alegria nas palavras</i>  | Observação em visita a um grupo de apoio                |
| 5:5  | <i>Sentimento de alegria a percepção de mudança que os outros percebem</i>   | Relato de um facilitador                                |
| 11:7 | <i>Risos, risos, risos – alegria por estar limpo</i>   | Observação da expressão de um dependente em recuperação |
| 11:9 | <i>Quero compartilhar a felicidade quando se consegue reconhecimento de terceiros por estar limpo – 5 anos limpo</i>                                   | Relato de dependente em recuperação                     |
| 30:2 | <i>Fico feliz porque sei que poderia falar sobre minha vivência. O grupo me fortalece no quesito de não desistir do nosso filho e de outros jovens</i> | Relato de uma codependente                              |
| 31:3 | <i>O que enche meu coração de alegria é ver depoimentos do grupo conde pessoas estão conseguindo vencer a cada dia.</i>                                | Relato de uma codependente em recuperação               |
| 34:2 | <i>Sou tomado por sentimentos de muita gratidão e alegria nos dias de reunião</i>  | Relato de um facilitador                                |

Fonte: Dados da pesquisa.

Ou ainda, no relato de um dependente em recuperação, que disse “*querer compartilhar a felicidade quando se consegue reconhecimento de terceiros por estar limpo – 5 anos limpo*”. Ainda o sentimento de uma mãe codependente em recuperação que expressa um coração cheio de alegria, ao ver outros depoimentos no grupo a respeito das vitórias que as pessoas conseguem no dia a dia. A alegria é um reflexo da obrigação do receber. Receber aqui significa inicialmente estar receptivo. E quando a dádiva recebida provoca mudança na vida, no comportamento, seu subproduto manifesta-se na alegria, que contagia, que está representada em risos e expressões sinceras.

Outra característica presente nos grupos de apoio está representada no descritor “ouvinte”, embora tenha sido citado apenas em 23 relatos. No entanto, o ouvir perpassa por todos os demais descritores abordados até aqui, pois o ser ouvido possibilita aquele que está falando sentir-se valorizado, conforme descrito no manual dos grupos de apoio. No quadro 34 apresentam-se relatos relacionados ao descritor, e os demais trechos encontram-se no Apêndice U.

Quadro 34 – Extratos vinculados ao código “ouvinte”

| Doc. | Relato   | Perfil  |
|------|--|---|
| 2:9  | <i>Ouvir os feedbacks, ensinar que elas (as pessoas dependentes) precisam de ajuda</i> | Relato de um facilitador, dependente em recuperação |
| 2:13 | <i>Quem participa no grupo precisa ter ouvido afinado</i>                              | Relato de um facilitador                            |
| 3:6  | <i>Grupo de apoio é um local de compartilhar, não sobrecarregar os outros</i>          | Relato de um dependente em recuperação              |
| 4:8  | <i>Ajudar, escutar, aprende-se caindo</i>  | Relato de dependente em recuperação                 |
| 8:15 | <i>Ajudamos, ficamos tristes, queremos ajudar, queremos ouvir tentar ajudar</i>        | Relato de pai                                       |
| 26:4 | <i>Devemos saber ouvir também.</i>   | Relato de um facilitador dependente em recuperação  |
| 27:3 | <i>É muito bom ouvir o testemunho de cada um</i>                                       | Relato de um facilitador                            |

Fonte: Dados da pesquisa.

Dar ouvidos à voz de quem precisa falar, é uma forma de manifestar a obrigação de “dar”, que neste caso, é manifesto oferecendo sua atenção para o interlocutor. Percebe-se esta disposição nos relatos: “quem participa no grupo precisa ter ouvido afinado”, “*devemos saber ouvir também*”, “*é muito bom ouvir o testemunho de cada um*”, “*momento de compartilhar, momento de ouvir*”, que representam um compromisso que cada participante assume dentro do grupo, seja na função de facilitador ou não.

O “ouvir” pressupõem estar em silêncio, e o atentar para o que o outro tem para falar demonstra consideração e respeito. Prestar atenção ao que se expõe pode ajudar a entender um pedido de socorro por exemplo, quando a pessoa não consegue expressar com clareza suas ideias. Em alguns grupos presenciou-se as dificuldades que algumas

peças demonstravam, para comunicar suas ideias e seus anseios. Tinham dificuldade em articular frases com conexão. Em alguma medida, esta dificuldade é decorrente do abuso das substâncias psicoativas. Ouvir, portanto, é um exercício importante no sentido de se colocar no mesmo patamar daquele que necessita falar. A obrigação do “dar” contribui para a continuidade da dádiva, manifesta nas outras obrigações.

E a “retribuição” é outra obrigação presente na dádiva que transita por todos os demais descritores. Também foi citada em 23 relatos, porém isso não a torna menos importante do que os demais. Mas a retribuição sob o paradigma da dádiva não tem o mesmo sentido secular, observado no utilitarismo, onde ocorre um pagamento, ou remuneração por algo recebido. No quadro 35 apontam-se para os relatos que indicam a manifestação da retribuição nos grupos de apoio. E no Apêndice V encontram-se os demais trechos.

A retribuição está no relacional. Não há como dissociar uma coisa da outra. A obrigação de “retribuir”, ocorre espontaneamente nos grupos, pois como destacado anteriormente, a retribuição se dá a partir do momento em que se recebe algo, e isso se transforma em uma obrigação voluntária. Produz outros efeitos, como aqueles percebidos nos descritores já abordados, como alegria, gratidão, confiança, entre outros.

O compartilhar experiências e a motivação em ajudar outras pessoas, são ações presentes nos grupos de apoio, e são a demonstração das muitas formas de manifestação do retribuir. Veja-se no relato de um facilitador, dependente em recuperação, onde o mesmo afirma que “*a motivação foi ajudar-me a ajudar os outros*”, e em outro momento é mencionado que se deve estender a mão da mesma forma que recebeu ajuda.

Retribuir, sob a ótica da dádiva, só é possível realizar com aquilo que foi recebido. Nesta troca há um sentido que se diz, muito além do que o ato em si, como apontam Martins (2005) e Vizeu (2009). O que de fato importa nesta relação é o qualitativo. Poder-se-ia dizer que um dos sentidos é encontrado no próximo descritor, representado no quadro 36, que é o “respeito”.

Quadro 35 – Extratos vinculados ao descritor “retribuição”

| Doc.  | Relato  | Perfil   |
|-------|---|--|
| 1:15  | <i>Os participantes retribuíaam o que receberam, ou seja, um lugar onde se apoiar</i>   | Observação de uma dinâmica realizada no grupo    |
| 2:4   | <i>O que se observa nos grupos é a convivência, a troca de experiências, o relacional</i>   | Relato de uma facilitadora                       |
| 2:16  | <i>O que se pede nos grupos é que para compartilhar algo, o participante precisa estar e permanecer sóbrio</i>  | Relato de um facilitador                         |
| 25:2  | <i>Entendo que devo estender a mão da mesma forma que recebi ajuda.</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 26:2  | <i>A motivação foi ajudar-me a ajudar a outros</i>  | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 87:13 | <i>Grupo de apoio é sinônimo de escutar. Escutar exige tempo. Doar tempo é sinônimo de amor, de amar.</i>   | Relato de um gestor da organização               |
| 88:14 | <i>Contribuir com a experiência, receber também conhecimento através da participação de todos os membros e fazer parte também como eu fiz o curso de facilitador do grupo, também pra contribuir de alguma forma com a experiência, infelizmente eu sou um alcoólatra em recuperação também</i> | Relato de um dependente em recuperação           |

Fonte: Dados da pesquisa.

O respeito é manifesto no sentimento que se tem por outra pessoa, com grande atenção e deferência, um reconhecimento pela dignidade de outrem. Não foi possível observar se alguma manifestação de reverência ocorreu como que por imposição legal, ou por obrigação. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice W.

O respeito nasce naturalmente pela circulação da dádiva. Quem recebe, manifesta respeito por quem deu, e este respeito para quem retribui. O respeito observado está muito próximo da admiração mútua. E é compromisso também, como o relatado por um facilitador quando diz que “*em respeito aos demais, mantem-se sigilo das coisas que se vê e ouve no grupo*”. Esta é sem dúvida uma ação que provoca respeito mútuo.

Quadro 36 – Extratos vinculados ao descritor “respeito”

| Doc. | Relato   | Perfil   |
|------|--|--|
| 1:16 | <i>Pessoas estão dispostas a ouvir o seu problema</i>  | Relato de facilitador                            |
| 2:22 | <i>Enquanto líderes, também temos nossos problemas. O bacana é se sentir pertencente a um grupo</i>  | Relato de uma facilitadora                       |
| 6:4  | <i>Satisfação – alguém falou que admira quem não bebe</i>  | Relato de um dependente em recuperação           |
| 8:10 | <i>Em respeito aos demais, mantém-se sigilo das coisas que se vê e ouve no grupo</i>   | Relato de um facilitador                         |
| 16:4 | <i>O grupo de apoio é um investimento numa parte da população que está cansado</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 17:2 | <i>Aqui posso me abrir, não tenho medo de olhares de censura, o que vejo ali é segurança</i>   | Relato de facilitador                            |
| 84:4 | <i>No município de Gaspar, a Cruz Azul no Brasil promove o projeto Habita Kids que trabalha com filhos de dependentes químicos, indicada para público de baixa renda e em vulnerabilidade social</i> | Relato de gestor municipal                       |

Fonte: Dados da pesquisa.

Por outro lado, percebeu-se também que o trabalho desenvolvido nos grupos de apoio ultrapassou as fronteiras da organização, pois tem respeito da sociedade e do poder público. Nas respostas obtidas, especialmente dos gestores da área do serviço social, além do reconhecimento, já abordado aqui, tem-se o respeito pelo que é feito e da forma como isso ocorre. É fruto do relacional que ocorre internamente nos grupos. Isso irá refletir no capital moral da organização, que será objeto de análise adiante.

Por fim, e não menos importante, o descritor “reciprocidade” é percebido como elemento da dádiva, na interatividade que proporciona e é evidenciada entre os membros dos grupos. O quadro 37 nos traz alguns dos relatos que remetem a esta percepção. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice X.

Quadro 37 – Extratos vinculados ao descritor “reciprocidade”

| Doc. | Relato  | Perfil   |
|------|---|--|
| 2:2  | <i>O que traz efetividade dos grupos de apoio para os dependentes é a assiduidade, a frequência, a ajuda mútua e a espiritualidade</i>  | Relato de um facilitador dependente em recuperação             |
| 2:4  | <i>O que se observa nos grupos é a convivência, a troca de experiências, o relacional</i>   | Relato de uma facilitadora                                     |
| 25:2 | <i>Entendo que devo estender a mão da mesma forma que recebi ajuda.</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação               |
| 34:1 | <i>É um privilégio poder ser um facilitador, e ajudar pessoas. Sou motivado pelo amor recebido.</i>   | Relato de um facilitador                                       |
| 37:5 | <i>É animador pensar na grandiosidade dos grupos de apoio que se reúnem semanalmente. Momento de reflexão. Momento de compartilhar. Momento de ouvir. Falar de si e não dos outros, que é um desafio principalmente para os codependentes que são compulsivos a falar dos que os fazem sofrer</i> | Carta escrita por uma pessoa, na revista da Cruz Azul de 2017. |
| 60:3 | <i>Registramos com alegria a presença das lideranças e colaboradores das entidades filiadas à CODEPA. Foram momentos de aprendizado, de troca de experiências e mútua ajuda</i>   | Notícia informativo 1º semestre 2018                           |

Fonte: Dados da pesquisa.

A reciprocidade está descrita na efetividade da mútua ajuda aos dependentes e codependentes em recuperação. Ela também está vinculada ao relacional, assim como todos os descritores relatados até aqui. Não poderia ser diferente, já que a dádiva é relacional. São as trocas ocorridas nas relações sociais. Aqui também se percebe um impulso a fazer algo por outro. É o relato de um facilitador, quando diz que “*é um privilégio poder ser um facilitador, e ajudar pessoas. Sou motivado pelo amor recebido.*”

Outro depoimento, de uma facilitadora que diz que “*lembra com clareza do compartilhar dos participantes. A franqueza e objetividade nos assuntos me impressionaram*”. De fato, foi possível atestar isso nas visitas aos grupos. Existe uma atmosfera diferente nestas reuniões. Cumplicidade e respeito, poder-se-ia talvez elencar uma série de outras

características. Mas é possível resumir a uma palavra: dádiva. Nada mais.

Assim, observa-se que os relatos remetem àquilo que se encontra em Caillé (1998), de que a dádiva não sopra soluções, mas que inspira desafios. É um modelo de ação social, que é livre por um lado, e obrigada por outro, é interessada por um lado e desinteressada por outro. Não se verifica o interesse em receber algo em troca. A retribuição acontece de maneira simples, livre e espontânea.

Os relatos apresentados são consistentes com o que Serva (1993) e Matos (2013) destacaram, apresentando como atos genuínos aqueles que ligam pessoas a partir das organizações. A participação em grupos de apoio e mútua ajuda, considerando estes como organizações, proporciona uma experiência de fortalecimento dos laços. Afloram sentimentos como a gratidão, e no caso dos diversos relatos apresentados, sentimentos que impulsionam as pessoas a ajudar outras.

Como consideração final para esta seção, não se deve restringir ou dificultar a investigação das relações sociais. O social, como conjunto de relações físicas e intelectuais, no caso específico desta pesquisa se apresenta no envolvimento das pessoas umas com as outras. Desejos manifestos, a busca pela reabilitação da drogadição, a possibilidade de sociabilização, não devem estar limitadas a uma dualidade que ofuscam nossa visão em perceber elementos fundamentais. Caillé (1998) alerta para o fato de o individualismo tender a pensar a sociedade num eixo verticalizado, e o que se observou até aqui, sob o prisma da dádiva, é a horizontalização das relações.

A dádiva, na medida em que é experimentada e encontra espaço para se desenvolver, desencadeia e articula as mais variadas formas de relações entre indivíduos, permitindo que se deixem marcas existenciais, que fortalecem vínculos e compromissos entre as pessoas. Observou-se, portanto, a manifestação de elementos da dádiva no conteúdo apresentado até aqui.

## 5.2 EVIDÊNCIAS DO CAPITAL MORAL

A confiança, o reconhecimento, a responsabilidade e o apreço são alguns dos reflexos de ações construídas a partir da virtude e da ética na ação humana. Martins (2005) e Argandoña (2010) referem-se à ação humana como eficaz para a construção de confiança nas relações interpessoais, que se refletem nos mais diversos campos: comunitário, econômico, social e governamental.

A ação humana que está embasada em atitudes e palavras morais, transforma-se em uma garantia moral, tornando-se um ativo muito importante ao capital humano, e que se contrapõem ao que convencionamos chamar de utilitarismo, característico daqueles que são individualistas, e que estão em busca da satisfação dos anseios pessoais em primeiro, segundo e terceiros lugares.

O capital moral é intrínseco ao capital humano, de natureza espiritual e intangível. Porém ele é verificável, conforme destacaram Sison (2012), Wang (2015) e Wilkis (2016). Os autores declaram que o capital moral se manifesta na forma como um homem, enquanto sujeito inserido em processo produtivo, responde aos resultados, a partir de sua orientação de valor e responsabilidades assumidas. Nas descrições adiante reportadas, serão apontados o quão presente e possível esta verificabilidade. Os relatos dos participantes apontam para esta realidade.

Para Wang (2015) e Wilkis (2016), este capital moral, como impulsionador das ações do homem onde este estiver, constituirá um poder que não encontra nenhum outro capital com capacidade de o substituir. Por sua natureza intrínseca, é como se o homem tivesse este capital “acoplado” ao seu ser.

Por conseguinte, o capital moral é refletido ao ambiente onde a pessoa se encontra. Quando as abordagens do capital moral estão relacionadas à produção, tem efeito na melhora da qualidade dos produtos, melhora da imagem das organizações, e como efeitos econômicos, o aumento na rentabilidade das empresas e de forma mais enfática, descrito por Kindleberger (1991) e Sison (2003), fator de sucesso, sendo o capital moral comparado à espinha dorsal de qualquer organização.

Embora o ser humano tenha a capacidade de se “moldar” ao ambiente onde está, virar a chave em função do espaço que está, isso ocorre, como destacado em outro momento, motivado pelo seu desejo individual de satisfazer suas próprias vontades e desejos. Dito de outra forma, é quando o capital moral não é desenvolvido, e por esta razão o

estilo de vida do homem é construído com base em falta de integridade e falta de responsabilidade, tornando evidentes aspectos como egoísmo, vingança, raiva destrutiva, engano e cobiça.

Analisando de forma paralela para o que Kindleberger (1991), Betensky (2002) e Wang (2015) apontaram em relação ao mercado – onde a percepção de confiança dos consumidores cresce em relação a algum produto ou empresa, ocasionando uma pré-disposição em transacionar com ela -, em relação às organizações do terceiro setor isso também é verdadeiro, já que a organização incorpora a reputação em todas as suas atividades. E é isso que se busca demonstrar nas próximas páginas, com a análise dos dados levantados.

Para exemplificar com um caso emblemático – o da gigante norte americana Enrom – onde se verificou que sem o capital moral, qualquer outra forma de capital manifesto não foi suficiente para garantir seu sucesso, contribuindo para sua queda. A carência e falta de capital moral junto aos seus altos dirigentes contribuiu para a falta de êxito da companhia no longo prazo.

Apontar-se-á como estas questões tem se manifestado na Cruz Azul do Brasil. O processo seguiu o mesmo fluxo que o realizado com as evidências da dádiva, buscando-se agora as evidências da presença do capital moral a partir da coleta de dados, descritos no capítulo dos procedimentos metodológicos, nas manifestações dos participantes dos grupos de apoio e mútua ajuda.

Com a diversidade de grupos e pessoas participantes, com suas características próprias, o desafio estava em identificar os descritores relacionados ao capital moral. Como já destacado na seção da dádiva, vários descritores são comuns às duas abordagens, portanto, aparecerão também nas análises desta seção, porém com foco nos conceitos relacionados ao capital moral.

A codificação dos documentos inseridos seguiu os mesmos passos relatados no processo envolvendo a dádiva, com utilização do software *Atlas.ti* para posterior busca das possíveis relações entre os descritores.

Com vistas a identificar a força que o capital moral possui dentro dos grupos de apoio e mútua ajuda, representada pelos seus participantes e facilitadores, e por consequência na Cruz Azul, foi organizada a lista com os descritores relacionados ao capital moral, e a frequência com que eles apareceram nos documentos, elaborando-se a figura 23.

Figura 23 – descritores relacionados ao Capital Moral

| Mostrar códigos no grupo CAPITAL MORAL |           |           |                          |
|--|-----------|-----------|--------------------------|
| Nome                                   | Magnitude | Densidade | Grupos                   |
| RECONHECIME...~                        | 105       | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |
| COMPROMISSO                            | 103       | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |
| RESPONSABILID...~                      | 81        | 0         | [CAPITAL MORAL]          |
| COMPORTAMENTO                          | 73        | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |
| CONFIANÇA                              | 38        | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |
| APREÇO~                                | 38        | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |
| EMPATIA                                | 28        | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |
| RESPEITO                               | 22        | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |
| ADMIRÁVEL~                             | 14        | 0         | [CAPITAL MORAL]          |
| APRECIACÃO~                            | 6         | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |
| AMÁVEL                                 | 6         | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |
| ORIENTAÇÃO DE...                       | 6         | 0         | [CAPITAL MORAL]          |
| ALIANÇA~                               | 4         | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |
| LEALDADE                               | 2         | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |
| CONCILIADOR                            | 2         | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |
| NOBRE; NOBREZA                         | 1         | 0         | [CAPITAL MORAL]          |
| CRENÇA                                 | 1         | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |
| VIRTUDE                                | 0         | 0         | [CAPITAL MORAL]          |
| EXCELENTE                              | 0         | 0         | [CAPITAL MORAL]          |
| PACÍFICO                               | 0         | 0         | [CAPITAL MORAL]          |
| PURO; PUREZA                           | 0         | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |
| MANSIDÃO; MAN...                       | 0         | 0         | [CAPITAL MORAL] [DADIVA] |
| JUSTO                                  | 0         | 0         | [CAPITAL MORAL]          |
| LOUVÁVEL~                              | 0         | 0         | [CAPITAL MORAL]          |
| ÍNTEGRO                                | 0         | 0         | [CAPITAL MORAL]          |

Fonte: dados da pesquisa.

Diferentemente dos descritores relacionados à dádiva (onde se verificou um elevado número), observa-se que foram identificados vinte e cinco descritores relacionados ao capital moral. Destes, dezesseis tiveram menos de dez menções nos documentos de coleta, e por isso não irão compor as análises por terem uma participação irrelevante. Restaram assim nove descritores, sendo que destes, apenas dois são exclusivos ao capital moral, a saber: responsabilidade e admirável (admiração). Os demais são descritores comuns à dádiva.

Na sequência, as figuras 24, 25 e 26, apresentam extratos de documentos, com a respectiva identificação dos descritores relacionados ao capital moral. O leitor poderá identificar que um mesmo apontamento apresenta descritores que são exclusivos da dádiva, e outros relacionados ao capital moral. Para evitar algum viés na interpretação, tomou-se o cuidado de relatar exatamente o descritor ao qual se está referindo.

O primeiro documento que se apresenta é o “D1:ARQ1”, originário de um seminário com facilitadores. Encontra-se a expressão “a vida tem sentido em toda e qualquer situação”, que foi relatada por

uma facilitadora, onde se apontam características inerentes ao Capital Moral, em especial o que foi codificado como apreço (pela vida) e a confiança (na vida), que demonstra a presença de uma orientação de valor da pessoa, independente do que possa vir a acontecer.

Figura 24 – Extrato de apontamento arquivo D1:ARQ1

The screenshot displays a software interface with a sidebar on the left and a main content area. The sidebar contains a search bar and a list of documents under the heading 'Documentos'. The main content area shows the details for document 'D 1: ARQ 1'. At the top, there are tabs for 'Gerenciador de Documentos' and 'Gerenciador de Códigos'. Below the tabs, there is a search bar with the text 'CAPITAL MORAL' and a dropdown menu showing 'DADIVA'. A list of values is displayed, each with a colored icon: ALEGRIA (red), AMOR (orange), APREÇO (orange), CONFIANÇA (orange), GRATIDÃO (orange), and ORIENTAÇÃO DE VALOR (blue). Below the list, there is a search bar with the text 'DADIVA' and a search result for 'DADIVA'.

Fonte: dados da pesquisa

Esta facilitadora trabalha há vários anos em um grupo de apoio, e o relato ocorreu por ocasião da apresentação de dados relativos à composição dos líderes de grupos de apoio. Em meio à sua fala apontando que cerca de 70% dos líderes facilitadores são dependentes em recuperação, ela lançou esta frase, com uma expressão de satisfação e esperança, de que ainda há muito trabalho por fazer, mas que vale a pena ir em busca de vidas destruídas, seja no âmbito individual ou seja no âmbito familiar.

São elementos que foram apontados por Wang (2015) e Wilkis (2016) como motores propulsores, que impulsionam aquilo que a pessoa está realizando. No caso deste depoimento, a pessoa utilizou elementos do seu capital moral como impulsionador para continuar vivendo, enfrentando as dificuldades que se colocam no dia a dia. Esta característica do capital moral encontra eco nos princípios universais descritos por Adjibolosso (2016), cuja fonte é Aristóteles, e que são, segundo o autor, mas não apenas estes, o amor, a felicidade, a liberdade, a paz e a plenitude.

Em Sison (2012), observou-se que o capital moral é a excelência do caráter do ser humano. E isto não tem necessariamente relação com o contexto cultural em que ela está inserida. Adjibolosso (2016) apontou que o capital moral é um estado interior de cada ser humano, e que os hábitos e atitudes do coração humano emergem do conhecimento que a pessoa desenvolve aplicando os princípios universais da ética, já apontados no parágrafo anterior.

Na figura 25 observa-se outra expressão no “D1:ARQ1” que guarda relação com o capital moral: *“tem que acreditar que pode ter mudança – quem trabalha nesta área precisa acreditar”*. A fala é de um facilitador de grupo, que também é dirigente de um centro de recuperação de dependentes químicos, e aponta para dois aspectos do capital moral: o comportamento e o compromisso.

Figura 25 – Extrato de apontamento arquivo D1:ARQ1\_2

D 6: ARQ.6 (12)  
 D 7: ARQ.7 (9)  
 D 8: ARQ.8 (17)  
 D 9: ARQ.9 (22)  
 D 10: ARQ.10 (9)  
 D 11: ARQ.11 (12)  
 D 12: ARQ.12 (10)  
 D 13: ARQ.13 (7)  
 D 15: RESPOSTA 1 (2)  
 D 16: RESPOSTA 2 (5)  
 D 17: RESPOSTA 3 (5)

Tem que **acreditar** que pode ter **mudança** – quem trabalha nesta área precisa acreditar  
 Droga – substancias que mudam fisiologia e **comportamento**.  
 Consciência / liberdade / responsabilidade

Temos o costume de colocar a responsabilidade para o "quando isso...". Na verdade a responsabilidade acontece agora

1- AMOR  
 COMPORTAMENTO  
 COMPROMISSO  
 CONFIANÇA  
 CRENÇA  
 RESPONSABILIDADE  
 CAPITAL MORAL  
 DADIVA

1-6 Droga - substancia...

Fonte: dados da pesquisa

Este facilitador é um dependente em recuperação, que está limpo há 39 anos, ou seja, abstêmio de qualquer substância psicoativa. A sua fala foi muito enfática, expressa com personalidade e carregada desta experiência de vida que ele tem. Na sua percepção, o comportamento do indivíduo é o reflexo de uma vida com ou sem caráter e princípios morais e éticos.

Desta forma, o comportamento de uma pessoa pode revelar o quanto ela está comprometida com mudanças. Quando se abordou na teoria sobre o perfil desejado dos facilitadores dos grupos de apoio, um dos atributos está relacionado ao seu modo de ser, e revela um pouco do quanto o capital moral pode estar presente nesta pessoa. O capital moral pode ser a excelência de caráter e a prática de virtudes adequadas ao ser humano inserido em determinado contexto cultural. Isso encontra eco com o entendimento de Sison (2012) e Adjibolosoo (2016).

Para Sison (2012), o comportamento e o caráter moral do ser humano são resultados dos hábitos que cada pessoa desenvolve. Na opinião do autor, o caráter procede de hábitos virtuosos, e estes são originários de ações virtuosas.

Na sequência do relato, observa-se outra característica ligada ao capital moral, o compromisso, expresso no texto em “*quem trabalha [...] precisa acreditar*”. A ênfase dada pelo facilitador denota uma preocupação que vai além de um contrato estabelecido formalmente entre a organização e o indivíduo. A amplitude da ação é muito maior por trás deste compromisso, é reflexo de um modo de agir, de “ser” interior, ou seja, ações que levam o indivíduo a se relacionar com e na presença de outras pessoas.

Como já mencionado anteriormente, o descritor “compromisso” também está ligado à dádiva, pois há em sua constituição a ideia do fazer o bem, a obrigação de retribuir, sem esperar devolução por tal feito.

Quando se observa a vida deste facilitador, com tantos anos dedicados a ajudar outros a saírem da dependência química (ele que já experimentou tal feito), percebe-se que há algo além de sua fala, ou seja, no seu modo de agir em prol de outros. Isso é compromisso para consigo e para com os outros, revelado em suas atitudes. Demonstra a força de um capital moral que emerge do conhecimento e da capacidade que uma pessoa tem de aplicar seus princípios na vida cotidiana.

Seguindo com as análises, apresenta-se a figura 26, onde foram destacados alguns pontos para reflexão. O texto selecionado pertence ao arquivo “D6:ARQ6”. A primeira frase do texto que aparece no destaque, faz uma referência ao grupo de apoio como sendo “*local para colocar*

as lutas / dificuldades e vitórias”. Esta fala é de um facilitador, que não teve envolvimento com substâncias psicoativas.

Figura 26 – Extrato de apontamento arquivo D6:ARQ:6

The screenshot shows a software interface with a list of text entries on the left and a corresponding list of tags on the right. A red box highlights a specific entry and its associated tags.

| Text Entry  | Tags   |
|---|--|
| Mulheres que tem dificuldade e oram, isso não acontece de forma automática                              | VERBALE<br>CAPITAL MORAL<br>DADIVA   |
| Não há espaço para dizer das dificuldades   |  |
| Grupo de apoio = local para colocar as lutas / dificuldades e vitórias                                  | PROFESSOR<br>CONFIANÇA<br>RECONHECIMENTO<br>RESPEITO<br>CAPITAL MORAL<br>DADIVA                            |
| <b>DEPOIMENTO = satisfação = alguém falou que admira quem não bebe. No caso de um membro...</b>         | 6.4 DE...<br>ADMIRÁVEL<br>APREÇO<br>COMPORTAMENTO<br>RECONHECIMENTO<br>RESPEITO<br>CAPITAL MORAL<br>DADIVA |
| DEPOIMENTO = opa e oma que fazem a meditação e oração e eu participo junto. Agora faço em casa a noite  | 6.5 DEPOI...<br>COMPROMISSO<br>CONSIDERAÇÃO<br>TRANQUILIDADE<br>CAPITAL MORAL<br>DADIVA                    |
| DEPOIMENTO = vida com paz. Tranquilidade. Exemplo de vida   |  |
| Sente que inspira, motiva   | ADMIRÁVEL<br>CONSIDERAÇÃO<br>RESPEITO<br>CAPITAL MORAL<br>DADIVA   |
| É possível viver longe da abstinência   |  |
| O grupo de apoio acaba sendo uma riqueza de alerta, e de atenção para olhar, cuidando com a dependência | 6.6<br>AJUDA<br>AUXILIAR   |
| Texto para compartilhar   | RESPEITO<br>RESPONSABILIDADE   |
| • 5 capítulos = era uma pessoa dependente   |  |

Fonte: dados da pesquisa

Quando este facilitador aponta para este local específico (o grupo de apoio) onde é possível as pessoas se manifestarem, compartilhando suas lutas e dificuldades diárias contra o desejo de utilizar substâncias psicoativas, compartilhar as vitórias que conquistam ao superar estas barreiras, isso acaba criando um efeito proativo, estimulando os outros membros na mesma situação, de que é possível resistir às armadilhas que a drogadição apresenta, e isso demonstra que se tem reconhecimento e respeito por tal espaço.

A segunda frase é o depoimento de um dependente em recuperação, onde ele declara, com expressão de satisfação, que *“alguém falou que admira quem não bebe.”* É importante contextualizar esta fala, para obter uma melhor compreensão. Este dependente em recuperação foi membro da diretoria da igreja que frequenta, participou como “festeiro” (organizador de festas), sempre regadas a muita bebida, e isso ao longo de muitos anos. As pessoas o reconheciam mais pela sua capacidade de ingestão de bebidas, do que por outra qualidade.

Em determinado momento, este “rótulo” começou a incomodá-lo e ele reconheceu-se como um dependente do álcool, motivando que buscasse ajuda. Está abstinência há vários anos, e isso causa admiração, apreço, respeito e reconhecimento por parte de quem o conhece, por sua coragem em mudar o comportamento.

A mudança de comportamento, quando está embasada em ações virtuosas, é capaz de produzir o capital moral. Sison (2012) afirma que não é suficiente apenas o agir, e nem toda ação produz capital moral, ela precisa ser precedida de princípios internos, sentimentos, desejos e vontades, com vistas ao fim último do ser humano: sua felicidade.

A próxima frase em destaque é outra menção que o facilitador trouxe, *“gente que inspira, motiva”*, em referência a um casal de idosos citado por um dos participantes do grupo, considerado exemplo de vida a ser seguido. Nota-se aqui novamente a relação com os descritores “admiração”, “consideração” e “respeito”.

Por fim, a outra frase: *“o grupo de apoio acaba sendo uma riqueza de alerta, e de atenção para olhar, cuidando com a dependência”*, é a fala do facilitador, como um resumo e reforçando o que os participantes haviam comentado durante aquela reunião. O facilitador identifica o grupo como um local único, especial, onde as pessoas são acolhidas - descritor acolhedor visto na dádiva -, reforçando a ideia dos descritores “reconhecimento”, “respeito” e “responsabilidade”.

Em vários outros depoimentos há relatos que evidenciam mais elementos do capital moral, porém seguir-se-á com outras análises, sem

prejuízo no resultado final. Até este ponto, o que se apresentou foram os relatos obtidos nas visitas aos grupos de apoio e mútua ajuda.

A próxima etapa da análise se dará focando para as respostas obtidas na aplicação do questionário, onde os facilitadores e membros externos, como gestores públicos, foram estimulados a relatar a sua experiência e sua percepção em relação aos grupos de apoio e mútua ajuda, além da Cruz Azul, onde se obtiveram novas e consistentes evidências da presença de capital moral.

Como já explicado no capítulo metodológico, o questionário continha perguntas abertas, de modo que o respondente pudesse relatar de forma livre e espontânea, sem se sentir pressionado ou que tivesse um direcionamento para a resposta. Poderá ser observado nos quadros que algumas perguntas não tiveram resposta, outras foram bem sintéticas, e outras mais detalhadas. Assim, transcreve-se a seguir as respostas para posterior análise.

A pergunta que interessou a esta seção para a realização das análises foi a quarta questão, assim construída: *Em sua opinião, os trabalhos realizados pelos grupos de apoio e a Cruz Azul tem reconhecimento na comunidade e/ou na sociedade?*. No quadro 38 revelam-se as respostas à questão. De forma pontual, foram grifadas as expressões e/ou palavras que remetem para os indícios relacionados ao capital moral.

Quadro 38 – Respostas da 4ª pergunta obtidas no questionário

|  |
|--|
| <b>Pergunta: Em sua opinião, os trabalhos realizados pelos grupos de apoio e a Cruz Azul tem reconhecimento na comunidade e/ou na sociedade?</b>   |
| R1: sem resposta.  |
| R2: Muito pouco. Maioria das pessoas não conhece, não sabe como funciona e tem até pré-conceitos. Existe desconfiança e desconhecimento que fazem com que não exista reconhecimento. Os próprios dependentes em recuperação estando recuperados as vezes não valorizam mais, mas as vezes chega dar suporte.   |
| R3: Por mais que o poder público não queira reconhecer o trabalho da Cruz Azul (alguns por pré-conceito por ser cristã) mas diante da sociedade o trabalho da cruz azul é <b>muito valorizado</b> , pois a sociedade <b>vê resultados</b> .  |
| R4: Sim.   |
| R5: Tem reconhecimento na sociedade em geral pelo <b>resultado e pelo suporte</b> que creio tanto aos familiares, quanto aos dependentes. Nas igrejas já não vejo tanto reconhecimento porque a igreja em geral trabalha com resultados e números e também trabalham com resultados a curto prazo. Dependentes químicos não dão retorno financeiro para a igreja. Demandam |

|  |
|--|
| <p>muito tempo de investimentos na visão deles por isso há pouco interessa da liderança e membros de participarem e apoiarem esse tipo de trabalho, essa visão na minha opinião precisa mudar.</p>   |
| <p>r6: Não. Pois a divulgação nas redes que tem maior força é pouca quase nada.</p>  |
| <p>R7: Sim... <b>através</b> da Cruz Azul <b>recebemos ferramentas</b> não só individual como em grupo para o trabalho</p>   |
| <p>R8: Sim, os serviços públicos nesse sentido são muito vagos, não tem uma continuidade. E por isso os grupos de apoio são <b>tão importantes por manter</b> essa comunidade e o mais importante <b>com amor</b>.</p>   |
| <p>R9: Infelizmente devido ao preconceito – não.</p>   |
| <p>R10: Sim, hoje todos os grupos têm <b>visibilidade</b> em C.T., igrejas e sociedade.</p>  |
| <p>R11: Não tem. Falta pesquisas na área que nos trarão a importância dos grupos de apoio. Falta assim empatia para entender que juntos podemos ser mais fortes</p>  |
| <p>R12: Na comunidade.</p>   |
| <p>R13: Em alguns meios sim: em nossa comunidade meuc local é <b>aceito</b> e por alguns órgãos públicos, privados e governamentais sim.<br/>Porém de forma geral, precisa ter mais reconhecimento em todas as esferas da sociedade.</p>   |
| <p>R14: Sim</p>  |
| <p>R15: Sim. Os trabalhos são de <b>grande importância</b> quanto mais divulgação mais reconhecimento. Na minha cidade que é Indaiá ainda a Cruz Azul não é tão conhecida, mas creio que estamos fazendo um serviço de formigas, e há curto prazo muitas irão conhecer.</p>  |
| <p>R16: Sim, eu acredito que cada vez mais as pessoas e a sociedade estão <b>reconhecendo</b> esses trabalhos, mais acredito e reforço que precisamos divulgar mais, pois tem muitas pessoas que não conhecem ou sabem o que é a Cruz Azul, tive essa constatação em um pedágio que participei da Cruz Azul, abordávamos as pessoas e muitas não sabiam o que era a Cruz Azul.</p> |
| <p>R17: Sim</p>  |
| <p>R18: Sim, é <b>muito importante</b> para as pessoas e comunidade.</p>   |
| <p>R19: Tem sim. Existe um <b>reconhecimento muito grande</b>.</p>   |
| <p>R20: Percebo que <b>existe reconhecimento</b>, porém ele ainda se mostra mais restrito a pessoas diretamente envolvidas com a busca da recuperação e simpatizantes desta causa.</p>   |
| <p>R21: Sim, no caso nosso por exemplo, acredito que a <b>forma como a comunidade é vista</b> foi mudado a partir do momento nos colocamos a disposição do bairro.</p>   |

R22: Sim, **conheço** o Programa "Grupos de apoio e mútua ajuda" da Cruz Azul. São oficinas comunitárias com ações específicas de prevenção e reinserção social, objetivando a adesão e articulação do público mobilizado em torno do tema "famílias sem drogas". Por se tratarem de reuniões dinâmicas e com boa base teórica, tornam-se capazes de **mobilizar e capacitar** os atores locais na cruzada pela prevenção às drogas.

R23: Sim, tem o **reconhecimento positivo** da comunidade. Primeiro da equipe do CRAS do território em que o trabalho é desenvolvido e segundo pela autorização dos pais das crianças a participar de um projeto no final da tarde, isso mostra uma **relação de confiança e credibilidade** da instituição Cruz Azul e dos profissionais.

R24: Estão reconhecendo cada vez mais. O reconhecimento comunitário é mais difícil de alcançar. Eu acredito que na Europa e EUA isso já esteja mais avançado. Os grupos são algo aceito e fazem parte da cultura dessas sociedades. Eu ainda percebo resistência no Brasil. No entanto o **apoio pontual** e pessoal surpreende. Ainda encontramos uma ou outra pessoa que rejeita os grupos por não entender a dependência química. Mas quem já teve o problema na família ou se envolve com a sociedade, especialmente com trabalhos sociais, **apoia e incentiva. Geralmente a compreensão de trabalho em rede ajuda nessa aceitação.** Também quando as pessoas conhecem ou reconhecem que os grupos são essenciais para aumentar e manter o tempo da abstinência e para a superação da codependência há mais aceitação e incentivo ao trabalho. **De igual forma, se o grupo é atuante e realmente representa um apoio para a sociedade em geral não há como esse reconhecimento não acontecer. Há uma gratidão pela ocupação** com algo tão sério e que afeta tantas pessoas.

Os grupos também estão sendo mais reconhecidos junto com o reconhecimento legal e regulamentar das Comunidades Terapêuticas. Eles caminham não só ao lado, mas especialmente junto com as Comunidades Terapêuticas.

R25: **Tem daqueles que por eles passaram e de boa parte da comunidade.**

O reconhecimento da comunidade ou da sociedade ainda é aquém do desejado e do merecido.

Os grupos de apoio carecem de fontes de financiamento contínuas.

No entanto, ainda que se careça do reconhecimento, para aqueles que podem ser ajudados pelos grupos de apoio, faz **TODA A DIFERENÇA.**

R26: Apesar de todas as limitações e desafios que enfrentamos como entidade sem fins lucrativos, percebemos o reconhecimento pela comunidade onde estamos envolvidos. Em diferentes cidades e estados, somos identificados como um trabalho sério e comprometido com a causa da dependência química.

Um olhar atento às respostas revela que não há unanimidade em relação ao reconhecimento dos trabalhos realizados, no âmbito da comunidade e/ou sociedade. A comunidade, neste contexto específico, deve ser interpretada como aquele lugar mais próximo de atuação do grupo. Vários dos grupos de apoio e os próprios facilitadores, tem ligação a alguma comunidade terapêutica, ou a uma igreja, ou ainda vinculação a ambos. Assim, comunidade tem um sentido específico, enquanto sociedade revela algo mais amplo, apontando para a localidade, a municipalidade, o poder público, e pessoas sem vínculo com a organização.

As respostas que foram em sentido diverso do reconhecimento serão tratadas na próxima seção, que se ocupará em trazer reflexões a respeito destas percepções, suas causas e os efeitos relatados.

Por outro lado, aqueles que responderam positivamente, de que há um reconhecimento, uma visibilidade dos trabalhos realizados pelos grupos de apoio, e por consequência, da Cruz Azul no Brasil, revelam uma indicação daquilo que Martins (2005) destacou como a percepção do valor-confiança, atributo que nasce primariamente nas relações da dádiva, construídos nas e pelas relações interpessoais.

Destacam-se as expressões advindas das respostas, grifadas no quadro 38, que nos colocam em frente a tais percepções: *“muito valorizado”, “vê resultados”, “pelo suporte”, “através [...] recebemos”, “são tão importantes”, “visibilidade”, “aceito”, “grande importância”, “reconhecendo”, “muito importante”, “reconhecimento muito grande”, “existe reconhecimento”, “a forma”, “conheço”, “mobilizar e capacitar”, “reconhecimento positivo”, “relação de confiança e credibilidade”, “apoia a iniciativa”, “compreensão do trabalho”, “diferença”*.

Percebe-se que nas expressões evidencia-se o “retrato” da organização, aquilo que está exposto na vitrine social. Embora no decorrer da pesquisa tenha-se percebido que o movimento da Cruz Azul não é por buscar colocar-se em evidência, como que buscando promover-se a qualquer custo e de qualquer modo, este reconhecimento ocorre de forma natural e espontânea, confirmando o que Büchs, Edwards e Smith (2012) salientaram em sua pesquisa.

Como já frisado, na elaboração das perguntas buscaram-se respostas espontâneas dos respondentes, tanto é verdade que alguns foram sinceros em responder contrariamente àquilo que se pretende investigar, que é a percepção da presença do capital moral na organização. Se houvesse algum tipo de manipulação ou direcionamento nas questões, este tipo de resposta não ficaria evidenciada.

O que se observa é que esta confiança e reconhecimento acabam se transformando em garantias morais, que não são substituíveis por outras formas de confiança. Na sequência, apresentam-se os descritores relacionados ao capital moral, por ordem de frequência com que se apresentaram, incluindo aqueles comuns à dádiva, bem como os apontamentos encontrados nos documentos levantados. Observa-se que algumas das citações reportadas anteriormente, por conta das respostas obtidas no questionário, aparecerão nos quadros, identificados por descritor.

No quadro 39, apresenta-se o descritor “reconhecimento”, já abordado sob a ótica da dádiva, e que sob a abordagem do capital moral é o que teve a maior frequência, com 105 apontamentos. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice Y.

O reconhecimento tem um efeito duplo. Se por um lado ele aponta para a relação entre os participantes dos grupos, como manifestação da dádiva, por outro, e para efeitos de análise do capital moral, aponta para os próprios grupos, como elemento que traz legitimidade à organização.

Quadro 39 – Extratos vinculados ao descritor “reconhecimento”

| Doc. | Relato  | Perfil   |
|------|---|--|
| 2:23 | <i>As pessoas voltam onde são celebradas</i>  | Relato de um dependente em recuperação           |
| 5:3  | <i>Família veio agradecer pelo que fez pelo filho</i>   | Anotação realizada após depoimento de pais       |
| 8:9  | <i>O grupo não faz milagre, não se resolve em um encontro</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 11:6 | <i>Assumir o erro ajuda a reconquistar espaço. Sendo verdadeiro, sincero, honesto</i>   | Relato de um dependente em recuperação           |
| 12:5 | <i>Estar com pessoas que respeitam</i>  | Relato de um dependente em recuperação           |
| 19:3 | <i>Tem reconhecimento na sociedade em geral pelo resultado e pelo suporte que creio tanto aos familiares quanto aos dependentes</i> | Relato de facilitador                            |
| 86:1 | <i>A Cruz Azul foi reconhecida com o prêmio de Responsabilidade Social 2018</i>   | Nota da Assembleia Legislativa de Santa Catarina |

Fonte: Dados da pesquisa.

Veja-se o que os depoimentos nos retratam. Quando um dependente em recuperação relata que “*as pessoas voltam onde são celebradas*”, referindo-se ao grupo de apoio, como um espaço onde a pessoa tem lugar, observa-se um forte laço de confiança que foi estabelecido. No caso específico, este depoente experimentou esta relação. Sabe o quão importante é o grupo de apoio para a manutenção da sua abstinência, e que a conquista do lugar foi construída ao longo do tempo.

Em outro depoimento, também de um dependente em recuperação, ele afirma que o “*grupo de apoio é o local para colocar as lutas, dificuldades e vitórias*”. Igualmente ao relato anterior, as relações estabelecidas do depoente com o grupo reforçam a confiança e certeza de que este espaço está aberto a recebê-lo. É preciso chegar a um nível de confiança muito elevado, ao ponto de promover uma abertura tão significativa, com a participação de pessoas que não são do seu círculo familiar, e expor-se abertamente. Isso é construído dia após dia. Mesmo com a presença de estranhos – como no caso da presença do pesquisador no grupo, que vinha de um ambiente externo – isso não constrangia os membros. A confiança e o reconhecimento na instituição grupo de apoio é algo significativo.

Depreende-se que o capital moral não é passível de aquisição, de compra. Ele precisa ser construído. É assim que se desenvolve uma relação de confiança que desembocará no reconhecimento. E outro descritor ligado ao reconhecimento é o “compromisso”, apontado no quadro 40, que foi indicado em 103 citações. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice Z.

Quando se pensa na palavra “compromisso”, tem-se uma ideia de que é a uma relação contratual, onde as partes assumem obrigações um para com o outro, solenemente assumidas, originários de um acordo, promessa, pacto, ou ainda a sujeição a uma decisão de instância de julgamento. De fato, não há equívoco quanto ao seu significado. No mundo mercantilizado, as relações necessitam deste regramento para funcionarem. E ainda trazem em si penalidades, no caso de descumprimento de compromisso assumido.

Quadro 40 – Extratos vinculados ao descritor “compromisso”

| Doc. | Relato  | Perfil   |
|------|---|--|
| 1:5  | <i>Tem que acreditar que pode ter mudança. – quem trabalha nesta área precisa acreditar</i>   | Relato de um facilitador                         |
| 1:8  | <i>Trabalhar por uma vida</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 1:9  | <i>Amor em ajudar</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 1:14 | <i>Trabalhar com os dependentes é uma missão. Se tiver atrás de número não vai dar certo.</i> | Relato de um facilitador                         |
| 1:16 | <i>Pessoas dispostas a ouvir o seu problema</i>   | Relato de um dependente em recuperação           |
| 6:1  | <i>O grupo conta com a fidelidade dos voluntários</i>   | Relato de facilitador                            |
| 15:2 | <i>Meu desejo é auxiliar os familiares de dependentes químicos</i>                            | Relato de um facilitador                         |
| 18:1 | <i>Sou voluntária por ter sido dependente química</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |

Fonte: Dados da pesquisa.

Quando Wang (2015) e Wilkis (2016) apontam que o capital moral desempenha um papel relevante nos níveis de produção de uma empresa, por conta do compromisso de seus trabalhadores, associando à orientação de valor destes, entende-se que o “compromisso”, à luz do capital moral, possui outra significância, que ultrapassa a fronteira contratual.

Isso é consistente com o que já foi verificado quando da associação deste descritor à dádiva. O comprometimento que acontece natural, espontaneamente e de modo sincero, produz um sentimento que não se explica pela razão instrumental, e se assim se pode dizer, melhora o desempenho da organização Cruz Azul do Brasil.

Depoimentos como o de um dependente em recuperação, que afirma que o grupo de apoio é o lugar onde pessoas estão dispostas a ouvir o seu problema, ou do facilitador, dependente em recuperação que declara que no grupo se trabalha por uma vida, ou ainda de um outro facilitador, que declara que o grupo conta com a fidelidade dos voluntários, demonstram que existe um compromisso, um comprometimento das pessoas, que vai além de uma relação contratual. São atos movidos por orientação de valor, que incluem respeito, apreço,

amor, primeiro pelas pessoas, que posteriormente são refletidas e reconhecidas na organização.

O reconhecimento e o compromisso não ocorrem se não for percebida a responsabilidade, o terceiro descritor associado ao capital moral. A “responsabilidade”, que foi manifesta 81 vezes nos apontamentos, é uma característica que foi identificada como sendo exclusiva do capital moral. Sison (2003) apontou que o capital moral se baseia no exercício do agir, e, portanto, estas ações necessitam serem feitas de forma responsável, de modo que o resultado percebido resulte na construção do capital moral. Destacam-se no quadro 41 trechos dos documentos analisados, que apontam para o descritor “responsabilidade”. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice AA.

Quadro 41 – Extratos vinculados ao descritor “responsabilidade”

| Doc.  | Relato   | Perfil  |
|-------|--|---|
| 1:5   | <i>Tem que acreditar que pode ter mudança. – quem trabalha nesta área precisa acreditar</i>                    | Relato de um facilitador                            |
| 1:8   | Trabalhar por 1 vida (com olhar de preocupação)  | Relato de um facilitador, dependente em recuperação |
| 2:13  | Confiança de que tudo tem o apoio – pertença – vínculo   | Relato de um facilitador                            |
| 5:7   | Testemunho Leandro – dependente em recuperação olhou para a família e decidiu que eles não mereciam aquilo     | Relato de facilitador, dependente em recuperação    |
| 8:10  | Sigilo das coisas que se vê e ouve no grupo  | Relato de um participante de grupo, codependente    |
| 34:4  | A Cruz Azul passou a ser reconhecida a partir dos cursos oferecidos de especialização, e pelos grupos de apoio | Relato de dirigente                                 |
| 39:55 | A Cruz Azul é representada nos Conselhos Municipais  | Relato de gestor de políticas públicas              |

Fonte: dados da pesquisa.

Wang (2015) destaca em sua obra que uma das características do capital moral em uma organização diz respeito aos benefícios percebidos. Estes por sua vez, estão ligados à orientação de valor e responsabilidade presente na vida dos que trabalham na organização, ou seja, pressupõem um caráter de retidão, um estado de espírito.

Analisando os relatos do quadro 41, podem-se extrair declarações que reforçam este entendimento, como o relato do facilitador dependente em recuperação, que com olhar de preocupação, afirma que se trabalha por uma vida, ou seja, a responsabilidade dele e do grupo não é medida em termos quantitativos. Ou o desejo manifesto de outro facilitador dependente em recuperação, de ajudar outras pessoas, assim como também ele foi ajudado.

A fala de um dependente em recuperação, de que é necessário *“assumir o erro, ajuda a reconquistar espaço, sendo verdadeiro, sincero e honesto”*, assim como admitir que o vício traz consequências que talvez não sejam possíveis de superar, como no caso do dependente em recuperação que está com cirrose, mas nem por conta disso perderam o estímulo de cumprir com sua tarefa.

Percebe-se, portanto, um conjunto de ações acontecendo em cada relato descrito e registrado no quadro 41. A informação importante é que não é uma ação que ocorre de modo imediato, como se uma chave fosse virada. Conforme visto em Wang (2015), estas ações estão ligadas aos três aspectos que contribuem para a formação do capital moral, sendo que um deles é o trabalho sistemático de assimilação de matérias relacionadas à moral, ética e virtudes.

Como que fosse uma continuidade, o próximo descritor trata exatamente da questão que envolve o comportamento. O quadro 42 apresenta alguns relatos, deste que se verificou 73 vezes nos documentos. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice AB.

A mudança no comportamento dos dependentes químicos e de seus familiares, e suas novas relações sociais, estabelecidas a partir da participação nos grupos de apoio, evidencia aquilo que Wang (2015) denominou como orientação do comportamento moral, com o desenvolvimento constante da cognição moral e cultivo da vontade moral.

Como já frisado, não se percebe uma mudança consistente de comportamento de imediato. É um processo lento e de longo prazo. Esta também é uma das características de quem procura abster-se das substâncias psicoativas, ou seja, vive-se cada dia, com o desejo e compromisso de que permanecerá limpo. Desta forma, trabalha-se com o comportamento do indivíduo.

Quadro 42 – Extratos vinculados ao descritor “comportamento”

| Doc. | Relato   | Perfil                                   |
|------|--|--|
| 1:6  | <i>As drogas são substâncias que mudam fisiologia e comportamento</i>  | Relato de um facilitador                 |
| 5:5  | <i>Sentimento de alegria a percepção de mudança que os outros percebem</i>   | Relato de um facilitador                 |
| 5:6  | <i>Sentimento de transformação</i>   | Relato de um dependente em recuperação   |
| 5:7  | <i>Saía de casa para me drogar, deixa mulher e filhos em casa, voltava 2, 3 dias depois, até que mudei. Hoje dou graças a Deus pela nova vida</i>        | Relato de um facilitador em recuperação  |
| 8:3  | <i>O mais difícil é a rejeição da sociedade e da família. Admito que fiz muita gente sofrer. Vou lutar até conseguir restaurar com minha mãe e irmã.</i> | Relato de um dependente em recuperação   |
| 8:13 | <i>Perdi meu emprego, parei na cadeia. Colhi o que plantei. Hoje busco restaurar</i>   | Relato de dependente em recuperação      |
| 8:16 | <i>As atitudes de um dependente acabam trazendo consequências.</i>   | Relato de um facilitador                 |
| 12:7 | <i>Devemos ser exemplos uns para os outros</i>   | Relato de um codependente em recuperação |
| 13:1 | <i>Mudei minha vida. Agora não faço o que fazia antes, na outra vida</i>   | Relato de um dependente em recuperação   |
| 30:1 | <i>Gratidão por estar inserida nesse projeto</i>   | Relato de uma facilitadora               |

Fonte: Dados da pesquisa.

Isso se verifica nos relatos, como o do dependente em recuperação, que voltou a fazer o que gosta (profissionalmente), que é trabalhar com elétrica de carros, ou de outro dependente em recuperação, que com sorrisos no rosto, manifesta sua alegria por estar limpo. Ainda outro depoimento, de um codependente em recuperação, para quem se deve ser exemplo uns para os outros. Pequenos gestos, porém, com grande significado.

A mudança no comportamento, com responsabilidade, acaba gerando confiança em quem observa o agente, de longe ou de perto. A confiança tem o poder de transmitir segurança em relação ao que está sendo feito, e junto a quem o faz. Produz uma sensação de que expectativas serão concretizadas, a partir da esperança e otimismo. No

quadro 43 apresentam-se alguns relatos, obtidos por meio da coleta dos dados, do descritor confiança, que foi verificado em 38 citações. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice AC.

Relatos como o de uma mãe, codependente em recuperação, que atestou a quebra de confiança por parte do filho, e que hoje está restaurada, por conta da mudança ocorrida no comportamento do filho, motivadas pelo reconhecimento da dependência, e o desejo de mudar. A combinação desses fatores restabelece e fortalece os laços de confiança.

Quadro 43 – Extratos vinculados ao descritor “confiança”

| Doc.  | Relato  | Perfil   |
|-------|---|--|
| 1:5   | <i>Tem que acreditar que pode ter mudança. – quem trabalha nesta área precisa acreditar</i>   | Relato de um facilitador                           |
| 1:13  | <i>No grupo temos confiança de que o outro te ajuda e te sustenta</i>   | Relato de um facilitador dependente em recuperação |
| 2:13  | <i>Confiança de que tudo tem o apoio, sentimento de pertença, vínculo</i>   | Relato de um facilitador dependente em recuperação |
| 3:6   | <i>Grupo de apoio é um local de compartilhar, não sobrecarregar os outros</i>   | Relato de um dependente em recuperação             |
| 5:1   | <i>Aqui se compartilham momentos, dificuldades, vitórias, em busca de ajuda.</i>  | Relato de um facilitador em recuperação            |
| 6:10  | <i>O grupo de apoio é o local para colocar as lutas, dificuldades e vitórias</i>  | Relato de um dependente em recuperação             |
| 9:6   | <i>A pessoa precisa demonstrar confiança</i>  | Relato de dependente em recuperação                |
| 88:23 | <i>O grupo de apoio e mútua ajuda é onde a gente vem pra poder abrir o nosso coração, a gente pode se expor né, aqui todo mundo apoia o outro</i> | Relato de uma dependente em recuperação            |

Fonte: Dados da pesquisa.

A confiança é outro valor pelo qual não se pode pagar um preço (embora muitos o façam ou dizem que o fazem em nosso país). Tem relação com o caráter da pessoa. Já se destacou isso, e como valor moral, ela é capaz de produzir segurança nas relações. Aos olhos do capital moral, portanto, a confiança contribui para a sua percepção. Na Cruz Azul, a confiança tem se manifesto nos grupos de apoio, e auxiliado na construção do capital moral.

Na sequência apresenta-se o descritor “apreço”, que foi apontado em 38 momentos. Como mencionado na seção da dádiva - o apreço é um elemento comum -, ele poderia ser substituído por outras palavras, como a estima, consideração ou admiração, por alguém ou por algo. Importante lançar um olhar a este descritor, à luz do capital moral. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice AD.

Quadro 44 – Extratos vinculados ao descritor “apreço”

| Doc.  | Relato  | Perfil  |
|-------|---|---|
| 1:1   | <i>Falamos em não tirar a vida</i>  | Relato de facilitador                                     |
| 1:4   | <i>A vida tem sentido em toda e qualquer situação</i>   | Relato de um facilitador                                  |
| 1:11  | <i>A gente cuida das pessoas</i>  | Relato de facilitador, dependente em recuperação          |
| 1:12  | <i>Gosto de lidar com gente. Nos grupos de apoio devemos gostar de ouvir pessoas</i>  | Relato de facilitador                                     |
| 1:14  | <i>Trabalhar com os dependentes é uma missão. Se tiver atrás de número não vai dar certo.</i>   | Relato de um facilitador                                  |
| 4:6   | <i>Por vezes se omite certos aspectos para proteger os filhos. Não quero que eles passem pelo mesmo que eu passei</i>                               | Relato de dependente em recuperação                       |
| 10:4  | <i>Falar com amigos, ajudar um ao outro</i>   | Relato de dependente em recuperação, com sorriso no olhar |
| 88:51 | <i>Tem me ajudado na minha trajetória, tinha angústia, estava depressivo, e não somente tem me ajudado como também tô resgatando outras pessoas</i> | Relato de dependente em recuperação                       |

Fonte: Dados da pesquisa.

O apreço, como uma manifestação do comportamento, é observado nos relatos como o do dependente em recuperação, que tem como motivação ajudar as pessoas, especialmente aquelas que como ele tiveram um envolvimento com substâncias psicoativas.

Esta manifestação, assim como a do facilitador que aponta o grupo de apoio como local de acolhimento, onde o dependente químico ou em recuperação pode trazer seus dilemas, e ali manifestar-se, trocando experiências, aprendendo e crescendo, corrobora o pensamento de Ratnapala (2003), para quem um ambiente onde se possa de alguma

forma educar moralmente, produz efeitos relevantes para a sociedade. E produz capital moral.

Chama-se a atenção para dois relatos, obtidos em uma revista da Cruz Azul, que reforçam a ideia do apreço, e a preocupação em se instruir as pessoas a respeito dos perigos e das consequências do uso de substâncias psicoativas. O primeiro aponta a preocupação com a vida dos dependentes químicos e de suas famílias ocorrido já em 1877 na Suíça, a partir dos fundadores deste trabalho. O outro, uma carta de um professor dirigido à organização, a respeito da forma como se busca a aproximação dos dependentes químicos. A educação é um dos braços de trabalho da Cruz Azul, e fazendo um aparte, trabalha conjuntamente com os grupos de apoio.

Do *homo donatus* abordado na seção anterior, busca-se a relação que resulta na capacidade deste em se identificar com o seu semelhante, para reforçar o descritor “empatia”, que foi identificado em 28 momentos nas descrições, e apresentado no quadro 45. A empatia é outra característica comportamental presente nos participantes dos grupos de apoio. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice AE.

A empatia, quando sincera, provoca sentimentos os mais diversos, como no relato de um facilitador, quando este diz que “*fica na expectativa de quem vai na reunião, se houve recaída, sentimentos de alegria, euforia e preocupação*”. Outro relato, de uma dependente em recuperação, reporta que o grupo de apoio é o local onde se pode abrir o coração, onde a pessoa pode se expor, por todo mundo apoia o outro. Fica evidenciado nos relatos que quem participa dos grupos, sejam na função de facilitador ou apenas participante, o desejo de se colocar no lugar do outro, para sentir o que este sente, ou seja, compreender emocionalmente o que se passa com o outro.

Olhando para o capital moral e sua construção, a empatia figura entre os elementos relevantes de apoio e garantia da gestão adequada do capital moral. Acs (2015) e Wang (2015) reportam que a qualidade moral do ser humano e o ambiente social contribuem para a formação do capital moral. A empatia está presente tanto em um aspecto quanto no outro.

Quadro 45 – Extratos vinculados ao descritor “empatia”

| Doc. | Relato   | Perfil   |
|------|--|--|
| 10:9 | <i>Fulano é meu amigo, ligo sempre para ele</i>  | Relato de dependente em recuperação              |
| 13:7 | <i>O grupo pode ser o local para se curar</i>  | Relato de facilitador                            |
| 16:3 | <i>Diante do sofrimento do outro, sinto compaixão, esperança</i>   | Relato de uma facilitadora                       |
| 17:2 | <i>Aqui posso me abrir, não tenho medo de olhares de censura, o que vejo ali é segurança</i>                       | Relato de facilitador                            |
| 18:2 | <i>No dia das reuniões eu sinto uma empatia muito grande</i>   | Relato de facilitadora dependente em recuperação |
| 19:2 | <i>Fico na expectativa de quem vai na reunião, se houve recaída, sentimentos de alegria, euforia e preocupação</i> | Relato de um facilitador                         |
| 20:2 | <i>No dia da reunião fico cheio de esperança, fé, gratidão e amor pelos que vem</i>                                | Relato de um facilitador                         |
| 27:2 | <i>A compaixão, a sensibilidade de poder ajudar uma vida</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |

Fonte: Dados da pesquisa.

Quando se revisita a teoria sobre o capital moral, observa-se que o processo de benefícios produzidos por este é mais longo do que comparado a outros tipos de capital. A ação para promoção do capital moral deve ser imediata, porém o resultado é de longo prazo, quando acontece. Nesta pesquisa foi possível identificar o descritor “respeito”, como elemento constituinte do capital moral na Cruz Azul. No quadro 46, apresentam-se relatos relacionados ao respeito. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice AF.

Para Wang (2015), a realização do capital moral no âmbito das organizações promove a melhoria do relacionamento interpessoal, provocando coesão global, harmonia e reforça o sentimento de responsabilidade. O respeito, enquanto sentimento de deferência, consideração e estima, contribui no fortalecimento das relações sociais.

No relato de um dependente em recuperação, temos que “*as pessoas voltam onde são celebradas*”, como demonstração da consideração por alguém. Este participante, quando reportou este seu pensamento, falou com muita seriedade e serenidade, pois foi esta a experimentação que ele teve quando chegou ao grupo de apoio. O

respeito e consideração - apesar da sua condição de dependente químico - demonstrado pelos outros participantes o fez retornar grupo, e hoje é um assíduo participante.

Quadro 46 – Extratos vinculados ao descritor “respeito”

| Doc. | Relato   | Perfil  |
|------|--|---|
| 1:16 | <i>Pessoas estão dispostas a ouvir o seu problema</i>  | Relato de facilitador                               |
| 2:23 | <i>As pessoas voltam onde são celebradas.</i>  | Relato de um dependente em recuperação              |
| 6:6  | <i>O grupo de apoio acaba sendo uma riqueza de alerta, e de atenção para olhar e cuidado com a dependência</i>   | Relato de um dependente em recuperação              |
| 8:10 | <i>Em respeito aos demais, mantém-se sigilo das coisas que se vê e ouve no grupo</i>   | Relato de um facilitador                            |
| 17:2 | <i>Aqui posso me abrir, não tenho medo de olhares de censura, o que vejo ali é segurança</i>   | Relato de facilitador                               |
| 25:5 | <i>Agradecimento a todos que mantem a porta aberta aos grupos de auto ajuda, se não fosse os grupos não estaria escrevendo essa experiência de vida em sobriedade</i>                                | Relato de um facilitador, dependente em recuperação |
| 31:5 | <i>Meu marido era dependente, e depois do tratamento, começamos a participar e hoje somos líderes</i>  | Relato de facilitador, codependente em recuperação  |
| 84:4 | <i>No município de Gaspar, a Cruz Azul no Brasil promove o projeto Habita Kids que trabalha com filhos de dependentes químicos, indicada para público de baixa renda e em vulnerabilidade social</i> | Relato de gestor municipal                          |

Fonte: Dados da pesquisa.

Outro relato interessante, que reforça o conceito do respeito como elemento de harmonia nas relações interpessoais, encontra-se em um facilitador, que não possui dependência química, e reportou que “*aqui posso me abrir, não tenho medo de olhares de censura, o que vejo ali é segurança*”. Nota-se que elementos da dádiva perpassam os elementos do capital moral, entrelaçando-se, um reforçando ao outro.

E estes elementos produzem admiração, tanto pelo trabalho realizado pelos voluntários, pelos grupos de apoio e mútua ajuda como também a Cruz Azul enquanto organização. No quadro 47, estão

dispostos relatos sob o descritor “admirável”, que foi identificado como uma característica exclusiva do capital moral. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice AG.

Quadro 47 – Extratos vinculados ao descritor “admirável”

| Doc.  | Relato  | Perfil   |
|-------|---|--|
| 6:4   | (Satisfação no rosto) alguém falou que admira quem não bebe.  | Relato de dependente em recuperação                                  |
| 6:11  | Gente que inspira, motiva   | Relato de facilitador  |
| 17:3  | Diante da sociedade, o trabalho da Cruz Azul é muito valorizado, pois a sociedade vê resultados   | Relato de gestor público   |
| 39:1  | A Cruz Azul tem-se esforçado para proporcionar serviços de excelência em prevenção, tratamento e apoio e mútua ajuda, especialmente para crianças, jovens e famílias.   | Relato de gestor público   |
| 64:5  | Diversas reuniões e contatos foram realizados durante os anos de 2015 e 2014, para construção do marco regulatório das comunidades terapêuticas   | Texto extraído de ata da Secretaria nacional de políticas antidrogas |
| 70:3  | No dia 2 de maio o participante A.R. foi recebido com uma surpresa no grupo de apoio de Cruz Alta RS. A festa foi em comemoração aos três anos de abstinência alcançados por ele.   | Texto extraído de um informativo                                     |
| 88:20 | Eu sou testemunha do compartilhar de vida de muitas pessoas. O formato da reunião, as regras de respeito às pessoas e suas individualidades são características raras de encontrar na sociedade. É bom encontrar um espaço assim. | Relato de facilitador, dependente em recuperação                     |
| 88:22 | Grupo de apoio pra mim hoje na minha vida ele é tudo.   | Relato de facilitador  |
| 88:61 | O grupo de apoio para mim é minha família, se eu não venho na reunião, está me faltando algo, eu não posso deixar de vir para a reunião.  | Relato de dependente em recuperação                                  |

Fonte: dados da pesquisa.

A admiração pode ser reportada como um sentimento de prazer diante de alguém ou algo, que se mostra extraordinário. Nas visitas realizadas aos grupos de apoio, foi possível observar várias situações que se mostram extraordinárias. Os relatos sinceros de quem está

vivendo um novo momento, distante das substâncias químicas, é algo extraordinário, que causa admiração.

O relato de um dependente em recuperação, que com muita satisfação no rosto disse que foi abordado por alguém que lhe falou admirar quem não bebe, e na sequência o facilitador do grupo complementa sobre as pessoas que motivam e inspiram, a partir do seu modo de viver, são atestados de situações que estão fora do comum.

E a admiração pelo que é realizado nos grupos de apoio e no âmbito da Cruz Azul vai além das suas fronteiras, quando se obtém depoimentos como o de gestores públicos, que relatam que *“a Cruz Azul tem se esforçado para proporcionar serviços de excelência em prevenção, tratamento e apoio e mútua ajuda, especialmente para crianças, jovens e famílias”*, e *“diante da sociedade, o trabalho da Cruz Azul é muito valorizado, pois a sociedade vê resultados”*.

Já foi apontado nesta seção que o capital moral necessita de um tempo maior de maturação para se consolidar e começar a ter reconhecimento e admiração. Como uma consequência, Wang (2015) defende que a sua influência positiva também irá durar muito mais tempo.

É possível garantir que o capital moral não sofra danos no decorrer do processo de construção? A história nos mostra que nem sempre ele se mantém. Dedicam-se algumas linhas na próxima seção, para reflexão sobre este aspecto.

Finalizando esta seção, é necessário reportar-se a um aspecto da teoria utilizada, onde boa parte dos escritos são direcionados para organizações com finalidade lucrativa, de natureza produtiva, e onde boa parte da prática é atribuída aos trabalhadores. No entanto, como o capital moral possui o aspecto simbólico e intangível, a exemplo da dádiva, é perfeitamente possível estabelecer relações como as apresentadas até aqui.

É possível que, em se aplicando este modelo a estas organizações produtivas, os resultados sejam diversos dos encontrados até aqui. De todo modo, os resultados demonstram-se consistentes para evidenciar a existência de elementos do capital moral na organização, a partir da análise dos grupos de apoio e mútua ajuda e seus participantes.

### 5.3 E QUANDO A EVIDÊNCIA APONTA PARA OUTRO LUGAR

No decorrer da pesquisa houve confrontação com relatos e depoimentos que levavam a direções diversas, porém não necessariamente opostas àquilo que se havia proposto estudar. Como

não foi encontrada nenhuma referência teórica que pudesse tomar por basear, foi denominado simplesmente de “anti”, aquilo que aponta em outra direção, que não seja a dádiva ou o capital moral.

Pretende-se dedicar um espaço nesta seção para trazer estes elementos “anti”, e lançar algumas reflexões a respeito dos efeitos que eles podem causar sobre as organizações, e no caso específico desta pesquisa, aquelas que atuam no âmbito do terceiro setor, como a Cruz Azul no Brasil. Ressalta-se também que este conjunto de elementos “anti”, é específico para a organização do estudo, não sendo possível replicar estes elementos a outras organizações, o que demandaria novas pesquisas para confirmações.

A partir da leitura dos documentos, foram atribuídos quatro descritores para representar o grupo “anti”. Na figura 27 demonstra-se a representatividade destes nos documentos. Nas primeiras visitas *in-loco* realizadas, o descritor relacionado ao preconceito havia se revelado como a primeira manifestação de impedimento e/ou crescimento dos grupos de apoio e de seus participantes.

Mas no decorrer dos levantamentos, foi possível perceber que o maior vilão “anti”, se assim for possível dizer, é a falta de apoio recebido, especialmente de outras organizações, incluindo igrejas e o poder público. A falta de apoio foi mencionada em 22 oportunidades. Na sequência seguem a desconfiança, com 18 citações, o silêncio e falta de divulgação, com 12 citações, e por último, mas não menos importante para fins de análise, o preconceito, com 9 menções.

Figura 27 – Descritores e frequências “anti”.

| Pesquisar Códigos             |                                |   |    |
|-------------------------------|--------------------------------|---|----|
| Mostrar códigos no grupo ANTI |                                |   |    |
|                               | Nome                           | Magnitude   | ▼  |
| ●                             | ◇ FALTA DE APOIO               |  | 22 |
| ●                             | ◇ DESCONFIANÇA                 |  | 18 |
| ●                             | ◇ SILÊNCIO/FALTA DE DIVULGAÇÃO |  | 12 |
| ●                             | ◇ PRECONCEITO                  |  | 9  |

Fonte: dados da pesquisa.

Apresentam-se no quadro 48, os trechos dos documentos contendo relatos relacionados ao descritor “falta de apoio”, para

posterior reflexão. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice AH.

Quadro 48 – Extratos vinculados ao descritor “falta de apoio”

| Doc. | Relato  | Perfil   |
|------|---|--|
| 2:18 | Falta de apoio das igrejas  | Relato de facilitador                            |
| 2:19 | Verifica-se dificuldades com os codependentes, que às vezes não entendem. A recaída vem no pensamento antes da ação   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 2:20 | Para a família e outros, é um peso.   | Relato de facilitador                            |
| 2:21 | O que dói é ser questionado sobre as dificuldades   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 9:16 | As pessoas não ajudam o dependente  | Relato de uma codependente em recuperação        |
| 9:17 | A família se finge de cego, isso revolta.   | Relato de um dependente em recuperação           |
| 9:22 | A maior decepção não é para a família, mas para si mesmo, pois não espera cair. Você não quer que outros passem pela situação que você passou   | Relato de uma codependente em recuperação        |
| 12:8 | A falta de entendimento das pessoas não provoca nem traz elogios  | Relato de um codependente em recuperação         |
| 17:4 | O poder público não quer reconhecer o trabalho da Cruz Azul   | Relato de um facilitador                         |
| 19:4 | Nas igrejas já não vejo tanto reconhecimento, pois em geral a igreja trabalha com resultados e números, e também com resultados a curto prazo. Dependente químico não dá retorno financeiro para a igreja | Relato de um facilitador                         |

Fonte: dados da pesquisa.

Percebe-se que boa parte da falta de apoio reside em outras instituições. São situações de fácil resolução? Não se sabe ao certo. Por conta de alguns relatos, deduz-se que em alguns casos os grupos são um fardo para a igreja e poder público. Poder-se-ia conjecturar a respeito das razões pelas quais as igrejas não dão suporte e apoio, tanto a grupos de apoio como aos seus participantes, já que se espera delas, enquanto entidades confessionais, a prática do acolhimento e de bondade. E em relação ao poder público, o que dizer? Talvez seja necessária uma

investigação mais profunda nestes temas. Mas limita-se nesta pesquisa ao pensamento de que se tratam apenas de questões de prioridade destas instituições.

Alguns relatos são muito chocantes, pois envolvem as pessoas mais próximas do dependente químico, que são seus familiares. Ouvir relatos que a família não entende o dependente, que ele se torna um peso, que questionam a respeito das dificuldades vivenciadas por conta da dependência, ou ainda que provocam brigas quando se descobre sua situação de adicto. São lutas e batalhas enfrentadas na vida real, por pessoas reais, em lugares reais.

São relatos chocantes, pois como observado na reflexão sobre a dádiva, a família é o primeiro laço de relações restauradas. Mas nem sempre isso acontece de imediato. Lembrando dos eventos relacionados à confiança, é preciso tempo para conseguir reconquistá-la. Assim, o apoio poderá vir em algum momento, restando o exercício da paciência. Apesar dos relatos apontarem o não apoio, este pessoal está participando dos grupos de apoio em busca de. Como já reportado nas seções anteriores, o grupo de apoio acolhe, oferece um local onde os dependentes podem sentir o compromisso de serem assistidos.

No quadro 49, apresenta-se o descritor “desconfiança”, que teve 18 menções nos documentos. A desconfiança é o sentimento em não se fiar nos outros, não acreditar em algo ou alguém. Por conta do individualismo, e espírito utilitarista, se é impulsionado a desconfiar de tudo, até com certo ceticismo. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice AI.

A desconfiança pode ser a motivadora ao não apoio ao trabalho dos grupos de apoio e aos participantes, como também o apoio pode não ocorrer pela desconfiança que se tem em relação à proposta de trabalho. A impressão que se tem é de que paira uma suspeita, um receio a respeito da seriedade dos trabalhos realizados.

Vários relatos que foram apontados na falta de apoio relacionados ao comportamento familiar se repetem na desconfiança. Dúvida, temor e insegurança podem ser tentativas de explicar a origem da desconfiança. Mas são apenas ideias ao vento, que mereceriam um maior aprofundamento para compreensão.

Quadro 49 – Extratos vinculados ao descritor “desconfiança”

| Doc. | Relato  | Perfil   |
|------|---|--|
| 2:15 | Os grupos de apoio recebem ataques  | Relato de facilitadora                           |
| 2:19 | Verifica-se dificuldades com os codependentes, que às vezes não entendem. A recaída vem no pensamento antes da ação | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 2:20 | Para a família e outros, é um peso.   | Relato de facilitador                            |
| 2:21 | O que dói é ser questionado sobre as dificuldades   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 3:7  | Quando a situação ocorre na família, a primeira reação é desestruturar, seguida de desconforto                      | Relato de facilitador                            |
| 12:8 | A falta de entendimento das pessoas não provoca nem traz elogios  | Relato de um codependente em recuperação         |
| 24:5 | Infelizmente, devido ao preconceito, não há reconhecimento pela comunidade  | Relato de um facilitador                         |
| 87:9 | Lamento que tantos grupos tenham desistido ou deixado de ter atividade  | Relato de dirigente da organização               |

Fonte: dados da pesquisa.

No quadro 50 apresenta-se o descritor “silêncio/falta de divulgação”, que foi apontado em diversos relatos como algo que não acontece a contento e no tempo necessário no âmbito da Cruz Azul e grupos de apoio. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice AJ.

Este descritor, salvo melhor juízo e entendimento, aponta para questões internas da organização e grupos de apoio. Alguns dos relatos soam como clamores por uma ação mais efetiva na comunicação dos trabalhos realizados. Alguns facilitadores revelaram nas conversas preliminares às reuniões, que gostariam de receber mais visitas dos responsáveis pelo trabalho com grupos de apoio. Outros ainda apontaram potenciais de ampliar o alcance dos grupos, porém por falta de materiais de divulgação, os seus grupos ficam de certo modo restringidos.

Como sugestão, propõem-se à Cruz Azul realizar uma oficina que promova formas de divulgar o trabalho dos grupos de apoio. Colocando os facilitadores (inclusive os que fizeram as indicações de falta de comunicação) frente a sistemas de divulgação, pode-se extrair bons

materiais, aliando ferramentas modernas à real necessidade percebida nos grupos.

Quadro 50 – Extratos vinculados ao descritor “silêncio/falta de divulgação”

| Doc. | Relato   | Perfil  |
|------|--|---|
| 16:5 | Os trabalhos realizados nos grupos de apoio têm muito pouco reconhecimento. A maioria das pessoas não conhece e não sabe como funciona   | Relato uma facilitadora                             |
| 19:4 | Nas igrejas já não vejo tanto reconhecimento, pois em geral a igreja trabalha com resultados e números, e também com resultados a curto prazo. Dependente químico não dá retorno financeiro para a igreja  | Relato de um facilitador                            |
| 20:3 | Os trabalhos realizados não têm reconhecimento, pois a divulgação nas redes que tem maior força é pouca ou quase nada  | Relato de uma facilitadora                          |
| 31:4 | Mas acredito e reforço que precisamos divulgar mais, pois tem muitas pessoas que não conhecem ou sabem o que é a Cruz Azul, tive essa constatação em um pedágio que participei, abordávamos as pessoas e muitas não sabiam o que era a Cruz Azul | Relato de facilitadora, codependente em recuperação |
| 35:4 | Percebo que existe reconhecimento, porém ele ainda se mostra mais restrito a pessoas diretamente envolvidas com a busca da recuperação e simpatizantes desta causa   | Relato de facilitador                               |

Fonte: dados da pesquisa.

O último descritor relacionado ao “anti”, é o preconceito, que carrega conceitos de antecipação de juízo, opinião formada antes de se conhecer o assunto. E o preconceito ainda se desdobra em tipos específicos, como o racial, de gênero, de credos, entre outros mais. O quadro 51 cuida de apresentar os relatos para nossa análise. O quadro com os demais trechos encontra-se no Apêndice AK.

O desprezo, a marginalização, a desigualdade, a discriminação e a segregação talvez sejam os sinônimos que mais se aproximam aos sentimentos declarados nos relatos. São barreiras que não se superam facilmente. Existe em nossa sociedade uma cultura muito forte de marginalizar tudo e todos, indistintamente, que tenham algum vínculo ou relação com as drogas.

Quadro 51 – Extratos vinculados ao descritor “preconceito”

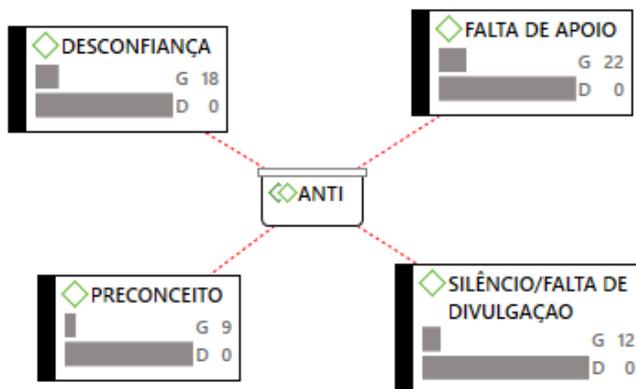
| Doc. | Relato  | Perfil   |
|------|---|--|
| 2:15 | Os grupos de apoio recebem ataques  | Relato de facilitadora   |
| 2:21 | O que dói é ser questionado sobre as dificuldades   | Relato de facilitador, dependente em recuperação                 |
| 17:5 | Vivemos um momento de preconceito e intolerância, os órgãos gestores impõem sobre nós a forma de fazer ou como fazer.   | Relato de um facilitador   |
| 24:5 | Infelizmente, devido ao preconceito, não há reconhecimento pela comunidade  | Relato de um facilitador   |
| 28:4 | De forma geral precisa ter mais reconhecimento em todas as esferas da sociedade   | Relato de facilitador  |
| 37:7 | É fato que em nosso país e em muitos outros, não se sabe lidar com a problemática da dependência química. Apenas tomam-se medidas paliativas, que a longo prazo não demonstram eficácia | Relato de uma aluna em teologia extraída da revista da Cruz Azul |

Fonte: dados da pesquisa.

A superação do preconceito poderá ocorrer com o fortalecimento e reconhecimento do capital moral da organização, movido pelo espírito da dádiva, que já se verificou estar presente na organização. Já foi apontado no capital moral que são construções que ocorrem a longo prazo, portanto, superar questões ligadas ao preconceito podem levar um tempo, mas possíveis, se houver perseverança (dádiva) e responsabilidade (capital moral) nas ações desenvolvidas pelos grupos de apoio e pela Cruz Azul.

Por fim, apresenta-se na figura 28, como se demonstraria graficamente a rede dos descritores vinculados à “anti”. Não se realizou uma conexão de redes diretamente com a dádiva e o capital moral, por não ser este objetivo do estudo. No entanto, fica a sugestão de aprofundar estas relações, para apurar se há influência positiva ou negativa, nas relações estabelecidas na dádiva e capital moral.

Figura 28 – Descritores “anti”



Fonte: dados da pesquisa.

O próximo capítulo cuida de apresentar as considerações e conclusões desta pesquisa. A orientação do capítulo estará em confirmar ou não a presente tese, a partir do problema de pesquisa.



## CAPÍTULO VI - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pensar na dádiva como um sistema de trocas voluntárias, sem que se tenha a influência do individualismo presente em nossos dias, trocas estas que permeiam as relações sociais de modo que estas se fortaleçam à medida que se experimenta o ciclo da tríplice obrigação, parece num primeiro momento algo distante da nossa realidade. No entanto, ela está presente, mesmo que aquelas pessoas que vivem nela e dela não o saibam ou sequer reconheçam como tal. A dádiva realiza seu papel de romper com a lógica do individualismo.

Pensar num capital que é intangível, que tem como base valores morais como a confiança e o respeito, e que possui a capacidade de alavancar um reconhecimento de quem o carrega, sejam pessoas ou organizações, também é algo que não estamos habituados a referenciar. Assim, o capital moral, ainda que pouco explorado nos estudos acadêmicos, move-se e demanda um olhar mais preciso da maneira como ele se manifesta no cotidiano das pessoas e das organizações e como ele se desenvolve.

Poder-se-ia pensar na associação entre dádiva e capital moral? O que um tem a ver com o outro? Qual o efeito para uma organização? Qual a contribuição para os estudos acadêmicos? Foi justamente isso que a presente pesquisa procurou trazer: lançar luz sobre estas questões a partir de um caso concreto, ou seja, da experiência da Cruz Azul no Brasil. Neste caso, procurou-se observar como a dádiva e o capital moral se manifestam e rompem com a lógica utilitarista.

Para compreender adequadamente esse processo foi necessário, inicialmente, abordar como se dá a formação, a evolução e o papel das organizações da sociedade civil na atualidade, com ênfase na Cruz Azul no Brasil. Com isso, verificou-se ser este um campo abrangente e multidisciplinar para estudos organizacionais, especialmente nos casos em que a ênfase recai sobre o funcionamento das organizações.

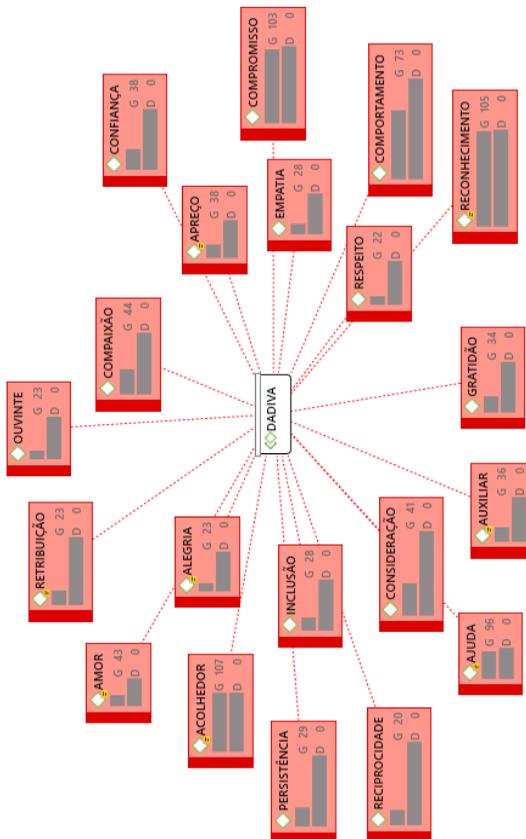
O segundo objetivo específico diz respeito à pesquisa de campo, com coleta de dados e informações gerais. Nesta etapa, foram realizadas as visitas a diversos grupos de apoio e mútua ajuda da Cruz Azul no Brasil, espalhados em diversas cidades de Santa Catarina e Rio Grande do Sul, além da participação em seminários cujo público eram os facilitadores dos grupos de apoio.

O terceiro objetivo específico procurou identificar os temas da dádiva e do capital moral, à luz das informações coletadas a campo. Após o processamento dos dados e suas análises, e seguindo-se o delineamento explicado no capítulo IV, foi possível construir redes a

partir dos descritores relacionados à dádiva e ao capital moral, visando evidenciar as possíveis relações.

A figura 29 apresentou a representação gráfica da rede ‘dádiva’, considerando apenas os descritores com associação à dádiva, e os que obtiveram maior frequência, num total de 20 identificados pela coloração vermelha. Registre-se que os descritores que obtiveram baixa frequência não foram apresentados, pois não representaram relevância na análise realizada na seção 5.1, desta pesquisa. No entanto, cabe ressaltar que a teoria os indica como referência à dádiva, e a depender da pesquisa a ser realizada, poderão ser relevantes. Deste modo, destacam-se cada um dos descritores, e suas respectivas frequências (G).

Figura 29 – Códigos/descriptores relacionados à dádiva



Fonte: elaborado pelo autor.

A tríplice obrigação da dádiva, que consiste no dar, receber e retribuir, representada nos descritores da figura 27, foi verificada em diversos momentos da pesquisa de campo. As trocas relacionais entre os participantes reforçam o que a teoria sobre a dádiva nos indica em relação ao tema. As trocas existentes não são permeadas pelos padrões do *homo economicus*, mas sim por relações que promovem a justiça e a inclusão das pessoas, de forma livre, espontânea e verdadeira.

Os relatos, gestos, choro, desabafos e outras manifestações observadas e apontadas na pesquisa de campo, indicam a presença e a circulação da dádiva nos grupos de apoio. Histórias de vida dos participantes dos grupos que vivenciaram episódios marcantes, em grande parte pelo uso de substâncias psicoativas, e que agora travam verdadeiras batalhas em busca de uma vida com dignidade, longe daquilo que as aprisionava com consequências nefastas.

Os dependentes e codependentes em recuperação, como querem ser reconhecidos, encontram nos grupos de apoio e mútua ajuda o espaço de convivência adequado à sua realidade, onde são acolhidos do modo como estão e pelo que cada um de fato o é. Um lugar livre onde não há preconceitos em relação à situação de cada um.

Quem se chega ao grupo é recebido como alguém que faz parte de uma família e com quem se tem um relacionamento de longa data. Isso só ocorre quando as relações são mediadas pela dádiva, cuja tríplice obrigação impulsiona as pessoas a agirem de modo proativo em relação aos outros. Em sentido contrário, teriam suas trocas avaliadas em termos de utilidade. Não foi o que se presenciou.

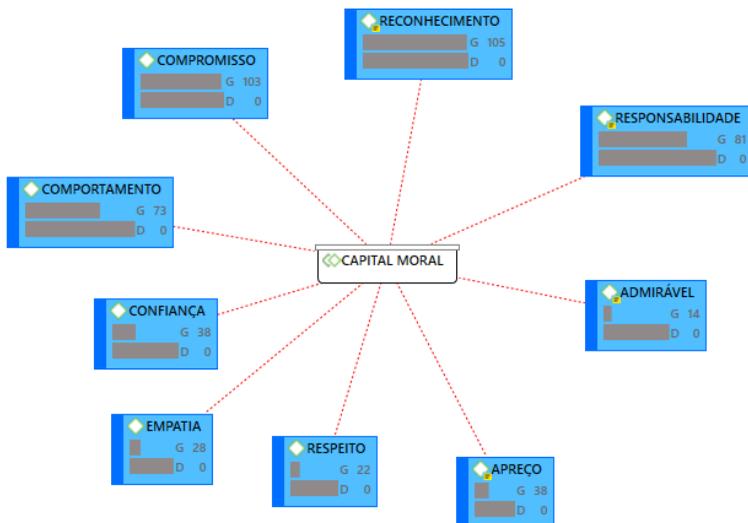
Na figura 30 apresenta-se a rede que contempla os descritores relacionados ao capital moral. Apesar de inicialmente identificarmos vários códigos vinculados ao capital moral, a partir da teoria estudada, muitos deles não tiveram participação significativa na pesquisa, com poucas ou nenhuma citação nos documentos. Desta forma, são apresentados na rede apenas aqueles descritores que são representativos ao entendimento da construção do capital moral. Para distingui-los dos descritores da dádiva, atribuiu-se a coloração azul.

O fato de encontrarmos um número menor de descritores que apontam para o capital moral, comparativamente ao que vimos com relação à dádiva, isto pode ter relação com o que Sison (2012) e Wang (2015) chamavam atenção em seus trabalhos de que ainda existe certa confusão no que diz respeito à sua conceituação. Embora sua natureza seja intrínseca, o capital moral se manifesta externamente, como uma resposta a estímulos recebidos, ou seja, é reflexo de ações construídas a

partir da sua responsabilidade e orientação de valor, oriundos da virtude e ética que o homem carrega consigo.

Portanto, é no comportamento dos indivíduos que se vai verificar os elementos identificadores do capital moral. A excelência do caráter e a prática de virtudes adequadas ao seu contexto social e cultural poderão se manifestar em outros sinais da presença do capital moral, como a responsabilidade, a confiança, a admiração e o respeito. Inicialmente isso se dá pelo agir das pessoas, mas também poderá ter reflexos na própria organização.

Figura 30 – Códigos/descriptores relacionados ao capital moral



Fonte: dados da pesquisa

O que se percebeu na pesquisa de campo, em relação ao capital moral, é que os participantes dos grupos de apoio, tanto os dependentes em recuperação, os codependentes como os facilitadores, todos demonstravam, sem exceção, sua motivação por agir com integridade e de forma genuína e autêntica, independente do seu grau de dependência ou envolvimento com substâncias psicoativas. Em certa medida os desejos próprios eram manifestos sim, mas não se sobrepunham aos demais, nem condicionavam a participação ou a dinâmica no grupo, para satisfação em seu proveito. Aspectos como egoísmo, cobiça, falta de responsabilidade ou engano não se perceberam manifestos.

Afinal, o que o capital moral nos aponta em relação aos grupos de apoio e seus participantes? Perceberam-se demonstrações de apreço e compromisso pela vida de outro, apontados em vários depoimentos e relatos coletados na pesquisa de campo. A motivação pelo cuidado mútuo é elemento encontrado nos princípios universais e serve como impulsionador daquilo que se propõe a realizar, mesmo diante de vidas com dificuldades, marcadas pelo uso de substâncias psicoativas.

A ação evidenciada pelo comportamento dos indivíduos necessita ser feita com responsabilidade. Isso é consistente com o que Sison (2003) apontou, de que os atos realizados com responsabilidade resultam na construção do capital moral. Os comportamentos dos facilitadores observados nos grupos de apoio corroboram este conceito de responsabilidade. Apesar destes serem voluntários na atividade, o seu senso de comprometimento com a causa é muito forte, com uma genuína preocupação com o tratamento a ser dado às pessoas.

Assim, percebeu-se a manifestação do capital moral nos grupos de apoio, com reflexo na Cruz Azul no Brasil. Tomando como referências relatos e evidências coletadas no questionário, buscou-se junto aos gestores públicos manifestação em relação ao trabalho realizado pelos grupos de apoio. Neste caso, observou-se a ocorrência de reconhecimento, no sentido daquilo que Wang (2015) qualificou, ou seja, que caráter de retidão proporciona a percepção de melhoria na própria imagem da organização.

No decorrer destas considerações, observou-se um fato interessante, e que merece o devido apontamento: os descritores da dívida são em maior número do que os descritores do capital moral. Esta verificação nos dá uma indicação do quanto as obrigações da dívida circulam no ambiente dos grupos de apoio, e por extensão, na Cruz Azul. Isso é consistente com o que Serva (1993) observou, onde membros de organizações substantivas tem como orientação a aproximação entre si, ou seja, o fortalecimento das relações, que por consequência faz com que ocorra o fortalecimento destas.

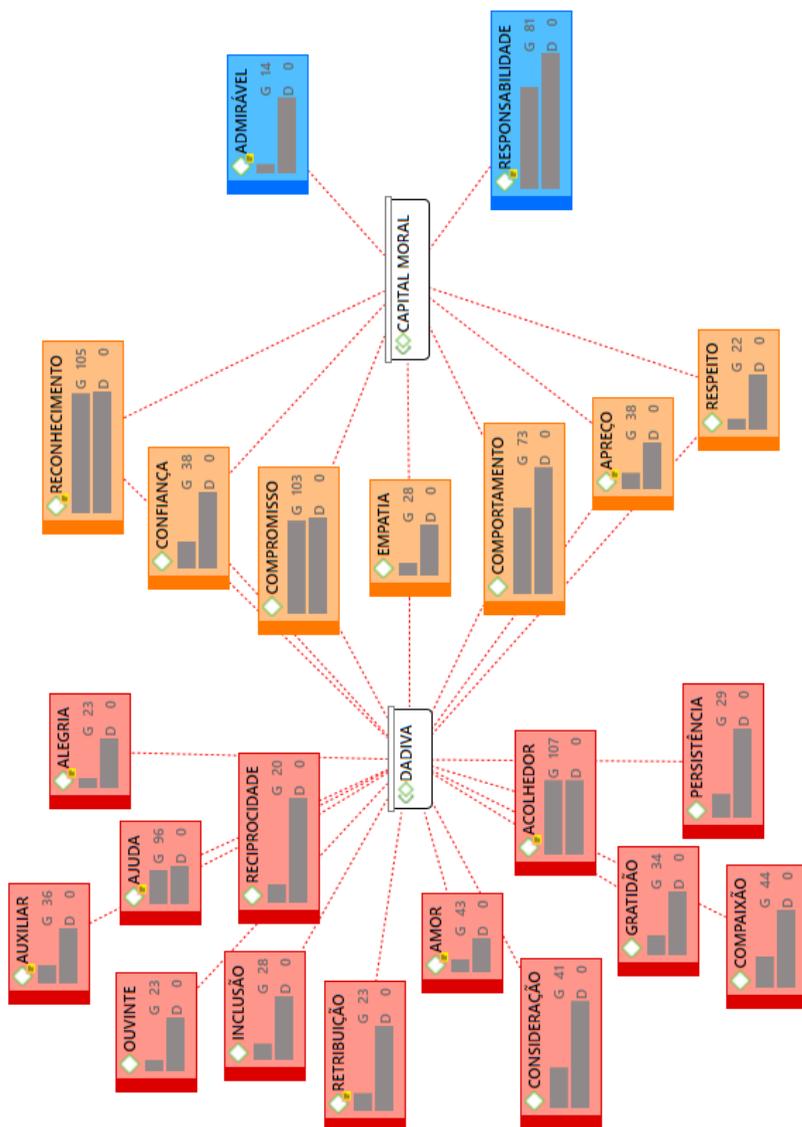
Até esse momento, apresentaram-se análises da dívida e do capital moral de forma individual, sendo possível perceber que ambas estiveram presentes nas atividades da organização estudada. A dívida manifestou-se internamente, enquanto o capital moral apresenta reflexos para o exterior da Cruz Azul no Brasil. Todavia, é importante recordar que o objetivo geral da pesquisa buscava compreender, à luz da experiência da Cruz Azul no Brasil, como a dívida e o capital moral se manifestavam e rompiam com a lógica utilitarista. Ou seja, ainda falta expor o que as duas abordagens podem ter em comum, bem como

identificar em que momento ocorre a inter-relação e a convergência da dívida com o capital moral, de modo a responder à questão central da pesquisa.

No capítulo V foram apresentados detalhes das evidências de manifestação da dívida e do capital moral na organização pesquisada. Naquele momento, já se apresentavam indícios de que haveriam pontos em que as duas teorias se inter-relacionavam. Notou-se que haviam descritores que atendiam tanto a manifestação da dívida quanto a do capital moral. É necessário, portanto, identificar quais são estes descritores, de modo a procurar estabelecer as convergências entre as duas esferas.

O quarto objetivo específico tratou de entender o nexo entre a dívida e o capital moral, no contato das organizações. E para que se obter a resposta à questão geral em forma de representação gráfica, foram sobrepostas as figuras 29 e 30, de modo a identificar os descritores que se mostram comuns às duas abordagens. Assim, na figura 31 apresentam-se todos os descritores relacionados à dívida e ao capital moral, incluindo aqueles que são comuns em ambos os casos. Para facilitar a identificação dos descritores comuns, os mesmos estão identificados pela cor laranja, permitindo a visualização e posterior análise.

Figura 31 – A relação do Capital Moral com a dádiva



Fonte: dados da pesquisa.

Deste modo, é possível observar que o inter-relacionamento da dádiva com o capital moral, está evidenciado pelos descritores “reconhecimento”, “confiança”, “compromisso”, “empatia”, “comportamento”, “apeço” e “respeito”. O estabelecimento de relações sociais permeadas por esses elementos, sob a ótica da dádiva, produz laços sólidos, onde a circulação da tríplice obrigação ocorre de forma espontânea, mediante o impulso do *homo donatus*, que nada espera em troca do que oferece. Este movimento provoca reações cíclicas, de modo que a dádiva circule no ambiente.

Sob a ótica do capital moral, promove-se uma exteriorização das atitudes e do jeito de ser das pessoas, reflexo, portanto, da ação humana. Como ela está carregada de dádiva, esta ação se contrapõe ao utilitarismo, que busca a satisfação pessoal antes de mais nada. O impulso gerado pelo capital moral se dá no reconhecimento externo à organização, ou no caso dos grupos de apoio, da organização em relação aos mesmos. Quanto aos participantes, não há neles esta preocupação, pois não estão imbuídos do individualismo, que pode gerar aspectos que comprometam sua integridade, revelando aspectos como egoísmo, engano, cobiça e vingança.

O problema da pesquisa consistia em demonstrar em que medida o capital moral e a dádiva se manifestam, a partir da análise concreta em uma organização da sociedade civil. Não há uma métrica para calcular a medida, visto tratarem-se de valores simbólicos. Porém, no caso da Cruz Azul no Brasil, o que se observou foi a presença da circulação da dádiva com intersecção ao capital moral, diante da evidenciação de descritores que estão presentes em ambas as abordagens, independentemente das suas características específicas.

Por fim, ressalta-se que a presente pesquisa se aplica tão somente ao caso da Cruz Azul no Brasil. Generalizar tais conclusões a todas as demais organizações da sociedade civil pode conduzir a equívocos, dadas as circunstâncias da pesquisa e das características das próprias organizações. Neste sentido, sugere-se pesquisas futuras em outras organizações da sociedade civil com o objetivo de se aplicar os conceitos e procedimentos aqui utilizados, de modo a testar a possibilidade de que a dádiva e o capital moral possuem pontos de convergência e se manifestam em distintas organizações da sociedade civil.

## REFERÊNCIAS

- ACS, Z. J. *Moral capital in the twenty-first century. Research Network Debate. Swedish entrepreneurship fórum.* July, 2015.
- ADJIBOLOSSO, S. *The spotlight on Moral Capital, Aesthetic Capital and Human Abilities. Review of Human Factor Studies.* Vol. 21, n.1, 2015.
- ADJIBOLOSOO, S. *Moral Capital its meaning and significance. Outskirts Press.* 2016. 124p.
- ALBUQUERQUE, A. C. C. **Terceiro Setor: História e Gestão de Organizações.** São Paulo: Summus, 2006. 151 p.
- ALDEIA, J. Para além do Estado e do Mercado: a dádiva no fenômeno dos sem-abrigo. **DADOS.** Vol. 57, n. 1, 2014, pp. 167-197.
- ALMEIDA, C. P. A Lei nº 13.019/2014: destaques, controle e perspectivas. **Revista Jurídica da Universidade de Cuiabá e Escola da Magistratura Mato-Grossense,** v. 4, p. 37-61, jan/dez 2016.
- AMIS, J. M. SILK, M. L. *The Philosophy and Politics of Quality in Qualitative Organizational Research. Organizational Research Methods.* 2008. 11. 456.
- ANDRÉ, M. O que é um estudo de caso qualitativo em educação? **Revista da FAEEDBA – Educação e Contemporaneidade,** Salvador, v. 22, n. 40, p. 95-103, jul/dez 2013.
- APGAUA, R. A dádiva universal, reflexões em um debate ficcional. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal de Minas Gerais, 1999. 140 p.
- ARGANDOÑA, A. *Las virtudes em una teoria de la accion humana. Documento de Investigacion DI-880.* IESE Business Scholl, Universidad de Navarra, Octubre, 2010.
- ARISI, B. M. A dádiva, a sovinice e a beleza. Economia da cultura Matis, Vale do Javari, Amazônia. Tese (Doutorado). Universidade Federal de Santa Catarina. 559 p.

ARISTÓTELES. **Ética a Nicômaco**. Trad. Leonel Vallandro e Gerd Bornheim da versão inglesa de W. D. Ross. São Paulo: Nova Cultural, 1991.

ATHANÉ, F. *Le don. Histoire du concept, évolution des pratiques*. Thèse (Doctorat). Université Paris X. 2008, 524 p.

AVILA, M. R. R.; RISTOW, E. R.; ZERMIANI, S. A. **Manual de Grupos de Apoio Cruz Azul**. 1. Ed. Blumenau: Cruz Azul no Brasil, 2016.

BANDEIRA-DE-MELLO, R. Softwares em pesquisa qualitativa. In: GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. da. (Org). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. São Paulo: Saraiva, 2010.

BARBIERI, N. A. O dom e a técnica: o cuidado a velhos asilados. Tese (Doutorado). Universidade Federal de São Paulo, 2008. 215 p.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Edições 70, Lisboa, Portugal. 1977.

BARNHAM, C. *Quantitative and qualitative Research. Perceptual foundations*. **The Market Research Society**. 2015.

BAVIERA, T.; ENGLISH, W.; GUILLÉN, M. *The 'Logic of Gift': Inspiring behavior in Organizations Beyond the Limits of duty and Exchange* **Business Ethics Quarterly**. Vol. 26, n. 2, April 2016.

BELK, R. W. *Qualitative Research in Advertising*. **Journal of Advertising**. 46 (1), 36-47. 2017

BETENSKY, C. *Knowing too much and never enough: knowledge and moral capital in francês Trollope's*. **Novel**, 2002.

BETTIOL JR., A. **Formação e destinação do resultado em entidades do terceiro setor: um estudo de caso**. 2005, 116 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis), Universidade de São Paulo – USP. São Paulo, 2005.

BOURDIEU, P. *The forms of capital*. 1986, in SZEMAN, I.; KAPOSY, T. *Cultural Theory na Anthology*. John Wiley & Sons, 2011. Google Books.

BRAGA, E. O. A dádiva de Mauss: revisitando o conceito e suas perspectivas teóricas contemporâneas. **Altera**. V. 2, n. 2, p. 7-23, jan/jun 2016.

BRUSADIN, L. B.; PANOSSO NETTO, A. *La dádiva Y el intercambio simbólico: supuestos sociológicos y filosóficos para la teoría de la hospitalidad em las sociedades antiguas y modernas*. **Estudyos y Perspectivas em Turismo**. Volumen 25. 2016, pp. 520-538.

BÜCHS, M.; EDWARDS, R.; SMITH, G. *Third sector organisations' role in pro-environmental behaviour change – a review of the literatura and evidence. (Working paper 81)*. Southampton: **Third Sector Research Centre**. May, 2012.

BURKOWSKI, R.; VILAS BOAS, A. A. A dádiva como recurso metodológico na gestão social. **Revista Nau Social**. Vol. 4, n. 7, pp. 125-141. Nov 2013/Abr 2014.

BURNETT, H. H. M.; CAMPBELL, A. *Embracing Business Principles in the Third Sector: How Not-for-Profits Take the Route from 'Traditional Charity' Income Streams to More Entrepreneurial 'Self Generating' Income Models*. **Asian Pacific Journal**. Volume 5, n. 3, 2011

CAILLÉ, A. Nem Holismo nem Individualismo Metodológicos. Marcel Mauss e o paradigma da dádiva. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**. Vol. 13. Nº 38. São Paulo, 1998.

CAILLÉ, A. **Antropologia do dom: o terceiro paradigma**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

COELHO, C. F. F. A dádiva de si: estudo etnográfico sobre movimento escoteiro. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2013. 159 p.

COELHO, S. C. T. **Terceiro Setor: um estudo comparado entre Brasil e Estados Unidos**. 2ª. Edição. São Paulo: SENAC, 2002. 224 p.

COLEMAN, J. S. *Social Capital in the Creation of Human Capital. American Journal of Sociology*. N. 94, 1998.

COLOMBO, L. B. O valor das relações: um olhar sobre o trabalho das camareiras a partir da hospitalidade e da dádiva. Dissertação (Mestrado). Universidade Anhembi Morumbi. 2008. 105 p.

CRUZ AZUL NO BRASIL. **Relatório de atividades de 2015**. Disponível em [http://www.cruzazul.org.br/informativo/24/\\_relatorio-de-atividades-2015](http://www.cruzazul.org.br/informativo/24/_relatorio-de-atividades-2015). Acesso em 06 de junho de 2017.

DAFT, R. L.; LEWIN, A. Y. *Where are the Theories for the “new” organizational forms? Na Editorial essay. Organization Science*. Vol. 4, n. 4, Novembro, 1993.

DAL BÓ, E.; TERVIÓ, M. *Self-Esteem, Moral Capital, and Wrongdoing. Journal of the european Economic Association*. 11:599-663. 2013.

DAMO, A. S. Do Dom à Profissão. Uma etnografia do futebol de espetáculo a partir da formação de jogadores no Brasil e na França. Tese (Doutorado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2005. 435 p.

DEFOURNY, J. *From third sector to social enterprise. In: Borzaga, C. & J. Defourny, eds. (2001), The Emergence of Social Enterprise, London and New York, Routledge, 1-18*

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa**. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (orgs.) *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. p. 15-41.

DERICHS, C.; FLESCHENBERG, A.; HÜSTEBECK, M. *Gendering Moral Capital. Morality as a political asset and strategy of top female politicians in Asia. Critical Asian Studies*. 38:3, 2006.

DIAS, M. T. F.; BECHARA, J. S. Parcerias de Administração Pública com as entidades privadas sem fins lucrativos na Lei nº 13019/2014 e a questão da univocidade conceitual do “terceiro setor”. **REPATS**, Brasília, v. 2, n.2, p 70-85, jul-dez 2015.

DOHME, V.D., **Voluntariado – equipes produtivas: como liderar ou fazer parte de uma delas.** São Paulo: Editora Mackenzie, 2001.

DRESSLER, W. H. *Contesting Moral Capital in the Economy of Expectations of na Extractive Frontier.* **American Association of Geographers.** Vol.107, n. 3, 2017.

FALLEIROS, G. L. J. A dádiva e o círculo. Um ensaio sobre reciprocidade a'uwe-xavante. Dissertação (Mestrado). Universidade de São Paulo, 2005. 137 p.

FELIPE, A. L. A igreja no contexto da dádiva do espírito e como sinal escatológico do reino de Deus: estudo sobre a vida, a obra e dois tópicos eclesiológicos da Teologia Sistemática de Wolfhart Pannenberg. Dissertação (Mestrado) Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. 2017, 194 p.

FLYVBJERG, B. *Five Misunderstanding about case study research.* In: SEALE, Clive et al. (Eds.) *Qualitative research practice.* London: **Sage**, 2004. p.420-434

FREITAS, A. S. A crítica da razão utilitária e a fundamentação ontológica das escolhas metodológicas no paradigma da dádiva. **Sociologia e Estado.** Brasília, v. 17, n. 2, p. 309-332, jul/dez 2002.

FREITAS, H.; CUNHA, M. V. M.; MOSCAROLA, J. Aplicação de sistema de software para auxílio na análise de conteúdo. **RAUSP**, v. 32, n. 3, Jul/Set 1997, p. 97-109.

GADELHA, T. S. M. Teoria da dádiva e empresa familiar – limites, possibilidades e desafios analíticos: um estudo de caso no setor de transporte coletivo do município de Salvador. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal da Bahia, 2007. 235 p.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4.ed. 8. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2006.

GODBOUT, J. T. Introdução à dádiva. **Revista Brasileira Ciências Sociais.** Vol. 13. N. 38 São Paulo, Oct 1998.

GODBOUT, J. T. **O espírito da dádiva.** Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 1999.

GODOY, A. S. Estudo de caso qualitativo. In: GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. da. (Org). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. São Paulo: Saraiva, 2010.

GUERREIRO RAMOS, A. Modelos de homem e Teoria Administrativa. Caderno de Ciências Sociais Aplicadas, PUC/OR. n° 3, 2001.

GUI, B. (1991), *The economic rationale for the “third sector”*. ***Annals of Public and Cooperative Economics***, 62: 551–572.

HSIEH, H-F.; SHANNON, S. E. *Three Approaches to Qualitative Content Analysis*. ***Qualitative Health Research***. Vol. 15 n° 9, Novembro 2005.

HUDSON, M. **Administrando Organizações do Terceiro Setor**. São Paulo: Makron Books, 1999. 309p.

HUMBLE, A. M.; GREEN, M. *Qualitative Research in the CJA/RCV: I an 18-year Analysis (1995-2012)*. ***Canadian Journal on Aging***. 1(1): 1-14. January 2016.

KANE, J. ***The politics of moral capital. United Kingdom at the University Press, Cambridge***. 2001.

KINDLEBERGER, C. P. *Crashes, Crises, and Moral Capital. Challenge/July-August*. P. 23-28. 1991.

KRIPPENDORFF, K. *Content analysis. International encyclopedia of communication*. Vol. 1, pp. 403-407. New York, 1989.

LAVILLE, J. *What is the third sector? From the non-profit sector to the social and solidarity economy: Theoretical debate and European reality*. ***EMES European Research Network Working Papers***, 11(01), 1-16.

LEITE, K. C. Economia de comunhão. Uma mudança cultural e política na construção do princípio da reciprocidade nas relações econômicas. Tese (Doutorado). Universidade Federal de São Carlos, 2005. 371 p.

LIRA, A. G. A dádiva de si e sua dimensão moral: contribuições para a formação humana. Dissertação (Mestrado) Universidade Federal de Pernambuco, 2015. 134 p.

LOURENÇO, C. D. S. Relações de troca sob a ótica do marketing de relacionamento e da teoria da dádiva. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal de Lavras, 2006. 252 p.

LUZ, A. R. O Teologismo de Aristóteles: A Teoria das Virtudes à luz da Ética a Nicômaco. **Ítaca**, [S.l.], n. 27, jul. 2015

MALHOTRA, N. Elaboração de questionários e formulários. In: **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 3. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MANGONE, E. *The third sector organizations for sustainable development, governance and participatory citizenship*. **Italian Sociological Review**. Vol 2. N. 1, 2012. Pp. 14-23.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico**. 7. Ed. 5. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.

MARSHALL, C.; ROSSMAN, G. **Designing Qualitative Research**. 6th Edition. SAGE Publications. 2016.

MARTINS, P. H. As redes sociais, o sistema da dádiva e o paradoxo sociológico. **Caderno CRH**, Salvador, v. 17, n. 40, p. 33-48, Jan/Abr. 2004.

MARTINS, P.H. A sociologia de Marcel Mauss: Dádiva, simbolismo e associação. **Revista Crítica de Ciências Sociais**. N. 73, Dezembro 2005. 45-66.

MARTINS, P. H. O ensaio sobre o dom de Marcel Mauss: um texto pioneiro da crítica decolonial. **Sociologias**. Ano 16, n. 36, mai/ago 2014.

MARTINS, P. H. A dádiva como sentimento e Prática. **Realis**. V.6, n.1, jan-jul 2016.

MARTINS, P. H. A dádiva e o terceiro paradigma nas ciências sociais: as contribuições antiutilitaristas de Alain Caillé. **Sociologias**. Ano 19, N. 44, jan/abr 2017, p. 162-196

MARTINS, P. H.; CATTANI, A. D. Sociologia da Dádiva. **Sociologias**. Ano 16, n. 36, mai/ago 2014.

MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2007.

MATOS, H. A dádiva como potencialidade nas organizações. **Ação Midiática**. N.6. Ano 2013.

MAUSS, M. *Essai sur le don: forme et raison de l'échange dans le sociétés archaïques*. **L'Année Sociologique**, Nouvelle Série, 1925.

MENDONÇA, P. M. E.; FALCÃO, D. S. Novo Marco Regulatório para a realização de parcerias entre o estado e as OSCS – Organizações da Sociedade Civil: inovação ou peso do passado? **1 Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa do Campo de Públicas**. AT2. Estado, mercado e Sociedade.

MESQUITA, R. F.; MATOS, F. R. N. A abordagem qualitativa nas ciências Administrativas: aspectos históricos, tipologias e perspectivas futuras. **Revista Brasileira de Administração Científica**. V.5, n.1, Jan/Jun. 2014.

MISOCZKY, M. C. A.; SILVA, J. M.; FLORES, R. K. Autogestão e Práticas organizacionais horizontalizadas: amplificando sinais. **V Encontro de Estudos organizacionais da ANPAF**. Belo Horizonte MG, Junho de 2008.

MORAES, R. Análise de conteúdo. **Revista Educação**. Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.

MORAIS, M. F. Transdisciplinaridade: a dádiva na construção de comunidades de aprendizagem organizacionais. Dissertação (Mestrado). Universidade Católica de Goiás. 2004. 120 p.

MOZZATO, A. R.; GRZYBOVSKI, D. Análise de conteúdo como técnica de análise de dados qualitativos no campo da administração:

potencial e desafios. **RAC**. Curitiba, v. 15, n.4, pp 731-747, Jul/Ago. 2011.

MULLER, A.; ALENCAR, H. M. Educação Moral: o aprender e o ensinar sobre justiça na escola. **Educação e Pesquisa**. São Paulo, v. 38. N. 2, p. 453-468, abr/jun. 2012.

OLIVEIRA, F. M. R. Solidariedade, dádiva e mercados privados numa comunidade eborense: sustentabilidade e processos constitutivos dos agentes de cuidado. Tese (Doutorado). Instituto Universitário de Lisboa, 2013. 118 p.

OLIVEIRA, M. B. A dádiva como princípio organizador da ciência. **Estudos Avançados**. 28 (82), 2014. P. 201-223.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. *Handbook on non-profit institutions in the system of national accounts*. Department of Economic and Social Affairs. Statistics Division. Studies in Methods. Series F, n. 91, 2003.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Departamento de Drogas e Crimes. *World Drug Report '18*. 2018. Disponível em [https://www.unodc.org/wdr2018/prelaunch/WDR18\\_Booklet\\_1\\_EXSU M.pdf](https://www.unodc.org/wdr2018/prelaunch/WDR18_Booklet_1_EXSU_M.pdf)

PAIVA JUNIOR, F. G.; LEÃO, A. L. M. S.; MELLO, S. C. B. Validade e Confiabilidade na Pesquisa Qualitativa em Administração. **Revista de Ciências da Administração**. V. 13, n. 31, p. 190-209, set/dez 2011.

PALMER, I.; BENVENISTE, J.; DUNFORD, R. *New Organizational Forms: towards a generative dialogue*. **Organization Studies**. Vol 28, n. 12, 1829-1847, 2007.

PARK, J.; PARK, M. *Qualitative versus Quantitative Research Methods: Discovery or Justification?* **Journal of marketing Thought**. Vol. 3, Nº 1, 1-7. 2016.

PATTON, M. Q. *Qualitative research & evaluation Methods*. 3rd.ed. Sage Publications, 1990.

PETERS, L. A. S. Guerreiro Ramos e Dádiva: explorando caminhos críticos em análise organizacional. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal da Bahia. 2005. 120 p.

PHILLIPS, J. R. *CEO Moral Capital. Thesis. Faculty of Graduate Studies*. The University of Western Ontario London. Ontário, Canada, 2006.

QUEIROZ, J. E. L. Principais Aspectos do Regime Jurídico das Parcerias Voluntárias Introduzidos pela Lei 13019 de 31 de Julho de 2014. In: **Interesse público**, v. 16, n. 87, p. 91–118, set./out., 2014.

RAMEH-DE-ALBUQUERQUE, R. C.; LIRA, W. L; COSTA, A. M.; NAPPO, S. A. Do descaso a um novo olhar: a construção da Política Nacional de Atenção Integral aos Usuários de Álcool e outras Drogas como conquista da Reforma Psiquiátrica Brasileira. O caso de Recife (PE). **Psicologia em Pesquisa**. UFJF, vol. 11, n.1, 84-96, Janeiro a Junho de 2017.

RAMOS, G. C. Terceiro Setor: a construção de uma economia da solidariedade. **Revista Gerenciais**. São Paulo, v. 2, p. 105-111. Setembro, 2003.

RATNAPALA, S. *Moral Capital and Commercial Society. The independent review*. V. VIII, n. 2, 2003.

REIS JÚNIOR, D. R. Cooperação educacional entre Brasil e Timor-Leste sob o paradigma do dom. Dissertação (Mestrado). Universidade Estadual da Paraíba. 2016, 172 p.

RENZETTI, B. P. Marco regulatório das organizações da sociedade civil à luz do Direito Administrativo Global. **Revista Digital de Direito Administrativo**, vol. 4, n.1, p 94-111, 2017.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3. Ed. 8. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2008.

RIESTRA, R. N. P. *El comportamiento moral em las organizaciones: una perspectiva desde la ética de la empresa. Tese. Universidad Complutense de Madrid*, 2010. 402 p.

ROCHA, V. J. Dádiva e Laço social: experiências dos catadores de materiais recicláveis na cidade de João Pessoa. Tese (Doutorado). Universidade Federal da Paraíba, 2015. 207 p.

SALAMON, L. M. *The Rise of the Nonprofit Sector. Foreign Affairs.* July/August, 1994.

SALAMON, L. M. *The crisis of the nonprofit sector and the challenge of renewal. National Civic Review.* Winter, 1996, vol. 85, n. 4.

SALAMON, L. M.; ANHEIER, H. K. *The Third World's Third Sector in comparative perspective. Working Papers of the Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project*, no. 24, edited by Lester M. Salamon and Helmut K. Anheier. Baltimore: The Johns Hopkins Institute for Policy Studies, 1997.

SALLES, M. R. R.; SALES, G. A. F. O Sistema da dádiva nas relações comunitárias e a constituição de alianças pelo trabalho tradicional. **Cultur.** Ano 6, n. 2, Junho/2012.

SANSI, R. *The pleasure of expense: Mauss and the gift in contemporary art. Journal of Classical Sociology.* Vol. 14. N. 1, 2014, pp. 91-99.

SANTOS, N. C.; SUBLABAN, C. S. Y.; SACOMATO NETO, M.; GIULIANI, A. C.; SPERS, V. R. E. Captação de Recursos Financeiros em Organizações Sem Fins Lucrativos: a utilização de indicadores de gestão para os doadores e beneficiários dos projetos sociais. **Revista de Gestão USP**, São Paulo, v. 15, n. especial, p. 75-91, 2008.

SCHERER-WARREN, I. **Organizações Voluntárias de Florianópolis:** cadastro e perfil do associativismo civil. Editora Insular: Florianópolis, 1996.

SCHWANDT, T. A. **Três posturas epistemológicas para a investigação qualitativa:** interpretativismo, hermenêutica e construcionismo social. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (Orgs.) *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens.* 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

SERAFIM, M. C.; ANDION, C. Capital espiritual e as relações econômicas: empreendedorismo em organizações religiosas. **Cadernos Ebape.BR**, v. 8, n. 3, artigo 11, Rio de Janeiro, Set/2010.

SERRA, F. A. R.; FERREIRA, M. A. S. P. V. Cuidados a tomar nos artigos com pesquisa qualitativa. **Revista Ibero-Americana de Estratégia - RIAE**. Vol. 15, n.4. Outubro/Dezembro. 2016.

SERVA, M. O fenômeno das organizações substantivas. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo. V. 33, n. 2, p.36-43, 1993.

SEUNG, T. K. Virtues and values: a platonic accounts. **Social Theory and practice**. Vol. 17, n. 2, Summer 1991, pp. 207-249.

SHERMAN, J. *Coping with rural poverty: economic survival and moral capital in rural américa*. **Social Forces**. Volume 85, Number 2, December 2006.

SILVA, A. F. Dádiva e voluntariado: considerações sobre dar e receber. **Ciência atual**. Rio de Janeiro, volume 1, n. 2, 2013. Pg. 2-17.

SILVA, A. B.; GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R. **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. São Paulo: Saraiva, 2010.

SISON, A. J. G. **The moral capital of leaders. Why virtue matters**. Edward Elgar Publishing, 2003.

SISON, A. J. G. **Liderazgo Y Capital Moral. Ediciones Universidad de Navarra – Espanha**, 2012.

SOUZA JUNIOR, R. R. A imposição da dádiva: unidade e distinção no Kula melanésio. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal de Juiz de Fora, 2014. 295 p.

STAKE, R. E. *Case studies*. In: DENZIN, N. K. (Edit.); LINCOLN, Y. S.(Edit.). **Handbook of qualitative research**. Thousand Oaks: SAGE, 2000.

STAROSKY FILHO, L. A influência de variáveis comportamentais na criação de reserva orçamentária em entidades do terceiro setor do Vale

do Itajaí. 2012. 123 f, il. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2012.

STEINER, P. A dádiva organizacional. Dádiva à distância e circuitos de troca. **Tempo Social**. Revista de sociologia da USP, v. 29, n.1, 2017.

TAVARES, P. C. T. **Terceiro Setor**: estrutura organizacional: classificações (in) adequadas? In: Encontro de Estudos Organizacionais - EnEO 2000. Curitiba. 15-17 junho 2000.

TEIXEIRA, J. Campo de incidência da Lei Federal nº 13014/14: Contrato de Gestão e Termo de Parceria. **RDTS** – Belo Horizonte, ano 10, n., 19, p. 37-54, jan/jun 2016.

TOMASCHEWSKI, C. Entre o Estado, o Mercado e a Dádiva: a distribuição da assistência a partir das irmandades da Santa Casa de Misericórdia nas cidades de Pelotas e Porto Alegre, Brasil c. 1847 – c. 1891. Tese (Doutorado), Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. 2014.

UNIFESP - **II Levantamento Nacional de Álcool e Drogas (LENAD)** – 2012. Ronaldo Laranjeira (Supervisão) [et al.], São Paulo: Instituto Nacional de Ciência e Tecnologia para Políticas Públicas de Álcool e Outras Drogas (INPAD), UNIFESP. 2014

VIZEU, F. Contribuições da Sociologia da Dádiva aos estudos sobre Organizações Substantivas. **O&S** – Salvador, v. 16 – n. 50, p. 409-427 – Julho/Setembro – 2009.

WANG, X. *On Moral Capital*. **Jiangsu Social Scienses. People's Publishing House**, XI, 266 p., 2015.

WANG, X. *The theory of moral capital*. **Springer**, 2015.

WANG, X. **On Moral Capital**. Springer, 2015.

WILKIS, A. *Sobre el capital moral*. **Papeles de Trabajo**, 8 (13): 164-186, 2014.

WILKIS, A. *Sociología moral del dinero en el mundo popular. **Estudios Sociológicos.** XXXIII: 99, 2015.*

WILKIS, A. *Sobre el apital moral. El itinerário de um concepto. **Revista del Centro de Investigaciones Teórico-literarias.** Año 3. Vol. 3. N° 3. Mayo 2016.*

WHITE, M. D.; MARSH, E. E. *Content Analysus: a flexible methodology. **Library Trends.** Vol. 55, n. 1, Summer 2006. Pp. 22-45.*

YIN, R. K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. 4. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.



**Pergunta: O que te levou (ou motivou) a ser um voluntário/facilitador em um grupo de apoio?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Pergunta: No dia das reuniões do grupo, quais sentimentos ou sensações enchem teu coração e tua mente?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Pergunta: Em sua opinião, os trabalhos realizados pelos grupos de apoio e a Cruz Azul tem reconhecimento na comunidade e/ou na sociedade?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Caso você tenha vontade de compartilhar algo, utilize este espaço.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



**Pergunta: O que te levou (ou motivou) a ser um voluntário/facilitador em um grupo de apoio?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Pergunta: No dia das reuniões do grupo, quais sentimentos ou sensações enchem teu coração e tua mente?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Pergunta: Em sua opinião, os trabalhos realizados pelos grupos de apoio e a Cruz Azul tem reconhecimento na comunidade e/ou na sociedade?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Pergunta: Qual a sua percepção pessoal sobre o funcionamento dos grupos de apoio e o envolvimento/compromisso dos voluntários que lá estão?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Pergunta: Qual(is) é (são) o(s) diferencial(is) que os grupos de apoio tem? Qual é na sua opinião, a cereja do bolo dos grupos de apoio?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Caso você tenha vontade de compartilhar algo, utilize este espaço.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





As expressões: Acolhedor, amável, apreço, compaixão, compromisso, consideração, gratidão, persistência, reconhecimento, responsabilidade, retribuição, estão ligadas ao paradigma da dádiva.

Em sua opinião, qual sequência representaria uma ordem de importância, quando se olha para uma entidade de apoio como a Cruz Azul?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Pergunta: Quais sentimentos ou sensações enchem teu coração e tua mente quando participas de ações na Cruz Azul?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Pergunta: Em sua opinião, os trabalhos realizados pelos grupos de apoio e a Cruz Azul tem reconhecimento na comunidade e/ou na sociedade?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Pergunta: Qual a sua percepção pessoal sobre o funcionamento dos grupos de apoio e o envolvimento/compromisso dos voluntários que lá estão?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Pergunta: Qual(is) é (são) o(s) diferencial(is) que os grupos de apoio tem? Qual é na sua opinião, a cereja do bolo dos grupos de apoio?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Caso você tenha vontade de compartilhar algo, utilize este espaço.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





**Pergunta: Em sua opinião, os trabalhos realizados pelos grupos de apoio e a Cruz Azul tem reconhecimento na comunidade e/ou na sociedade?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**As expressões: Acolhedor, amável, apreço, compaixão, compromisso, consideração, gratidão, persistência, reconhecimento, responsabilidade, retribuição, estão ligadas ao paradigma da dádiva.**

**Em sua opinião, qual sequência representaria uma ordem de importância, quando se olha para uma entidade de apoio como a Cruz Azul?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Caso você queira compartilhar algo que julgue relevante, utilize este espaço**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## APÊNDICE E – Extratos vinculados ao descritor “acolhedor”

| Doc. | Relato   | Perfil  |
|------|--|---|
| 1:7  | <i>Cada grupo tem sua identidade. O acolhimento à família é assertivo</i>                      | Relato de um facilitador                                    |
| 1:12 | <i>Gosto de lidar com gente. Nos grupos de apoio devemos gostar de ouvir pessoas</i>           | Relato de facilitador                                       |
| 1:14 | <i>As pessoas estão dispostas a ouvir o teu problema</i>                                       | Relato de um participante, dependente em recuperação        |
| 2:7  | <i>Assuntos que interessam – ajuda aos dependentes e codependentes - acolhimento</i>           | Relato de um facilitador, dependente em recuperação         |
| 2:10 | <i>Nas reuniões, a gente cuida da família também</i>   | Relato de facilitador                                       |
| 2:11 | <i>Nova identidade – abraçar – e em recaída – dar nova oportunidade</i>                        | Relato de facilitador dependente em recuperação             |
| 2:23 | <i>As pessoas voltam onde são celebradas</i>   | Relato de um facilitador                                    |
| 5:2  | <i>Choro de mãe, emoção, prestando atenção à fala dos outros</i>                               | Expressão de uma mãe, codependente                          |
| 9:5  | <i>É um lugar onde dá para compartilhar suas angústias</i>                                     | Relato de um dependente em recuperação                      |
| 10:1 | <i>Não vir a uma reunião torna a semana difícil. O compartilhar no grupo de apoio</i>          | Relato de um dependente em recuperação                      |
| 10:4 | <i>Falar com amigos, ajudar um ao outro, encontrar quem pode ajudar (com sorriso no rosto)</i> | Relato de um dependente em recuperação                      |
| 13:3 | <i>todos passam por problemas e queremos te ajudar</i>   | Realizado por um participante a outro logo após um desabafo |

|      |  |   |
|------|--|---|
| 17:1 | <i>Um espaço onde o adicto pode expor seus dilemas, é local de acolhimento</i>   | Relato de facilitador   |
| 25:3 | <i>É o combustível para eu me manter sóbrio, aonde me fortalece e cada dia entendi a importância de permanecer no grupo</i>  | Relato de facilitador, dependente em recuperação                            |
| 33:1 | <i>Conheci o grupo frequentando como codependente, e hoje sou líder</i>  | Relato de uma facilitadora, codependente                                    |
| 35:2 | <i>Tenho a sensação de contentamento por poder, a partir do grupo, oferecer um espaço acolhedor para quem precisa deste apoio</i>  | Relato de um facilitador  |
| 58:2 | <i>Os grupos de apoio e mútua ajuda com rede de 130 grupos, com mais de 90 mil participações por ano</i>   | Nota no balanço social da organização 2017                                  |
| 63:2 | <i>Um dos trabalhos é voltado para o público carcerário, também como sujeitos de direito e com necessidades especiais</i>  | Relato de atividade no relatório de atividades 2014                         |
| 63:3 | <i>Mantido o trabalho com integrantes da etnia Kaingang no norte do Rio Grande do Sul, Reserva de Nonoai. Esta população indígena tem sofrido com o número alarmante de casos de abuso e dependência de bebidas alcoólicas.</i>  | Relato de atividade no relatório de atividades 2014                         |
| 64:3 | <i>As pessoas que procuram ajuda na Cruz Azul sempre são bem-vindas. Para cada uma delas existe esperança.</i>   | Texto da revista da Cruz Azul 2016  |
| 75:1 | <i>Os grupos de apoio são encontros semanais em espaços livres de drogas, socio interativos, de mútua ajuda, acompanhamento, apoio e prevenção, alicerçados na visão de ser humano integral, de princípios e valores cristãos, destinados a dependentes químicos, seus familiares e amigos, que oportunizam um espaço para o compartilhar e a troca de experiências entre os pares, em busca da superação da dependência e da construção de um novo estilo de vida</i> | Texto constante em folder de apresentação e divulgação dos grupos de apoio. |

|       |  |   |
|-------|--|---|
| 87:3  | <i>É local de acolhida, de saber que não se está só, que há esperança, local onde posso ser o que sou, falar o que me oprime, ouvir e ser aceito</i>   | Relato de uma facilitadora, dependente em recuperação |
| 87:12 | <i>Acolher é a primeira regra. Todos ajudam e recebem ajuda. Ninguém é mais ou menos do que o outro.</i>   | Relato de dirigente da organização                    |
| 88:4  | <i>O que me levou a frequentar [o grupo de apoio] foi uma amiga minha que falou que existia a Bola de Neve, que existia esse grupo, porque eu estava feia, eu já estava na última e eu não tinha mais o que fazer, ou era cadeia, ou era um tratamento ou era a morte.</i> | Relato de uma dependente em recuperação               |
| 88:8  | <i>Bom, eu já participo desse grupo na verdade a mais de 1 ano. Porém eu participei dele ano passado (2017) e ano retrasado (2016) só que foram partes fracionadas, porque eu tive recaídas. [...] Eu me sinto muito bem, me sinto alegre, feliz.</i>                      | Relato de um dependente em recuperação                |
| 88:10 | <i>O que me levou a participar do grupo é que eu era uma pessoa angustiada, preocupada, cheia de culpa e encontrei no grupo um apoio muito grande</i>  | Relato de uma dependente em recuperação               |
| 88:13 | <i>A minha recuperação aconteceu a uns 24 anos atrás. Participo do grupo 20 anos</i>   | Relato de um dependente em recuperação                |
| 88:18 | <i>A beleza do grupo está no aspecto terapêutico através do compartilhar das experiências, da escuta humanizada e do convívio entre os pares que possuem os mesmos problemas no contexto da dependência química</i>  | Relato de um facilitador                              |
| 88:39 | <i>O grupo de apoio é um lugar de acolhimento, com diálogo aberto e terapêutico.</i>   | Relato de facilitador                                 |
| 89:3  | <i>O que me vem à mente como mais importante é o acolhimento que a entidade oferece.</i>   | Relato de um gestor da organização                    |

Fonte: Dados da pesquisa.



## APÊNDICE F - Extratos vinculados ao descritor “reconhecimento”

| Doc. | Relato   | Perfil   |
|------|--|--|
| 2:23 | <i>As pessoas voltam onde são celebradas</i>   | Relato de um dependente em recuperação                 |
| 5:3  | <i>Família veio agradecer pelo que fez pelo filho</i>  | Anotação realizada após depoimento de pais             |
| 5:5  | <i>Sentimento de alegria a percepção de mudança que os outros percebem</i>   | Relato de um facilitador                               |
| 6:4  | <i>Satisfação – alguém falou que admira quem não bebe</i>  | Relato de um dependente em recuperação                 |
| 6:6  | <i>O grupo de apoio acaba sendo uma riqueza de alerta, e de atenção para olhar e cuidado com a dependência</i>   | Relato de um dependente em recuperação                 |
| 6:10 | <i>O grupo de apoio é o local para colocar as lutas, dificuldades e vitórias</i>   | Relato de um dependente em recuperação                 |
| 8:9  | <i>O grupo não faz milagre, não se resolve em um encontro</i>  | Relato de facilitador, dependente em recuperação       |
| 8:13 | <i>Perdi meu emprego, parei na cadeia. Colhi o que plantei. Hoje busco restaurar</i>   | Relato de dependente em recuperação                    |
| 11:6 | <i>Assumir o erro ajuda a reconquistar espaço. Sendo verdadeiro, sincero, honesto</i>  | Relato de um dependente em recuperação                 |
| 12:5 | <i>Estar com pessoas que respeitam</i>   | Relato de um dependente em recuperação                 |
| 16:4 | <i>O grupo de apoio é um investimento numa parte da população que está cansado</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação       |
| 17:3 | <i>Diante da sociedade, o trabalho da Cruz Azul é muito valorizado</i>   | Relato de facilitador                                  |
| 19:3 | <i>Tem reconhecimento na sociedade em geral pelo resultado e pelo suporte que creio tanto aos familiares quanto aos dependentes</i>  | Relato de facilitador                                  |
| 22:3 | <i>A Cruz Azul tem reconhecimento sim, os serviços públicos nesse sentido são muito vagos, não tem uma continuidade. E por isso os grupos de apoio são tão importantes por manter essa comunidade e o mais importante com amor</i> | Relato de uma facilitadora codependente em recuperação |

|       |  |  |
|-------|--|--|
| 31:6  | <i>Eu acredito que cada vez mais as pessoas e a sociedade estão reconhecendo esses trabalhos</i>   | Relato de uma facilitadora codependente em recuperação |
| 34:3  | <i>Existe um reconhecimento muito grande dos trabalhos realizados pelos grupos de apoio</i>  | Relato de um facilitador                               |
| 39:5  | <i>Em 2003 recebeu como reconhecimento do seu trabalho o diploma de mérito pela valorização da vida, concedido pela SENAD (Secretaria Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas) às entidades e/ou pessoas que se destacam na área da dependência química. Em 2015 e 2016 recebeu o prêmio de Responsabilidade Social concedido pela Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina.</i> | Nota no relatório de atividades da organização, 2016   |
| 83:1  | <i>Sim, conheço o programa grupos de apoio e mútua ajuda da Cruz Azul...</i>   | Gestor público – secretaria de assistência social      |
| 84:1  | <i>Com certeza é um trabalho relevante já que trabalha valores de forma lúdica e criativa.</i>   | Gestor público – secretaria de assistência social      |
| 85:4  | <i>Estão reconhecendo cada vez mais. O reconhecimento comunitário é mais difícil de alcançar.</i>  | Relato de facilitador                                  |
| 86:1  | <i>A Cruz Azul foi reconhecida com o prêmio de Responsabilidade Social 2018</i>  | Nota da Assembleia Legislativa de Santa Catarina       |
| 88:39 | <i>O grupo de apoio é um lugar de acolhimento</i>  | Relato de um dependente em recuperação                 |
| 88:61 | <i>O grupo de apoio para mim é minha família</i>   | Relato de um dependente em recuperação                 |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APÊNDICE G – Extratos vinculados ao descritor “compromisso”

| Doc. | Relato  | Perfil   |
|------|---|--|
| 1:5  | <i>Tem que acreditar que pode ter mudança. – quem trabalha nesta área precisa acreditar</i>                               | Relato de um facilitador                         |
| 1:8  | <i>Trabalhar por uma vida</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 1:9  | <i>Amor em ajudar</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 1:14 | <i>Trabalhar com os dependentes é uma missão. Se tiver atrás de número não vai dar certo.</i>                             | Relato de um facilitador                         |
| 1:16 | <i>Pessoas dispostas a ouvir o seu problema</i>   | Relato de um dependente em recuperação           |
| 2:23 | <i>As pessoas voltam onde são celebradas.</i>   | Relato de um dependente em recuperação           |
| 4:2  | <i>Participar do grupo de apoio trouxe mudança na minha vida, compromisso para com os outros</i>                          | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 6:1  | <i>O grupo conta com a fidelidade dos voluntários</i>   | Relato de facilitador                            |
| 7:1  | <i>Apesar do grupo ser pequeno, tenho perseverança.</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 8:7  | <i>Grupo de apoio é um local para encher nossa caçamba até a próxima semana. É importante participar no grupo</i>         | Relato de dependente em recuperação              |
| 9:3  | <i>Apesar de sofrer as consequências do meu vício (cirrose crônica) hoje sou convidado em escolas para fazer palestra</i> | Relato de dependente em recuperação              |
| 15:2 | <i>Meu desejo é auxiliar os familiares de dependentes químicos</i>  | Relato de um facilitador                         |
| 18:1 | <i>Sou voluntária por ter sido dependente química</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 25:2 | <i>Entendo que devo estender a mão da mesma forma que recebi ajuda.</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |

|       |   |  |
|-------|---|--|
| 29:3  | <i>O comprometimento dos dependentes e codependentes em participar, e seus testemunhos de vitória, sejam em dias, meses ou anos</i> | Relato de facilitador, dependente em recuperação                 |
| 31:5  | <i>Meu marido era dependente, e depois do tratamento, começamos a participar e hoje somos líderes</i>                               | Relato de facilitador, codependente em recuperação               |
| 32:1  | <i>Sou um ex dependente, ainda em tratamento, quero ajudar como fui ajudado</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação                 |
| 34:1  | <i>É um privilégio ser facilitador, e ajudar pessoas. Sou motivado pelo amor recebido</i>   | Relato de facilitador  |
| 36:3  | <i>Sinto cuidado, respeito, compaixão, compromisso</i>  | Relato de facilitador  |
| 39:13 | <i>São enviados materiais de auxílio para os líderes de Grupo de Apoio.</i>   | Texto extraído do relatório de atividades da Cruz Azul, ano 2016 |
| 68:1  | <i>Problemas com álcool ou outras drogas? Precisamos de uma mão? Nós podemos ajudar. Grupos de Apoio da Cruz Azul.</i>              | Texto extraído de convite para participar de grupos de apoio     |
| 88:17 | <i>Realizo minhas atividades com comprometimento, sem esperar alguma realização (resultados)</i>                                    | Relato de uma facilitadora                                       |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APÊNDICE H – Extratos vinculados ao descritor “ajuda”

| Doc. | Relato   | Perfil  |
|------|--|---|
| 2:5  | <i>Assuntos que interessam: ajuda as dependentes e codependentes</i>   | Relato de facilitador                                       |
| 2:11 | <i>Nova identidade – abraçar – e em recaída – dar nova oportunidade</i>  | Relato de facilitador dependente em recuperação             |
| 2:14 | <i>Grupo ajudou a aprender a ajudar as pessoas</i>   | Relato de facilitadora dependente em recuperação            |
| 4:8  | <i>Ajudar, escutar, aprende-se caindo</i>  | Relato de dependente em recuperação                         |
| 7:3  | <i>Motivação – ajudar as pessoas. Como ex-usuário preciso e desejo fazer pelos outros</i>  | Relato de dependente em recuperação                         |
| 7:6  | <i>Eu quero ajudar, mas ele precisa querer também</i>  | Relato de mãe, codependente                                 |
| 7:7  | <i>Família precisa cuidar com a motivação, para não ser uma má mudança</i>   | Relato de pai, codependente                                 |
| 8:15 | <i>Ajudamos, ficamos tristes, queremos ajudar, queremos ouvir tentar ajudar</i>  | Relato de pai   |
| 10:4 | <i>Falar com amigos, ajudar um ao outro</i>  | Relato de dependente em recuperação, com sorriso no olhar   |
| 11:3 | <i>Falar coisas da “ativa”, estou estimulando/alimentando aquilo para cair novamente</i>   | Relato de dependente em recuperação                         |
| 13:3 | <i>Todos passam por problemas e queremos te ajudar</i>   | Amigo, codependente, gerente de onde um dependente trabalha |
| 19:1 | <i>Muitos usuários começaram a me procurar pedindo ajuda. Minha visão acerca deles mudou, brotou algo dentro de mim, amor que levou a me envolver com eles, buscar capacitação para melhor ajudá-los</i> | Relato de um facilitador                                    |
| 26:2 | <i>A motivação foi ajudar-me a ajudar a outros</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação            |
| 27:2 | <i>A compaixão, a sensibilidade de poder ajudar uma vida</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação            |

|       |   |                                       |
|-------|---|---------------------------------------|
| 88:51 | <i>Tem me ajudado na minha trajetória, tinha angústia, estava depressivo, e não somente tem me ajudado como também tô resgatando outras pessoas</i> | Relato de dependente em recuperação   |
| 88:60 | <i>A participação efetiva em um grupo de apoio e mútua ajuda oferece com certeza auxílio para o usuário e ajuda aos familiares</i>                  | Relato de facilitador                 |
| 89:1  | <i>A melhor forma de nos ajudarmos é ajudar os outros</i>   | Relato de um dirigente da organização |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APÊNDICE I – Extratos vinculados ao descritor “comportamento”

| Doc. | Relato   | Perfil                                  |
|------|--|---|
| 1:6  | <i>As drogas são substâncias que mudam fisiologia e comportamento</i>  | Relato de um facilitador                |
| 5:5  | <i>Sentimento de alegria a percepção de mudança que os outros percebem</i>   | Relato de um facilitador                |
| 5:6  | <i>Sentimento de transformação</i>   | Relato de um dependente em recuperação  |
| 5:7  | <i>Saía de casa para me drogar, deixa mulher e filhos em casa, voltava 2, 3 dias depois, até que mudei. Hoje dou graças a Deus pela nova vida</i>        | Relato de um facilitador em recuperação |
| 5:8  | <i>Precisamos compreender, ter entendimento da situação para mudar de direção</i>  | Relato de um facilitador em recuperação |
| 6:4  | <i>Satisfação – alguém falou que admira quem não bebe</i>  | Relato de um dependente em recuperação  |
| 7:8  | <i>Compartilhar com a família ajuda a restaurar</i>  | Relato de um dependente em recuperação  |
| 8:3  | <i>O mais difícil é a rejeição da sociedade e da família. Admito que fiz muita gente sofrer. Vou lutar até conseguir restaurar com minha mãe e irmã.</i> | Relato de um dependente em recuperação  |
| 8:8  | <i>Ele mentia muito. Quebrou a confiança. Demorei voltar a acreditar, mas hoje, ele mudou;</i>   | Relato de codependente em recuperação   |
| 8:13 | <i>Perdi meu emprego, parei na cadeia. Colhi o que plantei. Hoje busco restaurar</i>   | Relato de dependente em recuperação     |
| 8:16 | <i>As atitudes de um dependente acabam trazendo consequências.</i>   | Relato de um facilitador                |
| 9:19 | <i>A recaída dá a impressão de que você traiu a Deus. Quando recai é que precisa da família.</i>   | Relato de dependente em recuperação     |
| 9:21 | <i>Bons relacionamentos. Mudar não é fácil</i>   | Relato de facilitador                   |
| 10:5 | <i>Mudança começa com pensamento. Por isso a importância da obediência.</i>  | Relato de um dependente em recuperação  |
| 10:7 | <i>Quem nos influencia? Pais, irmãos?</i>  | Relato de um dependente em recuperação  |
| 11:1 | <i>Hoje voltei a fazer o que gosto – elétrica de carros, e gosto de estar aqui</i>   | Relato de um dependente em recuperação  |

|      |   |   |
|------|---|---|
| 11:3 | <i>Se eu ficar falando das coisas da “ativa”, estou estimulando e alimentando para cair novamente</i>                                   | Relato de um dependente em recuperação                  |
| 11:6 | <i>Assumir o erro ajuda a reconquistar espaço. Sendo verdadeiro, sincero, honesto</i>   | Relato de um dependente em recuperação                  |
| 11:7 | <i>Risos, risos, risos – alegria por estar limpo</i>  | Observação da expressão de um dependente em recuperação |
| 12:3 | <i>Tenho bom caráter, apesar da drogadição. O que me faz bem é usar a droga. Mas quero ser valorizado. Sou um bosta. Preciso mudar.</i> | Relato de um dependente em recuperação                  |
| 12:4 | <i>Existe uma força quando se compartilha o que mudou em nossa vida</i>   | Relato de um codependente em recuperação                |
| 12:7 | <i>Devemos ser exemplos uns para os outros</i>  | Relato de um codependente em recuperação                |
| 13:1 | <i>Mudei minha vida. Agora não faço o que fazia antes, na outra vida</i>  | Relato de um dependente em recuperação                  |
| 30:1 | <i>Gratidão por estar inserida nesse projeto</i>  | Relato de uma facilitadora                              |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APENDICE J – Extratos vinculados ao descritor “compaixão”

| Doc. | Relato   | Perfil   |
|------|--|--|
| 1:8  | <i>Trabalhar por uma vida</i>  | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 2:10 | <i>É preciso cuidar da família junto</i>   | Relato de um facilitador                         |
| 2:11 | <i>Abraçar, orar, dar nova oportunidade numa recaída</i>                                   | Relato de um facilitador                         |
| 3:5  | <i>Para quem quer também – dá-se apoio, ajuda</i>  | Relato de um facilitador em recuperação          |
| 5:4  | <i>O que é feito de coração não se cobra, não se espera nada em troca</i>                  | Relato de um facilitador em recuperação          |
| 7:3  | <i>Motivação – ajudar as pessoas. Como ex-usuário preciso e desejo fazer pelos outros</i>  | Relato de dependente em recuperação              |
| 9:1  | <i>A gente faz revezamento. Uma vez uma vem, outra vez vem a outra acompanhar ele</i>      | Relato de codependente em recuperação            |
| 10:9 | <i>Fulano é meu amigo, ligo sempre para ele</i>  | Relato de dependente em recuperação              |
| 11:4 | <i>A minha realização hoje é ser positiva, buscar novos conhecimentos</i>                  | Relato de uma codependente em recuperação        |
| 11:8 | <i>Tenho uma preocupação com os adolescentes se gabando de usar bebida, quem bebe mais</i> | Relato de dependente em recuperação              |
| 13:3 | <i>Queremos ajudar – pois todos passam por problemas</i>                                   | Relato de dependente em recuperação              |
| 15:2 | <i>Meu desejo é auxiliar os familiares de dependentes químicos</i>                         | Relato de um facilitador                         |
| 16:3 | <i>Diante do sofrimento do outro, sinto compaixão, esperança</i>                           | Relato de uma facilitadora                       |
| 26:2 | <i>A motivação foi ajudar-me a ajudar a outros</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 27:2 | <i>Foi a compaixão, a sensibilidade de poder ajudar uma vida</i>                           | Relato de facilitador                            |
| 36:3 | <i>Sinto cuidado, respeito, compaixão, compromisso</i>                                     | Relato de facilitador                            |

Fonte: Dados da pesquisa.



## APÊNDICE K – Extratos vinculados ao descritor “amor”

| Doc. | Relato  | Perfil  |
|------|---|---|
| 1:8  | <i>Trabalhar por uma vida</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação    |
| 1:9  | <i>Sinto amor em ajudar</i>   | Relato de um facilitador                            |
| 2:1  | <i>Vemos virtudes como o amor, acolhimento</i>  | Relato de um facilitador                            |
| 8:4  | <i>Só a família que deu suporte</i>   | Relato de um dependente em recuperação              |
| 12:4 | <i>Aqui percebemos a força do compartilhar e a força do amor</i>  | Relato de uma codependente                          |
| 13:2 | <i>Pais se aproximaram após a minha dependência. Antes sentia falta de amor</i>   | Relato de um dependente em recuperação              |
| 15:2 | <i>Meu desejo é auxiliar os familiares de dependentes químicos</i>  | Relato de um facilitador                            |
| 19:1 | <i>Muitos usuários começaram a me procurar pedindo ajuda. Minha visão acerca deles mudou, brotou algo dentro de mim, amor que levou a me envolver com eles, buscar capacitação para melhor ajudá-los</i>    | Relato de um facilitador                            |
| 20:2 | <i>No dia da reunião fico cheio de esperança, fé, gratidão e amor pelos que vem</i>   | Relato de um facilitador                            |
| 22:2 | <i>Saber que fui amado primeiro, e agora retribuir. Alegria de ver alguém mudar de vida</i>   | Relato de um facilitador, dependente em recuperação |
| 28:1 | <i>O que me motivou foi o amor ao próximo que posso ter e ver o exemplo de outros com esse mesmo amor que me inspiraram</i>   | Relato de um facilitador                            |
| 29:2 | <i>Como ela é uma doença, poder ajudar os outros a lidar com a dependência e principalmente mostrar que ela poder sua vida novamente de volta, com a ajuda de Deus. Amar cada dependente sem restrições</i> | Relato de uma facilitadora, codependente            |

|       |   |  |
|-------|---|--|
| 30:1  | <i>As pessoas estão vivendo o individualismo. O que me motivou foi ver mães depressivas. Era isso que queria para mim? Não, assim como meu filho, eu também preciso de ajuda, mas não caminhar sozinha.</i>                   | Relato de uma facilitadora, codependente           |
| 32:2  | <i>Os dias de reunião me enchem de gratidão e amor</i>  | Relato de um facilitador dependente em recuperação |
| 33:3  | <i>Saio fortalecido das reuniões. Sentimento de gratidão, paz e amor ao próximo</i>   | Relato de um facilitador codependente              |
| 34:1  | <i>É um privilégio poder ser um facilitador, e ajudar pessoas. Sou motivador pelo amor recebido.</i>  | Relato de um facilitador                           |
| 36:2  | <i>O que levou a ser um voluntário em grupo de apoio foi o amor e sacrifício de Jesus Cristo na cruz, e isso me constrange a levar desse amor ao próximo, através do cuidado a famílias afetadas pela dependência química</i> | Relato de um facilitador                           |
| 36:5  | <i>Que o amor ao próximo esteja em nosso coração</i>  | Relato de um facilitador                           |
| 37:6  | <i>Cabe aqui o destaque do amor, do importar-se, do enxergar o outro com desprendimento e o que mais me encanta, o uso de estratégia criativa da aproximação</i>  | Revista da Cruz Azul – carta de um professor       |
| 85:3  | <i>Acho interessante ver uma linha nas histórias que acompanhamos. A vida sempre nos surpreende.</i>  | Relato de uma facilitadora                         |
| 87:1  | <i>Minha história com a Cruz Azul começou com a experiência de ver uma pessoa alcoolizada no ponto de ônibus e um desejo muito grande de ajudar, mas sem poder nem saber o que fazer naquele momento.</i>                     | Relato de um gestor da organização                 |
| 87:13 | <i>Grupo de apoio é sinônimo de escutar. Escutar exige tempo. Doar tempo é sinônimo de amor, de amar.</i>   | Relato de um gestor da organização                 |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APÊNDICE L – Extratos vinculados ao descritor “consideração”

| Doc. | Relato   | Perfil   |
|------|--|--|
| 1:8  | <i>Trabalhar por uma vida</i>  | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 1:11 | <i>A gente cuida das pessoas</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 1:12 | <i>Gosto de lidar com gente. Nos grupos de apoio devemos gostar de ouvir pessoas</i>   | Relato de facilitador                            |
| 1:16 | <i>Pessoas estão dispostas a ouvir o seu problema</i>  | Relato de facilitador                            |
| 2:10 | <i>Nas reuniões, a gente cuida da família também</i>   | Relato de facilitador                            |
| 3:6  | <i>Grupo de apoio é um local de compartilhar, não sobrecarregar os outros</i>  | Relato de um dependente em recuperação           |
| 6:1  | <i>Os voluntários apresentam fidelidade em nosso grupo</i>   | Relato de facilitador                            |
| 8:7  | <i>Grupo de apoio é um local para encher nossa caçamba até a próxima semana. É importante participar no grupo</i>                    | Relato de dependente em recuperação              |
| 9:12 | <i>Hoje um dos participantes está doente, e sua esposa também, mas o filho está bem</i>  | Relato de facilitador                            |
| 11:8 | <i>Tenho uma preocupação com os adolescentes se gabando de usar bebida, quem bebe mais</i>   | Relato de dependente em recuperação              |
| 11:9 | <i>Quero compartilhar a felicidade quando se consegue reconhecimento de terceiros por estar limpo – 5 anos limpo</i>                 | Relato de dependente em recuperação              |
| 17:1 | <i>Um espaço onde o adicto pode expor seus dilemas, é local de acolhimento</i>   | Relato de facilitador                            |
| 17:2 | <i>Aqui posso me abrir, não tenho medo de olhares de censura, o que vejo ali é segurança</i>   | Relato de facilitador                            |
| 25:1 | <i>No grupo de apoio é onde me descobri e obtive base no processo de recuperação. Hoje é a fonte que dá força a manter-se sóbrio</i> | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 26:6 | <i>Precisamos fortalecer os grupos, e não acabar com estas</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |

|       |   |   |
|-------|---|---|
| 29:3  | <i>O comprometimento dos dependentes e codependentes em participar, e seus testemunhos de vitória, sejam em dias, meses ou anos</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação      |
| 87:3  | <i>É local de acolhida, de saber que não se está só, que há esperança, local onde posso ser o que sou, falar o que me oprime, ouvir e ser aceito</i>  | Relato de uma facilitadora, dependente em recuperação |
| 87:10 | <i>Os voluntários são a grande força dos grupos de apoio. Grande parte dos voluntários são pessoas que passaram pela questão do uso, abuso ou dependência do álcool e outras drogas</i>                                       | Relato de dirigente da organização                    |
| 88:6  | <i>O que me levou ao grupo foi a dependência química do meu marido e do meu filho, e o tratamento que eu fui procurar como codependente para entender melhor os dois e para me ajudar também</i>                              | Relato de codependente em recuperação                 |
| 89:4  | <i>Parte das lideranças dos grupos de apoio passaram pelo processo de recuperação, e carregam e vivem esta compaixão, e em especial esta persistência como fruto da gratidão por terem sido auxiliados e apoiadas lá trás</i> | Relato de gestor da organização                       |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APÊNDICE M – Extratos vinculados ao descritor “confiança”

| Doc. | Relato   | Perfil   |
|------|--|--|
| 1:4  | <i>A vida tem sentido em toda e qualquer situação</i>  | Relato de um facilitador                           |
| 1:5  | <i>Tem que acreditar que pode ter mudança. – quem trabalha nesta área precisa acreditar</i>                          | Relato de um facilitador                           |
| 1:13 | <i>No grupo temos confiança de que o outro te ajuda e te sustenta</i>  | Relato de um facilitador dependente em recuperação |
| 2:13 | <i>Confiança de que tudo tem o apoio, sentimento de pertença, vínculo</i>  | Relato de um facilitador dependente em recuperação |
| 3:6  | <i>Grupo de apoio é um local de compartilhar, não sobrecarregar os outros</i>  | Relato de um dependente em recuperação             |
| 5:1  | <i>Aqui se compartilham momentos, dificuldades, vitórias, em busca de ajuda.</i>                                     | Relato de um facilitador em recuperação            |
| 6:10 | <i>O grupo de apoio é o local para colocar as lutas, dificuldades e vitórias</i>                                     | Relato de um dependente em recuperação             |
| 8:8  | <i>Ele mentia muito. Quebrou a confiança. Demorei voltar a acreditar, mas hoje, ele mudou;</i>                       | Relato de um codependente em recuperação           |
| 9:5  | <i>É o lugar onde compartilho minhas angustias, tenho confiança nas pessoas</i>                                      | Relato de um dependente em recuperação             |
| 9:6  | <i>A pessoa precisa demonstrar confiança</i>   | Relato de um dependente em recuperação             |
| 9:23 | <i>Confiança no controle financeiro, para não pegar um dinheiro para uma coisa e usar para drogas</i>                | Relato de um dependente em recuperação             |
| 11:6 | <i>Assumir o erro ajuda a reconquistar espaço. Sendo verdadeiro, sincero, honesto</i>                                | Relato de um dependente em recuperação             |
| 11:9 | <i>Quero compartilhar a felicidade quando se consegue reconhecimento de terceiros por estar limpo – 5 anos limpo</i> | Relato de um dependente em recuperação             |
| 13:7 | <i>O grupo pode ser o local para se curar</i>  | Relato de um facilitador                           |
| 17:1 | <i>Um espaço onde o adicto pode expor seus dilemas, é local de acolhimento</i>                                       | Relato de um facilitador                           |

|       |   |   |
|-------|---|---|
| 35:3  | <i>Ao ouvir os depoimentos dos participantes fortalece em mim a esperança de ver mais pessoas recuperadas.</i>  | Relato de facilitador                     |
| 84:2  | <i>Tem o reconhecimento positivo da comunidade. Isso mostra uma relação de confiança e credibilidade da instituição Cruz Azul e dos profissionais</i>   | Relato de gestor da assistência social    |
| 87:3  | <i>O grupo de apoio é local de acolhida, de saber que não se está só, que há esperança, local onde posso ser o que sou, falar o que me oprime, ouvir e ser aceito</i>   | Relato de um dirigente da organização     |
| 88:23 | <i>O grupo de apoio e mútua ajuda é onde a gente vem pra poder abrir o nosso coração, a gente pode se expor né, aqui todo mundo apoia o outro</i>   | Relato de uma dependente em recuperação   |
| 88:36 | <i>O grupo é muito importante porque não só auxilia também os dependentes químicos como também os codependentes então isso fortalece cada um e nos ajuda sempre nos mantermos sóbrios.</i>                      | Relato de uma codependente em recuperação |
| 88:38 | <i>O grupo é um pilar da manutenção, onde a gente pode se abrir, colocar para fora, se delatar ou compartilhar alguma coisa. Ajudo e sou ajudado</i>  | Relato de um dependente em recuperação    |
| 88:39 | <i>O grupo de apoio é um lugar de acolhimento</i>   | Relato de um dependente em recuperação    |
| 88:40 | <i>Entendo que grupo de apoio e mútua ajuda de lugar de vida e esperança. Neste ambiente ouvimos histórias tristes muitas vezes. Mas a vida é assim mesmo. Importante é buscar um caminho para a superação.</i> | Relato de um dependente em recuperação.   |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APÊNDICE N – Extratos vinculados ao descritor “apreço”

| Doc. | Relato   | Perfil  |
|------|--|---|
| 1:1  | <i>Falamos em não tirar a vida</i>   | Relato de facilitador                                     |
| 1:2  | <i>Quero rever minha família</i>   | Relato de dependente em recuperação                       |
| 1:4  | <i>A vida tem sentido em toda e qualquer situação</i>  | Relato de um facilitador                                  |
| 1:11 | <i>A gente cuida das pessoas</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação          |
| 1:12 | <i>Gosto de lidar com gente. Nos grupos de apoio devemos gostar de ouvir pessoas</i>   | Relato de facilitador                                     |
| 1:14 | <i>Trabalhar com os dependentes é uma missão. Se tiver atrás de número não vai dar certo.</i>  | Relato de um facilitador                                  |
| 4:6  | <i>Por vezes se omite certos aspectos para proteger os filhos. Não quero que eles passem pelo mesmo que eu passei</i>  | Relato de dependente em recuperação                       |
| 5:6  | <i>Sentimento de transformação</i>   | Relato de um dependente em recuperação                    |
| 6:4  | <i>Satisfação – alguém falou que admira quem não bebe</i>  | Relato de um dependente em recuperação                    |
| 7:3  | <i>Motivação – ajudar as pessoas. Como ex-usuário preciso e desejo fazer pelos outros</i>  | Relato de dependente em recuperação                       |
| 10:4 | <i>Falar com amigos, ajudar um ao outro</i>  | Relato de dependente em recuperação, com sorriso no olhar |
| 12:6 | <i>Estou como quero estar, com valor</i>   | Relato de dependente em recuperação                       |
| 16:2 | <i>O que me motivou a ser facilitador é que era parte de uma equipe de uma CT (Centro Terapêutico), aprendi gostar de falar com as famílias e trabalhar com familiares de dependentes químicos</i> | Relato de facilitadora                                    |
| 17:1 | <i>Um espaço onde o adicto pode expor seus dilemas, é local de acolhimento</i>   | Relato de facilitador                                     |
| 22:2 | <i>Saber que fui amado primeiro, e agora retribuir. Alegria de ver alguém mudar de vida</i>  | Relato de um facilitador, dependente em recuperação       |

|       |   |  |
|-------|---|--|
| 25:1  | <i>No grupo de apoio é onde me descobri e obtive base no processo de recuperação. Hoje é a fonte que dá força a manter-se sóbrio</i>  | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 26:6  | <i>Precisamos fortalecer os grupos, e não acabar com estas</i>  | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 36:2  | <i>O que levou a ser um voluntário em grupo de apoio foi o amor e sacrifício de Jesus Cristo na cruz, e isso me constrange a levar desse amor ao próximo, através do cuidado a famílias afetadas pela dependência química</i> | Relato de um facilitador                         |
| 37:2  | <i>A preocupação com as famílias dos dependentes químicos teve seu início em 1877, na Suíça, com o surgimento do trabalho da Cruz Azul Internacional.</i>   | Relato na revista nº 15/2017 da Cruz Azul        |
| 37:6  | <i>Cabe aqui o destaque do amor, do importar-se, do enxergar o outro com desprendimento e o que mais me encanta, o uso de estratégia criativa da aproximação</i>  | Revista da Cruz Azul – carta de um professor     |
| 85:6  | <i>Quem vem à reunião geralmente vem por vontade própria e está buscando algo. Então a disposição geralmente é muito boa</i>  | Relato de facilitadora                           |
| 87:5  | <i>Algo pelo qual vale a pena viver.</i>  | Relato de dirigente da organização               |
| 88:39 | <i>O grupo de apoio é um lugar de acolhimento</i>   | Relato de um dependente em recuperação           |
| 88:51 | <i>Tem me ajudado na minha trajetória, tinha angústia, estava depressivo, e não somente tem me ajudado como também tô resgatando outras pessoas</i>   | Relato de dependente em recuperação              |
| 88:39 | <i>O grupo de apoio é um lugar de acolhimento, com diálogo aberto e terapêutico.</i>  | Relato de facilitador                            |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APÊNDICE O – Extratos vinculados ao descritor “auxiliar”

| Doc. | Relato   | Perfil  |
|------|--|---|
| 1:9  | <i>Sinto amor em ajudar</i>  | Relato de um facilitador                            |
| 1:13 | <i>No grupo temos confiança de que o outro te ajuda e te sustenta</i>  | Relato de um facilitador dependente em recuperação  |
| 2:2  | <i>O que traz efetividade dos grupos de apoio para os dependentes é a assiduidade, a frequência, a ajuda mútua e a espiritualidade</i> | Relato de um facilitador dependente em recuperação  |
| 2:5  | <i>Assuntos que interessam: ajuda as dependentes e codependentes</i>   | Relato de facilitador                               |
| 2:9  | <i>Ouvir os feedbacks, ensinar que elas (as pessoas dependentes) precisam de ajuda</i>   | Relato de um facilitador, dependente em recuperação |
| 3:5  | <i>Para quem quer também – dá-se apoio, ajuda</i>  | Relato de um facilitador em recuperação             |
| 5:1  | <i>Aqui se compartilham momentos, dificuldades, vitórias, em busca de ajuda.</i>   | Relato de um facilitador em recuperação             |
| 6:6  | <i>O grupo de apoio acaba sendo uma riqueza de alerta, e de atenção para olhar e cuidado com a dependência</i>                         | Relato de um dependente em recuperação              |
| 7:6  | <i>Eu quero ajudar, mas ele precisa querer também</i>  | Relato de mãe, codependente                         |
| 11:3 | <i>Se eu ficar falando das coisas da “ativa”, estou estimulando e alimentando para cair novamente</i>                                  | Relato de um dependente em recuperação              |
| 11:4 | <i>A minha realização hoje é ser positiva, buscar novos conhecimentos</i>  | Relato de uma codependente em recuperação           |
| 11:8 | <i>Tenho uma preocupação com os adolescentes se gabando de usar bebida, quem bebe mais</i>   | Relato de dependente em recuperação                 |
| 13:3 | <i>Queremos ajudar – pois todos passam por problemas</i>   | Relato de dependente em recuperação                 |
| 15:2 | <i>Meu desejo é auxiliar os familiares de dependentes químicos</i>   | Relato de um facilitador                            |
| 60:1 | <i>Nosso lema de “ajudar os ajudadores e de formar multiplicadores continua sendo um motor potente e dinâmico</i>                      | Informativo CA 2018 – palavra do presidente         |

|       |   |                                       |
|-------|---|---------------------------------------|
| 88:60 | <i>A participação efetiva em um grupo de apoio e mútua ajuda oferece com certeza auxílio para o usuário e ajuda aos familiares</i>  | Relato de facilitador                 |
| 89:1  | <i>A melhor forma de nos ajudarmos é ajudar os outros</i>   | Relato de um dirigente da organização |
| 89:4  | <i>Parte das lideranças dos grupos de apoio passaram pelo processo de recuperação, e carregam e vivem esta compaixão, e em especial esta persistência como fruto da gratidão por terem sido auxiliados e apoiadas lá trás</i> | Relato de gestor da organização       |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APÊNDICE P – Extratos vinculados ao descritor “gratidão”

| Doc. | Relato  | Perfil  |
|------|---|---|
| 1:4  | <i>A vida tem sentido em toda e qualquer situação</i>   | Relato de um facilitador                            |
| 2:23 | <i>As pessoas voltam onde são celebradas.</i>   | Relato de um dependente em recuperação              |
| 4:3  | <i>Observa-se sorriso nos rostos e expressões de alegria nas palavras</i>   | Observação em visita a um grupo de apoio            |
| 5:3  | <i>Família veio agradecer pelo que foi feito pelo filho. Mas não há lembrança do que foi feito</i>  | Observação em visita a um grupo de apoio            |
| 5:5  | <i>Sentimento de alegria a percepção de mudança que os outros percebem</i>  | Relato de um facilitador                            |
| 20:2 | <i>No dia da reunião fico cheio de esperança, fé, gratidão e amor pelos que vem</i>   | Relato de um facilitador                            |
| 21:4 | <i>Sou tremenda grata a Deus por ter me escolhido para este trabalho, pois aprendo a ajudar, e antes sou ajudada.</i>   | Relato de uma facilitadora                          |
| 22:2 | <i>Saber que fui amado primeiro, e agora retribuir. Alegria de ver alguém mudar de vida</i>   | Relato de um facilitador, dependente em recuperação |
| 25:5 | <i>Agradecimento a todos que mantem a porta aberta aos grupos de auto ajuda, se não fosse os grupos não estaria escrevendo essa experiência de vida em sobriedade</i>                                       | Relato de um facilitador, dependente em recuperação |
| 30:1 | <i>As pessoas estão vivendo o individualismo. O que me motivou foi ver mães depressivas. Era isso que queria para mim? Não, assim como meu filho, eu também preciso de ajuda, mas não caminhar sozinha.</i> | Relato de uma facilitadora, codependente            |
| 32:2 | <i>Os dias de reunião me enchem de gratidão e amor</i>  | Relato de um facilitador dependente em recuperação  |
| 33:3 | <i>Saio fortalecido das reuniões. Sentimento de gratidão, paz e amor ao próximo</i>   | Relato de um facilitador codependente               |
| 34:2 | <i>Sou tomado por sentimentos de muita gratidão e alegria nos dias de reunião</i>   | Relato de um facilitador                            |

|       |   |  |
|-------|---|--|
| 85:6  | <i>Quem vem à reunião geralmente vem por vontade própria e está buscando algo. Então a disposição geralmente é muito boa</i>  | Relato de facilitadora                 |
| 88:42 | <i>Sim, eu tenho que agradecer muito ao grupo de apoio, agradecer aos coordenadores, agradecer a Cruz Azul por eu ter aprendido muitas coisas boas voltas pra sociedade, voltar a ter o meu novo empresa, voltar a ser um homem de verdade e de caráter</i> | Relato de um dependente em recuperação |
| 89:5  | <i>Sentimento de gratidão, por poder auxiliar outras pessoas que estão passando o mesmo problema que eu e minha família passamos.</i>   | Relato de gestor da organização        |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APÊNDICE Q – Extratos vinculados ao descritor “persistência”

| Doc. | Relato   | Perfil   |
|------|--|--|
| 2:8  | <i>Participar das reuniões é lidar com a frustração também</i>   | Relato de facilitador                              |
| 2:11 | <i>Busca-se nova identidade, abraços, oração, e na recaída, dar uma nova oportunidade</i>  | Relato de facilitador                              |
| 5:4  | <i>O que é feito de coração não se cobra, não se espera nada em troca</i>  | Relato de um facilitador dependente em recuperação |
| 5:7  | <i>Saía de casa para me drogar, deixa mulher e filhos em casa, voltava 2, 3 dias depois, até que mudei. Hoje dou graças a Deus pela nova vida</i>        | Relato de um facilitador dependente em recuperação |
| 6:1  | <i>Os voluntários apresentam fidelidade em nosso grupo</i>   | Relato de facilitador                              |
| 6:7  | <i>Aceitava as coisas. Quando convidada, sabia que não era para ir, mas mesmo assim ia. Caía no buraco.</i>  | Relato de codependente em recuperação              |
| 7:1  | <i>Apesar do grupo ser pequeno, tenho perseverança.</i>  | Relato de facilitador, dependente em recuperação   |
| 8:3  | <i>O mais difícil é a rejeição da sociedade e da família. Admito que fiz muita gente sofrer. Vou lutar ate conseguir restaurar com minha mãe e irmã.</i> | Relato de um dependente em recuperação             |
| 8:6  | <i>Não perder a esperança</i>  | Relato de facilitador                              |
| 9:1  | <i>A gente faz revezamento. Uma vez uma vem, outra vez vem a outra acompanhar ele</i>  | Relato de codependente em recuperação              |
| 9:3  | <i>Apesar de sofrer as consequências do meu vício (cirrose crônica) hoje sou convidado em escolas para fazer palestra</i>                                | Relato de dependente em recuperação                |
| 9:9  | <i>Deixar de ser bom para ruim é fácil. O contrário é difícil. Precisa ter esforço e persistência</i>  | Relato de codependente em recuperação              |
| 13:1 | <i>Mudei minha vida. Agora não faço o que fazia antes, na outra vida</i>   | Relato de um dependente em recuperação             |
| 15:2 | <i>Meu desejo é auxiliar os familiares de dependentes químicos</i>   | Relato de um facilitador                           |

|      |   |  |
|------|---|--|
| 19:2 | <i>Fico na expectativa de quem vai na reunião, se houve recaída, sentimentos de alegria, euforia e preocupação</i>  | Relato de um facilitador                           |
| 20:1 | <i>Através do grupo aprendi que não posso mudar o mundo, mas que se fazermos a nossa parte sim, ter um mundo melhor fazendo trabalho de formiguinha. E que amar ao próximo é se doar</i>  | Relato de um facilitador                           |
| 24:2 | <i>Saber que se hoje existe um programa de vida nova, através dos doze passos através da minha vida, eu um dependente em recuperação consegui sensibilizar e ajudar outra pessoa</i>  | Relato de um facilitador dependente em recuperação |
| 30:2 | <i>Fico feliz porque sei que poderia falar sobre minha vivência. O grupo me fortalece no quesito de não desistir do nosso filho e de outros jovens</i>  | Relato de uma codependente                         |
| 31:2 | <i>O que me levou a ser facilitador foi a transformação na minha família. Deus usa nossas vidas para curar outras (pelo exemplo) e isso me motiva a continuar saber que através da nossa história podemos influenciar outras vidas a buscar cura e sobriedade</i> | Relato de um facilitador dependente em recuperação |
| 87:8 | <i>Os líderes de grupos de apoio tem minha grande admiração. Dedicam-se semanalmente a ajudar outras pessoas. Exige perseverança e paixão.</i>  | Relato de dirigente da organização                 |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APÊNDICE R – Extratos vinculados ao descritor “empatia”

| Doc. | Relato  | Perfil   |
|------|---|--|
| 10:9 | <i>Fulano é meu amigo, ligo sempre para ele</i>   | Relato de dependente em recuperação                |
| 13:7 | <i>O grupo pode ser o local para se curar</i>   | Relato de facilitador                              |
| 16:3 | <i>Diante do sofrimento do outro, sinto compaixão, esperança</i>  | Relato de uma facilitadora                         |
| 17:1 | <i>Um espaço onde o adicto pode expor seus dilemas, é local de acolhimento</i>  | Relato de facilitador                              |
| 17:2 | <i>Aqui posso me abrir, não tenho medo de olhares de censura, o que vejo ali é segurança</i>  | Relato de facilitador                              |
| 18:2 | <i>No dia das reuniões eu sinto uma empatia muito grande</i>  | Relato de facilitadora dependente em recuperação   |
| 19:1 | <i>Muitos usuários começaram a me procurar pedindo ajuda. Minha visão acerca deles mudou, brotou algo dentro de mim, amor que levou a me envolver com eles, buscar capacitação para melhor ajudá-los</i>  | Relato de um facilitador                           |
| 19:2 | <i>Fico na expectativa de quem vai na reunião, se houve recaída, sentimentos de alegria, euforia e preocupação</i>  | Relato de um facilitador                           |
| 20:2 | <i>No dia da reunião fico cheio de esperança, fé, gratidão e amor pelos que vem</i>   | Relato de um facilitador                           |
| 27:2 | <i>A compaixão, a sensibilidade de poder ajudar uma vida</i>  | Relato de facilitador, dependente em recuperação   |
| 29:2 | <i>Como ela é uma doença, poder ajudar os outros a lidar com a dependência e principalmente mostrar que ela poder sua vida novamente de volta, com a ajuda de Deus. Amar cada dependente sem restrições</i>   | Relato de uma facilitadora, codependente           |
| 31:2 | <i>O que me levou a ser facilitador foi a transformação na minha família. Deus usa nossas vidas para curar outras (pelo exemplo) e isso me motiva a continuar saber que através da nossa história podemos influenciar outras vidas a buscar cura e sobriedade</i> | Relato de um facilitador dependente em recuperação |

|       |   |   |
|-------|---|---|
| 84:4  | <i>No município de Gaspar, a Cruz Azul no Brasil promove o projeto Habita Kids que trabalha com filhos de dependentes químicos, indicada para público de baixa renda e em vulnerabilidade social</i>            | Relato de gestor municipal                            |
| 87:3  | <i>É local de acolhida, de saber que não se está só, que há esperança, local onde posso ser o que sou, falar o que me oprime, ouvir e ser aceito</i>  | Relato de uma facilitadora, dependente em recuperação |
| 87:10 | <i>Os voluntários são a grande força dos grupos de apoio. Grande parte dos voluntários são pessoas que passaram pela questão do uso, abuso ou dependência do álcool e outras drogas</i>                         | Relato de dirigente da organização                    |
| 88:11 | <i>Bom, pela necessidade de ajudar nesse campo da droga, dependência, pra contribuir, pra gente estar junto com as casas e entender o que passa na cabeça de cada um</i>  | Relato de dependente em recuperação                   |
| 88:23 | <i>O grupo de apoio e mútua ajuda é onde a gente vem pra poder abrir o nosso coração, a gente pode se expor né, aqui todo mundo apoia o outro</i>   | Relato de uma dependente em recuperação               |
| 88:40 | <i>Entendo que grupo de apoio e mútua ajuda de lugar de vida e esperança. Neste ambiente ouvimos histórias tristes muitas vezes. Mas a vida é assim mesmo. Importante é buscar um caminho para a superação.</i> | Relato de um dependente em recuperação.               |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APÊNDICE S – Extratos vinculados ao descritor “inclusão”

| Doc. | Relato  | Perfil   |
|------|---|--|
| 2:1  | <i>Vemos virtudes como o amor, acolhimento</i>  | Relato de um facilitador                                 |
| 2:11 | <i>Busca-se nova identidade, abraços, oração, e na recaída, dar uma nova oportunidade</i>   | Relato de facilitador                                    |
| 4:4  | <i>Pensando em termos de família: eu não tinha limites em casa. Aqui no grupo tenho aceitação.</i>  | Relato de um dependente em recuperação                   |
| 13:2 | <i>Pais se aproximaram após a minha dependência. Antes sentia falta de amor</i>   | Relato de um dependente em recuperação                   |
| 13:7 | <i>O grupo pode ser o local para se curar</i>   | Relato de facilitador                                    |
| 16:4 | <i>O grupo de apoio é um investimento numa parte da população que está cansado</i>  | Relato de facilitador, dependente em recuperação         |
| 17:2 | <i>Aqui posso me abrir, não tenho medo de olhares de censura, o que vejo ali é segurança</i>  | Relato de facilitador                                    |
| 21:4 | <i>Sou tremenda grata a Deus por ter me escolhido para este trabalho, pois aprendo a ajudar, e antes sou ajudada.</i>   | Relato de uma facilitadora                               |
| 25:3 | <i>É o combustível para eu me manter sóbrio, aonde me fortalece e cada dia entendi a importância de permanecer no grupo</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação         |
| 28:2 | <i>Um sentimento que me vem é ser igual e saber pertencer a um grupo</i>  | Relato de um facilitador                                 |
| 39:2 | <i>É um trabalho diaconal, de assistência social, de promoção da saúde, e se destina a todos quantos necessitarem, sem distinção de cor, raça, sexo, nacionalidade, estado civil, profissão, credo religioso ou político.</i> | Mensagem de apresentação no relatório de atividades 2016 |
| 63:2 | <i>Um dos trabalhos é voltado para o público carcerário, também como sujeitos de direito e com necessidades especiais</i>   | Relato de atividade no relatório de atividades 2014      |

|       |   |   |
|-------|---|---|
| 63:3  | <i>Mantido o trabalho com integrantes da etnia Kaingang no norte do Rio Grande do Sul, Reserva de Nonoai. Esta população indígena tem sofrido com o número alarmante de casos de abuso e dependência de bebidas alcoólicas.</i>   | Relato de atividade no relatório de atividades 2014                         |
| 75:1  | <i>Os grupos de apoio são encontros semanais em espaços livres de drogas, sociointerativos, de mútua ajuda, acompanhamento, apoio e prevenção, alicerçados na visão de ser humano integral, de princípios e valores cristãos, destinados a dependentes químicos, seus familiares e amigos, que oportunizam um espaço para o compartilhar e a troca de experiências entre os pares, em busca da superação da dependência e da construção de um novo estilo de vida</i> | Texto constante em folder de apresentação e divulgação dos grupos de apoio. |
| 84:4  | <i>No município de Gaspar, a Cruz Azul no Brasil promove o projeto Habita Kids que trabalha com filhos de dependentes químicos, indicada para público de baixa renda e em vulnerabilidade social</i>  | Relato de gestor municipal  |
| 85:6  | <i>Quem vem à reunião geralmente vem por vontade própria e está buscando algo. Então a disposição geralmente é muito boa</i>  | Relato de facilitadora  |
| 87:10 | <i>Os voluntários são a grande força dos grupos de apoio. Grande parte dos voluntários são pessoas que passaram pela questão do uso, abuso ou dependência do álcool e outras drogas</i>   | Relato de dirigente da organização  |
| 87:13 | <i>Grupo de apoio é sinônimo de escutar. Escutar exige tempo. Doar tempo é sinônimo de amor, de amar.</i>   | Relato de um gestor da organização  |
| 88:18 | <i>A beleza do grupo está no aspecto terapêutico através do compartilhar das experiências, da escuta humanizada e do convívio entre os pares que possuem os mesmos problemas no contexto da dependência química</i>   | Relato de um facilitador  |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APÊNDICE T – Extratos vinculados ao descritor “alegria”

| Doc. | Relato   | Perfil  |
|------|--|---|
| 1:4  | <i>A vida tem sentido em toda e qualquer situação</i>  | Relato de um facilitador                                  |
| 4:3  | <i>Observa-se sorriso nos rostos e expressões de alegria nas palavras</i>  | Observação em visita a um grupo de apoio                  |
| 5:4  | <i>O que é feito de coração não se cobra, não se espera nada em troca</i>  | Relato de um facilitador em recuperação                   |
| 5:5  | <i>Sentimento de alegria a percepção de mudança que os outros percebem</i>   | Relato de um facilitador                                  |
| 5:6  | <i>Sentimento de transformação</i>   | Relato de um dependente em recuperação                    |
| 6:8  | <i>A gente vê que a situação é de risco, mas continua usando, e coloca a culpa nos outros. É difícil admitir. Mas hoje posso dizer o quão alegre estou por estar longe da bebida</i> | Relato de um dependente em recuperação                    |
| 10:4 | <i>Falar com amigos, ajudar um ao outro</i>  | Relato de dependente em recuperação, com sorriso no olhar |
| 11:1 | <i>Hoje voltei a fazer o que gosto – elétrica de carros, e gosto de estar aqui</i>   | Relato de um dependente em recuperação                    |
| 11:7 | <i>Risos, risos, risos – alegria por estar limpo</i>   | Observação da expressão de um dependente em recuperação   |
| 11:9 | <i>Quero compartilhar a felicidade quando se consegue reconhecimento de terceiros por estar limpo – 5 anos limpo</i>   | Relato de dependente em recuperação                       |
| 30:2 | <i>Fico feliz porque sei que poderia falar sobre minha vivência. O grupo me fortalece no quesito de não desistir do nosso filho e de outros jovens</i>                               | Relato de uma codependente                                |
| 31:3 | <i>O que enche meu coração de alegria é ver depoimentos do grupo onde pessoas estão conseguindo vencer a cada dia.</i>   | Relato de uma codependente em recuperação                 |
| 34:2 | <i>Sou tomado por sentimentos de muita gratidão e alegria nos dias de reunião</i>  | Relato de um facilitador                                  |
| 61:2 | <i>Com a ajuda de Deus e do grupo de apoio voltei a viver</i>  | Relato de um dependente em recuperação                    |

|       |   |  |
|-------|---|--|
| 70:3  | <i>No dia 25 de maio o grupo de apoio da Cruz Azul de Ibirama completou 15 anos de atividade. E com muita alegria a Cruz Azul participou desta celebração de ação de graças.</i>  | Mensagem no informativo bimestral agosto de 2017 |
| 85:3  | <i>Acho interessante ver uma linha nas histórias que acompanhamos. A vida sempre nos surpreende.</i>  | Relato de uma facilitadora                       |
| 85:6  | <i>Quem vem à reunião geralmente vem por vontade própria e está buscando algo. Então a disposição geralmente é muito boa</i>  | Relato de facilitadora                           |
| 88:23 | <i>O grupo de apoio e mútua ajuda é onde a gente vem pra poder abrir o nosso coração, a gente pode se expor né, aqui todo mundo apoia o outro</i>   | Relato de uma dependente em recuperação          |
| 89:4  | <i>Parte das lideranças dos grupos de apoio passaram pelo processo de recuperação, e carregam e vivem esta compaixão, e em especial esta persistência como fruto da gratidão por terem sido auxiliados e apoiadas lá trás</i> | Relato de gestor da organização                  |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APÊNDICE U – Extratos vinculados ao descritor “ouvinte”

| Doc.  | Relato  | Perfil   |
|-------|---|--|
| 2:1   | <i>Vemos virtudes como o amor, acolhimento</i>  | Relato de um facilitador                                       |
| 2:9   | <i>Ouvir os feedbacks, ensinar que elas (as pessoas dependentes) precisam de ajuda</i>  | Relato de um facilitador, dependente em recuperação            |
| 2:13  | <i>Quem participa no grupo precisa ter ouvido afinado</i>   | Relato de um facilitador                                       |
| 3:6   | <i>Grupo de apoio é um local de compartilhar, não sobrecarregar os outros</i>   | Relato de um dependente em recuperação                         |
| 4:8   | <i>Ajudar, escutar, aprende-se caindo</i>   | Relato de dependente em recuperação                            |
| 5:1   | <i>Aqui se compartilham momentos, dificuldades, vitórias, em busca de ajuda.</i>  | Relato de um facilitador em recuperação                        |
| 8:15  | <i>Ajudamos, ficamos tristes, queremos ajudar, queremos ouvir tentar ajudar</i>   | Relato de pai  |
| 11:11 | <i>A gente precisa se avaliar, ouvir o que outros falam de nós</i>  | Relato de dependente em recuperação                            |
| 26:4  | <i>Devemos saber ouvir também.</i>  | Relato de um facilitador dependente em recuperação             |
| 27:3  | <i>É muito bom ouvir o testemunho de cada um</i>  | Relato de um facilitador                                       |
| 30:2  | <i>Fico feliz porque sei que poderia falar sobre minha vivência. O grupo me fortalece no quesito de não desistir do nosso filho e de outros jovens</i>  | Relato de uma codependente                                     |
| 37:5  | <i>É animador pensar na grandiosidade dos grupos de apoio que se reúnem semanalmente. Momento de reflexão. Momento de compartilhar. Momento de ouvir. Falar de si e não dos outros, que é um desafio principalmente para os codependentes que são compulsivos a falar dos que os fazem sofrer</i> | Carta escrita por uma pessoa, na revista da Cruz Azul de 2017. |

|       |   |   |
|-------|---|---|
| 38:2  | <i>Reitero, se você tiver parentes ou amigos com depressão e que estão sem coragem para viver, ouça-os sem criticar. Não lhes dê conselhos superficiais. Empréstimo-lhes seus ouvidos</i>                           | Texto extraído de material de auxílio quinzenal nº 387 para facilitadores, intitulado “abrindo o jogo sobre suicídio” |
| 87:13 | <i>Grupo de apoio é sinônimo de escutar. Escutar exige tempo. Doar tempo é sinônimo de amor, de amar.</i>   | Relato de um gestor da organização  |
| 88:18 | <i>A beleza do grupo está no aspecto terapêutico através do compartilhar das experiências, da escuta humanizada e do convívio entre os pares que possuem os mesmos problemas no contexto da dependência química</i> | Relato de um facilitador  |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APÊNDICE V – Extratos vinculados ao descritor “retribuição”

| Doc. | Relato  | Perfil   |
|------|---|--|
| 1:15 | <i>Os participantes retribuam o que receberam, ou seja, um lugar onde se apoiar</i>   | Observação de uma dinâmica realizada no grupo      |
| 2:4  | <i>O que se observa nos grupos é a convivência, a troca de experiências, o relacional</i>   | Relato de uma facilitadora                         |
| 2:16 | <i>O que se pede nos grupos é que para compartilhar algo, o participante precisa estar e permanecer sóbrio</i>  | Relato de um facilitador                           |
| 5:4  | <i>O que é feito de coração não se cobra, não se espera nada em troca</i>   | Relato de um facilitador em recuperação            |
| 7:3  | <i>Motivação – ajudar as pessoas. Como ex-usuário preciso e desejo fazer pelos outros</i>   | Relato de dependente em recuperação                |
| 7:4  | <i>O que ele não entende é que estou no limite de tudo, próximo ao suicídio, e que precisa ter mudança, precisa ter atitude. Ele não aceita que precisa de ajuda, mas é preciso compartilhar, para retribuir o que recebemos</i>                                  | Relato de uma dependente e codependente            |
| 25:2 | <i>Entendo que devo estender a mão da mesma forma que recebi ajuda.</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação   |
| 26:2 | <i>A motivação foi ajudar-me a ajudar a outros</i>  | Relato de facilitador, dependente em recuperação   |
| 31:2 | <i>O que me levou a ser facilitador foi a transformação na minha família. Deus usa nossas vidas para curar outras (pelo exemplo) e isso me motiva a continuar saber que através da nossa história podemos influenciar outras vidas a buscar cura e sobriedade</i> | Relato de um facilitador dependente em recuperação |
| 34:2 | <i>Sou tomado por sentimentos de muita gratidão e alegria nos dias de reunião</i>   | Relato de um facilitador                           |

|       |  |  |
|-------|--|--|
| 37:5  | <i>É animador pensar na grandiosidade dos grupos de apoio que se reúnem semanalmente. Momento de reflexão. Momento de compartilhar. Momento de ouvir. Falar de si e não dos outros, que é um desafio principalmente para os codependentes que são compulsivos a falar dos que os fazem sofrer</i>  | Carta escrita por uma pessoa, na revista da Cruz Azul de 2017. |
| 87:10 | <i>Os voluntários são a grande força dos grupos de apoio. Grande parte dos voluntários são pessoas que passaram pela questão do uso, abuso ou dependência do álcool e outras drogas</i>  | Relato de dirigente da organização                             |
| 87:13 | <i>Grupo de apoio é sinônimo de escutar. Escutar exige tempo. Doar tempo é sinônimo de amor, de amar.</i>  | Relato de um gestor da organização                             |
| 88:14 | <i>Contribuir com a experiência, receber também conhecimento através da participação de todos os membros e fazer parte também como eu fiz o curso de facilitador do grupo, também pra contribuir de alguma forma com a experiência, infelizmente eu sou um alcoólatra em recuperação também</i>  | Relato de um dependente em recuperação                         |
| 88:23 | <i>O grupo de apoio e mútua ajuda é onde a gente vem pra poder abrir o nosso coração, a gente pode se expor né, aqui todo mundo apoia o outro</i>  | Relato de uma dependente em recuperação                        |
| 88:26 | <i>Eu entendo o nosso grupo, que um pode ajudar o outro, eu vejo que o problema dele ontem foi o meu o que amanhã pode ser o meu aonde eu posso me espelhar, posso ter o exemplo de não passar pelas mesmas coisas que o próximo tá passando também. Então é um grupo de mútua ajuda, onde realmente nós somos família e o teu problema não é só teu, mas é meu, onde eu posso te ajudar e tu podes me ajudar.</i> | Relato de um dependente em recuperação                         |
| 88:36 | <i>O grupo é muito importante porque não só auxilia também os dependentes químicos como também os codependentes então isso fortalece cada um e nos ajuda sempre nos mantermos sóbrios.</i>   | Relato de uma codependente em recuperação                      |
| 88:37 | <i>Mútua ajuda eu acho que todos se unindo, se ajudando em prol do problema propriamente dito, a dicção</i>  | Relato de um facilitador codependente em recuperação           |
| 88:39 | <i>O grupo de apoio é um lugar de acolhimento, com diálogo aberto e terapêutico.</i>   | Relato de facilitador  |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APÊNDICE W – Extratos vinculados ao descritor “respeito”

| Doc. | Relato   | Perfil  |
|------|--|---|
| 1:16 | <i>Pessoas estão dispostas a ouvir o seu problema</i>  | Relato de facilitador                               |
| 2:22 | <i>Enquanto líderes, também temos nossos problemas. O bacana é se sentir pertencente a um grupo</i>  | Relato de uma facilitadora                          |
| 2:23 | <i>As pessoas voltam onde são celebradas.</i>  | Relato de um dependente em recuperação              |
| 6:4  | <i>Satisfação – alguém falou que admira quem não bebe</i>  | Relato de um dependente em recuperação              |
| 6:6  | <i>O grupo de apoio acaba sendo uma riqueza de alerta, e de atenção para olhar e cuidado com a dependência</i>   | Relato de um dependente em recuperação              |
| 8:10 | <i>Em respeito aos demais, mantém-se sigilo das coisas que se vê e ouve no grupo</i>   | Relato de um facilitador                            |
| 9:3  | <i>Apesar de sofrer as consequências do meu vício (cirrose crônica) hoje sou convidado em escolas para fazer palestra</i>  | Relato de dependente em recuperação                 |
| 16:4 | <i>O grupo de apoio é um investimento numa parte da população que está cansado</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação    |
| 17:2 | <i>Aqui posso me abrir, não tenho medo de olhares de censura, o que vejo ali é segurança</i>   | Relato de facilitador                               |
| 25:5 | <i>Agradecimento a todos que mantem a porta aberta aos grupos de auto ajuda, se não fosse os grupos não estaria escrevendo essa experiência de vida em sobriedade</i>                                | Relato de um facilitador, dependente em recuperação |
| 31:5 | <i>Meu marido era dependente, e depois do tratamento, começamos a participar e hoje somos líderes</i>  | Relato de facilitador, codependente em recuperação  |
| 84:4 | <i>No município de Gaspar, a Cruz Azul no Brasil promove o projeto Habita Kids que trabalha com filhos de dependentes químicos, indicada para público de baixa renda e em vulnerabilidade social</i> | Relato de gestor municipal                          |

Fonte: Dados da pesquisa.



## APÊNDICE X – Extratos vinculados ao descritor “reciprocidade”

| Doc. | Relato  | Perfil   |
|------|---|--|
| 2:2  | <i>O que traz efetividade dos grupos de apoio para os dependentes é a assiduidade, a frequência, a ajuda mútua e a espiritualidade</i>  | Relato de um facilitador dependente em recuperação             |
| 2:4  | <i>O que se observa nos grupos é a convivência, a troca de experiências, o relacional</i>   | Relato de uma facilitadora                                     |
| 2:16 | <i>O que se pede nos grupos é que para compartilhar algo, o participante precisa estar e permanecer sóbrio</i>  | Relato de um facilitador                                       |
| 7:3  | <i>Motivação – ajudar as pessoas. Como ex-usuário preciso e desejo fazer pelos outros</i>   | Relato de dependente em recuperação                            |
| 21:4 | <i>Sou tremenda grata a Deus por ter me escolhido para este trabalho, pois aprendo a ajudar, e antes sou ajudada.</i>   | Relato de uma facilitadora                                     |
| 24:2 | <i>Saber que se hoje existe um programa de vida nova, através dos doze passos através da minha vida, eu um dependente em recuperação consegui sensibilizar e ajudar outra pessoa</i>  | Relato de um facilitador dependente em recuperação             |
| 25:2 | <i>Entendo que devo estender a mão da mesma forma que recebi ajuda.</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação               |
| 26:3 | <i>Todos temos dificuldades e problemas. Falar é um processo importante de cura e autopercepção.</i>  | Relato de um facilitador dependente em recuperação             |
| 34:1 | <i>É um privilégio poder ser um facilitador, e ajudar pessoas. Sou motivado pelo amor recebido.</i>   | Relato de um facilitador                                       |
| 37:5 | <i>É animador pensar na grandiosidade dos grupos de apoio que se reúnem semanalmente. Momento de reflexão. Momento de compartilhar. Momento de ouvir. Falar de si e não dos outros, que é um desafio principalmente para os codependentes que são compulsivos a falar dos que os fazem sofrer</i> | Carta escrita por uma pessoa, na revista da Cruz Azul de 2017. |

|       |  |  |
|-------|--|--|
| 60:3  | <i>Registramos com alegria a presença das lideranças e colaboradores das entidades filiadas à CODEPA. Foram momentos de aprendizado, de troca de experiências e mútua ajuda</i>  | Notícia informativo 1º semestre 2018                 |
| 85:1  | <i>Lembro com clareza do compartilhar dos participantes. A franqueza e objetividade no assunto dos participantes me impressionaram.</i>  | Relato de uma facilitadora                           |
| 85:6  | <i>Quem vem à reunião geralmente vem por vontade própria e está buscando algo. Então a disposição geralmente é muito boa</i>   | Relato de facilitadora                               |
| 87:10 | <i>Os voluntários são a grande força dos grupos de apoio. Grande parte dos voluntários são pessoas que passaram pela questão do uso, abuso ou dependência do álcool e outras drogas</i>  | Relato de dirigente da organização                   |
| 88:14 | <i>Contribuir com a experiência, receber também conhecimento através da participação de todos os membros e fazer parte também como eu fiz o curso de facilitador do grupo, também pra contribuir de alguma forma com a experiência, infelizmente eu sou um alcoólatra em recuperação também</i>  | Relato de um dependente em recuperação               |
| 88:23 | <i>O grupo de apoio e mútua ajuda é onde a gente vem pra poder abrir o nosso coração, a gente pode se expor né, aqui todo mundo apoia o outro</i>  | Relato de uma dependente em recuperação              |
| 88:26 | <i>Eu entendo o nosso grupo, que um pode ajudar o outro, eu vejo que o problema dele ontem foi o meu o que amanhã pode ser o meu aonde eu posso me espelhar, posso ter o exemplo de não passar pelas mesmas coisas que o próximo tá passando também. Então é um grupo de mútua ajuda, onde realmente nós somos família e o teu problema não é só teu, mas é meu, onde eu posso te ajudar e tu podes me ajudar.</i> | Relato de um dependente em recuperação               |
| 88:31 | <i>O grupo é a manutenção e ele é o oxigênio de cada participante porque ali a gente está apto a ouvir, a desabafar, a contribuir a estar junto sofrendo e também na alegria e na dor</i>  | Relato de um dependente em recuperação               |
| 88:37 | <i>Mútua ajuda eu acho que todos se unindo, se ajudando em prol do problema propriamente dito, a dicção</i>  | Relato de um facilitador codependente em recuperação |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APENDICE Y – Extratos vinculados ao descritor “reconhecimento”

| Doc. | Relato  | Perfil  |
|------|---|---|
| 2:23 | <i>As pessoas voltam onde são celebradas</i>  | Relato de um dependente em recuperação                |
| 5:3  | <i>Família veio agradecer pelo que fez pelo filho</i>   | Anotação realizada após depoimento de pais            |
| 5:5  | <i>Sentimento de alegria a percepção de mudança que os outros percebem</i>  | Relato de um facilitador                              |
| 6:4  | <i>Satisfação – alguém falou que admira quem não bebe</i>   | Relato de um dependente em recuperação                |
| 6:6  | <i>O grupo de apoio acaba sendo uma riqueza de alerta, e de atenção para olhar e cuidado com a dependência</i>  | Relato de um dependente em recuperação                |
| 6:10 | <i>O grupo de apoio é o local para colocar as lutas, dificuldades e vitórias</i>  | Relato de um dependente em recuperação                |
| 8:9  | <i>O grupo não faz milagre, não se resolve em um encontro</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação      |
| 8:13 | <i>Perdi meu emprego, parei na cadeia. Colhi o que plantei. Hoje busco restaurar</i>  | Relato de dependente em recuperação                   |
| 11:6 | <i>Assumir o erro ajuda a reconquistar espaço. Sendo verdadeiro, sincero, honesto</i>   | Relato de um dependente em recuperação                |
| 12:5 | <i>Estar com pessoas que respeitam</i>  | Relato de um dependente em recuperação                |
| 16:4 | <i>O grupo de apoio é um investimento numa parte da população que está cansado</i>  | Relato de facilitador, dependente em recuperação      |
| 17:3 | <i>Diante da sociedade, o trabalho da Cruz Azul é muito valorizado</i>  | Relato de facilitador                                 |
| 19:3 | <i>Tem reconhecimento na sociedade em geral pelo resultado e pelo suporte que creio tanto aos familiares quanto aos dependentes</i>   | Relato de facilitador                                 |
| 22:3 | <i>A Cruz Azul tem reconhecimento sim, os serviços públicos nesse sentido é muito vago, não tem uma continuidade. E por isso os grupos de apoio são tão importantes por manter essa comunidade e o mais importante com amor</i> | Relato de uma facilitador codependente em recuperação |

|       |  |  |
|-------|--|--|
| 31:6  | <i>Eu acredito que cada vez mais as pessoas e a sociedade estão reconhecendo esses trabalhos</i>   | Relato de uma facilitadora codependente em recuperação |
| 34:3  | <i>Existe um reconhecimento muito grande dos trabalhos realizados pelos grupos de apoio</i>  | Relato de um facilitador                               |
| 39:5  | <i>Em 2003 recebeu como reconhecimento do seu trabalho o diploma de mérito pela valorização da vida, concedido pela SENAD (Secretaria Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas) às entidades e/ou pessoas que se destacam na área da dependência química. Em 2015 e 2016 recebeu o prêmio de Responsabilidade Social concedido pela Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina.</i> | Nota no relatório de atividades da organização, 2016   |
| 83:1  | <i>Sim, conheço o programa grupos de apoio e mútua ajuda da Cruz Azul...</i>   | Gestor público – secretaria de assistência social      |
| 84:1  | <i>Com certeza é um trabalho relevante já que trabalha valores de forma lúdica e criativa.</i>   | Gestor público – secretaria de assistência social      |
| 85:4  | <i>Estão reconhecendo cada vez mais. O reconhecimento comunitário é mais difícil de alcançar.</i>  | Relato de facilitador                                  |
| 86:1  | <i>A Cruz Azul foi reconhecida com o prêmio de Responsabilidade Social 2018</i>  | Nota da Assembleia Legislativa de Santa Catarina       |
| 88:39 | <i>O grupo de apoio é um lugar de acolhimento</i>  | Relato de um dependente em recuperação                 |
| 88:61 | <i>O grupo de apoio para mim é minha família</i>   | Relato de um dependente em recuperação                 |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APÊNDICE Z – Extratos vinculados ao descritor “compromisso”

| Doc. | Relato  | Perfil   |
|------|---|--|
| 1:5  | <i>Tem que acreditar que pode ter mudança. – quem trabalha nesta área precisa acreditar</i>                               | Relato de um facilitador                         |
| 1:8  | <i>Trabalhar por uma vida</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 1:9  | <i>Amor em ajudar</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 1:14 | <i>Trabalhar com os dependentes é uma missão. Se tiver atrás de número não vai dar certo.</i>                             | Relato de um facilitador                         |
| 1:16 | <i>Pessoas dispostas a ouvir o seu problema</i>   | Relato de um dependente em recuperação           |
| 2:23 | <i>As pessoas voltam onde são celebradas.</i>   | Relato de um dependente em recuperação           |
| 4:2  | <i>Participar do grupo de apoio trouxe mudança na minha vida, compromisso para com os outros</i>                          | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 6:1  | <i>O grupo conta com a fidelidade dos voluntários</i>   | Relato de facilitador                            |
| 7:1  | <i>Apesar do grupo ser pequeno, tenho perseverança.</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 8:7  | <i>Grupo de apoio é um local para encher nossa caçamba até a próxima semana. É importante participar no grupo</i>         | Relato de dependente em recuperação              |
| 9:3  | <i>Apesar de sofrer as consequências do meu vício (cirrose crônica) hoje sou convidado em escolas para fazer palestra</i> | Relato de dependente em recuperação              |
| 15:2 | <i>Meu desejo é auxiliar os familiares de dependentes químicos</i>  | Relato de um facilitador                         |
| 18:1 | <i>Sou voluntária por ter sido dependente química</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 25:2 | <i>Entendo que devo estender a mão da mesma forma que recebi ajuda.</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 29:3 | <i>O comprometimento dos dependentes e codependentes em participar, e seus</i>  | Relato de facilitador, dependente em             |

|       |  |  |
|-------|--|--|
|       | <i>testemunhos de vitória, sejam em dias, meses ou anos</i>  | recuperação  |
| 31:5  | <i>Meu marido era dependente, e depois do tratamento, começamos a participar e hoje somos líderes</i>                | Relato de facilitador, codependente em recuperação               |
| 32:1  | <i>Sou um ex dependente, ainda em tratamento, quero ajudar como fui ajudado</i>                                      | Relato de facilitador, dependente em recuperação                 |
| 34:1  | <i>É um privilégio ser facilitador, e ajudar pessoas. Sou motivado pelo amor recebido</i>                            | Relato de facilitador  |
| 36:3  | <i>Sinto cuidado, respeito, compaixão, compromisso</i>   | Relato de facilitador  |
| 39:13 | <i>São enviados materiais de auxílio para os líderes de Grupo de Apoio.</i>  | Texto extraído do relatório de atividades da Cruz Azul, ano 2016 |
| 68:1  | <i>Problemas com álcool ou outras drogas? Precisas de uma mão? Nós podemos ajudar. Grupos de Apoio da Cruz Azul.</i> | Texto extraído de convite para participar de grupos de apoio     |
| 88:17 | <i>Realizo minhas atividades com comprometimento, sem esperar alguma realização (resultados)</i>                     | Relato de uma facilitadora                                       |

Fonte: Dados da pesquisa.

**APÊNDICE AA – Extratos vinculados ao descritor  
“responsabilidade”**

| Doc. | Relato  | Perfil  |
|------|---|---|
| 1:5  | <i>Tem que acreditar que pode ter mudança. – quem trabalha nesta área precisa acreditar</i>   | Relato de um facilitador                            |
| 1:8  | Trabalhar por 1 vida (com olhar de preocupação)   | Relato de um facilitador, dependente em recuperação |
| 2:13 | Confiança de que tudo tem o apoio – pertença – vínculo  | Relato de um facilitador                            |
| 2:14 | <i>Grupo ajudou a aprender a ajudar as pessoas</i>  | Relato de facilitadora dependente em recuperação    |
| 5:7  | Testemunho Leandro – dependente em recuperação olhou para a família e decidiu que eles não mereciam aquilo                            | Relato de facilitador, dependente em recuperação    |
| 6:6  | O grupo de apoio acaba sendo uma riqueza de alerta, e de atenção para olhar, cuidando com a dependência                               | Relato de um facilitador                            |
| 8:10 | Sigilo das coisas que se vê e ouve no grupo   | Relato de um participante de grupo, codependente    |
| 9:3  | <i>Apesar de sofrer as consequências do meu vício (cirrose crônica) hoje sou convidado em escolas para fazer palestra</i>             | Relato de dependente em recuperação                 |
| 11:6 | Assumir o erro ajuda a reconquistar espaço, sendo verdadeiro, sincero, honesto  | Relato de um participante dependente em recuperação |
| 16:2 | Era parte da equipe, aprendi a gostar de falar com as famílias e a trabalhar com dependentes químicos                                 | Relato de um facilitador                            |
| 16:4 | O grupo de apoio é um investimento numa parte da população que está cansado e carregando grandes prejuízos                            | Relato de facilitador                               |
| 32:1 | Sou um ex dependente em tratamento, pois o tratamento é pro resto da vida. Quero ajudar como fui ajudado e hoje sou um líder do grupo | Relato de facilitador, dependente em recuperação    |
| 34:4 | A Cruz Azul passou a ser reconhecida a partir dos cursos oferecidos de especialização, e pelos grupos de apoio                        | Relato de dirigente                                 |

|       |  |  |
|-------|--|--|
| 37:5  | <i>É animador pensar na grandiosidade dos grupos de apoio que se reúnem semanalmente. Momento de reflexão. Momento de compartilhar. Momento de ouvir. Falar de si e não dos outros, que é um desafio principalmente para os codependentes que são compulsivos a falar dos que os fazem sofrer</i>  | Carta escrita por uma pessoa, na revista da Cruz Azul de 2017.     |
| 39:16 | <i>Em 29/01/2016 – Defesa das Comunidades Terapêuticas junto ao CRP/SC em Florianópolis/SC: apresentado por Egon Schluter uma das defesas das CTs no evento preparatório do CRP - 9º CNP – por uma ética das práticas psicológicas junto à dependência química em SC: Subtema: aspectos éticos fundamentais aos processo de trabalho da psicologia junto à dependência química</i> | Relato constante no relatório de atividades da organização em 2016 |
| 39:17 | 16/02/2016 – debate sobre políticas públicas sobre drogas junto a assembleia legislativa do PR em Curitiba PR  | Relato constante no relatório de atividades da organização em 2016 |
| 39:55 | A Cruz Azul é representada nos Conselhos Municipais  | Relato de gestor de políticas públicas                             |
| 84:1  | Com certeza é um trabalho relevante já que trabalha valores  | Relato de gestor da assistência social                             |
| 84:2  | <i>Tem o reconhecimento positivo da comunidade. Isso mostra uma relação de confiança e credibilidade da instituição Cruz Azul e dos profissionais</i>  | Relato de gestor da assistência social                             |
| 85:2  | Eu acho que o que acontece nos grupos de apoio é algo único. Você realmente trabalha, ajuda, fica ao lado das pessoas.   | Relato de gestor de políticas públicas                             |
| 87:3  | É um local de acolhida, de saber que não se está só, que há esperança, local onde posso falar o que sou, o que me oprime, ouvir, ser aceito.   | Relato de gestor de políticas públicas                             |

Fonte: dados da pesquisa.

**APÊNDICE AB – Extratos vinculados ao descritor  
“comportamento”**

| Doc. | Relato   | Perfil                                  |
|------|--|---|
| 1:6  | <i>As drogas são substâncias que mudam fisiologia e comportamento</i>  | Relato de um facilitador                |
| 5:5  | <i>Sentimento de alegria a percepção de mudança que os outros percebem</i>   | Relato de um facilitador                |
| 5:6  | <i>Sentimento de transformação</i>   | Relato de um dependente em recuperação  |
| 5:7  | <i>Saía de casa para me drogar, deixa mulher e filhos em casa, voltava 2, 3 dias depois, até que mudei. Hoje dou graças a Deus pela nova vida</i>        | Relato de um facilitador em recuperação |
| 5:8  | <i>Precisamos compreender, ter entendimento da situação para mudar de direção</i>  | Relato de um facilitador em recuperação |
| 6:4  | <i>Satisfação – alguém falou que admira quem não bebe</i>  | Relato de um dependente em recuperação  |
| 7:8  | <i>Compartilhar com a família ajuda a restaurar</i>  | Relato de um dependente em recuperação  |
| 8:3  | <i>O mais difícil é a rejeição da sociedade e da família. Admito que fiz muita gente sofrer. Vou lutar até conseguir restaurar com minha mãe e irmã.</i> | Relato de um dependente em recuperação  |
| 8:8  | <i>Ele mentia muito. Quebrou a confiança. Demorei voltar a acreditar, mas hoje, ele mudou;</i>   | Relato de codependente em recuperação   |
| 8:13 | <i>Perdi meu emprego, parei na cadeia. Colhi o que plantei. Hoje busco restaurar</i>   | Relato de dependente em recuperação     |
| 8:16 | <i>As atitudes de um dependente acabam trazendo consequências.</i>   | Relato de um facilitador                |
| 9:19 | <i>A recaída dá a impressão de que você traiu a Deus. Quando recai é que precisa da família.</i>   | Relato de dependente em recuperação     |
| 9:21 | <i>Bons relacionamentos. Mudar não é fácil</i>   | Relato de facilitador                   |
| 10:5 | <i>Mudança começa com pensamento. Por isso a importância da obediência.</i>  | Relato de um dependente em recuperação  |
| 10:7 | <i>Quem nos influencia? Pais, irmãos?</i>  | Relato de um dependente em recuperação  |

|      |   |   |
|------|---|---|
| 11:1 | <i>Hoje voltei a fazer o que gosto – elétrica de carros, e gosto de estar aqui</i>  | Relato de um dependente em recuperação                  |
| 11:3 | <i>Se eu ficar falando das coisas da “ativa”, estou estimulando e alimentando para cair novamente</i>                                   | Relato de um dependente em recuperação                  |
| 11:6 | <i>Assumir o erro ajuda a reconquistar espaço. Sendo verdadeiro, sincero, honesto</i>   | Relato de um dependente em recuperação                  |
| 11:7 | <i>Risos, risos, risos – alegria por estar limpo</i>  | Observação da expressão de um dependente em recuperação |
| 12:3 | <i>Tenho bom caráter, apesar da drogadição. O que me faz bem é usar a droga. Mas quero ser valorizado. Sou um bosta. Preciso mudar.</i> | Relato de um dependente em recuperação                  |
| 12:4 | <i>Existe uma força quando se compartilha o que mudou em nossa vida</i>   | Relato de um codependente em recuperação                |
| 12:7 | <i>Devemos ser exemplos uns para os outros</i>  | Relato de um codependente em recuperação                |
| 13:1 | <i>Mudei minha vida. Agora não faço o que fazia antes, na outra vida</i>  | Relato de um dependente em recuperação                  |
| 30:1 | <i>Gratidão por estar inserida nesse projeto</i>  | Relato de uma facilitadora                              |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APÊNDICE AC – Extratos vinculados ao descritor “confiança”

| Doc. | Relato   | Perfil   |
|------|--|--|
| 1:4  | <i>A vida tem sentido em toda e qualquer situação</i>  | Relato de um facilitador                           |
| 1:5  | <i>Tem que acreditar que pode ter mudança. – quem trabalha nesta área precisa acreditar</i>                          | Relato de um facilitador                           |
| 1:13 | <i>No grupo temos confiança de que o outro te ajuda e te sustenta</i>  | Relato de um facilitador dependente em recuperação |
| 2:13 | <i>Confiança de que tudo tem o apoio, sentimento de pertença, vínculo</i>  | Relato de um facilitador dependente em recuperação |
| 3:6  | <i>Grupo de apoio é um local de compartilhar, não sobrecarregar os outros</i>  | Relato de um dependente em recuperação             |
| 5:1  | <i>Aqui se compartilham momentos, dificuldades, vitórias, em busca de ajuda.</i>                                     | Relato de um facilitador em recuperação            |
| 6:10 | <i>O grupo de apoio é o local para colocar as lutas, dificuldades e vitórias</i>                                     | Relato de um dependente em recuperação             |
| 8:8  | <i>Ele mentia muito. Quebrou a confiança. Demorei voltar a acreditar, mas hoje, ele mudou;</i>                       | Relato de um codependente em recuperação           |
| 9:5  | <i>É o lugar onde compartilho minhas angustias, tenho confiança nas pessoas</i>                                      | Relato de um dependente em recuperação             |
| 9:6  | <i>A pessoa precisa demonstrar confiança</i>   | Relato de um dependente em recuperação             |
| 9:23 | <i>Confiança no controle financeiro, para não pegar um dinheiro para uma coisa e usar para drogas</i>                | Relato de um dependente em recuperação             |
| 11:6 | <i>Assumir o erro ajuda a reconquistar espaço. Sendo verdadeiro, sincero, honesto</i>                                | Relato de um dependente em recuperação             |
| 11:9 | <i>Quero compartilhar a felicidade quando se consegue reconhecimento de terceiros por estar limpo – 5 anos limpo</i> | Relato de um dependente em recuperação             |
| 13:7 | <i>O grupo pode ser o local para se curar</i>  | Relato de um facilitador                           |
| 17:1 | <i>Um espaço onde o adicto pode expor seus dilemas, é local de acolhimento</i>                                       | Relato de um facilitador                           |

|       |   |   |
|-------|---|---|
| 35:3  | <i>Ao ouvir os depoimentos dos participantes fortalece em mim a esperança de ver mais pessoas recuperadas.</i>  | Relato de facilitador                     |
| 84:2  | <i>Tem o reconhecimento positivo da comunidade. Isso mostra uma relação de confiança e credibilidade da instituição Cruz Azul e dos profissionais</i>   | Relato de gestor da assistência social    |
| 87:3  | <i>O grupo de apoio é local de acolhida, de saber que não se está só, que há esperança, local onde posso ser o que sou, falar o que me oprime, ouvir e ser aceito</i>   | Relato de um dirigente da organização     |
| 88:23 | <i>O grupo de apoio e mútua ajuda é onde a gente vem pra poder abrir o nosso coração, a gente pode se expor né, aqui todo mundo apoia o outro</i>   | Relato de uma dependente em recuperação   |
| 88:36 | <i>O grupo é muito importante porque não só auxilia também os dependentes químicos como também os codependentes então isso fortalece cada um e nos ajuda sempre nos mantermos sóbrios.</i>                      | Relato de uma codependente em recuperação |
| 88:38 | <i>O grupo é um pilar da manutenção, onde a gente pode se abrir, colocar para fora, se delatar ou compartilhar alguma coisa. Ajudo e sou ajudado</i>  | Relato de um dependente em recuperação    |
| 88:39 | <i>O grupo de apoio é um lugar de acolhimento</i>   | Relato de um dependente em recuperação    |
| 88:40 | <i>Entendo que grupo de apoio e mútua ajuda de lugar de vida e esperança. Neste ambiente ouvimos histórias tristes muitas vezes. Mas a vida é assim mesmo. Importante é buscar um caminho para a superação.</i> | Relato de um dependente em recuperação.   |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APÊNDICE AD – Extratos vinculados ao descritor “apeço”

| Doc. | Relato   | Perfil  |
|------|--|---|
| 1:1  | <i>Falamos em não tirar a vida</i>   | Relato de facilitador                                     |
| 1:2  | <i>Quero rever minha família</i>   | Relato de dependente em recuperação                       |
| 1:4  | <i>A vida tem sentido em toda e qualquer situação</i>  | Relato de um facilitador                                  |
| 1:11 | <i>A gente cuida das pessoas</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação          |
| 1:12 | <i>Gosto de lidar com gente. Nos grupos de apoio devemos gostar de ouvir pessoas</i>   | Relato de facilitador                                     |
| 1:14 | <i>Trabalhar com os dependentes é uma missão. Se tiver atrás de número não vai dar certo.</i>  | Relato de um facilitador                                  |
| 4:6  | <i>Por vezes se omite certos aspectos para proteger os filhos. Não quero que eles passem pelo mesmo que eu passei</i>  | Relato de dependente em recuperação                       |
| 5:6  | <i>Sentimento de transformação</i>   | Relato de um dependente em recuperação                    |
| 6:4  | <i>Satisfação – alguém falou que admira quem não bebe</i>  | Relato de um dependente em recuperação                    |
| 7:3  | <i>Motivação – ajudar as pessoas. Como ex-usuário preciso e desejo fazer pelos outros</i>  | Relato de dependente em recuperação                       |
| 10:4 | <i>Falar com amigos, ajudar um ao outro</i>  | Relato de dependente em recuperação, com sorriso no olhar |
| 12:6 | <i>Estou como quero estar, com valor</i>   | Relato de dependente em recuperação                       |
| 16:2 | <i>O que me motivou a ser facilitador é que era parte de uma equipe de uma CT (Centro Terapêutico), aprendi gostar de falar com as famílias e trabalhar com familiares de dependentes químicos</i> | Relato de facilitadora                                    |
| 17:1 | <i>Um espaço onde o adicto pode expor seus dilemas, é local de acolhimento</i>   | Relato de facilitador                                     |
| 22:2 | <i>Saber que fui amado primeiro, e agora retribuir. Alegria de ver alguém mudar de vida</i>  | Relato de um facilitador, dependente em                   |

|       |   |  |
|-------|---|--|
|       |   | recuperação                                      |
| 25:1  | <i>No grupo de apoio é onde me descobri e obtive base no processo de recuperação. Hoje é a fonte que dá força a manter-se sóbrio</i>  | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 26:6  | <i>Precisamos fortalecer os grupos, e não acabar com estas</i>  | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 36:2  | <i>O que levou a ser um voluntário em grupo de apoio foi o amor e sacrifício de Jesus Cristo na cruz, e isso me constrange a levar desse amor ao próximo, através do cuidado a famílias afetadas pela dependência química</i> | Relato de um facilitador                         |
| 37:2  | <i>A preocupação com as famílias dos dependentes químicos teve seu início em 1877, na Suíça, com o surgimento do trabalho da Cruz Azul Internacional.</i>   | Relato na revista nº 15/2017 da Cruz Azul        |
| 37:6  | <i>Cabe aqui o destaque do amor, do importar-se, do enxergar o outro com desprendimento e o que mais me encanta, o uso de estratégia criativa da aproximação</i>  | Revista da Cruz Azul – carta de um professor     |
| 85:6  | <i>Quem vem à reunião geralmente vem por vontade própria e está buscando algo. Então a disposição geralmente é muito boa</i>  | Relato de facilitadora                           |
| 87:5  | <i>Algo pelo qual vale a pena viver.</i>  | Relato de dirigente da organização               |
| 88:39 | <i>O grupo de apoio é um lugar de acolhimento</i>   | Relato de um dependente em recuperação           |
| 88:51 | <i>Tem me ajudado na minha trajetória, tinha angústia, estava depressivo, e não somente tem me ajudado como também tô resgatando outras pessoas</i>   | Relato de dependente em recuperação              |
| 88:39 | <i>O grupo de apoio é um lugar de acolhimento, com diálogo aberto e terapêutico.</i>  | Relato de facilitador                            |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APÊNDICE AE – Extratos vinculados ao descritor “empatia”

| Doc. | Relato  | Perfil   |
|------|---|--|
| 10:9 | <i>Fulano é meu amigo, ligo sempre para ele</i>   | Relato de dependente em recuperação                |
| 13:7 | <i>O grupo pode ser o local para se curar</i>   | Relato de facilitador                              |
| 16:3 | <i>Diante do sofrimento do outro, sinto compaixão, esperança</i>  | Relato de uma facilitadora                         |
| 17:1 | <i>Um espaço onde o adicto pode expor seus dilemas, é local de acolhimento</i>  | Relato de facilitador                              |
| 17:2 | <i>Aqui posso me abrir, não tenho medo de olhares de censura, o que vejo ali é segurança</i>  | Relato de facilitador                              |
| 18:2 | <i>No dia das reuniões eu sinto uma empatia muito grande</i>  | Relato de facilitadora dependente em recuperação   |
| 19:1 | <i>Muitos usuários começaram a me procurar pedindo ajuda. Minha visão acerca deles mudou, brotou algo dentro de mim, amor que levou a me envolver com eles, buscar capacitação para melhor ajudá-los</i>  | Relato de um facilitador                           |
| 19:2 | <i>Fico na expectativa de quem vai na reunião, se houve recaída, sentimentos de alegria, euforia e preocupação</i>  | Relato de um facilitador                           |
| 20:2 | <i>No dia da reunião fico cheio de esperança, fé, gratidão e amor pelos que vem</i>   | Relato de um facilitador                           |
| 27:2 | <i>A compaixão, a sensibilidade de poder ajudar uma vida</i>  | Relato de facilitador, dependente em recuperação   |
| 29:2 | <i>Como ela é uma doença, poder ajudar os outros a lidar com a dependência e principalmente mostrar que ela poder sua vida novamente de volta, com a ajuda de Deus. Amar cada dependente sem restrições</i>   | Relato de uma facilitadora, codependente           |
| 31:2 | <i>O que me levou a ser facilitador foi a transformação na minha família. Deus usa nossas vidas para curar outras (pelo exemplo) e isso me motiva a continuar saber que através da nossa história podemos influenciar outras vidas a buscar cura e sobriedade</i> | Relato de um facilitador dependente em recuperação |

|       |   |   |
|-------|---|---|
| 84:4  | <i>No município de Gaspar, a Cruz Azul no Brasil promove o projeto Habita Kids que trabalha com filhos de dependentes químicos, indicada para público de baixa renda e em vulnerabilidade social</i>            | Relato de gestor municipal                            |
| 87:3  | <i>É local de acolhida, de saber que não se está só, que há esperança, local onde posso ser o que sou, falar o que me oprime, ouvir e ser aceito</i>  | Relato de uma facilitadora, dependente em recuperação |
| 87:10 | <i>Os voluntários são a grande força dos grupos de apoio. Grande parte dos voluntários são pessoas que passaram pela questão do uso, abuso ou dependência do álcool e outras drogas</i>                         | Relato de dirigente da organização                    |
| 88:11 | <i>Bom, pela necessidade de ajudar nesse campo da droga, dependência, pra contribuir, pra gente estar junto com as casas e entender o que passa na cabeça de cada um</i>  | Relato de dependente em recuperação                   |
| 88:23 | <i>O grupo de apoio e mútua ajuda é onde a gente vem pra poder abrir o nosso coração, a gente pode se expor né, aqui todo mundo apoia o outro</i>   | Relato de uma dependente em recuperação               |
| 88:40 | <i>Entendo que grupo de apoio e mútua ajuda de lugar de vida e esperança. Neste ambiente ouvimos histórias tristes muitas vezes. Mas a vida é assim mesmo. Importante é buscar um caminho para a superação.</i> | Relato de um dependente em recuperação.               |

Fonte: Dados da pesquisa.

## APÊNDICE AF – Extratos vinculados ao descritor “respeito”

| Doc. | Relato   | Perfil  |
|------|--|---|
| 1:16 | <i>Pessoas estão dispostas a ouvir o seu problema</i>  | Relato de facilitador                               |
| 2:22 | <i>Enquanto líderes, também temos nossos problemas. O bacana é se sentir pertencente a um grupo</i>  | Relato de uma facilitadora                          |
| 2:23 | <i>As pessoas voltam onde são celebradas.</i>  | Relato de um dependente em recuperação              |
| 6:4  | <i>Satisfação – alguém falou que admira quem não bebe</i>  | Relato de um dependente em recuperação              |
| 6:6  | <i>O grupo de apoio acaba sendo uma riqueza de alerta, e de atenção para olhar e cuidado com a dependência</i>   | Relato de um dependente em recuperação              |
| 8:10 | <i>Em respeito aos demais, mantem-se sigilo das coisas que se vê e ouve no grupo</i>   | Relato de um facilitador                            |
| 9:3  | <i>Apesar de sofrer as consequências do meu vício (cirrose crônica) hoje sou convidado em escolas para fazer palestra</i>  | Relato de dependente em recuperação                 |
| 16:4 | <i>O grupo de apoio é um investimento numa parte da população que está cansado</i>   | Relato de facilitador, dependente em recuperação    |
| 17:2 | <i>Aqui posso me abrir, não tenho medo de olhares de censura, o que vejo ali é segurança</i>   | Relato de facilitador                               |
| 25:5 | <i>Agradecimento a todos que mantem a porta aberta aos grupos de auto ajuda, se não fosse os grupos não estaria escrevendo essa experiência de vida em sobriedade</i>                                | Relato de um facilitador, dependente em recuperação |
| 31:5 | <i>Meu marido era dependente, e depois do tratamento, começamos a participar e hoje somos líderes</i>  | Relato de facilitador, codependente em recuperação  |
| 84:4 | <i>No município de Gaspar, a Cruz Azul no Brasil promove o projeto Habita Kids que trabalha com filhos de dependentes químicos, indicada para público de baixa renda e em vulnerabilidade social</i> | Relato de gestor municipal                          |

Fonte: Dados da pesquisa.



## APÊNDICE AG – Extratos vinculados ao descritor “admirável”

| Doc.  | Relato  | Perfil   |
|-------|---|--|
| 6:4   | (Satisfação no rosto) alguém falou que admira quem não bebe.  | Relato de dependente em recuperação                                  |
| 6:11  | Gente que inspira, motiva   | Relato de facilitador  |
| 17:3  | Diante da sociedade, o trabalho da Cruz Azul é muito valorizado, pois a sociedade vê resultados   | Relato de gestor público   |
| 39:1  | A Cruz Azul tem-se esforçado para proporcionar serviços de excelência em prevenção, tratamento e apoio e mútua ajuda, especialmente para crianças, jovens e famílias.   | Relato de gestor público   |
| 64:5  | Diversas reuniões e contatos foram realizados durante os anos de 2015 e 2014, para construção do marco regulatório das comunidades terapêuticas   | Texto extraído de ata da Secretaria nacional de políticas antidrogas |
| 70:1  | No dia 25 de maio o grupo de apoio de Ibirama/SC completou 15 anos de atividade. Com muita alegria a Cruz Azul participou desta celebração de ação de graças por todo o trabalho realizado durante esse tempo                     | Texto extraído de um informativo                                     |
| 70:3  | No dia 2 de maio o participante A.R. foi recebido com uma surpresa no grupo de apoio de Cruz Alta RS. A festa foi em comemoração aos três anos de abstinência alcançados por ele.   | Texto extraído de um informativo                                     |
| 85:6  | O grupo, com sua organização, regras e princípios, age como um potencializador das boas vontades ali vivenciadas  | Relato de dirigente  |
| 85:8  | Os líderes de grupos de apoio tem minha grande admiração. Dedicam-se semanalmente a ajudar outras pessoas. Exige perseverança, paixão.  | Relato de dirigente  |
| 88:20 | Eu sou testemunha do compartilhar de vida de muitas pessoas. O formato da reunião, as regras de respeito às pessoas e suas individualidades são características raras de encontrar na sociedade. É bom encontrar um espaço assim. | Relato de facilitador, dependente em recuperação                     |

|       |  |                                     |
|-------|--|-------------------------------------|
| 88:22 | Grupo de apoio pra mim hoje na minha vida ele é tudo.  | Relato de facilitador               |
| 88:46 | Como eu disse antes, cara, auxilia e muito cara  | Relato de dependente em recuperação |
| 88:61 | O grupo de apoio para mim é minha família, se eu não venho na reunião, está me faltando algo, eu não posso deixar de vir para a reunião. | Relato de dependente em recuperação |

Fonte: dados da pesquisa.

**APENDICE AH – Extratos vinculados ao descritor “falta de apoio”**

| Doc. | Relato  | Perfil   |
|------|---|--|
| 2:18 | Falta de apoio das igrejas  | Relato de facilitador                            |
| 2:19 | Verifica-se dificuldades com os codependentes, que às vezes não entendem. A recaída vem no pensamento antes da ação                           | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 2:20 | Para a família e outros, é um peso.   | Relato de facilitador                            |
| 2:21 | O que dói é ser questionado sobre as dificuldades   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 5:9  | Eu não tenho problemas, graças a Deus   | Relato de uma codependente em recuperação        |
| 9:16 | As pessoas não ajudam o dependente  | Relato de uma codependente em recuperação        |
| 9:17 | A família se finge de cego, isso revolta.   | Relato de um dependente em recuperação           |
| 9:18 | A vontade é de não lutar mais   | Relato de um dependente em recuperação           |
| 9:22 | A maior decepção não é para a família, mas para si mesmo, pois não espera cair. Você não quer que outros passem pela situação que você passou | Relato de uma codependente em recuperação        |
| 12:8 | A falta de entendimento das pessoas não provoca nem traz elogios  | Relato de um codependente em recuperação         |
| 13:6 | Quando a família descobre, só atrito e discórdia  | Relato de dependente em recuperação              |
| 16:5 | Os trabalhos realizados nos grupos de apoio têm muito pouco reconhecimento. A maioria das pessoas não conhece e não sabe como funciona        | Relato uma facilitadora                          |
| 17:4 | O poder público não quer reconhecer o trabalho da Cruz Azul   | Relato de um facilitador                         |

|      |   |  |
|------|---|--|
| 17:5 | Vivemos um momento de preconceito e intolerância, os órgãos gestores impõem sobre nós a forma de fazer ou como fazer.   | Relato de um facilitador   |
| 19:4 | Nas igrejas já não vejo tanto reconhecimento, pois em geral a igreja trabalha com resultados e números, e também com resultados a curto prazo. Dependente químico não dá retorno financeiro para a igreja | Relato de um facilitador   |
| 26:5 | Não há reconhecimento. Falta pesquisas na área que nos trarão a importância dos grupos de apoio. Falta assim empatia para entender que juntos podemos ser mais fortes                                     | Relato de um facilitador, dependente em recuperação              |
| 37:4 | O que falta na igreja: maior apoio aos dependentes químicos e seus familiares   | Carta de um professor, extraída da revista da Cruz Azul          |
| 37:7 | É fato que em nosso país e em muitos outros, não se sabe lidar com a problemática da dependência química. Apenas tomam-se medidas paliativas, que a longo prazo não demonstram eficácia                   | Relato de uma aluna em teologia extraída da revista da Cruz Azul |
| 85:4 | Eu ainda percebo resistência no Brasil quanto aos grupos de apoio. Nos EUA e Europa isso já está mais avançado  | Relato de uma facilitadora                                       |
| 87:7 | O reconhecimento da comunidade ou da sociedade ainda está aquém do desejado e do merecido   | Relato de dirigente da organização                               |
| 87:9 | Lamento que tantos grupos tenham desistido ou deixado de ter atividade  | Relato de dirigente da organização                               |
| 89:7 | Temo um bom número que não tem característica de envolvimento, onde o trabalho não tem seguimento, por não estar na prioridade dos trabalhos diaconais  | Relato de gestor da organização                                  |

Fonte: dados da pesquisa.

## APÊNDICE AI – Extratos vinculados ao descritor “desconfiança”

| Doc. | Relato  | Perfil   |
|------|---|--|
| 2:15 | Os grupos de apoio recebem ataques  | Relato de facilitadora                           |
| 2:19 | Verifica-se dificuldades com os codependentes, que às vezes não entendem. A recaída vem no pensamento antes da ação   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 2:20 | Para a família e outros, é um peso.   | Relato de facilitador                            |
| 2:21 | O que dói é ser questionado sobre as dificuldades   | Relato de facilitador, dependente em recuperação |
| 3:7  | Quando a situação ocorre na família, a primeira reação é desestruturar, seguida de desconforto  | Relato de facilitador                            |
| 7:9  | Perde-se a confiança  | Relato de facilitador                            |
| 9:16 | As pessoas não ajudam o dependente  | Relato de uma codependente em recuperação        |
| 12:8 | A falta de entendimento das pessoas não provoca nem traz elogios  | Relato de um codependente em recuperação         |
| 12:9 | O adicto é imediatista, depois de um tempo sem uso não voltar tão rápido  | Relato de um facilitador                         |
| 13:6 | Quando a família descobre, só atrito e discórdia  | Relato de dependente em recuperação              |
| 16:5 | Os trabalhos realizados nos grupos de apoio têm muito pouco reconhecimento. A maioria das pessoas não conhece e não sabe como funciona  | Relato uma facilitadora                          |
| 17:4 | O poder público não quer reconhecer o trabalho da Cruz Azul   | Relato de um facilitador                         |
| 19:4 | Nas igrejas já não vejo tanto reconhecimento, pois em geral a igreja trabalha com resultados e números, e também com resultados a curto prazo. Dependente químico não dá retorno financeiro para a igreja | Relato de um facilitador                         |
| 24:5 | Infelizmente, devido ao preconceito, não há reconhecimento pela comunidade  | Relato de um facilitador                         |

|      |   |  |
|------|---|--|
| 37:7 | É fato que em nosso país e em muitos outros, não se sabe lidar com a problemática da dependência química. Apenas tomam-se medidas paliativas, que a longo prazo não demonstram eficácia | Relato de uma aluna em teologia extraída da revista da Cruz Azul |
| 85:4 | Eu ainda percebo resistência no Brasil quanto aos grupos de apoio. Nos EUA e Europa isso já está mais avançado  | Relato de uma facilitadora                                       |
| 87:9 | Lamento que tantos grupos tenham desistido ou deixado de ter atividade  | Relato de dirigente da organização                               |

Fonte: dados da pesquisa.

## APÊNDICE AJ – Extratos vinculados ao descritor “silêncio/falta de divulgação”

| Doc. | Relato   | Perfil  |
|------|--|---|
| 16:5 | Os trabalhos realizados nos grupos de apoio têm muito pouco reconhecimento. A maioria das pessoas não conhece e não sabe como funciona   | Relato uma facilitadora                             |
| 19:4 | Nas igrejas já não vejo tanto reconhecimento, pois em geral a igreja trabalha com resultados e números, e também com resultados a curto prazo. Dependente químico não dá retorno financeiro para a igreja  | Relato de um facilitador                            |
| 20:3 | Os trabalhos realizados não têm reconhecimento, pois a divulgação nas redes que tem maior força é pouca ou quase nada  | Relato de uma facilitadora                          |
| 24:6 | Mais falta oficinas operativas no sentido de prevenção ao uso e abuso de substâncias psicoativas (esporte, literatura, teatro)   | Relato de facilitador, dependente em recuperação    |
| 28:4 | De forma geral precisa ter mais reconhecimento em todas as esferas da sociedade  | Relato de facilitador                               |
| 30:3 | Na minha cidade que é Indaial ainda a Cruz Azul não é tão conhecida, mas creio que estamos fazendo um serviço de formigas, e a curto prazo muitos irão conhecer  | Relato de facilitadora                              |
| 31:4 | Mas acredito e reforço que precisamos divulgar mais, pois tem muitas pessoas que não conhecem ou sabem o que é a Cruz Azul, tive essa constatação em um pedágio que participei, abordávamos as pessoas e muitas não sabiam o que era a Cruz Azul | Relato de facilitadora, codependente em recuperação |
| 35:4 | Percebo que existe reconhecimento, porém ele ainda se mostra mais restrito a pessoas diretamente envolvidas com a busca da recuperação e simpatizantes desta causa   | Relato de facilitador                               |
| 85:4 | Eu ainda percebo resistência no Brasil quanto aos grupos de apoio. Nos EUA e Europa isso já está mais avançado   | Relato de uma facilitadora                          |
| 87:7 | O reconhecimento da comunidade ou da sociedade ainda está aquém do desejado e do merecido  | Relato de dirigente da organização                  |
| 87:9 | Lamento que tantos grupos tenham desistido ou deixado de ter atividade   | Relato de dirigente da organização                  |

Fonte: dados da pesquisa.



## APÊNDICE AK – Extratos vinculados ao descritor “preconceito”

| Doc. | Relato  | Perfil   |
|------|---|--|
| 2:15 | Os grupos de apoio recebem ataques  | Relato de facilitadora   |
| 2:21 | O que dói é ser questionado sobre as dificuldades   | Relato de facilitador, dependente em recuperação                 |
| 16:5 | Os trabalhos realizados nos grupos de apoio têm muito pouco reconhecimento. A maioria das pessoas não conhece e não sabe como funciona  | Relato uma facilitadora  |
| 17:4 | O poder público não quer reconhecer o trabalho da Cruz Azul   | Relato de um facilitador   |
| 17:5 | Vivemos um momento de preconceito e intolerância, os órgãos gestores impõem sobre nós a forma de fazer ou como fazer.   | Relato de um facilitador   |
| 19:4 | Nas igrejas já não vejo tanto reconhecimento, pois em geral a igreja trabalha com resultados e números, e também com resultados a curto prazo. Dependente químico não dá retorno financeiro para a igreja | Relato de um facilitador   |
| 24:5 | Infelizmente, devido ao preconceito, não há reconhecimento pela comunidade  | Relato de um facilitador   |
| 28:4 | De forma geral precisa ter mais reconhecimento em todas as esferas da sociedade   | Relato de facilitador  |
| 37:7 | É fato que em nosso país e em muitos outros, não se sabe lidar com a problemática da dependência química. Apenas tomam-se medidas paliativas, que a longo prazo não demonstram eficácia                   | Relato de uma aluna em teologia extraída da revista da Cruz Azul |

Fonte: dados da pesquisa.