



ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DO TRABALHO VOLUNTÁRIO: UM ESTUDO COMPARATIVO EM INSTITUIÇÕES HOSPITALARES BRASIL-EUA¹

Juliana Porciuncula², Enise Barth Teixeira³. UNIJUI

Introdução: O trabalho voluntário, inicialmente relacionado ao ato humanitário de ajuda ao próximo em situações de carência, atualmente vem destacando-se por meio da disseminação de conhecimentos e técnicas que apontam para sua contribuição na transformação da realidade individual, organizacional e social. Em cada país ou contexto social, as práticas de trabalho voluntário podem ser bastante diferenciadas entre si, influenciadas por inúmeros fatores. Mesmo em contextos semelhantes, são diversos os caminhos possíveis para se aprender e avançar neste tema. Esta pesquisa objetiva analisar o papel do trabalho voluntário na promoção do desenvolvimento organizacional em instituições hospitalares, identificando e descrevendo, comparativamente, noções e práticas, a partir das experiências de um hospital no Brasil e outro nos Estados Unidos da América. **Material e métodos:** A pesquisa se caracteriza como aplicada, do tipo exploratória e descritiva. A abordagem qualitativa norteia a investigação na medida em que o processo e seu significado são os focos de análise. Com relação aos procedimentos técnicos, é bibliográfica, documental, de campo e estudo de caso múltiplo. A investigação ocorreu no Hospital de Caridade de Ijuí (HCI), situado no município de Ijuí, Região Noroeste do Estado do RS, Brasil e no Miami Children's Hospital (MCH), localizado na cidade de Miami no Estado da Flórida, Estados Unidos da América. As instituições hospitalares investigadas são referência, em âmbito local e regional, por prestarem serviços de alta complexidade e por terem sua história permeada por ações de voluntários. Para a coleta de dados foram realizadas entrevistas semiestruturadas com diretores administrativos, gestores de pessoas, gestores de trabalho voluntário, colaboradores, pacientes e voluntários. A interpretação dos dados usou como técnica de tratamento das informações a análise de conteúdo em coerência com o método e a abordagem. **Resultados:** Com relação à gestão do voluntariado, os resultados da pesquisa revelam que no MCH a gestora e o programa orientam e direcionam as atividades dos voluntários, enquanto que no HCI é o voluntário quem define como e o que irá realizar de atividades voluntárias, de acordo com a apresentação da proposta de ação. Um programa de voluntariado que objetive, o desenvolvimento e a eficácia organizacional necessita de organização e gestão, de um setor ou programa de voluntariado, formalmente instituído e alinhado à administração hospitalar, com recursos financeiros para sua manutenção, o que resultará na dinamização das ações hospitalares, melhora na qualidade de vida de pacientes e colaboradores, e melhora na autoestima dos voluntários. **Conclusões:** Entre as conclusões, destaca-se que um dos principais facilitadores deste processo é a atuação voluntária institucionalizada, fundamentada por uma cultura de voluntariado, sustentada por leis de incentivo ao trabalho voluntário, ainda no contexto estudantil, vinculando educação e prática. Como um dos obstáculos, destaca-se a cultura do voluntarismo que ainda prepondera na realidade brasileira, remetendo a ações calcadas no assistencialismo, que se configuram em atividades fragmentadas e descontinuadas. A organização e gestão do trabalho voluntário vêm agregando valores de humanização, uma vez que somam esforços combinados aos da equipe profissional do hospital, dirigidos ao desenvolvimento organizacional, melhorando a qualidade dos serviços prestados. O trabalho voluntário é hoje reconhecido como estratégia mundial para o desenvolvimento social, vindo



CT&I e SOCIEDADE

XVIII SEMINÁRIO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA
XV JORNADA DE PESQUISA
XI JORNADA DE EXTENSÃO

4 a 8 de OUTUBRO de 2010



ao encontro de voluntários que estão em busca de um espaço de convivência social saudável, menos competitivo e mais cooperativo. A motivação por valores como a caridade, compaixão e amor ao próximo, começa a dar lugar para a inclusão de valores como a cidadania e a participação responsável, consciente e comprometida com a comunidade, tanto por parte dos voluntários como das instituições.

Apoio: Capes;

¹ Dissertação Apresentada ao Curso de Mestrado em Desenvolvimento da Unijui

² Psicóloga, Mestre em Desenvolvimento (Unijui). Docente do Instituto Superior de Educação do Vale do Juruena, AJES, lecionando nos Cursos de Graduação e Pós-Graduação.

³ Doutora em Engenharia de Produção, Mestre e Bacharel em Administração. Atualmente é professora de Graduação e Pós-Graduação da Unijui.