

VOLUNTARIADO HOSPITALAR - a problemática da definição de tarefas

Marisa R. Ferreira, Escola Superior de Tecnologia e Gestão - Instituto Politécnico do Porto, CIICESI

Teresa Proença, Faculdade de Economia da Universidade do Porto, CEF.UP

Sara Tavares, Faculdade de Economia da Universidade do Porto

RESUMO

O voluntariado é uma forma dos indivíduos expressarem a sua identidade e os seus valores (Wilson, 1999) sendo que, atualmente, várias organizações sem fins lucrativos (OSFL) reconhecem a importância da gestão do voluntariado (GV) e do impacto positivo que o trabalho voluntário pode ter no desempenho das organizações (Hotchkiss, Fottler, & Unruh, 2009; Koehnen & Santos, 2009).

Os voluntários hospitalares estão presentes no contexto hospitalar desde longa data, onde têm tido uma contribuição importante (Haski-Leventhal & Meijs, 2011), ainda que a evidência empírica que suporte esta afirmação seja reduzida (Hotchkiss et al., 2009). Os benefícios da utilização de voluntários hospitalares são múltiplos, o voluntariado pode ser considerado pelos hospitais como uma fonte de recursos humanos (RH) com competências e conhecimentos, de custo reduzido e que devem ser geridos por forma a alcançar os objetivos das organizações (Nogueira-Martins, Bersusa, & Siqueira, 2010). Ao mesmo tempo existe alguma discussão acerca do nível de formalização adequada para a função dos voluntários e consequentemente sobre que tarefas devem ser realizadas pelos voluntários (Burbeck, Candy, Low, & Rees, 2014). Há quem advogue que a formalização das atividades do voluntário é contrária aos valores da função do voluntário (Tönurist & Surva, 2016), portanto formalizar pode significar um aumento do controlo externo e por isso uma redução da natural motivação intrínseca do voluntário. No entanto, parece haver evidência que uma frágil e pouco adequada alocação de atividades, bem como a falta de informação e de reciprocidade contribuem para a elevada desilusão dos voluntários (Edwards, 2005). Neste contexto consideramos que a gestão dos voluntários hospitalares (VH), particularmente no que respeita às funções e às tarefas desempenhadas e às relações destes com outros stakeholders, são temáticas importantes e pouco exploradas na literatura.

Através de um estudo exploratório, que incorporou a recolha e análise de dados qualitativos, envolvendo a realização de 46 entrevistas a voluntários, funcionários e administração de três hospitais, pretendemos dar resposta às questões em causa. Como resultado, concluímos que a definição da função dos VH é genérica, permite diferentes interpretações e as tarefas afetas à função do VH não são do conhecimento de todos os stakeholders. Esta problemática pode ainda

ter repercussões negativas no que respeita às relações entre voluntários e profissionais de saúde, fomentando eventuais situações de conflito. No entanto, a maioria dos entrevistados está satisfeito com o formato atual de gestão do voluntariado.

Palavras-chave: Voluntariado hospitalar; Tarefas; Stakeholders; Gestão

Burbeck, R., Candy, B., Low, J., & Rees, R. (2014). Understanding the role of the volunteer in specialist palliative care : a systematic review and thematic synthesis of qualitative studies. *Palliative Care*, 13(3), 1–12.

Edwards, D. (2005). *Understanding the Organization of Volunteers at Visitor Attractions*. College of Law and Business. University of Western Sydney, Sidney.

Haski-Leventhal, D., & Meijs, L. C. P. M. (2011). The volunteer matrix : positioning of volunteer organizations. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 16(2), 127–137. <http://doi.org/10.1002/nvsm>

Hotchkiss, R. B., Fottler, M. D., & Unruh, L. (2009). Valuing Volunteers. The impact of Volunteerism on Hospital Performance. *Health Care Management Review*, 34(2), 119–128.

Koehnen, T., & Santos, T. (2009). Assessing Volunteer-Based Cultural Organizations in Portugal: What Potential? *The International Journal of Volunteer Administration*, XXVI(1), 14–22.

Nogueira-Martins, M. C. F., Bersusa, A. A. S., & Siqueira, S. R. (2010). Humanização e voluntariado: estudo qualitativo em hospitais públicos. *Revista de Saúde Pública*, 44(5), 942–949.

Tõnurist, P., & Surva, L. (2016). Is Volunteering Always Voluntary? Between Compulsion and Coercion in Co-production. *Voluntas*, 1–25. <http://doi.org/10.1007/s11266-016-9734-z>

Wilson, J. (1999). The effects of volunteering on the volunteer. *Law and Contemporary Problems*, 62(4), 141–169.