

# O TRABALHO VOLUNTÁRIO NO BRASIL E NO CANADÁ SOB A ÓTICA DO SERVIÇO SOCIAL

## THE VOLUNTARY WORK IN BRAZIL AND CANADA FROM THE PERSPECTIVE OF SOCIAL SERVICE

AMANDA DA COSTA COLEONE\*  
MARIA D'VANIL D'ÁVILA CALOBRIZI\*\*

### RESUMO

---

**Resumo:** O presente estudo tem como objetivo geral realizar um estudo comparativo sobre o trabalho voluntário entre o Brasil e o Canadá, na ótica do Serviço Social. Trata-se de uma pesquisa comparativa, na qual foi aplicada apenas a metodologia qualitativa, com o propósito de desvelar dados subjetivos da realidade. Foram utilizados como instrumentais de coleta de dados: a pesquisa bibliográfica e questionário. O universo deste estudo é composto por 37 assistentes sociais que trabalham diretamente com voluntários em instituições, na cidade de Bauru (BR), cadastradas junto à Secretaria do Bem Estar Social (SEBES). A amostragem foi de 22% do universo, perfazendo dez sujeitos válidos, sendo oito do Brasil e dois do Canadá. A pesquisa permitiu resposta do questionamento: Há diferença na concepção de trabalho voluntário entre os assistentes sociais do Brasil e do Canadá? Corroborou para a reflexão e análise de que o trabalho voluntário pode complementar as ações do Serviço Social quando bem organizado e consciente de suas ações, desenvolvendo um papel de facilitador nas instituições que o apoia.

**Palavras Chave:** Trabalho Voluntário. Serviço Social. Comparação.

---

\*Bacharelada em Serviço Social pelo Centro Universitário de Bauru, mantido pela Instituição Toledo de Ensino. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Banca Examinadora para obtenção do grau de bacharel em Serviço Social sob a orientação da Professora Mestre Maria Dvanil D'Ávila Calobrizi.

\*\* Mestre em Gerontologia pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2001), graduada em Serviço Social – pela Instituição Toledo de Ensino (1989). Atualmente é assistente social - Escritório Jurídico- ITE/FUNDATO e professor titular - Instituição Toledo de Ensino.

## **ABSTRACT**

---

This study has the general objective was to do a comparative study about the volunteering job between Brazil and Canada, in the Social Work perspective. It is a comparative research, in which was applied a qualitative approach, with the purpose to revealing data from reality. The instruments used for collecting data were a questionnaire and a bibliographic research. The universe of this study is composite by 37 social workers that work directly with volunteers in organizations at Bauru (BR), which are registered with Secretaria do Bem Estar Social (SEBES). The sample was 22% of the universe, making valid ten subjects, eight from Brazil and two from Canada. The research can answer the question: Is there any difference in conception of volunteer work between the social workers from Brazil and Canada? At least, this research corroborated to reflection and analysis that the volunteer work can complement the Social Work action if it is organized and aware of your actions, developing a function of facilitator in the organizations that support them.

**Keywords:** Volunteering. Social Worker. Comparative

## 1 INTRODUÇÃO

O trabalho voluntário e o Serviço Social possuem uma linha tênue que os colocam em lados opostos de uma mesa. Apesar de ambos terem a mesma origem, oriunda da Igreja Católica, e da solidariedade da comunidade local, o primeiro é caracterizado por um fundamento de caridade, ajuda ao próximo, onde cada pessoa descobre a sua motivação para tornar-se um voluntário de determinada instituição, podendo este se simpatizar pela causa anunciada pela instituição, para crescimento pessoal, profissional, e ainda outros inúmeros motivos. Já o Serviço Social é uma profissão regulamentada pela Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993, a qual institui as competências e atribuições do assistente social, bem como dos Conselhos responsáveis pela profissão, que afirma que os assistentes sociais são profissionais investigativos, interventivos e propositivos, baseando suas ações a partir da teoria marxista do Materialismo Histórico Dialético e com o objetivo de auxiliar na autonomia, emancipação e garantia dos direitos da população usuária dos serviços fornecidos.

O presente trabalho teve como objeto de estudo o trabalho voluntário no Brasil e no Canadá, e foi realizado com assistentes sociais do município de Bauru (BR) e Vancouver (CA) no período de 15 de junho de 2014 a 30 de setembro de 2014, propondo realizar um estudo comparativo sobre o trabalho voluntário entre o Brasil e o Canadá, na ótica do Serviço Social. Para tal levantamento foram elencados os seguintes objetivos: desvendar a respeito do trabalho voluntário; identificar as concepções de voluntariado no Brasil e Canadá e desvelar o trabalho voluntário na visão do Serviço Social em Bauru e Vancouver.

Com o intuito de desvendar o problema encontrado, a pesquisadora sugeriu como hipótese o fato de no Brasil os voluntários iniciarem suas ações nas instituições sem qualquer preparo prévio, sem que informações sobre o código de conduta, missão, visão e valores das instituições para iniciarem suas ações de forma consciente e responsável, tendo o Serviço Social um olhar preconceituoso sobre as atividades por eles desenvolvidas e não acreditando que gerarão resultados satisfatórios para a população usuária ou instituição. No Canadá, acredita-se que os voluntários recebam treinamento e acompanhamento de profissionais nas atividades desenvolvidas nas instituições por se tratar de um país com maior desenvolvimento que o Brasil, com técnicas modernas e com o voluntariado voltado para a cidadania da população usuária.

Para elaboração deste estudo, foi composta uma amostra de 10 profissionais, sendo 8 assistentes sociais do município de Bauru (BR) e 2 assistentes sociais de Vancouver (CA), de um universo de 37 instituições cadastradas à Secretaria de Bem Estar Social (SEBES) do município de Bauru. Quanto à Vancouver, o universo da pesquisa não pode ser identificado devido à falta de conhecimento de outros profissionais e curto período de tempo para a realização da pesquisa. Os sujeitos deste estudo responderam um questionário formulado na perspectiva qualitativa, a qual evidencia a subjetividade de cada profissional sobre o tema, enriquecendo assim os resultados da pesquisa. Cabe ainda informar que o pré-teste foi realizado com um profissional de cada país, validando satisfatoriamente a utilização do questionário, instrumental escolhido para a coleta de dados da pesquisa.

Percebendo a escassa teoria sobre este tema, a dificuldade dos profissionais do Serviço Social no Brasil trabalharem com o voluntariado e ainda, devido à viagem da pesquisadora para realização de um trabalho voluntário no Canadá, deu-se a curiosidade de saber como é a relação voluntariado/Serviço Social neste país para efeito de comparação com o Brasil.

Em concordância com o exposto acima, a autora Dal Rio (2004, p.69) comenta que o fato da literatura sobre o assunto ser escassa e dos métodos utilizados ainda não serem sistematizados ocorre devido à origem e reconhecimento social do voluntariado, pois sempre foi:

Identificado historicamente com manifestação de origem religiosa e com a atuação de mulheres abastadas e benemerentes. Só ganharam visibilidade na última década, em razão das lutas pelos direitos humanos, civis e sociais, e começaram a ser vistos por alguns setores da sociedade como possibilidade de ação cívica e de ação voltada para o bem público.

Com a intencionalidade de desvendar a realidade do trabalho voluntário no Canadá e conhecer a opinião dos assistentes sociais de ambos os países sobre o voluntariado. Esta pesquisa trouxe em seu desenvolvimento as concepções de trabalho voluntário dos assistentes sociais pesquisados, e foi capaz de apresentar novos conhecimentos e perspectivas sobre o tema, com as diferentes estratégias utilizadas pelos profissionais ao trabalhar com os voluntários, entendendo serem estes resultados de grande valia para a comunidade em geral,

uma vez que abordou um tema pouco discutido e muito polêmico entre instituições, profissionais e voluntários. Acredita-se ainda ter sido uma pesquisa relevante para o Serviço Social, uma vez que é possível identificar semelhanças e diferenças entre os procedimentos usados pelo Brasil e pelo Canadá, possibilitando o conhecimento de novas técnicas e abordagens com os voluntários, bem como a apresentação de novas modalidades de atividades para que as instituições brasileiras disponibilizem aos voluntários, como as ações voltadas para o setor da alimentação, sendo a cozinha um dos locais onde é oferecido maior oportunidade de vagas para a realização de trabalho voluntário nas instituições canadenses, uma vez que há um distanciamento entre os voluntários e os usuários, e ainda auxilia a instituição em suas tarefas diárias.

O Serviço Social é o setor mais capacitado para realizar o treinamento, acompanhamento e avaliação destas ações e dos voluntários.

Após tabulação e tratamento dos dados, foi realizada análise e interpretação das falas dos sujeitos pesquisados, as quais estão subsidiadas pelas teorias apresentadas, possibilitando a conclusão deste estudo.

## **2 O TRABALHO VOLUNTÁRIO SOB A ÓTICA DO SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL E NO CANADÁ**

Este item aborda o trabalho voluntário no Brasil e no Canadá, bem como o perfil de seus voluntários, apresentando as suas motivações, interesses e as principais atividades que realizam.

Em seguida, apresenta-se um retrato do Serviço Social no Brasil e no Canadá desde sua formação até os dias atuais.

Por fim, traz alguns apontamentos sobre a relação entre o Serviço Social e o trabalho voluntário, visando ilustrar as semelhanças e as divergências.

### **2.1 O Processo histórico do trabalho voluntário no Brasil e no Canadá e o perfil de seus voluntários**

A origem do trabalho voluntário no Brasil ocorre por volta dos anos de 1543, com a criação da Santa Casa de Misericórdia de Santos, na época da colonização portuguesa. Estas instituições atendiam os mais necessitados e eram mantidas pela Igreja Católica, passando pelo início do século 20, período em que o trabalho voluntário era praticado pelas damas da caridade, senhoras de famílias tradicionais que se ocupavam das ações filantrópicas para promover sua imagem por meio da ajuda aos carentes (PINTO, 2013).

De acordo com Leite (2011, p.35) esta instituição:

Iniciou-se como pequena enfermaria, que funcionava enquanto albergue e hospital, fornecendo alimentação, abrigo e cuidados de enfermagem a escravos e homens livres, pois ainda não havia médicos em número suficiente às demandas sociais do país.

Santos (2013, p. 3) complementa explicitando que ainda com essa característica assistencialista, surge a Legião Brasileira de Assistência (LBA) em 1942, cujas ações eram realizadas: “Pelas primeiras damas aos soldados da Segunda Guerra Mundial e, posteriormente, estendeu-se a toda população pobre, voltada à ações pontuais como ajuda financeira e material”.

Após a fundação da LBA, as organizações sem fins lucrativos, situadas no Terceiro Setor, começaram a surgir no Brasil. Chaves e Chaves (2007, p. 17) relata que isto ocorreu: “Com o retorno à democracia, em 1985, e, particularmente, com a Nova Constituição de 1988”, a partir de uma sociedade civil, de caráter menos dependente do Estado, tendo como objetivo a realização de atividades que o Estado não estava sendo capaz de desenvolver, então: “O Terceiro Setor passa a incorporar as ações de cidadania, de natureza privada, de indivíduos, empresas ou entidades comunitárias, que, de maneira voluntária, colocam-se a serviço do benefício público”. Essas instituições são compostas por um quadro de funcionários graduados, mas também é o setor que mais recebe voluntários para a realização de ações com a comunidade, como: jogos e lanches aos finais de semana, passeios comunitários, doações de roupas ou brinquedos, entre outras.

Os primeiros centros de voluntariado do Brasil começaram a surgir em 1997, dentre eles, o Centro de Voluntariado de São Paulo (CVSP), o qual tem se firmado como: “Um instrumento de promoção e fortalecimento do voluntariado, um centro de capacitação em

voluntariado e um espaço de articulação e mobilização”. (CVSP, 2014).

No ano seguinte, em 1998, foi sancionada a Lei do Voluntariado (Lei nº 9.608 de 18 de Fevereiro de 1998) pelo então Presidente da República Fernando Henrique Cardoso, a qual impulsionou o trabalho voluntário no Brasil.

Esta Lei considera o trabalho voluntário como:

Uma atividade não remunerada, prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza, ou a instituição privada de fins não lucrativos, que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência social, inclusive mutualidade.

Iniciando o reconhecimento do perfil dos voluntários presentes nas instituições pesquisadas, os profissionais de Serviço Social do Brasil foram questionados sobre a quantidade de voluntários a instituição possuía. Foi possível identificar um número médio de 30 voluntários efetivos, com exceção de três instituições, as quais responderam:

*“Somente com 2 voluntários efetivos, a instituição não apoia muito essa ação (Sujeito 4).”*

*“Só no nosso serviço, são cerca de 130 voluntários (Sujeito 5)”*

*“Diante da rotatividade das atividades realizadas na instituição não é possível contabilizar o número efetivo de voluntários (Sujeito 6)”*

A partir destes dados, constata-se que a quantidade de voluntários que frequentam as instituições brasileiras é consideravelmente alta, analisando o fato de serem organizações pequenas. Com os depoimentos das assistentes sociais ainda é possível observar que o número de voluntários na instituição depende do interesse desta em tê-los como parceiros ou não.

No Canadá, percebe-se um número elevado de voluntários em determinadas épocas do ano, chamadas de períodos sazonais ou de alta temporada, muito procuradas por intercambiários e estagiários, uma vez que realizar um trabalho voluntário no exterior é muito

valorizado pelas empresas no momento da contratação, sendo este um diferencial do profissional. De acordo com os profissionais pesquisados no Canadá:

*“Nós temos entre 7 e 15 voluntários permanentes durante o ano ( 5-7 para café da manhã, 2-3 para bazar de roupas, 1-2 para cozinha comunitária, 1 estagiário de aconselhamento, 4-5 aconselhamento para os membros da comunidade). Em relação aos voluntários rotativos, nós temos mais de 200 durante o ano.” (Sujeito 7)*

*“Nós temos uma variedade de voluntários, tanto da comunidade quanto da própria Belkin House. Alguns voluntários têm trabalhado toda semana por alguns anos, outros são voluntários pela primeira vez, então é difícil dizer quantos voluntários nós temos na Belkin House, pois este número muda todo mês. Durante o mês de Julho, nós tivemos 236 diferentes voluntários. (Sujeito 8)”*

Em uma pesquisa desenvolvida pelo IBOPE Inteligência, em 2011, e disponível no site da Rede Brasil Voluntário, é demonstrado que 25% da população brasileira declaram fazer ou já terem feito trabalho voluntário, cujo perfil atual dos voluntários se divide em 53% de mulheres e 47% de homens, com idade média de 39 anos. A maioria dos voluntários ainda declara ter o ensino médio completo/superior incompleto (38%), e ensino superior completo (20%). Em relação às motivações em realizar as ações voluntárias, as mais apresentadas foram: “Ser solidários e ajudar os outros” (67%) – em sua maioria aos acima de 30 anos e da Região Sudeste; “fazer a diferença e mudar o mundo” (32%) - entre os voluntários de 16 a 29 anos; e também 32% devido a sua religião – presentes na população da Região Norte/Centro-Oeste (29%) e da Região Nordeste (31%).

Esta pesquisa ainda demonstra que uma das principais atividades realizadas pelos voluntários é a captação de recursos, como doações em dinheiro, roupas, brinquedos, alimentos, livros e outros; sendo estas ações destinadas às crianças e adolescentes (39%), e 13% a idosos.

Tomando como base as motivações que os voluntários possuem ao iniciar o trabalho apresentado na pesquisa acima, a pesquisadora interessou-se em conhecer quais as atividades

que estas pessoas praticam em tais instituições. Sobre isto, responderam:

*“Alguns fazem parte do Projeto Apadrinhamento Afetivo e outros auxiliam nas atividades desenvolvidas no abrigo. (Sujeito 3).”*

*“Mais especificamente no projeto que atuo, como trabalhamos com idosos, os voluntários acompanham nossos usuários em médicos, tarefas domiciliares, higiene pessoal, companhia. (Sujeito 4).”*

*“Realizam atividades de acolhimento, ou seja, servem o jantar, acompanham no banho e encaminham para o pernoite. (Sujeito 5)”*

Diante destas respostas, nota-se que o voluntário possui um contato muito próximo com os usuários das instituições, participando inclusive de cuidados de higiene pessoal e acompanhamento. Diferentemente deste modelo de voluntariado, os voluntários das instituições canadenses desenvolvem atividades voltadas para o auxílio da própria organização, não mantendo contato direto com os usuários, a não ser graduandos em fase de estágio escolar, como relatado abaixo:

*“Eles ajudam a cozinhar, limpar, arrumar as mesas e cadeiras, selecionar e organizar os itens doados como as roupas e brinquedos, montar os kits de material escolar em mochilas para as crianças, recepcionar as pessoas para o café da manhã e auxiliar na arrecadação de fundos para a instituição. Em caso de estagiários voluntários, estes participam de aconselhamento clínico sob supervisão de um profissional. (Sujeito 7).”*

*“Nossos voluntários geralmente trabalham na cozinha da Belkin House, fazendo vários tipos de atividades voltadas para a preparação dos alimentos, como servir as refeições, lavar as louças e limpar o refeitório. (Sujeito 8).”*

No Brasil, duas instituições demonstraram receber as atividades do voluntariado em moldes parecidos com o relatado acima:

*“Atualmente, os voluntários trabalham nas equipes de apoio – nos eventos para arrecadação de fundos e no projeto de atividades externas. Já tivemos voluntários para o trabalho direto com os usuários, mas há alguns anos paramos. (Sujeito 1).”*

*“Na instituição os voluntários executam ações voltadas à religiosidade, perseverança, boas condutas e sexualidade. Existem voluntários que executam atividades nas datas comemorativas do ano (Páscoa, dia das crianças, Natal e outros) proporcionando aos usuários momentos divertidos e prazerosos. (Sujeito 6).”*

A partir destes depoimentos, percebe-se que tais instituições assemelham-se ao modelo de voluntariado recebido pelas instituições canadenses, sendo o objetivo do trabalho voluntário realizar ações que promovam o bem-estar dos usuários e o desenvolvimento da instituição a partir de atividades extras que auxiliem a instituição a alcançar seus objetivos, proporcionando diversão, cultura, lazer e solidariedade, mas sem interferir na intimidade de cada usuário, disponível apenas para os funcionários capacitados de cada instituição.

Baseado na pesquisa realizada pelo IBOPE Inteligência em 2011, perguntou-se às instituições se elas desenvolviam algum trabalho de divulgação de vagas para o trabalho voluntário, acreditando ser este um diferencial para que as instituições possam interagir com a comunidade local. Quanto às instituições brasileiras, as respostas em sua maioria foram negativas, sendo que os voluntários buscam as instituições por já serem tradicionais na cidade de Bauru.

*“Não fazemos nenhum trabalho de divulgação”. (Sujeito 1)*

*“Não, a instituição não permite.”(Sujeito 4)“*

*A instituição não realiza junto à sociedade a divulgação de vagas para voluntários, porém, por se tratar de um serviço antigo e com credibilidade no município de Bauru, são os próprios voluntários que buscam um espaço para desenvolver suas atividades junto aos usuários.” (Sujeito 6)*

No entanto, duas instituições brasileiras disseram que realizam sim divulgação para a comunidade em geral. De acordo com os relatos abaixo:

*“Sim, realizamos divulgação para o Projeto Captação de Recursos (com o objetivo de nos auxiliar nos eventos) através das redes sociais, jornal e TV. Mas para projetos específicos com a população usuária, temos o cuidado de avaliar as demandas e potencializar as habilidades do voluntário e da entidade.” (Sujeito 2)*

*“Sim, na sede da entidade, a partir de palestras realizadas pela instituição.” (Sujeito 5)*

Os relatos de tais instituições se confirmam com o que foi relatado pelas instituições canadenses, as quais também desenvolvem um trabalho de divulgação à comunidade local. Tendo sido estas as instituições que a pesquisadora frequentou como voluntária em seu intercâmbio de dois meses no Canadá, cabe ressaltar que The Salvation Army e Belkin House também oferecem suas vagas às agências de intercâmbio, sendo estas responsáveis por apresentar os serviços disponíveis nas instituições aos intercambiários.

*“As pessoas podem entrar no nosso site: [www.salvationarmyvcs.com](http://www.salvationarmyvcs.com) para ter informações sobre as oportunidades de voluntariado.” (Sujeito 7)*

*“As pessoas podem encontrar informações sobre as oportunidades de*

*voluntariado através do site da Belkin House. Nós estamos sempre buscando por voluntários, então as pessoas podem candidatar-se assim que elas sentirem vontade para isto.” (Sujeito 8)*

No Canadá, o trabalho voluntário teve início antes dos anos de 1600, época em que a ajuda mútua e a cooperação era parte integrante da vida dos pioneiros, a fim de garantir a sobrevivência e adaptação ao rigoroso clima e paisagem canadense. Em 1600, as índias nativas exerciam, voluntariamente, o papel de interpretes entre os nativos e os comerciantes que chegavam ao País, mediando as trocas de mercadorias e facilitando a comunicação entre eles; assim como os índios eram os responsáveis por ensinar aos colonos como navegar em águas canadenses e tratar doenças com medicamentos naturais (CHAPPELL,1999).

Um evento significativo na história do voluntariado no Canadá ocorre, em 1688, quando o país ainda era colônia da França, e foi criada uma “comissão de direitos” em prol dos “desamparados”. Com isto, as pessoas passaram a colocar caixas de doações em igrejas e a bater de porta em porta recolhendo dinheiro, alimentos e roupas para os “pobres” (CHAPPELL, 1999).

Após 163 anos, em 1851, foi fundada a YMCA em Montreal no Quebec, sendo esta uma das maiores e mais antigas fundações que gerenciam e promovem o trabalho voluntário no país, contando hoje com 26,9 mil voluntários, de acordo com o site da organização.

A Primeira e a Segunda Guerra Mundial também são reconhecidas como eventos importantes para o desenvolvimento do trabalho voluntário no Canadá, tendo a população canadense contribuído de diversas formas com este trágico momento. Este auxílio engloba desde a participação voluntária dos homens, como soldados, até a arrecadação de dinheiro e mantimentos, para enviar aos combatentes e as instituições que acolhiam as vítimas das Guerras. Os voluntários canadenses acreditavam que esta era uma forma de auxiliar os soldados a defender o seu País e também, de demonstrar patriotismo e solidariedade com o próximo. (GLASSFORD, 2014).

Chappell (1999) explica que, nos anos 50 e 60, houve uma manifestação de grupos organizados de voluntariado exigindo do governo canadense um maior investimento nas áreas da saúde e da assistência social, ocasionando assim, um crescimento no Estado de Bem-Estar Social e abertura de grandes agências gerenciadoras de voluntariado, as quais treinavam os voluntários e os enviavam para realizar ações em organizações, atendendo demandas específicas relacionadas à saúde. Desta forma, nos anos 70, o governo canadense passou a

exercer um papel mais pontual, contratando profissionais capacitados para desenvolver ações nestas áreas, como assistentes sociais, psicólogos, terapeutas ocupacionais, fisioterapeutas, entre outros.

No entanto, ao longo dos anos 80, o governo diminuiu suas responsabilidades na área social, transferindo-a novamente ao terceiro setor, demandando o surgimento de novas organizações voluntárias. Desta vez, o voluntariado passou a trabalhar em “food banks” (locais que preparam e servem alimentação à comunidade), bem como a distribuição de alimentos aos moradores de rua e em casas de passagens e de acolhimento à mulheres vítimas de abuso. Com este avanço do terceiro setor, as universidades canadenses desenvolveram cursos de graduação voltados ao trabalho voluntário, denominado de “Volunteer Program Management degree”, os quais visavam preparar líderes para a gestão do voluntariado nas organizações (CHAPPELL, 1999).

A partir deste breve relato histórico disposto acima, entende-se que a aceitação das ações dos voluntários pelos usuários é muito importante, uma vez que estes são o público alvo dos serviços, precisando atender suas expectativas e interesses para que o trabalho tenha resultados satisfatórios.

Desta forma, perguntou-se às assistentes sociais sobre a receptividade dos usuários quanto às atividades desenvolvidas pelo voluntariado. Em ambos os países as respostas foram positivas, conforme exposto abaixo:

*“A população usuária não tem nenhuma dificuldade em aceitar o trabalho voluntário.” (Sujeito 1)*

*“Sim, todo o trabalho voluntário desenvolvido na instituição é bem aceito pelos usuários do serviço, pois proporciona aos mesmos o contato com outras pessoas, aprendem coisas novas e momentos prazerosos, saindo da rotina diária.” (Sujeito 6)*

*“Sim, as pessoas que usam os nossos serviços estão cientes de que O Exército da Salvação (The Salvation Army) encoraja e apoia o voluntariado. Voluntários trabalham ativamente e são valorizados em todos os serviços da instituição.” (Sujeito 7)*

Nota-se que as instituições valorizam e reconhecem a importância do trabalho voluntário nelas realizados, concluindo que os usuários dos serviços não possuem nenhuma objeção quanto às atividades realizadas, fazendo-os manter contato com outras pessoas que não sejam apenas os funcionários do local e ainda aproveitam as ações diferenciadas da rotina diária de uma instituição.

Conhecendo a origem histórica do trabalho voluntário no Canadá, entende-se importante ressaltar o perfil dos voluntários no País. De acordo com uma Pesquisa realizada no País em 2010, mais de 13,3 milhões de pessoas, equivalente a 47% da população canadense, acima de 15 anos, fizeram trabalho voluntário naquele ano (VÉZINA; CROMPTON, 2012, p. 37).

Em geral, os jovens gostam mais do trabalho voluntário do que os mais velhos. Mais da metade da população entre 15 e 24 anos (58%) disseram fazer trabalho voluntário. As outras faixas etárias então entre 25 a 34 anos (46%), e 35 a 44 anos (54%). Em 2010, 58% dos adultos com ensino superior, disseram fazer trabalho voluntário, em comparação com 37% dos que possuem o ensino médio incompleto e 43% que possuem ensino médio completo. (VÉZINA; CROMPTON, 2012, p. 40).

Outro fator que aumentou consideravelmente a possibilidade de uma pessoa fazer trabalho voluntário é ter filhos em idade escolar (6 a 17 anos) na vizinhança, pois, as crianças chamam seus pais para ajudarem na escola e em atividades extraclasse. As pesquisadoras confirmaram que pais que tem filhos na idade escolar em casa (59%) ou que tem filhos com idades diferentes entre si (56%), tiveram taxas maiores de participação em ações voluntárias, do que pessoas sem filhos em casa (41%). No entanto, voluntários sem filhos em casa, dedicaram 30 horas a mais de atividade voluntária (175 horas) do que pais que possuem filhos (146 horas) relatam os autores Vézina e Crompton (2012, p. 40).

Organizações sem fins-lucrativos apoiam várias causas, desde doenças universais, até problemas cardíacos, ou falta de moradia, e a eleição destas causas vai de acordo com os principais aspectos relevantes do local da comunidade. A pesquisa demonstra que algumas causas atraem mais voluntários do que outras. Em 2010, 12% das pessoas acima de 15 anos desenvolveram ações voluntárias para organizações desportivas e de lazer, e 12% para organizações sem-fins lucrativos que prestam serviços sociais; 10% dedicaram o seu tempo em associações educacionais e de pesquisa; outros 9% para organizações religiosas e 6% dos outros apoiaram as voltadas para a saúde. (VÉZINA; CROMPTON, 2012, p. 39).

Os entrevistados da referida pesquisa dos autores também foram questionados se tiveram algum envolvimento com a comunidade, enquanto cursavam o ensino básico da escola, como o ensino fundamental, e os resultados confirmaram que pessoas são muito mais propensas a serem voluntárias quando adultas, se já fizeram este tipo de atividade na infância ou adolescência. (VÉZINA; CROMPTON, 2012, p. 39).

De acordo com esta pesquisa, muito canadenses se envolvem com o voluntariado porque conhecem pessoas que o fazem. Em 2010, 43% dos voluntários disseram que realizam trabalho voluntário como parte de um projeto grupal entre amigos, vizinhos e colegas de trabalho. Além disso, os indicadores de motivação mais apresentados foram: a maioria (78%) queria fazer algo bom com suas habilidades e experiências; mais da metade (59%) disseram que eles tinham se sensibilizado pela causa da organização em que atuam; 48% haviam se tornado voluntários porque os amigos eram; outros 48%, queriam descobrir quais eram seus pontos fortes; e ainda, 46% disseram que queriam conhecer pessoas novas. As motivações que menos apareceram foram: querer melhorar as oportunidades de emprego disponíveis (22%) e 21% para cumprir as obrigações religiosas (VÉZINA; CROMPTON, 2012, p. 47)

Ainda de acordo com esta pesquisa, a arrecadação de dinheiro e organização de eventos são as duas atividades mais comuns realizadas pelos voluntários canadenses. Em 2010, 45% dos voluntários estavam envolvidos na captação de recursos ou organização e supervisão de eventos. Aproximadamente um quarto dos entrevistados (28%) declarou coletar, servir ou entregar alimentos; 28% relataram prestar serviços de aconselhamento; e outros 23%, fazem trabalho administrativo (VÉZINA; CROMPTON, 2012, p. 46).

Tomando a pesquisa acima citada como base, percebe-se que para um bom desenvolvimento das ações do voluntariado é preciso conquistar a confiança da instituição, dos usuários e da comunidade, tendo sempre um compromisso com o que foi proposto. Sendo assim, entende-se ser essencial a presença regular de voluntários para executar as atividades. Sobre isto, questionou-se aos sujeitos sobre a rotatividade de voluntários na instituição e a média de tempo que estes lá atuam, obtendo as seguintes respostas das instituições brasileiras:

*“Nosso histórico não é de muita rotatividade. Tivemos uma equipe que trabalhou por 30 anos. Arrecadavam alimentação, faziam festas comemorativas e almoços para os usuários. Essa equipe parou o trabalho em função das dificuldades provenientes do envelhecimento. Não conseguimos montar outra equipe para dar continuidade ao*

*trabalho deles. Depende do projeto em andamento, mas as pessoas com menos tempo de trabalho voluntário tem em média 5 anos.”*  
(Sujeito 1)

*“Alguns voluntários chegam à entidade em parceria com tempo determinado – trabalho da faculdade, mas alguns continuam na instituição. Os voluntários universitários são rotativos; mas temos os voluntários fidelizados, que nos auxiliam em diversos aspectos.”*  
(Sujeito 2)

*“Não. Temos voluntários que trabalham no serviço há mais de 20 anos!”* (Sujeito 5)

Em contraposto com estas falas, uma instituição brasileira ainda afirmou ter uma rotatividade grande de pessoas para a realização do trabalho voluntário.

*“Sim, existe muita rotatividade entre os voluntários, sendo raros aqueles que permanecem efetivos nos trabalhos. A maioria dos voluntários se reúne em grupos e desenvolvem as atividades aos finais de semana com duração de 4 a 6 horas. Esses voluntários, na sua maioria, não ultrapassam 6 meses de atividades dentro da instituição.”* (Sujeito 6).

Esta realidade se aproxima com a exposta pelos assistentes sociais canadenses, os quais revelaram que:

*“Dependendo do interesse de cada um, do nível de competência e da disponibilidade. Os voluntários podem trabalhar a partir de 2 horas semanais até 21 horas por semana. Para colocações de estágio profissional nas áreas de Serviço Social ou Psicologia, as horas necessárias de prática supervisionada podem ser mais de 600 horas em um período de oito meses.”* (Sujeito 7)

*“Sim, nós temos vários voluntários diferentes a cada mês. As pessoas podem escolher quanto eles gostariam de trabalhar. Então, isso realmente depende da disponibilidade das pessoas. Nós temos alguns voluntários que estão trabalhando conosco desde 2007 ou 2008, mas a maioria começou este ano.” (Sujeito 8)*

Sendo assim, mais uma vez, é possível constatar diferenças e semelhanças entre as instituições dos dois países, demonstrando que o Brasil apesar de ser um país ainda em desenvolvimento e voltado à prática do voluntariado caritativo, já possui semelhanças em vários pontos com o voluntariado do Canadá, o qual é configurado como um país moderno, desenvolvido e com voluntariado de caráter emancipatório e de cidadania.

Uma das principais características das instituições que possuem o voluntariado voltado para solidariedade, visando à cidadania dos usuários e não apenas a ajuda ao próximo, é o ato de realizar um procedimento preparatório de treinamento e supervisão destes interessados em realizar atividades na instituição, pois assim são capazes de compreender a importância de suas ações dentro da organização. Para atuar como voluntário da Cruz Vermelha de São Paulo é preciso que o candidato interessado participe de um processo seletivo de Formação Básica Institucional que ocorre duas vezes ao ano.

De acordo com o site da Cruz Vermelha de São Paulo:

Este processo é uma tendência mundial que tem como objetivo a fidelização do Voluntário com a instituição de interesse. Antes de se dedicar a uma causa, é preciso conhecê-la e admirá-la, sentir vontade de fazer parte daquela rotina.

O trabalho voluntário é muito sério e de grande responsabilidade social e precisa ser executado de maneira profissional, mas sem perder o prazer e a vontade de fazer a diferença, por isso capacitamos pessoas para serem Voluntárias!

A partir desta citação, os assistentes sociais foram questionados sobre a fase de treinamento dos voluntários dentro da instituição, uma vez que este é um procedimento

indispensável para a garantia de um bom desenvolvimento do trabalho voluntário, conhecimento das normas e valores da instituição, reduzindo as possibilidades de danos e prejuízos quanto aos usuários dos serviços.

A maioria das instituições disse realizar algum tipo de treinamento com seus voluntários, algumas com procedimentos mais básicos e outras, mais complexos, como é possível concluir abaixo:

*“Realizamos o acolhimento individual e, nesta entrevista, informamos sobre o contrato social, orientando-os quanto a nossa entidade (objetivo, missão, metodologia, prioridades, sigilo etc.). Solicitamos ao voluntário um pequeno projeto, informando as ações, dias, horários, prazo de atuação e o nome do responsável, para que possamos sistematizar o trabalho e as ações do voluntário, resguardando a instituição de ações a serem realizadas. Ainda por trabalharmos em serviço de acolhimento infantil e adulto primamos pelo sigilo profissional.” (Sujeito 2)*

*“Receberam somente informações do funcionamento do serviço e como poderiam cooperar sem vínculos com o usuário.” (Sujeito 4)*

*“Sim, mas de forma ampla e dentro da filosofia da entidade; não sobre o trabalho específico.” (Sujeito 5)*

Sobre este questionamento, apenas uma instituição brasileira respondeu não realizar nenhum tipo de treinamento, mas ainda assim possui a preocupação de conhecer antecipadamente e formalmente as atividades que serão realizadas pelos voluntários, conforme o relato a seguir:

*“Não, nenhum voluntário recebe treinamento, porém, para iniciar qualquer tipo de atividade junto aos usuários é preciso apresentar projeto ou documento formalizado contendo os objetivos e propostas que pretendem alcançar com as ações.” (Sujeito 6)*

Quanto às instituições canadenses, ambas responderam realizar o treinamento com os voluntários antes do início das ações para que conheçam a instituição em que irão trabalhar e se reconheçam como parte dela.

*“Sim. O coordenador dos voluntários providencia a orientação sobre o código de ética, missão, valores e serviços, etc. Nós queremos ajudar os voluntários a ter a experiência que divulgamos em nosso site.”*  
(Sujeito 7)

*“Sim, todos os voluntários devem participar da orientação para iniciarem os trabalhos. A orientação fornece todas as informações básicas que os voluntários precisam saber, incluindo informações básicas sobre a Belkin House, vagas de voluntariado disponíveis e como candidatar-se para elas, todos os formulários e regulamentos da instituição para voluntários, um tour na cozinha e informações sobre primeiros socorros. Nós oferecemos a orientação aos voluntários e requeremos que todos eles o realizem, pois acreditamos que são informações muito importantes para os voluntários e queremos ter a certeza de que eles estejam preparados, o máximo possível, para o primeiro dia de trabalho.”* (Sujeito 8)

Mais uma vez as instituições brasileiras mostraram-se em concordância com as instituições canadenses, as quais realizam o treinamento e acompanhamento destes voluntários e entendem que é de extrema importância que o trabalho voluntário seja desenvolvido de forma responsável e consciente, necessitando, por parte dos voluntários, o conhecimento do local em que desenvolverão as ações para estas irem de acordo com o perfil da instituição e de seu público alvo.

Após conhecimento do processo histórico do voluntariado no Brasil e no Canadá, o perfil de seus voluntários bem como a análise das motivações e ações desenvolvidas por eles nas instituições em que atuam, entende-se essencial para efeito de comparação, conhecer a profissão de Serviço Social em ambos os países.

## **2.2 A profissão de Serviço Social no Brasil e no Canadá**

O Serviço Social brasileiro originou-se em 1932, sob uma forte influência do Serviço Social europeu, em parceria com a Igreja Católica (MARTINELLI, 2011, p.121-122).

Em 1936, surge a primeira Escola de Serviço Social em São Paulo (PUC-SP): “Ainda marcada pelo assistencialismo e de caráter fortemente religioso, por iniciativa de assistentes sociais com formação na Escola de Serviço Social de Bruxelas e com o apoio de Jovens da Ação Social Católica” (GOMES et al, 2010).

O Decreto-Lei nº 525, de 1 de julho de 1938, que institui o Conselho Nacional de Serviço Social e fixa as bases da organização do Serviço Social em todo o país, foi sancionado pelo então presidente Getúlio Vargas, sendo este, o primeiro documento que reconhece a profissão como serviço público, no entanto, ainda carregado de benemerência e assistencialismo, como demonstrado em seu Art 1º:

O serviço social tem por objetivo a utilização das obras mantidas quer pelos poderes públicos quer pelas entidades privadas para o fim de diminuir ou suprimir as deficiências ou sofrimentos causados pela pobreza ou pela miséria ou oriundas de qualquer outra forma do desajustamento social e de reconduzir tanto o indivíduo como a família, na medida do possível, a um nível satisfatório de existência no meio em que habitam.

Martinelli (2011, p.127) relata que no início da profissão, os profissionais de Serviço Social estavam sempre prontos para “oferecer respostas urgentes” às demandas que emergiam, sendo assim: “Desde cedo, os assistentes sociais foram imprimindo à profissão, a marca do agir imediato, da ação espontânea, alienada e alienante”.

No entanto, com as diversas mudanças no Estado e com a chegada da ditadura militar em 1964, os profissionais de Serviço Social:

Passam a analisar criticamente suas intervenções, visto que a repressão era grande em todos os aspectos da vida social e as regressões dos

direitos não possibilitavam uma intervenção que respondessem as demandas da sociedade. Nesse caso, a categoria buscou articulação com a classe trabalhadora e os movimentos sociais, contato esse que possibilitou a reflexão crítica de sua atuação despertando a busca de um referencial teórico que construísse uma ideologia de transformação social. (FREIRE; CÂNDIDO, 2013, p. 362).

Incentivada pelo período da Ditadura, a profissão passou pelo Movimento de Reconceituação, rompendo com o conservadorismo e a linha filosófica positivista, que tinha como objeto da profissão: o indivíduo (ele era culpado pela situação que estava), passando a se basear nas teorias de Marx, bem como, na sua concepção de homem-mundo, o materialismo histórico dialético. Neste seguimento, o objeto de trabalho passou a ser as expressões da questão social, como: o desemprego e a pobreza.

Desde então, o Serviço Social brasileiro mantém a sua base teórico- metodológica nesta linha de pensamento. A profissão evoluiu, sendo regulamentada a partir da sanção da Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993, a qual institui as competências e atribuições do assistente social, bem como dos Conselhos responsáveis pela profissão. Ainda em 1993, a profissão aprovou o novo Código de Ética do Assistente Social, vigente até os dias de hoje.

No Canadá, a profissionalização do Serviço Social teve início na Universidade de Toronto em 1914 e, em seguida, na Universidade McGill, situada na cidade de Montreal, em 1918. A profissão teve um lento crescimento durante as décadas de 20 e 30, no entanto, em 1926, foi formada a Associação Canadense de Assistentes Sociais, por profissionais que trabalhavam em agências de Serviço Social, bem como em departamentos governamentais. (DROVER, 2006).

Drover (2006) também relata que durante a crise de 1930, houve uma grande demanda nas agências de Serviço Social, no entanto, o setor público ainda estava “relutante” em impulsionar o avanço dos assistentes sociais recém-formados. Neste período, apenas dois novos cursos foram abertos, um na Universidade de British Columbia (1928) e o outro, na Universidade de Montreal (1939).

Após a II Guerra Mundial, a profissão se expandiu e junto dela o desenvolvimento de cuidados com a saúde, seguro hospitalar, aposentadoria, seguridade social, asilos, serviços especiais para pessoas com qualquer tipo de deficiência e, ainda, novas agências que

frequentemente contratavam assistentes sociais. (DROVER, 2006).

O crescimento do Serviço Social foi ainda maior nas décadas de 60 e 70, com o desenvolvimento de uma ampla gama de serviços públicos, durante o Estado de Bem-Estar Social canadense, período no qual as ações dos assistentes sociais deixaram de ter caráter caritativo e passaram a serem vistas como direito social, com vista na cidadania do sujeito. (DROVER, 2006).

Como já mencionado, o número de assistentes sociais no Canadá aumentou consideravelmente, após o período do Estado de Bem-Estar Social, e sobre isto, Drover (2006) demonstra o resultado de um estudo realizado no País: “Em 1941 havia 1767 assistentes sociais; e após 55 anos, em 1996, havia mais de 85 955. [...] no ano de 2000, havia 34 escolas de Serviço Social no Canadá”.

Ainda de acordo com este autor, o Serviço Social continua se adaptando às mudanças demográficas e culturais na sociedade canadense, sendo o envelhecimento populacional, o aumento da diversidade cultural e as necessidades sociais dos povos nativos prioridades emergentes. A profissão ainda trabalha com movimentos que visam à diminuição do preconceito contra pessoas em situação de vulnerabilidade social, defendendo os direitos humanos, a justiça social e a igualdade de gênero.

Para atingir o objetivo geral desta pesquisa, que é realizar um estudo comparativo sobre o trabalho voluntário entre o Brasil e o Canadá, na ótica do Serviço Social foi preciso conhecer a origem do trabalho voluntário e o perfil dos voluntários de ambos os países, e ainda apresentar um breve processo histórico sobre a profissão de Serviço Social no Brasil e no Canadá, para então poder adentrar no tema principal deste trabalho, que é a relação existente entre o Serviço Social e o trabalho voluntário.

### **2.3 O Serviço Social e o trabalho voluntário**

De acordo com teorias dos tópicos anteriores, percebe-se que há uma linha tênue dividindo o trabalho do assistente social com o dos voluntários, e isto se deve à origem de ambos pautados pela filantropia, assistencialismo e benemerência motivados pela Igreja Católica.

Em consonância com o exposto, Martins (2007, p. 2), entende que:

...neste período este tipo de voluntariado se diferenciava do atual, haja vista que sua orientação estava fincada nos princípios ético-cristãos os quais incentivavam a partilha de bens aos mais necessitados, “como forma de salvação da alma”.

Depois de muito tempo seguindo o pensamento positivista, o qual baseava suas ações no assistencialismo, o Serviço Social realizou o Movimento de Reconceituação, modificando a sua visão de homem-mundo para o Materialismo Histórico Dialético, elaborado por Karl Marx, o qual buscava compreender a realidade vivenciada pelo sujeito para então entender as expressões da questão social apresentadas no atendimento com o mesmo. Assim como o Serviço Social, o trabalho voluntário também evoluiu no objetivo de suas ações a partir da redemocratização do País e da busca da sociedade civil por direitos sociais. Esta visão é complementada por Leite (2010) quando esta explicita que:

As Organizações/Atuações da Sociedade Civil da atualidade foram criadas diferentemente das tradicionais instituições assistencialistas e filantrópicas dos anos 1930-1940, incluindo o trabalho voluntário especializado. Surge outro perfil de voluntariado, voltado para a doação de tempo, talento e habilidade, fundamentado em valores como solidariedade e cidadania. Atua de maneira organizada, profissional e não remunerada, em prol da melhoria da qualidade de vida das demandas sociais.

Em consonância com a citação elaborada por Leite (2010) e com o intuito de atingir os objetivos desta pesquisa, os sujeitos foram questionados sobre a concepção que eles têm sobre o trabalho voluntário, pedindo para que esta questão fosse respondida de maneira mais sincera e subjetiva. Obteve-se dos profissionais brasileiros os seguintes relatos:

*“Eu acredito no trabalho voluntário como visão de coletividade. Ser voluntário é ter o desejo de compartilhar conhecimentos e habilidades; participar de atividades importantes para a comunidade; aproveitar o tempo livre e usufruir do exercício da cidadania. Acredito que o bom voluntário é aquele que se dispõe a realizar*

*atividades para crescer e não um tapa-buraco.*

*Hoje o trabalho voluntário tem sido valorizado pelas empresas até no processo de contratação.” (Sujeito 1)*

*“Enxergo necessário uma vez que não teríamos condições de manter o numero de voluntários em nossos recursos humanos, porem é imprescindível que haja uma boa delimitação do que cabe ao corpo de voluntários para que não hajam interferências no agir profissional. Isso foi construído com o passar do tempo. Hoje nossos voluntários entendem o trabalho desenvolvido pela equipe multidisciplinar e não interferem mais em nossos atendimentos.” (Sujeito 5)*

*“Vejo o trabalho voluntário relacionado a ações e pessoas voltadas a doar o seu tempo para motivação solidária, o desejo de ajudar e o prazer de se sentir útil. Nos dias de hoje o trabalho voluntário reforça a solidariedade social e contribui para a construção de uma sociedade mais humana.” (Sujeito 6)*

*Os assistentes sociais canadenses responderam que:*

*“Nós acolhemos e apoiamos o voluntariado. Esta é uma atitude de gentileza e generosidade ao doar seu tempo e talento para o bem-estar de outros; e este procedimento pode também ensinar novas experiências.” (Sujeito 7) “Eu acho isso muito divertido. Eu fui voluntária na cozinha uma vez e eu realmente aproveitei e aprendi com isto, conhecendo outros voluntários que trabalharam comigo e ao servir os moradores da Belkin House. Eu acho uma ótima forma de conhecer uma variedade de pessoas diferentes de você, e aprender novas habilidades na cozinha.” (Sujeito 8)*

A partir destas respostas, pode-se verificar que o trabalho voluntário é bem visto na concepção dos assistentes sociais de ambos os países, sendo capaz de proporcionar o

conhecimento de novas pessoas, desenvolvimento de novas habilidades e ainda a realização da solidariedade com o próximo aos voluntários. Quanto aos benefícios às instituições, foi citado por uma instituição brasileira que o trabalho voluntário é essencial, pois não necessita realizar novas contratações. Porém, a profissional ressalta que atualmente os voluntários entendem que o seu papel dentro da organização não é de funcionário, haja vista que não interferem mais no trabalho multidisciplinar. Mas, ao analisar sua fala sugere-se que a instituição ainda não tenha compreendido a real função do voluntário, pois o coloca para desempenhar atividades de acompanhamento e higiene de usuários dos serviços ofertados pela instituição, como já analisado anteriormente.

É importante ressaltar que o Serviço Social não deve ser confundido com o trabalho voluntário, pois a profissão de assistente social é baseada em normas teórico-metodológicas, técnicas-operativas e ainda em princípios éticos-políticos expostos na Lei Nº 8.662/93, que regulamenta a profissão de Serviço Social, bem como no seu Código de Ética, diferentemente do trabalho voluntário que é pautado no senso comum, levando em consideração a particularidade de cada indivíduo que se dispõe a realizar tal serviço, como crença e valores.

De acordo com o site Volunteering England (2013), as pessoas escolhem ser voluntários por vários motivos. Para alguns, por proporcionar a possibilidade de desenvolver algo para a comunidade e fazer a diferença para as pessoas em sua volta. Para outros, é a oportunidade de aprender novas habilidades ou adquirir maior sabedoria com as experiências vividas. Independentemente da motivação de cada um, os voluntários veem essas ações como desafiadoras e gratificantes.

Chaves e Chaves (2007, p.20), assistente social, em sua monografia aborda o assunto voluntariado. A autora se mostra favorável à ação do trabalho voluntário, afirmando que:

Fazer o bem faz bem. A ação proposta pelo voluntário hoje é que se faça frente a essa sociedade com o intuito de buscar o bem-estar a todos. A ação voluntária desenvolvida com compromisso ético, juntamente com sua intenção de contribuir para a construção da sociedade, por meio de mudanças sociais significativas, vem a ser uma resposta valiosa para as dificuldades pessoais e sociais que estamos vivendo.

Ainda para complementar a visão que o Serviço Social possui sobre o trabalho

voluntário, questionou-se aos profissionais se eles acreditavam que as ações do voluntariado atrapalhavam o desenvolvimento do trabalho da profissão dentro da instituição.

Sobre isto, respondem que:

*“Não acredito que o trabalho voluntário atrapalhe nada e nem ninguém. Na minha experiência, o voluntário contribui para o alcance dos objetivos institucionais. Precisamos desmistificar o trabalho voluntário e o Serviço Social. Embora o voluntário tenha em comum o espírito de solidariedade e a vontade de ajudar o próximo, ele desempenha um trabalho muito importante, de responsabilidade e compromisso. O que não pode ser confundido é que seja colocado um voluntário que não seja Assistente Social para fazer o trabalho do Assistente Social ou de qualquer outro profissional, mas o trabalho voluntário pode completar o trabalho desenvolvido.” (Sujeito 1)*

*“Não, desde que tenhamos nossas ações pautadas no projeto ético-político profissional e nossas abordagens individuais e grupais baseadas nas diretrizes teórico-metodológico, ético-político e técnico operativo. Somos profissionais especializados e trabalhamos com as questões das expressões sociais, realizando a análise da conjuntura para uma ação propositiva, garantindo e efetivando direitos sociais. Cabe ressaltar que no início, tínhamos grandes problemas referentes à interferência dos voluntários nas ações do cotidiano quanto às rotinas dos serviços, interferindo nas orientações técnicas e da equipe de apoio. Realizamos orientações pontuais, com os grupos de voluntários para informá-los sobre os acontecimentos e minimizar os problemas, exemplificamos as atribuições dos serviços, bem como os seus objetivos referente a autonomia, independência, etc e ressaltando sempre a necessidade dos mesmos nos nossos serviços.” (Sujeito 2)*

*“De forma alguma, o trabalho voluntário vem de encontro ao desenvolvimento social, só é preciso trabalhar o conceito de Serviço*

*Social e entender que este não trabalha na perspectiva da ajuda, mas sim, no auxílio para o acesso aos bens de direito das pessoas.”*  
(Sujeito 4)

*“De forma alguma, pois as ações de um profissional em Serviço Social são totalmente contraditórias ao trabalho voluntário, exigindo formação acadêmica, intencionalidade, estratégias específicas e outros. Vejo que o trabalho voluntário enriquece as ações de uma instituição sem invadir a especificidade do Serviço Social ou de qualquer outra profissão.”* (Sujeito 6)

Este questionamento também foi feito aos profissionais do Canadá, os quais responderam que:

*“De jeito nenhum. O Serviço Social é uma profissão carregada pelo espírito da ajuda mútua e do empoderamento social. O voluntariado e o envolvimento do voluntário é uma atitude admirável sobre dar aos outros sem esperar nenhuma troca, em forma de dinheiro ou benefícios.”* (Sujeito 7)

*“Não, uma vez que nossas oportunidades de voluntariado são no Departamento de Alimentação (Food Services Department), então eles não atrapalham ou conflitam com outros trabalhos da Belkin House. No entanto, as oportunidades de voluntariado oferecidas realmente auxiliam a instituição como um todo, uma vez que são treinados e educados para trabalhar com os usuários, não interferindo nas ações do Serviço Social em nenhum momento.”* (Sujeito 8)

Quanto a estes relatos, percebe-se uma total concordância nas respostas dos profissionais do Brasil e do Canadá, os quais percebem o trabalho voluntário como um auxílio extra à instituição e entendem que as ações do Serviço Social são voltadas para a emancipação e autonomia dos sujeitos, baseados no Código de Ética da Profissão e na Regulamentação da

Profissão a partir dos princípios dialéticos desenvolvidos por Karl Marx. Já o trabalho voluntário realiza ações voltadas para a filantropia, caridade, ajuda ao próximo, sem a necessidade de um embasamento teórico para a realização de suas atividades.

Acredita-se que o trabalho voluntário tem o poder de fortalecimento da solidariedade, confiança e reciprocidade entre as pessoas. Além disso, o voluntariado cria oportunidades para o desenvolvimento da sociedade, contribuindo tanto nos aspectos sociais como nos econômicos, pois o seu foco é justamente a comunidade, tendo como principal missão manter a paz (ONU, 2013).

Por fim, para que a pesquisadora pudesse compreender a relação do Serviço Social com o trabalho voluntário nas instituições pesquisadas, foi questionado se havia uma proximidade entre a profissão e o voluntariado dentro da instituição. No Brasil, a maioria dos sujeitos respondeu que há proximidade, uma vez que o setor de Serviço Social é o responsável pela recepção, orientação e supervisão dos voluntários durante a execução das atividades.

*“Existe proximidade, pois é o setor de Serviço Social da instituição que apresenta o projeto e as atividades a serem desenvolvidas e acompanha o trabalho.” (Sujeito 1)*

*“O Serviço Social é o acolhimento da instituição, orientamos o processo histórico da entidade, bem como as suas ações atuais. Realizamos a escuta ativa e qualificada das demandas dos voluntários e tentamos casar com as reais necessidades da instituição, direcionando as ações de forma a contemplar os dois segmentos. Com o projeto do voluntariado, seguimos as ações e realizamos a supervisão das mesmas, tendo como objetivo garantir que o planejamento seja efetivado. O serviço social acompanha e avalia os projetos, bem como as parcerias firmadas para a execução dos mesmos. O acolhimento e o acompanhamento dos projetos dos voluntários nos favorecem a comunicação, e a fidelização dos mesmos para as ações futuras.” (Sujeito 2)*

*“Sim, de uma forma tranquila. Após as orientações, escolhemos as*

*atividades a serem desenvolvidas e acompanhamos a execução e interação das crianças e funcionários.” (Sujeito 3)*

*“Sim, através da coordenação do Serviço Social, eles possuem conhecimento dos casos e das atividades desenvolvidas. Além da realização de reuniões para melhoria do atendimento.” (Sujeito 5)*

Os profissionais canadenses disseram que o trabalho voluntário da instituição não possui uma proximidade com a profissão, uma vez que as ações desenvolvidas estão sob a responsabilidade de outro setor. No entanto, tais profissionais são os coordenadores responsáveis pelos voluntários das instituições, ocupando dois cargos diferentes no mesmo local.

*“Não há proximidade com o setor de Serviço Social, mas o voluntariado e suas contribuições são essenciais e indispensáveis no trabalho com a população usuária que o Exército da Salvação atua. Sem a doação generosa e a participação dos voluntários, não seríamos capazes de cumprir com os serviços e programas propostos pela instituição às famílias em vulnerabilidade social. Por exemplos, normalmente necessitamos de 5 a 7 voluntários para auxiliar na preparação do café da manhã disponibilizado às famílias de baixa renda e moradores de rua. Precisamos de pelo menos dois voluntários para o nosso bazar de roupas usadas. Nós utilizamos mais de 100 voluntários em nossos programas sazonais, como no Projeto “De volta para a escola” com a doação de material escolar às crianças, ou ainda com o Projeto “Cesta de Natal” e ainda o projeto de doação de brinquedo às crianças. Ainda podemos citar os estagiários voluntários, que realizam atividades de conscientização social com as comunidades ou serviços de aconselhamento às famílias baixa renda que não podem pagar pelo atendimento, totalizando mais de 300 horas de serviços profissionais por ano. (Sujeito 7)*

*“Infelizmente nós não oferecemos trabalho voluntário na área do*

*Serviço Social na Belkin House devido a população vulnerável que trabalhamos, sendo importante manter a confidencialidade. No entanto, as pessoas podem trabalhar na cozinha, onde eles terão oportunidade de servir uma variedade de pessoas, incluindo usuários da Belkin House.” (Sujeito 8)*

Sendo assim, constata-se que apesar do trabalho voluntário não estar diretamente relacionado com o setor de Serviço Social nestas instituições devido às suas normas de funcionamento e, ainda, ao sigilo exigido diante da população usuária, cabe a estes profissionais a coordenação e supervisão das ações dos voluntários. A partir disto, exige-se um acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos pelos voluntários na instituição, possibilitando o reconhecimento dos profissionais sobre a importância das ações voluntárias.

Segundo Leite (2010), “o Serviço Social, enquanto profissão que intervém na questão social, habilita o profissional a organizar, supervisionar e orientar as ações desenvolvidas pelas instituições sociais e pela equipe de voluntários”.

Desta forma, em se tratando das semelhanças e divergências entre um trabalho e outro, o voluntariado que busca cidadania e bem estar social pode ser auxiliado pelo Serviço Social, profissão totalmente capaz de gerenciar tais ações, tendo em sua raiz a função de gestor, educador e mobilizador da comunidade.

### **3 METODOLOGIA DA PESQUISA**

Trata-se de um trabalho pautado no Materialismo Histórico Dialético de Karl Marx, tendo em vista que essa linha filosófica apreende a realidade numa visão de totalidade, possibilitando maior interação entre pesquisador, sujeito e realidade, pois está vinculado ao entendimento das relações humanas e se faz presente no cotidiano das pessoas, dando a possibilidade de compreensão e transformação social.

Ao planejar este estudo, a pesquisadora buscou desvendar quais as diferenças dos trabalhos voluntários realizados no Brasil e no Canadá, sob a ótica do Serviço Social, tornando este questionamento, o problema de sua pesquisa.

Em resposta ao problema, sugeriu-se que uma possível hipótese para este estudo está

relacionada ao fato de que muitos profissionais do Serviço Social trabalham em instituições que possuem o voluntariado, operacionalizando ações, que muitas vezes aos olhos da sociedade e da população usuária, podem ser confundidas com as do voluntariado, fazendo com que estes profissionais se incomodem com esta parceria ao invés de aproveitar o que cada um tem para oferecer.

No Brasil, qualquer pessoa pode ser voluntária, basta ir a alguma instituição e desenvolver alguma atividade, normalmente caritativa e com o objetivo de preencher o tempo das pessoas. Os profissionais da instituição não realizam uma avaliação ou treinamento com estas pessoas. Não há um trabalho contínuo, e não há, ainda, a percepção de que o voluntariado pode ser muito mais eficaz quando bem preparado, podendo até mesmo se tornar um aliado do Serviço Social.

Já no Canadá, se um cidadão deseja ser voluntário, ele primeiramente é avaliado por profissionais e treinado para a execução das tarefas. É estudado ainda se a pessoa possui antecedentes criminais e quais seus motivos para ser um voluntário sendo acompanhado por uma equipe psicossocial em todas as suas ações. No caso de estrangeiros, estes passam por um processo de seleção, no qual são observados o nível do inglês e a postura profissional do interessado através de entrevistas com os responsáveis pelo serviço e ainda o seu curriculum vitae, o qual deve enfatizar os outros possíveis trabalhos voluntários já realizados. Tudo isto, porque o trabalho voluntário é visto como um trabalho não remunerado, necessitando, inclusive, ter posse do visto de “work permit”, ou seja, de permissão de trabalho.

Sendo assim, o objetivo geral da pesquisa, para verificação da hipótese sugerida, foi realizar um estudo comparativo sobre o trabalho voluntário entre o Brasil e o Canadá, na ótica do Serviço Social. Para isso foram elencados os seguintes objetivos específicos: desvendar o significado do trabalho voluntário; identificar as concepções de voluntariado no Brasil e Canadá e desvelar o trabalho voluntário na visão do Serviço Social em Bauru e Vancouver.

A pesquisa voltou-se para a natureza comparativa, pois analisou e comparou os resultados das opiniões dos assistentes sociais do Brasil e Canadá sobre as ações do voluntariado, tendo como procedimentos técnicos a pesquisa bibliográfica e a de campo.

Em relação à fundamentação teórica, na pesquisa bibliográfica utilizou-se de livros, revistas especializadas sobre o tema, legislação, dicionários e também outros materiais disponibilizados na internet. Os acervos utilizados foram da Biblioteca 1º de Agosto, situada no Centro Universitário de Bauru – ITE, a internet e também, acervo próprio. Vale ressaltar que a pesquisadora encontrou dificuldades quanto à pesquisa bibliográfica, devido à escassez

de literatura sobre este tema.

A pesquisa se desenvolveu no nível exploratório e com a tipologia qualitativa, pois o propósito foi desvelar dados subjetivos na realidade.

Em consonância com o exposto, Martinelli (1999, p.52) pontua que:

O Serviço Social configura-se como uma profissão na qual a pesquisa assume a função de qualificadora da prática profissional e de ampliadora da base de conhecimentos. Para o assistente social, a investigação da realidade é requisito indispensável da atuação nessa realidade.

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Neste sentido, Minayo (2001, p.21) define que:

Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Assim, a pesquisa qualitativa permite uma aproximação do pensamento do pesquisado, uma vez que é possível obter a sua opinião sobre o assunto, resultando em respostas inovadoras e proporcionando qualidade ao estudo.

A pesquisa de campo foi realizada, no período de junho a setembro de 2014, em instituições que tiveram assistentes sociais trabalhando diretamente com voluntários. Sendo assim, o universo da pesquisa no município de Bauru (BR) foram 37 instituições, as quais se encontravam cadastradas junto a Secretaria de Bem Estar Social (SEBES).

Vale ressaltar que no município de Vancouver (CA), o universo da pesquisa não pode ser identificado, devido à escassez de tempo, apesar de se ter tentado, porém, não foi possível obter informações sobre estes dados, fazendo com que se optasse por duas instituições que realizam o trabalho contando com voluntários e que se dispuseram a participar.

A amostra foi não probabilística, do tipo intencional, tendo como sujeitos válidos aquelas instituições que possuíam um corpo de voluntários e a presença de um profissional de Serviço Social, e ainda aqueles que trabalhavam há mais tempo com o voluntariado. Sendo assim, do universo de 37 instituições, oito (8) instituições responderam a pesquisa no município de Bauru, equivalendo a aproximadamente 22% do universo. Já no município de Vancouver, a pesquisadora conseguiu obter a resposta de apenas duas (2) instituições locais, o que se considera válido, considerando que numa pesquisa qualitativa a significância está na qualidade de sujeitos e não na quantidade deles.

O Pré-Teste foi realizado com duas assistentes sociais, sendo uma da cidade de Bauru e a outra da cidade de Vancouver, no mês de junho, para verificação da viabilidade do instrumental, antes da coleta de dados, não demonstrando necessidades de alterações.

A pesquisadora utilizou na coleta de dados os seguintes instrumentos:

- Observação assistemática, com o objetivo de desvendar a realidade levantada;
- Questionário, o qual foi enviado via e-mail aos profissionais do Brasil e do Canadá, contendo apenas perguntas abertas, com o intuito de permitir ao pesquisado demonstrar as suas opiniões sobre o assunto mais livremente. Primeiramente, a pesquisadora entrou em contato telefônico com os possíveis participantes, só depois enviou os questionários, incluindo uma breve explicação sobre o tema e os objetivos da pesquisa. Após diversas trocas de e-mails, como é de se esperar numa pesquisa cujo instrumental é o questionário, a pesquisadora enviou mais de trinta (30) documentos e apenas dez (10) retornaram para a realização da análise de dados.

Após a aplicação da pesquisa, os dados foram tratados e discutidos no decorrer do conteúdo bibliográfico, de forma que as respostas dos sujeitos entrelaçassem com a teoria apresentada.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Partindo do problema exposto, hipótese sugerida e dos objetivos traçados para a elaboração deste trabalho, bem como da pesquisa bibliográfica e dos resultados apresentados na análise de dados, o presente trabalho procurou demonstrar a opinião dos Assistentes Sociais do Brasil e do Canadá sobre as ações desenvolvidas pelo voluntariado em seus países.

O trabalho teve como objetivo geral: realizar um estudo comparativo sobre o trabalho voluntário entre o Brasil e o Canadá, na ótica do Serviço Social e os seguintes objetivos específicos: desvendar a respeito do trabalho voluntário; identificar as concepções de voluntariado no Brasil e Canadá e desvelar o trabalho voluntário na visão do Serviço Social em Bauru e Vancouver.

Primeiramente, conclui-se pela amostragem que o número de voluntários em uma instituição depende do apoio recebido para a realização de suas atividades, sendo em média 30 voluntários anuais nas instituições brasileiras e de 10 voluntários efetivos nas instituições canadenses, no entanto, em períodos de alta temporada (Junho e Julho), estas instituições passam de 200 voluntários por mês.

Quanto às ações desenvolvidas pelos voluntários nas instituições, percebeu-se uma discordância entre os países, uma vez que o Brasil mostrou ser a favor de atividades onde o voluntário tem um contato muito próximo com o usuário, como em situações de auxiliar nos cuidados de higiene pessoal e de exercer função de acompanhantes daqueles que estão inseridos na instituição. Já no Canadá, notou-se que estas ações são estritamente funções de profissionais/funcionários da instituição, sendo o voluntário aquele que irá exercer uma atividade para auxiliar a instituição em si e não os usuários desta, como quando citado o fato de valorizarem projetos de “Food Bank”, onde o voluntário vai trabalhar na preparação dos alimentos e limpeza do local, orientados por um chef de cozinha da instituição.

Em ambos os países foi relatado que a população usuária aceita positivamente as ações desenvolvidas pelo voluntariado, no entanto, acredita-se que no Canadá, os voluntários são mais valorizados e bem aceitos pelas instituições, uma vez que não há muito contato com os usuários dos serviços, esta sim é bem aceita pela população usuária, ou seja, os voluntários aparecem indiretamente na imagem da instituição. Já no Brasil, como a maioria das instituições pesquisadas disseram que os voluntários mantem um contato direto com os usuários, estes podem avaliar melhor as atividades que estão recebendo por parte do trabalho voluntário.

Em relação à rotatividade dos voluntários na instituição, constatou-se que as instituições brasileiras possuem menos rotatividade do que as canadenses, uma vez que exercem atividades que exigem confiança e proximidade com os usuários dos serviços, fato que não ocorre no Canadá, já que a presença de estrangeiros intercambiários é muito grande, permanecendo por um período curto de tempo no país. Ainda baseado nesta explicação, verificou-se que a permanência média de tempo dos voluntários nas instituições pesquisadas

em ambos os países são bem discrepantes. Enquanto as instituições brasileiras tem a média de 20 anos com a permanência do mesmo voluntário, as instituições canadenses não passam de alguns meses.

Para que haja uma quantidade tão grande de voluntários anuais em países como Canadá, imaginou-se que a divulgação de disponibilidade de vagas e de aceitação de trabalho voluntário deveria ser bem ampla e organizada, permitindo à comunidade em geral o conhecimento da instituição, de suas ideologias e de suas atividades. A partir da pesquisa, percebeu-se que esta hipótese levantada foi comprovada, tendo as instituições canadenses sites e folders explicitando as informações básicas que a população deve saber antes de se candidatar ao trabalho voluntário, e ainda, quanto aos intercambiários, há parcerias com escolas de idiomas no país que recrutam os interessados em se voluntariarem. Já no Brasil, constatou-se que a divulgação de oportunidades para voluntariado nas instituições é restrita, atingindo apenas um público já conhecido pelas instituições.

Quanto ao treinamento dos voluntários antes de iniciar as suas ações, ambos os países demonstraram realizar este procedimento, entendendo ser de extrema importância que os candidatos à voluntários sintam-se parte integrante da instituição e para isto, é preciso conhecê-la integralmente, bem como as normas e regulamentos por ela exigida, como código de ética, termo de confidencialidade, missão, visão e valores, entre outros.

Com o que foi concluído até o momento, foi possível responder dois objetivos específicos propostos: desvendar a respeito do trabalho voluntário e identificar as concepções de voluntariado no Brasil e no Canadá.

Tendo a necessidade de responder o último objetivo específico proposto: desvelar o trabalho voluntário na visão do Serviço Social em Bauru e Vancouver, e sendo esta a conclusão principal do trabalho, verificou-se que tanto os assistentes sociais do Brasil quanto os do Canadá, concebem o trabalho voluntário como um ato de solidariedade, generosidade e dedicação de forma coletiva às necessidades de outras pessoas, que muitas vezes não são conhecidas pelos voluntários, acreditando ainda ser um modo divertido de ensinar aquilo que sabe e aprender novas habilidades, conhecer novas pessoas e viver novas experiências, que certamente enriquecerão no aspecto pessoal e profissional de cada um. Desta forma, concluiu-se que os profissionais dos dois países apoiam e valorizam o trabalho voluntário.

Ainda para atingir tal objetivo específico, os pesquisados foram questionados sobre a proximidade da profissão com o voluntariado da instituição e se eles acreditavam que as ações do trabalho voluntário, lá desenvolvidas, atrapalhavam o exercício da função do Serviço

Social. A partir dos resultados da análise de dados, pode se concluir que no Brasil há proximidade entre o Serviço Social e o trabalho voluntário, pois é o setor responsável pelo treinamento, acompanhamento e avaliação dos voluntários na instituição, sendo uma das funções das assistentes sociais, acolher estes voluntários e orientá-los durante o desenvolvimento de suas ações na instituição. Ainda sobre os profissionais brasileiros, percebeu-se que, em sua maioria, eles não acreditam que o trabalho voluntário atrapalha suas ações, mas que este já foi um problema constatado no passado devido à confusão por parte da comunidade e da instituição sobre as funções desenvolvidas pelo Serviço Social e voluntários, que apesar de parecidas, sob a visão do senso comum, possuem objetivos completamente opostos. Já no Canadá, apesar de também ser responsabilidade do assistente social o treinamento, acompanhamento e orientação aos voluntários, notou-se que não há proximidade entre estas áreas, pois as ações desenvolvidas são externas ao Serviço Social e aos usuários do serviço, relacionando-se diretamente com a instituição, entendendo ainda que não atrapalham as ações do Serviço Social, pois não possuem esta relação com as ações da profissão. No entanto, mencionaram que recebem voluntários em processo de estágio escolar, sendo que estes sim possuem proximidade com a profissão e com o público alvo das instituições, recebendo supervisão de assistente social e psicólogo em todas as suas ações, mas estes são autorizados por se tratar de estudantes em processo de aprendizagem que já detém o conhecimento do sigilo profissional e ainda das ações voltadas para cidadania, emancipação e conquista de direitos dos usuários.

Assim, verifica-se, portanto, que a hipótese sugerida foi parcialmente comprovada, pois os profissionais do Serviço Social no Brasil também acreditam e valorizam o voluntariado, promovendo um trabalho de conscientização e treinamento para que as ações desenvolvidas possam ir de encontro com o objetivo da instituição e do bem estar dos usuários atendidos.

Por se tratar de um tema atual, de grande responsabilidade social e ainda com crescimento da consciência da ação solidária voltada para cidadania dos sujeitos, sugere-se que o voluntariado seja um assunto mais pesquisado por estudiosos da área social e de humanas, uma vez que não há muitas referências bibliográficas tratando sobre o tema, sendo este um dos principais desafios para a realização desta pesquisa.

Nos dias atuais, o trabalho voluntário passou a ser reconhecido até mesmo por empresas, no momento da contratação, por se tratar de uma atividade de doação de tempo a um bem maior, por se relacionar com pessoas diferentes, por ter que desenvolver a

criatividade e o trabalho em equipe ao atuar nas instituições, ocorrendo uma troca de conhecimentos e de experiências que agregará tanto pessoal como profissionalmente aos voluntários.

E então cabe aos profissionais de Serviço Social a função de apoiar e recrutar bons voluntários para que a instituição em que atuam seja sempre reconhecida pela qualidade e atenção com os usuários de seus serviços, provando que o Serviço Social e o voluntariado podem sim viver em parceria e complementariedade.

---

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto-Lei nº. 525, de 1 de julho de 1938. Institui o Conselho Nacional de Serviço Social e fixa as bases da organização do serviço social em todo o país. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Rio de Janeiro, 1 jul. 1938. Disponível em: <[http://legis.senado.gov.br/legislacao/ListaNormas.action?numero=525&tipo\\_norma=DEL&data=19380701&link=s](http://legis.senado.gov.br/legislacao/ListaNormas.action?numero=525&tipo_norma=DEL&data=19380701&link=s)>. Acesso em: 02 jun. 2014.

BRASIL. Lei nº. 9.608, de 18 de fevereiro de 1998. Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 19 fev. 1998. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9608.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9608.htm)>. Acesso em: 20 dez. 2013.

CHAPPELL, Neena. **Volunteering and Healthy Aging: What We Know**. 1999. Disponível em: <[www.volunteernorthbay.on.ca](http://www.volunteernorthbay.on.ca)>. Acesso em: 20 ago. 2014.

CHAVES, Eugênia Maria Sellmann; CHAVES, Edmundo Muniz. **Descortinando a realidade das comunidades terapêuticas como serviços de atenção ao dependente de substâncias psicoativas: dos amparos legais aos amparos reais**. Monografia (Especialização Gestão de Políticas Públicas e do Terceiro Setor), Instituição Toledo de Ensino, Bauru, SP, 2007.

DROVER, Glenn. **Social Worker**. Toronto: Historica Canada, 2006. Disponível em: <<http://www.thecanadianencyclopedia.ca/en/article/social-work/>>. Acesso em: 10 abr. 2014.

FREIRE, Abraão dos Santos; CÂNDIDO, Sandra da Silva. Uma análise do Serviço Social no Brasil. **Revista Eletrônica da Faculdade José Augusto Vieira**, Sergipe, ano VI, n. 08, set. 2013. Disponível em: <[http://fjav.com.br/revista/Downloads/edicao08/Artigo\\_348\\_364.pdf](http://fjav.com.br/revista/Downloads/edicao08/Artigo_348_364.pdf)>. Acesso em: 20 abr. 2014.

GLASSFORD, Sarah. **Volunteering in the First and Second World War**. Disponível em: <<http://wartimecanada.ca/essay/volunteering/volunteering-first-and-second-world-war>>. Acesso em: 20 jun. 2014.

GOMES, Vanessa Correia *et al.* O surgimento das Escolas de Serviço Social no Brasil. In: SALÃO INTERNACIONAL DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO (SIEPE), v. 2, n. 1, 2010, Bagé. **Anais eletrônicos**. Bagé: Universidade Federal dos Pampas, 2010. Disponível em: <<http://seer.unipampa.edu.br/index.php/siepe/article/view/4356>>. Acesso em: 20 abr. 2014.

HISTÓRIA. Centro de Voluntariado de São Paulo. Disponível em: <<http://www.voluntariado.org.br/default.php?p=texto.php&c=historia>>. Acesso em: 20 maio. 2014.

IMPACT. Who we are – YMCA. 2014. Disponível em: <<http://www.ymca.ca/en/who-we-are/impact.aspx>>. Acesso em: 20 ago. 2014.

LEITE, Lilian. **O trabalho voluntário desenvolvido no grupo de apoio a pacientes oncológicos de Passos e região**: uma análise sobre a qualificação desta ação. 2011. 128 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Franca, 2011.

MARTINELLI, Maria Lucia. **Pesquisa Qualitativa**: um instigante desafio. São Paulo: Veras.

Volume 1, 1999.

MARTINELLI, Maria Lucia. **Serviço Social: Identidade e alienação**. 16.ed. São Paulo: Cortez, 2011.

MARTINS, Célia Soares. O trabalho voluntário: da caridade à busca da cidadania. In: III JORNADA INTERNACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS, QUESTÃO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO DO SÉCULO XXI, 2007, SÃO LUIS - MARANHÃO. **Anais Eletrônicos**. Disponível em: <[http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIII/html/Trabalhos/EixoTematicoJ/4a1e30e87b969535c98aCelia\\_Soares.pdf](http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIII/html/Trabalhos/EixoTematicoJ/4a1e30e87b969535c98aCelia_Soares.pdf)>. Acesso em: 10 set. 2014.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, p. 21. 2001.

PINTO, Thiago A. Soares. **Voluntariado, transformação e a sociedade brasileira**. 2013. Disponível em: <<http://www.pautasocial.com.br/artigo.asp?idArtigo=2055>>. Acesso em: 20 maio 2014.

PROJETO voluntariado Brasil 2011. Rede Brasil Voluntário. 2011. Disponível em: <<http://www.redebrasilvoluntario.org.br/pesquisa/>>. Acesso em: 25 maio 2014.

SANTOS, Sandra Neres. Serviço Social: Apropriação da teoria social marxista e formação profissional crítica. In: III SIMPÓSIO MINEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS, 2013, Belo Horizonte. **Anais Eletrônicos**. Belo Horizonte: CRESS 6ª Região, 2013. Disponível em:<<http://www.cressmg.org.br/arquivos/simposio/SERVI%C3%87O%20SOCIAL%20APROPRIA%C3%87%C3%83O%20DA%20TEORIA%20SOCIAL%20MARXISTA.pdf>>. Acesso em: 21 abr. 2014.

SER voluntário. Brasil: Cruz Vermelha Brasileira, 2014. Disponível em: <[http://www.cvbsp.org.br/media/proj\\_1.php](http://www.cvbsp.org.br/media/proj_1.php)>. Acesso em: 30 out. 2014.

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.18, n. 40, p. 01-40, jul./dez.2014.  
COLEONE, Amanda da Costa, CALOBRIZI, Maria Dvanil D'Ávila. O trabalho voluntário no Brasil e no Canadá sob a ótica do serviço social.

VÉZINA, Mireille; CROMPTON, Susan. **Volunteering in Canada**. Canada: 2012. Statistic Canada. Disponível em: <<http://www.statcan.gc.ca/pub/11-008-x/2012001/article/11638-eng.pdf>>. Acesso em: 20 jul. 2014.

VOLUNTARIADO. Brasil: Organização das Nações Unidas, 2013. Disponível em: <<http://www.onu.org.br/faca-parte-da-onu/voluntariado/>>. Acesso em: 20 dez. 2013.

WHY volunteer? Inglaterra: Volunteering England, 2013. Disponível em: <<http://www.volunteering.org.uk/iwanttovolunteer/why-volunteer/>>. Acesso em: 20 dez. 2013.