



PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PPGA/UFRGS

PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO SOCIAL 2007

**VOLUNTARIADO ATIVO**

A Gestão de Voluntários na

Sociedade Porto-alegrense de Auxílio aos Necessitados - SPAAN

Gilberto Azevedo da Fonseca

Professor Orientador: Fernando Meirelles

Junho / 2008

## SUMÁRIO

<b>1. RESUMO</b>	<b>5</b>
<b>2. APRESENTAÇÃO DA SPAAN</b>	<b>6</b>
<b>2.1- Missão, Objetivos e Valores</b>	<b>7</b>
2.1.1 – Missão	7
2.1.2 – Valores	7
2.1.3 - Objetivos da SPAAN	7
<b>2.2 – Histórico</b>	<b>8</b>
2.2.1 – Fundadores Ilustres	8
2.2.2 – Espaço Físico Construído	8
<b>2.3 – Gestão</b>	<b>9</b>
2.3.1 – Estrutura Organizacional da SPAAN	9
<b>3. CONTEXTO DO PROJETO</b>	<b>12</b>
<b>4. JUSTIFICATIVA</b>	<b>16</b>
<b>5. OBJETIVOS</b>	<b>18</b>
<b>5.1 - Objetivo Geral</b>	<b>18</b>
<b>5.2 – Objetivos Específicos</b>	<b>18</b>
<b>6. QUADRO DE METAS</b>	<b>19</b>
<b>7. METODOLOGIA</b>	<b>20</b>
<b>7.1 – Reuniões</b>	<b>21</b>
7.1.1 – Reuniões com os Voluntários	21
7.1.2 – Reuniões com os Coordenadores	22
<b>7.2 – Método de Pesquisa Sobre o Voluntariado</b>	<b>22</b>
7.2.1 – Voluntários que ingressaram em 2007	22
7.2.2 – Voluntários mais assíduos	23
<b>7.3 – Métodos de Gestão</b>	<b>23</b>
<b>8. O VOLUNTARIADO DA SPAAN</b>	<b>24</b>
<b>8.1 – Voluntários de Gestão</b>	<b>25</b>
<b>8.2 – Serviço Social</b>	<b>26</b>
8.2.1 – Acompanhamento Pessoal	26
8.2.2 – Recreação	27
8.2.3 – Trabalhos Manuais	27

8.2.4 – Estética _____	27
<b>8.3 – Enfermagem _____</b>	<b>27</b>
8.3.1 – Acompanhamento na Enfermagem _____	28
<b>8.4 – Seleção de Doações _____</b>	<b>28</b>
<b>8.5 – Outros Trabalhos Realizados por Voluntários _____</b>	<b>28</b>
8.5.1 – Jardinagem _____	29
8.5.2 – Costura _____	29
8.5.3 – Coordenação de Voluntários _____	29
8.5.4 – Auxiliar de Cozinha _____	30
<b>8.6 – Número de Voluntários Ativos _____</b>	<b>30</b>
<b>8.7 – Voluntários Admitidos em 2007 _____</b>	<b>32</b>
<b>8.8 – Voluntários que ingressaram de jan. a ago. de 2007</b>	
<b>comparados aos remanescentes em 31.12.2007 _____</b>	<b>33</b>
8.8.1 – Faixa Etária dos Voluntários _____	34
8.8.2 - Motivo para ser voluntário _____	35
8.8.3 - Tempo de deslocamento dos Voluntários até a SPAAN ____	36
8.8.4 – Situação Profissional dos Voluntários _____	37
8.8.5 – Atividade Escolhida _____	38
8.8.6 – Número de Voluntários por Gênero _____	39
<b>8.9 – Voluntários assíduos do 4º trimestre de 2007 _____</b>	<b>39</b>
8.9.1 – Faixa Etária _____	40
8.9.2 – Motivo para ser voluntário _____	41
8.9.3 – Tempo de deslocamento _____	41
8.9.4 – Situação Profissional _____	42
8.9.5 – Atividade _____	43
8.9.6 – Gênero _____	43
8.9.7 – Tempo de Voluntariado na SPAAN _____	44
<b>8.10 - Reuniões com os Coordenadores Técnicos _____</b>	<b>44</b>
<b>8.11 - Reuniões com os Voluntários _____</b>	<b>45</b>
<b>9. GESTÃO DO VOLUNTARIADO _____</b>	<b>47</b>
<b>9.1 – Recrutamento de Voluntários _____</b>	<b>47</b>
9.1.1 – ONG Parceiros Voluntários _____	48
9.1.2 – SESC Comunidade _____	48
9.1.3 – Voluntários Diretos _____	48
<b>9.2 – Seleção de Voluntários _____</b>	<b>49</b>

<b>9.3 – Primeira Entrevista: Ingresso de Voluntários</b>	<b>49</b>
<b>9.4 – Segunda Entrevista: Acompanhamento de Voluntários</b>	<b>50</b>
<b>9.5 – Treinamento e integração de Voluntários</b>	<b>50</b>
<b>9.6 – Avaliação dos Voluntários</b>	<b>51</b>
<b>9.7 – Plano de Entrevistas dos Voluntários</b>	<b>52</b>
<b>9.8 – Fluxograma: Entrevistas e Monitoramento</b>	<b>53</b>
<b>10. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>54</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>58</b>
<b>ANEXO A – Termo de adesão</b>	<b>60</b>
<b>ANEXO B – Lei do Voluntariado</b>	<b>61</b>
<b>ANEXO C – Direitos e Deveres dos Voluntários da SPAAN</b>	<b>62</b>
<b>ANEXO D – Fotos dos Trabalhos Voluntários na SPAAN</b>	<b>63</b>

## 1. RESUMO

O presente trabalho visou descrever as características dos voluntários da SPAAN, assim como analisar a gestão do trabalho voluntário, a fim de identificar as necessidades de aprimoramento dos processos que envolvem as ações do voluntariado, contribuindo com a sustentabilidade da instituição.

Foram analisadas duas amostras coletadas nos arquivos da instituição. A primeira reuniu dados dos 73 voluntários admitidos entre janeiro e agosto de 2007. Ao final do ano de 2007, foram levantados os dados dos 25 voluntários que tendo ingressado de janeiro a agosto, permaneceram em atividade. Foram analisados os dados dos grupos para comparações das oscilações do número de voluntários em cada variável e também detectando-se possíveis falhas na gestão. Outro grupo, pertencente ao universo de voluntários, considerados assíduos no quarto semestre do ano de 2007 por possuírem no máximo uma falta em cada mês, foi analisado utilizando-se as mesmas variáveis.

Foram descritas as variáveis: Atividade, faixa etária, tempo de deslocamento, gênero, motivo para ser voluntário e situação profissional com os seguintes resultados: Grande rotatividade de voluntários novos nas várias áreas da instituição; Baixa participação de homens no voluntariado; A maioria reside nas proximidades da SPAAN; O decréscimo menor de voluntários nas faixas etárias mais elevadas; Baixa assiduidade entre os voluntários engajados, apenas 17%; A presença de um grupo significativo de aposentados entre os voluntários assíduos; A maior concentração de voluntários com faixa etária acima dos 50 anos; Os voluntários concentram-se no atendimento direto aos idosos; A maioria entende que está motivada em prestar ajuda;

Dos resultados foram sugeridas melhorias na gestão do voluntariado, tanto no âmbito estratégico quanto no âmbito operacional, maior valorização do voluntariado e parcerias com outras ONGs para ações conjuntas envolvendo treinamento e integração dos voluntários.

## **2. APRESENTAÇÃO DA SPAAN**

A Sociedade Porto-Alegrense de Auxílio aos Necessitados, SPAAN, fundada em 21 de agosto de 1931, é uma associação filantrópica, sem fins lucrativos, vinculada ao Rotary Porto Alegre Norte.

A SPAAN localiza-se na Av Nonoai, 600 – Porto Alegre/RS, CEP: 91720-000, telefone/ fax: 32477400, é reconhecida como organização de utilidade pública pelo

Governo Federal, pelo Decreto nº 5708, de 20 de maio de 1940;

Governo Estadual, pelo Decreto nº 14.959, de 12 de fevereiro de 1963;

Governo Municipal, pela Lei nº 194 de 20 de maio de 1949.

CNPJ: 92.855.600/0001-50

Inscrita no Conselho Nacional de Serviço Social(MEC), sob o nº20.353-38.

Inscrita na Secretaria do Trabalho e Assistência Social sob nº 67.

A lei 8.842 de 04.01.94, que trata da política nacional do idoso, o considera como sendo a pessoa com 60 anos ou mais de idade. O Decreto 1.948 de 03.07.96, que regulamenta a lei supracitada define a modalidade asilar de assistência social ao idoso como sendo:

O atendimento em regime de internato, ao idoso sem vínculo familiar, ou sem condições de prover a própria subsistência, de modo a satisfazer as suas necessidades de moradia, alimentação, saúde e convivência social.

O parágrafo único do artigo 17 diz:

O idoso que não tenha meios de prover a sua própria subsistência, que não tenha família, ou cuja família não tenha condições de prover a sua manutenção, terá

assegurada a assistência asilar, pela União, pelos Estados, pelo Distrito Federal e pelos Municípios, na forma da lei (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1996).

#### **a. - Missão, Objetivos e Valores**

##### 2.1.1 - Missão

*Prestar auxílio, serviços e assistência aos idosos desvalidos, propondo-se, fundamentalmente, a abrigar e ter sob sua proteção a velhice desamparada, sem distinção de raça, cor, sexo ou religião.*

##### 2.1.2 - Valores

- *Solidariedade*
- *Responsabilidade*
- *Dignidade*
- *Respeito*

##### 2.1.3 - Objetivos da SPAAN:

- *Acolher o maior número possível de idosos;*
- *Promover moradia, alimentação, assistência médica e social de qualidade;*
- *Possibilitar uma velhice com qualidade de vida aos residentes.*

## **2.2 - Histórico**

### **2.2.1 – Fundadores Ilustres**

Com mais de 76 anos de atuação na área social, a SPAAN tem uma história rica desde o início, pois contou com uma primeira administração formada pelo Desembargador André da Rocha, presidente; deputado Frederico Carlos Gomes, vice-presidente; Dr. Adroaldo Mesquita da Costa, 1º secretário; Dr. Oscar Bastian Pinto, 2º secretário; Oswaldo Rentsch, tesoureiro. O Conselho Fiscal era formado pelo prof. Ignácio Montanha, comendador Plácido de Castro, Dr. Elias Cirne Lima J. Ricaldone, comendador Eduardo Secco, comendador Antônio Chaves Barcellos e Dr. Leonardo Truda.

### **2.2.2 – Espaço Físico Construído**

A SPAAN dispõe de um quarteirão completo com jardins, pomar, praça interna, capela ecumênica, depósitos, lavanderia, cozinha industrial, salas de massoterapia, fisioterapia, salão de beleza e biblioteca, totalizando 4000m<sup>2</sup> de área construída. As áreas de atendimento são divididas em quatro alas:

Ala A – Cozinha, refeitório principal, sala de massoterapia e alojamento para idosas com boas condições de saúde, ou seja, são consideradas Independentes;

Ala B – Copa, refeitório, salão de beleza, sala de fisioterapia e alojamento para idosas com algum problema de saúde que as caracterizem como semi-dependentes;

Ala C – Copa, refeitório, sala de jogos e alojamento dos homens;

Ala D – Copa, sala da enfermagem, farmácia e alojamento para atendimento de idosas acamadas e, neste caso, algumas pessoas encontram-se em situação de dependência crônica, enquanto que outras passam por esta ala apenas por algum tempo, a fim de receberem atendimentos de saúde e depois retornam ao seu quarto de origem.

## 2.3 – Gestão

Atualmente, atende 140 idosos, contando com 38 empregados contratados, 29 terceirizados, 2 estagiários, 103 voluntários semanais e 67 voluntários para eventos. A instituição mantém parcerias ou convênios com universidades, empresas, organizações da sociedade civil e órgãos do poder público.

Oferece atendimento aos idosos nas áreas de atendimento médico e odontológico, enfermagem, fisioterapia, serviço social, serviço de nutrição, cuidados com higiene pessoal, lavanderia, alimentação, limpeza e manutenção predial. Várias atividades são realizadas por voluntários como: Direção da instituição, seleção de doações, jardinagem, trabalhos manuais, costura, recreação, acompanhamento pessoal, acompanhamento na enfermagem, realização dos feirões, eventos festivos, atendimento no salão de beleza, cultos religiosos e gestão do voluntariado.

Melhorias nos processos administrativos e operacionais foram alcançadas desde que a SPAAN realizou, de 1999 a 2001, uma reestruturação administrativa-financeira, em convênio com o Grupo Gerdau. A parceria com a empresa Puras de refeições, iniciada na mesma época, possibilitou a reformulação da área de alimentação.

Mantém convênios para recrutamento de voluntários e treinamentos com a ONG Parceiros Voluntários e SESC comunidade. Proporciona espaço para estágio aos alunos das seguintes universidades: PUC-RS, serviço social, fisioterapia e geriatria; ULBRA, serviço social e fisioterapia; UFRGS, fisioterapia e FEVALE.

Em 2006, a SPAAN recebe o troféu Honra ao Mérito da Câmara Municipal de Porto Alegre.

### 2.3.1 – Estrutura Organizacional da SPAAN

A SPAAN tem a seguinte estrutura:

- Assembléia Geral (AG): composta por membros do Rotary Club Porto Alegre;
- Diretoria Executiva (DE): Eleita pela AG para um mandato de dois anos, é formada por Presidente, 1º Vice-presidente, 2º Vice-presidente, 1º Secretário, 2º Secretário, 1º Tesoureiro, 2º Tesoureiro e outros doze diretores com funções específicas;
- Conselho Fiscal (CF): Constituído por três conselheiros titulares e três suplentes.

O Assessor do presidente exerce a coordenação geral da instituição, incluindo as áreas administrativa e operacional. Observa-se que os voluntários estão inseridos no organograma desligados dos recursos humanos, em um quadro pontilhado, juntamente com os prestadores de serviço comunitário encaminhados pela justiça para o cumprimento de penas alternativas, sem vínculo permanente com a instituição, ao contrário dos voluntários que doam seu talento e trabalho durante vários anos.

As duas grandes áreas operacionais são Enfermagem e Serviço Social. A primeira é coordenada por uma enfermeira padrão e o pessoal técnico proporciona cuidados durante 24 horas por dia aos idosos. O diretor da área médica realiza visitas aos idosos periodicamente pela manhã. Os voluntários realizam atividade denominada acompanhamento na enfermagem, que consiste em complementar o atendimento dado pelos técnicos de enfermagem aos acamados. O Serviço Social é coordenado pela Assistente Social, a qual realiza contatos com as famílias dos idosos, desde a entrevista de ingresso, promove a integração e a qualidade de vida dos idosos.

Figura 1 - Organograma da SPAAN

### **3. CONTEXTO DO PROJETO**

Desde sua fundação, a SPAAN depende do trabalho voluntário disponibilizado em todos os níveis institucionais. Começando pela Diretoria Executiva, profissionais liberais e todos os tipos de trabalho que têm como objetivo a manutenção de um serviço qualificado aos seus beneficiários.

A lei Nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998, que regulamenta o trabalho voluntário, em seu Art. 1º define:

Considera-se serviço voluntário, para fins desta lei, a 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.

Para a ONG Parceiros Voluntários, o conceito de voluntário é:

Voluntário é toda pessoa ou organização que, motivada pelos valores de participação e solidariedade, disponibiliza seu tempo, vontade e talento, de maneira espontânea e não remunerada, para causas de interesse social e comunitário.

O conceito acima também é utilizado no Manual do Voluntário da SPAAN com o propósito de tornar claro os valores que envolvem o trabalho voluntário. Cabe salientar que a legislação não aborda voluntariado empresarial, mas somente voluntariado prestado por pessoa física, no entanto, acreditamos que a inclusão de pessoa jurídica no conceito abre um espectro maior, aproximando a visão de responsabilidade social empresarial e programas de voluntariado empresarial das demandas de entidades de fins não lucrativos. Portanto, a relação fundamenta-se entre a instituição e o voluntário, conforme trata o Art. 2º da lei Nº9.608:

O serviço voluntário será exercido mediante a celebração de termo de adesão entre a entidade, pública ou privada, e o prestador do serviço voluntário, dele devendo constar o objeto e as condições de seu exercício.

Outra definição, mais complexa, é apresentada por Tavazza (pág. 31):

Voluntário é o cidadão que, livremente, não em execução de obrigações morais específicas ou deveres jurídicos, inspira sua vida, em âmbito público e privado, em fins de solidariedade. Portanto, cumpridos seus deveres civis e de estado, se coloca desinteressadamente à disposição da comunidade, promovendo uma resposta criativa às necessidades emergentes de seu território, com atenção prioritária aos pobres e aos marginalizados. Dedicar energias, capacidades, tempo e os meios de que eventualmente disponha, em iniciativas para compartilhar, realizadas especialmente através de ações em grupo. Iniciativas abertas a uma leal colaboração com as instituições públicas e as forças sociais, conduzidas com uma adequada preparação específica, realizadas com continuidade de intervenções, destinadas aos serviços imediatos ou à indispensável eliminação das causas de injustiça e de toda opressão da pessoa.

O autor esclarece que o cidadão deve assumir cotidianamente a mesma postura ética que pratica enquanto voluntário, não admitindo uma dupla moralidade, um agir em público e outro em âmbito privado.

Baseado em suas experiências e de outras pessoas envolvidas com voluntariado, Tavazza sugere uma definição sintética de voluntário:

O conjunto de organismos, livremente constituídos no país, com o fim de desenvolver, em um clima de autonomia e pluralismo, mediante a atividade pessoal, espontânea e gratuita, realizada pelos próprios membros, uma estratégia de solidariedade, de participação das políticas sociais do país, na promoção e defesa dos direitos da cidadania, com particular atenção aos serviços destinados aos setores frágeis da população.

O autor liga as ações de voluntariado às políticas sociais do país, ou seja, potencializando-as (as políticas sociais) nos níveis mais próximos das populações necessitadas, assegurando, por uma participação maior da sociedade, que talvez uma parcela maior de recursos públicos enviados por um governo possam chegar aos destinatários da política social.

Para o Centro de Voluntariado de São Paulo:

Ser voluntário é doar parte do seu tempo e de seu talento para melhorar a qualidade de vida da comunidade.

Mesmo as definições mais sintéticas como a do Centro de Voluntariado de São Paulo, refletem o princípio que vem contagiando pessoas e empresas nos últimos anos.

Com o crescimento do número de pessoas dispostas a realizar trabalho voluntário, as instituições sociais têm utilizado largamente este tipo de colaborador em seus projetos. Nos últimos quatro anos, a ONG Parceiros Voluntários passou de 62.548 voluntários engajados em ações de voluntariado em 2004 para 249.838 voluntários em 2007. Na SPAAN, durante o mesmo período de quatro anos, o número de voluntários engajados passou de 63 para 170.

Em reunião realizada com as coordenações das áreas de serviço social e de enfermagem, foi relatado que há grande dificuldade em encontrar voluntários dispostos a acompanharem os idosos em consultas médicas ou na realização de exames fora da entidade, embora existam vários nomes inscritos para trabalho voluntário todos os dias.

Foram realizadas reuniões com o voluntariado, a fim proporcionar oportunidade de participação no diagnóstico. Voluntárias com mais de cinco anos de SPAAN relataram que sentem dificuldades de aceitação do pessoal contratado, ou que estão inseguras para realizarem acompanhamentos de idosos enfermos em consultas ou exames fora da entidade.

Apesar das dificuldades relatadas em obter voluntários para esta atividade, não existe dimensionamento do número de voluntários necessários para atender a demanda de trabalho, assim como não há registro das solicitações de acompanhamento externo de voluntários com idosos. Dessa forma, o não atendimento das necessidades por voluntários pode ter vários motivos:

- O número de voluntários disponíveis pode estar abaixo do mínimo necessário;
- As condições destes acompanhamentos não foram avaliadas e podem ser inadequadas aos voluntários;

- Inexiste um indicador para medir em que nível esta atividade tem sido realizada por voluntários;
- Não há registro do número de convocações realizadas para cada trabalho atendido por voluntário.

#### 4. JUSTIFICATIVA

A importância dos voluntários para a organização é citada neste trecho da mensagem de abertura do Manual do Voluntário da SPAAN:

“Nosso principal ingrediente no tratamento dispensado aos idosos não muda há anos – muito carinho, afeto e respeito e, sem a atuação do **voluntário**, isto não seria possível.”

A partir desta afirmação, comprovada ao longo da história da SPAAN através da construção e manutenção desta instituição social, com a participação fundamental de voluntários, espera-se que estes sejam devidamente valorizados e reconhecidos, além do discurso, através de ações concretas. São estas ações que, somadas às praticadas atualmente, deverão ser observadas em uma reformulação da gestão do voluntariado. Desde o treinamento dos empregados e voluntários para que possam entender a importância do trabalho voluntário para o cumprimento da missão da SPAAN, criação de novos indicadores que demonstrem o grau de efetividade do voluntariado nas principais áreas da instituição e a definição de avaliações periódicas com a participação dos voluntários.

Com a execução do projeto, o relacionamento entre instituição e voluntários tenderá a ser estreitado, com mais oportunidades de participação das pessoas em reuniões e treinamentos, maior motivação com o reconhecimento dos bons voluntários e a possibilidade de oferecer suporte mais adequado ao desempenho das atividades.

Dessa forma, o projeto deverá colaborar para um melhor aproveitamento dos recursos humanos voluntários na SPAAN, resultando em maior produtividade e economia, contribuindo com a sustentabilidade da instituição.

O debate sobre o conceito de sustentabilidade tem se ampliado, indo muito além do conceito de sustentabilidade financeira. Segundo o Sociólogo Domingos Armani,

Se no nível micro de uma organização em particular, a sustentabilidade pode ser definida como a capacidade de sustentar de forma duradoura o valor social do projeto institucional a partir da interação criativa com contextos mutáveis, no nível macro-social, a sustentabilidade pode ser tomada como grau de correspondência (legitimação social-pública) entre a ação coletiva das ONGs e as concepções, políticas e mecanismos (públicos e privados) de enfrentamento da pobreza e das desigualdades e de promoção do desenvolvimento.

Conforme a definição de Armani, verificamos a necessidade das organizações do terceiro setor desenvolverem-se constantemente como parte do enfrentamento das oscilações no cenário econômico, social e político. No âmbito interno de uma organização social do terceiro setor, o aprimoramento dos processos de gestão do trabalho voluntário, vem ao encontro das necessidades de captação de recursos próprios e da qualificação do atendimento social no sentido de cumprir a missão da instituição.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 – Objetivo Geral**

Contribuir para a sustentabilidade da SPAAN através do aprimoramento da gestão do trabalho voluntário.

### **5.2 – Objetivos Específicos**

- Realizar o diagnóstico da situação atual com a participação de voluntários e empregados da SPAAN;
- Revisar os processos de Gestão do Voluntariado.

## 6. QUADRO DE METAS

## 7. METODOLOGIA

O processo que, utilizando a metodologia científica, permite a obtenção de novos conhecimentos no campo da realidade social denomina-se pesquisa social (Gil p. 43). As características do grupo de voluntários, sua distribuição por faixa etária, tempo de deslocamento, idade, gênero, situação profissional, motivo e atividade serão estudadas em pesquisa descritiva, tomando-se como fonte destas informações os arquivos do voluntariado da instituição, reuniões com empregados e voluntários e as observações de campo.

Quanto ao envolvimento do residente na pesquisa, utilizaremos o modelo da pesquisa-ação, que Thiollent (apud Gil, p. 48) define como:

... um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos do modo cooperativo ou participativo.

Dessa forma, o envolvimento do residente e dos pesquisados no processo de pesquisa ocorrerá também durante o desempenho das funções de Coordenador de Voluntários desta instituição, a qual vinha sendo exercida pelo próprio residente antes do início da residência solidária, no entanto, uma autorização expressa da administração da SPAAN permitiu o acesso irrestrito aos arquivos da instituição, bem como ao pessoal contratado e aos voluntários. Esta condição amenizou as dificuldades dos trabalhos de campo, porém o período de férias de verão afastou empregados e voluntários das atividades, conseqüentemente, restringiu a participação nas reuniões com voluntários e empregados.

A técnica de coleta de dados utilizada, partindo-se do fato que o residente é conhecido na instituição, é a observação participante de forma aberta que, segundo Roesh (pág. 152), "... ocorre quando o pesquisador tem permissão para realizar sua pesquisa na empresa e todos sabem a respeito de seu trabalho."

Assim, será possível observar, entrevistar e participar no ambiente de trabalho informando aos envolvidos os objetivos da residência solidária, deixando claro que haverá sigilo da identidade dos entrevistados.

## **7.1 – Reuniões**

O período de férias de verão, quando muitos voluntários estão afastados, torna inviável a realização de algumas reuniões, as quais, na medida do possível deverão ser realizadas a partir de março.

As reuniões gerais de voluntários serão agendadas em um calendário bimestral a ser apresentado à administração da SPAAN e após, deverá ser divulgada aos voluntários. Para estas reuniões, serão convidados voluntários da SPAAN e de outras entidades asilares da cidade, a fim de propiciar o relacionamento e a troca de experiências entre os voluntários, ampliação dos conhecimentos sobre as entidades e das questões que envolvem o atendimento qualificado aos idosos. Representantes de entidades parceiras na área do voluntariado também deverão ser convidadas como a Parceiros Voluntários e SESC voluntariado. Devido ao tempo restrito para a implantação do projeto, apenas a primeira reunião acontecerá dentro do prazo para avaliação, porém, será proposto um calendário anual.

### **7.1.1 – Reuniões com os voluntários**

Através de reuniões com as principais equipes de voluntários, serão tratadas, sem restrição, os assuntos de maior interesse destes grupos, visando às melhorias necessárias, com base nas atribuições, relacionamentos e experiências dos voluntários.

Conforme Armani(2006), participação é o envolvimento efetivo na elaboração e no desenvolvimento de um projeto, de seus potenciais

beneficiários diretos e de todos os grupos e instituições que podem contribuir com seu êxito.

A metodologia deste projeto está voltada à participação dos diversos públicos da organização, voluntários ativos, empregados, dirigentes e organizações parceiras. A articulação entre estes atores sociais em torno de uma discussão a respeito do processo que envolve o voluntariado da instituição, assim como a coleta de dados sobre os voluntários vão compor o cenário atual, com suas realizações e dificuldades. Com base no diagnóstico, será elaborada uma proposta de gestão do voluntariado que envolva, apóie e valorize o trabalho voluntário organizado e produtivo na SPAAN.

### 7.1.2 – Reuniões com os Coordenadores

Além da área administrativa, pela qual passam os projetos para aprovação, serão realizadas reuniões com as coordenações das áreas que mais absorvem voluntários, como Serviço Social, Serviço de Enfermagem e Seleção de Doações, a fim de discutir o desempenho do voluntariado, experiências bem sucedidas que repercutem positivamente na sustentabilidade da instituição e no cumprimento de sua missão e necessidades de mudança no processo de gerenciamento dentro de cada setor, visando também dar melhor suporte ao trabalho voluntário.

## **7.2 – Pesquisa de dados sobre o Voluntariado**

### 7.2.1 – Voluntários que ingressaram em 2007

A utilização das informações contidas em um questionário, aplicado aos voluntários que ingressaram na SPAAN de janeiro até o final de outubro de 2007, proporcionou um significativo ganho de tempo, considerando o prazo reduzido de três meses para a realização do levantamento. As perguntas visam conhecer melhor os voluntários que procuram a instituição, relacionando os resultados aos setores de trabalho e às diversas variáveis coletadas, descritas a seguir:

- Idade;
- Gênero;

- Motivo para ser voluntário;
- Tempo de deslocamento até a SPAAN;
- Situação profissional;
- Atividade escolhida.

### 7.2.2 – Voluntários Assíduos

Os voluntários mais assíduos no último trimestre de 2007, foram escolhidos de acordo com os seguintes critérios:

- Estar inscrito na SPAAN até 01.10.2007;
- Apresentar, no máximo, uma falta por mês;
- Os dados serão coletados nos registros da SPAAN.

A partir do levantamento dos nomes dos voluntários mais assíduos do último trimestre, serão coletadas as mesmas variáveis dos voluntários que ingressaram em 2007, com os seguintes objetivos:

- Conhecer melhor as características do grupo mais assíduo;
- Efetuar uma comparação entre o perfis dos grupos;
- Coletar informações para aprimorar a gestão e a seleção de voluntários.

### 7.3 – Métodos de Gestão

Realizar a descrição do processo de gerenciamento do voluntariado para a elaboração de um fluxograma detalhado.

As seguintes etapas do processo serão descritas:

- Recrutamento de voluntários;
- Seleção de Voluntários;
- Entrevistas de ingresso e acompanhamento;
- Treinamento e Integração dos voluntários;
- Avaliação dos voluntários.

## **8. O VOLUNTARIADO DA SPAAN**

Os voluntários atuam nos diversos níveis e atividades na instituição. Diretoria e áreas operacionais têm grupos distintos atuando de forma organizada em prol dos objetivos da entidade. Das áreas operacionais destacam-se os setores de Serviço Social, Enfermagem e Seleção de doações, os quais concentram a grande maioria dos voluntários, além de diversas outras atividades.

Durante o ano de 2007, 111 voluntários ingressaram na SPAAN para a realização dos mais diversos tipos de atividades, tais como: Acompanhamento Pessoal, Acompanhamento na Enfermagem, Recreação, Trabalhos Manuais, Estética, Jardinagem, Costura, entre outros. Deste total, os 73 que ingressaram de janeiro a agosto reduziram-se para apenas 25 ao final do ano, ou seja, apenas 34,2% desta amostra mantiveram o compromisso firmado com a instituição.

Todos os voluntários devem registrar a sua presença em um monitoramento dividido por turno e dia da semana. A simples assinatura é computada como uma presença e um turno de trabalho doado à instituição. Conforme consta no Manual (de procedimentos) dos voluntários da SPAAN, é dever do voluntário comparecer à instituição uma vez por semana, durante quatro horas, no período que escolher, manhã ou tarde. A avaliação do trabalho dos voluntários é realizada pela coordenação do setor, enquanto a verificação da frequência fica a cargo de toda a equipe de coordenadores, um assistente e a secretária. De acordo com este monitoramento, realizamos a pesquisa do número de voluntários semanais assíduos durante o último trimestre do ano de 2007, tomando-se por base o critério de no máximo uma

falta por mês. Portanto, do total de 103 voluntários semanais, apenas 17 voluntários foram assíduos no último trimestre do ano. Ficaram de fora os voluntários inscritos somente para eventos por não haver monitoramento para este grupo. O índice de 17% de voluntários assíduos apurado demonstra a baixa efetividade do voluntariado em geral, justificando em parte a falta de voluntários aos trabalhos de acompanhamento de idosos e em outras áreas internas.

### **8.1 – Voluntários de Gestão**

Conforme Domeneghetti, os voluntários que formam a diretoria executiva são denominados voluntários de gestão. Em associações, estes são eleitos por uma assembléia geral, com base em um estatuto. Na SPAAN, duas categorias de associados têm acesso aos cargos de diretoria: associado efetivo e associado cooperador.

Associado Efetivo é o associado de Rotary Club, o qual tem o direito de votar e ser votado para todos os cargos da diretoria, devendo efetuar contribuição anual fixada pela diretoria;

Associado Cooperador é o não associado ao Rotary Club que pode votar e ser votado para participar da diretoria, exceto nos cargos de presidente e de vice-presidente da entidade, devendo efetuar contribuição anual fixada pela diretoria.

Os voluntários de gestão, eleitos para cargos de poder decisório na instituição podem ser equiparados aos demais voluntários pelo fato de não serem remunerados e estarem motivados por um espírito solidário. Diferem-se dos demais voluntários por terem de efetuar uma contribuição anual, em razão da sua condição de associado.

Os direitos e deveres aplicados aos voluntários de gestão, são os definidos no capítulo III do estatuto social, especificamente para os associados da SPAAN.

A Diretoria é composta por um Presidente, dois Vice-Presidentes, Primeiro e Segundo Secretários, Primeiro e Segundo Tesoureiros e de doze Diretores, todos eleitos bianualmente pela Assembléia Geral.

## **8.2 – Serviço Social**

As atividades realizadas por voluntários neste setor são Acompanhamento Pessoal, Recreação, Trabalhos Manuais e Estética, sob a coordenação da Assistente Social da instituição.

### **8.2.1 Acompanhamento Pessoal**

O Acompanhamento Pessoal pode ser realizado em todas as alas da instituição, com tarefas muito variadas, definidas pelas necessidades de atendimento aos idosos ou pelas experiências trazidas por cada voluntário, propondo atividades para os idosos baseados em vivências familiares. O Acompanhamento Pessoal realiza atividades internas e externas à entidade.

As atividades internas são as visitas, conversas, leitura de assuntos de interesse dos idosos, apoio em eventos, quando os voluntários acompanham os idosos desde seus aposentos até o salão de festas, servem os alimentos, participam das atividades e depois retornam com aqueles que têm dificuldades de deambulação até seus quartos, garantindo o bem estar de todos. Em outras atividades de grupo, os acompanhantes são convocados a darem apoio semelhante.

Em razão do número de empregados ser insuficiente para a alimentação simultânea dos idosos acamados, em horários de almoço e jantar, os voluntários acompanhantes auxiliam na enfermaria, dando alimento aos incapacitados de comerem por conta própria.

As atividades externas são as saídas com os idosos para consultas médicas ou realização de exames quando, antecipadamente, a Assistente Social convoca um voluntário do dia da saída para o acompanhamento. Eventualmente, é solicitado que busquem medicamentos nos postos de saúde ou transportem algum documento para consultas médicas dos idosos.

Em passeios programados para os finais de semana também há um aviso prévio aos voluntários que desejarem participar e auxiliar ao grupo de idosos. Nas quartas-feiras, voluntárias passam nas alas e atendem pedidos de compras de pequenas quantidades de alimentos e artigos diversos para os idosos, recorrendo ao comércio próximo da instituição.

### 8.2.2 Recreação

A Recreação compreende as atividades de bingo, audição de música e dança, jogos, filmes, passeios, ginástica especial, etc. Semanalmente, um grupo de voluntárias realiza o bingo para os idosos no salão de festas, oferecendo brindes especialmente adquiridos para este fim. As demais atividades são realizadas sempre que há voluntários dispostos a organizá-las.

### 8.2.3 Trabalhos Manuais

A indicação de trabalhos manuais como terapia ocupacional e a posterior comercialização de produtos artesanais incentivam as idosas constantemente. Um grupo de voluntárias (as mesmas que realizam o bingo) está administrando as participações em feiras externas e internas, quando são comercializados produtos elaborados por idosas e por estas voluntárias. Após as vendas, as idosas recebem pagamento pelos trabalhos comercializados, resultando em uma valorização significativa, não pelos valores propriamente, mas pelo reconhecimento que as pessoas idosas recebem ao terem produtos seus adquiridos por consumidores em um *shopping center*, por exemplo.

### 8.2.4 Estética

As atividades de Estética são realizadas no salão de beleza da instituição ou diretamente nas alas onde os idosos encontram-se. Corte e pintura de unhas e cabelos, tratamento de fungos, barbas e maquiagens são os trabalhos mais comuns realizados pelos voluntários da Estética. Este serviço exige uma coordenação mais atenta, pois após o trabalho de cortes de cabelos por um voluntário haverá um período de espera até que a mesma atividade seja necessária novamente.

## 8.3 – Enfermagem

Os trabalhos voluntários na enfermagem têm como finalidade a complementação do atendimento prestado pelos técnicos de enfermagem e, embora não se confunda com as tarefas técnicas, privilegia uma atenção mais

demorada aos idosos fragilizados. Os voluntários desta área são coordenados pela Enfermeira da instituição.

### 8.3.1 Acompanhamento na Enfermagem

O Acompanhamento na Enfermagem realiza atividades de cuidados aos idosos mais fragilizados, os quais encontram-se acamados devido a uma enfermidade ocasional e passageira ou por dependência crônica adquirida ao longo da estada na instituição.

Os acompanhantes auxiliam na troca das roupas de cama, acompanham a deambulação dos idosos, oferecem água e dão alimentos quando necessário, conversam e distraem os enfermos procurando levar-lhes otimismo e bom ânimo.

## 8.4 – Seleção de Doações

A necessidade de organização dos depósitos de roupas, móveis e utensílios, a fim de realizar o feirão da instituição, demanda um intenso trabalho de seleção de doações. Peças pouco utilizadas pelos idosos, como roupas de festas ou esportivas são excedentes que podem ser colocados à venda. Móveis e utensílios também podem gerar receitas importantes para a manutenção da instituição.

Assim, há uma equipe de voluntárias atuando nesta atividade semanalmente. Na ocasião dos feirões, a montagem e o atendimento ao público ficam a cargo deste grupo, juntamente com os voluntários eventuais que complementam a equipe de trabalho.

## 8.5 – Outros Trabalhos Realizados por Voluntários

Atividades de jardinagem, costura, coordenação de voluntários, auxiliar de cozinha, dentista, médico, alfabetização, psicologia e serviço social são exercidas por voluntários especializados, na maioria, os quais atendem às necessidades da instituição, geram economia e conferem maior qualidade de vida aos idosos.

Algumas destas atividades que não atendem diretamente aos beneficiários, são alternativa aos voluntários que, por motivos emocionais, desejam auxiliar a instituição sem ter contato direto com os idosos.

#### 8.5.1 – Jardinagem

Lideradas por um voluntário Engenheiro Agrônomo, a equipe de jardinagem cuida da beleza dos jardins da SPAAN através de atividades semanais. Um canteiro de temperos é mantido próximo à cozinha da instituição.

#### 8.5.2 – Costura

A manutenção e reforma das roupas utilizadas pelos idosos demandam um grande trabalho. A instituição dispõe de um ateliê de costura equipado com máquinas especiais para a atividade, assim como os demais materiais necessários.

#### 8.5.3 – Coordenação de Voluntários

A Coordenação de Voluntários e o Monitoramento são exercidas por voluntários. Semanalmente, são tratados assuntos referentes ao voluntariado e atendimento aos idosos que necessitem de algum reparo em relógios e pequenos eletrodomésticos. Uma reserva de recursos financeiros das feiras de produtos artesanais supre as despesas com estes reparos e com os brindes do bingo dos idosos organizado pela equipe de recreação. O Coordenador Geral recebe e distribui estes recursos de acordo com as necessidades, participa das entrevistas com os novos voluntários e atende outros assuntos relacionados com a integração e o desempenho dos mesmos no trabalho voluntário. O monitoramento geral é realizado por voluntário, o qual utiliza a lista diária de presenças para totalizar as presenças de cada voluntário, exceto os voluntários de gestão e os eventuais.

As equipes do Bingo, Seleção de Doações e Jardinagem possuem coordenações próprias, também exercidas por voluntários, que otimizam as relações do grupo com a Coordenação Geral e Administração da instituição.

#### 8.5.4 – Auxiliar de Cozinha

Esta atividade passou a ser solicitada recentemente, uma vez que, em administração anterior, preferia-se não envolver voluntários em trabalhos dentro da cozinha da instituição. Os voluntários são bem vindos na seleção de alimentos, geralmente hortifrutigrangeiros vindos da CEASA, e em outras etapas do processo de produção.

#### 8.6 – Número de Voluntários Ativos

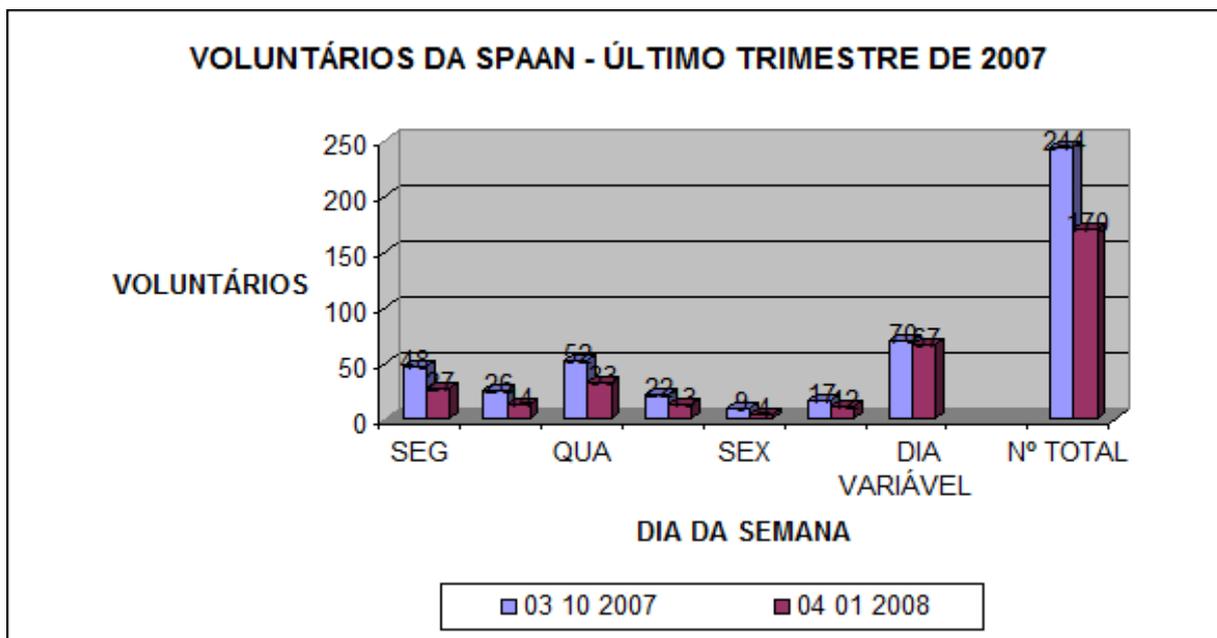
O número de voluntários varia de acordo com os ingressos e os desligamentos realizados. Mensalmente, cada voluntário é monitorado com base nos registros de presença e uma reunião com as chefias do Serviço Social e da Enfermagem avaliam os casos de voluntários com baixa frequência. Dessa forma, os desligamentos de voluntários são decididos, evitando-se as ligações telefônicas por gerarem um custo financeiro e de tempo para a localização de cada voluntário inativo. Vários voluntários comunicam suas faltas ou períodos de afastamento e são dispensados temporariamente, sendo reintegrados tão logo retornem ao trabalho.

Para demonstrar o trabalho de acompanhamento de voluntários, realizamos a comparação de duas listagens (relação de voluntários ativos), as quais representam o último trimestre do ano de 2007:

QUANTIDADE DE VOLUNTÁRIOS POR DIA DA SEMANA E VARIÁVEIS

DATAS DAS LISTAS PESQUISADAS	VOLUNTÁRIOS SEMANAIS						VOLUNTÁRIOS DIA EVENTUAL	NÚMERO TOTAL
	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB		
03 10 2007	48	26	52	22	9	17	70	244
% Dia/Total	19,7	10,7	21,3	9,0	3,7	7,0	28,7	100%
04 01 2008	27	14	33	13	4	12	67	170
% Dia/Total	15,9	8,2	19,4	7,6	2,4	7,1	39,4	100%
VARIAÇÃO absoluta	-21	-12	-19	-9	-5	-5	-3	-74
VARIAÇÃO % do dia	-43,8	-46,2	-36,5	-40,9	-55,6	-29,4	-4,3	-30,3
VAR. % do total	28,4	16,2	25,7	12,2	6,8	6,8	4,1	100,0

	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DIA EVENTUAL	Nº TOTAL
03 10 2007	48	26	52	22	9	17	70	244
04 01 2008	27	14	33	13	4	12	67	170

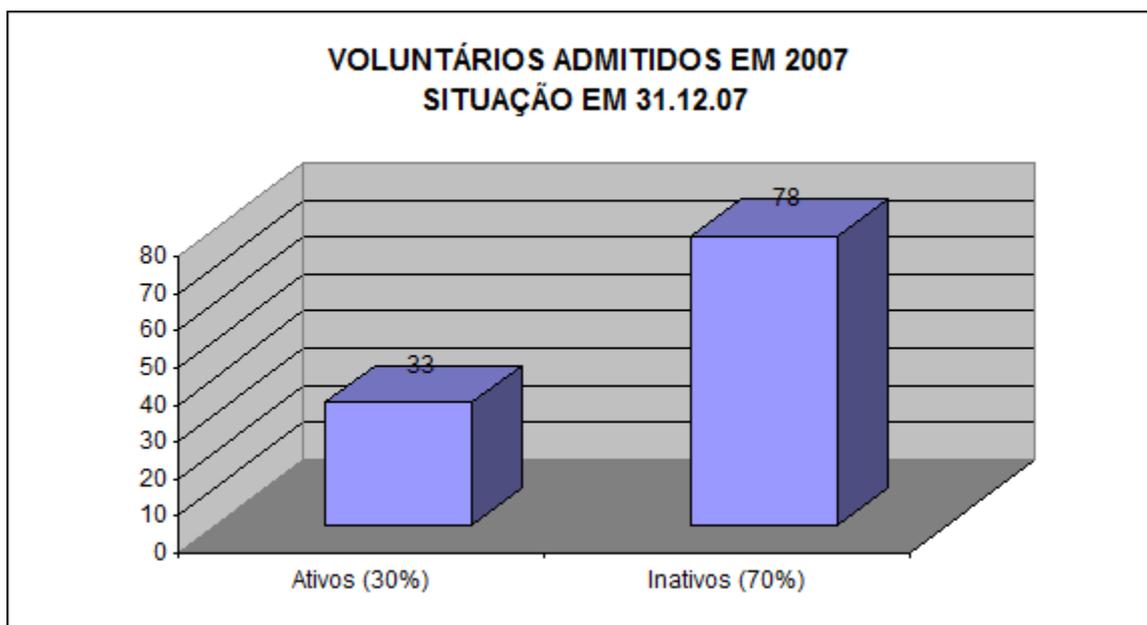
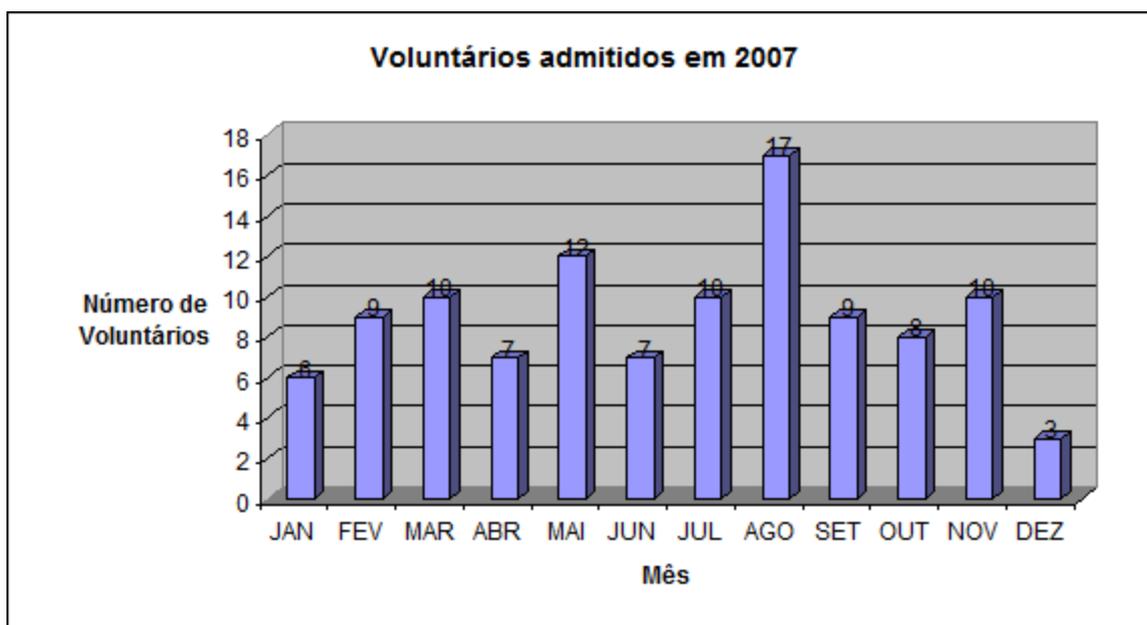


Fonte: SPAAN

Na tabela, observamos que o número total de voluntários passou de 244 para 170 durante o último trimestre do ano. Esta redução ocorreu devido ao acompanhamento mensal da frequência dos voluntários ao trabalho, que a coordenação de voluntários realiza com base no monitoramento diário. Voluntários que apresentam faltas sucessivas sem justificativa são desligados por abandono ao trabalho. Eventualmente, ocorrem pedidos de desligamento dos próprios voluntários, quando estes têm motivo particular que os impossibilitam de continuar com o trabalho voluntário. Nota-se que a variação média no número de voluntários é de -30,3%, enquanto no grupo de voluntários eventuais foi de apenas -4,3%. Isto deve-se, provavelmente, à impossibilidade de gerenciar este grupo, devido à falta de mecanismos de monitoramento da presença de voluntários em eventos.

O gráfico de barras apresenta as variações nas quantidades de voluntários por dia da semana entre as datas levantadas. Particularmente, nas sextas-feiras e sábados há menos voluntários engajados, sendo que esta menor disponibilidade pode refletir, por parte dos voluntários, uma prioridade por outros interesses como o convívio com suas famílias e atividades de lazer. Aos domingos, em razão de não haver um plantão administrativo como ocorre aos sábados, permanecem normalmente as visitas aos idosos, não sendo planejados trabalhos voluntários.

## 8.7 – Voluntários Admitidos em 2007



Fonte: SPAAN

Conforme os gráficos acima, um total de 111 voluntários foram admitidos em 2007, sendo que 3 registros não apresentavam claramente a data de ingresso. Agosto, com 17 novos voluntários foi o mês com maior número de ingressos, enquanto dezembro teve o menor número, com apenas 3 adesões. A média de 9 voluntários novos por mês pode ser significativa para atender às demandas da instituição, porém se observarmos o segundo gráfico vamos verificar que do total de voluntários admitidos durante o ano, apenas 30% mantinham-se ativos ao final de 2007.

### 8.8 – Voluntários que ingressaram de janeiro a agosto de 2007 comparados aos remanescentes desta amostra em 31.12.2007

Um total de 73 voluntários novos assinaram termos de adesão com a SPAAN de janeiro a agosto de 2007, representando 65,7% do total anual de admissões de voluntários. Destes, apenas 25 voluntários permaneceram ativos ao final do mesmo ano o que representa 34% do número inicial (73), ou seja, este percentual aproxima-se do encontrado no universo de voluntários admitidos durante o ano (111), que apresentou apenas 30% de ativos remanescentes (33) em 31 de dezembro. O *turn over* da amostra é 66%, enquanto em nível nacional, Domeneghetti apresenta o valor de 54%.

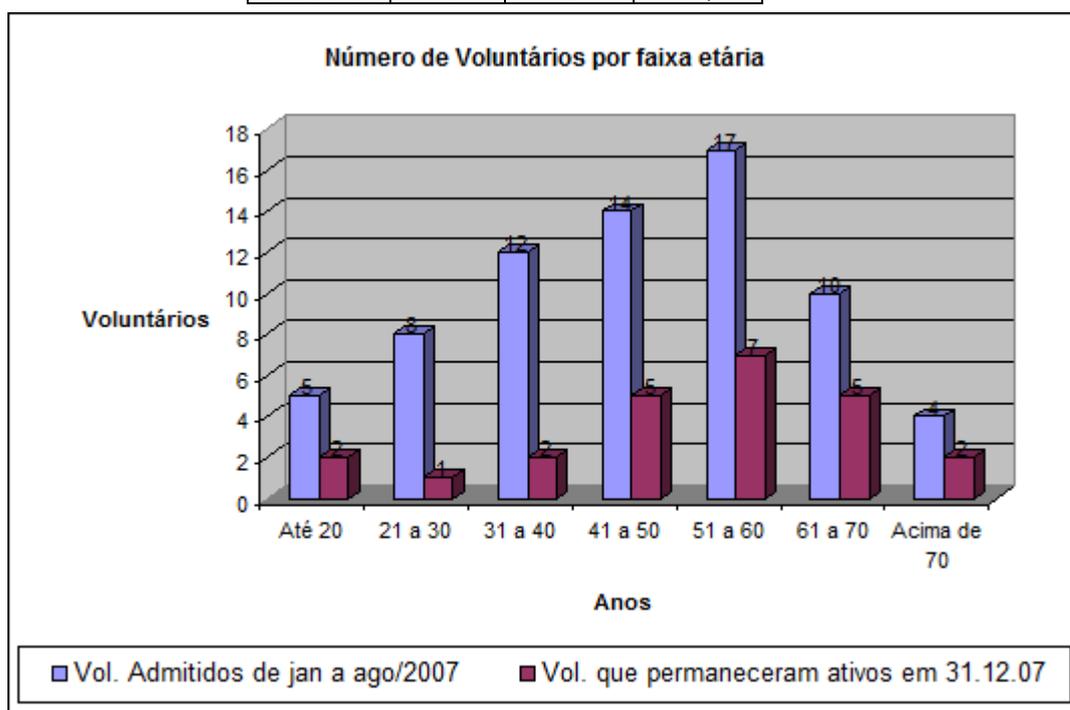
AMOSTRA	TURN OVER (Rotatividade de voluntários)
Nº TOTAL EM 2007= 111 VOLUNTÁRIOS (Fonte: SPAAN)	70%
TOTAL DE JAN A AGO/2007= 73 VOLUNTÁRIOS (Fonte: SPAAN)	66%
NO BRASIL (CONFORME DOMENEGHETTI, p. 70)	54%

Um número elevado de 54%, em nível nacional, confirma as constatações de que é difícil manter voluntários comprometidos com seu trabalho, seja qual for a causa defendida pela organização. Os valores de aproximadamente 70% indicam a necessidade de correções no processo de gestão.

Portanto, foram analisados alguns aspectos deste grupo de 73 voluntários comparados ao grupo de 25 que restaram ativos ao final do ano.

### 8.8.1 – Faixa Etária dos Voluntários

FAIXA ETÁRIA	NÚMERO DE VOLUNTÁRIOS		Δ%
	2007	2008	
Até 20	5	2	-60,0
21 a 30	8	1	-87,5
31 a 40	12	2	-83,3
41 a 50	14	5	-64,3
51 a 60	17	7	-58,8
61 a 70	10	5	-50,0
Acima de 70	4	2	-50,0

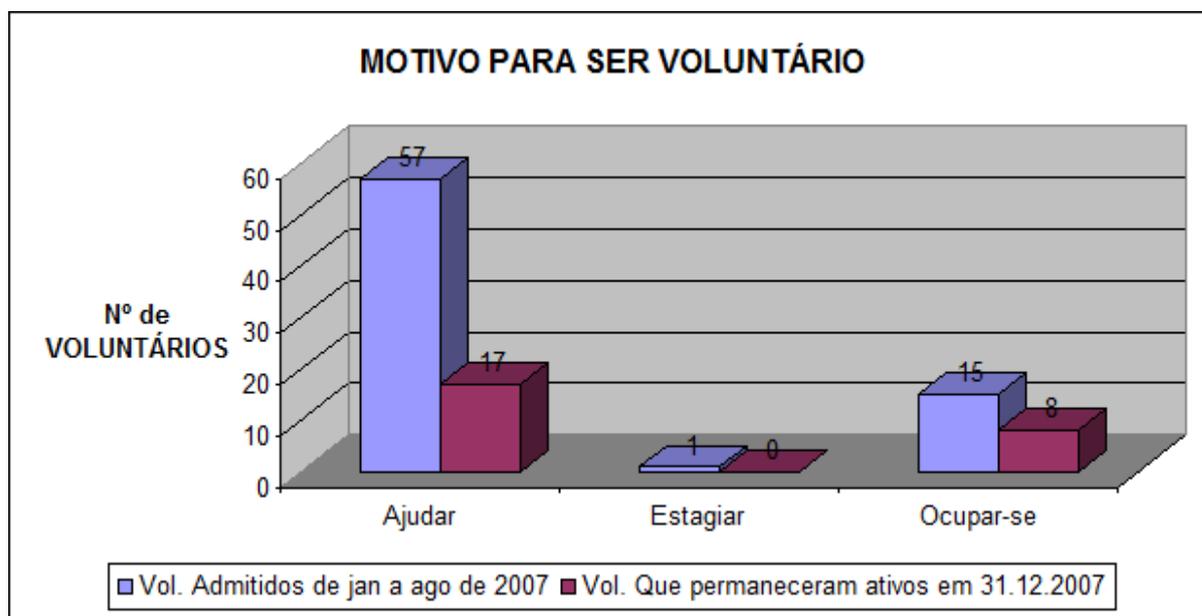


Fonte: SPAAN

Acima, as faixas etárias em azul são da amostra inicial e em vermelho, da amostra ao final do ano. Exceto na faixa até 20 anos, as demais mantiveram a característica gráfica nas duas amostras, ou seja, crescimento dos 21 até os 60 anos, depois houve decréscimo até a última faixa etária. Em geral, percebe-se uma grande perda de voluntários, de até -87,5% na faixa de 21 a 30 anos, sendo que nas faixas etárias mais elevadas o decréscimo de -50% é o menor.

### 8.8.2 – Motivo para ser voluntário

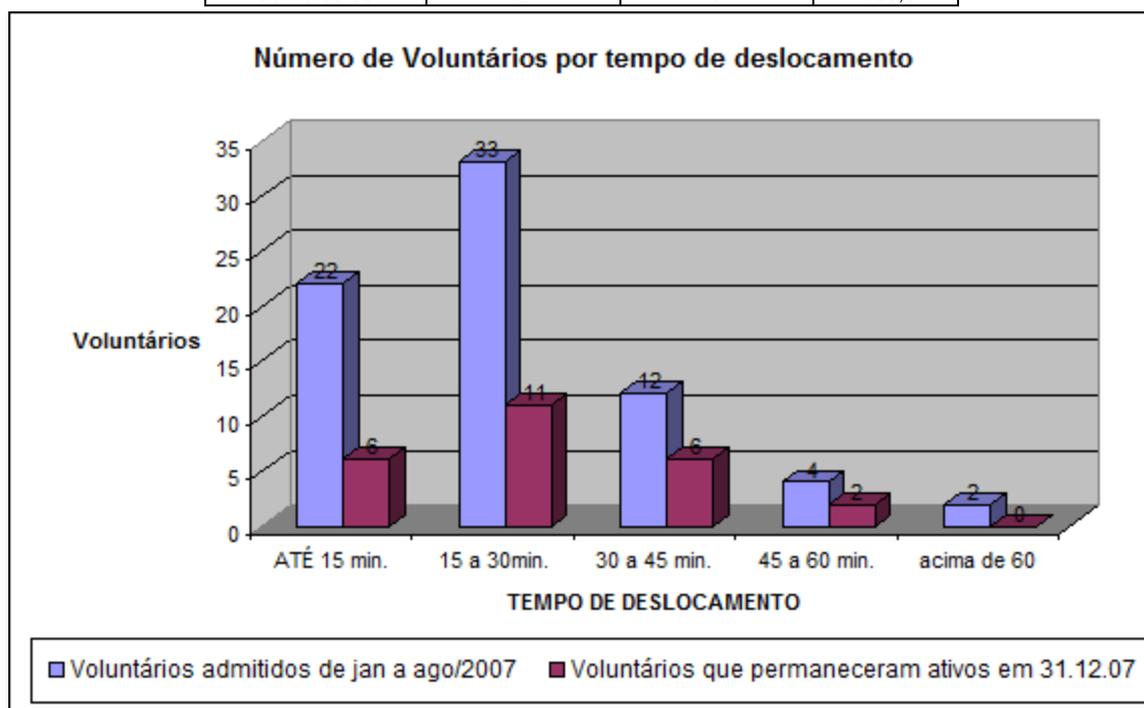
Motivo	Nº de Voluntários		Δ%
	Admitidos de jan a ago/07	Ao final de 2007	
Ajudar	57	17	-70,2
Estagiar	1	0	-100,0
Ocupar-se	15	8	-46,7
Total	73	25	



Fonte: SPAAN

### 8.8.3 - Tempo de deslocamento dos Voluntários até a SPAAN

TEMPO DE DESLOCAM. (minutos)	Nº DE VOLUNT. Jan a ago/07	Nº DE VOLUNT. 31/dez/07	Δ%
ATÉ 15 min.	22	6	-72,2
15 a 30min.	33	11	-66,7
30 a 45 min.	12	6	-50,0
45 a 60 min.	4	2	-50,0
acima de 60	2	0	-100,0



As duas curvas formadas pelas colunas de cores azul e vermelho mantiveram a mesma característica, apesar da redução do número de voluntários.

No gráfico em azul, relativo aos voluntários admitidos de janeiro a agosto, 75% tem um tempo de deslocamento de, no máximo, 30 minutos até a SPAAN.

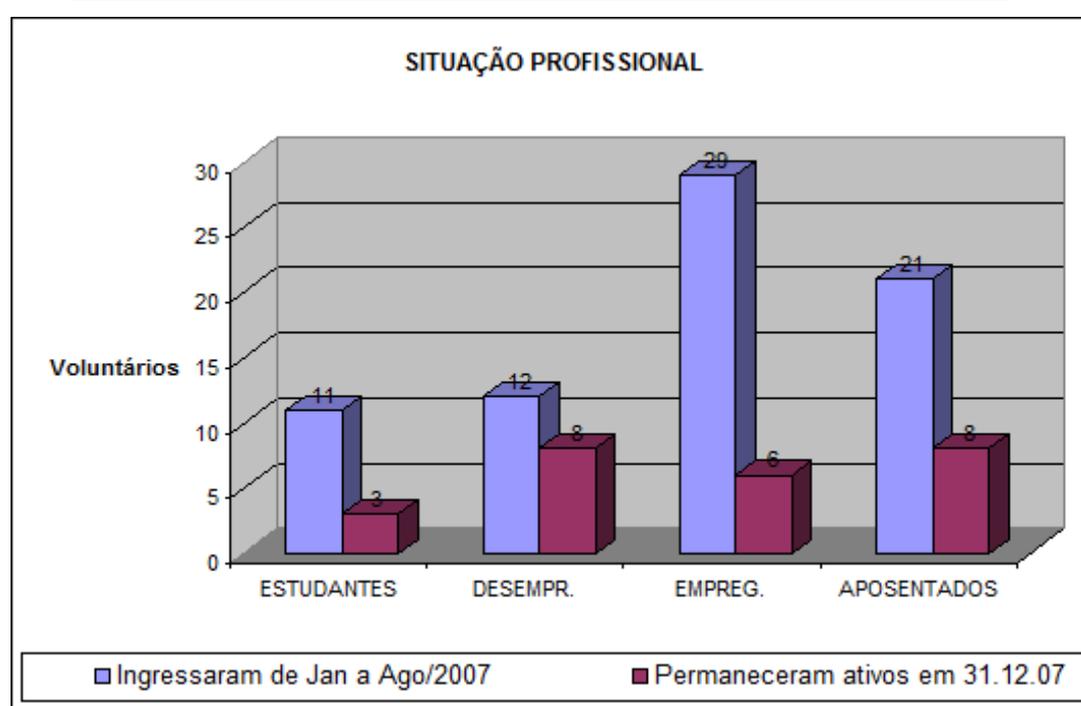
Na outra amostra, referente aos voluntários que permaneceram ativos em 31 de dezembro, 68% tem um tempo de deslocamento até a SPAAN de no máximo 30 minutos. Em ambas as amostras, foi constatado um número maior de voluntários residentes nas proximidades da instituição, portanto verificamos que a variável tempo de deslocamento é significativa no recrutamento de novos voluntários.

A variação percentual entre as duas amostras revela que a maior perda de voluntários, -100%, ocorreu na faixa de tempo acima de 60 minutos, o que

parece indicar que dificilmente voluntários que residem em locais distantes da SPAAN permanecerão ativos por longo prazo. Por outro lado, as duas faixas de tempo menores apresentam perdas altas de -72,2% e -65,7% o que revela que, apesar de ser mais fácil captar voluntários nas imediações da SPAAN, isto não significa que, pelo reduzido tempo de deslocamento, será facilitada a conquista de sua fidelização como voluntário.

#### 8.8.4 – Situação Profissional dos Voluntários

	ESTUDANTES	DESEMPR.	EMPREG.	APOSETADOS
Jan a ago/2007	11	12	29	21
31/dez/07	3	8	6	8
Δ%	-72,7%	-33,3%	-79,3%	-61,9%



Fonte: SPAAN

Os resultados indicam que o ingresso de voluntários foi maior nos grupos de empregados e aposentados, totalizando 50 voluntários, ou seja, 68% da amostra inicial, reduzindo-se para 56% ao final do ano.

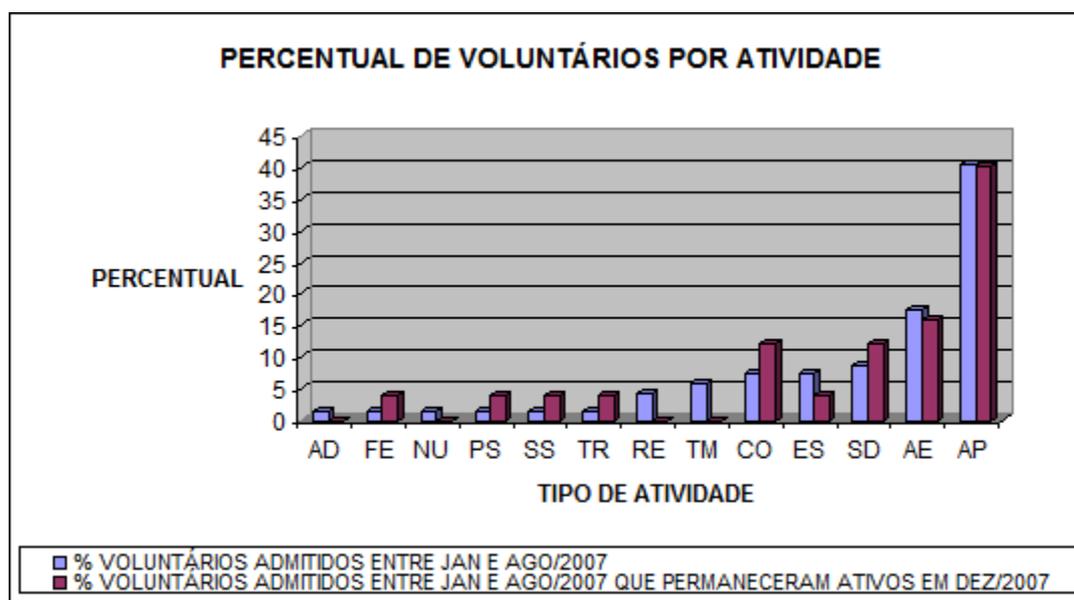
A variação percentual entre as duas amostras revelou que os desempregados apresentaram a menor redução de voluntários com -33,3%, seguindo-se dos aposentados com -61,9%, porém acreditamos que pode ter ocorrido um problema na forma de colocar a pergunta em relação aos desempregados, pois o percentual ficou abaixo do verificado nos aposentados. Outro aspecto é a menor procura por estudantes, o que

acreditamos seja, em parte, porque estudantes não são tão valorizados por terem sido voluntários quando procuram emprego.

### 8.8.5 – Atividade Escolhida

PERCENTUAL DE VOLUNTÁRIOS POR ATIVIDADE

ATIVIDADE	Voluntários		LEGENDA DAS ATIVIDADES
	Jan a ago/07	31/12/07	
	%	%	
<b>AD</b>	1,4	0,0	<b>AD</b> ADMINISTRATIVA
<b>FE</b>	1,4	4,0	<b>FE</b> FEIRÃO
<b>NU</b>	1,4	0,0	<b>NU</b> NUTRICIONISTA
<b>PS</b>	1,4	4,0	<b>PS</b> PSICÓLOGA
<b>SS</b>	1,4	4,0	<b>SS</b> SERVIÇO SOCIAL
<b>TR</b>	1,4	4,0	<b>TR</b> TERAPIA REIKI
<b>RE</b>	4,3	0,0	<b>RE</b> RECREAÇÃO
<b>TM</b>	5,8	0,0	<b>TM</b> TRABALHOS MANUAIS
<b>CO</b>	7,2	12,0	<b>CO</b> COSTURA
<b>ES</b>	7,2	4,0	<b>ES</b> ESTÉTICA
<b>SD</b>	8,7	12,0	<b>SD</b> SELEÇÃO DE DOAÇÕES
<b>AE</b>	17,4	16,0	<b>AE</b> ACOMPANHAM. NA ENFERMAGEM
<b>AP</b>	40,6	40,0	<b>AP</b> ACOMPANHAMENTO PESSOAL



Os resultados dos valores percentuais foram obtidos calculando-se o percentual do número de voluntários de cada atividade em relação ao número total da amostra.

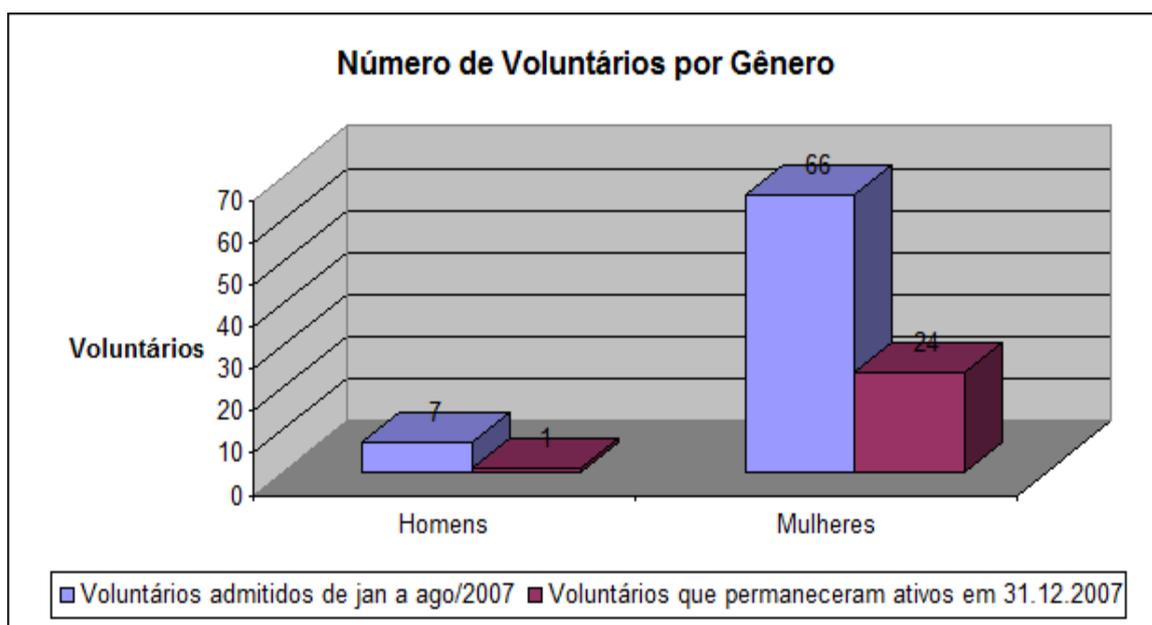
As atividades Administrativa, Feirão, Nutricionista, Psicóloga, Serviço Social e Terapia Reiki com 1,4% representam 1 voluntário por atividade em relação à primeira amostra. Os voluntários que permaneceram ativos nas atividades de Feirão, Psicologia, Serviço Social e Terapia Reiki passaram a representar 4% do grupo ao final do ano.

Os voluntários das atividades Administrativa, Nutricionista, Recreação e Trabalhos Manuais não permaneceram até o final do ano, portanto com resultado de 0% na segunda coluna.

Sob o aspecto da coordenação de cada setor de atividade, observamos que nos setores organizados com coordenação direta, em espaço físico onde o grupo interage sob a vista de um coordenador, como Costura e Seleção de Doações, houve aumento do percentual de voluntários entre os dois momentos analisados.

#### 8.8.6 – Número de Voluntários por Gênero

	Nº DE VOLUNTÁRIOS		Δ%
Homens	7	1	-85,71
Mulheres	66	24	-63,64



Fonte: SPAAN

#### 8.9 – Voluntários assíduos do 4º trimestre de 2007

O regulamento da instituição limita a carga horária dos voluntários em 4h semanais, podendo ser cumprida em apenas um turno ou em mais de um turno ao longo da semana, dependendo da característica do trabalho realizado. Quando o trabalho não demanda um turno completo, é aceita uma carga horária inferior a 4h.

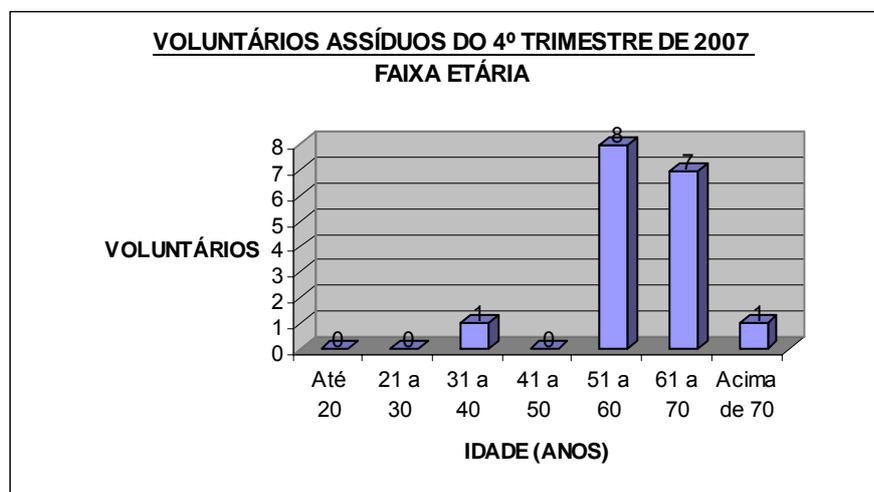
O critério utilizado para determinar se um voluntário é assíduo ou não, refere-se ao seu comparecimento ao trabalho durante o mês com, no mínimo, 75% de frequência, o que corresponde a uma falta por mês. O instrumento de

registro da presença dos voluntário é o monitoramento diário colocado na recepção da entidade. Este monitoramento consiste em uma lista dos nomes dos voluntários do dia, a qual é colocada à disposição no início do expediente e retirada ao final do dia. Ausências justificadas pelo voluntário são previstas no regulamento não sendo consideradas falta, porém alegações de esquecimento do registro de presença por parte do voluntário não é considerado justificativa para abonar a falta.

Para a formação do grupo de voluntários assíduos, foram verificadas as frequências do universo de voluntários considerados ativos no início do mês de outubro e tiveram uma frequência de no mínimo 75% em cada mês do último trimestre.

As variáveis levantadas são as mesmas utilizadas para as amostras dos novos voluntários de 2007 tratadas no item 8.8: Faixa etária, Motivo para ser voluntário, Tempo de deslocamento, Situação profissional, Atividade e Gênero, acrescidas da variável Tempo de voluntariado.

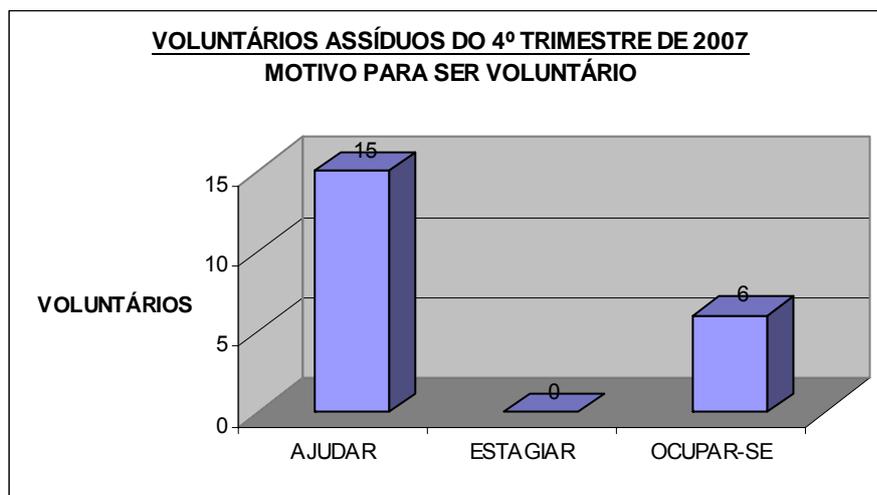
#### 8.9.1 – Voluntários Assíduos do 4º Trimestre por Faixa Etária:



Fonte : SPAAN

Observamos que 88% dos voluntários estão com idade entre 51 e 70 anos.

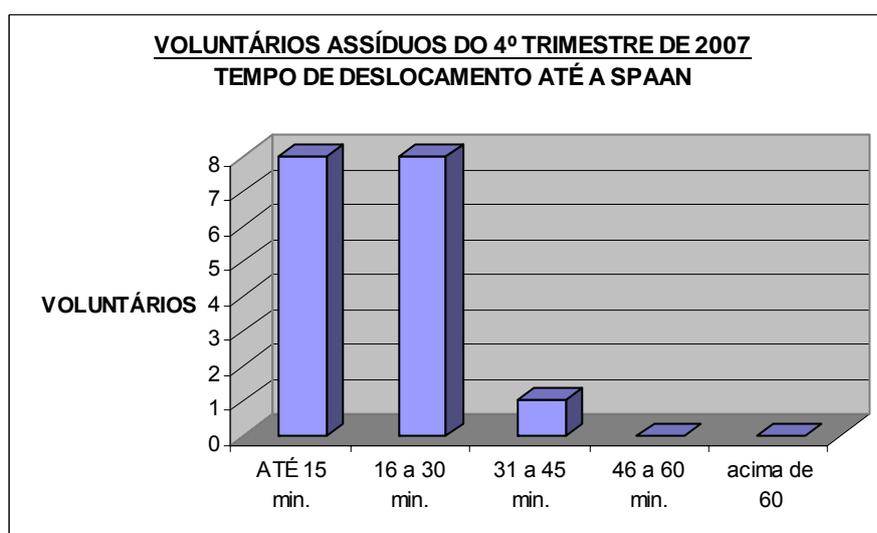
### 8.9.2 - Voluntários Assíduos do 4º Trimestre por Motivo para ser voluntário:



Fonte: SPAAN

Embora alguns voluntários tenham optado por mais de uma resposta, é clara a disposição de ajudar manifestada pela maioria.

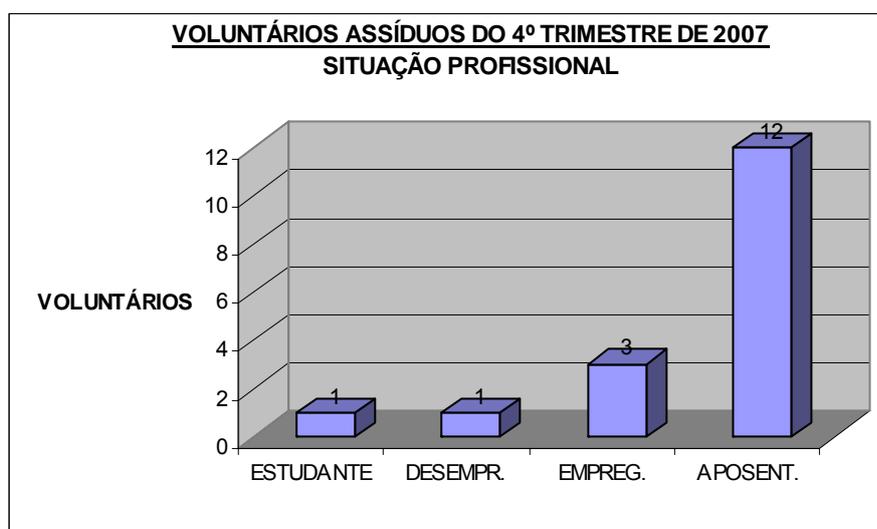
### 8.9.3 - Voluntários Assíduos do 4º Trimestre por Tempo de deslocamento:



Fonte: SPAAN

94% dos voluntários assíduos do 4º trimestre de 2007 têm tempo de deslocamento para a SPAAN de até 30 minutos.

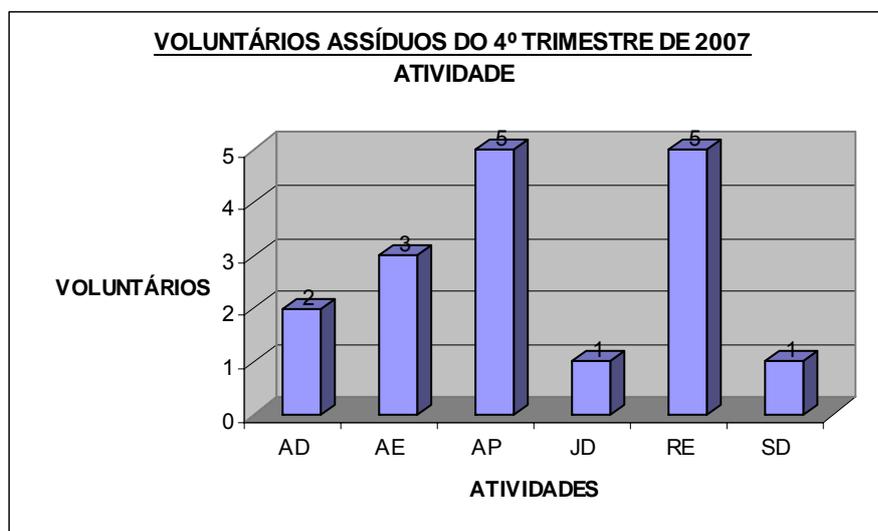
#### 8.9.4 – Voluntários Assíduos do 4º Trimestre por Situação Profissional:



Fonte: SPAAN

Do total dos voluntários assíduos do 4º trimestre de 2007, a grande maioria (70,6%) é constituída de aposentados. No mundo moderno, as relações sociais se dão principalmente no ambiente de trabalho, fazendo com que os aposentados percam uma parcela significativa de seus contatos pessoais, distanciam-se de amigos e colegas de forma abrupta, resultando em uma carência a ser preenchida por outro tipo de atividade. Segundo Dal Rio (pág.86), “o trabalho voluntário que está sendo exercido de forma cada vez mais expressiva em nosso meio, apresenta-se como uma das possibilidades de inclusão pelo cada vez mais numeroso segmento da população que envelhece e no qual se incluem os aposentados.”

8.9.5 – Voluntários Assíduos do 4º Trimestre de 2007 por Atividade:

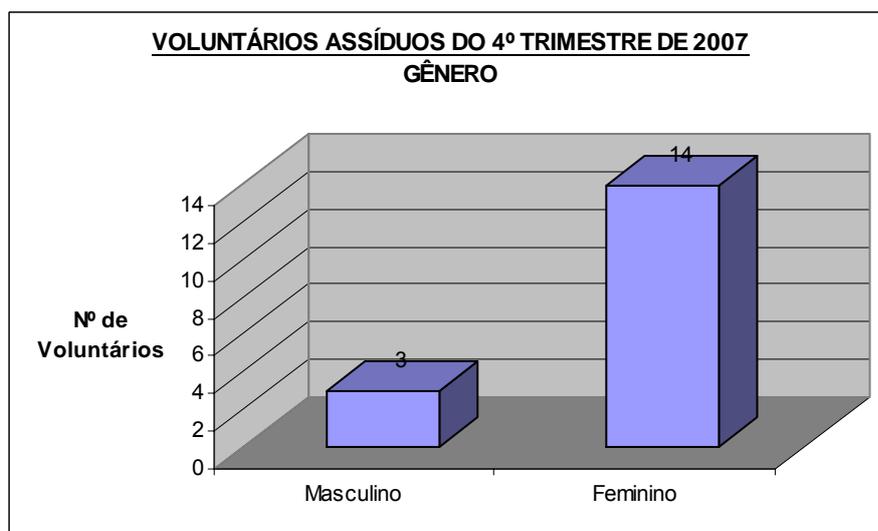


Fonte: SPAAN

Legenda

<b>AD</b> - Administração	<b>AE</b> - Acompanhamento na Enfermagem	<b>AP</b> - Acomp. Pessoal
<b>JD</b> - Jardinagem/Pomar	<b>RE</b> - Recreação	<b>SD</b> - Seleção de Doações

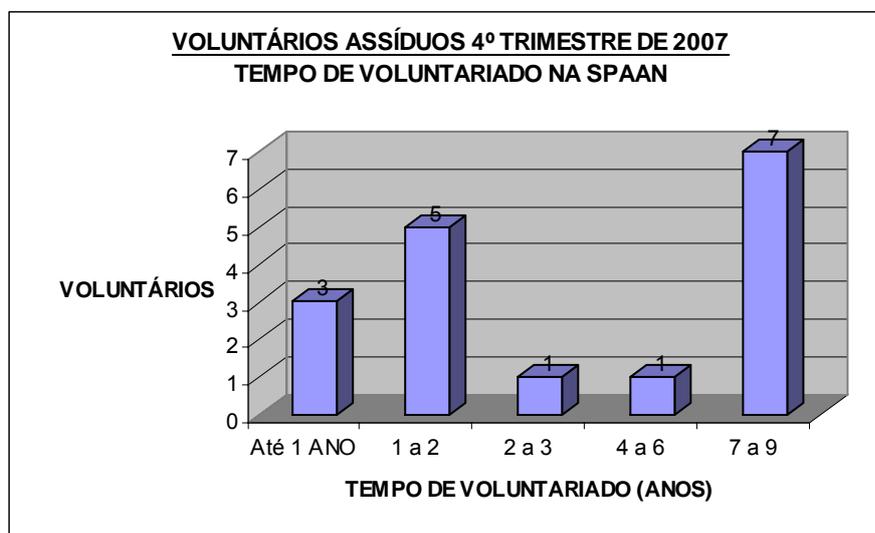
8.9.6 – Voluntários Assíduos do 4º Trimestre de 2007 por Gênero:



Fonte: SPAAN

Predomina o voluntariado feminino com 82% do total.

### 8.9.7 – Voluntários Assíduos do 4º Trimestre por Tempo de Voluntariado na SPAAN:



Fonte: SPAAN

### 8.10 - Reuniões com os Coordenadores Técnicos

As observações realizadas pelas coordenadoras sobre vários aspectos do voluntariado podem embasar um programa de treinamento ou auxiliar em melhorias no processo de gerenciamento dos voluntários. As reclamações dos coordenadores técnicos não são indicativos de que eles fazem parte da solução, mas confirmam a prática de levar os problemas com voluntários de seus setores ao coordenador de voluntários:

- A maioria dos voluntários jovens não são comprometidos com o trabalho;
- Voluntários não devem dar seu número de telefone para os idosos;
- Voluntários indicam medicamentos para os idosos;
- Os voluntários não fazem acompanhamento externo;
- Voluntários vêm por um período e depois abandonam sem aviso;
- Voluntários não vêm uma vez por semana (baixa frequência);
- Voluntários compram medicamentos sem consultar enfermagem;

- Idosas ligam para voluntários pedindo para acompanhá-las sem aviso à coordenação;
- Voluntários da enfermagem não levam os idosos ao pátio da SPAAN;
- Devemos diferenciar os voluntários dos visitantes;
- Os voluntários se afastaram do presépio vivo por causa de idosa (coordenadora) que é autoritária;

### **8.11 - Reuniões com os Voluntários**

As afirmações provenientes de voluntários de diversos setores reúnem, na maioria dos casos, reclamações ou pedidos de providências. Comentários favoráveis revelam aspectos que os voluntários consideram gratificantes e benéficos para eles:

- Há necessidade de reunião com técnicos de enferm. para melhorar o entrosamento, ter mais cordialidade, pois parece que em alguns casos somos intrusos;
- Deve-se esclarecer com a cozinha e na enfermagem até onde os voluntários podem ir (atribuições) na SPAAN;
- É difícil levar um idoso de ônibus sozinha;
- É muita responsabilidde, por isso é preciso ter acompanhamento de um técnico da SPAAN;
- Tenho medo de levar um idoso para fora da SPAAN;
- É preciso fazer uma reunião com a Assist. Soc. Para esclarecê-la das dificuldades dos voluntários acompanharem os idosos;
- Não estão cumprindo o acompanhamento de um técnico de enfermagem junto com o idoso e o voluntário;
- A maioria dos voluntários não vêm trabalhar;
- Os voluntários que não vêm trabalhar devem ser excluídos da lista;

- Fazer reunião geral de voluntários no dia que a maioria pode vir;
- Voluntárias (antigas) sentem seu trabalho pouco considerado pela maioria dos téc. de enfermagem;
- Achamos que os téc. de enfermagem pensam que os voluntários vão tirar o espaço deles;
- A SPAAN tem que cobrar dos parentes que levem seus idosos para tratamento externo;
- “Venho aqui por causa das vovós, não por causa da SPAAN”;
- A coordenadora do nosso setor coordena os voluntários que vêm aqui (seleção de doações) nos outros dias?
- Este trabalho aqui foi muito bom, sou muito valorizada e estou me sentindo útil;
- Eu também gosto muito daqui;
- São duas ou três que decidem de portas fechadas e vêm só para nos comunicar, mas nós somos voluntárias e também queremos participar das decisões (do setor);
- Discordamos do recesso no setor de Seleção de Doações nos meses de verão (parte de dez., jan. e fev.), pois resultou em grande acúmulo de trabalho para ser realizado em março;
- Em março, tinha muita roupa empilhada e até algumas mofaram e foram jogadas fora.

O calendário anual de reuniões gerais de voluntários foi entregue ao gerente administrativo em fevereiro, conforme tabela abaixo:

Nº	MÊS	DIA
1	MARÇO	26
2	MAIO	21
3	JULHO	23
4	SETEMBRO	17
5	NOVEMBRO	19

Devido ao intenso trabalho da equipe de voluntárias da Seleção de doações, a fim de organizarem um feirão no início de abril, a reunião de março teve de ser cancelada e a de maio foi antecipada para 30 de abril.

Dessa forma, foi realizada uma reunião para os voluntários da SPAAN, Asilo Pe.Cacique, Amparo Sta. Cruz e Lar da Amizade com uma palestra sobre envelhecimento apresentada pelo médico Newton Luiz Terra.

## **9. GESTÃO DO VOLUNTARIADO**

A proposta de revisão da gestão do voluntariado, justificada pelos resultados do diagnóstico, conforme acreditamos, deve ocorrer em todos os níveis da instituição, como uma forma de reconhecimento da importância do voluntariado para a realização da missão institucional. Assim, é necessária uma visão estratégica do voluntariado, expressa não só em documentos como o estatuto social e manual do voluntário, mas nas práticas mais diversas de apoio ao trabalho voluntário. Também visa inserir elementos básicos como treinamento, valorização do voluntariado, novo organograma do setor de voluntários, entre outras providências de modernização dos processos de trabalho.

### **9.1 – Recrutamento de Voluntários**

O recrutamento de voluntários na SPAAN tem meios diversificados de acesso para as pessoas interessadas em doar seu tempo e talento à instituição. Mediante convênios com a ONG Parceiros Voluntários e com o SESC Comunidade, recebemos voluntários interessados em conhecer as possibilidades de trabalho, instalações e relacionamento com os voluntários para, então, decidirem se irão assumir um compromisso de trabalho voluntário com a instituição. As pessoas residentes nas proximidades procuram por uma atividade motivados predominantemente pelo desejo de ajudar e pela curta distância de suas residências até a SPAAN.

### 9.1.1 – ONG Parceiros Voluntários

Os voluntários cadastrados na ONG Parceiros Voluntários recebem uma breve orientação a respeito do voluntariado e passam por uma entrevista de encaminhamento a uma entidade conveniada. Portanto, é necessário elaborar um planejamento detalhado sobre o trabalho desejado pela instituição social descrevendo as características do trabalho e qual experiência ou conhecimentos são esperados do voluntário, assim como a carga horária e os dias da semana e turno solicitados. Com este planejamento, as pessoas são entrevistadas na Parceiros Voluntários e encaminhadas ao trabalho mais adequado às suas expectativas.

### 9.1.2 – SESC Comunidade

Os grupos de candidatos ao trabalho voluntário do SESC recebem treinamento e são encaminhados às instituições conveniadas como a SPAAN para uma visita e para tomarem conhecimento dos tipos de trabalhos oferecidos aos voluntários. Após as visitas, geralmente a mais de uma instituição, os candidatos decidem, a partir de uma avaliação pessoal, onde desejam realizar o trabalho voluntário.

### 9.1.3 – Voluntários Diretos

A comunidade procura a SPAAN para oferecer ajuda de várias formas como as doações de roupas, móveis e utensílios, papéis, etc. Durante as campanhas pelo rádio e televisão, estas colaborações são intensificadas, como uma resposta das pessoas ao apêlo veiculado pelos meios de comunicação. A procura por trabalho voluntário também é maior neste período. Normalmente, verifica-se em todas as datas de entrevistas a presença de pessoas que procuram a instituição para exercerem um trabalho voluntário, no entanto, poucos candidatos têm experiência ou treinamento específico sobre voluntariado.

## **9.2 – Seleção de Voluntários**

Durante a entrevista de ingresso dos voluntários, realiza-se a seleção dos voluntários a partir das trocas de informações do perfil necessário para o voluntário e das experiências e competências das pessoas candidatas ao trabalho voluntário. No caso de não haver adaptação do voluntário na prática do trabalho, a atividade pode ser mudada, desde que o voluntário manifeste este desejo e que exista vaga disponível para ser ocupada.

## **9.3 – Primeira Entrevista: Ingresso de Voluntários**

Todos os voluntários passam por uma entrevista de ingresso, a fim de serem apresentadas as possibilidades de trabalho voluntário na instituição, o perfil desejado para ser voluntário, o regulamento da instituição, histórico, estrutura hierárquica, distribuição do espaço físico e sua utilização. As ferramentas utilizadas nas entrevistas são a apresentação de um filme institucional e a distribuição de um manual de procedimentos elaborado pela coordenação dos voluntários e a equipe técnica da SPAAN. Além do coordenador de voluntários, participam das entrevistas a Assistente Social e a Enfermeira. Durante as três horas de entrevista, a troca de informações visa a conhecer melhor os candidatos e colocá-los nos lugares certos, de acordo com suas aptidões e expectativas. Após a definição do tipo de trabalho, o voluntário assina um termo de adesão contendo as bases acordadas na entrevista como carga horária, dia da semana e setor de trabalho. Ao final, é realizada uma visita às dependências da instituição, a fim de apresentar o voluntário aos idosos residentes e aos seus colegas. O conhecimento do funcionamento das alas e das pessoas que habitam cada espaço é adquirido no decorrer do trabalho, às vezes, com o auxílio de pessoa mais experiente.

O Manual (de procedimentos) do Voluntário passou a ser distribuído em janeiro deste ano de 2008 a todos os novos voluntários, como elemento de apoio nas entrevistas com os candidatos ao trabalho voluntário. Neste manual, os voluntários recebem informações sobre a política da direção em relação ao voluntariado, missão, valores e objetivos da SPAAN, a história da instituição, direitos e deveres dos voluntários, regulamentos do voluntariado, como tratar

os idosos, a postura que se espera dos voluntários, formas de captação de recursos da instituição e como os voluntários podem ajudar nestas ações.

#### **9.4 – Segunda Entrevista: Acompanhamento de Voluntários**

Após decorridos quatro semanas, é previsto um novo contato com os novos voluntários, a fim de realizar um acompanhamento das primeiras impressões dos voluntários. Antes de cada entrevista de acompanhamento de voluntários, é necessário realizar a verificação da frequência do voluntário e a avaliação de seu trabalho junto ao seu setor de trabalho. A partir destes dados, o coordenador geral já sabe como vem sendo o desempenho do voluntário com o qual vai conversar. São realizadas duas perguntas:

1 – Quais as suas realizações durante a prática do trabalho voluntário?

2 – Quais as suas principais dificuldades durante o trabalho voluntário?

Estão previstas recolocações de voluntários que não se adaptaram nas primeiras semanas. Aos voluntários que manifestarem desejo de permanecer em sua atividade, porém esteja encontrando alguma dificuldade.

Embora a segunda entrevista esteja prevista no planejamento, não vem sendo realizada por falta de tempo do coordenador de voluntários em atender esta tarefa em razão da carga horária

#### **9.5 – Treinamento e integração de Voluntários**

As atribuições dos voluntários são definidas por cada setor, sendo informadas na ocasião da entrevista de ingresso. Com o início do trabalho, os voluntários passam por um período de treinamento e integração de quatro semanas. Atividades importantes como é o caso do acompanhamento pessoal e acompanhamento na enfermagem não possuem uma rotina definida de integração para que os voluntários possam sentir-se bem acolhidos e orientados com um método de treinamento planejado. O próprio treinamento de trabalho pode proporcionar ao voluntário a integração necessária com seus colegas voluntários, colegas empregados e supervisor(es), além de valorizá-lo como pessoa necessária ao funcionamento da organização e da realização da missão institucional.

## **9.6 – Avaliação dos Voluntários**

A avaliação dos voluntários é realizada de modo informal, a partir da observação presencial ou de relatos dos coordenadores técnicos, unilateralmente, ou seja, sem a participação do voluntário avaliado. Quando ocorre algum problema envolvendo um voluntário, o assunto é levado pelo coordenador do setor ao conhecimento do coordenador de voluntários para que ele administre a dificuldade falando com o voluntário, a fim de corrigir uma conduta de trabalho ou quando há recusa em cumprir o regulamento da instituição. Observa-se novamente, da mesma forma que já destacamos no item que trata da reunião com os coordenadores técnicos, a prática de tratar os voluntários como entes externos, não gerenciáveis pelos coordenadores dentro de seu próprio setor de trabalho, da mesma forma que ocorre com os seus subordinados remunerados.

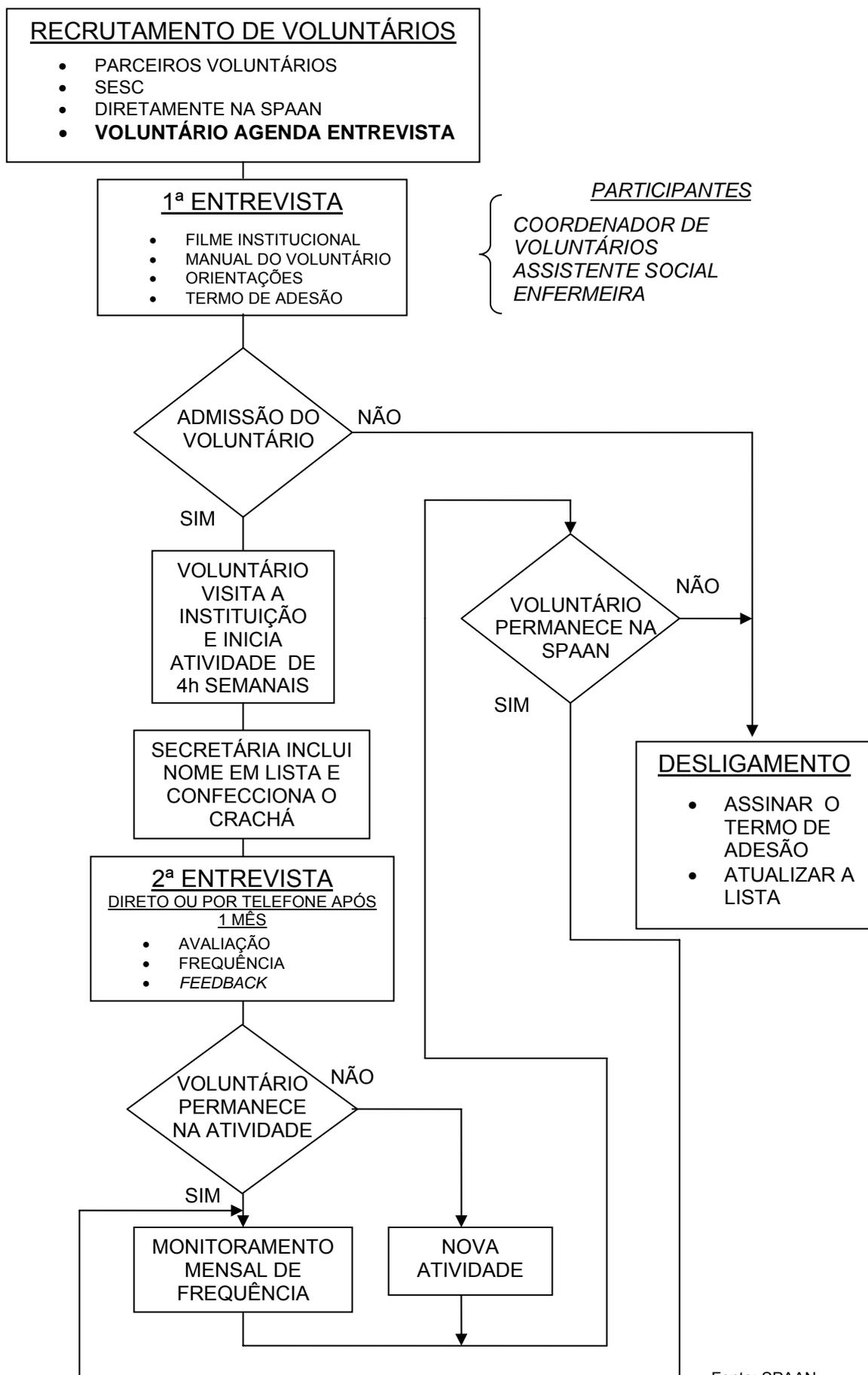
## 9.7 – Plano de Entrevistas dos Voluntários

<b>Ações</b>	<b>Quando</b>	<b>Quem</b>	<b>Quanto</b>	<b>O que</b>
1ª Entrevista	Receber o voluntário em dia e hora marcados.	Coordenador de voluntários e/ou técnicos da OSC treinados para entrevistar voluntários.	Duração de 1h	Entrevista com voluntário;
Integração	Após a entrevista.	Coordenador de voluntários	Duração de 2h	Apresentação das pessoas e espaços físicos ao voluntário.
2ª Entrevista	Após as primeiras quatro semanas de trabalho.	Coordenador de voluntários e/ou técnicos da OSC treinados para entrevistar voluntários.	Duração de 30 min.	Entrevista com voluntário;
<b>Ações</b>	<b>Por que</b>	<b>Onde</b>	<b>Como</b>	
1ª Entrevista	Para escolher a pessoa adequada para o trabalho voluntário proposto.	Em sala separada, sem telefone.	Perguntar por que deseja ser voluntário; Quanto tempo de deslocamento; Qual a sua formação e experiência profissional; Quais as suas expectativas; Em qual área (com vaga) gostaria de trabalhar; Informar a descrição das atividades; Histórico da OSC; Regulamento da OSC; Como é o grupo de voluntários da OSC; Direitos e deveres dos voluntários; Orientações sobre a atitude do voluntário desejada; Orientações sobre o público alvo da OSC; Formas de divulgação e captação de recursos para a OSC; Anotar respostas e suas impressões; Se admitido, voluntário assina termo de adesão. Se não admitido, agradecer ao voluntário deixando a melhor impressão possível da OSC.	
Integração	Para manter o voluntário e auxiliá-lo em seu convívio inicial na OSC.	Toda a OSC.	Apresentar o voluntário pelo nome a todos os colaboradores e público alvo presentes; Visitar toda a OSC, dar especial atenção ao local de trabalho do voluntário; Combinar um período de adaptação de quatro semanas, após o qual, será realizada nova entrevista para tratar da adaptação do voluntário às tarefas e a OSC.	
2ª Entrevista	Para saber se o voluntário tem dificuldades e se vai permanecer na atividade ou necessita mudar. Saber as causas.	Em sala separada, sem telefone ou, em último caso, através de ligação telefônica.	Ter informações do setor de trabalho sobre a frequência e o desempenho do voluntário antes da segunda entrevista; Perguntar como ele pode definir as primeiras quatro semanas; Quais as suas realizações; Quais as suas dificuldades. Se o voluntário mudar de atividade, deve-se iniciar nova fase de integração; Se não for possível compatibilizar a situação, solicitar assinatura de desligamento, agradecer ao voluntário deixando a melhor impressão possível da OSC.	

Obs. Realizar avaliação periódica do processo com a equipe da OSC.

Fonte: SPAAN

## 9.8 – Fluxograma: Entrevistas e Monitoramento



Fonte: SPAAN

## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde que iniciamos a Residência Solidária pudemos contar com o apoio da SPAAN, não apenas porque já colaborávamos com esta instituição ao longo dos últimos anos, mas pela necessidade de que fossem realizadas novas ações de mobilização envolvendo o voluntariado. Todos os dados solicitados foram prontamente colocados à nossa disposição, as iniciativas propostas pelo residente, como a marcação de um calendário anual de reuniões gerais de voluntários e a realização da primeira reunião, foram aprovadas. As reuniões necessárias à pesquisa foram realizadas após o agendamento com os participantes.

Os resultados indicam as características do grupo de voluntários selecionados em 2007 e dos voluntários assíduos entre todos os ativos durante o 4º trimestre de 2007, conforme segue:

### Entre os voluntários novos, admitidos em 2007:

- Grande rotatividade de voluntários novos nas várias áreas da instituição;
- A maioria ocupou vagas para atividades de pouca especialização;
- A baixa participação de homens no voluntariado;
- A maioria reside nas proximidades da SPAAN;
- O decréscimo menor de voluntários nas faixas etárias mais elevadas;

### Entre os voluntários assíduos no 4º trimestre:

- Baixa assiduidade entre os voluntários engajados, apenas 17%;

- A presença de um grupo significativo de aposentados entre os voluntários assíduos;
- A maior concentração de voluntários com faixa etária acima dos 50 anos;
- A maioria reside nas proximidades da SPAAN;
- Os voluntários concentram-se no atendimento direto aos idosos;
- A maioria entende que está motivada em prestar ajuda;

A análise das características dos voluntários e das práticas de gestão sugerem correções em âmbito estratégico e operacional, as quais procuramos detalhar a seguir.

A utilização de uma lista com os nomes dos voluntários, atividade e telefone revelou-se limitada por não proporcionar os recursos desejados de emissão de relatórios, portanto, o residente manifestou a necessidade da criação de um banco de dados do voluntariado. Prontamente, foi providenciada uma reunião com o pessoal da área de informática. Desta reunião, iniciou-se o planejamento de um banco de dados, o qual está com sua primeira versão concluída, aguardando uma avaliação para que possa iniciar a operação. Com o banco de dados, os registros de frequência serão facilmente obtidos, inclusive por setor de trabalho, assim como as avaliações individuais poderão ser registradas, treinamentos realizados pelos voluntários, prêmios ou homenagens recebidas e outras necessidades que venham a ser solicitadas. Além disso, a elaboração de um quadro geral de voluntários por setor de atividade deverá indicar que quantidade de voluntários é ideal por atividade, por turno e dia da semana e o número de voluntários já inscritos em cada setor. A subtração do número ideal pelo número existente resultará no número de voluntários necessários em cada atividade. A atualização desta tabela pelo banco de dados tornará o recrutamento e a seleção mais precisos, assim como a divulgação dos dados do quadro geral aos nossos parceiros ONG Parceiros Voluntários e SESC comunidade deverá qualificar o processo de recrutamento de voluntários.

A divulgação da primeira reunião geral de voluntários, ficou a cargo da administração da instituição, apresentou falhas que resultaram em uma presença muito baixa de voluntários, pois compareceram apenas 21 voluntários da SPAAN, um terço das presenças ocorridas na palestra anterior,

assim como a falha técnica que impossibilitou a apresentação do filme institucional aos participantes da reunião geral, são pontos a serem melhorados para que os próximos encontros possam contar com um número significativo de participantes voluntários da SPAAN. O calendário de reuniões deve ser divulgado antecipadamente e distribuídos convites individuais pelo menos dez dias antes de cada reunião. A atividade de divulgação das atividades do voluntariado deve ser atribuída aos voluntários, permitindo que estes determinem as prioridades e estratégias mais adequadas para o sucesso de suas ações.

A Diretoria Executiva, representada pelo Presidente da instituição, tem apoiado as iniciativas e solicitações dos voluntários, porém entendemos que é necessário um envolvimento maior no sentido de reconhecer o voluntariado como uma força estratégica para o cumprimento da missão da organização. O organograma, o qual reflete a distribuição da estrutura hierárquica da organização, apresenta o voluntariado na mesma posição dos prestadores de serviço, acreditamos que esta situação pode ser melhorada. Este reconhecimento pode ser expresso pela participação de um representante do voluntariado na composição da Diretoria Executiva, com referências no estatuto social e uma solenidade oficial anual em homenagem aos voluntários da instituição.

As coordenações técnicas afirmam a importância que os voluntários têm para a instituição, acolhendo-os e tratando-os muito bem. Observamos a necessidade de treinamentos estruturados para os voluntários, organizados por cada setor específico, a fim de preparar uma mão-de-obra mais valorizada nas rotinas de trabalho. As dificuldades encontradas com os voluntários deveriam ser solucionadas pelas próprias coordenações de setor, através de procedimentos semelhantes aos adotados com empregados, resguardadas as peculiaridades do trabalho voluntário.

A instituição tem uma pessoa designada para coordenação dos voluntários e disponibiliza a cada novo voluntário um Manual (de procedimentos) do Voluntário contendo políticas, regulamento, direitos e deveres dos voluntários e outras informações institucionais. O conteúdo deste manual pode fazer parte de um módulo básico de treinamento para o voluntariado, acrescentando-se depois um módulo específico, dado em cada setor de trabalho.

A supervisão do coordenador de voluntários parece ser insuficiente para acompanhar, receber e dar avaliações aos voluntários. Por isso, sugere-se a escolha de Coordenadores de setor os quais responderão pelos assuntos do voluntariado de seu setor perante o coordenador geral. As atribuições destes coordenadores de setor são de acompanhar aos voluntários em treinamento, relatar assuntos como frequência, licenças de voluntários; auxiliar na solução de problemas de seu setor, manter bom relacionamento com a chefia do setor, participar das reuniões de coordenadores de setor com o coordenador geral e mobilizar seu grupo para a manutenção do comprometimento dos voluntários, assim como incentivar a participação de todos nas campanhas da instituição.

O reconhecimento do trabalho dos voluntários deveria ser planejado e fazer parte de algumas reuniões mais significativas. Para a operacionalização deste reconhecimento, podem ser desenvolvidos critérios para a escolha dos voluntários destacados, baseados em avaliações e indicadores, com a participação dos coordenadores técnicos e voluntários em geral.

Avaliar periodicamente o desempenho dos voluntários e a frequência por setor e geral, assim como verificar se o voluntariado está efetivamente contribuindo de forma estratégica para suprir as necessidades da instituição por trabalho voluntário, a fim de atingir os objetivos e a missão da SPAAN.

As parcerias com instituições semelhantes, com o objetivo de trocar experiências nas diversas áreas, participar de forma conjunta em treinamentos e palestras pode propiciar a integração dos grupos de voluntários motivando-os a permanecerem ativos e valorizados. Em programações de lazer para idosos, atualmente, existem ações em conjunto entre algumas instituições asilares, por isso pode-se ampliar o leque de parcerias e continuar mobilizando as pessoas envolvidas no sentido de oferecer as melhores condições de trabalho possíveis ao voluntariado. Conforme Bernardo Toro, mobilizar é convocar voluntários a um propósito, com interpretações e sentidos compartilhados.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARMANI, Domingos. **Como elaborar projetos?** Guia prático para elaboração e gestão de Projetos Sociais. Porto Alegre: Tomo, 2006.
- ARMANI, Domingos. **Sustentabilidade: desafio democrático.** Porto Alegre, UFRGS/Pós-Graduação em Gestão Social, 2007.
- CARRION, Rosinha Machado. **Residência Solidária UFRGS:** Vivência de universitários com o desenvolvimento de uma tecnologia social/ Rosinha Machado Carrion; Igor Vinícius Lima Valentim; Beatriz Centenaro. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006.
- CARRION, Rosinha Machado. **Redes e Parcerias.** Porto Alegre, UFRGS/Pós-Graduação em Gestão Social, 2007.
- CORTELLETTI, Ivone A. **Idoso Asilado:** Um estudo gerontológico / Orgs. Ivone A. Cortelletti; Miriam Bonho Casara; Vania B. M. Herédia. Caxias do Sul, RS: Educs/Edipucrs, 2004.
- DAL RIO, Maria Cristina. **O Trabalho Voluntário:** Uma questão contemporânea e um espaço para o aposentado. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2004.
- DOMENEGHETTI, Ana Maria Martins de Souza. **Voluntariado:** Gestão do trabalho voluntário em organizações sem fins lucrativos. São Paulo: Esfera, 2001.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** São Paulo: Editora Atlas, 1995.
- HAUER, Loisan. **The Canadian Code for Volunteer Involvement./** Loisan Hauer, Cheryl Humphrey-Pratt, Nadine Maillot, Liz Weaver. 2006, Disponível em: <<http://www.volunteer.ca>> Acesso em: 10.02.08.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio do curso de administração**: Guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalhos de conclusão de curso/ Sylvia Maria Azevedo Roesch; colaboração Grace Vieira Becker, Maria Ivone de Mello. São Paulo: Atlas, 1996.

SPAAN. **Manual do Voluntário**. Porto Alegre: 2008.

SPAAN. **Relatório Social e Demonstrações Financeiras 2006**. Porto Alegre: 2007.

STEPHANOU, Luis. **Guia para elaboração de projetos sociais**/ Luis Stephanou; Lúcia Helena Muller; Isabel Cristina de Moura Carvalho-São Leopoldo, RS: Sinodal, Porto Alegre/RS: Fundação Luterana de Diaconia, 2003.

TAVAZZA, Luciano. **El nuevo rol del voluntariado social**. Buenos Aires: Lumen, 1995.

## ANEXO A – TERMO DE ADESÃO

NOME:		
Data Nasc.:		Est. Civil:
E-mail:		RG:
Endereço:		
Bairro:	Cidade:	CEP:
Fone Com:	Fone Res:	Cel:
Por que quero ser voluntário? <input type="checkbox"/> AJUDAR <input type="checkbox"/> ESTAGIAR <input type="checkbox"/> OCUPAR-ME		
Profissão: <input type="checkbox"/> EMPREGADO <input type="checkbox"/> DESEMPREGADO <input type="checkbox"/> APOSENTADO		
Religião:		Escolaridade: <input type="checkbox"/> 1ºGRAU <input type="checkbox"/> 2ºGRAU <input type="checkbox"/> 3ºGRAU
Tempo (Trajeto até SPAAN): <input type="checkbox"/> até 15min. <input type="checkbox"/> 15 a 30min. <input type="checkbox"/> 30 a 45min. <input type="checkbox"/> 45 a 60min. <input type="checkbox"/> mais de 60min.		
<b>Habilidades</b> <input type="checkbox"/> Serviços Gerais <input type="checkbox"/> Enfermagem <input type="checkbox"/> Serv. Social <input type="checkbox"/> Administração <input type="checkbox"/> Bazar <input type="checkbox"/> Idosos <input type="checkbox"/> Recreação <input type="checkbox"/> Captação Rec. <input type="checkbox"/> Costura <input type="checkbox"/> Doentes <input type="checkbox"/> Eventos <input type="checkbox"/> Digitação <input type="checkbox"/> Rouparia <input type="checkbox"/> Terapia Ocup. <input type="checkbox"/> Estética/Beleza <input type="checkbox"/> Computação <input type="checkbox"/> Cozinha <input type="checkbox"/> Ed. Física <input type="checkbox"/> Trab. Manuais <input type="checkbox"/> Jurídico <input type="checkbox"/> : <input type="checkbox"/> :		
<i>Preencher durante a entrevista</i>		
<b>Atividade na SPAAN</b> <input type="checkbox"/> AD ADMINISTRATIVA <input type="checkbox"/> ES ESTÉTICA <input type="checkbox"/> AE ACOMPANHAMENTO NA ENFERMAGEM <input type="checkbox"/> FE FEIRÃO <input type="checkbox"/> AP ACOMPANHAMENTO PESSOAL <input type="checkbox"/> RE RECREAÇÃO <input type="checkbox"/> CO COSTURA <input type="checkbox"/> SD SELEÇÃO DE DOAÇÕES <input type="checkbox"/> CZ COZINHA <input type="checkbox"/> TM TRABALHOS MANUAIS <input type="checkbox"/> :		
<b>Turno na SPAAN:</b> <input type="checkbox"/> Manhã <input type="checkbox"/> Tarde		
<b>Dia da Semana na SPAAN:</b> <input type="checkbox"/> SEG <input type="checkbox"/> TER <input type="checkbox"/> QUA <input type="checkbox"/> QUI <input type="checkbox"/> SEX <input type="checkbox"/> SÁB		
Pelo presente Termo de Adesão, decido espontaneamente realizar atividade voluntária nesta Instituição, ciente da Lei Nº 9.608, de 18/02/1998, que declara que o mesmo não representa vínculo empregatício nem gera obrigações de natureza trabalhista, previdenciária ou afim.		
Local: Porto Alegre    Data:    /    /		
Assinatura do Voluntário(a):		
<b>DESLIGAMENTO:</b> A partir desta data, por decisão própria, encerro minha atividade voluntária nesta Entidade.		
Local: Porto Alegre    Data:    /    /		
Assinatura do Voluntário(a):		

Fonte: SPAAN

## ANEXO B – LEI DO VOLUNTARIADO

### LEI Nº 9.608, DE 18 DE FEVEREIRO DE 1998

Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Considera-se serviço voluntário, para fins desta Lei, a 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.

Parágrafo único. O serviço voluntário não gera vínculo empregatício, nem obrigação de natureza trabalhista previdenciária ou afim.

Art. 2º O serviço voluntário será exercido mediante a celebração de termo de adesão entre a entidade, pública ou privada, e o prestador do serviço voluntário, dele devendo constar o objeto e as condições de seu exercício.

Art. 3º O prestador do serviço voluntário poderá ser ressarcido pelas despesas que comprovadamente realizar no desempenho das atividades voluntárias.

Parágrafo único. As despesas a serem ressarcidas deverão estar expressamente autorizadas pela entidade a que for prestado o serviço voluntário.

Art. 3º-A. Fica a União autorizada a conceder auxílio financeiro ao prestador de serviço voluntário com idade de dezesesseis a vinte e quatro anos integrante de família com renda mensal per capita de até meio salário mínimo. [\(Incluído pela Lei nº 10.748, de 22.10.2003\)](#) [\(Regulamento\)](#)

§ 1º O auxílio financeiro a que se refere o caput terá valor de até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e será custeado com recursos da União por um período máximo de seis meses, sendo destinado preferencialmente: [\(Incluído pela Lei nº 10.748, de 22.10.2003\)](#)

I - aos jovens egressos de unidades prisionais ou que estejam cumprindo medidas sócio-educativas; e [\(Incluído pela Lei nº 10.748, de 22.10.2003\)](#)

II - a grupos específicos de jovens trabalhadores submetidos a maiores taxas de desemprego. [\(Incluído pela Lei nº 10.748, de 22.10.2003\)](#)

§ 2º O auxílio financeiro poderá ser pago por órgão ou entidade pública ou instituição privada sem fins lucrativos previamente cadastrados no Ministério do Trabalho e Emprego, utilizando recursos da União, mediante convênio, ou com recursos próprios. [\(Redação dada pela Lei nº 10.940, de 2004\)](#)

§ 3º É vedada a concessão do auxílio financeiro a que se refere este artigo ao voluntário que preste serviço a entidade pública ou instituição privada sem fins lucrativos, na qual trabalhe qualquer parente, ainda que por afinidade, até o 2º (segundo) grau. [\(Redação dada pela Lei nº 10.940, de 2004\)](#)

§ 4º Para efeitos do disposto neste artigo, considera-se família a unidade nuclear, eventualmente ampliada por outros indivíduos que com ela possuam laços de parentesco, que forme um grupo doméstico, vivendo sob o mesmo teto e mantendo sua economia pela contribuição de seus membros. [\(Incluído pela Lei nº 10.748, de 22.10.2003\)](#)

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 5º Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 18 de fevereiro de 1998; 177º da Independência e 110º da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO  
*Paulo Paiva*

Este texto não substitui o publicado no D.O.U. de 19.2.1998

## **ANEXO C – DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS DA SPAAN**

### **DIREITOS**

- 1- Escolher um trabalho que lhe agrade;
- 2- Receber apoio na função que desempenha;
- 3- Ser instruído e capacitado para desempenhar suas tarefas e responsabilidades;
- 4- Receber reconhecimento e estímulo;
- 5- Ter um ambiente de trabalho favorável;
- 6- Ser dispensado de qualquer despesa ou mensalidade;
- 7- Apresentar sugestões ao responsável pelo seu setor de trabalho ou ao Coordenador de Voluntários.

### **DEVERES**

- 1- Observar as normas e rotinas da entidade;
- 2- Comparecer às reuniões para as quais for convocado;
- 3- Guardar sigilo quanto aos problemas dos assistidos;
- 4- Comparecer à instituição uma vez por semana, durante quatro horas, no período que escolher, manhã ou tarde;
- 5- Ajudar em eventos, na organização de festas, venda de convites, etc;
- 6- Ajudar o setor de captação de recursos a angariar fundos, mercadorias, novos sócios etc;
- 7- Tratar com respeito seus companheiros de setor, bem como os demais empregados, voluntários e diretoria;
- 8- Respeitar os atendidos em seus problemas psíquicos e sociais;
- 9- Sempre que estiver na entidade, usar seu crachá de identificação;
- 10- Zelar pelo material que está sob sua responsabilidade;
- 11- Evitar o desperdício;
- 12- Não interferir no trabalho dos empregados;
- 13- Desempenhar qualquer tarefa fora do que lhe foi atribuída, somente com autorização prévia;
- 14- Participar dos programas do setor para que o planejamento possa ser cumprido.

MANUAL DOS VOLUNTÁRIOS DA SPAAN

(Adaptado de Domeneghetti, 2001)

## ANEXO D – O TRABALHO VOLUNTÁRIO NA SPAAN

### ACOMPANHAMENTO NA ENFERMAGEM



### ACOMPANHAMENTO PESSOAL

### SELEÇÃO DE DOAÇÕES



## COZINHA



## REFEITÓRIO

## TREINAMENTO

