



FACULDADE DE TECNOLOGIA DE AMERICANA
Curso Superior de Tecnologia em Gestão Empresarial

Simone Santana Menezes do Prado

**A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO VOLUNTÁRIO EM UM HOSPITAL
ONCOLÓGICO VOLTADO PARA MULHERES**

Americana/SP

2019



FACULDADE DE TECNOLOGIA DE AMERICANA
Curso Superior de Tecnologia em Gestão Empresarial

Simone Santana Menezes do Prado

**A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO VOLUNTÁRIO EM UM HOSPITAL
ONCOLÓGICO VOLTADO PARA MULHERES**

Trabalho de graduação apresentado como exigência parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Empresarial pelo CEETEPS/Faculdade de Tecnologia – FATEC/ Americana sob a orientação do Profa. Graziela Oste Graziano Cremonezi

Área de concentração: Voluntariado e Responsabilidade social.

Americana/SP

2019

FICHA CATALOGRÁFICA – Biblioteca Fatec Americana - CEETEPS
Dados Internacionais de Catalogação-na-fonte

P92i PRADO, Simone Santana Menezes do
A importância do trabalho voluntário em um hospital oncológico voltado para
mulheres. / Simone Santana Menezes do Prado. – Americana, 2019.
27f.
Monografia (Curso Superior de Tecnologia em Gestão Empresarial) - - Faculdade
de Tecnologia de Americana – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Orientador: Profa. Graziela Oste Graziano Cremonezi
1 Trabalho voluntário. I. CREMONEZI, Graziela Oste Graziano. II. Centro
Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – Faculdade de Tecnologia de
Americana

CDU: 331:316

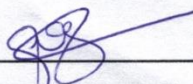
Simone Santana Menezes do Prado

**A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO VOLUNTÁRIO EM UM
HOSPITAL ONCOLÓGICO VOLTADO PARA MULHERES**

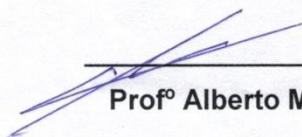
Trabalho de graduação apresentado como exigência parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Empresarial pelo CEETEPS/Faculdade de Tecnologia – FATEC/ Americana sob a orientação do Profa. Graziela Oste Graziano Cremonezi Área de concentração: Voluntariado e Responsabilidade social.

Aprovado em: 06/12/2019

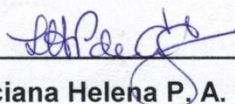
BANCA EXAMINADORA



Profª Graziela Oste G. Cremonezi



Profº Alberto Martins Junior



Profª Luciana Helena P. A. Guimarães

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus primeiramente pelo dom da vida, pela saúde e por não me deixar desistir mediante a tantos obstáculos encontrados durante essa jornada.

Ao meu esposo Douglas, e ao meu filho Luiz Felipe, por terem tido paciência e compreensão, por me apoiarem a todo momento - vocês fazem parte desse sonho realizado.

À minha orientadora Profa. Dra. Graziela Oste Graziano Cremonezi, meus sinceros agradecimentos pelas orientações e acompanhamento, por todo incentivo desde o princípio.

Ao grupo de voluntárias Bruna, Simone e Natália do Hospital Pérola Byington, por compartilharem essa experiência linda comigo.

A toda minha família e amigos que de alguma forma me apoiou, recebam minha gratidão.

Resumo

O presente artigo vem de forma objetiva apresentar a relevância do trabalho voluntário e seus benefícios para a sociedade, demonstrando a crescente participação de grupos em ações sociais em diversas áreas de atuação. Para que haja resultados positivos, é necessário comprometimento e muita responsabilidade. O estudo das ações desenvolvidas por um grupo de voluntárias, voltado para pacientes oncológicos, em específico para mulheres, foi desenvolvido através de entrevista. Pode-se observar que o voluntariado também pode contribuir na recuperação de pacientes oncológicos, levando alegria, elevando a autoestima e de forma direta ou indireta auxiliando na recuperação, sendo assim uma atividade muito relevante e necessária, sempre acompanhada de uma avaliação mais profissional e sistemática.

Palavras-chaves: Trabalho Voluntário, Responsabilidade Social e Bem-Estar Social.

Abstract

This article objectively shows the relevancy of volunteer work and its benefits to the society, demonstranting the increasing of groups participation in social actions in many acting areas. Responsibility and commitment are required to have positive results. This study of the developed actions by a volunteer group was taken by interviews. It's possible to see that the volunteering can either contribute on the oncologic patients recovery, by bringing them joy, and also enhancing self esteem directly or indirectly, helping recovery and being relevant and necessary and should be accompanied by professional and systematic assessment.

Keywords: Volunteer Work, Social responsibility and Social welfare.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
1.1 Problema da pesquisa.....	8
1.2 Objetivos da pesquisa	9
1.2.1 Objetivo Geral	9
1.2.3 Objetivos Específicos	9
1.3 Justificativas	9
2.VOLUNTARIADO	10
2.1 Aspectos Conceituais do Voluntariado	11
2.2 Voluntariado na área da saúde.....	12
3. RESPONSABILIDADE SOCIAL	16
4. ESTUDO DE CASO: GRUPO DE VOLUNTÁRIAS NO HOSPITAL PÉROLA BYINGTON	17
4.1 História do grupo @pipocatapiocapaçoca	18
5. METODOLOGIA.....	19
5.1 Tipologia do estudo	19
5.2 Amostra	20
5.3 Instrumentos de coleta de dados.....	20
6. RESULTADOS DA PESQUISA	20
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	233
8.REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	255

1. INTRODUÇÃO

A importância de programas e ações sociais que visam melhorias para sociedade tem crescido, através de empresas, associações, organizações não governamentais e grupos informais. O voluntariado era visto como um trabalho realizado apenas por pessoas ricas ou de condições financeiras boas, porém hoje, em todo o mundo, as pessoas envolvidas nesse trabalho são tidas como indivíduos que exercem a cidadania e preocupadas com problemas sociais (IBOPE INTELIGÊNCIA/REDE BRASIL VOLUNTÁRIO, 2011).

O voluntário é aquele que oferece seu serviço e tempo a determinada organização, sem esperar remuneração financeira, proporcionando uma grande contribuição para ele próprio e para seus assistidos. Segundo Landim (2001), o trabalho voluntário difere do trabalho remunerado monetariamente, não apenas nessa dimensão, mas também em horários mais flexíveis, períodos de trabalhos mais curtos, expectativas e motivações mais variadas.

Para Sobolh e Widman (2011) ser voluntário é doar-se a uma causa, dedicando tempo e talento, exercendo um papel na comunidade, contribuindo com seu trabalho, sua solidariedade e seu compromisso na construção de uma sociedade humana, justa e equilibrada.

Voluntariado, segundo Lopes Jr. e Braga (2018) pode ser definido como uma ação planejada para um grupo ou organização voluntária. Essa definição incorpora a doação ativa de tempo e/ou habilidades em vez de apoio passivo realizado por meio de doação monetária. Sendo assim o voluntário é o agente de transformação que atua em um Voluntariado, com ações planejadas em benefício da comunidade.

Para se compreender o desenvolvimento dessa atividade no Brasil, é preciso conhecer um pouco da sua origem e vinculação. Segundo Sobolh e Widman (2011), sua história está atrelada a fundação da Santa Casa de Misericórdia em Santos, no ano de 1532, fator que influenciou seu foco voltado à assistência social e, principalmente, à religião. Decorrente desse vínculo com a religião, o modelo do voluntariado foi firmado e difundido embasado nos

preceitos religiosos, sendo desde o seu início associado à caridade e ao humanitarismo. Ressalta-se, da mesma forma, o caráter filantrópico do voluntariado como uma forte marca histórica herdada dos religiosos, sendo até os dias de hoje um componente presente tanto na motivação quanto nos objetivos das instituições que o desenvolvem.

Um marco importante para o voluntariado no Brasil para Sobolh e Widman (2011) foi a criação da Pastoral da Criança, em 1983, organismo vinculado a Confederação Nacional dos Bispos do Brasil (CNBB). Coordenada por Zilda Arns, pediatra, sanitarista e irmã do então cardeal dom Paulo Evaristo Arns, a pastoral da criança surgiu com o objetivo de treinar líderes comunitários para combater a desnutrição e a mortalidade infantil. A contribuição efetiva dessa ação na queda da mortalidade infantil e resgate da cidadania às famílias visitadas motivaram três indicações de Zilda Arns, morta em janeiro de 2010 no terremoto que devastou o Haiti, para o Prêmio Nobel da Paz.

Para Landim (2001), o voluntariado no Brasil teve seu ponto alto no final da década de 90. Este período foi decisivo no processo de consolidação das ações voluntárias, representando também um grande avanço para as organizações do Terceiro Setor. Segundo a autora, o início dessa década foi marcado pela inédita visibilidade e incentivo ao “trabalho voluntário e à doação”. A mídia diária trouxe inúmeros casos de iniciativas voluntárias, centros de voluntariado, campanhas de doação, cursos de capacitação e promoção do voluntariado individual e empresarial. As Organizações Não-Governamentais - ONGs, Fundações e Associações de Cunho Social, emergiram no Brasil rapidamente, mudando o conceito antes dominante pelo puro assistencialismo e caridade outrora voltada à filantropia para um marco social de cidadania e promoção social.

Ainda em 1998, segundo Landim (2001), o Centro do Voluntariado de São Paulo, produz uma cartilha, onde registra o passo a passo para implantação de uma unidade de atuação voluntária e marca no principal estado do país, a definição do ser voluntário: pessoa que doa o seu trabalho, suas potencialidades e talentos em busca de uma função que o desafia e gratifica e lhe traz realização pessoal.

Em 2001, estabelecido pela Organização das Nações Unidas (ONU), como o Ano Internacional do Voluntariado, fundamenta-se por mais um grande

marco histórico. Pinto, Guedes e Barros (2006) cita que após este marco, proliferaram-se as iniciativas em prol do trabalho voluntário e multiplicaram-se investimentos, encontros, seminários, sempre com objetivo de capacitar voluntários e promover adesões. A amplitude destas ações, resultam em páginas e mais páginas de indicações de diferentes modalidades de voluntariado por todo

A cada dia as pessoas estão se envolvendo mais com o voluntariado, buscando desenvolver um trabalho de cidadania e solidariedade, contribuindo com a diminuição da desigualdade em muitos aspectos.

O trabalho dos voluntários tem uma grande relevância dentro dos hospitais voltados para o tratamento oncológico, é um poderoso suporte social, e, na maioria das vezes, para os doentes com menos condições financeiras ou para as pessoas que não tem companhia, é o único amparo que possui.

Nos hospitais, o voluntário acaba tendo um contato mais direto com o paciente e com a família, na maioria das vezes, mais estreito do que os profissionais da saúde possam ter. Oferece toda atenção, conforto, convívio e esperança. Influem no âmbito emocional dos pacientes, trocam experiências e aconselham.

A sociedade percebeu a necessidade de fazer a sua parte e não simplesmente esperar pelas entidades governamentais. A mídia em geral colabora muito para a conscientização das pessoas, ao divulgar os trabalhos realizados e os resultados alcançados.

Mas não se pode confundir trabalho voluntário com obra de caridade, pois na caridade há a simples doação, sem nada em troca. É puro assistencialismo. No trabalho voluntário há a doação de um trabalho que necessita ser feito, cujo resultado representa uma troca de satisfação interior, manifestada pelo amor ao próximo. Por outro lado, há que se registrar o aumento da experiência profissional do voluntário: trabalho em equipe, integração, flexibilidade, visão de futuro, otimismo e outras importantes experiências que podem ser vividas e aplicadas no desenvolvimento pessoal e profissional, segundo Corrullón e Medeiros Filho (2002).

1.1 Problema de Pesquisa

Nos últimos anos o tema referente ao trabalho voluntário vem crescendo muito no Brasil e ganhando grande evidência, porém, para entender os benefícios obtidos através do trabalho oferecido por voluntários, o presente estudo procura responder a seguinte pergunta: “Como o trabalho voluntário contribui para a evolução no tratamento de mulheres com câncer em uma Instituição na área da saúde?”

1.2 Objetivos da pesquisa

De maneira a operacionalizar esta pesquisa, foram construídos o objetivo geral e os objetivos específicos, conforme descritos a seguir.

1.2.1 Objetivo Geral

Estudar as ações desenvolvidas por um grupo de voluntários, voltados para pacientes oncológicos, em específico para mulher.

1.2.3 Objetivos Específicos

- Analisar quais variáveis o voluntário leva em consideração no momento da escolha pela Instituição que pretende atuar;
- Identificar as contribuições do trabalho voluntário para os próprios voluntários;
- Avaliar os benefícios gerados aos pacientes de uma Instituição na área da saúde com o trabalho voluntário prestado.

1.3 Justificativas

A cada ano centenas de pessoas buscam nas ações solidárias uma maneira de lidar com a desigualdade social. Seja qual for a motivação, o trabalho voluntário pode transformar de maneira grandiosa a vida de quem o pratica (SAMPAIO 2016). Este trabalho requer muito engajamento, força de vontade, compromisso, dedicação, renúncia, amor e muita perseverança.

O trabalho desenvolvido no Hospital Pérola Byington visa melhorar os dias dentro do ambiente em que estão vivendo, levando mais alegria, melhorando a autoestima com as doações de maquiagens, lenços, mostrando a

beleza que há em cada uma delas. O hospital acredita que o trabalho em conjunto com os voluntários contribui muito na recuperação dos pacientes.

Branden, Nathaniel (1994) explica que a autoestima está associada ao sentimento de felicidade, aumentando a capacidade de lidar com os percalços da vida, comparando-a ao sistema imunológico. Com a imunidade fortalecida fica mais fácil combater a enfermidade e se recuperar muito mais rápido.

Danúbia Andrade mastologista do hospital Sírio Libanês de São Paulo afirma que: “Cientificamente, a melhora da autoestima e do bem-estar permite que a paciente fortaleça as defesas naturais do organismo. Isso tudo ajuda principalmente no processo de quimioterapia e no processo de recuperação pós-cirúrgica”.

Segundo a psicóloga especialista em pacientes em tratamento oncológico, Simone Wiqui, afirma que cuidar da aparência nessa fase, faz com que elas voltem a se relacionar com outras pessoas sem ter vergonha de sua aparência.

Psicólogo da área oncológica e hematológica da Beneficência Portuguesa de São Paulo, Caio Henrique Vianna Baptista declara que o trabalho voluntário é de extrema importância dentro do hospital, para ele essa ação gera motivação, e pode incentivar com histórias de superação, criar empatia e possibilitar troca entre voluntário e paciente.

A pesquisa contribui para apresentar o quanto esse trabalho é relevante e pode salvar vidas muitas vezes solitárias, e sem vontade de lutar para sobreviver, enfrentando muitas vezes a depressão. O voluntariado não leva a cura, mas apresenta possibilidades de superar ou até mesmo de encarar a realidade com muito mais leveza e tranquilidade.

2.VOLUNTARIADO

Este capítulo destina-se ao estudo e pesquisa de temas relacionados ao voluntariado. Inicia-se pelos aspectos conceituais do voluntariado e segue-se tratando da história do voluntariado no Brasil. Na sequência aborda-se o

desenvolvimento, desafios e às peculiaridades da atuação voluntária na área da saúde.

2.1 Aspectos Conceituais do Voluntariado

A essência do voluntariado vem do mais profundo desejo do ser humano de fazer a diferença, de ajudar seu semelhante diante das mazelas do mundo, de crescer e fazer crescer àqueles que estão ao seu redor. A ação não precisa ser grande, mas requer eficiência. Preservando o prazer da realização de uma atividade que dignifica o cidadão que a pratica e que a recebe. Enfim voluntariado inspira qualidade, resultados e continuidade.

Segundo Dohme (2001), voluntário é a pessoa que doa o seu trabalho, suas potencialidades e talentos em uma função que a desafia e gratifica em prol da realização de uma ação de natureza social. Nesta definição, destaca-se quatro distintos elementos: qualificação, satisfação, doação e realização.

- A qualificação está ligada ao conceito moderno de voluntariado, onde ressalta-se que o mesmo deve ser realizado por alguém qualificado, levando em conta seus talentos e habilidades.
- Quanto a satisfação, este elemento também está ligado ao conceito moderno, nele enfatiza-se que o trabalho deve ser realizado com prazer, garra, fascinação, dando um sentimento de plenitude a quem o executa. Vale ressaltar que nos próximos parágrafos quando se aborda a história do voluntariado no Brasil, destaca-se que houve tempo em que não se permitia ao voluntário a manifestação de prazer e alegria pela realização do seu trabalho.
- A doação é um elemento que envolve o tempo, horas de vida do voluntário, destinadas em prol do próximo, da comunidade, da ação.
- E por fim, observa-se o elemento da realização. Nele enfatiza-se um trabalho que tem compromisso com o êxito, com o sucesso, com o cumprimento dos objetivos propostos.

A Organização das Nações Unidas – ONU (1971) constitui como voluntário qualquer jovem ou adulto que mediante seu interesse pessoal ou espírito cívico, doa seu tempo, sem pedir em troca nenhuma remuneração. Em 1985, criou o Dia Internacional do Voluntariado e determinou que a data fosse comemorada todos os anos, no dia 05 de dezembro, reconhecendo às inúmeras contribuições que os voluntários trazem para toda a sociedade civil.

Em 2011, na Assembleia Geral das Nações Unidas, foi inserido à definição acima, alguns fatores que devem nortear todas as ações voluntárias: deve ser realizada voluntariamente, de acordo com a vontade do indivíduo e não como uma obrigação prevista em lei, contrato ou exigência acadêmica. Não deve ser realizada por recompensas, principalmente a financeira, sendo permitido apenas, o reembolso de algumas despesas de transporte e alimentação. E por fim, a ação deve ser para o bem comum, ou seja, deve diretamente ou indiretamente, beneficiar pessoas fora do convívio familiar ou beneficiar uma causa.

Para Santos *et al.* (2015), o voluntariado pode ocorrer em qualquer país e sociedade no mundo, porém os termos que o definem e as formas de sua expressão podem variar de acordo com a cultura, os costumes e os princípios da comunidade a qual está inserido. Porém os valores que o conduz são universais, todos possuem um desejo de contribuir para o bem comum por escolha própria em um espírito de solidariedade.

2.2 Voluntariado na área da saúde

A atuação voluntária na área da saúde requer do indivíduo humanização e habilidades específicas, tornando-se ainda mais imprescindível a combinação de solidariedade e profissionalismo. De forma especial no meio hospitalar, onde os indivíduos que procuram atendimento, quer seja na rede pública ou privada, estão fragilizados e despidos de qualquer formalismo, veem no voluntário a figura fraterna e acolhedora. Dos profissionais de branco, esperam-se técnica e competência, dos voluntários a empatia e o apoio humanitário.

Conforme Moniz e Araújo (2008), na saúde, demandas cada vez mais significativas e de grande amplitude social não são atendidas de modo eficaz

pelo Estado, apesar dos esforços empreendidos. Existem carências de toda ordem, principalmente de recursos humanos, cujas trágicas consequências podem ser minimizadas com a oferta de serviços voluntários. Além de trazer satisfações no plano individual, o voluntariado pode favorecer a instituição que o promove. Especificamente no meio hospitalar, fortemente estruturado e cientificista, este tipo de contribuição contribui para a humanização dos cuidados.

Para Sobolh e Widman (2011) pensar na atuação voluntária na área da saúde, remete-nos aos primórdios da história do país, quando as Santas Casas de Misericórdia, ofereciam além do atendimento médico, o aconchego e a caridade a quem as procurasse. Mais do que isso, durante muitas décadas do século passado as ações voluntárias concentravam-se, em sua quase totalidade, no seguimento da saúde, quer por ações de promoção a saúde, captação de recursos para a construção ou manutenção de edifícios, aquisição de equipamentos para a melhoria da qualidade dos atendimentos ou na atuação direta aos pacientes, por meio do contato cordial e acolhedor, promovendo humanização hospitalar.

Ainda, segundo os autores, algumas instituições da área da saúde, de excelente reputação, tais como, Hospital Israelita Albert Einstein, Hospital Sírio-Libanês e o Hospital do Coração (HCor), tiveram o apoio fundamental de grupos de voluntários que se empenharam para a concretização de sua obra, mobilizando a sociedade, angariando donativos e realizando eventos que se transformaram em fonte de captação de recursos. Além disso, a presença do voluntariado na saúde, quer sejam instituições privadas, públicas ou filantrópicas, contribui para a concretização de um objetivo cada vez mais perseguido por essas instituições, que é a humanização do atendimento. O trabalho voluntário torna-se a materialização desse valioso conceito.

Uma das faces da humanização é o acolhimento. E não tem ninguém que represente melhor a palavra acolhimento do que o grupo de voluntários em uma instituição de saúde. Sem a barreira da relação médico-paciente ou profissional da saúde-paciente, os voluntários sabem se colocar no lugar do paciente, interagir com ele, trocar experiência, se emocionar.

Moniz e Araújo (2008) cita um estudo feito na área da saúde, numa unidade de atendimento a portadores de câncer, indicando que o trabalho

voluntário é valorizado por pacientes e enfermeiros, ao fornecer suporte psicossocial aos enfermos e seus familiares, além de fornecer orientações e informações para resolução de problemas práticos no meio hospitalar.

Diante de tantos relatos positivos sobre a contribuição dos voluntários na área da saúde, cada vez mais instituições hospitalares, buscam organizar-se para acolher esse exército de pessoas, desejosas de dedicar seu tempo, talento e habilidades para comporem seu contingente de recursos humanos.

No quadro abaixo, vemos alguns hospitais da cidade de São Paulo, que já atuam fortemente com o trabalho voluntário e que apresentam forte contribuição da humanização, do contato cordial e acolhedor aos pacientes, bem como, destaca-se as áreas de atuação desses voluntários nessas instituições.

Quadro 1 Atuação voluntária em hospitais da cidade de São Paulo

Hospital	Atuação voluntária
Hospital das Clínicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Enfermarias – visitas aos pacientes; ✓ Pediatria – brincar com as crianças; ✓ No ambulatório e laboratório – realizar serviços de agendamento; ✓ Na Medicina Nuclear – ligar para os pacientes que passarão por tratamentos para orientá-los em relação as restrições alimentares; ✓ Captação de Recursos: chás beneficentes, bazares e outros eventos.
Hospital Sírio-Libanês	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Unidades Semi-intensivas; ✓ UTI's; ✓ Pediatria; ✓ Banco de Sangue; ✓ Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico; ✓ Endoscopia; ✓ Ambulatório de Pediatria Social; ✓ Centro de Oncologia e Medicina Nuclear; ✓ Unidade Coronariana; ✓ Centro de Diagnóstico.
Hospital Menino Jesus (gerido pelo Hosp. Sírio-Libanês)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pronto Socorro; ✓ Ambulatório Pediátrico; ✓ Hospital-dia; ✓ Orientações sobre saúde e autoestima aos pais e responsáveis; ✓ Desenvolvimento de atividades de artesanato.
Hospital Pérola Byington	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientações e acolhimento as pacientes mastectomizadas; ✓ Artesanato e Cantinho da Beleza; ✓ Organização de festas e passeios;

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dança, música e Reiki; ✓ Contação de Histórias; ✓ Bazares (vendas de produtos e donativos de próteses, complementos mamários, perucas, lenços...).
Hospital Darcy Vargas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepção acolhem, orientam e desenvolvem atividades lúdicas; ✓ Quimioterapia; ✓ Brinquedoteca; ✓ Distribuição de cestas básicas; ✓ Contribuem também na aquisição de equipamentos e na melhoria da qualidade do atendimento.
Hospital Israelita Albert Einstein	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Unidade de Pronto Atendimento ✓ Banco de Sangue ✓ Oncologia (adulto e infantil) ✓ Quimioterapia e Radioterapia ✓ UTI e Semi-Intensiva ✓ Maternidade ✓ Pediatria ✓ Centro de Reabilitação ✓ Conta Contos ✓ Realização de bazares para captação de recursos ✓ Ri Comigo Amigo ✓ Adolescentes com Artes ✓ Brinquedoteca ✓ Cultura Digital ✓ Grupos de gestantes ✓ Grupo de bebês ✓ Grupo de obesos e desnutridos ✓ Grupos de capacitação profissional ✓ Oficina de Artes Visuais ✓ Saúde Bucal ✓ Projeto Memória ✓ Alimentação de idosos ✓ Arte Floral ✓ Artesanato ✓ Cantando Memórias ✓ Espaço Beleza ✓ Espaço Bem-estar ✓ Espaço Cultural ✓ Festividades ✓ Jogos e Entretenimentos
Hospital Municipal Moyses Deutsch – M'Boi Mirim	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pronto Socorro ✓ Visitação aos pacientes ✓ Brinquedoteca

(gerido pelo Hosp. Albert Einstein)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contação de Histórias ✓ Psiquiatria ✓ Materno Infantil ✓ Espaço Solidário
Hospital Municipal de Vila Santa Catarina (gerido pelo Hosp. Albert Einstein)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Visitação aos pacientes ✓ Unidade de Transplantes ✓ Contação de Histórias ✓ Ri Comigo Amigo

Fonte: Souza, Karla (2018).

Muitos voluntários que atuam na área da saúde contam apenas com a própria disposição e empenho, sem preparo ou acompanhamento. Ao contrário do profissional da saúde, segundo Moniz e Araújo (2008), que pode se apoiar na formação e no aparato técnico.

A falta de treinamento adequado ao voluntário pode colocá-lo em situação de risco para com sua própria saúde, além de também comprometer a assistência ou a própria vida do paciente.

Os voluntários necessitam participar periodicamente de treinamentos, tal qual qualquer outro profissional da área da saúde, a fim de que possam sentir-se seguros na realização de suas atividades, motivados e comprometidos. Como em todas as áreas da administração de pessoas é necessário investimento para que se possa colher os melhores resultados.

3. RESPONSABILIDADE SOCIAL

Os primeiros estudos sobre esse assunto, teve início nos Estados Unidos, na década de 50, e na Europa, nos anos 60. Em 1906 surgiram as primeiras manifestações sobre responsabilidade social, mas não receberam apoio, apenas em 1953, nos Estados Unidos, que o assunto teve crescimento. Na década de 70, surgiram profissionais interessados em estudar o tema, a partir daí a

responsabilidade social não despertava apenas curiosidade, mas transformou-se em um novo tema de estudo.

A responsabilidade social implica que uma empresa não tem apenas o objetivo de gerar lucros, além de trazer benefício financeiro às pessoas que trabalham na empresa, também deve contribuir socialmente para o seu meio social. A responsabilidade social na maioria das vezes envolve ações que levam cultura e melhores condições para a sociedade.

O conceito de Responsabilidade Social vai muito além da Filantropia. A Responsabilidade Social é a relação ética e transparente da empresa com todos com os quais tem relação, com todos os públicos com os quais ela se relaciona, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.

A participação dos cidadãos é essencial para consolidar a democracia e uma sociedade civil dinâmica, é o melhor instrumento de que dispomos para reverter o quadro de pobreza, violência e exclusão social que ameaça os fundamentos de nossa vida em comum. (FERNANDES, 1994, p.12).

Neto (1999, p. 8) descreve: “As classes alta e média, antes avessas às iniciativas sociais, voltaram-se para essas causas fazendo doações como pessoas físicas e participando de programas e projetos sociais”. A sociedade começa a ter consciência, que não é somente o governo ou a igreja que devem se preocupar com as questões sociais. Assim como as empresas, sendo parte da sociedade devem ser socialmente responsáveis.

4. ESTUDO DE CASO: GRUPO DE VOLUNTÁRIAS NO HOSPITAL PÉROLA BYINGTON

Neste capítulo aborda-se o estudo de caso do Trabalho Voluntário de um grupo de mulheres no Hospital Pérola Byington - SP, instituição conhecida pela excelência em qualidade. Será apresentada a história desse Voluntariado, como começou, de onde vem o recurso, quais as dificuldades e os benefícios para voluntários, pacientes e hospital.

É importante destacar que às informações apresentadas nesse capítulo, foram fornecidas pelo grupo de voluntárias, site do Hospital e relatos de pacientes.

4.1 História do grupo @pipocatapiocapaçoca

O nascimento do grupo Pipoca, Tapioca e Paçoca, se deu a partir do convite da integrante Simone Paulino (Pipoca- Fonoaudióloga) para Bruna Rocha (Tapioca - Maquiadora) e Natália Freitas (Paçoca), a irem visitar um hospital na cidade de Osasco, mais especificamente na Neo Natal e ali vendo a carência de acolhimento, surgiu o grande desejo de ajudar pessoas. Para que pudessem realizar as visitas com mais segurança, participaram de um curso de “Capelania Hospitalar”, onde aprenderam a cuidar das famílias, das mães que estavam sofrendo com seus bebês hospitalizados. Através da capacitação aprenderam como se portar, o que falar, como abordar pessoas que sofrem com doenças graves e como de alguma maneira levar alegria e esperança a todos que necessitam.

Meses depois criaram um projeto oficial o grupo “Pipoca, Tapioca e Paçoca”, onde iriam levar música, histórias, piadas e beleza aos hospitais, então enviaram o projeto para várias instituições da cidade de São Paulo e apenas o Hospital Pérola Byington respondeu positivamente, abrindo as portas para que o trabalho fosse realizado, ou seja, não houve um critério para a escolha do hospital, simplesmente foi o que abraçou a causa. A partir daí divulgaram o trabalho nas redes sociais, buscando apoio de pessoas e até mesmo de parcerias com empresas.

Hoje as visitas são feitas mensalmente, e nesse dia o grupo leva as doações: maquiagens, lenços e recados de incentivos enviados pelos doadores. Empresas como Vult e lojas de cosméticos apoiam a causa.

Bruna relata: “As palavras de ânimo enviadas pelos bilhetes geram muita esperança, isso motiva ainda mais nosso trabalho”.

É um trabalho de constante busca de doações, parceiros, motivação, preparo físico e mental, pois cada visita é peculiar, são histórias diferentes,

algumas de superação, outras de dor e muito sofrimento, porém, os resultados de superação e luta pela vida, faz todo esforço valer a pena.

O grupo afirma aprender muito durante todo o tempo que dedicam a esse trabalho, principalmente a valorizar mais o simples fato de estarem com saúde. A satisfação pessoal e a alegria em saber que estão ajudando outras pessoas, dizem ser muito mais valioso que qualquer remuneração financeira.

Para cada uma das pacientes o trabalho voluntário tem um sentido diferente, as mais senhoras se divertem com as palhaçadas e brincadeiras, querem carinho e atenção, já as mais jovens se encantam com as maquiagens, ou seja, estão mais preocupadas com a vaidade, com a aparência, por isso, querem aprender técnicas que as ajude esconder o momento que estão vivendo. Muitas ficam sem entender o trabalho voluntário, e qual o real motivo que move pessoas estranhas a doarem tempo, atenção e tanto afeto. Porém, no decorrer da visita, a troca é perceptível e todos ganham o acolhimento tão desejado.

O hospital Pérola Byington apoia a realização das ações voluntárias. O diretor geral do hospital e Dr. Luiz Henrique Gebrim, diz que essa parceria é muito benéfica, acredita que a ação dos voluntários fortalece o paciente que está fragilizado e precisa desse suporte, por isso, essas ações devem ser multiplicadas pelo país. “Juntamente com o apoio da família, faz com que o paciente se recupere mais rápido, aumenta a adesão ao tratamento e evita o que sempre tememos: a depressão. É bom ter pessoas torcendo pelo paciente”. O Dr. Luiz lembra que a tristeza prolongada dificulta o reestabelecimento.

5. METODOLOGIA

5.1 Tipologia do estudo

Considerando o tema estudado, o presente trabalho foi estruturado a partir de referências bibliográficas e foca-se em um estudo de caso com um grupo de voluntárias no Hospital Pérola Byington. “Estudo de caso se caracteriza como um tipo de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente. Visa ao exame detalhado de um ambiente, de um simples sujeito ou de uma situação em particular” (GODOY, 1995,).

A pesquisa foi realizada com uma abordagem qualitativa, buscando entender melhor os benefícios do voluntariado para as pacientes oncológicas do Hospital Pérola Byington. Em relação ao objetivo do estudo é caracterizada como, diagnóstica e descritiva que de acordo com Collis e Hussey (2005), tem o objetivo de reunir dados, informações, padrões, ideias ou hipóteses sobre um problema ou questão de pesquisa com pouco ou nenhum estudo anterior.

5.2 Amostra

Estudo de caso baseado na entrevista feita com o grupo de voluntárias composta por três pessoas.

5.3 Instrumentos de coleta de dados

Appolinário (2016) define “instrumento de pesquisa” como procedimento, dispositivo ou método, que tem por finalidade buscar informações de um determinado fenômeno, realidade ou sujeito de pesquisa.

Existem inúmeras formas e ferramentas de coletar dados, porém na presente pesquisa foi utilizada a “entrevista”. “Encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de um determinado assunto” (Marconi & Lakatos, 1999, p. 94). Nessa abordagem serão entrevistadas três voluntárias que atuam dentro do Hospital Pérola Byington, cujo questionário contém cinco questões, e terá como objetivo levantar os motivos que levaram a escolher o voluntariado no Hospital Pérola Byington, qual é a contribuição desse trabalho para as pacientes, voluntários e Hospital.

6. RESULTADOS DA PESQUISA

Entrevistada 1

Questões	Respostas
-----------------	------------------

1- Porque escolheram o Hospital Pérola Byington? Quais foram os critérios?	Quando elaboramos o projeto, enviamos a proposta para vários hospitais de São Paulo, não podia ser fora da cidade por conta da logística, porém o único que respondeu foi o Pérola.
2- Qual a contribuição desse trabalho para você?	Apreendi muito, até mesmo a valorizar o simples fato de estar viva, além da troca de experiências com outros voluntários e pacientes.
3- Qual a contribuição desse trabalho para as pacientes?	Para cada paciente é diferente, a maioria ama participar e se envolvem, mas claro que respeitamos aquelas que por algum motivo não querem. Elas aguardam ansiosas a nossa visita e relatam que após, se sentem mais motivadas, principalmente quando se trata da parte da beleza.
4- Quais ações de Responsabilidade Social são desenvolvidas por você dentro do grupo de voluntários voltados para pacientes oncológicos?	Ensino técnicas de maquiagem que realcem a beleza de cada uma delas, corrigindo a falta das sobrancelhas, deixando o tom da pele mais corado.
5- O que te motiva a ser voluntária?	Ver o resultado desse trabalho na vida dessas mulheres e respectivamente na minha também, saber que estou ajudando de alguma forma.

Entrevistada 2

Questões	Respostas
1- Porque escolheram o Hospital Pérola Byington? Quais foram os critérios?	Fomos em busca de um local que entendesse e apoiasse o trabalho, naquele momento o hospital Pérola foi o que abriu as portas
2- Qual a contribuição desse trabalho para você?	Vai muito além de doação de tempo, acaba sendo algo tão valioso, que levamos para todas as áreas da nossa vida, inclusive profissional.
3- Qual a contribuição desse trabalho para as pacientes?	Percebo que o pouco que conseguimos entregar auxilia não somente com o físico mas também

	com o emocional, o que muitas vezes ajuda muito na recuperação.
4-Quais ações de Responsabilidade Social são desenvolvidas por você dentro do grupo de voluntários voltados para pacientes oncológicos?	Conto histórias, faço brincadeiras interativas, ajudo na amarração dos lenços e canto.
5-O que te motiva a ser voluntária?	O sorriso que recebemos é tão gratificante e faz tudo valer a pena, isso é que me faz querer continuar.

Entrevistada 3

Questões	Respostas
1-Porque escolheram o Hospital Pérola Byington? Quais foram os critérios?	Não estipulamos um critério muito específico, apenas que queríamos ajudar, e que teria que ser em São Paulo, depois disso enviamos o projeto para alguns hospitais e o Pérola nos apoiou nessa missão linda.
2-Qual a contribuição desse trabalho para você?	Depois que comecei esse trabalho, mudei muito a visão em relação a vida em geral, percebi a importância do acolhimento, isso me ajudou a ser melhor.
3-Qual a contribuição desse trabalho para as pacientes?	Ouvimos muitos relatos, pacientes que testificam sobre melhora em relação a sua vontade de lutar, de se arrumar, de querer viver melhor mesmo diante do diagnóstico complicado.
4-Quais ações de Responsabilidade Social são desenvolvidas por você dentro do grupo de voluntários voltados para pacientes oncológicos?	Toco violão e canto, na maioria das vezes elas escolhem a música que querem ouvir, auxílio na distribuição das doações.
5-O que te motiva a ser voluntária?	Empatia é a palavra, me coloco sempre no lugar do outro, com certeza me sentiria muito melhor recebendo apoio e atenção se estivesse na mesma situação.

O grupo estudado tem a missão de proporcionar bem-estar e acolhimento aos pacientes e familiares, visando sempre a segurança e a prática da

responsabilidade social. Por meio das redes sociais mantêm a interação e a transparência com todos os demais voluntários que contribuem com as doações de maquiagens e lenços levadas ao Hospital, mostrando as ações e seus resultados.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com a pesquisa bibliográfica e o estudo de caso, conclui-se que proporcionar o bem-estar, o contato, afeto, estimular e elevar a autoestima traz um grande benefício interno a ponto de refletir externamente. O câncer em alguns estágios afeta diretamente a aparência da mulher, diminuindo drasticamente sua autoestima, tirando sua alegria, sua vontade de viver, fazendo se afastar das pessoas, pois sentem vergonha de sua aparência.

O trabalho apresentado leva a essas mulheres uma visão de empoderamento, mesmo nas condições que estão. Através da maquiagem tentam potencializar a beleza individual de cada uma, utilizando desses artifícios para reconstruir sobrancelhas, tonalidade da pele, lenços com diversas possibilidades de uso. Utilizam do recurso musical para proporcionar um momento de alegria e leveza, além do lúdico, pois utilizam roupas de personagem para transformar o local onde estão em um ambiente acolhedor e muito mais feliz.

O trabalho ainda é pequeno, visto que depende totalmente de doações, porém diante dos resultados que o mesmo proporciona, seria importante receber mais apoio para que haja crescimento e tenha uma gestão mais estruturada e assim poder aumentar o número de voluntários e conseqüentemente o número de visitas.

Diante das adversidades enfrentadas no ambiente hospitalar devido ao diagnóstico recebido, seria de suma importância incentivar recursos para humanização, mostrar a relevância desse trabalho para quem recebe e para quem doa, pois nessa parceria todos ganham. Além disso, propor que haja mais

pesquisas referente a todos os benefícios que essa ação pode trazer para a sociedade.

Mediante a pesquisa feita e relatos, pode-se observar que pessoas com autoestima elevada não estão livres de sofrimento e tristeza, mas são mais capacitados para superar frustrações e lidar com desafios emocionais e físico.

8.REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

APPOLINARIO, F. Metodologia da Ciência: filosofia e prática de pesquisa. 2ª ed. São Paulo: Cengage Learning, 2016. (ISBN 978-85-221-1177-0)

BRANDEN, NATHANIEL, *Auto estima e seus seis pilares*. 1994.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. *Pesquisa em Administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

CORULLÓN, Monica Beatriz Galiano; FILHOS MEDEIROS, Barnabé. *Voluntariado na Empresa: Gestão Eficiente da Participação Cidadã*. São Paulo: Peirópolis, 2002.

DOHME, V. *Voluntariado: Equipes Produtivas: como liderar ou fazer parte de uma delas*. São Paulo: Editora Mackenzie, 2001.

FERNANDES, Rubens C. *Privado Porém Público: O terceiro Setor na América Latina*. 2.ed. Rio de Janeiro: Relume – Dumaré, 1994

GODOY, Arilda Schmidt. *Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades*. RAE - Revista de Administração de Empresas, São Paulo, 1995.

IBOPE, Inteligência (Rede Brasil Voluntária, 2011) [https://www.maxpress.com.br/Conteudo/1,465765IBOPE Um em cada 4 brasileiros faz ou já fez trabalho voluntario,465765,7.htm](https://www.maxpress.com.br/Conteudo/1,465765IBOPE%20Um%20em%20cada%204%20brasileiros%20faz%20ou%20ja%20fez%20trabalho%20voluntario,465765,7.htm), Acesso em 14 de Setembro de 2019.

LANDIM, L. *As pessoas, Voluntariado, Recursos Humanos, Liderança*. Seminário Filantropia, Responsabilidad Social y Ciudadanía, CEDES, Fundación W.K.Kellogg. Antigua, Guatemala. 3-5 abril, 2001.

LANDIM, L. e SCALON, M. C. *Doações e Trabalho Voluntário no Brasil: Uma Pesquisa*. Rio de Janeiro: Viveiros de Castro Editorial, 2000.

LOPES JR, D.S. e BRAGA, A. *O poder do voluntariado: reflexões e relatos sobre o voluntariado no UNASP campus São Paulo*. Engenheiro Coelho, SP: Unasp, 1ª. ed., 2018.

MONIZ, A.L.F.; ARAÚJO, T.C.C.F. *Voluntariado Hospitalar: um estudo sobre a percepção dos profissionais de saúde*. Faculdade de Ciências Sociais e Tecnológicas. Universidade de Brasília. Estudos de Psicologia, 13(2), 149-156, ISSN (versão eletrônica): 1678-4669. Acervo disponível em: www.scielo.br/epsic. 2008.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas, 2007.

NETO, Francisco de Paula Melo; FRÓES, Cesar. *Responsabilidade Social e Cidadania Empresarial - A Administração do Terceiro Setor*. Quaitymark, 1999.

PINTO, J. B. M.; GUEDES, M. A.; BARROS, V. A. *Trabalho voluntário, solidariedade e política: um estudo com os agentes da Pastoral Carcerária de Belo Horizonte*. Terceiro setor: dilemas e polêmicas. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 117-135.

SANCHES, BARBARA, *Responsabilidade Social e Voluntariado empresarial*, 2015.

SANTOS *et al.* A retenção de talentos não remunerados: um modelo de gestão dos voluntários que atuam no Terceiro Setor Brasileiro. *Organizações em contexto*, São Bernardo do Campo, ISSN 1982-8756 • Vol. 11, n. 22, jul.-dez. 2015

SOBOLH, T. e WIDMAN, S. *Voluntariado, a possibilidade da esperança: cenário do trabalho voluntário no Brasil*. São Paulo: SBIBHAE, 2011.

SOUZA, KARLA, *Estudo de um voluntariado na área da saúde e a gestão por processos para a retenção de voluntários*, 2018.

Significados: Responsabilidade Social
<https://www.significados.com.br/responsabilidade-social/>. Acesso em 19 de novembro de 2019.