

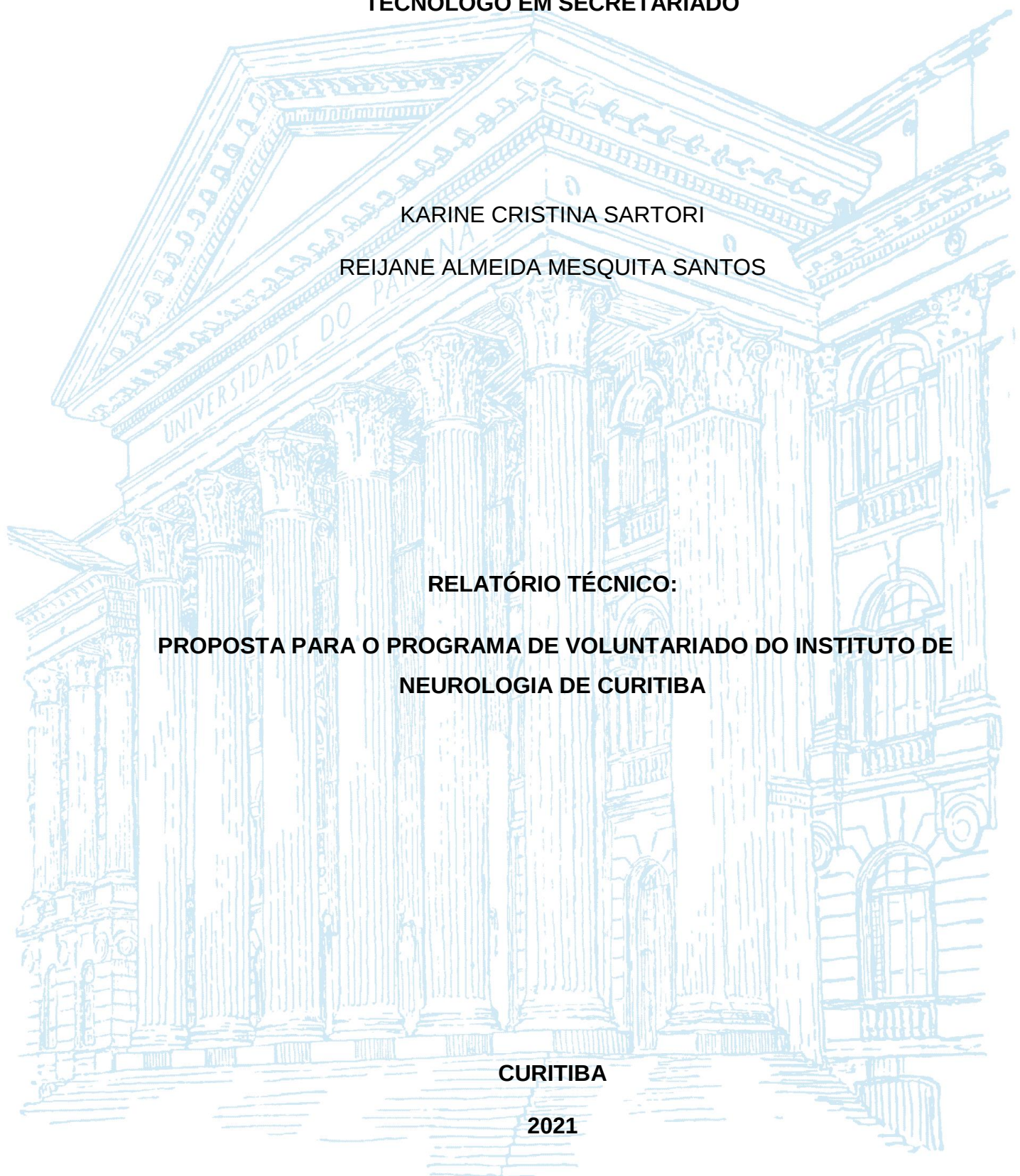
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
TECNÓLOGO EM SECRETARIADO

KARINE CRISTINA SARTORI
REIJANE ALMEIDA MESQUITA SANTOS

RELATÓRIO TÉCNICO:
PROPOSTA PARA O PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DO INSTITUTO DE
NEUROLOGIA DE CURITIBA

CURITIBA

2021



KARINE CRISTINA SARTORI
REIJANE ALMEIDA MESQUITA SANTOS

RELATÓRIO TÉCNICO:

**PROPOSTA PARA O PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DO INSTITUTO DE
NEUROLOGIA DE CURITIBA**

Relatório técnico apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, do Setor de Educação Profissional e Tecnológica da Universidade Federal do Paraná, como exigência para a disciplina Implantação de projetos multidisciplinares.

Orientador (a): Prof^a Dra. Fernanda Landolfi Maia

CURITIBA

2021

IDENTIFICAÇÃO

ACADÊMICOS:

Nomes: Karine Cristina Sartori e Reijane Almeida Mesquita Santos.

Curso: Tecnologia em Secretariado

Período: 6º período

Matrícula: GRR20184418 e GRR20185361, respectivamente.

Professora orientadora: Fernanda Landolfi Maia

EMPRESA CONCEDENTE PARA SUGESTÃO DE IMPLANTAÇÃO DO PROJETO

Razão social: Instituto de Neurologia de Curitiba Ltda

CNPJ: 00942063/0001-67

Setor: Hospitalidade

Endereço: Rua Jeremias Maciel Perreto, nº 300, bairro Campo Comprido

Cidade: Curitiba

Estado: Paraná

CEP: 83210-310

Fone/ Fax: (41) 3028-9581

E-mail: diretoria@hospitalinc.com.br

RESUMO

O voluntariado é um agente importante de mudanças e contribuição social e num ambiente hospitalar contribui para a humanização no atendimento aos pacientes. O presente relatório tem como objetivo o planejamento de um programa de voluntariado para o Instituto de Neurologia de Curitiba (INC), o qual era um projeto antigo da instituição, mas que ainda não havia sido desenvolvido e implantado, devido à pandemia de Covid-19. Mediante pesquisas bibliográficas, de campo e reuniões com profissionais da instituição, foram analisadas e estruturadas em etapas as ações e processos essenciais que contemplarão o referido programa, tais como: inscrição, seleção, treinamento, atividades desenvolvidas, desligamento e legislação. A partir disso, foi criado um catálogo técnico, como uma ferramenta de consulta, o qual consta todas as informações necessárias que poderão nortear e facilitar a futura implantação.

Palavras-chave: Voluntariado; Humanização; Hospitalar;

ABSTRACT

Volunteering is an important agent for changes and social contribution, and in a medical environment it contributes to the humanization of the patients care. This following report has as an objective the planning of a volunteering program for the Instituto de Neurologia de Curitiba – INC (Neurology Institute of Curitiba) which was a past project from this institution, however it was not implemented and developed yet, due to COVID-19 pandemic. Through bibliographic research, in-field research and meetings with professionals from the institution, it was analyzed and structuralized in process stages, the actions and essential processes which will contemplate the referred program, such as: subscription, selection, training, conducted activities, dismissal and legislation. From then on, it was created a technical catalog, as a consulting tool, which contains all the necessary information that could guide and facilitate the future implementation.

Key Words: Volunteering; Humanization; Hospital

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1: ORGANOGRAMA DO INSTITUTO DE NEUROLOGIA12	
DE CURITIBA	
QUADRO 1: PERFIL DOS RESPONDENTES DAS ENTREVISTAS.....15	
FIGURA 2: ETAPAS DO PROCESSO DE ADMISSÃO DE VOLUNTÁRIOS.....26	

LISTA DE SIGLAS

INC – Instituto de Neurologia de Curitiba
ONA – Organização Nacional de Acreditação
LANAC – Laboratório de Análises Clínicas
ONU - Organização das Nações Unidas

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
2	DESCRIÇÃO DO AMBIENTE	10
2.1	SETOR DE HOSPITALIDADE	11
3	METODOLOGIA	14
4	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	16
4.1	1ª ETAPA: ANÁLISE DO CENÁRIO	16
4.2	2ª ETAPA: PESQUISAS DE CAMPO SOBRE PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO	17
4.3	3ª ETAPA: ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DO PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DO INC	19
4.3.1	Gestão do programa	21
4.3.2	Divulgação e inscrição	22
4.3.2	Seleção de voluntários	22
4.3.4	Integração e treinamento	23
4.3.5	Atividades voluntárias	24
4.3.6	Avaliação e desligamento	25
4.3.7	Mapeamento do processo	26
4.3.8	Legislação	27
4.4	4ª ETAPA: APRESENTAÇÃO DO PRODUTO: INC VOLUNTARIADO	28
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	30
	REFERÊNCIAS	32
	DOCUMENTOS CONSULTADOS	34
	APÊNDICE A - ROTEIRO DE PERGUNTAS DA ENTREVISTA	35
	APÊNDICE B - MODELO DE FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO	36
	APÊNDICE C - MODELO DE CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO	37
	APÊNDICE D - MODELO DE TERMO DE ADESÃO	38
	APÊNDICE E - NORMAS E CONDUTAS	39
	APÊNDICE F - CATÁLOGO: INC VOLUNTARIADO	40
	APÊNDICE G - PRÉ - PROJETO	61
	ANEXO 1 - LEI DO SERVIÇO VOLUNTÁRIO	72
	ANEXO 2 - EXEMPLO DE FICHA DE AVALIAÇÃO	74

1 INTRODUÇÃO

O voluntariado está presente nos mais variados tipos de instituições, atuando como um agente importante de mudanças e contribuição, sendo utilizado para a construção de grupos acolhedores ou para o apoio de uma comunidade geralmente em estado de vulnerabilidade. A Lei nº 13.297, de 16 de junho de 2016, dispõe o voluntariado como:

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 à pessoa (BRASIL, 2016).

Muitas pessoas ainda desconhecem a Lei citada acima, que regulamenta o trabalho voluntário e impõe regras básicas necessárias para a sua realização. Ela impede que o voluntariado seja visto como desordem e dado a seriedade dele, o presente projeto será desenvolvido tendo-a como base principal. Por se tratar de uma atividade realizada de maneira gratuita, geralmente as instituições que as oferecem, não exigem tarefas complexas e nem conhecimentos técnicos.

Dentro do ambiente hospitalar, o voluntariado tem uma importância ainda mais especial por contribuir com a humanização do atendimento e por trazer em muitos casos mais alegria, esperança e companheirismo, não só para o paciente, mas também para os profissionais que presenciam as atividades.

Partindo deste princípio, o relatório apresentado a seguir é a elaboração da proposta de um programa de voluntariado para o Instituto de Neurologia de Curitiba (INC). Ele deveria ser implementado após essa elaboração, entretanto, devido às medidas de distanciamento, propostas pela OMS (Organização Mundial da Saúde) para evitar a propagação do vírus da COVID-19, isso não foi possível e desse modo, a partir das nossas pesquisas estruturamos esse projeto para que ele possa ser colocado em prática em um momento pertinente.

O serviço de hospitalidade do INC é um exemplo em atendimentos de excelência. As ações realizadas no hospital são um diferencial para os pacientes, garantindo conforto e bem-estar durante sua internação. Atualmente essas ações são realizadas por funcionários e observou-se que muitos visitantes têm interesse em colaborar de alguma forma. Nesse contexto, percebeu-se a necessidade da criação do programa de voluntariado. O elo entre as integrantes da equipe e o

hospital se deu a partir de uma das autoras, que atualmente é uma colaboradora do INC e ficou ciente dessa demanda. Ela teve a percepção de que seríamos grandes aliadas no planejamento deste projeto e, assim sendo, assumimos o compromisso de estruturar a ideia.

Conforme Nogueira-Martins, Bersusa e Siqueira (2010), os benefícios do trabalho voluntário se estendem para três esferas: individual, entre o paciente e o voluntário, e de modo coletivo. Assim, acredita-se que a criação do programa de voluntariado no INC implicará em um aumento dos níveis de satisfação dos pacientes por promover diversas trocas de experiências, e por envolver o público externo nas ações do hospital, ampliará a sua visibilidade de um modo geral, além de que otimizará os recursos humanos e materiais, alinhando-se completamente aos nossos objetivos.

Iniciamos o relatório apresentando informações sobre o hospital, suas missões para com a sociedade, sua visão e seus valores, além de mais detalhes a respeito do setor de hospitalidade, que é responsável por esses assuntos dentro da organização.

A seguir, apresentamos a metodologia de pesquisa do trabalho que será realizada com base em pesquisas bibliográficas, documental e de campo, utilizando-se do método qualitativo para sustentação de seus dados. Nesse ponto, realizamos entrevistas para entender, a partir das experiências de outras instituições, como um programa desses funciona na prática, além das expectativas dos responsáveis dentro do INC para sua organização. Também realizamos o mapeamento do processo, para ter uma visão integral a partir de um fluxograma compacto, permitindo possíveis aprimoramentos. Como nota-se, já tínhamos uma ideia do que iríamos fazer e, portanto, as pesquisas foram utilizadas puramente para conhecimento, embasamento e reforço dos conceitos apresentados.

Por último, trazemos nossas sugestões e ideias de como colocar em prática esse programa, o qual nomeamos de INC Voluntariado, que se concretizou em um catálogo técnico, com o objetivo de auxiliar na criação de processos para a integração dos novos voluntários desde as fases iniciais de seleção, bem como de que forma eles poderiam ser alocados nas atividades dentro do hospital, de modo a agregar ainda mais valor ao importantíssimo trabalho já desempenhado atualmente.

2 DESCRIÇÃO DO AMBIENTE

O Instituto de Neurologia de Curitiba (INC), inaugurado em 2003, é um hospital particular de Curitiba especializado nas áreas de neurologia, neurocirurgia e cardiologia. Porém, atende também outras especialidades, como urologia, oncologia, dermatologia, etc.

Com o intuito de oferecer um atendimento de alta complexidade de excelência, está continuamente em busca de novas tecnologias e conhecimento (INC, [2018]). Além do atendimento médico e hospitalar, o INC oferece atividades acadêmicas de pesquisa e educação, com cinco residências médicas e em breve, curso técnico em enfermagem.

Durante todos esses anos o INC cresceu e se desenvolveu, tornando-se referência na América Latina no atendimento de pacientes neurológicos e neurocirúrgicos, que buscam atendimento médico de alto nível (INC, [2018?]). Possui o nível máximo de excelência na Organização Nacional de Acreditação (ONA), organização que é responsável pelo desenvolvimento e gestão dos padrões brasileiros de qualidade e segurança em saúde (ONA, 2021).

Conforme informação de seu site, o INC, além da sede, localizada no bairro do Campo Comprido de Curitiba, possui mais três filiais para atendimento ambulatorial: Santa Felicidade, Shopping Pátio Batel e Shopping Jockey Plaza. Este último está previsto para abrir no início do ano de 2022. Sua estrutura contempla 79 leitos de internação (apartamentos, enfermarias e unidade de terapia intensiva), 06 salas cirúrgicas, centro de diagnóstico por imagem (INC Imagem) e laboratório de exames laboratoriais (LANAC).

Essa estrutura permite facilidades e segurança ao paciente, mas o hospital não teria sucesso se não agregasse a isso, o atendimento humanizado. “É essencial agregar a eficiência técnica e científica, uma ética que respeite e considere uma singularidade das necessidades do paciente e profissional que acolha o desconhecido e imprevisível” (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2001, p.11). Sabendo disso, e que “os clientes de saúde, cada vez mais exigentes, têm conhecimento daquilo que têm direito, estando atentos ao modo como são tratados e valorizados dentro de um hospital” (VERBIST, 2006, p.14), o INC busca diariamente, realizar um ótimo atendimento técnico e humano.

A missão, visão e valores da empresa estão definidos da seguinte forma:

- **MISSÃO**

Oferecer um atendimento de excelência a pacientes com enfermidades em áreas especializadas da medicina, de forma humana, eficaz e com a mais inovadora tecnologia (INC, 2019).

- **VISÃO**

Expandir-se como centro de referência, formação e pesquisa em outras especialidades de alta complexidade, além da neurologia e neurocirurgia (INC, 2019).

- **VALORES**

Qualidade, segurança, ética, humanização e cooperação. (INC, 2019).

2.2 SETOR DE HOSPITALIDADE

A hospitalidade é um ato de acolhimento entre os seres humanos, um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro (BAPTISTA, 2002). Esse tema vem se expandindo e sendo trabalhado por várias organizações, por estar ligada à troca de experiências e prestação de serviços.

O setor de hospitalidade foi instituído no Instituto de Neurologia de Curitiba, com o objetivo de exceder as expectativas do paciente, atendendo suas necessidades e proporcionando um atendimento humano e personalizado durante toda a sua estada até a alta médica (INC, [2018?]). Faz parte dos processos operacionais de apoio do hospital, conforme o organograma abaixo:

FIGURA 1: ORGANOGRAMA DO INSTITUTO DE NEUROLOGIA DE CURITIBA



FONTE: (INC, 2019)

DESCRIÇÃO DA FIGURA: fluxograma apresentando a estrutura dos Processos Operacionais do Instituto de Neurologia de Curitiba.

Na hierarquia do INC, esse setor é de responsabilidade da Diretoria Administrativa e é composto por uma gestora e duas funcionárias, que são responsáveis por estarem em contato com os pacientes, identificando suas necessidades para que elas sejam supridas e que sua estada no hospital seja a mais confortável possível. É uma área que depende muito da atuação de vários outros departamentos, pois a hospitalidade não é algo isolado, ela é construída a partir do ambiente organizacional da instituição. Por isso, foi criado o Time da Hospitalidade, uma equipe multidisciplinar composta por alguns gestores, que discutem em conjunto sobre o atendimento humanizado e ações de acolhimento, realizadas no ambiente hospitalar, tanto para pacientes, quanto para funcionários. Isso ajudou a difundir ainda mais o espírito da hospitalidade entre todos os funcionários, pois os gestores estando motivados e cientes da importância dessa cultura, passam este sentimento às suas equipes e consequentemente, isto é refletido nos pacientes e visitantes. Em entrevista para a revista Viver (2021, p.38), a Diretora Administrativa do INC reforçou essa questão: “(...) percebemos que a cultura da hospitalidade, deveria ser assimilada por todos os quinhentos colaboradores em todos os setores, para ser vivenciada diariamente”.

Além disso, a equipe de hospitalidade é responsável por organizar, realizar e promover atividades diferenciadas para pacientes, médicos e funcionários, tais como: comemoração de datas especiais (Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia da

Hospitalidade, etc.) e aniversários, dia da beleza para pacientes internados, missas e cultos periódicos, coral dos funcionários, bingo e crochê para pacientes, entre outras ações que são desenvolvidas conforme necessidade.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa caracteriza-se por ser de natureza qualitativa a partir de um estudo de caso. Segundo Minayo (2002, p.16), “entendemos por metodologia o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade”. Por isso, nosso primeiro passo foi analisar e observar o cenário atual do ambiente para elaboração da proposta do presente relatório. Como era um projeto que estava nos planos da instituição, realizamos uma reunião com a Diretora Administrativa do INC, para entender como surgiu a intenção de idealizar um programa de voluntariado.

Em seguida, para dar embasamento à nossa proposta, utilizamos a pesquisa exploratória, “que permite proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou constituir hipóteses” (GIL, 2002, p.41), com abordagem qualitativa, tendo em vista que nosso objeto de estudo deve ser analisado em diversas perspectivas.

Algumas características básicas identificam os estudos denominados qualitativos. Segundo esta perspectiva, um fenômeno pode ser melhor compreendido no contexto em que ocorre e do qual é parte, devendo ser analisado numa perspectiva integrada. Para tanto, o pesquisador vai a campo buscando captar o fenômeno em estudo a partir da perspectiva das pessoas nele envolvidas, considerando todos os pontos de vista relevantes. Vários tipos de dados são coletados e analisados para que se entenda a dinâmica do fenômeno. (GODOY, 1995, p.21).

Nesse contexto, entendemos que as pesquisas qualitativas podem ser realizadas por diferentes vertentes, a fim de empregar conhecimento. Uma delas foi por meio de pesquisas bibliográficas (livros, artigos, etc.) e *online* sobre humanização, hospitalidade, voluntariado e gestão hospitalar, para entender melhor os conceitos e de pesquisas documentais, principalmente de reportagens, sobre ações sociais e voluntariado em hospitais. As teorias cumprem funções muito importantes, pois colaboram para esclarecer melhor o objeto de investigação e permitem maior clareza na organização dos dados. (MINAYO, 2002). Com isso, elas construíram nosso entendimento sobre o tema e fizeram parte do nosso referencial teórico.

Realizamos também, uma reunião com uma funcionária do setor de hospitalidade, para saber mais sobre suas expectativas de iniciar um programa de voluntariado. Ela tinha algumas ideias, que permitiram reunirmos informações para que nosso resultado pudesse se aproximar ao que a instituição espera.

Dando continuidade, identificamos outros hospitais de Curitiba e outras cidades, que já possuem um programa de voluntariado ativo, em suas páginas na internet. Além da coleta de dados desses *sites*, entramos em contato com algumas instituições, que nos concederam entrevistas semiestruturadas no formato *online*, para que pudéssemos conhecer outras realidades, e para entendermos melhor de que forma o voluntariado funciona nestes hospitais, além de seus impactos e problemáticas. As entrevistas foram um passo importante neste relatório, pois conforme Lüdcke e André (1994, p.34) comentam, “elas permitem correções, esclarecimentos e adaptações que as tornam sobremaneira eficaz na obtenção das informações desejadas.” Abaixo consta um resumo do perfil dos nossos respondentes, de empresas distintas.

QUADRO 1: PERFIL DOS RESPONDENTES DAS ENTREVISTAS

Identificação	Sexo	Idade	Tempo de empresa
Respondente 1	F	56	27 anos
Respondente 2	F	31	2 anos e 8 meses

FONTE: Elaboração própria, pesquisa de campo, 2021.

Com todas as informações coletadas, iniciamos o desenvolvimento do programa de voluntariado que será relatado na terceira etapa da descrição das atividades (Tópico 4). Foi a partir disso que pudemos desenvolver, também, um mapeamento do processo (vide Figura 2), no programa de gestão chamado *Bizagi Process Modeler*, versão 3.8 (BIZAGI, 2021), que permite o seu uso de maneira gratuita, possibilitando que fizéssemos uma análise holística das atividades, através de um fluxograma compacto, tarefa fundamental para que seja possível gerenciar e aperfeiçoar um processo (Mello e Salgado, 2005).

4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

4.1 1ª ETAPA - ANÁLISE DO CENÁRIO

Atualmente muitas organizações estão aderindo ao voluntariado empresarial como forma de aproximação de seus funcionários para com a comunidade. Elas mobilizam grupos de pessoas que trabalham num mesmo ambiente, com áreas de conhecimento distintas, possibilitando a mobilização de uma quantidade grande de pessoas em prol de uma causa comum (GOLDSCHMIDT et al., 2014). Porém, apesar de semelhantes em questões de planejamento, o programa de voluntariado proposto aqui será o inverso: a comunidade atuará no hospital.

Entendemos por programa de voluntariado em um ambiente hospitalar, um planejamento e organização de etapas (inscrição, normas, capacitação, etc.) que terá como objetivo a captação de pessoas, que de forma voluntária, irão dispor de seu tempo para auxiliar a instituição e no acolhimento de pacientes, sendo assim um agente de transformação social.

O INC é um hospital exclusivamente particular, ou seja, não atende ao SUS e não recebe nenhum tipo de doação (como é o caso de hospitais filantrópicos), e a maioria dos seus pacientes são de classes média e alta. Esse detalhe nos fez questionar se isso poderia interferir no interesse da comunidade em atuar no INC como voluntário. No entanto, precisamos entender que o fato de uma pessoa ser voluntária, atividade esta que não possui remuneração e é de total doação, independe do poder aquisitivo do seu público. Segundo Bulgarelli (2014, p.11), “elas são movidas pelas possibilidades, potencialidades, as coisas boas que acontecem e estão presentes naquele lugar escolhido para agir”.

A ideia de instituir um programa de voluntariado no INC, como já citado, já existia, mas ainda não havia sido desenvolvida por completo e implantada. Realizamos uma reunião com a Diretora Administrativa do hospital, para entender como isso surgiu e as suas expectativas. Ela ressaltou que o projeto não teve andamento até então, devido à pandemia de Covid-19 que estamos enfrentando. Por isso, a intenção é implantar o programa num momento de mais segurança. Quando isso acontecer, é pretendido iniciar-se com poucos voluntários, cerca de dois a quatro, para que o programa se solidifique e cresça aos poucos. A Diretora relatou que, o mais importante é ter voluntários engajados e comprometidos. Com

isso, entendemos que é essencial desenvolver um programa transparente e bem estruturado para que fique clara, a todos os envolvidos, a importância e as intenções deste projeto. A Diretora acrescentou também, que o INC é um hospital de alta complexidade, o que faz com que muitos pacientes fiquem internados por longos períodos. Então, o voluntariado vai colaborar com a diminuição da tensão hospitalar, através da companhia e bem estar que os voluntários podem proporcionar.

Acredita-se também que a forma com a qual o INC trabalha, propagando o atendimento humanizado em todos os setores do hospital, seja o que irá incentivar as pessoas a se inscreverem. Além, claro, da iniciativa deste voluntário em querer contribuir com o próximo em um momento delicado da sua vida, doando seu tempo e carinho. Essa hipótese se reforçou, quando realizamos outra reunião, desta vez com uma funcionária do setor de hospitalidade. A colaboradora comentou que antigos pacientes do INC, por estarem gratos à instituição, têm interesse em colaborar e oferecer seu tempo a outros pacientes. Essa funcionária também expôs algumas sugestões que nos ajudaram a formular o programa, em relação à gestão, inscrição e a atividade voluntária.

4.2 2ª ETAPA - PESQUISAS DE CAMPO SOBRE PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO

A pesquisa de campo é muito relevante para os pesquisadores, que a partir dela, podem ter um contato maior com o público ou o tópico estudado, seja ele comum ou não.

A pesquisa de campo é o tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada. Ela exige do pesquisador um encontro mais direto. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre, ou ocorreu e reunir um conjunto de informações a serem documentadas [...]. (GONSALVES, 2001, p.67).

Devido à pandemia de COVID-19, não foi possível visitar presencialmente empresas com programas de voluntariado ativos, entretanto convidamos duas pessoas, de instituições da área da saúde diferentes, e fizemos entrevistas (perguntas no Apêndice A) em plataformas virtuais para conversar diretamente com elas, as quais fazem a gestão de programas similares. Nosso objetivo era extrair, a partir das iniciativas de outros hospitais, informações e experiências práticas sobre o nosso tema central, que é o programa de voluntariado no meio hospitalar. Com elas

seria possível fazer uma análise correlacional entre o que estávamos projetando e o que já acontece literalmente em outras instituições. Esta etapa também foi importante para moldar as expectativas entre o que deveríamos entregar e até onde poderíamos ir para manter a essência do programa.

Ambas as instituições já trabalham há muito tempo com voluntariado e por isso têm os seus programas com grande número de voluntários, funcionando de maneira fluida e bem definida. As duas respondentes contam que ele teve início a mais de 20 anos nos hospitais em que trabalham e em ambos os casos foi como uma iniciativa da própria comunidade que sentiu essa necessidade. No caso da Respondente 1 (F, 56 anos), ela conta que “eram senhoras da sociedade aqui de Curitiba, que perceberam que a taxa de mortalidade infantil no Paraná ‘tava’ muito alta e de alguma maneira quiseram ajudar”. No caso da Respondente 2 (F, 31 anos), ela conta que ele se iniciou com missionárias que decidiram voluntariamente ajudar o hospital.

Quanto à captação de voluntários, notamos uma semelhança muito interessante em ambos os casos. As duas respondentes contam que apesar de ser trabalhoso, preferem um contato mais próximo e direto com cada voluntário para alinhar às expectativas, o perfil do candidato com as vagas e descobrir se existe uma motivação realmente válida para aquela pessoa querer trabalhar na instituição. Apenas após isso é que há a possibilidade de passar para as próximas etapas de integração e treinamento. A mesma dedicação acontece na seleção de grupos parceiros, como por exemplo, grupos de palhaços.

Com relação às atividades desenvolvidas pelos voluntários, a Respondente 1 (F, 56 anos), contou que a recreação é a principal atividade, o voluntário pode escolher somente a área de atuação, mas isso é definido no momento da inscrição presencial em que há a primeira conversa de alinhamento. A Respondente 2 (F, 31 anos), explicou que existem algumas possibilidades como: a condução de pessoas que chegam à portaria e não conhecem o hospital, anotar os chamados das unidades, fazer acompanhamento de pacientes de uma unidade à outra, registro de notas fiscais num programa do governo e a visita ao leito para distrair os pacientes, e concluiu dizendo que “é mais ou menos esse formato, mais de um apoio, nada técnico, para as atividades que eles fazem aqui, não precisa de nenhuma formação técnica, de início apenas a vontade de ajudar”. Em todos os casos há uma análise individual de perfil para saber quem se adequa melhor a cada vaga.

Antigamente, o perfil dos candidatos era de pessoas mais idosas, segundo a Respondente 1 (F, 56 anos), mas a partir dos anos 2000, quando houve uma grande divulgação desta forma de trabalho pela ONU (Organização das Nações Unidas), o perfil mudou e tem atraído mais jovens e estudantes preocupados com a contribuição em sociedade. A Respondente 2 (F, 31 anos) contou que ainda existe adesão de aposentados e também de estudantes, muitos da área da saúde, buscando conhecer a rotina do hospital.

O principal problema enfrentado nos programas segundo a Respondente 1 (F, 56 anos) é “fidelização, é o voluntário permanecer por muito tempo na instituição. E é por isso que eu faço dessa forma, assim: eu faço as etapas para serem vencidas devagar, pro candidato a voluntário ir pensando se quer mesmo”. Já para a Respondente 2 (F, 31 anos), “é o fato das pessoas não saberem, não terem conhecimento ou não entenderem que o voluntariado tem uma documentação, que ele tem uma Lei (...)”, ela nota que ainda há muita gente que desconhece a Lei do serviço voluntário e o comprometimento que o trabalho exige, então detalhes como documentação de entrada e saída devem ser ressaltados para evitar futuras dificuldades.

Apesar de terem estilos um pouco diferentes de trabalhar, notamos algumas semelhanças entre os programas, que também se assemelham a algumas pesquisas bibliográficas que fizemos. Entre as diferenças podemos citar que, como a Respondente 1 (F, 56 anos) contou-nos, no programa da instituição dela existe uma carga horária mínima de 50 horas de trabalho para quem quer ser voluntário, por conta do problema de fidelização. Diferentemente do que conta a Respondente 2 (F, 31 anos) que nos informou que todos são aceitos no programa, desde que estejam cientes do compromisso e decididos a doarem-se mesmo assim.

4.3 3ª ETAPA - ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DO PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DO INC

Com base em todas as informações anteriormente apresentadas, nos tópicos seguintes constam nossas sugestões para a estrutura do programa de voluntariado, visualizando-o da maneira mais realista possível, mas que certamente poderão ser melhoradas durante sua implantação. Para nos ajudar nisso tentamos entender o que é e o que motiva esses voluntários para que possamos contribuir

com a sua captação de maneira eficiente.

Costuma-se pensar em trabalho prestado de maneira espontânea e sem esperar retornos financeiros ou qualquer outro quando o assunto é voluntariado. Uma doação de tempo e habilidades para o benefício de outrem. De maneira mais consistente, a ONU (2001 *apud* CAVALCANTE, 2016) leva em consideração três pilares para definir o voluntariado. O primeiro explica que ele seja realizado por livre e espontânea vontade, excluindo assim, qualquer tipo de pressão explícita, seja de uma pessoa ou organização. O segundo diz respeito a não remuneração dos voluntários, pois apesar de receberem ajuda para diminuir os gastos em alguns casos, facilitando o acesso de pessoas que não teriam condições, essa forma de trabalho não permite qualquer ganho que se equipare ou supere o que é pago no mercado de trabalho. O terceiro pilar sugere que o voluntariado traz benefícios para quem recebe a ajuda e também para quem o realiza. Para este último, os benefícios são geralmente intangíveis, entretanto, valiosos da mesma maneira.

A ONU (2001 *apud* CAVALCANTE, 2016) também leva em consideração outras duas características para melhor definir o voluntariado, que diz respeito à duração do período de dedicação do voluntário e tipo de instituição na qual ele acontece:

A primeira sugere que o voluntariado pode ser praticado fora das organizações – sejam sem fins lucrativos, seja governamental ou privada – justamente para incluir os trabalhos prestados a amigos ou vizinhos. A segunda diz que o voluntariado pode ser esporádico, não necessitando um envolvimento regular, nem de longo prazo. (CAVALCANTE, 2016, p. 45).

Partindo do princípio que estas ações são iniciadas por livre e espontânea vontade e que essas pessoas muitas vezes ocupam instituições que também têm colaboradores assalariados, surge um questionamento importante para os gestores responsáveis por elas na organização: o que leva essas pessoas a engajar-se em projetos que não lhes trarão retornos financeiros, visto que vivemos em uma sociedade em que o capitalismo é sentido de maneira onipresente, e da mesma maneira muito intensamente? Quais os objetivos que geralmente os movem a trabalhar com a mesma responsabilidade de colaboradores efetivos, mas sem o benefício do salário?

A partir de uma pesquisa realizada com os voluntários da Pastoral da Criança em 2011, descobriu-se que, de modo geral, o que motiva essas pessoas são fatores como: altruísmo, definido no livro como autossacrifício sem aparente

recompensa pessoal. Esse é um dos principais motivos que levam as pessoas a se voluntariar. O segundo motivo é a justiça social, que o autor define como “sentimento de auxílio a sujeitos e comunidades em situação de exceção.”. O terceiro resultado seria afiliativo, que o autor define como “avaliação subjetiva de contribuição para o bem estar social e de desafortunados, em particular sob perspectiva amistosa”. Em outras palavras, encontrar através do voluntariado amigos ou relacionamentos de modo geral, com pessoas que compartilham o mesmo interesse. O quarto motivo seria o aprendizado, mesmo que o trabalho seja sem retornos concretos, existe a oportunidade de se desenvolver e aprimorar suas habilidades, o que consequentemente gera maior valorização social. Por último, ele cita o egoísmo, e por mais que não seja tão evidente a uma primeira análise, pode ser comum, pois o voluntariado gera uma sensação de utilidade e importância no voluntário, além de uma promoção pessoal, como cita o autor, e por isso demonstra motivações ligadas ao ego (CAVALCANTE, 2016, p. 175-183). Desse modo, é de extrema importância levar isso tudo em consideração para melhor gerir as admissões e manutenção dessas pessoas dentro da organização de modo que atenda as expectativas de ambas as partes - empresa e voluntário.

4.3.1 Gestão do programa

A Direção do INC Voluntariado será de responsabilidade do Presidente, Vice-Presidente e um profissional de secretariado, definidos pela Diretora do Instituto de Neurologia de Curitiba.

Dentre as responsabilidades da equipe, compete: organizar as ações e atividades do programa, administrar e acompanhar o desempenho dos (as) voluntários (as), promover e solicitar apoio de outros setores da instituição para auxiliarem nas etapas do programa, e trabalhar para que tudo ocorra como previsto, sempre buscando o bem estar dos pacientes.

É importante também que a equipe venha a realizar reuniões mensais, registradas em ata, para debater questões pontuais do programa, com vistas a melhorar seu desenvolvimento.

4.3.2 Divulgação e inscrição

O programa de voluntariado do INC será divulgado com todas as informações necessárias em seu site (www.hospitalinc.com.br), redes sociais e reportagens, conforme combinado previamente com o setor de Marketing da instituição.

A pessoa interessada em se tornar uma voluntária efetiva, deverá ter conhecimento dos pré-requisitos necessários e preencher formulário inicial de inscrição (Apêndice B), que estarão disponíveis no site da instituição. A inscrição ficará aberta por período pré-determinado e após, o (a) candidato (a) deverá aguardar o contato para cumprimento das demais etapas abaixo:

Pré-Requisitos para participação no Programa de Voluntariado do INC:

- Preencher formulário de inscrição;
- Ter mais de 21 anos;
- Tempo disponível (aproximadamente 4 horas semanais);
- Foto 3x4, Cópia do RG, CPF e carteira de vacinação atualizada;
- Conhecimento da Lei Brasileira do Serviço Voluntário (Anexo 1);
- Entrevista inicial;
- Aceitar as normas de conduta e procedimentos propostos pelo Programa;

FONTE: Elaboração própria, 2021

4.3.3 Seleção de voluntários

Após o encerramento das pré-inscrições, os formulários serão encaminhados ao profissional de secretariado do programa, o qual irá verificar se os inscritos cumprem com os pré-requisitos, e agendará uma entrevista individual com todos os candidatos, com a presidente do programa e um (a) profissional de RH, para que possam conversar e saber dos reais interesses e motivações dessa pessoa em atuar como voluntário no INC, avaliar o perfil, tirarem dúvidas, averiguar o que esse futuro voluntário terá a oferecer, bem como explicar ao candidato como serão as atividades desenvolvidas. A intenção é absorver a maioria dos inscritos, sem que seja algo extremamente demorado e burocrático. Acredita-se que esse contato inicial, criará com mais facilidade um vínculo da direção com o voluntário,

aproximando-o da cultura organizacional da instituição e colaborando com sua fidelização.

Após a entrevista e sendo admitido, o candidato irá realizar seu cadastro com o profissional de secretariado, mediante entrega das cópias dos documentos. Neste momento, ele irá explicar os próximos passos e verificar qual a disponibilidade de tempo desse candidato durante a semana, para que a equipe do programa possa preparar a escala da atividade voluntária. Feito isso, ele deverá aguardar contato para participar das etapas de treinamento.

No caso da não admissão, o profissional de secretariado, com auxílio do RH, irá informá-lo com sensibilidade e cuidado, a negativa, motivando-o a buscar outra oportunidade que se adeque às suas habilidades.

Uma situação que pode ocorrer também são grupos e/ou organizações que possam procurar o hospital com interesse de oferecerem seus trabalhos voluntários de atividades específicas, tais como: Doutores da Alegria, Contadores de história, corais, etc. Essas questões serão avaliadas individualmente pela gestão do Programa.

4.3.4 Integração e treinamento

Com os voluntários definidos e cadastrados, a equipe de gestão irá definir uma escala mensal de trabalho e antes que comecem a atuar, irá chamá-los, com data e horário previamente definidos, para participar do treinamento inicial, que poderá ser de um ou dois dias, conforme programação a ser desenvolvida.

No primeiro encontro sugere-se uma integração entre profissionais do INC e voluntários, para que eles se conheçam e saibam mais sobre a organização e, ainda, uma visita pelo complexo hospitalar. Em seguida, dará início aos treinamentos específicos, em que os temas serão definidos pela equipe de gestão e as aulas/palestras ministradas pelos profissionais do INC. Dentre os temas possíveis estão: higienização das mãos; segurança do trabalho e hospitalidade; o que é ser voluntário; valores éticos; normas e condutas do voluntário do INC.

Após participarem dos treinamentos, os voluntários receberão o dia e horário de trabalho e iniciarão suas atividades com os pacientes. Inicialmente, ele será acompanhado por um profissional do setor da hospitalidade, que mostrará em campo como deverá atuar. Esse mesmo profissional vai observar a desenvoltura

desse voluntário, sentir e definir o momento que poderá deixá-lo conduzir a atividade individualmente. É um momento importante na capacitação, que deve ser feito com paciência, pois cada um deles terá seu ritmo de adaptação e por isso a equipe do programa sempre estará à disposição para esclarecimento de dúvidas, discutindo e acompanhando seu desenvolvimento.

4.3.5 Atividades voluntárias

De início, conforme nos orientado em reunião com o INC, a atividade principal dos voluntários será a visita e acolhimento aos pacientes e acompanhantes, cujo objetivo será apoiar, dar atenção e carinho, por meio de visita aos quartos, visando à diminuição da tensão hospitalar.

A equipe do programa irá identificar diariamente os pacientes possíveis para essa atividade e irá direcioná-los para a mesma. As qualificações envolvidas estão relacionadas à boa comunicação, ser um bom ouvinte e discrição. Durante a visita poderá ser realizada leitura, auxílio com caça palavras ou simplesmente uma boa conversa. Cada voluntário irá atuar em um dia da semana, durante o período de 4 horas.

Como já citado anteriormente, durante o ano são realizadas diversas ações de hospitalidade no ambiente hospitalar, principalmente em dias especiais (Dia das Mães, Dia das Crianças, Natal, etc.). Por exemplo, no Dia das Mães, é comum serem entregues rosas às mães pacientes e visitantes, então, se o setor achar viável, pode solicitar auxílio aos voluntários. Esse tipo de atividade será discutido previamente, e colocada como um convite para eles, desde que não ultrapasse a carga horária semanal.

Apesar do INC não ser um hospital muito grande, quando o programa estiver funcionando e for se desenvolvendo, acredita-se que surgirão novas necessidades e possibilidades de atuação. Neste primeiro momento, limitar esse serviço a apenas uma atividade, vai permitir maior controle da equipe e proximidade entre os envolvidos. Contudo, se surgir alguma sugestão de atividade diferente da programada (exemplo: algum voluntário gostaria de tocar violão para os pacientes), ela será analisada individualmente.

4.3.6 Avaliação e desligamento

Além do acompanhamento citado no tópico acima, é importante realizar com o voluntário uma avaliação de desempenho após os três primeiros meses do início da atividade e continuamente, a cada seis meses de serviço prestado. Essa avaliação deverá ser feita pela gestão do Programa. Como exemplo, no Anexo 2, pode-se observar um modelo de ficha de avaliação periódica, do Mesa Sesc Brasil (2007).

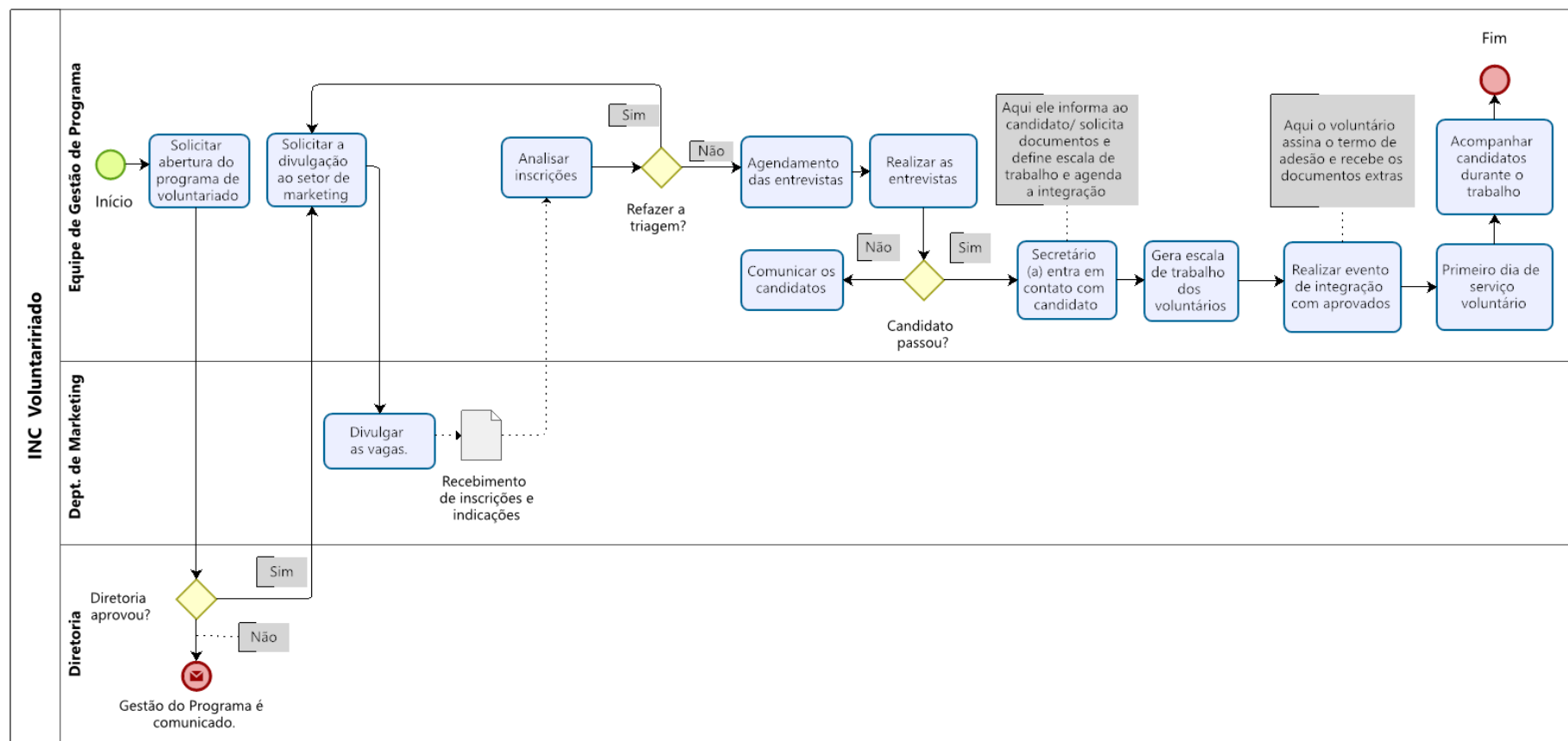
Sugere-se também, a aplicação de uma autoavaliação do voluntário, para que ele possa expor suas opiniões sobre seu desenvolvimento e como o Programa está funcionando. E, ainda, a realização de reuniões ordinárias, para que de forma conjunta sejam trocadas experiências e repassadas novas orientações.

A avaliação é uma fase essencial para análise e reflexão sobre os resultados, para o amadurecimento do programa de voluntariado (GOLDSCHMIDT, 2014).

O desligamento do voluntário se dará, a qualquer momento, mediante comunicação escrita, de uma das partes a outra, informando a motivação da sua decisão. Ele deverá estar ciente que deve cumprir todas as normas e condutas e o descumprimento poderá acarretar em uma advertência ou em seu desligamento do Programa. Caso isso ocorra, o profissional de secretariado irá realizar as anotações necessárias e o voluntário terá direito a um certificado de participação (Apêndice B), contabilizando suas horas de atividades.

4.3.7 Mapeamento do processo

FIGURA 2: ETAPAS DO PROCESSO DE ADMISSÃO DE VOLUNTÁRIOS



Fonte: elaboração própria (2021).

DESCRIÇÃO DA FIGURA: fluxograma apresentando as etapas e procedimentos necessários para a admissão de um voluntário.

Lê-se da esquerda para a direita, seguindo as flechas que mostram o fluxo de aprovação e etapas seguintes do processo. Do lado esquerdo, na vertical, leem-se os nomes dos setores ou equipes que serão responsáveis por dar seguimento àquela etapa, e no lado direito nos quadrantes maiores, na horizontal, dispõem-se todas as tarefas necessárias para a finalização do fluxo. Para a elaboração do mapeamento utilizou-se o programa *Bizagi* (citado na metodologia), para permitir uma análise holística de como ocorreria todo o processo.

4.3.8 Legislação

É importante notar que a Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998 (Anexo 1), que regulamenta o serviço voluntário dispõe em seu Artigo 1º:

Considera-se serviço voluntário, para fins desta Lei, a atividade não remunerada, prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza ou instituição privada de fins não lucrativos, que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência social, inclusive, mutualidade (BRASIL, 1998).

Desta forma, podemos perceber que o INC sendo um hospital exclusivamente particular não se encaixa nesta definição. Porém, como já citado, essa é uma atividade realizada em diversos hospitais, tais como: Erasto Gaertner, Sírío Libanês, Albert Einstein, HCor, entre outros. Mediante pesquisas, percebe-se que alguns deles são vinculados a alguma associação beneficente. Por isso, o INC deverá avaliar e solucionar essa questão previamente, antes da implantação do programa. Ressaltamos que este projeto focou principalmente no desenvolvimento das etapas essenciais a partir da captação de voluntários, baseado em conhecimentos administrativos. Assuntos de cunho jurídico e contábil deverão ser avaliados previamente com os profissionais especializados nessas áreas.

É requisito legal, também, conforme dispõe a referida Lei, em seu artigo 2º, “a celebração de termo de adesão entre a entidade, pública e privada, e o prestador do serviço voluntário, dele devendo constar o objeto e as condições do seu exercício”. Por isso, desenvolvemos um termo de adesão para o INC Voluntariado, que pode ser verificado no Apêndice D deste relatório.

Neste termo constará a identificação do voluntário, da natureza e condições dos serviços prestados e deverá ser assinado por ele e pelo responsável pela instituição. É uma forma de proteger a organização de futuros processos trabalhistas, por parte de voluntários que possam tentar forjar um vínculo empregatício. Ele poderá ser assinado no primeiro dia de integração/treinamento, quando receberá todas as instruções e sua escala de serviço.

Juntamente com o termo de adesão, sugere-se entregar ao voluntário um documento, que contará com informações gerais sobre o programa e, principalmente, as diretrizes que o voluntário deverá seguir. Listamos as normas e condutas no Apêndice E.

Futuramente, o ideal seria a elaboração de um Regimento Interno específico, para que de forma ainda mais clara e detalhada, ele contenha todas as normas, direitos, deveres e pontos que possam garantir ainda mais o cumprimento e excelência do serviço.

4.4 4ª ETAPA: APRESENTAÇÃO DO PRODUTO: INC VOLUNTARIADO

Após o desenvolvimento e elaboração da nossa proposta do programa de voluntariado do INC, conforme todas as etapas anteriores, utilizamos esse conteúdo e criamos um documento/ catálogo o qual nomeamos “INC Voluntariado”, para ser entregue à empresa. Nele é apresentada de maneira mais prática e visual, a forma como o programa funcionaria. Optamos por este modelo, pois poderá servir como base para a instituição quando for implantado, podendo sempre ser consultado.

No documento consta uma apresentação inicial, seguida dos conceitos básicos sobre o tema, as motivações dos voluntários, a legislação que rege esse trabalho e normas de conduta para torná-lo mais organizado e responsável. Nele também apresentamos a nossa visão de como seria a gestão do programa, a divulgação das vagas, a seleção dos candidatos, seu treinamento e integração à equipe do hospital, bem como em que atividade eles irão trabalhar, nessas em especial, utilizando-se de fluxogramas para uma melhor visualização.

Também apresentamos maneiras de como avaliar e fazer o desligamento desse voluntário de forma que a lei seja respeitada e a empresa

não se prejudique futuramente. Por fim, incluímos o mapeamento de todo o processo, documentos que possam ser úteis e nosso contato para caso haja necessidade de esclarecimentos durante a implantação ou andamento do Programa.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O voluntariado é uma atividade que inevitavelmente será realizada em ambientes, momentos ou por pessoas que transbordam altruísmo e empatia. O ambiente hospitalar é um local propício para que exista esta necessidade e para o desenvolvimento dessas habilidades, ainda mais apreciadas nos tempos modernos que vivemos. Muito embora já faça parte da cultura organizacional dos profissionais do INC, o hospital ainda não havia iniciado de fato um projeto para incluir os voluntários na sua estrutura, tornando a partir desse momento, essa cultura ainda mais presente.

Ressaltamos que todo o programa aqui descrito é uma proposta apresentada ao Instituto de Neurologia de Curitiba e que apesar de utilizarmos de diversos meios de pesquisa e inclusive, sugestões da própria instituição, ele poderá sofrer alterações quando a organização decidir implantá-lo. Porém, com certeza, o catálogo entregue servirá como um guia, podendo ser utilizado em sua totalidade ou parcialmente.

Apesar de não ser notável para quem conhece pouco da atuação do profissional de secretariado no mercado de trabalho atual, durante o desenvolvimento do projeto, pudemos entender ainda mais a visão holística e sistêmica que nossa profissão exige. Durante a execução deste relatório, colocamos em prática diversas habilidades, como por exemplo: gestão secretarial, gestão de processos, técnicas secretariais, negociação e gerenciamento de conflitos e gestão da qualidade.

Desenvolver este projeto foi um desafio, pois o voluntariado empresarial ainda é pouco difundido, o que limitou nossas pesquisas, e ainda, por não termos estudado o tema durante a graduação. Por outro lado, foi muito proveitoso, por se tratar de um assunto que ambas as autoras acham relevante e inspirador, o que tornou mais fácil seu desenvolvimento. É um projeto que irá agregar valor à empresa e sem dúvida, irá transformar pessoas, através da doação de tempo, carinho e pela troca de experiências entre todos os envolvidos. Infelizmente, não pudemos verificar isso na prática, devido a atual pandemia já mencionada e a necessidade de manter os protocolos de segurança recomendados pela Organização Mundial da Saúde, em especial, nos hospitais.

Por fim, acreditamos que atingimos o objetivo proposto, com um programa de voluntariado estruturado conforme expectativas da empresa e esperamos que, quando em funcionamento, obtenha muito sucesso e vários pacientes sejam beneficiados.

REFERÊNCIAS

BAPTISTA I. **Lugares de hospitalidade**. In DIAS, C. (ORG) Hospitalidade, reflexões e perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

BIZAGI **Modelagem com Bizagi Process Modeler (Online)**. Disponível em: <<https://www.bizagi.com/pt/plataforma/modeler>>. Acesso em: 05/06/2021.

BRASIL. **Lei 13.297**, de 16 de junho de 2016. Altera o art. 1º da Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998, para incluir a assistência à pessoa como objetivo de atividade não remunerada reconhecida como serviço voluntário. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Lei/L13297.htm> Acesso em: 7 de mar. 2021.

BRASIL. **Lei nº 9.608**, de 18 de fevereiro de 1998. Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9608.htm> Acesso em: 12 de jun. 2021.

BULGARELLI, R. Falando em perspectivas, mais do que em tendências. Prefácio. In: GOLDSCHMIDT, A. et al. **Voluntariado empresarial: Estratégias para a implantação de programas eficientes**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

CAVALCANTE, Carlos Eduardo. **Motivação de voluntários: teoria e prática**. Editora Appris, 2016.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Editora Atlas, 4ª edição, 2003.

GODOY, A.S. **Pesquisa Qualitativa: pontos fundamentais**. Revista de Administração de empresas, São Paulo, v. 35, p. 20-29, mai/jun 1995.

GOLDSCHMIDT, A. et al. **Voluntariado empresarial: Estratégias para a implantação de programas eficientes**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

GONSALVES, E. P. **Iniciação à pesquisa científica**. Campinas, São Paulo: Alínea, 2001.

HOSPITAL INC. **Hospitalidade**. [S.l.] [2018?] Disponível em: <<http://site.hospitalinc.com.br/pt/hospitalidade>> Acesso em 15 de mai. 2021.

INSTITUTO DE NEUROLOGIA DE CURITIBA. **Setor da Qualidade**. Curitiba, 2019.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1994.

Manual de procedimentos e gestão do voluntariado: Mesa Brasil SESC/ Cláudia Márcia Santos Barros (coordenação). Rio de Janeiro: SESC,

Departamento Nacional, 2007.

MELLO, C. H. P.; SALGADO, E.G. **Mapeamento dos processos em serviços**: estudo de caso em duas pequenas empresas da área de saúde. ENEGEP, 25, 2005, Porto Alegre. Anais. Disponível em: <http://www.producao.ufrgs.br/arquivos/disciplinas/508_enegep2005_enegep0207_0556.pdf> Acesso em: 18.jun.2021.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; DESLANDES, Sueli Ferreira; GOMES, Romeu. **Pesquisa Social**: Teoria, Método e Criatividade. 21^a. Ed. Petrópolis, RJ: 2002.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Programa Nacional de Humanização e Assistência Hospitalar**. Secretaria de Assistência à Saúde. Brasília, 2001. Disponível em: <<https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/pnhah01.pdf>> Acesso em 15.mai. 2021.

NOGUEIRA-MARTINS, M; BERSUSA, A, SIQUEIRA, S. **Humanização e voluntariado: estudo qualitativo em hospitais públicos**. Revista Saúde Pública, v.44, nº 5, São Paulo, Out 2010. Disponível em: <<https://scielosp.org/pdf/rsp/2010.v44n5/942-949>> Acesso em: 7 de mar. 2021

Organização Nacional de Acreditação (ONA). **A ONA**. 2021. Disponível em: <<https://www.ona.org.br/quem-somos/sobre-a-on>> Acesso em 08 de mai. 2021.

REVISTA VIVER - Curitiba que inspira. **Inspiradores**. pg. 38. Curitiba, 2021.

VERBIST, C.F. **A Gestão da Hospitalidade sob a perspectiva da humanização dos hospitais - Um estudo de caso**. Programa de Pós Graduação em Turismo, Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul, 2006. Disponível em: <<https://ibhe.com.br/wp-content/uploads/2020/09/a-gestao-da-hospitalidade-sob-a-perspectiva-da-humanizacao-dos-hospitais-um-estudo-de-caso-cinthia-fusquine-verbist55d1efd5a0c9d.pdf>> Acesso em 15 de mai. 2021

DOCUMENTOS CONSULTADOS

ERASTO GAERTNER. Rede Feminina de combate ao câncer. Inscrições para voluntários. Curitiba, [20--]. Disponível em:

<https://erastogaertner.com.br/rede_feminina.php?id=10>

HCOR. Associação Beneficente Síria. **Manual do programa Voluntariado HCor**. São Paulo, [20--]

HCOR. Responsabilidade social. **Voluntariado HCor**. São Paulo, [20--]. Disponível em: <<https://www.hcor.com.br/sobre-o-hcor/responsabilidade-social/voluntariado-hcor/>> Acesso em: 29. mai. 2021.

HOSPITAL ISRAELITA ALBERT EINSTEIN. Responsabilidade social. **Departamento de voluntários**. São Paulo, [20--]. Disponível em: <<https://www.einstein.br/responsabilidade-social/voluntariado>> Acesso em: 06. jun.2021

HOSPITAL PEQUENO PRÍNCIPE. Humanização. **Voluntariado**. Curitiba, [20--] Disponível em:<<https://pequenoprincipe.org.br/pacientes-e-familiares/humanizacao/voluntariado/>> 08. jun.2021

HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS. Institucional. **Voluntariado**. São Paulo, [20--]. Disponível em: <<https://www.hospitalsiriolibanes.org.br/institucional/voluntariado/>> Acesso em: 05. jun.2021

INSTITUTO DE NEUROLOGIA DE CURITIBA. **Políticas de Recursos Humanos**. Curitiba. [20--]

SANTA CASA CURITIBA. Santa Casa Humanizada. **Voluntariado Santa Casa**. Curitiba, [20--] Disponível em: <<https://santacasacuritiba.com.br/conheca-a-santa-casa/santa-casa-humanizada/>> Acesso em: 08. jun.2021

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. **Manual de Normalização de Documentos Científicos**: de acordo com as normas da ABNT. Curitiba: Editora UFPR, 2017.

APÊNDICE A - ROTEIRO DE PERGUNTAS DA ENTREVISTA

QUESTÕES SOBRE O PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

1. Há quanto tempo e como surgiu o programa de voluntariado?
2. Como é feita a captação de novos voluntários? Eles passam por algum tipo de treinamento?
3. E a seleção de grupos voluntários? (ex: doutores da alegria, contadores de história, etc). O processo é o mesmo?
4. Após a seleção de novos voluntários, como é definido em quais atividades eles irão atuar?
5. Quais os maiores problemas referentes aos programas de voluntariado?
6. Vocês notam algum padrão no perfil dos candidatos?

APÊNDICE B- MODELO DE FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO**FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO****INC VOLUNTARIADO**

Nome completo:

Data de nascimento:

RG:

CPF:

Endereço:

CEP:

Cidade/Estado:

Telefone residencial:

Celular:

E-mail:

Escolaridade:

Situação profissional: () Aposentado () Empregado () Do Lar ()
Autônomo () Estudante

Já realizou trabalho voluntário? () Sim () Não

Se sim, onde e quando? _____

Sua carteira de vacinação está atualizada? () Sim () Não

Tem disponibilidade para atuar 4 horas por semana? () Sim () Não

Como ficou sabendo do Programa de Voluntariado do INC?

() Internet () Indicação de amigos. Quem? _____

() Foi paciente ou acompanhante () Outros: _____

Por que tem interesse em participar do INC Voluntariado?

APÊNDICE C - MODELO DE CERTIFICADO**CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO**

O Instituto de Neurologia de Curitiba certifica que

NOME DO VOLUNTÁRIO

participou como voluntário (a) no Programa INC Voluntariado,
desenvolvendo atividades de acolhimento à pacientes, contribuindo
com uma carga horária total de XXX horas.
Curitiba, data/ano.

NOME DO COORDENADOR

Coordenador da área

RESPONSÁVEL PELA INSTITUIÇÃO

Diretor (a)

APÊNDICE D – MODELO DO TERMO DE ADESÃO**TERMO DE ADESÃO AO PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DO INC**

Nome da instituição:

Endereço:

CNPJ:

Área de atuação:

Nome do voluntário:

RG:

CPF:

Telefone:

Endereço:

Atividades a ser desempenhada:

Dia da semana:

Horário:

1. O trabalho voluntário a ser desempenhado junto a instituição, é atividade não remunerada e não gera vínculo empregatício nem funcional, ou quaisquer obrigações trabalhistas, previdenciárias e afins, nos termos da Lei nº 9.608 de 18/02/199;
2. Compete ao voluntário participar das atividades acordadas e cumprir com o desempenho da atividade estabelecida, conforme normas e condutas deste Programa (anexa);
3. O voluntário autoriza o uso da sua imagem e voz em caráter irrevogável e de forma gratuita ao INC;
4. O presente Termo de Adesão estará em vigor a partir da data da sua assinatura e poderá ser rescindido a qualquer momento, mediante comunicação escrita de uma das partes a outra, com os motivos da sua decisão.

Declaro estar ciente da legislação específica e que aceito atuar como voluntário nos termos deste Termo de Adesão:

Curitiba, XXXX de XXXX de 2021

Assinatura do voluntário

Assinatura da instituição/nome e cargo que ocupa

Testemunha

DESLIGAMENTO

Data:

Iniciativa: () Instituição () Voluntário

Motivo:

Assinatura do voluntário

Assinatura da instituição

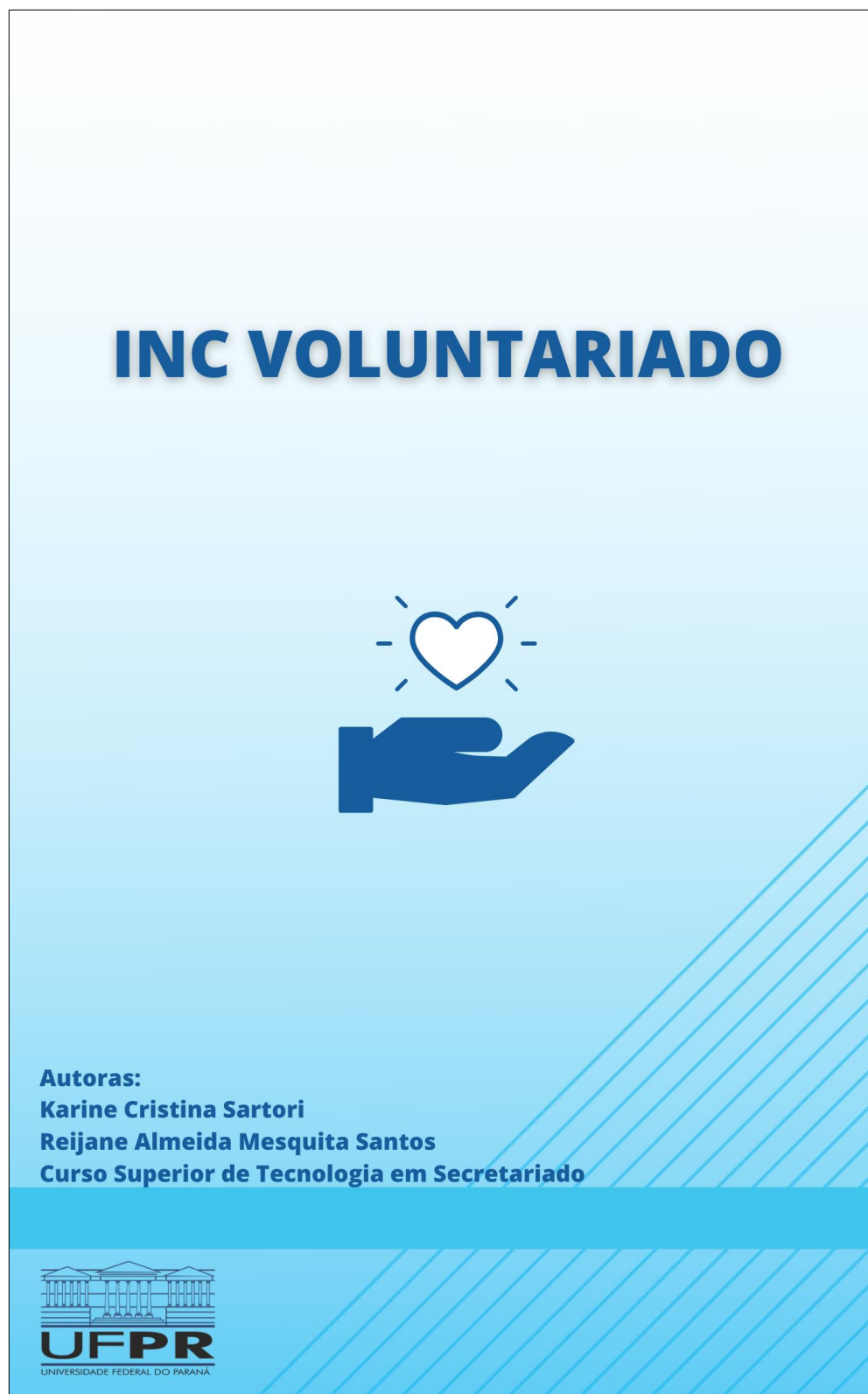
APÊNDICE E - NORMAS E CONDUTAS

NORMAS E CONDUTAS DO INC VOLUNTARIADO

- Observar e cumprir as normas aqui descritas;
- Comparecer a todos os treinamentos e reuniões para qual for convocado (a);
- Respeitar os pacientes e familiares, guardar sigilo absoluto sobre o quadro clínico dos pacientes em tratamento médico e/ou histórico familiar, quando dele tiver conhecimento. E, ainda, não perguntar e/ou opinar sobre a doença ao paciente ou familiar.
- Não distribuir ao paciente, alimentos ou objetos de qualquer espécie, sem autorização da equipe do INC;
- Utilizar crachá de identificação do voluntário;
- Assinar livro de presença com horário de entrada e finalização da atividade voluntária;
- Zelar pela boa utilização dos recursos materiais, bens e utensílios;
- Comunicar a equipe responsável pelo programa qualquer incidência ou ocorrência que julgue anormal;
- Cumprir com responsabilidade sua função, com assiduidade e pontualidade;
- Manter o sigilo e confidencialidade. Não fazer uso indevido das informações que receba;
- O voluntário isenta o INC de qualquer responsabilidade referente a acidentes materiais e pessoais que porventura possam ocorrer no desempenho das suas atividades;
- Usar uniforme (se houver) quando em atividade voluntária, sem modificar o modelo, com calça escura, sapato fechado e adereços discretos;
- Não se utilizar de profissionais do INC para assuntos particulares;
- Manter o telefone celular em modo silencioso e só utilizar se for realmente necessário
- As despesas decorrentes da atividade voluntária poderão ser ressarcidas desde que autorizadas antecipadamente pelo Programa.

APÊNDICE F - CATÁLOGO: INC VOLUNTARIADO

Link de acesso: https://www.flipsnack.com/B6FEC5EEFB5/_programa-inc-voluntariado-final.html



Apresentação

Conhecendo o interesse do Instituto de Neurologia de Curitiba (INC) em criar um programa de voluntariado, nós, Karine Cristina Sartori e Reijane Almeida Mesquita Santos, acadêmicas do curso superior em Secretariado da Universidade Federal do Paraná, vimos o projeto como potencial para ser desenvolvido durante a disciplina de Implantação de Projetos Disciplinares, sob orientação da Professora Fernanda Landolfi Maia. Durante o desenvolvimento do projeto, pudemos entender ainda mais a visão holística e sistêmica que nossa profissão exige, agregando ao máximo os conhecimentos adquiridos durante o curso para a eficiente elaboração deste documento.

O presente catálogo é uma ferramenta de consulta que tem o objetivo de nortear e facilitar a futura implantação do Programa de Voluntariado da instituição, o qual nomeamos como: INC Voluntariado. Deixamos aqui nossos sinceros agradecimentos a Diretoria do hospital que permitiu e nos deu apoio para que a proposta fosse desenvolvida. Separamos, também, informações importantes para o seu conhecimento, bem como de todos os profissionais envolvidos, além de ideias e sugestões, que foram extraídas mediante pesquisas bibliográficas e de campo. Ressaltamos que o conteúdo pode ser adaptado, complementado ou melhorado para atender as necessidades no momento de sua implantação.

De início são apresentados conceitos básicos e dados sobre voluntariado e sua legislação. Em seguida, apresentamos de fato, nossas sugestões para o programa em potencial, seguidos de anexos de documentos que podem ser utilizados durante a realização das atividades.

Sabemos da relevância do voluntariado no dia a dia dos hospitais e do quanto ele irá agregar valor ao cotidiano do INC. Por isso, tudo o que aqui foi mencionado foi pensado com muito cuidado e cautela. Acreditamos que esse trabalho pode transformar pessoas, através da doação de tempo, carinho e pela troca de experiências entre voluntários, profissionais e pacientes. Infelizmente, não pudemos verificar isso na prática, devido a atual pandemia de COVID-19, mas esperamos colaborar e presenciar futuramente o seu funcionamento e todos os impactos positivos que sabemos que ele é capaz de causar.



Sumário

CONCEITOS BÁSICOS	3
O QUE MOTIVA OS VOLUNTÁRIOS?.....	4
LEGISLAÇÃO E NORMAS	5
GESTÃO DO PROGRAMA	7
DIVULGAÇÃO E INSCRIÇÃO	8
SELEÇÃO DE VOLUNTÁRIOS	9
INTEGRAÇÃO E TREINAMENTO.....	10
ATIVIDADES VOLUNTÁRIAS	11
AVALIAÇÃO E DESLIGAMENTO	12
MAPEAMENTO DO PROCESSO	14
REFERÊNCIAS	15
ANEXO 1 - Modelo de formulário de inscrição	16
ANEXO 2 - Modelo de termo de adesão	17
ANEXO 3 - Modelo de certificado	18
ANEXO 4 - A Lei do serviço voluntário	19
AGRADECIMENTO	20



Conceitos Básicos

A Organização das Nações Unidas - ONU (2001 apud CAVALCANTE, 2016) leva em consideração três pilares para definir o voluntariado:

- Que ele seja realizado por livre e espontânea vontade, excluindo assim, qualquer tipo de pressão explícita, seja de uma pessoa ou organização.
- Apesar de receberem ajuda para dirimir os gastos em alguns casos, facilitando o acesso de pessoas que não teriam condições, essa forma de trabalho não permite qualquer ganho que se equipare ou supere o que é pago no mercado de trabalho.
- O voluntariado traz benefícios para quem recebe a ajuda e também para quem o realiza, para estes, os benefícios são geralmente intangíveis, entretanto, valiosos da mesma maneira.

Ela também leva em consideração outras duas características para melhor definir o voluntariado que diz respeito à duração do período de dedicação do voluntário e tipo de instituição em que acontece:

- A primeira sugere que o voluntariado pode ser praticado fora das organizações – sejam sem fins lucrativos, seja governamental ou privada – justamente para incluir os trabalhos prestados a amigos ou vizinhos.
- A segunda diz que o voluntariado pode ser esporádico, não necessitando um envolvimento regular, nem de longo prazo.

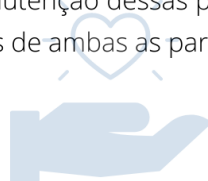


O que motiva os voluntários?

A partir de uma pesquisa realizada com os voluntários da Pastoral da Criança (CAVALCANTE, 2016) em 2011, descobriu-se que, de modo geral, o que motiva essas pessoas são fatores como:

- Altruísmo, definido no livro como auto sacrifício sem aparente recompensa pessoal, é um dos principais motivos que levam as pessoas a se voluntariar.
- Justiça social, que o autor define como “sentimento de auxílio a sujeitos e comunidades em situação de exceção.”.
- Afiliativo que o autor define como “avaliação subjetiva de contribuição para o bem estar social e de desafortunados, em particular sob perspectiva amistosa”, em outras palavras, encontrar através do voluntariado amigos ou relacionamentos de modo geral, com pessoas que compartilham o mesmo interesse.
- Aprendizado, mesmo que o trabalho seja sem retornos concretos, existe a oportunidade de se desenvolver e aprimorar suas habilidades, o que consequentemente gera maior valorização social.
- Egoísmo, e por mais que não seja tão evidente a uma primeira análise, pode ser comum, pois o voluntariado gera uma sensação de utilidade e importância no voluntário, além de uma promoção pessoal, como cita o autor e por isso, demonstra motivações ligadas ao ego.
- Conhecer o ambiente hospitalar, geralmente é uma busca de estudantes da área da saúde - essa é uma descoberta da nossa própria pesquisa de campo no contexto de Curitiba/PR.

Desse modo, é de extrema importância levar isso tudo em consideração para melhor gerir as admissões e manutenção dessas pessoas dentro da organização de modo que atenda as expectativas de ambas as partes - empresa e voluntário.



Legislação e Normas

O serviço de voluntariado é regido pela Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998 (vide ANEXO 4). É importante salientar que em seu Artigo 1º ela esclarece que só pode ser voluntário quem presta serviço para "entidade pública de qualquer natureza ou a instituição privada de fins não lucrativos que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência à pessoa." Desse modo, para se adequar à legislação, o INC, que é **exclusivamente particular**, deverá avaliar e resolver essa questão previamente à implantação do programa. Assuntos de cunho jurídico e contábil, deverão ser avaliados com profissionais especializados nessas áreas.

O artigo 2º da referida Lei determina que o serviço voluntário deve ser "exercido mediante a celebração de termo de adesão entre a entidade, pública e privada, e o prestador do serviço voluntário, devendo constar o objeto e as condições do seu exercício". Por isso, desenvolvemos um termo para o INC Voluntariado, que também pode ser verificado no Anexo 2 deste documento.

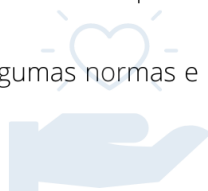
Importante:

- Nele deverá constar a identificação do voluntário
- A identificação da natureza e condições dos serviços prestados
- Deverá ser assinado pelo voluntário e pelo responsável pela instituição
- É uma forma de proteger a organização de futuros processos trabalhistas, de voluntários que possam tentar forjar um vínculo empregatício.
- O voluntário não deve iniciar suas atividades sem ter acatado o Termo de Adesão.

Sugestões:

- Ele poderá ser assinado no primeiro dia de integração/treinamento, onde receberá todas as instruções e sua escala de serviço.
- Entregar ao voluntário junto com um manual com informações gerais sobre o programa e, principalmente, as diretrizes que o voluntário deverá seguir.

Para facilitar listamos a seguir algumas normas e condutas que podem ser incluídas no manual:



NORMAS E CONDUTAS DO INC VOLUNTARIADO

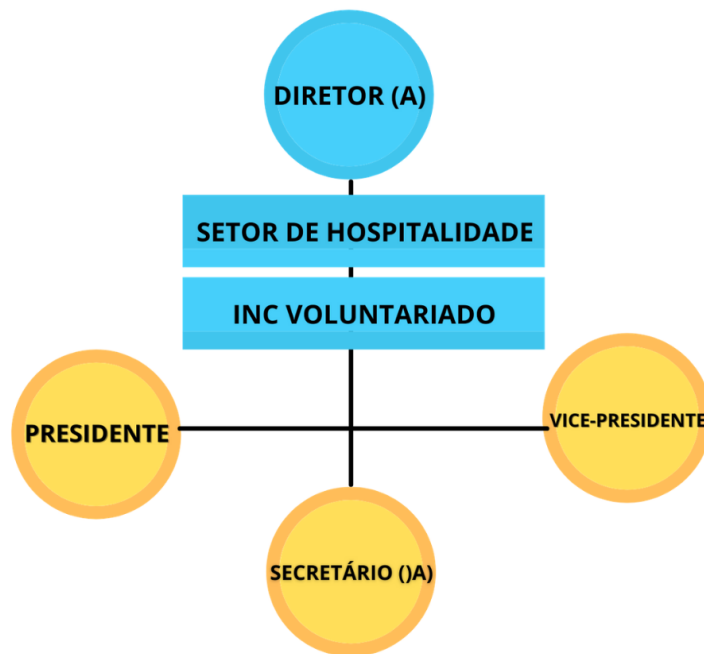
- Observar e cumprir as normas aqui descritas;
- Comparecer a todos os treinamentos e reuniões para qual for convocado (a);
- Respeitar os pacientes e familiares, guardar sigilo absoluto sobre o quadro clínico dos pacientes em tratamento médico e/ou histórico familiar, quando dele tiver conhecimento. E, ainda, não perguntar e/ou opinar sobre a doença ao paciente ou familiar;
- Não distribuir ao paciente alimentos ou objetos de qualquer espécie, sem autorização da equipe do INC;
- Utilizar crachá de identificação do voluntário;
- Assinar livro de presença com horário de entrada e finalização da atividade voluntária;
- Zelar pela boa utilização dos recursos materiais, bens e utensílios;
- Comunicar a equipe responsável pelo programa qualquer incidência ou ocorrência que julgue anormal;
- Cumprir com responsabilidade sua função, com assiduidade e pontualidade;
- Manter o sigilo e confidencialidade e não fazer uso indevido da informação que receba;
- O voluntário isenta o INC de qualquer responsabilidade referente a acidentes materiais e pessoais que porventura possam ocorrer no desempenho das suas atividades;
- Usar uniforme quando em atividade voluntária, sem modificar o modelo;
- Usar de preferência, calça escura, sapato fechado e adereços discretos;
- Não se utilizar de profissionais do INC para assuntos particulares;
- Manter o telefone celular em modo silencioso e só utilizar se for realmente necessário;
- As despesas decorrentes da atividade voluntária poderão ser ressarcidas desde que autorizadas antecipadamente pelo Programa.

Fonte: Elaboração própria, 2021

Obs.: Futuramente, o ideal seria a elaboração de um Regimento Interno específico, com o auxílio de um advogado, para que de forma ainda mais clara e detalhada, ele contenha todas as normas, direitos, deveres e pontos que possam garantir o cumprimento e excelência do serviço.

Gestão do Programa

A seguir um organograma de como funcionaria a gestão do programa:



Fonte: Elaboração própria, 2021

Responsabilidades da equipe de gestão:

- Organizar as ações e atividades do programa,
- Administrar e acompanhar o desempenho dos (as) voluntários (as)
- Promover e solicitar apoio de outros setores da instituição para auxiliarem nas etapas do programa,
- Trabalhar para que tudo ocorra como previsto, sempre buscando o bem estar dos pacientes.
- Realizar reuniões mensais, registradas em ata, para debater questões pontuais do programa, buscando melhorar seu desenvolvimento.



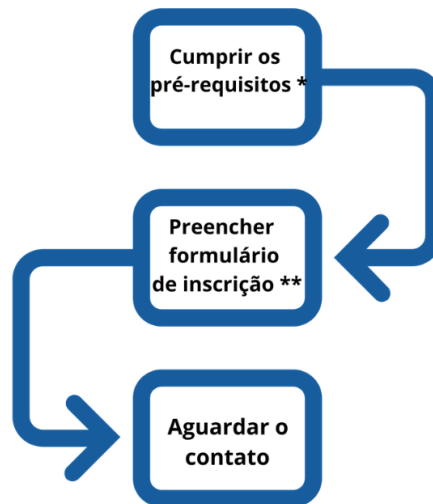
Divulgação e Inscrição

O programa de voluntariado do INC ficará aberto por período pré-determinado e poderá ser divulgado:

- Site (www.hospitalinc.com.br)
- Redes sociais
- Reportagens (assessoria de imprensa)

Obs.: conforme combinado previamente com o setor de Marketing da instituição.

A pessoa interessada em se tornar uma voluntária efetiva, deverá:



Fonte: Elaboração própria, 2021

* Pré-Requisitos para participação no Programa de Voluntariado do INC:

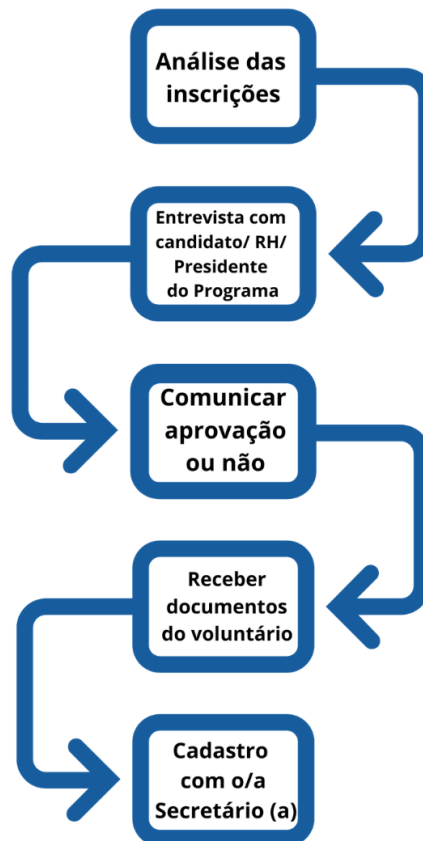
- Preencher formulário de inscrição;
- Ter mais de 21 anos;
- Tempo disponível (aproximadamente 4 horas semanais);
- Foto 3x4, Cópia do RG, CPF e carteira de vacinação atualizada;
- Conhecimento da Lei Brasileira do Serviço Voluntário (Anexo 4);
- Entrevista inicial;
- Aceitar as normas de conduta e procedimentos propostos pelo Programa.

Fonte: Elaboração própria, 2021

** Modelo de formulário de inscrição no Anexo 1 , pode ser disponibilizado no site ou presencialmente.

Seleção de Voluntários

A seguir, um fluxograma dividindo o processo seletivo dos voluntários em etapas:



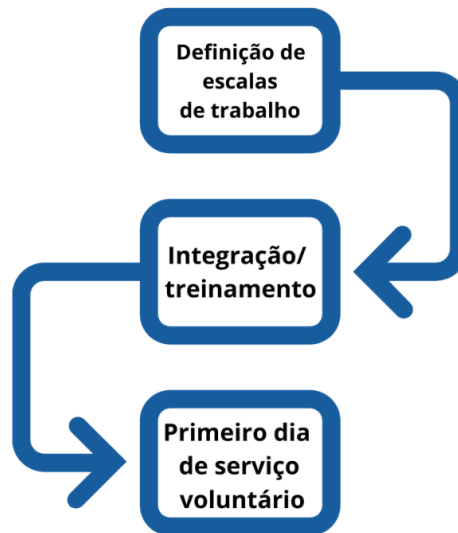
Fonte: Elaboração própria, 2021

Sugestões:

- A secretária deverá checar se os candidatos cumprem os pré- requisitos.
- É opcional a participação da Diretoria na entrevista, mas acredita-se que isso pode contribuir com sua fidelização e aproximação com a cultura organizacional.
- Na entrevista é interessante entender as expectativas do candidato, o que ele tem a oferecer, tirar dúvidas e falar das atividades que serão desenvolvidas.
- Após o cadastro do candidato aprovado, a secretária explica os próximos passos, solicita a cópia dos documentos e ele aguarda contato.
- Em caso da não admissão, a secretária, com auxílio do RH, poderá informá-lo com sensibilidade e cuidado, a negativa, motivando-o a buscar outra oportunidade que se adeque às suas habilidades.

Integração e Treinamento

Com os voluntários definidos e cadastrados, a equipe de gestão do programa irá trabalhar e apoiar conforme fluxograma a seguir:



Fonte: Elaboração própria, 2021

Sugestões:

- A programação desse treinamento pode ser desenvolvida como a instituição julgar necessário.
- Realizar uma integração entre profissionais do INC e voluntários, para que eles se conheçam e saibam mais sobre a organização e, ainda, uma visita pelo complexo hospitalar.

Além dos temas que o INC já trabalha em seus treinamentos e integração de funcionários, sugere-se incluir também:

- O que é ser voluntário?
- Valores éticos;
- Legislação e normas e condutas do voluntário do INC;
- Responsabilidades da instituição;

O voluntário, inicialmente, será acompanhado por um profissional do setor da hospitalidade, que mostrará em campo como deverá atuar. Esse mesmo profissional vai observar a desenvoltura desse voluntário, sentir e definir o momento que poderá deixá-lo conduzir a atividade individualmente. É um momento importante na capacitação, que deve ser feito com paciência, pois cada um deles terá seu ritmo de adaptação, por isso a equipe do programa sempre estará discutindo e acompanhando seu desenvolvimento.

Atividades Voluntárias

De início, a atividade principal dos voluntários será:

Tarefa	Visita e acolhimento ao paciente
Contexto e objetivos	A equipe do programa irá identificar os pacientes possíveis e o objetivo será apoiar, dar atenção e carinho para ele. Durante a visita poderá ser realizada leitura, auxílio com caça palavras ou simplesmente uma boa conversa.
Requisitos	Boa comunicação, bom ouvinte e discrição.
Carga horária	4 horas semanais

Fonte: Elaboração própria, 2021

O voluntariado vai colaborar para diminuir a tensão hospitalar, pela companhia e bem estar que os voluntários podem proporcionar.

Sabendo que o INC realiza diversas ações de hospitalidade no ambiente hospitalar, principalmente em dias especiais (Dia das mães, Dia das crianças, Natal, etc), o INC pode, se for viável, solicitar aos voluntários auxílio nas atividades que serão desenvolvidas e colocada como um convite, desde que faça parte da carga horária semanal. Entretanto, neste primeiro momento, limitar esse serviço a apenas uma atividade, vai permitir maior controle da equipe e proximidade entre os envolvidos.

Observação: com o tempo, pode-se incluir outras atividades que não sejam técnicas (para que não se caracterize um estágio).

Uma situação que pode ocorrer também, são grupos e/ou organizações que possam procurar o hospital com interesse de oferecerem seus trabalhos voluntários de atividades específicas, tais como: Doutores da Alegria, Contadores de história, corais, etc. Essas questões serão avaliadas individualmente pela gestão do Programa.



Avaliação e Desligamento

Além do acompanhamento já mencionado no período de integração, é importante realizar com o voluntário, uma avaliação de desempenho após os três primeiros meses do início da atividade e continuamente, a cada seis meses de serviço prestado. Essa avaliação deverá ser feita pelo responsável pela gestão do Programa.

A seguir, pode-se observar um modelo de ficha de avaliação periódica, como exemplo e inspiração do Mesa Sesc Brasil (2007):

ANEXO VI

FICHA DE AVALIAÇÃO PERIÓDICA DO VOLUNTÁRIO



Data: ____/____/____

Nome do voluntário: _____

Avaliação nº.: _____

Coordenador da área onde o voluntário está alocado: _____

1. No geral, o voluntário tem se entrosado com a organização?

☐ sim ☐ algumas vezes ☐ não

Por quê? _____

2. O voluntário tem se empenhado para realizar as tarefas propostas?

☐ sim ☐ algumas vezes ☐ não

Comentário: _____

3. O trabalho realizado pelo voluntário tem atingido os objetivos propostos?

☐ sim ☐ não

4. Ocorreu, desde a última avaliação, algum fato relevante com relação ao comportamento do voluntário que valha a pena ser descrito?

5. Como você avalia o trabalho do voluntário no último período:

☐ ótimo ☐ bom ☐ regular ☐ insatisfatório

Comentário: _____

* Esta ficha deve ser preenchida pelo responsável direto pela atividade do voluntário.

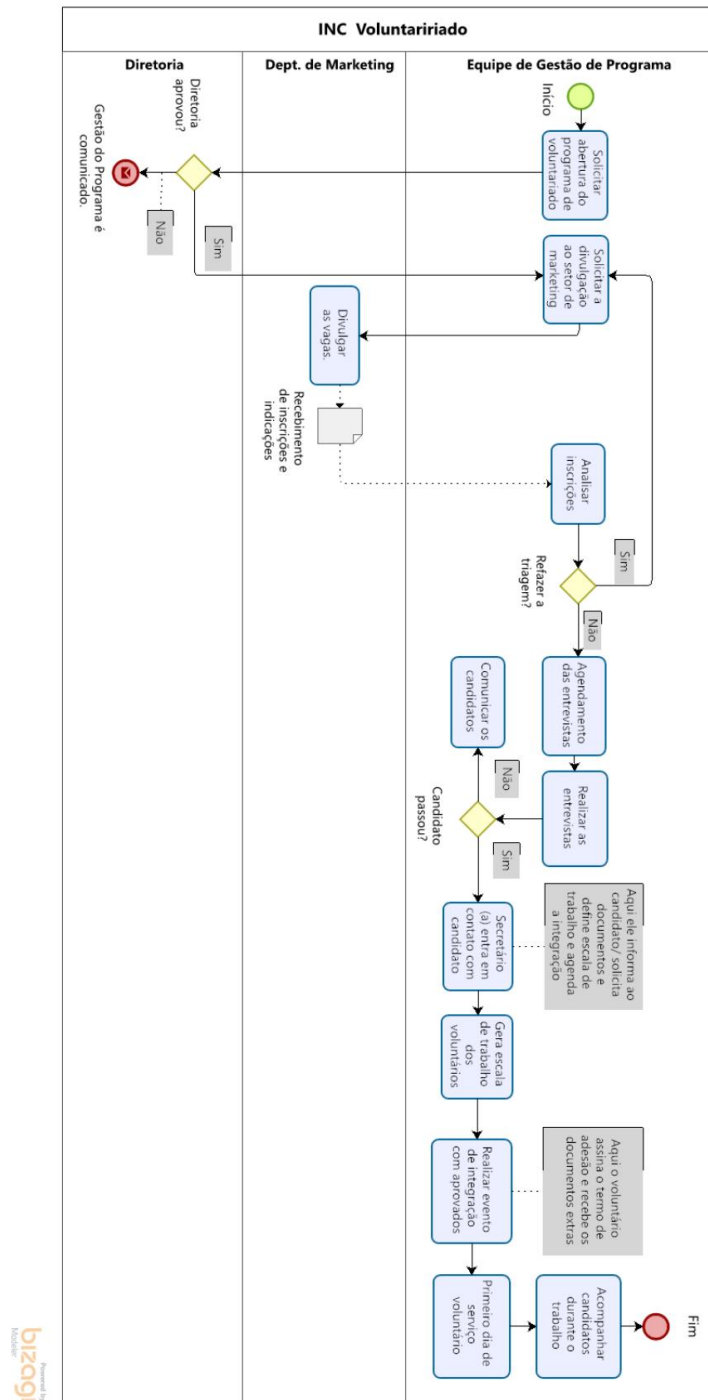
Sugestões:

- Aplicar uma auto avaliação do voluntário, para que ele possa expor suas opiniões sobre seu desenvolvimento e como o Programa está funcionando.
- Realizar reuniões ordinárias com o voluntário, para que de forma conjunta sejam trocadas experiências e repassadas novas orientações.
- O desligamento do voluntário pode ser feito, a qualquer momento, mediante comunicação escrita, de uma das partes a outra, informando a motivação da sua decisão. Ele deverá estar ciente que deve cumprir todas as normas e condutas e o descumprimento poderá acarretar em uma advertência ou desligamento do Programa.

Caso ocorra o desligamento, a secretária irá realizar as anotações necessárias e o voluntário receberá um certificado de participação, contabilizando suas horas de atividades. No Anexo 3, consta um modelo de certificado.



Mapeamento do Processo



Lê-se da esquerda para a direita, seguindo as flechas que mostram o fluxo de aprovação e etapas seguintes do processo. Do lado esquerdo, na vertical, lê-se os nomes dos setores ou equipes que serão responsáveis por dar seguimento àquela etapa, e no lado direito nos quadrantes maiores, na horizontal, dispõem-se todas as tarefas necessárias para a finalização do fluxo. Para a elaboração do mapeamento utilizou-se o programa Bizagi Modeler, para permitir uma análise holística de como ocorreria todo o processo.

REFERÊNCIAS

BIZAGI **Modelagem com Bizagi Process Modeler (Online)**. Disponível em: <<https://www.bizagi.com/pt/plataforma/modeler>>. Acesso em: 05/06/2021.

BRASIL. **Lei nº 9.608**, de 18 de fevereiro de 1998. Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9608.htm> Acesso em: 12 de jun. 2021.

CAVALCANTE, Carlos Eduardo. **Motivação de voluntários: teoria e prática**. Editora Appris, 2016.

Manual de procedimentos e gestão do voluntariado: Mesa Brasil SESC/ Cláudia Márcia Santos Barros (coordenação). Rio de Janeiro: SESC, Departamento Nacional, 2007.

ANEXO 1 - MODELO DE FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO**FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO**
INC VOLUNTARIADO

Nome completo:

Data de nascimento:

RG: CPF:

Endereço:

CEP:

Cidade/Estado:

Telefone residencial:

Celular:

E-mail:

Escolaridade:

Situação profissional: () Aposentado () Empregado () Do Lar () Autônomo
() Estudante

Já realizou trabalho voluntário? () Sim () Não

Se sim, onde e quando?

Sua carteira de vacinação está atualizada? () Sim () Não

Tem disponibilidade para atuar 4 horas por semana? () Sim () Não

Como ficou sabendo do Programa de Voluntariado do INC?

() Internet

() Indicação de amigos. Quem? _____

() Foi paciente ou acompanhante

() Outros: _____

Por que tem interesse em participar do INC Voluntariado?

ANEXO 2 - MODELO DE TERMO DE ADESÃO**TERMO DE ADESÃO AO PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DO INC**

Nome da instituição:

Endereço:

CNPJ:

Área de atuação:

Nome do voluntário:

RG:

CPF:

Telefone:

Endereço:

Atividades a ser desempenhada:

Dia da semana: Horário:

1. O trabalho voluntário a ser desempenhado junto a instituição, é atividade não remunerada e não gera vínculo empregatício nem funcional, ou quaisquer obrigações trabalhistas, previdenciárias e afins, nos termos da Lei nº 9.608 de 18/02/199;
2. Compete ao voluntário participar das atividades acordadas e cumprir com o desempenho da atividade estabelecida, conforme normas e condutas deste Programa (anexa);
3. O voluntário autoriza o uso da sua imagem e voz em caráter irrevogável e de forma gratuita ao INC;
4. O presente Termo de Adesão estará em vigor a partir da data da sua assinatura e poderá ser rescindido a qualquer momento, mediante comunicação escrita de uma das partes a outra, com os motivos da sua decisão.

Declaro estar ciente da legislação específica e que aceito atuar como voluntário nos termos deste Termo de Adesão:

Curitiba, XXXX de XXXX de 2021

Assinatura do voluntário

Assinatura da instituição/nome e cargo que ocupa

Testemunha

DESLIGAMENTO

Data: Iniciativa: () Instituição () Voluntário

Motivo:

Assinatura do voluntário

Assinatura da instituição

ANEXO 3 - MODELO DE CERTIFICADO



CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO

O Instituto de Neurologia de Curitiba certifica que

NOME DO VOLUNTÁRIO

participou como voluntário (a) no Programa INC Voluntariado,
desenvolvendo atividades de acolhimento à pacientes, contribuindo
com uma carga horária total de XXX horas.
Curitiba, data/ano.

NOME DO COORDENADOR
Coordenador da área

RESPONSÁVEL PELA INSTITUIÇÃO
Diretor (a)

ANEXO 4 - LEI DO SERVIÇO VOLUNTÁRIO

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:

Artigo 1º - Considera-se serviço voluntário, para fins desta Lei, a atividade não remunerada, prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza ou instituição privada de fins não lucrativos, que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência social, inclusive, mutualidade. (Redação dada pela Lei nº 13.297, de 2016)

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

Artigo 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, devendo constar o objeto e as condições do seu exercício.

Artigo 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.

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

Artigo 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

Agradecimento

Agradecemos novamente ao Instituto de Neurologia de Curitiba por nos ter permitido iniciar essa jornada que foi a criação do INC Voluntariado e pelo apoio e confiança em nosso trabalho. Esse projeto foi um grande aprendizado e esperamos profundamente que a pandemia dure menos do que nossa vontade de espalhar cidadania e contribuir com a efetivação desse Programa. Ele que foi feito com tanto cuidado para um hospital que, assim como nós, valoriza a cultura da humanização, afinal, todo paciente é o amor de alguém e merece ser visto dessa maneira. Qualquer esclarecimento que se fizer necessário, estamos à disposição.

Karine Cristina Sartori - karinesartori@gmail.com

Reijane Almeida Mesquita Santos - r_mesquitasantos@outlook.com

APÊNDICE G - PRÉ - PROJETO

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
TECNÓLOGO EM SECRETARIADO**

**KARINE CRISTINA SARTORI
REIJANE ALMEIDA MESQUITA SANTOS**

**PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DO INSTITUTO DE NEUROLOGIA DE
CURITIBA**

CURITIBA

2021

KARINE CRISTINA SARTORI
REIJANE ALMEIDA MESQUITA SANTOS

**PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DO INSTITUTO DE NEUROLOGIA DE
CURITIBA**

Pré-projeto de pesquisa apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, do Setor de Educação Profissional e Tecnológica da Universidade Federal do Paraná, como exigência para a disciplina Metodologia da Pesquisa.

Orientador (a): Prof^a Fernanda Landonfi Maia

CURITIBA

2021

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	4
2 ANÁLISE DO AMBIENTE.....	5
2.1 ORGANOGRAMA.....	5
2.2 MISSÃO.....	6
2.3 VISÃO.....	6
2.4 VALORES.....	6
3 QUESTÃO NORTEADORA.....	7
4 OBJETIVO GERAL.....	7
4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
5 DIAGNOSE.....	8
6 PROGNÓSE.....	8
7 METODOLOGIA.....	9
8 CRONOGRAMA.....	10
REFERÊNCIAS.....	11

1 INTRODUÇÃO

O voluntariado está presente nos mais variados tipos de instituições, atuando como um agente importante de mudanças e contribuição, seja para a construção de grupos acolhedores ou para o apoio de uma comunidade geralmente em estado de vulnerabilidade. A Lei nº 13.297, de 16 de junho de 2016, dispõe o voluntariado como: “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 à pessoa”. A partir deste conceito, o presente trabalho tem a missão de avaliar os impactos da criação de um programa de voluntariado dentro do ambiente hospitalar. Para tanto, organizaremos um programa de voluntariado, a ser implementado no Instituto de Neurologia de Curitiba (INC). Essa era uma ideia antiga da instituição, mas que ainda não havia sido estruturada. Por isso, vamos elaborar este projeto para ser executado num momento de maior segurança, devido a atual pandemia do COVID-19. A sugestão é que o programa se chame “INC Voluntariado”.

O intuito do programa é aproximar a comunidade externa das ações do hospital, facilitando assim, a troca de experiências e competências entre pacientes, voluntários e funcionários. Além disso, busca-se otimizar os recursos humanos e materiais, bem como promover uma maior visibilidade dos projetos e do hospital em si. O trabalho será realizado com base em pesquisas bibliográficas, documental e de campo, utilizando-se de metodologia qualitativa para sustentação de seus dados.

A prospecção de voluntários pode ser vista como um grande aliado do hospital em sua humanização hospitalar, segundo pesquisa realizada em hospitais públicos do Estado de São Paulo, 11% destas ações de humanização estavam a cargo de voluntários (NOGUEIRA-MARTINS, BERSUSA e SIQUEIRA, 2009) e eles juntos com o corpo funcional, colaboram com a criação de elos entre pacientes.

Buscaremos levantar aspectos que caracterizam a instituição escolhida para implantação do programa e apresentaremos dados relativos às pesquisas bibliográficas e de campo sobre o voluntariado.

Por fim, o trabalho será concluído percorrendo sobre os benefícios que poderão ser alcançados, tanto para o hospital quanto para os pacientes, além de comprovar a viabilidade do programa e sua relevância de um modo geral.

2 ANÁLISE DO AMBIENTE

O Instituto de Neurologia de Curitiba (INC), inaugurado em 2003, é um hospital particular especializado nas áreas de neurologia, neurocirurgia e cardiologia, porém atende também outras especialidades, como urologia, oncologia, dermatologia, etc. Possui 79 leitos de internação e 06 salas cirúrgicas. Além do atendimento médico e hospitalar, o INC oferece atividades acadêmicas de pesquisa e educação (residência médica e estágio acadêmico).

O projeto será implantado no setor de Hospitalidade, setor este que busca exceder as expectativas do paciente, atendendo suas necessidades e proporcionando um atendimento humano e personalizado durante toda a sua estadia até a alta médica (INC, 2018?). Esse setor é responsável em realizar e promover atividades diferenciadas para pacientes e funcionários, tais como: Comemoração de datas especiais (Dia das mães, dia dos pais, dia da hospitalidade, etc) e aniversários, Dia da beleza para pacientes internados, Missas e cultos periódicos, coral dos funcionários, bingo e crochê para pacientes, entre outras ações que são desenvolvidas conforme necessidade.

2.1 ORGANOGRAMA

FIGURA 1: ORGANOGRAMA DO INSTITUTO DE NEUROLOGIA DE CURITIBA



DESCRIÇÃO DA FIGURA: fluxograma apresentando a estrutura hierárquica do setor de Processos Operacionais do Instituto de Neurologia de Curitiba.

FONTE: (INC, 2019)

2.2 MISSÃO

Oferecer um atendimento de excelência a pacientes com enfermidades em áreas especializadas da medicina, de forma humana, eficaz e com a mais inovadora tecnologia (INC, 2019).

2.3 VISÃO

Expandir-se como centro de referência, formação e pesquisa em outras especialidades de alta complexidade, além da neurologia e neurocirurgia (INC, 2019).

2.4 VALORES

Qualidade, segurança, ética, humanização e cooperação. (INC, 2019).

3 QUESTÃO NORTEADORA

Como a criação de um projeto de voluntariado será um diferencial e excederá as expectativas dos pacientes?

4 OBJETIVO GERAL

Desenvolver um programa de voluntariado para o Instituto de Neurologia de Curitiba, com o objetivo de envolver o público externo nas ações do hospital de modo que exceda as expectativas dos pacientes.

4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Pesquisar outras instituições que possuem um programa de voluntariado, para análise e realização de entrevistas;
- Analisar o atual cenário e realizar entrevistas com os gestores do INC que serão envolvidos no programa de voluntariado;
- Criar um processo de cadastramento e acompanhamento de voluntários e/ou grupos de voluntariado.
- Analisar e definir em quais ações realizadas pela equipe do setor de hospitalidade, os voluntários poderão atuar.

5 DIAGNOSE

O serviço de hospitalidade do Instituto de Neurologia de Curitiba (INC) é um exemplo em atendimentos de excelência. As ações realizadas no hospital são um diferencial para os pacientes, garantindo conforto e bem-estar durante sua internação. Atualmente essas ações são realizadas por funcionários e observou-se que muitos visitantes têm interesse em colaborar de alguma forma, porém para isso é necessário criar um processo de seleção e acompanhamento desses futuros voluntários.

6 PROGNOSE

Conforme Nogueira-Martins, Bersusa e Siqueira (2010), os benefícios do trabalho voluntário se estendem para três esferas: individual, entre o paciente e o voluntário e de modo coletivo. O presente projeto buscará comprovar estes benefícios em um nível pessoal e organizacional.

Quanto à percepção dos beneficiários do trabalho voluntário, observa-se a interação dos três pólos citados por Selli et al.¹⁸ individual (em que o beneficiário é o voluntário: aprendizado, superação de si mesmo, redimensionamento do cotidiano e encontro com a própria humanidade); dual (no qual voluntário e paciente são simultaneamente beneficiários, isto é, são sujeitos e destinatários do benefício, em uma relação de horizontalidade); coletivo (em que está presente a dimensão social fazer-se útil às necessidades dos outros). (NOGUEIRA-MARTINS, BERSUSA e SIQUEIRA, 2010)

Com base nos dados mencionados, acredita-se que a criação do programa de voluntariado no hospital implicará em um aumento dos níveis de satisfação dos pacientes por promover diversas trocas de experiências, bem como ampliará a visibilidade do hospital de um modo geral.

7 METODOLOGIA

Segundo Gil (2018, p. 39) “nas pesquisas quantitativas os resultados são apresentados em termos numéricos e, nas qualitativas, mediante descrições verbais”. Diante disso, neste projeto será utilizada a metodologia qualitativa, tendo em vista o objeto de estudo que deve ser analisado em diversas perspectivas.

Algumas características básicas identificam os estudos denominados qualitativos. Segundo esta perspectiva, um fenômeno pode ser melhor compreendido no contexto em que ocorre e do qual é parte, devendo ser analisado numa perspectiva integrada. Para tanto, o pesquisador vai a campo buscando captar o fenômeno em estudo a partir da perspectiva das pessoas nele envolvidas, considerando todos os pontos de vista relevantes. Vários tipos de dados são coletados e analisados para que se entenda a dinâmica do fenômeno. (GODOY, 1995, p.21)

Nesse contexto, as pesquisas qualitativas podem ser realizadas por diferentes vertentes. Vamos utilizar de pesquisas bibliográficas (livros, artigos, etc) nas áreas de empreendedorismo social e psicologia, para entender melhor o que é o voluntariado e suas motivações, e de pesquisas documentais, principalmente de reportagens, que comentem sobre ações sociais e voluntariado em hospitais ou empresas privadas. “Apesar de similares, a principal diferença entre a pesquisa bibliográfica e documental está na natureza das fontes”. (GIL, 2018)

Além dos métodos acima citados, que irão fazer parte do nosso referencial teórico, vamos realizar entrevistas semiestruturadas, ou seja, “que se desenrola a partir de um esquema básico, porém não aplicado rigidamente, permitindo que o entrevistador faça as necessárias adaptações” (LÜDCKE e ANDRÉ, 1994). Estas entrevistas serão realizadas com a Diretora Administrativa e alguns gestores do Hospital INC, principalmente com aqueles que possuem envolvimento direto com as ações de hospitalidade, pois segundo Lüdcke e André (p.34, 1994) “a entrevista permite correções, esclarecimentos e adaptações que a tornam sobremaneira eficaz na obtenção das informações desejadas”. Com isso, pretendemos entender melhor de que forma poderemos estruturar o programa de voluntariado, com base nas necessidades e expectativas da instituição.

Por fim, iremos identificar outros hospitais que já possuem um programa de voluntariado ativo (Exemplo: Santa Casa de Curitiba e HCor) e se possível, realizar uma pesquisa de campo mediante entrevistas semiestruturadas, para que conheçamos outras realidades, e para que entendamos de que forma o voluntariado está estruturado e atua nestes hospitais, além de seus impactos e problemáticas.

8 CRONOGRAMA**QUADRO I - CRONOGRAMA DE ATIVIDADES**

MÊS/ANO	ATIVIDADE
Fevereiro, 2021	Início do desenvolvimento do pré-projeto;
Março, 2021	Desenvolvimento do pré-projeto; Entrega do pré-projeto.
Abril, 2021	Início das pesquisas bibliográficas e documentais; Desenvolvimento das perguntas para as entrevistas.
Maio, 2021	Pesquisa e definição de outras instituições que possuem um programa de voluntariado, para análise e realização de entrevistas; Analisar o atual cenário e realizar entrevistas com os gestores do INC que serão envolvidos no programa de voluntariado.
Junho, 2021	Criar um processo de cadastramento e acompanhamento de voluntários e/ou grupos de voluntariado; Finalização do programa de voluntariado.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei 13.297**, de 16 de junho de 2016. Altera o art. 1º da Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998, para incluir a assistência à pessoa como objetivo de atividade não remunerada reconhecida como serviço voluntário. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Lei/L13297.htm> Acesso em: 7 de mar. 2021.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Editora Atlas, 6ª edição, 2018.

GODOY, A.S. **Pesquisa Qualitativa: pontos fundamentais**. Revista de Administração de empresas, São Paulo, v. 35, p

. 20-29, mai/jun 1995.

HOSPITAL INC. **Hospitalidade**. [S.l.] [2018?] Disponível em: <<http://site.hospitalinc.com.br/pt/hospitalidade>> Acesso em 20 de fev. 2021

INSTITUTO DE NEUROLOGIA DE CURITIBA (INC). Setor da Qualidade, 2019.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1994.

NOGUEIRA-MARTINS, M; BERSUSA, A, SIQUEIRA, S. **Humanização e voluntariado: estudo qualitativo em hospitais públicos**. Revista Saúde Pública, v.44, nº 5, São Paulo, Out 2010. Disponível em: <<https://scielosp.org/pdf/rsp/2010.v44n5/942-949>> Acesso em: 7 de mar. 2021

NOGUEIRA-MARTINS, M; BERSUSA, A, SIQUEIRA, S. **Características sociodemográficas dos voluntários de hospitais públicos estaduais, São Paulo, Brasil**. BEPA, Bol. epidemiol. paul. (Online) v.6 n.70 São Paulo out. 2009. Disponível em <<https://bit.ly/3rwK1eA>> Acesso em: 28 de fev. 2021

ANEXO 1 - LEI DO SERVIÇO VOLUNTÁRIO

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:

Artigo 1º - Considera-se serviço voluntário, para fins desta Lei, a atividade não remunerada, prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza ou 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.

Artigo 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, devendo constar o objeto e as condições do seu exercício.

Artigo 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.

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

Artigo 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

Lei nº 13.297, de 16 de junho de 2016.

Altera o art. 1º da Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998, para incluir a assistência à pessoa como objetivo de atividade não remunerada reconhecida como serviço voluntário.

O VICE – PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no exercício do cargo de PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Artigo 1º O caput do art. 1º da Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998 , passa a vigorar com a seguinte redação:

“ Art. 1º Considera-se serviço voluntário, para os 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 à pessoa.

.....” (NR)

Artigo 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 16 de junho de 2016; 195º da Independência e 128º da República.

MICHEL TEMER

Alexandre de Moraes

Ronaldo Nogueira de Oliveira.

ANEXO 2 - EXEMPLO DE FICHA DE AVALIAÇÃO

ANEXO VI FICHA DE AVALIAÇÃO PERIÓDICA DO VOLUNTÁRIO



Data: ____/____/____

Nome do voluntário: _____

Avaliação nº.: _____

Coordenador da área onde o voluntário está alocado: _____

1. No geral, o voluntário tem se entrosado com a organização?

☐ sim ☐ algumas vezes ☐ não

Por quê? _____

2. O voluntário tem se empenhado para realizar as tarefas propostas?

☐ sim ☐ algumas vezes ☐ não

Comentário: _____

3. O trabalho realizado pelo voluntário tem atingido os objetivos propostos?

☐ sim ☐ não

4. Ocorreu, desde a última avaliação, algum fato relevante com relação ao comportamento do voluntário que valha a pena ser descrito?

5. Como você avalia o trabalho do voluntário no último período:

☐ ótimo ☐ bom ☐ regular ☐ insatisfatório

Comentário: _____

* Esta ficha deve ser preenchida pelo responsável direto pela atividade do voluntário.