

# PERCEPÇÕES FRENTE ÀS AÇÕES DO VOLUNTARIADO NA ÁREA DA SAÚDE

DEISI CARDOSO SOARES\*

DIANA CECAGNO\*\*

HEDI CRESCENCIA HECKLER DE SIQUEIRA\*\*\*

## RESUMO

O projeto "Decora Pediatria" foi elaborado e implementado por uma voluntária, numa unidade pediátrica de um hospital geral da cidade de Pelotas-RS, no período de 1999 a 2002. O objetivo inicialmente era transformar a área física num ambiente acolhedor e humanizado para que os efeitos negativos da hospitalização fossem amenizados, mas transcendeu as expectativas. Este trabalho foi acompanhado durante todo o processo, e identificaram-se diversos aspectos relevantes, evidenciando a mobilização da voluntária, em diferentes atividades, principalmente a sensibilização e motivação da equipe multiprofissional que atuava na unidade, bem como na instituição e na comunidade em geral. Entre os resultados, salientamos a mudança de atitude que ocorreu nas pessoas envolvidas diretamente: a equipe de enfermagem, que através da valorização de sua participação sentiu-se motivada a comprometer-se com o processo, aumentando o espírito de coleguismo e a responsabilidade perante o cliente e, conseqüentemente, resultou na melhoria da qualidade do cuidado de enfermagem prestado, ocasionando diversas mudanças no processo de cuidar que foram prontamente respondidas pelos clientes (criança e família) através de gestos de carinho como o retorno após a alta para visita informal e participação na recuperação. Observou-se também a melhoria da qualidade de vida da voluntária, a satisfação da direção/chefia de enfermagem da instituição, assim como a motivação da equipe multiprofissional no exercício de sua profissão.

**PALAVRAS CHAVES:** voluntariado, enfermagem pediátrica, cuidado de enfermagem.

## ABSTRACT

The project "Decorating the Pediatric Ward" was designed and conducted by a volunteer, in a pediatric ward of a hospital in the city of Pelotas-RS, Brazil, from 1999 to 2002. In the beginning the objective was to give the physical area of this ward a homelike and humanized atmosphere, so that the bad effects of internment would be lessened, but it transcended the expectations. This work was followed during the whole process, in which several important aspects were found, evidencing the volunteer's action, through different activities, mainly the sensitization and motivation of the working team in the ward, as well as in the institution and in the

---

\* Enfermeira de Unidade Pediátrica e UTI Neopediátrica da Fundação de Apoio Universitário/UFPel. Especialista em Enfermagem Médico-Cirúrgica.

\*\* Enfermeira. Especialista em Enfermagem Médico-cirúrgica. Mestre em Enfermagem pela FURG.

\*\*\* Enfermeira. Mestre e Doutora em Enfermagem. Especialista em Administração Hospitalar. Docente do Programa de Pós-graduação em Enfermagem da Furg. Membro do Núcleo de Pesquisa – NEPEs.

community. Among the results, we point out the change of attitude of the personnel directly involved: the nursing team, that was motivated to commitment through the acknowledgement their participation, increasing the team spirit and the responsibility before the patient and, consequently, it resulted in the improvement of the quality of the nursing services and several changes in the work of health care that were immediately acknowledged by the patients (children and their families) through affective attitudes such as the return after discharge for informal visit and participation in the recovery. It was also observed the improvement of the volunteer's life quality, the satisfaction of the nursing direction of the institution, as well as the motivation of the multiprofessional team in the performance of their work.

**KEY WORDS:** volunteer work, pediatric nursing, nursing care.

## 1 – INTRODUÇÃO

O voluntariado está atualmente em evidência no Brasil, seja no surgimento de diversas organizações não-governamentais (ONGs) dedicadas a diferentes ações sociais ou pelo incentivo dado através de campanhas publicitárias que buscam sensibilizar as pessoas a aderir ao movimento, em parcerias com escolas, hospitais, redes de televisão e outros grandes parceiros, como: Os Doutores da Alegria, Viva a Vida, Amigos da Escola, entre outros.

O voluntário pode ser definido como pessoa que realiza um trabalho em benefício da sociedade (ou de um determinado setor dela) sem que seja esta sua ocupação de trabalho profissional remunerado, geralmente realizado em seu tempo livre, sem ser retribuído financeiramente (VEIGA; SOLANO, apud ARAGONÉS, 1996).

Espinoza (apud ARAGONÉS, 1996) conceitua a ação voluntária como um meio de ação social solidária, mediante a qual pessoas plenamente conscientes de sua responsabilidade com a sociedade em que vivem, realizam algum tipo de serviço para a comunidade em seu tempo livre. Esse serviço é concebido como um meio de inter-relação e diálogo, cujo objetivo essencial é despertar nas pessoas sua própria capacidade para mobilizar-se na solução de seus problemas. Mangano e Mendes (apud ARAGONÉS, 1986), complementa a consideração desse autor situando o voluntariado como uma ação consciente, reflexiva e crítica, cuja meta é a comunidade, tendo como objetivo central a sua promoção e o seu desenvolvimento. Essa ação possui a

marca da auto-ajuda, solidariedade, pluralismo<sup>1</sup> e democracia<sup>2</sup>. Esses autores expressam que o voluntariado é um exercício de cidadania<sup>3</sup>, aliado ao sentimento de solidariedade, que envolve o desenvolvimento de uma sociedade.

Na sociedade atual, com suas carências, desajustes sociais, crises econômicas aumenta cada vez mais o número de excluídos (pobres, negros, órfãos, idosos, deficientes etc.). Vivemos um estado cujas obrigações sociais muitas vezes são ultrapassadas em prol dos mais favorecidos. Para reverter esse quadro faz-se necessário uma mobilização da própria sociedade, criando instituições, serviços, ONGs e iniciativas privadas, com intuito de não apenas ajudar economicamente, mas também socioculturalmente. Para Puche (1990), a ação social deve integrar a comunidade (bairro, escola, instituição de saúde) em que está inserida e somente poderá fazer a prestação de serviços gratuitos, substitutivos do estado, mas não poderá desempenhar o seu papel.

O mesmo autor classifica o voluntariado em dois segmentos: do proletariado – são os movimentos sindicais, as associações de bairro, entre outros; e o da burguesia, cujas condições econômicas favorecem a disposição de tempo livre para ajudar os menos favorecidos. Ambos são formas de voluntariado, mas com metas diferenciadas. Neste estudo nos interessa o segundo caso, compreendendo que apesar de a burguesia representar historicamente o voluntariado social, nos dias atuais vários segmentos da sociedade estão aderindo ao movimento: aposentados, donas de casa, profissionais liberais, estudantes e até mesmo o trabalhador assalariado está despertando e começa a colocar parte de seu tempo para “fazer alguma coisa pelo outro”, não apenas esperando a intervenção do estado e/ou da burguesia.

Outro aspecto importante de ressaltar é a presença do voluntariado e do profissional remunerado num mesmo ambiente. Para Santiago (1990), existe de maneira velada, ou explícita, resistência do profissional remunerado quanto aos voluntários, vistos como sem qualificação e com dedicação instável, ausência de compromisso e responsabilidade. O medo do “intrusionismo”, da invasão de seu espaço profissional o torna reticente à presença do voluntário. O autor ressalta que esta postura talvez faça parte do passado e os profissionais estejam

---

<sup>1</sup> Pluralismo: diálogo com todas as culturas, a partir de uma cultura que se abre as demais (GADOTTI, 2000).

<sup>2</sup> Democracia: fundamenta-se nos direitos civis, sociais e políticos (GADOTTI, 2000).

<sup>3</sup> Cidadania: consiste na mobilização da sociedade para conquista dos direitos que devem ser garantidos pelo estado (GADOTTI, 2000).

em melhores condições de estabelecer uma colaboração construtiva. Entretanto, na convivência com o voluntariado, pode-se constatar que alguns profissionais ainda receiam sua presença.

Segundo Renes (1990), para engajar-se em um serviço de voluntariado deve-se ter as seguintes características: vontade de servir, sendo esta uma decisão responsável que provém de um processo de sensibilização e conscientização, respeitando plenamente o indivíduo a quem dirige a atividade; realizar ações em benefício da comunidade, obedecendo a um programa de ação. Refletindo sobre o cuidado de enfermagem, percebe-se que este se reveste de algumas características importantes, tais como: dedicação, responsabilidade, obediência e respeito que fazem parte da história da enfermagem.

A solidariedade cristã é marcante desde o surgimento da enfermagem, cuja prática era realizada por mãos religiosas e abnegadas de diaconisas, que dedicavam sua vida à assistência a pobres e doentes, desempenhando suas ações com compaixão, generosidade e altruísmo, entre outras virtudes (LUNARDI, 1998). No século XVII, no Brasil, os religiosos utilizavam os serviços de voluntários e de escravos para o cuidado de doentes em hospitais (GEOVANINI, 1995).

Os hospitais, desde os tempos antigos, foram um ambiente propício para o surgimento de serviço de voluntários. Atualmente estes não mais desempenham o cuidado de enfermagem propriamente dito, mas estão presentes em inúmeras atividades, como: recreação, conforto espiritual, doação de materiais e equipamentos necessários para um melhor atendimento dos pacientes internados.

Este estudo tem por objetivo relatar o acompanhamento de três anos de uma atividade desenvolvida por uma voluntária que implementou o projeto denominado “Decora Pediatria”, num hospital geral na cidade de Pelotas-RS.

## **2 – CAMINHO PERCORRIDO**

Sabe-se que o processo de hospitalização pediátrica é motivado por inúmeros fatores: para diagnóstico, tratamento e, principalmente, reabilitação. Para a maioria das pessoas, ir ao hospital não é uma circunstância prazerosa, pois o ambiente é associado a mal-estar e dor física, a sofrimento e angústia, a perdas, distanciamento, além do quase total desconhecimento do que está sendo feito, associado à expectativa do que poderá ocorrer com a criança, que nem sempre consegue expressar a sua dor. Tudo isso contribui para o que se considera uma experiência irritante e assustadora. Todas as pessoas estão sujeitas a este ambiente: idosos, adolescentes, adultos e crianças de todas as

faixas etárias. Na maioria dos hospitais existe um local diferenciado para a internação infantil, chamado de unidade pediátrica.

A unidade pediátrica de um hospital por si só é um ambiente especial, respeitado por todos os profissionais que nele atuam. É o local destinado à hospitalização de crianças menores de doze anos (na maioria dos hospitais de Pelotas), costuma ser um lugar obscuro, impessoal, gelado, onde todos procuram esconder os sentimentos, distante do imaginário das crianças, estas que culturalmente costumamos proteger, estando expostas a um ambiente em que a dor faz parte do cotidiano. Pensando no impacto deste ambiente no imaginário das crianças, o projeto “Decora Pediatria” propôs amenizar os efeitos negativos da hospitalização, através de uma iniciativa voluntária em caracterizar a unidade pediátrica com motivos infantis, que contribuíssem para diminuir o impacto do afastamento das crianças do seu ambiente, sua casa, seus brinquedos, etc.

Em maio de 1999, uma pessoa procurou a chefia de enfermagem desta unidade, porque ela gostaria de “fazer algo” pela unidade pediátrica, através de um trabalho voluntário, e solicitou a indicação do caminho adequado. Após algumas reflexões e discussões a respeito do assunto, as questões que seriam abordadas e sua forma de atuação, ficou evidenciada a possibilidade de tornar o ambiente mais acolhedor para as crianças. Buscou-se através de uma conversa franca conhecer sua história de vida, sua proposta criativa e sua forma operacional. Foi a partir daí que se compreendeu que era uma pessoa buscando fazer alguém feliz. Com o passar do tempo entendeu-se que sua busca era muito maior do que se imaginava: queria ser benquista, amar e ser amada.

Entendemos que, ao mesmo tempo em que estávamos entusiasmadas, tivemos medo de que fosse uma intervenção passageira, mas precisávamos apostar na força de vontade da voluntária e por isso aceitou-se a idéia. Era necessário, inicialmente, elaborar uma proposta, que se constituiu de diversas etapas, conforme descritas a seguir.

A primeira etapa foi o processo de negociação com a chefia de enfermagem e direção/administração do hospital. Foi apresentado um projeto planejado e elaborado com o auxílio de um arquiteto, com plantas da área física, transformações a serem realizadas (por exemplo, as cores das tintas foram escolhidas em um estudo de cromoterapia) e orçamento. O arquiteto também foi um voluntário recrutado pela idealizadora do projeto. Após aprovação do projeto e seu registro em cartório local, teve início o processo de interação com a equipe de enfermagem.

Para efetivação do processo, foi necessário a angariação de fundos. Essa etapa foi realizada primeiramente por meio de contato telefônico com empresas locais e posteriormente em reuniões com aquelas que se dispuseram a colaborar. Realizam-se campanhas com o patrocínio dos colaboradores, como: venda de adesivos, camisetas, moletons, cestas de alimentos, sacolas de lixo para a comunidade, através de promoções junto a escolas particulares e públicas (em que a turma que vendia mais adesivos ganhava uma tarde em um *fast food*) e aos funcionários do hospital que abraçaram o projeto e colaboraram com a voluntária com carinho, dedicação e responsabilidade.

Como a carga horária da chefia de enfermagem da unidade era de 36 horas, a voluntária estava por vezes mais presente na unidade do que esta, e a equipe, inicialmente desconfiada, descobriu na pessoa da voluntária um ombro amigo. Sendo ela uma pessoa extrovertida, alegre e cheia de energia vital, contagiou o grupo, que, contrariando a idéia de Santiago (1990), não foi vista como intrusa e sim como parceira. Do nosso ponto de vista, como líder da equipe, não se encontrou uma concorrente e sim uma líder positiva, pois em todos os momentos deixou claro seu objetivo: tornar o ambiente mais agradável em busca da diminuição da dor e da tristeza das crianças hospitalizadas.

Com o passar dos meses, a presença da voluntária no ambiente de trabalho tornou-se cada vez mais constante, e a área física da unidade foi sendo modificada gradualmente. Iniciou-se assim um processo de integração e envolvimento da equipe de enfermagem. A equipe participou ativamente através da divulgação do projeto, incentivo à voluntária com inúmeras sugestões para melhorar a qualidade da assistência, e assim o grupo mostrou-se comprometido em qualificar o seu trabalho. Como exemplo, podemos citar: os desenhos que elas realizavam nos esparadrapos de fixação do acesso venoso, que faziam grande sucesso com as crianças, a preocupação na conservação da área já modificada, a participação nas festas temáticas (Páscoa, Natal...). Pode-se dizer que o projeto modificou o modo de pensar e fazer da equipe, e o grupo sentiu-se mais motivado e valorizado a cada participação, surgindo também maior interação entre eles, reforçando o espírito de coleguismo e responsabilidade.

Este trabalho propiciou diversos momentos de aprendizagem colaborativa. Foi com a atuação voluntária que se começou a olhar a equipe de modo diferente. Enquanto anteriormente procurava-se manter uma distância impessoal e profissional, ela nos ensinou a (re)conhecer que os seres humanos com quem trabalhava possuíam histórias de vida própria, que de uma maneira ou outra influenciava o trabalho de forma positiva ou negativamente. Pode-se dizer que a voluntária teve um papel

de “apoiador institucional” referido por Furtado (2001), como um elemento externo ao grupo que conduziria um processo coletivo de revisão, análise e reflexão do modo como os integrantes de um serviço articulam suas idéias, valores e práticas.

A equipe multidisciplinar (médicos, nutricionista, fisioterapeuta, enfermeiros, engenheiro, economista doméstica, higienizadores, serviço de manutenção, entre outros), também foi contagiada pela mudança que estava ocorrendo na unidade, envolvendo-se com sugestões, palavras de incentivo e participando das promoções. Observou-se que se instituiu um clima de coleguismo e respeito mútuo entre as equipes.

Quanto à direção/administração e chefia de enfermagem, o envolvimento foi gradativo, pois, como não faziam parte da rotina diária da unidade, o processo de aceitação foi lento, entretanto a voluntária conquistou seu espaço, paulatinamente, através da objetividade, responsabilidade e coerência, comprovando através de ações diárias e de forma contínua que era realmente comprometida com o projeto.

As crianças e seus familiares também se envolveram nas atividades. Observou-se que alguns se comprometiam em cuidar do ambiente, e o mais entusiasmante de tudo foi a reação das crianças: muitas manifestavam-se através do choro na alta hospitalar, não de felicidade e sim pelo fato de estar indo embora, superando assim o trauma da internação. Outro aspecto interessante a ser considerado foram as visitas pós-alta, em que as crianças, com os pais, vinham visitar a equipe, para dizer que estavam bem mas com saudades. Deve-se acrescentar que a participação da família no tratamento também foi um momento de satisfação. Acredita-se que a família, ao confiar na equipe, demonstrou maior envolvimento nas orientações e disposição em ajudar na recuperação, promoção e prevenção da saúde de seus filhos.

### **3 – CONCLUSÃO**

Com a visão do antes e do depois do projeto, pode-se avaliar e dizer que foi uma experiência gratificante, cujos resultados foram satisfatórios para todos os envolvidos direta ou indiretamente. Tínhamos uma unidade com aspecto físico frio, triste, uma equipe com boa vontade mas pouco comprometida, e familiares agressivos e pouco envolvidos. Sentimos, conforme referenciado por Freire (1996), que nos tornamos capazes de decidir, escolher e intervir na realidade, e não simplesmente de nos adaptarmos e acomodarmos a ela. Percebeu-se que a mudança ocorreu gradativamente, através de um processo de ensino-aprendizagem informal, em que todos tinham vontade de

“aprender a aprender”, mudar e transformar o dia-a-dia em uma atividade prazerosa e menos dolorosa para a criança internada.

Hoje pode-se entender que o voluntariado surge como um resgate da cidadania, oportunizando a multiplicação da solidariedade, sensibilizando a todos que estiverem predispostos e culminando numa teia de relações interpessoais solidárias.

Finalizando o relato desta experiência, é importante ressaltar que os anseios e dúvidas iniciais, quanto aos resultados a serem alcançados com a implementação desta proposta, transformaram-se em conquista, bem-estar, e alegrias, e o desafio enfrentado foi muito além das expectativas, valeu a pena apostar na idéia. Atualmente vê-se o voluntário como um transformador, “um anjo da guarda” (era assim chamada) que só tem a acrescentar e ensinar a todos. Recomenda-se aos que quiserem embarcar nesta jornada ou tiverem a oportunidade de acompanhar um trabalho de voluntariado na área da saúde, deixar de lado suas vaidades, preconceitos e egoísmo e interagir, pois assim nossos clientes, bem como cada um dos participantes e colaboradores, só têm a ganhar, porque a experiência evidenciou vantagens gratificantes de felicidade, auto-estima e conseqüentemente um cuidado de maior qualidade, beneficiando a todos os envolvidos no projeto “Decora Pediatria”.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- ARAGONÉS, F. *Voluntariado social: apuntes y propuestas*. Madrid: Ed. Popular, 1986. 90p.
- FREIRE, P. *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. 15. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1996. 165p.
- FURTADO, J .P. Um método construtivista para a avaliação em saúde. *Ciência e Saúde Coletiva*, ABRASCO, v. 6, n. 1, 2001.
- GADOTTI, M. et al. *Perspectivas atuais da educação*. Porto Alegre: Artmed, 2000.
- GEOVANINI, T. et al. *História da enfermagem: versões e interpretações*. Rio de Janeiro: Revinter, 1995.
- LUNARDI, V. L. *História da enfermagem: rupturas e continuidades*. Pelotas: Ed. da UFPel, 1998.
- PUCHE, F. Notas sobre el voluntariado. In: AGUILETA, J. L. et al. *El voluntariado in la acción sociocultural*. Madrid: Ed. Popular, 1990.
- RENES, V. Campos de intervención del voluntariado. In: AGUILETA, J. L. et al. *El voluntariado in la acción sociocultural*. Madrid: Ed. Popular, 1990.
- SANTIAGO, J.; GARCIA, G. Voluntarios de hoy – la dinámica entre voluntarios e técnicos remunerados. In: AGUILETA, J. L. et al. *El voluntariado in la acción sociocultural*. Madrid: Ed. Popular, 1990.

Recebido: 16/8/04

Aceito: 25/1/05