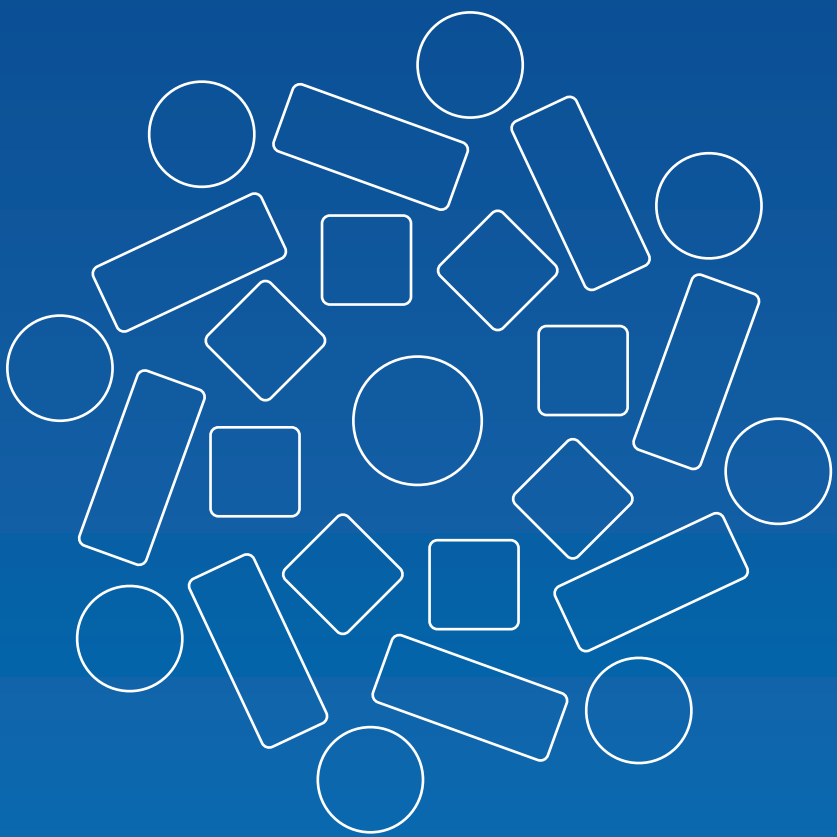
SANDRA MUTARELLI SETÚBAL

Sabará
Hospital Infantil
A CONSTRUÇÃO DE UM PROGRAMA DE VOLUNTARIADO



Sabará Hospital Infantil

manole editora

Sabará Hospital Infantil

A construção de um programa de voluntariado

Copyright © Editora Manole Ltda., 2025, por meio de contrato com o Sabará Hospital Infantil.
Copyright © Sabará Hospital Infantil

Produção editorial: Marcos Toledo
Projeto gráfico: Departamento de Arte da Editora Manole
Editoração eletrônica: Marcos Toledo
Capa: Ricardo Yoshiaki Nitta Rodrigues

CIP-BRASIL. CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO
SINDICATO NACIONAL DOS EDITORES DE LIVROS, RJ

S522s

Setúbal, Sandra Mutarelli
Sabará Hospital Infantil : a construção de um programa de voluntariado / Sandra Mutarelli Setúbal. - 1. ed. - Barueri [SP] : Manole, 2025.

ISBN 9788520460115

1. Sabará Hospital Infantil - História. 2. Associações sem fins lucrativos - São Paulo (SP) - História. 3. Voluntários nos hospitais - São Paulo (SP) - História. I. Título.

25-99330.0

CDD: 362.11098161
CDU: 614.2-027.553(815.6)

Meri Gleice Rodrigues de Souza - Bibliotecária - CRB-7/6439

Edição – 2025

Todos os direitos reservados.
Nenhuma parte deste livro poderá ser reproduzida, por qualquer processo, sem a permissão expressa dos editores.

É proibida a reprodução por fotocópia.
A Editora Manole é filiada à ABDR – Associação Brasileira de Direitos Reprográficos.

Editora Manole Ltda.
Alameda Rio Negro, 967 - cj. 717 - Alphaville
Barueri – São Paulo – SP – Brasil
CEP: 06454-000

Fone: (11) 41966000
www.manole.com.br | https://atendimento.manole.com.br/
Impresso no Brasil | *Printed in Brazil*

Sabará Hospital Infantil

A construção de um programa de voluntariado

Autora

Sandra Mutarelli Setúbal

manole editora

Sabará Hospital Infantil

Dedico este livro:
ao meu filho, Olavo;
ao meu marido, José Luiz;
e aos meus irmãos, Cristina, Eduardo e Zezinho.

AGRADECIMENTOS

Este livro é uma celebração de um sonho realizado: criar um programa com características diferenciadas, descritas e implementadas por tantas pessoas.

Que este programa possa inspirar aqueles que desejam desenvolver outras iniciativas de voluntariado. Um dos meus principais objetivos ao escrever este livro com tantos detalhes foi deixar informações que possam ser úteis para pessoas que atuam nesse setor.

Gostaria de expressar minha profunda gratidão a todos que participaram dessa jornada e que, de diferentes maneiras, contribuíram para transformar este projeto em realidade.

Primeiramente, agradeço ao Dr. José Luiz Egydio Setúbal, meu querido es-poso, que sempre foi um apoiador incansável. Sua visão inovadora ao priorizar a saúde infantil – por meio do cuidado, da produção e disseminação do conhe-cimento, do advocacy e dos projetos sociais – tornou-se um legado para as futuras gerações.

Agradeço à Mariana Setúbal, que contribuiu significativamente para a ela-boração deste livro, com suas pesquisas e sugestões valiosas.

Aos nossos queridos voluntários – nosso maior tesouro –, o mais sincero agra-decimento por tornarem a vida das crianças hospitalizadas mais acolhedora.

Valdir Cimino também merece nosso reconhecimento por trazer uma abor-dagem profissional ao voluntariado, sempre enfatizando a importância da capacitação.

Silvia Naccache, que esteve ao nosso lado com sua experiência e conhecimento, também recebe nossa gratidão.

Destaco, ainda, a contribuição do professor Lino de Macedo. Seu profundo conhecimento sobre o desenvolvimento infantil foi essencial para capacitarmos nossos voluntários a oferecer uma assistência que respeita as necessidades das crianças hospitalizadas.

Agradeço, igualmente, à Caroline Sanches, que, mesmo diante de desafios como a pandemia de Covid-19, conseguiu se adaptar e inovar, mantendo nosso compromisso com as crianças e suas famílias.

Por fim, expresso minha sincera gratidão aos profissionais de saúde do Sabará Hospital Infantil, que nos acolheram de braços abertos. Eles foram fundamentais para o estabelecimento de vínculos com as crianças e suas famílias, e nos ensinaram – e continuam ensinando – sobre o verdadeiro significado do cuidado humanizado. Um agradecimento especial à equipe de Enfermagem, que é, sem dúvida, a alma do Sabará.

Sandra Mutarelli Setúbal
Nosso profundo reconhecimento por cada gesto, cada presença e cada sorriso compartilhado.

SOBRE A AUTORA

SANDRA MUTARELLI SETÚBAL

Graduada em Química (Bacharelado e Licenciatura) pela Universidade de São Paulo (USP). Doutora em Química Inorgânica e pós-doutorado pela Estação Ciência da USP. Assessora da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp). Atuou como professora no Departamento de Química Fundamental da USP, no Colégio Santa Cruz e na Escola Vera Cruz. Foi asses-sora da Escola Viva, Escola Nova Lourenço Castanho, Pueri Domus e do Centro de Integração de Jovens e Adultos – Campo Limpo (Cieja). Integrou o conselho consultivo do Catavento Cultural Educacional e colaborou no projeto Laboratório na mochila, da USP. Tem experiência em formação de professores, com atuação nos temas: descobertas científicas, construção do conhecimento, educação científica, alfabetização de jovens e adultos, química e sustentabilidade. Presidente do Instituto de Pesquisa PENSI. Diretora do Voluntariado e coordenadora da Rede de Humanização do Sabará Hospital Infantil. Formação em *Child Life* pela University of California, Santa Barbara (UCSB), e também atua como supervisora da equipe *Child Life* do Sabará Hospital Infantil. Diretora da Fundação José Luiz Setúbal. Conselheira da ACTC – Casa do Coração e da Associação Pronto Sorrir. Coordenadora do Comitê de Pessoas da Fundação José Luiz Setúbal.

SUMÁRIO

Prefácio X

Capítulo 1 – Introdução 1

Capítulo 2 – A cultura do trabalho voluntário no Brasil. 6

Capítulo 3 – O início do programa de voluntariado do Sabará . 10

Capítulo 4 – O brincar 20

Capítulo 5 – O brincar no Sabará 27

Capítulo 6 – Segurança em primeiro lugar 42

Capítulo 7 – Estruturação no programa de voluntariado do Sabará. 46

Capítulo 8 – Capacitação 55

Capítulo 9 – Eventos produzidos pelo Sabará 59

Capítulo 10 – Desafios enfrentados durante a pandemia de Covid-19 69

Linha do tempo 76

Mais algumas fotos 80

Bibliografia. 84

PREFÁCIO

> Voluntariado é o maior exercício da democracia. Você vota nas eleições uma vez por ano, mas quando você se voluntaria, você vota todos os dias no tipo de comunidade em que você quer viver.
>
> (Autor anônimo)

O trabalho voluntário sempre esteve profundamente conectado à minha vida. Desde menino, via minha mãe dedicando-se ao voluntariado junto às populações mais necessitadas. Quando meu pai foi nomeado prefeito, em 1975, ela recusou um papel passivo. Mesmo enfrentando sérios problemas de saúde, realizou uma obra notável na Zona Leste de São Paulo, que lhe rendeu homenagens com seu nome em vários prédios públicos na região.

Foi também em 1975 que Tide Setúbal fundou o Corpo Municipal de Voluntários (CMV) de São Paulo, cuja missão era organizar, capacitar e acompanhar os voluntários da cidade. Em 1993, o CMV deu lugar ao Centro de Apoio Social e Atendimento do Município (Casa), que funcionou até sua extinção, em 2001. Desde então, as atividades de voluntariado passaram a ser responsabilidade de cada secretaria municipal.

A Lei 9.608/1998 define o trabalho voluntário como uma atividade não remunerada, prestada por pessoa física a entidades públicas de qualquer natureza ou instituições privadas sem fins lucrativos. É importante destacar que o trabalho voluntário não pode substituir o de um trabalhador remunerado.

Quando adquiri o Pronto-Socorro e Infantil Sabará, em 2004, minha cunhada Rose sugeriu a criação de um programa de voluntariado no hospital. Contudo, expliquei que, por sermos uma instituição com fins lucrativos, não seria possível naquele momento.

Em 2012, decidimos implementar o programa de voluntariado. Convidei Valdir Cimino, do Viva e Deixe Viver – uma ONG de contadores de histórias que atua em hospitais de todo o Brasil –, para liderar as primeiras formações de voluntários. No entanto, o modelo inicial não atendia plenamente à visão que tínhamos para o voluntariado do Sabará Hospital Infantil. Depois de muitas conversas, convenci minha esposa Sandra a assumir a coordenação do projeto.

Com sua experiência como professora e educadora, adquirida na USP, no EJA, em escolas de São Paulo e, mais recentemente, na montagem do Museu Catavento, Sandra trouxe uma abordagem inovadora e humanizada. Adaptamos a formação proposta por Valdir para uma versão mais sintética e alinhada ao nosso contexto. Criamos um programa com cerca de 30 horas, incluindo uma formação teórica curta e uma prática mais extensa. O resultado foi um grande sucesso, que atraiu principalmente jovens para o voluntariado.

Nosso objetivo é promover um voluntariado cidadão, onde os indivíduos possam exercer sua cidadania e contribuir com a comunidade dedicando tempo, habilidades e competências em prol do bem comum. Quem já participou de um trabalho voluntário sabe que, na verdade, recebemos muito mais do que doamos.

No Sabará, os voluntários são preparados para interagir diretamente com os pacientes e seus familiares. O programa inclui acompanhamento psicológico, rodas de conversa e formações em atividades como brincadeiras e jogos, que também enriquecem a vida pessoal dos participantes. Além disso, o voluntariado no Sabará funciona como um laboratório de experimentação social, testando modelos que podem ser replicados em outras instituições.

Um exemplo disso é a confecção de brinquedos com materiais reciclados, como papelão de embalagens, além de itens como naninhas (pequenas almofadas customizadas com olhos, boca, orelhas, braços e pernas) feitas de lençóis reutilizados e com tecidos de campos cirúrgicos. Nossa metodologia de triagem, gestão e formação também serve como referência para outros programas de voluntariado.

Nas páginas seguintes deste livro, você encontrará uma homenagem aos nossos voluntários, com mais detalhes sobre esse trabalho tão significativo.

Agradeço primeiramente à minha esposa Sandra, por sua dedicação e pelos resultados que conquistamos juntos. Meu reconhecimento também vai à Carol Sanches e sua equipe, que, desde 2019, lideram a gestão do nosso voluntariado com energia e alegria. Por fim, minha gratidão a todos os voluntários que já passaram por aqui e dedicaram o que temos de mais precioso: o nosso tempo.

Convido você a embarcar nesta leitura e a conhecer mais sobre essa linda homenagem.

Dr. José Luiz Setúbal

CAPÍTULO 1

INTRODUÇÃO

"*Uma infância saudável para uma sociedade melhor*". Este é o propósito da Fundação José Luiz Setúbal (FJLS), criada em 2005 pelo Dr. José Luiz Egydio Setúbal para deixar um legado na melhoria da saúde das crianças brasileiras.

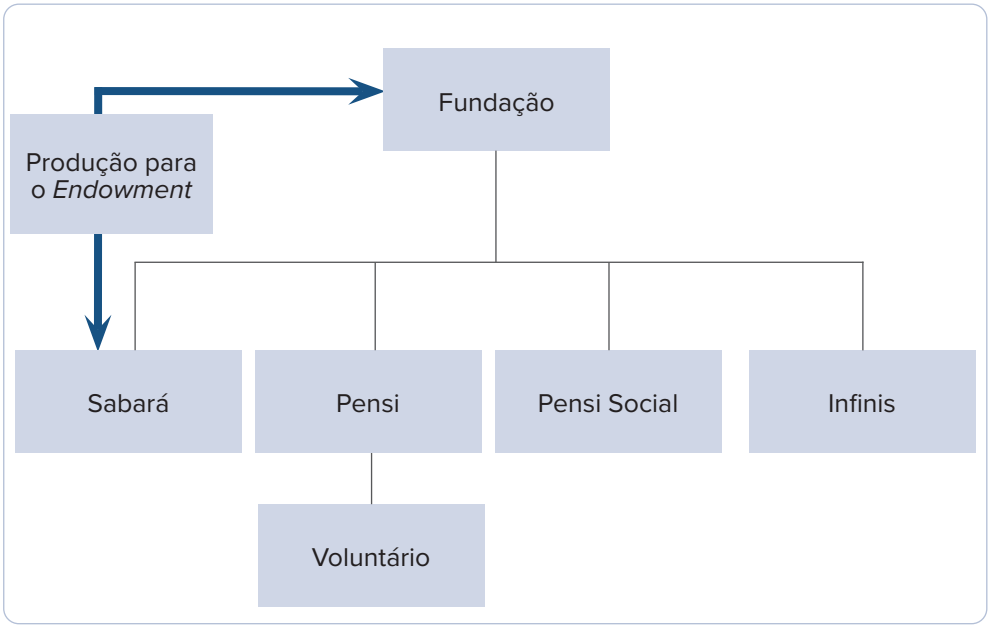
A história da Fundação teve início com a aquisição do Pronto-Socorro e Sabará Hospital Infantil, um hospital já consolidado há mais de 40 anos. A proposta inicial era utilizar os recursos gerados pelo hospital para implementar iniciativas voltadas à melhoria da saúde de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade no Brasil.

Em 2010, com a inauguração de um novo prédio e a criação de um Centro de Ensino e Pesquisa, o hospital passou a integrar uma fundação sem fins lucrativos, direcionando seus resultados financeiros para ações filantrópicas. Em 2012, foi fundado o Instituto Pensi – Pesquisa e Ensino em Saúde Infantil, responsável pelas áreas de educação, pesquisa, ensino e projetos sociais. Um ano depois, a então "Fundação Sabará" passou a ser oficialmente chamada de Fundação José Luiz Setúbal.

Atualmente, a Fundação José Luiz Setúbal (FJLS) é composta por quatro instituições que atuam de forma complementar. O Sabará Hospital Infantil é referência em atendimento médico pediátrico e responsável pela geração dos recursos que alimentam o fundo patrimonial da Fundação. O Instituto Pensi, por sua vez, concentra as atividades de pesquisa, ensino e inovação em saúde infantil, além de coordenar o Programa de Voluntariado Sabará. Já o Pensi

Social representa o núcleo de ciências sociais da Fundação, dedicado à produção de conhecimento sobre saúde infantil e filantropia a partir da realidade brasileira. Por fim, o Instituto Futuro é Infância Saudável (Infinis) exerce o papel de advocacy institucional, com ações alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU).

Os recursos gerados pela operação do Sabará Hospital Infantil sustentam, de forma parcial, as atividades do Instituto Pensi, a gestão do próprio hospital e os projetos desenvolvidos pelo Infinis. Este último, guiado pelos ODS e por uma análise criteriosa do contexto brasileiro, definiu como prioridades para esta década quatro temas centrais: saúde mental, imunização, segurança alimentar e prevenção à violência. Com foco em advocacy, o Infinis atua em colaboração com os setores público, privado e organizações da sociedade civil. Sua estratégia inclui doações, cofinanciamento e iniciativas próprias, apoiadas por equipes técnicas ao longo de todas as etapas. Paralelamente, promove a produção e a disseminação de conhecimento científico sobre saúde infantojuvenil, contribuindo para ampliar a conscientização da sociedade sobre os desafios da infância.



ORGANOGRAMA DA FUNDAÇÃO JOSÉ LUIZ SETÚBAL.

Cabe à FJLS integrar estas instituições de maneira sinérgica, alinhando-as e compartilhando sua missão, visão e valores.



BRINQUEDO FEITO A PARTIR DE MATERIAIS RECICLÁVEIS.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão

Promover a saúde infantil por meio de assistência, geração e disseminação de conhecimento.

Visão

Influenciar a sociedade a cuidar da saúde das crianças.

Valores

- **Humanismo**: acreditamos no ser humano em primeiro lugar, respeitando a individualidade e a diversidade.
- **Filantropia**: acreditamos na filantropia como uma das formas de ação na construção de uma sociedade melhor.
- **Ética:** acreditamos no respeito, integridade e atitudes responsáveis nos nossos compromissos.
- **Cuidar**: acreditamos que nossos cuidadores atuam com compaixão, cooperação e comprometimento.
- **Conhecimento**: acreditamos no conhecimento como instrumento de transformação da sociedade.
- **Sustentabilidade:** acreditamos na nossa sustentabilidade, através da gestão eficiente, com qualidade e inovação.

O PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DO SABARÁ

A gestão do Programa de Voluntariado Sabará é realizada pelo Instituto Pensi, que tem entre seus objetivos realizar projetos sociais, além de capacitar o voluntariado para trabalhar em organizações de saúde.

O programa iniciou no mesmo ano de fundação do Instituto Pensi, em 2012. Embora os voluntários atuem no Sabará Hospital Infantil, estão formalmente integrados ao eixo de projetos sociais do Instituto Pensi.

O programa de voluntariado nasceu com o propósito de oferecer às pessoas a oportunidade de exercer a cidadania, doando seu tempo àqueles que estão precisando.

Neste livro, você conhecerá a história deste projeto social da FJLS, seus princípios e as ações que movem os nossos voluntários. O Sabará é reconhecido por oferecer às crianças um atendimento humanizado, um espaço seguro onde

a empatia está presente e o cuidado é direcionado ao bem-estar integral da criança.

O altruísmo está no DNA do Hospital, da Fundação, do Instituto Pensi, do Infinis e, naturalmente, do programa de voluntariado.



CAPÍTULO 2

A CULTURA DO TRABALHO VOLUNTÁRIO NO BRASIL

O voluntariado pode assumir muitas formas, desde uma ajuda informal na comunidade, como a igreja ou a escola, até o apoio formal a uma organização sem fins lucrativos. Pode ser esporádico ou permanente, amador ou profissionalizado, individual, organizado por grupos ou por empresas. Em sua essência, o trabalho voluntário é uma contribuição por vontade própria, com dedicação espontânea, sem remuneração.

O voluntário é aquele que, devido a seu interesse pessoal e ao seu espírito cívico, dedica parte do seu tempo a diversas formas de atividades, organizadas ou informais, voltadas ao bem-estar social a outras áreas. Sendo assim, os voluntários são agentes de transformação, muitas vezes mudando a vida dos membros de sua comunidade, movidos por sentimentos como solidariedade, altruísmo, responsabilidade social e desejo de retribuir.

Geralmente, o voluntário doa seu tempo e seus conhecimentos para apoiar outras pessoas, causas, projetos sociais, programas assistenciais, eventos e situações emergenciais.

> O voluntariado é uma força poderosa e uma parte importante da estrutura da sociedade. – Organização das Nações Unidas (ONU)

HISTÓRIA DO VOLUNTARIADO

A ideia de ajudar os outros provavelmente existe desde os primórdios da humanidade. Contudo, as primeiras organizações voluntárias remontam à época

medieval, quando hospitais europeus, geridos por voluntários, funcionavam para ajudar os pobres e doentes.

> No Brasil, o voluntariado nasce como uma forma de lidar com os primeiros desafios sociais, que vão surgindo com a convivência entre os nativos da terra, os europeus e, posteriormente, os negros escravizados – escreveu a cientista social Kelly Alves do Carmo, especialista em responsabilidade social, projetos sociais e terceiro setor, em artigo publicado no site do Instituto para o Desenvolvimento do Investimento Social (Idis).

O voluntariado no Brasil tem suas raízes em 1543, com a fundação da Santa Casa de Misericórdia de Santos. Assim como na Europa, por aqui também ocorreu a influência da Igreja Católica na atuação voluntária de cristãos nos serviços de saúde.

> Conforme o Brasil vai se desenvolvendo, as desigualdades sociais vão se ampliando, bem como as ações voluntárias, mantendo ao longo da sua história os resquícios da influência cristã, de forte teor católico – escreveu Kelly.

Séculos depois, temos uma atividade regulamentada, praticada em milhares de organizações brasileiras, , por onde já passaram 7,3 milhões de voluntários de acordo com o último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Cenário atual do voluntariado no Brasil

Em 2022, o Instituto Datafolha e o Idis publicaram a pesquisa *Voluntariado no Brasil 2021*, que traz um panorama geral sobre o trabalho voluntário em nosso país.

A pesquisa mostrou que 56% dos brasileiros disseram que realizam ou já realizaram atividades voluntárias ao longo da vida. Em média, o voluntário dedica 18 horas por mês à atividade voluntária, de quatro a seis vezes de dedicação mensalmente. A duração média da atividade voluntária é de 10 anos.

Mais de 97% das pessoas acreditam que o trabalho voluntário é um exercício de cidadania e um processo transformador da realidade, e 96% concordam que a atividade voluntária inspira a serem pessoas melhores.

Solidariedade é a palavra que descreve a motivação do voluntário para a ampla maioria desse universo: para 74% dos que praticam o voluntariado, esta é a principal motivação de sua atuação.

Sobre os resultados do trabalho voluntário, 88% afirmam que o voluntariado contribui para a cultura de paz e colaboração para o bem comum, e 86% acreditam que contribui para o combate a doenças no país. Ajudar ao próximo (empatia) e a relevância da atividade são os principais causadores de satisfação do trabalhador voluntário.

A pesquisa apontou, ainda, que as principais causas dos voluntários brasileiros são: público em geral (36%), famílias e comunidades (35%), crianças e adolescentes (25%) e pessoas em situação de rua (25%).

> Ser voluntário é reconhecer que há um problema, um desafio e, com seu tempo, com seu trabalho e conhecimento, ser parte dessa solução. É acreditar que sua atuação faz a diferença, e isso gera e retroalimenta a motivação, a paixão por causas e o propósito. O engajamento é o reconhecimento de que você está conectado a algo ou alguma coisa. – Kelly Alves do Carmo, 2022.



VOLUNTÁRIAS DO SABARÁ NA FESTA DE CARNAVAL.

A pesquisa abordou também o conhecimento dos voluntários sobre a Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), definidos pela ONU, que incluem ações para combater a pobreza, melhorar a educação, promover práticas ambientalmente sustentáveis, entre outras. O resultado foi que 70% dos entrevistados não conhecem este tema.

> Muitos programas romantizam a ação do voluntário e os impactos do voluntariado. Porém, há um chamamento da sociedade para promover dinâmicas de escuta, analisar a realidade em que a pessoa e/ou a instituição estão inseridas, ouvir as expectativas da comunidade e construir coletivamente esses programas e projetos. Impactar positivamente no local onde está inserido, mas fazendo correlações com o macro, que pode ser a cidade, o estado, o país ou o mundo. Um dos exemplos disso são os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, demonstrando de forma clara e objetiva quais são os maiores problemas do planeta e que todos nós somos responsáveis e devemos contribuir com a solução – Kelly Alves do Carmo, 2022.

Portanto, após olharmos para o passado e o presente do voluntariado no Brasil, é necessário pensar sobre o futuro e os desafios que temos pela frente. Entre os desafios, está o de manter o engajamento e a permanência dos voluntários para causar um impacto cada vez maior na pequena comunidade e, por que não, no mundo. Um dos caminhos para isso é demonstrar, constantemente, o quanto a ação de cada voluntário faz a diferença na vida das pessoas. Este é um dos propósitos deste livro.

CAPÍTULO 3

O INÍCIO DO PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DO SABARÁ

O Sabará Hospital Infantil se tornou uma fundação sem fins lucrativos em 2010, direcionando seus resultados financeiros para ações filantrópicas. Foi apenas após essa mudança que o programa de voluntariado pôde começar a ganhar forma.

A ideia já havia surgido alguns anos antes, quando Rose Setúbal, cunhada de José Luiz Setúbal e então vice-presidente do Centro de Voluntariado de São Paulo (CVSP), fez a sugestão. Enquanto o Sabará era uma instituição privada, isso não era viável. O programa nasceu de forma alinhada à filosofia da Fundação José Luiz Setúbal.

> É um programa de formação de cidadãos. Os voluntários estão dando o que é mais difícil de dar, a coisa mais valiosa, que é o seu tempo. E isso é uma generosidade muito grande. O nosso voluntário não está aqui para substituir um funcionário. Seria mais fácil e mais barato para o hospital contratar um brinquedista do que ter um voluntário brincando com as crianças. Mas isso, do ponto de vista de gerar valor para a Fundação, é menos importante. Para nós, dar a oportunidade de alguém ser voluntário e despertar a cidadania, a atuação, o amor ao próximo, e a solidariedade é muito mais importante. – José Luiz Setúbal

PRIMEIROS PASSOS

Durante o processo de estruturação do Programa de Voluntariado do Sabará, em 2012, a atuação de alguns personagens foi fundamental para colocá-lo de pé.

Sandra Mutarelli Setúbal, doutora em Química e esposa de José Luiz Setúbal, é uma dessas pessoas. Incentivada por seu marido, ela buscou aprender sobre o assunto para montar o programa. Começou fazendo o curso Gestão de Voluntários, no Centro de Voluntariado de São Paulo, ministrado por Silvia Naccache.

> O curso ofereceu a mim uma visão profissional desse setor da sociedade. "O trabalho voluntário é um trabalho como outro qualquer", Silvia afirmava enfaticamente. Essa afirmação era um mistério para mim, pois ainda não conhecia os novos conceitos dos modelos de formação de voluntários – conta Sandra.

Foi nesse curso que ela tomou conhecimento dos aspectos jurídicos, contábeis, ferramentas e estratégias de gestão que regem o trabalho voluntário. "Nunca pude imaginar que ser voluntário era tão complexo", afirma Sandra.



SILVIA NACCACHE, SANDRA MUTARELLI SETÚBAL E VALDIR CIMINO NA PRIMEIRA FORMAÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS DO SABARÁ.

Para se aprofundar no assunto, Sandra contou com a consultoria de Silvia, com quem trabalha até hoje, e que acabou se tornando uma grande parceira do programa ao longo dos anos. Nessa época, Sandra visitou hospitais pediátricos ou com alas pediátricas que possuíam corpo de voluntários, como o Darcy Vargas, Graac, Hospital Israelita Albert Einstein e Sírio-Libanês.

> Ao visitar os programas de voluntariado dos hospitais, o sentimento de "doar mais do que receber" durante o trabalho ficou evidente para mim. Esses programas eram formados por pessoas que pareciam satisfeitas, felizes, com um brilho no olhar. Ao me receberem, abriram todas as portas, deram-me informações sobre como formar um programa de voluntários. Esse comportamento era novo para mim. Observei que, neste ambiente, as pessoas têm a cultura de doar, de se doarem para quem está precisando, para causas ou projetos que valem a pena ser realizados. – Sandra Mutarelli Setúbal

ESTRUTURAÇÃO DO PROGRAMA

O programa começou no Sabará com a ajuda de Valdir Cimino, empreendedor social e fundador da Associação Viva e Deixe Viver, outro personagem fundamental nesta história.

Com uma experiência de décadas neste setor, Valdir trouxe uma visão importante que afastava o assistencialismo, ou seja, aquela ideia do voluntário que chega para ajudar sem saber muito bem o que fazer. Ao contrário, valorizava um voluntariado mais qualificado, treinado, capacitado e motivado. Para ele, isso é o que fazia a diferença.

> No início ouvíamos muito: o voluntário atrapalha… Sim, atrapalha se você não der missão, visão, valores; se não constituir com ele qual é a agenda. O voluntário entra no âmbito da saúde. A própria capacitação não é só o lúdico, o brincar ou o atendimento e acolhimento. Mais do que isso: é ele ter consciência de que está colaborando com a equipe de saúde. – Valdir Cimino

Diferentemente de outros hospitais, onde as equipes de voluntários costumam atuar fornecendo informações ou captando recursos, por exemplo, os

voluntários do Sabará têm a missão de brincar com as crianças. "O voluntário é uma peça dessa engrenagem que a gente chama de humanização", explica o Dr. José Luiz Setúbal. Nesta primeira fase, foi criado um regimento interno, com missão, visão, valores e também um manual do voluntário.

A capacitação, então, começou com módulos que abordavam temas como o funcionamento do hospital, quem são os cuidadores, cuidados relativos à infecção hospitalar, além de conceitos sobre o brincar, o medo, o acolhimento das crianças e a humanização em saúde, entre outros. Naquela época, a capacitação era extensa e durava cerca de nove meses, sendo composta por uma palestra formativa por mês.

Sandra, que por muitos anos foi professora de química, considera que essa primeira etapa do programa de voluntariado foi a "fase educadora". Ela queria retribuir a dedicação dos voluntários, por isso investiu na formação continuada deles. Isso era um diferencial do Sabará.

Essa formação baseava-se em dois pilares: o primeiro, teórico ou conceitual, envolvia aulas, palestras, leituras e discussões em grupo. O segundo, prático, era composto por oficinas, como contação de histórias, dobraduras e jogos.



ANFITEATRO ONDE OCORREU A PRIMEIRA FORMAÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS DO SABARÁ.

> Uma coisa é dar uma palestra analisando a importância de contar histórias para crianças hospitalizadas. Outra coisa é realizar uma oficina que ensine como contar histórias, quanto tempo dedicar, quais livros escolher para determinada criança ou para o tipo de doença que ela está enfrentando – explica Sandra.

Nesse período, Valdir Cimino "emprestou" alguns dos voluntários da Associação Viva e Deixe Viver para o Sabará. "Eles apresentavam os livros, sua classificação por idades e temas. O Sabará pôde, assim, formar sua biblioteca de livros infantis, destinada à leitura para as crianças", relembra Sandra.

Aprendizados e reestruturação

Embora houvesse muitos voluntários interessados no programa – nas primeiras turmas, mais de 100 pessoas se inscreviam –, a experiência mostrou que eles não se engajavam a longo prazo, e a grande maioria acabava desistindo.

> Ao final de 2012, apesar de muita aprendizagem, terminamos o ano com apenas 12 voluntários. Ainda havia muito trabalho a fazer. Como



FORMATURA DA PRIMEIRA TURMA DE VOLUNTÁRIOS DO SABARÁ.

> fidelizar os voluntários? Como ensiná-los a brincar com as crianças? – lembra Sandra.

Sandra constatou que era necessário oferecer uma formação mais rápida e eficiente. Assim, após as duas primeiras capacitações conduzidas por Valdir Cimino, o programa foi reformulado e passou a formar voluntários de 3 a 4 vezes por ano, com três palestras por formação. Nesta segunda fase do voluntariado, uma enfermeira, Cristiane Caricati, passou a coordenar o programa. Isso permitiu integrar de forma mais eficaz os aspectos educacionais e de saúde.

Outro eixo importante do programa era a supervisão e o acolhimento dos voluntários, realizados pela psicóloga do Sabará, à época Andreia Mutarelli. Nas reuniões mensais, discutiam-se as experiências dos voluntários, suas dificuldades e desafios. "É necessário ter combustível para continuar", dizia Andreia aos voluntários.

> Acredito que você consegue oferecer um tratamento humanizado à medida que recebe um tratamento humanizado. Por isso a importância do cuidado com os voluntários. – Sandra Mutarelli Setúbal

Esse cuidado foi mantido ao longo dos anos, com reuniões mensais em que se discutia um caso clínico em conjunto com a equipe de psicologia, criando um espaço de escuta para demandas, acolhimento e suporte. Esse apoio era especialmente necessário quando acontecia um desfecho desfavorável para algum paciente. "Precisamos trabalhar o luto com os voluntários. É papel da psicologia acolher, apoiar e intervir nessa prática do voluntariado", explica Cristina Mendes Gigliotti Borsari, coordenadora da equipe de psicologia hospitalar do Sabará.

Outro personagem essencial nesta história foi o professor Lino de Macedo, que é pedagogo, mestre, doutor e especialista em psicologia do desenvolvimento. Ele começou a ministrar aulas para a equipe de enfermagem e participou da estruturação do programa e dos primeiros anos de formação, oferecendo uma visão teórica e conceitual sobre o voluntariado. Em suas aulas, abordava temas como a experiência significativa de doar tempo para outras pessoas, as

características das crianças hospitalizadas e de suas famílias, bem como os desafios da doença e da hospitalização.

> Minha ideia era: o que é uma criança pequena? Quais são suas necessidades? A experiência no hospital é estressante tanto para a criança quanto para a família. O contexto hospitalar, o estresse, a preocupação, o sofrimento… Quem é essa criança, e o que significa a dor, ser retirada do convívio familiar, da escola, da vizinhança? Mesmo em um hospital tão adequado às crianças como o Sabará, ainda é um hospital. Como falar sobre o desenvolvimento afetivo, cognitivo, a importância do brincar – neste caso, como forma de entretenimento? – explica o professor Lino.

Nesta etapa, Sandra e Lino trouxeram a preocupação de formar os cuidadores sobre o desenvolvimento infantil, algo que foi muito bem-recebido pela enfermagem e pelos voluntários.

> No caso do voluntário, a brincadeira tem a função de entretenimento, ou seja, de passar um tempo esquecendo-se – se possível – o que está acontecendo no hospital. Eles precisam saber produzir brinquedos para diferentes idades e condições, já que algumas crianças estão imobilizadas ou têm movimentos restritos. Isso é sofisticado e exige pesquisa, preparação, formação, criatividade e habilidade prática. – Lino de Macedo

Com seu conhecimento sobre o desenvolvimento infantil, o professor Lino ajudou a estruturar o projeto de brincadeiras com bebês, que não eram atendidos na primeira fase do programa, e a criar iniciativas como o "cesto dos tesouros", entre outras propostas que surgiram ao longo dos anos.

PROPÓSITO

O trabalho voluntário na contemporaneidade está ligado a um propósito, e no Sabará não foi diferente. Desde a sua criação, o programa buscou oferecer aos voluntários a oportunidade de exercer a cidadania, desenvolver um senso de pertencimento e ampliar a consciência social e a responsabilidade. Tudo



isso por meio da sensibilização para os problemas e desafios da realidade de um hospital infantil, despertando o compromisso e promovendo ações transformadoras.

O propósito do Voluntariado Sabará é brincar com as crianças. Isso porque, através da brincadeira, como veremos adiante, a criança desenvolve habilidades sociais, físicas, afetivas, cognitivas e emocionais, além de ser ajudada no enfrentamento da doença.

> O mundo das pessoas que trabalham, como voluntárias, com doentes é diferente do mundo real, pois é feito de pessoas que doam o que têm de mais precioso: o seu tempo, para cuidar do próximo. O mundo das pessoas que trabalham com crianças doentes, além de tudo isso, é mais singular, pois as crianças são seres em desenvolvimento. Ao contrário do que se imagina, na maioria das vezes, nossos voluntários relatam que recebem mais do que doam enquanto exercem suas funções dentro do hospital. – Sandra Mutarelli Setúbal

MISSÃO, VISÃO E VALORES DO PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DO SABARÁ HOSPITAL INFANTIL

Missão

Colaborar com os profissionais da saúde do Sabará Hospital Infantil, integrando-se à sua equipe para tornar o ambiente hospitalar menos hostil, mais acolhedor, amenizando a estadia do paciente.

Visão

Ser reconhecido por desenvolver as relações interpessoais dentro do ambiente de trabalho hospitalar, a fim de transformar as relações humanas.

Valores

Relações humanas

Acreditamos que ao oferecer relações interpessoais com base nos conceitos de cidadania e equidade possamos melhorar a sociedade e cuidar de nossas crianças.

Respeito

Acreditamos em receber os pacientes e seus familiares com respeito e acolhimento.

Humanismo

Acreditamos que o ser humano esteja à frente de nossas preocupações e ações nos aspectos sociais, políticos e econômicos, e respeitando as individualidades e a autonomia.

Crianças

Acreditamos que a saúde da criança em todas as suas dimensões biopsicossociais seja nossa razão de existir. A partir disso construiremos uma sociedade melhor.

Ética

Acreditamos no respeito e transparência nas atitudes, com responsabilidade e integridade no cumprimento dos nossos compromissos e relacionamentos.

QUEM É QUEM

Sandra Mutarelli Setúbal

É esposa de José Luiz Setúbal, instituidor da Fundação que leva seu nome e da qual faz parte o Sabará Hospital Infantil. Sandra é doutora em química, atuou como professora por muitos anos no Ensino Médio e na Universidade, e hoje é presidente do Instituto Pensi. Ela fundou o Voluntariado Sabará em 2012.

Valdir Cimino

É empreendedor social e fundador da Associação Viva e Deixe Viver, que promove a contação de histórias em hospitais. É publicitário, pós-graduado em Tecnologia do Ensino e mestre em Ciências da Saúde. Participou da estruturação do Voluntariado Sabará.

Lino de Macedo

É pedagogo, mestre, doutor e livre-docente em psicologia, além de Professor Emérito da USP. Possui formação no Center on the Developing Child, na Harvard University, com foco na primeiríssima infância. É assessor do Instituto Pensi e da Fundação José Luiz Setúbal. Atuou na estruturação do programa de voluntariado e na formação dos voluntários do Sabará.

Silvia Naccache

É empreendedora social e consultora na área de voluntariado. Coordenou, por 14 anos, o Centro de Voluntariado de São Paulo e colaborou na estruturação do Voluntariado Sabará, além de contribuir em eventos realizados pelo programa ao longo dos últimos 12 anos.

CAPÍTULO 4

O BRINCAR

Brincadeira é coisa séria. Para a criança, não é apenas uma forma de passar o tempo e se divertir, mas uma rica forma de aprender, mesmo que nem ela, nem os adultos ao seu redor, percebam.

Desde o nascimento, os bebês se desenvolvem nos aspectos físico, emocional, cognitivo e social por meio da brincadeira.

Há diversas formas de brincar com um bebê, como usar paninhos, cantar e contar histórias. Aos poucos, ele poderá pegar um objeto e balançar, bater, olhar, morder e puxar. Essas ações estimulam os cinco sentidos e contribuem para a apredizagem sobre forma, cor, textura, gosto, dureza, sonoridade e plasticidade, além de perceber ou aperfeiçoar maneiras de interagir com o objeto.

> Os bebês aprendem a coordenar suas ações e, mais que isso, a descobrir a dupla função de um mesmo objeto ou ação. Uma coisa é olhar, pegar, pôr na boca e sugar quando se está com fome; outra coisa é fazer tudo isso como atividade lúdica, presidida pelo prazer funcional da repetição e pelo gosto de, por meio disso, passar o tempo e se distrair. – Lino de Macedo

Atividades sensoriais também podem ser realizadas com crianças mais velhas, como brincar com água, usar tinta e tocar instrumentos musicais, o que desperta os sentidos.



Ao longo da infância, há diversos tipos de brincadeiras, como aquelas que estimulam a coordenação motora ampla e fina; brincadeiras sociais, que ensinam conceitos de regras, respeito e trabalho em grupo; jogos simbólicos, onde, na fantasia, a criança pode realizar seus desejos e trabalhar conflitos; jogos de construção, que permitem construir e desconstruir seu mundo; e jogos de exercício do pensamento, entre outros.

A criança só precisa de estímulos e oportunidades para brincar, aumentando e melhorando seu repertório de ações em relação às coisas, aos outros e a si mesma.

DESCOBRINDO O MUNDO

Na primeira infância, brincar é a forma que a criança tem de interagir com o mundo ao seu redor e dar sentido a ele. Nesse processo, ela experimenta, descobre, faz conexões, constrói sua identidade e se expressa. Entende quem é, quem são os outros e o que é a vida. Brincar é, para a criança, o exercício do cientista em ação.

Nesse aprendizado sobre como lidar com o mundo, estão as lições sobre frustração, limites, como se relacionar, como solucionar problemas e como ser resiliente, por exemplo. É uma maneira de aprender que a vida tem momentos felizes e difíceis, derrotas e vitórias.

Numa brincadeira de faz de conta, a criança explora relações, imitando o que acontece no dia a dia, entendendo os diferentes papéis e reproduzindo



vivências. Para os pais que estão por perto, é uma oportunidade de conhecer melhor seus filhos, já que eles se revelam ao brincar. É como se a brincadeira fosse seu idioma, onde a criança reproduz várias realidades que observou, de acordo com a forma como as interpretou e compreendeu.

> Sempre amei trabalhar com crianças e sempre tive um acesso fácil a elas. Contava histórias, dramatizava, fazia atividades artísticas, teatro, cantava e procurava sempre que possível incluir familiares. Acho importante que eles também entrem no mundo das brincadeiras e da fantasia. Às vezes, estavam só observando e, de repente, já estavam incluídos na história, na brincadeira – Maria José Dell'Acqua Mazzonetto, voluntária.

Brincar é tão importante que é um dos direitos garantidos pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Diz-se que é o "trabalho" da criança. Mas, diferente do trabalho adulto, que tem metodologia e objetivo, aqui o ideal é deixar a criança brincar apenas pela satisfação e pelo prazer, livremente e espontaneamente, permitindo que escolha o que e como quer fazer.

Existem brincadeiras realizadas pela criança sozinha, com amigos ou com adultos, e cada uma tem seu papel. A participação do adulto ajuda a mostrar que a criança é amada, promove o desenvolvimento, a confiança e a autoestima.





Quando uma criança pequena diz uma palavra ou faz um gesto, e o adulto está por perto reagindo, como quem está enviando a ela um sorriso, por exemplo, o cérebro dela responde e se desenvolve através desse relacionamento de mão dupla.

Por outro lado, brincar sozinha também estimula o autoconhecimento e a descoberta, incentiva a imaginação e a criatividade, exercita a tomada de decisões e ensina a lidar com o tédio.

O papel do responsável é oferecer oportunidades de brincadeira, tempo livre sem obrigações e um ambiente seguro, ora apenas observando, ora participando e estimulando.

O brincar no contexto hospitalar

O brincar desempenha um papel fundamental no desenvolvimento das crianças. Além disso, favorece a saúde emocional e o bem-estar geral. Para uma criança hospitalizada, a brincadeira ganha ainda novos significados, ajudando a diminuir o estresse e contribuindo efetivamente para a recuperação.

A experiência em um hospital é estressante, tanto para a criança quanto para a família, pois está associada à dor, à doença e ao tempo de restrição de suas atividades rotineiras, entre outras situações.

O contexto hospitalar gera preocupação, sofrimento, ansiedade e angústia, pois é um lugar onde ocorrem procedimentos ora dolorosos, ora invasivos, e onde há incertezas, como o impacto de um diagnóstico difícil ou sua ausência, dentre tantas outras condições hospitalares.

Ao pensar na criança hospitalizada, é essencial levar em conta todas as sensações, percepções e sentimentos que ela pode estar vivenciando em razão de

seu estado de saúde. Ser retirada da vida familiar, do ambiente de casa, da escola, da vizinhança, enfim, de seu cotidiano, é uma grande fonte de estresse.

Nesse contexto, o brincar ajuda as crianças a se familiarizarem com o ambiente desconhecido, a sentirem-se mais confortáveis e a terem uma sensação de continuidade com sua vida cotidiana.

Pesquisas já comprovaram que, durante a hospitalização, a brincadeira é um fator de alto valor terapêutico para crianças doentes, ajudando a reduzir a intensidade dos sentimentos negativos que acompanham a hospitalização.

Diante das preocupações sérias com os diversos procedimentos e tratamentos, é fácil para os adultos esquecerem a importância do brincar. No entanto, ele tem grande valor nesse contexto. O brincar contribui para o bem-estar emocional, mental, autoconfiança e autoestima, além de fomentar o desenvolvimento de novas soluções criativas para problemas observados e ajudar a criar uma saída para desejos reprimidos.

> Estar no hospital é diferente, para a criança, do que estar em casa ou na escola. Mas, o brincar, para ela, tem a mesma função em qualquer lugar – diz Dr. Lino de Macedo.

O brincar proporciona à criança a oportunidade de escolher e realizar atividades que ela sabe e gosta, como repetir, inventar, imaginar, representar, entre outras. Na presença de adultos que brincam, leem, cantam e fazem palhaçadas, as crianças se sentem felizes, seguras e amadas. “Em qualquer lugar, para a criança, o brincar se refere ao prazer de ver, fazer e repetir ações, explorar, imitar, fazer de conta e enfrentar desafios”, explica o Dr. Lino.

“O brincar cura porque recupera sua condição de criança, sem importar o seu estado atual de saúde”, afirma o Dr. Lino. Além disso, o brincar é uma forma de comunicação e autoexpressão, oferecendo às crianças a possibilidade de se conectarem tanto com a família quanto com a equipe médica e de enfermagem. Simultaneamente, ajuda-as a processar uma série de emoções.

Embora a brincadeira tenha como objetivo óbvio oferecer alegria e diversão, vai muito além disso: ajuda as crianças a fazer escolhas, proporciona uma sensação de controle, oferece uma saída para sentimentos negativos e reduz a angústia e a ansiedade.

> Que bom quando uma criança, além de filho ou de paciente, pode ser apenas uma criança! – Lino de Macedo

> Eu falo que é como uma brisa: sabe quando você está com muito calor e de repente entra aquela brisa gostosa? Eu espero que a gente consiga fazer isso com as famílias e com as crianças naquele momento. A partir do momento em que a gente veste o avental, coloca as coisas naquela sacola e vê o sorriso da criança, sai de lá muito leve, vai embora rindo e cumprimentando as pessoas na rua. – Meiri A. Muzachi, voluntária.

O brincar como esperança

As autoras Peggy O. Jessee e Laura Gaynard, no livro *The Handbook of Child Life: A Guide for Pediatric Psychosocial Care*, falam sobre o brincar como esperança no contexto hospitalar.

> Para as crianças hospitalizadas, portadoras de doenças crônicas ou que enfrentam tratamentos difíceis e prolongados, poder brincar é



> uma dádiva, e desenvolver esperança ao fazê-lo é uma dádiva ainda maior. Segundo as autoras, esperança refere-se a possibilidades, ao futuro e, muitas vezes, coexiste com a incerteza. Possibilidades, aqui, correspondem ao se sentir melhor, ficar livre de doenças ou minorar os sofrimentos que acarretam. Futuro, aqui, corresponde ao continuar vivo, conectado com as coisas da vida e do mundo. Incerteza, aqui, refere-se ao fato de que nada está garantido, mas que há esperança de que o melhor ganhe do pior. – Lino de Macedo

A esperança se contrapõe ao desânimo, tão frequente no ambiente hospitalar. Ela traz consigo a ideia de que é possível superar a condição de saúde e reafirma a vontade de viver.

> A esperança, como forma de expressão, é valiosa, sobretudo em crianças pequenas, no contexto de brincadeiras em que podem expressar, ainda que doentes e hospitalizadas, seu gosto pela vida, pelo se sentir bem e próximas de pessoas queridas e confiáveis – explica o Dr. Lino.

O faz-de-conta, por exemplo, é uma brincadeira na qual as crianças podem sonhar, imaginar ou brincar com realidades muito diferentes das que estão vivendo ou às quais estão subordinadas. É também uma forma de expressar simbolicamente seus conflitos e ansiedades, ajudando-as a lidar com seus medos, raiva, angústia e fadiga.

> O brincar de faz-de-conta, além de ser uma prática lúdica centrada na liberdade (de inventar, de sonhar), possibilita um "brincar com esperança"– disse Dr. Lino.

CAPÍTULO 5

O BRINCAR NO SABARÁ

Por se considerar o brincar como uma das formas mais potentes de aliviar o estresse causado pelo ambiente hospitalar, essa abordagem foi escolhida pelos voluntários para atuar com as crianças no Sabará Hospital Infantil.

Por meio da brincadeira, enfrentam-se o medo, a falta de privacidade e os diversos desafios do contexto hospitalar.

Para que os voluntários pudessem levar brincadeiras adequadas ao nível de desenvolvimento das crianças, nos primeiros anos do Voluntariado Sabará, foi essencial a assessoria do Prof. Dr. Lino de Macedo. Sua contribuição foi significativa não apenas para a formação dos voluntários em relação ao desenvolvimento infantil, mas também para a equipe de enfermagem, cujas supervisoras participaram de reuniões semanais sob sua coordenação.

Os voluntários também aprenderam a observar os pacientes para avaliar o nível de estresse em que se encontravam, considerando suas características, provenientes de estressores internos e externos, para que as atividades lúdicas oferecidas fossem adequadas.

> Lembro de um menino que não podia falar, pois havia feito uma cirurgia na garganta, e então tivemos que nos comunicar através dos gestos das mãos. Foi desafiador, também muito significativo trazer a brincadeira de modo criativo e fazer com que essa criança se sentisse acolhida ao mesmo tempo. – Flávia Tatiane Fauquet, voluntária.



A criança pode se assustar com a entrada de mais uma pessoa no quarto do hospital. Por isso, os voluntários são orientados a abordar com cuidado, respeitando a vontade do paciente, que tantas vezes tem o quarto "invadido" por profissionais com remédios, agulhas e outros itens. Com a compreensão e aceitação da presença do voluntário, tudo se torna mais fácil.

> A criança, enquanto os olhinhos estão brilhando, pode estar com febre, com dor, mas se a gente entra e desperta o lado lúdico, fica muito mais fácil essa relação. Até a injeção que não queria tomar, toma; o remédio que recusou, aceita; o banho que não queria tomar naquele horário, toma. E a gente percebe que a relação com o voluntário é muito potente nesse processo. – Valdir Cimino

Por outro lado, se a criança não quer a presença do voluntário, tudo bem também. É ela quem decide: às vezes quer uma história, outras vezes brincar, outras quer apenas companhia, e em algumas ocasiões quer simplesmente ter o poder de dizer não.

> Durante a internação, ela não pode dizer não para a comida que chegou no horário, não pode dizer não para a injeção, não pode dizer não para os exames. São situações em que ela não tem o poder de escolha. Então, quando a criança pode escolher e diz 'não quero você', eu simplesmente digo: 'vou sair e, se você tiver vontade de ouvir uma história, é só mandar me chamar'. É incrível… A partir do momento que você fala isso para a criança e se prepara para sair do quarto, daí vem a pergunta: 'que história mesmo você ia contar?' A criança pensa: 'bom, pelo menos alguém respeitou o meu não' – conta Valdir Cimino.

O brincar proposto pelo Voluntariado Sabará é, sobretudo, algo livre, com o objetivo de distrair, passar o tempo, prestar atenção em algo que não traz perigo, agrada, faz rir e gera tranquilidade. Ou seja, é capaz de colocar a criança no estado de fruição. Para isso, até a escolha dos livros que serão lidos para os pacientes é pensada para evitar a evocação de medos e angústias.

> Um certo dia, eu estava no pronto-socorro, brincando com as crianças que estavam com seus pais aguardando atendimento. Um menino, que não tinha mais de 2 anos, estava aos berros. Me aproximei dele, abri um livro de histórias com imagens de animais e comecei a contar uma historinha. Ele foi se acalmando e parou de chorar. Fiquei muito contente de ter conseguido contribuir com a mãe, que estava ficando aflita, e com a criança, que estava com muito medo – Samira Maria Raffoul, voluntária.

Ao acalmar a criança e diminuir fatores estressantes, contribui-se para sua recuperação.

> Às vezes, precisamos negociar com as crianças que não querem que a gente vá embora. E negociar com criança é muito interessante. A partir do momento em que ela consegue abstrair a dor, o sofrimento, a tala no braço, os fios em torno dela, e emite reações positivas, só aí já está dizendo que o processo é totalmente terapêutico. – Valdir Cimino

Em 2013, Glaucia Faria, psicóloga, iniciou a implementação do serviço de psicologia no Sabará e participou das reuniões de humanização. Ela costumava afirmar que aquele grupo era como "ouro em pó", destacando a alta qualidade do trabalho realizado, mas também a falta de sinergia entre os grupos que executavam atividades complementares. Foi desse reconhecimento que surgiu a rede de humanização.

Atualmente, os grupos trabalham em colaboração, permitindo que um solicite o serviço do outro conforme a necessidade da criança. As equipes assistenciais do hospital, como enfermagem e psicologia, enxergam os voluntários como parceiros, parte essencial da equipe multidisciplinar, fundamental no processo de cura. Outros grupos da rede de humanização, como músicos e atores, também desempenham papéis importantes.

Todos esses grupos se comunicam para atender ao maior número possível de pacientes de maneira organizada, especialmente nas épocas do ano em que o hospital fica mais cheio, visando melhorar a experiência das famílias.

> Depois que o voluntário passa no quarto e acolhe, quando o enfermeiro ou técnico entra no quarto, encontra um pai e uma mãe mais tranquilos, que já conversaram, desabafaram, já tiveram um acolhimento. Então ele consegue agilizar o procedimento. – Magda Budzinski, gerente de enfermagem do Sabará.

> Sempre gostei de trabalhar em dupla, porque, quando entrávamos no quarto dos pequenos pacientes, conseguíamos nos dividir ao contar as histórias e atrair melhor a atenção deles, fazendo-os esquecer das agulhas e remédios que precisavam tomar. Durante as leituras, as enfermeiras sempre conseguiam realizar os procedimentos com mais tranquilidade, porque as crianças se entretinham durante nossa atuação. – Maria Marta Rocha Domingues da Silva, voluntária.

O trabalho dos voluntários ocorre em diversos setores do hospital: Pronto Atendimento, Unidade de Internação, UTI e Centro Cirúrgico. Eles se organizam para atender os espaços que mais precisam, com o objetivo de visitar todas as crianças internadas ao menos uma vez.

Meu trabalho no Centro Cirúrgico foi especial. Já havia atuado no PA, UI e UTI. No CC, foi tudo novo: normas rígidas de higiene, uniforme, diferentes equipes multiprofissionais, maior proximidade para acolher os pais e familiares em um momento tão doloroso e, muitas vezes, inesperado. Eu aprendi a escutar e observar com mais atenção, consolar, fortalecer, despertar a esperança, ser mais cautelosa com as minhas palavras e emoções, revitalizar, soerguer, compreender. No CC, foi fundamental e imperativo fazer prevalecer meu amor, autodomínio, sensibilidade e disponibilidade. Cresci com os desafios que enfrentei e com as histórias que presenciei. Aprendi a enxergar com olhos mais plácidos e benevolentes, eliminar arestas do meu temperamento e ter mais equilíbrio. – Eny Schmidt Rapp, voluntária.



Antes de visitar um quarto, o voluntário se prepara levantando informações como a idade da criança, sexo e anotações deixadas por outros voluntários que já passaram por lá. Um dos dados relevantes é o tempo que a criança está internada. Para pacientes de "longa permanência", o grupo de voluntariado se preocupa em oferecer sempre atividades novas e diferentes, evitando repetir kits e brinquedos distribuídos.

Outra área de atuação dos voluntários, em parceria com os demais grupos de humanização, são as festas temáticas, realizadas em datas especiais, como Páscoa, Dia das Crianças e Natal. Realizadas na brinquedoteca do hospital para as crianças que podem sair de seus quartos, essas comemorações contam com decoração especial feita pelo voluntariado e shows promovidos pelos grupos de músicos e atores.

> A criação e a preparação de todas as festas temáticas traziam uma alegria imensa aos voluntários envolvidos. E ver o resultado final era espetacular: os olhinhos das crianças brilhando e a alegria dos pais observando nos davam uma satisfação enorme, alegrando nossos corações também – Elza Gomes Dias, voluntária.



O cesto dos tesouros

Pensando nas experiências sensoriais, cognitivas, sociais e motoras dos bebês, foi criado o cesto dos tesouros.

Nesta atividade, diversos objetos criteriosamente escolhidos por um adulto são oferecidos aos bebês para despertar sua curiosidade e sua capacidade de observar, antecipar e analisar por diferentes pontos de vista.

O cesto dos tesouros, adaptado para o contexto hospitalar, foi desenvolvido a partir da união da experiência da enfermeira Cristiane Caricati, que assumiu a gestão do Voluntariado Sabará em 2013 e possuía profundo conhecimento na área de saúde, com o conhecimento do professor Lino sobre o desenvolvimento infantil.

Foram selecionados materiais de diferentes cores, tamanhos e texturas, considerando a facilidade de higienização e a segurança, para garantir que os objetos não pudessem ser engolidos, nem tivessem pontas ou laterais duras, por exemplo.

O cesto dos tesouros do Sabará é composto por objetos como aqueles encontrados na cozinha: forma de *cupcake*, pires de plástico, medidores, colheres de plástico, forma de gelo de plástico ou silicone, pequenos potes coloridos



de plástico com tampa e muitos outros que possam interessar a um bebê. São itens que ele ou ela pode levar à boca, fazer barulho, empilhar, colocar um dentro do outro, enfim, objetos que oferecem muitas possibilidades de arranjos.

Após a brincadeira, o cesto dos tesouros era doado às famílias, e sugeria-se que elas continuassem a aumentá-lo com outros objetos semelhantes ao retornarem para casa. As mães frequentemente ficavam perplexas com o interesse dos bebês por objetos tão simples e comuns do dia a dia.

A caixa da Aline

A "caixa mágica da Aline" é uma caixa com atividades lúdicas desenvolvida pela voluntária Aline Carneiro. Continha fitas adesivas de várias cores, fita crepe, lápis de cor, tiras de papel crepom, cola em bastão, papel de seda, papel celofane e muitos outros materiais. Com ela, as crianças podiam fazer desenhos, colagens e enfeites.

Aline confeccionava a caixa com a técnica de origami, arte oriental de dobradura, e colocava nela os materiais escolhidos. Aos poucos, tirava os itens de dentro e os oferecia às crianças, como se fosse mágica.

> Com Aline e sua caixa, as crianças podiam criar seus sonhos e vivê-los ali naquele quarto. O lugar, de repente, se transformava no castelo, no campo de batalha, na casinha de bonecas… A caixa era mesmo





OBJETOS QUE FAZEM PARTE DO CESTO DOS TESOUROS.

mágica. Aline era esperada, precisávamos multiplicar essa fábrica de sonhos. Então, ela dividiu com todos os voluntários, deu uma oficina e mais e mais crianças construíram suas fantasias – lembra Sandra Mutarelli.

Teve uma menininha que me marcou demais. Ela estava em tratamento oncológico. Fui uma vez ao seu quarto e ela não quis brincar, preferiu o celular, mas a mãe falou: 'volte depois'. Outro dia, voltei, ela recusou de novo e a mãe pediu que eu voltasse. No outro dia, ela falou: 'Ai, você de novo? Tá bom, entra!'
Entrei com os materiais e, depois disso, criamos um vínculo muito bom. Eu ia lá durante todas as minhas visitas do voluntariado, e ela gostava de expor os desenhos nas paredes – isso é algo interessante, as crianças gostavam disso. Na caixinha havia fita adesiva e fita crepe, que não cola muito forte nem tira a tinta, e o quarto ficava bem bonitinho e animado. Era comum que as crianças quisessem fazer vários desenhos para deixar o quarto o mais enfeitado possível.

> Essa menininha ia para o hospital com certa frequência, e, sempre que era reinternada, alguém da enfermagem ou sua mãe pedia para eu ir até o quarto. Durante várias visitas, até ela ter alta, vivemos momentos maravilhosos e criamos um laço forte por meio do desenho. Foi a caixa mágica que proporcionou essa abertura com essa menininha. – Aline Carneiro, voluntária.

Com o tempo, o número de objetos na caixa mágica aumentou, tornando-a ainda mais instigante e investigativa. Todos os materiais foram transferidos para uma caixa maior, e novos itens foram adicionados, como lupa, bússola, filtro de papel, abaixador de língua, entre outros. Muitas caixas mágicas foram produzidas para que outros voluntários pudessem brincar com elas.

A produção de brinquedos com materiais recicláveis

A partir de 2015, os voluntários desenvolveram uma série de atividades utilizando materiais recicláveis, como jogos, pequenos dinossauros de papelão e fantoches de papel. Esses brinquedos eram ideais para crianças em espera no pronto-atendimento ou em quartos de isolamento, já que podiam ser deixados com as crianças sem preocupação com contágio, devido ao seu baixíssimo custo.

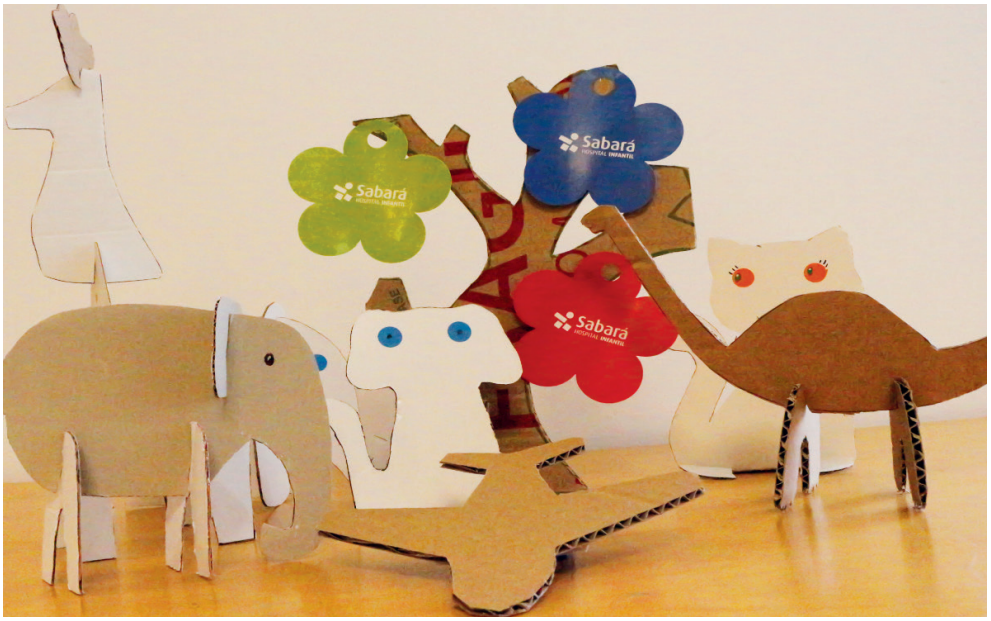
Atualmente, praticamente todos os brinquedos utilizados pelos voluntários são feitos de materiais recicláveis. Existem mais de vinte modalidades de brinquedos projetados para diferentes faixas etárias.

O VOLUNTARIADO ENVOLVENDO FAMÍLIAS

Em um hospital pediátrico, a atenção não se volta apenas às crianças, mas também às famílias que as acompanham, que frequentemente precisam de apoio da equipe de psicologia hospitalar ou dos grupos de humanização para aliviar o estresse, as angústias e a ansiedade durante esse período.

Pensando nisso, o grupo de voluntários passou a promover atividades específicas para os acompanhantes, em sua maioria mães de pacientes. Entre essas atividades estão bordados, pintura de mandalas e, às vezes, uma simples conversa ou uma escuta ativa.

É comum que, na abordagem em duplas, um voluntário brinque com a criança hospitalizada enquanto o outro interage com o familiar adulto. Há também um



BRINQUEDOS FEITOS COM MATERIAL RECICLÁVEL.

kit de atividades desenvolvido especialmente para os acompanhantes, que inclui caça-palavras, cruzadinhas e materiais para bordado, por exemplo.

Na UTI, um grupo de familiares se reúne semanalmente com a equipe de psicologia e, uma vez por mês, conta com a participação do voluntariado para a realização de oficinas.

> O grupo tem o objetivo de oferecer apoio, escuta e amenizar o sofrimento dessas mulheres que estão cuidando dos filhos. Há uma troca de experiências: as mães compartilham há quanto tempo estão no Sabará, qual o diagnóstico do filho, as dificuldades que vêm enfrentando, e uma mãe ajuda a outra. Forma-se uma rede de cuidado, monitorada pela psicologia, enquanto o voluntariado traz atividades que muitas mães apreciam – conta Cristina Mendes Gigliotti Borsari, coordenadora da equipe de psicologia hospitalar.

Nessas oficinas, são propostas atividades lúdicas em que as mães (e, em algumas ocasiões, pais e avós) produzem algo que serve como lembrança enquanto conversam.



VOLUNTÁRIAS COM BRINQUEDOS FEITOS A PARTIR DE MATERIAL RECICLÁVEL.

Nas datas especiais, encontros temáticos são promovidos. No Dia das Crianças, por exemplo, os adultos foram convidados a relembrar suas brincadeiras favoritas da infância e, mais do que isso, a brincar. Jogos como damas, Uno e jogo da velha foram propostos. "A ideia era tirar deles aquela carcaça dura de só cuidar, monitorar, e deixá-los um pouco mais leves", conta Caroline Sanches, coordenadora do voluntariado. Ela explica que, embora alguns pais não queiram se afastar dos filhos nem por alguns minutos, é consenso entre os cuidadores que participar dessas ações ajuda a espairecer.

> Num Natal, elas fizeram bolas de isopor forradas com tecido natalino, muito bonitas. Na semana seguinte, quando visitei os leitos, estavam produzindo mais bolas que haviam comprado. Enfeitaram o leito do bebê, a porta do quarto e levaram para casa – lembra Cristina Mendes Gigliotti Borsari.

Essas atividades oferecem uma oportunidade para sair do universo hospitalar e falar sobre outros assuntos.

Já ensinamos pequenos trabalhos manuais que ajudam a escapar um pouco desse universo. Para mulheres que estão ali apenas no papel de mãe, imersas em sofrimento e cuidado, é uma chance de trazer algo do mundo exterior. Às vezes, elas descobrem habilidades manuais que nunca imaginaram ter – diz Cristina.

Uma situação que me marcou foi chegar até uma mãe que não aceitava o que havia acontecido com o filho e nem queria falar com ninguém, ensinando-lhe uma atividade manual. Essa simples conversa e atividade fizeram com que ela se sentisse útil e preenchesse seu tempo de espera, afastando um pouco sua tristeza. – Elizabeth Albes e Nogueira, voluntária.



OFICINA COM AS MÃES. FAZENDO MÁSCARAS PARA O CARNAVAL.



Os voluntários também têm um papel importante no centro cirúrgico.

> Este projeto, com voluntários que trabalham em salas pré-cirúrgicas, colaborando com a equipe de anestesiologistas para ajudar as crianças e os pais a superarem o estresse que antecede a anestesia e a cirurgia, deu ótimos resultados – conta Sandra Mutarelli.

> Atuo a maior parte do tempo no Centro Cirúrgico. Lá, as conversas e brincadeiras visam também os pais dos pacientes, que sofrem ao ver seus filhos passarem por uma cirurgia. Procuramos deixá-los calmos para que possam transmitir tranquilidade às crianças, tornando esse momento menos difícil. – Elza Gomes Dias, voluntária.






Sabará

CAPÍTULO 6

SEGURANÇA EM PRIMEIRO LUGAR

Desde o início do Voluntariado Sabará, foram realizadas conversas recorrentes com a equipe do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) para garantir que todas as atividades propostas fossem seguras e evitassem riscos de contaminação.

Um exemplo disso é que, antes da adoção de qualquer novo brinquedo ou material pelos voluntários, o SCIH é contatado para avaliar sua segurança e orientar sobre a maneira correta de higienizá-lo.

No início do programa, para viabilizar o empréstimo de brinquedos para as crianças e bebês hospitalizados, Sandra Mutarelli utilizou seu conhecimento em Química para implantar uma sala de higienização próxima à sala do voluntariado. Essa sala foi equipada com todos os itens necessários, incluindo sabão próprio para uso hospitalar e uma estufa para secagem dos brinquedos.

Dessa forma, os objetos poderiam ser explorados livremente pelos pacientes e, mesmo que fossem levados à boca, seriam lavados de forma segura para reutilização.

Ao longo dos anos, devido a questões logísticas e de custo envolvidas no empréstimo de brinquedos, a equipe de voluntários passou a criar, cada vez mais, brinquedos descartáveis que pudessem ser deixados com os pacientes, como aqueles feitos de papel.

UNINDO PRATICIDADE E SUSTENTABILIDADE

Surgiu, então, a oportunidade de utilizar materiais que antes eram descartados, tornando o processo mais sustentável.

Um exemplo de resíduo gerado diariamente era o teste desafio da autoclave. Esse material inclui uma caixinha cheia de papéis de alta gramatura, limpos e estéreis, que eram jogados no lixo todos os dias. A ideia de reaproveitar esse material deu origem à produção de jogos, como jogo da velha e jogo da memória. A customização feita pelos voluntários prolongou a vida útil desses materiais, transformando o descartável em brinquedos úteis.

Outros itens reutilizados incluem caixas de papelão, caixas de sapato, tampinhas de garrafa do café localizado no térreo do hospital e garrafinhas plásticas, que passaram a ganhar novos usos. Garrafinhas e tampinhas passam por um processo de higienização na sala apropriada antes de serem reutilizadas.

Na confecção das "sonequinhas" — pequenos travesseiros em formato de bonecos —, os voluntários passaram a usar tecidos dos lençóis que seriam descartados por apresentarem rasgos ou manchas. O setor de rouparia do hospital separa todo o enxoval descartável e o encaminha ao voluntariado, devidamente higienizado.

Essas iniciativas, além de promoverem um processo mais sustentável, permitem que os voluntários presenteiem os pacientes com brinquedos de baixo custo e alto valor afetivo. Assim, atualmente, poucos objetos precisam ser emprestados e higienizados para reutilização.



ESPAÇO PARA HIGIENIZAÇÃO DE BRINQUEDOS.

NORMAS DE SEGURANÇA

Uma das exigências feitas aos voluntários, antes de iniciarem sua atuação no hospital, é estarem com a carteira vacinal completa, de acordo com o Calendário Vacinal do Ministério da Saúde, incluindo a vacina contra Influenza do ano vigente.

> Tratamos os voluntários como profissionais – as mesmas regras de vacinação aplicadas à equipe assistencial também se estendem a eles – conta Roberta Ferreira Mariano, enfermeira do SCIH.

Outras normas também se aplicam, como a higienização das mãos em diversos momentos do dia, especialmente antes de entrar e ao sair do quarto de um paciente.

> No Sabará, realizamos duas campanhas anuais de higiene das mãos, em maio e em outubro. Nessas ações, incentivamos a higienização adequada das mãos e promovemos a validação do procedimento entre os profissionais, incluindo um dia dedicado aos voluntários. Cada cuidador aplica um creme com marcador luminescente nas mãos e, em seguida, realiza a lavagem. Após esse processo, coloca as mãos em uma caixa escura com luz negra e uma tela de vidro, onde pode observá-las. A luz revela se todo o creme foi removido ou se ainda há áreas que não foram higienizadas corretamente — conta Roberta Ferreira Mariano.

Os voluntários, assim como todos os profissionais de saúde do hospital, são orientados sobre a maneira correta de higienizar as mãos.

> Fazemos também a avaliação visual de higiene das mãos, em que profissionais do hospital ficam em campo monitorando e avaliando quando os cuidadores higienizam suas mãos. No geral, a equipe de voluntários faz isso com primor. São muito preocupados com este tema – explica Roberta Ferreira Mariano.

Outro cuidado importante é a entrada em quartos com classificação de isolamento, que apresentam maior risco de contaminação. No início do Voluntariado Sabará, a entrada de voluntários nesses apartamentos era restrita. Hoje, porém, para garantir que nenhuma criança fique impedida de interagir com os voluntários, a entrada é permitida seguindo rigorosamente as regras de proteção descritas na placa na porta do quarto, que podem incluir o uso de luvas, avental e máscara. Os voluntários são treinados na maneira correta de realizar essa paramentação obrigatória.

Esse tema integra um dos módulos da formação dos voluntários do Sabará, conduzido pela equipe do SCIH. O treinamento também aborda assuntos como atualização do calendário vacinal, higienização das mãos, manipulação segura de materiais e brinquedos, além de orientações específicas sobre sua desinfecção.

> A preocupação, a parceria e o comprometimento do time de voluntariado com as questões de controle de infecção hospitalar sempre existiram – diz Roberta Ferreira Mariano.

CAPÍTULO 7

ESTRUTURAÇÃO NO PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DO SABARÁ

Com a colaboração de pessoas envolvidas no universo do voluntariado, especialmente Silvia Naccache e Valdir Cimino, o programa se estruturou no ano de 2012.

As duas primeiras formações foram realizadas por Cimino, num formato que começava no início do ano e terminava em setembro, com um encontro temático por mês. Para participar, eram selecionadas 100 pessoas inscritas pelo site do hospital. Ao final desses nove meses, ocorria um "ritual de passagem", com o recebimento do jaleco.

Na prática, no entanto, não havia 100 voluntários atuando no hospital, já que muitos abandonavam o programa ou faltavam com frequência. Ao final de 2012, que foi um ano de muita aprendizagem, a equipe contava com apenas 12 voluntários, revelando um longo percurso a ser trilhado para fidelizar e capacitar os participantes.

Em 2013, ao constatar a alta rotatividade de pessoas, foram implementadas formações mais compactas, oferecidas várias vezes ao longo do ano. Um livro de ponto também foi introduzido para controlar melhor a presença dos voluntários no hospital.

> Já na formação das novas turmas, eu falava: "Gente, não pode faltar. Faltou muito, vai ser desligado, pois tem uma criança esperando por você. Se você pegou aquela hora, impediu que outra pessoa pegasse – lembra Sandra Mutarelli Setúbal.

Embora uma nova estratégia de formação estivesse em curso, Valdir Cimino continuava a assessorar o programa. Seu afastamento foi gradual: à medida que ensinava e a equipe se sentia preparada para dar continuidade às formações, ele transferia as responsabilidades, mas permanecia disponível para apoio. O mesmo aconteceu com Silvia, que esteve próxima da equipe, ajudando e assessorando os integrantes do programa.

O novo modelo de formação implementado por Sandra consistia em uma parte teórica de 9 horas, seguida por uma parte prática. Este treinamento era repetido três vezes ao ano para as novas turmas. Além disso, era promovida uma capacitação continuada, com oficinas gratuitas sobre contação de histórias, dobraduras, jogos e produção de bonecos.

Na gestão do voluntariado, além de Sandra, foi contratada uma coordenadora para acompanhar o dia a dia dos voluntários, oferecer acolhimento, controlar presença e ausência e organizar as atividades. Nesta primeira fase, a coordenadora era Adriana Girardelli, auxiliada por uma assistente, Maria Lúcia Reis.

Uma novidade da época foi a implementação de um diário, no qual os voluntários anotavam as atividades realizadas durante o dia de trabalho. Além disso, foi criado um caderno de indicações interno, onde os voluntários podiam registrar crianças mais fragilizadas que necessitavam de uma visita de retorno. Essas práticas permanecem até hoje, embora em outro formato.

> Após inserir o livro de ponto, precisávamos controlá-lo. Tinha gente que fazia a primeira assinatura e nunca mais voltava. Depois, além de controlar o livro de ponto (porque não adianta só dar bronca) você tem que elogiar a pessoa, ou seja, dar *feedback*. "Olha, nesse mês você deu tantas horas, parabéns!" Começamos a fazer isso após algum tempo – lembra Sandra.

Entre 2013 e 2014, houve uma mudança na coordenação do voluntariado com a chegada da enfermeira Cristiane Caricati. Nessa época, o programa contava com 65 voluntários. Apesar de não serem muitos, esse número era significativamente maior do que os 12 ativos no início de 2014

A preocupação, então, era implementar a cultura de que o trabalho voluntário é um trabalho como qualquer outro e exige comprometimento. Uma das medidas para reforçar essa ideia foi tomada em 2014, quando se iniciou o desligamento

dos voluntários que faltavam quatro semanas consecutivas. Foi realizado um levantamento para identificar o perfil tanto dos voluntários que abandonavam o programa quanto dos que demonstravam maior comprometimento. Com base nesse estudo, os critérios de seleção para novos voluntários foram ajustados.

A partir de 2015, todos os processos seletivos começaram com o envio de um formulário contendo perguntas que ajudavam a determinar a seleção ou não do candidato para o treinamento. Com o tempo, o processo seletivo foi sendo aprimorado, com o objetivo de aumentar o número de pessoas que participavam da formação e permaneciam na instituição.

Atualmente, para novos interessados em se tornar voluntários, o processo inicia-se com o preenchimento de um formulário que funciona como um primeiro filtro para a seleção. Em seguida, há uma entrevista.

Sempre há mais inscrições do que vagas, tornando o processo concorrido e valorizado, já que apenas um número limitado de pessoas é aceito. A cada seleção, formam-se cerca de 40 voluntários. "Apesar de ser um voluntariado jovem, já é muito respeitado", conta Sandra.

Em 2015, o Voluntariado Sabará entrou em uma fase de excelência: já contava com o livro de ponto, que permitia registrar e monitorar as faltas, e avançou-se na exigência de comprometimento dos voluntários.

> O voluntário sabia que entrar no Sabará não era para qualquer um e isso começou a ser desafiador. Ele sabia que tinha que passar por uma formação robusta, que iria aprender sobre desenvolvimento infantil, sobre o que era estar dentro de um hospital pediátrico, sobre controle de infecção hospitalar, como entrar em um quarto de criança, brincadeiras a serem feitas com as crianças, sobre formação continuada. Então o Sabará passou a ser concorrido – diz Sandra Mutarelli.

Nesse ano, a coordenação passou para as mãos de Aline Carneiro, a voluntária que criou a "caixa mágica", já mencionada anteriormente.

Foi nessa época, com o programa mais robusto, que os voluntários passaram a atuar em duplas, um ajudando o outro. Como já havia um número mais expressivo de pessoas atuantes, a nova distribuição foi implementada sem prejuízo para as atividades. Atualmente, a atuação dos voluntários sempre ocorre em duplas.

> Caso o voluntário comece a faltar, a equipe envia um e-mail expressando preocupação e oferecendo apoio" – explica Sandra.
>
> Esse processo foi sendo aperfeiçoado ao longo do tempo. Hoje, os voluntários são muito comprometidos e dificilmente faltam sem justificativa. "Para aquele que some, a gente manda mensagem, depois manda e-mail, dá uma segunda chance. Mas se ele não dá satisfação, a gente manda e-mail de desligamento após 3 meses, pedindo para entregar o crachá e o avental – lembra Caroline Sanches.

Conforme o Voluntariado Sabará foi crescendo e amadurecendo, a gestão também evoluiu. "Os voluntários começaram a perceber que se podia desligar as pessoas, que se falava em gestão de tempo, que só se escolhia 40 a cada vez. Os que entravam percebiam que havia muito critério no jeito de trabalhar" – diz Sandra.

Em 2016, com a chegada de Shirley Moutinho, que além de professora tinha formação em artesanato, iniciou-se uma nova fase de trabalhos manuais e produção de brinquedos pelos voluntários.

> Ela introduziu a possibilidade de reposição de faltas, permitindo que os brinquedos fossem confeccionados em casa. Com isso, começamos a ter voluntários que faziam mais de 3 horas por semana, porque podiam fazer trabalhos em casa – lembra Sandra.

Essa novidade se fortaleceu nos anos seguintes, especialmente durante a pandemia de Covid-19, como será detalhado posteriormente.

Shirley também introduziu a contabilização do número de horas doadas pelos voluntários, criando novos indicadores para a gestão e aumentando o rigor com aqueles que não cumpriam suas horas.

> Entrei em contato com um programador que ajudou a gente a fazer uma planilha de controle de faltas. No começo dessa mudança, eu fui muito linha dura. Perguntava: "Você vai assumir o compromisso? Vai estar aqui toda semana?" Eu conversava com cada uma das pessoas,

> primeiro numa entrevista coletiva, depois em entrevistas individuais – lembra Shirley, que ficou na coordenação até 2020.

Com essas mudanças, os voluntários passaram a ser selecionados para uma entrevista presencial antes da etapa do treinamento.

Os resultados foram notáveis. Houve um aumento significativo no tempo doado pelos voluntários. "A doação, que era de 200/300 horas por mês, chegou a mais de 1.500 horas por mês. Aumentou muito porque eram voluntários comprometidos, era o que a gente estava buscando", conta Shirley.

Entre 2018 e 2020, foram realizadas entrevistas de desligamento, permitindo um controle mais preciso do perfil dos voluntários que deixavam a instituição e dos que permaneciam. Observando a porcentagem de retenção, os números próximos a 100% indicaram a eficácia das mudanças no processo seletivo.

Os ajustes ao programa foram feitos com base na avaliação contínua do perfil dos candidatos que saíam ou eram desligados, reforçando o compromisso com a excelência.

A partir dos dados do Gráfico 1 podemos inferir que o número de voluntários que deixavam o programa durante o ano diminuiu significativamente após as mudanças no processo seletivo. Durante a pandemia, houve uma queda na taxa de permanência, mas essa voltou ao patamar de 97% em 2024, confirmando que o caminho trilhado estava correto.

Apesar da necessidade de realizar um maior número de formações em alguns anos para manter o número de voluntários, não se abriu mão de um processo seletivo mais rigoroso, aliado a um controle de faltas e regras claras para desligamento.

Em algumas formações, foram selecionados cerca de 30 voluntários, com o objetivo de priorizar menos pessoas, mas garantir que fossem altamente comprometidas e alinhadas com a missão, visão e valores do Sabará.

Pode-se observar que durante a pandemia a permanência dos voluntários ficou entre 40% e 50%

Observação: os dados entre 2020 e 2022 não estão na tabela pois durante a pandemia houve formação on-line e após a pandemia houve uma mudança na capacitação que era feita entre 2013 e 2019.

No Gráfico 2, é possível ver o resultado do tempo médio de permanência de voluntários na instituição depois da formação.

Tabela 1 Permanência de voluntários no programa.

Período de formações	Número total de voluntários formados no período	Número de voluntários ao final do ano	Porcentagem Percentual de voluntários que não permaneceram na instituição	Percentual de permanência do número de voluntários em porcentagem	Inscritos e entrevistados	Presentes na formação	Inscritos inicialmente
2013-2014	200	15	85%	15%	Não houve	200	200
2014-2015	178	68	38,20%	61,80%	Não houve	178	178
2015-2016	34	30	11,80%	88,20%	56	30	112
2016-2017	60	56	6,67%	93,23%	60	60	178
2017-2018	90	86	4,44%	95,96%	90	90	129
2018-2019	92	89	3,30%	96,70%	95	94	132
2019-2020	60	58	3,30%	96,70%	60	58	114
2020			Uma única formação				
2021			Uma formação on-line				
2022			Uma formação híbrida				
2023-2024	111	61	54,95%	45,05%	294	127	1939
2024	42	39	3,00%	97,00%	124	42	507

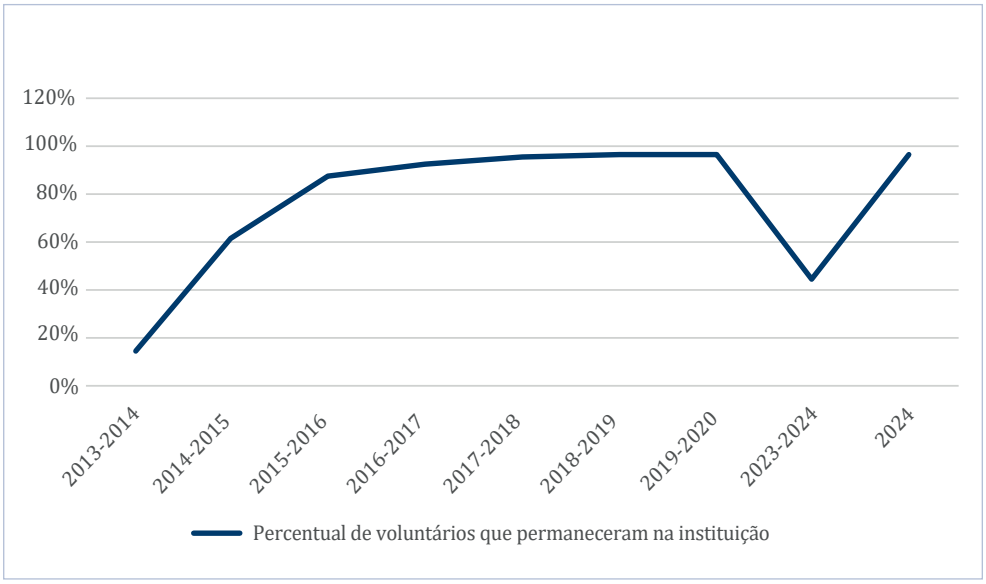


GRÁFICO 1 Percentual de voluntários que permananeceram na instituição.

Tabela 2 Média de permanência de voluntários.

Ano de entrada dos voluntários	Média de permanência
2013	4 meses
2014	6,6 meses
2015	9,4 meses
2016	11 meses
2017	14 meses
2018	14 meses
2019	14 meses

Observou-se que a média de permanência dos voluntários cresceu de 2013 a 2017, ano em que se estabilizou. A fidelização do voluntariado, que antes era um desafio para o Sabará, tornou-se uma realidade graças a um intenso trabalho conjunto entre cuidadores, gestão e voluntários.

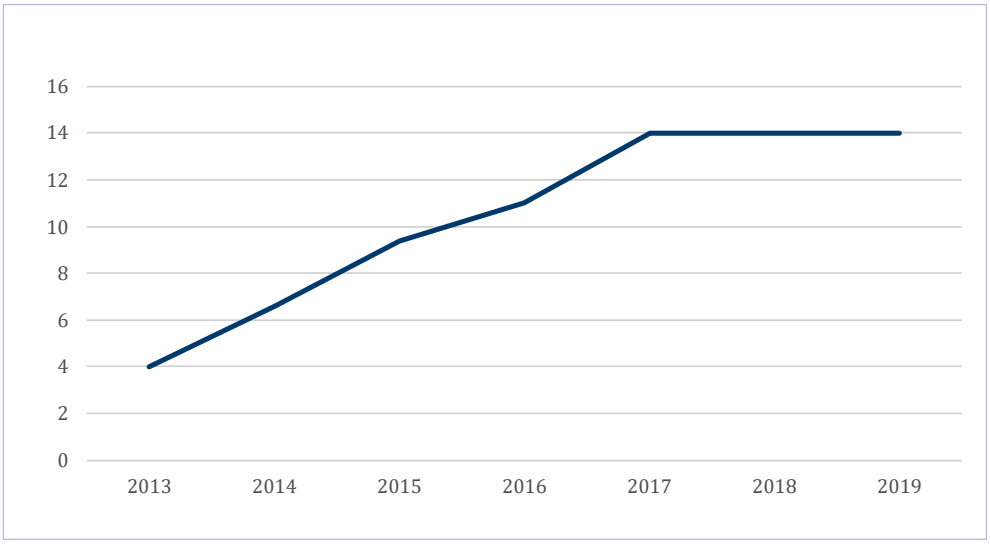


GRÁFICO 2 Média de permanencia dos voluntários do Sabará (em meses).

ESTRUTURA ATUAL DO VOLUNTARIADO

Atualmente, o Voluntariado Sabará conta com três profissionais contratados: uma coordenadora, uma assistente e uma estagiária, que se dividem nas seguintes funções: realizar a seleção e treinamento dos novos voluntários, coordenar um time de cerca de 140 voluntários, organizar materiais para a produção de brinquedos, controlar as horas doadas e outros indicadores, organizar a formação continuada e os eventos, entre outras tarefas.

Os voluntários dedicam 3 horas por semana, com cada um tendo seu dia e período fixo de trabalho. Assim, hoje há equipes atuando todos os dias da semana, nos turnos da manhã, tarde e noite. O atendimento noturno e aos finais de semana ocorre apenas no pronto-socorro.

Na Unidade de Internação e na UTI, cada dupla de voluntários permanece cerca de 20 minutos em cada quarto. Em geral, das 3 horas de dedicação, metade é destinada à atuação direta com os pacientes e a outra metade à produção de brinquedos.

Há também um grupo de voluntários artesãos que não comparece presencialmente ao hospital. Esse grupo realiza suas atividades em formato *home office*, dedicando as mesmas 3 horas semanais à produção de brinquedos em casa. Essa modalidade surgiu durante a pandemia e permaneceu como uma nova forma de voluntariado.

Durante a pandemia, começamos a fazer trabalhos home office. Brinquedos, jogos, kits para serem entregues às crianças. Numa das reuniões online que tivemos, as meninas da costura estavam planejando como fazer as "sonequinhas". Eu, então, me coloquei à disposição para cortar, pois não sabia costurar. Um dia, a Carol (coordenadora) e a Lilian (assistente) me fizeram a proposta de me ensinar a costurar e disponibilizaram uma máquina.

Essa experiência me fez lembrar da minha avó, que costurava e me ensinou o básico da costura. Tenho até hoje a máquina da vovó. Coloquei em cima dela a máquina do hospital e passei a fazer as "sonequinhas". Foi uma emoção muito grande quando fiz a primeira. Fiquei muito feliz e grata à Lilian e à Carol por terem reavivado uma memória da minha infância. Cada sonequinha que faço me enche de emoção e gratidão pela experiência linda que estou vivendo no hospital. Sou muito grata ao Sabará por todos os momentos que passei e passo na equipe do voluntariado. – Rebeca Coeli Lancha Moreira, voluntária.



FOTO DE REBECA COLELI LANCHA MOREIRA, VOLUNTÁRIA DA CITAÇÃO ACIMA.

CAPÍTULO 8

CAPACITAÇÃO

Atualmente, são realizados três processos seletivos por ano, no início, meio e fim do ano. Para os interessados, o primeiro passo é realizar a inscrição pelo site, preenchendo uma ficha. Após um primeiro filtro, os selecionados recebem um e-mail com a apresentação do programa e um convite para uma entrevista individual *on-line*. Após as entrevistas, os escolhidos participam da formação teórica, com duração de 8 horas.

A etapa seguinte, para aqueles que já estão aptos e com a carteira de vacinação atualizada, é iniciar o treinamento prático no dia e horário escolhidos, atuando com os pacientes em conjunto com voluntários mais experientes.

Os novos voluntários começam no Pronto Atendimento e na produção de brinquedos; depois, passam a atuar na Unidade de Internação. Na terceira semana, se estiverem seguros, já podem atuar nesses setores com suas duplas. Após três meses, são convidados para o treinamento na UTI.

Qualquer falta na capacitação teórica ou prática resulta na desclassificação do candidato. A implementação dessas etapas, aliada ao rigor no controle de presença, aumentou o comprometimento dos participantes e reduziu o absenteísmo.

Nos últimos anos, com a visibilidade que o Voluntariado Sabará conquistou, especialmente após eventos como o simpósio e os *webinars*, o número de interessados aumentou consideravelmente.

O perfil dos voluntários vem se mantendo: há pessoas de todas as idades, desde estudantes a aposentados, sendo 98% mulheres. Atualmente, o programa conta com cerca de 140 voluntários.

TREINAMENTO

O treinamento teórico para os novos voluntários apresenta o hospital, o programa de voluntariado e suas regras. Ele aborda temas como desenvolvimento infantil e cuidados necessários no ambiente hospitalar, conforme detalhado a seguir:

Conteúdo da formação teórica (8 horas)

- Princípios e diretrizes da Fundação José Luiz Setúbal: breve histórico, normas, missão, visão e propósitos.
- Fundamentos filosóficos e práticos do voluntariado: conceitos, benefícios, dados sobre o voluntariado atual, aspectos jurídicos e contábeis.
- Apresentação do Voluntariado Sabará: oportunidades de atuação, práticas, responsabilidades e compromissos do voluntário.
- Realidade hospitalar: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH); metas de segurança do paciente – JCI; o papel do voluntário na qualidade e segurança do paciente; cuidados com a higiene e sinalizações; respeito e parceria com a equipe multidisciplinar.
- Aspectos psicológicos da criança: a experiência de internação, a criança e a família, o desenvolvimento psíquico infantil, a importância da família e o papel do voluntariado.
- Técnicas de Suporte Básico à Vida (BLS).

Capacitação prática (6 horas)

- Apresentação e visita às dependências do hospital.
- Higienização de brinquedos e livros segundo o Procedimento Operacional Padrão (POP).
- Uso de Equipamento de Proteção Individual (EPI).
- Atuação no Pronto-Socorro (PS).
- Atuação nas Unidades de Internação (UI).

Diversos profissionais participam da formação, incluindo psicólogas, médicos, enfermeiras e voluntários mais experientes. Um dos objetivos é que os novos participantes compreendam as peculiaridades de interagir com crianças

em tratamento e os tipos de situações que podem encontrar – como crianças com acesso venoso, apoio respiratório, sem mobilidade ou que não conseguem falar, por exemplo.

> Eles recebem noções de desenvolvimento infantil e dos tipos de brincadeira mais adequados para cada idade, noções de primeiros socorros, infecção hospitalar, comportamento ético, assiduidade, comprometimento e gestão do tempo – conta Sandra.

> Entre os hospitais que fui voluntária, considero a formação do Sabará a mais completa, gostei e aprendi muito, com ensinamentos que levo para a vida – diz Tatiana Fernandes, voluntária.

Criado logo no início do programa com a colaboração de Silvia Naccache, o *Manual do Voluntário* serve como guia para toda a trajetória no Voluntariado Sabará.

> Sistematizado no que chamo de guia ou manual do voluntariado, sugiro que nele tenha tudo: a governança, quem vai gerenciar, toda a estrutura, o que é, que conceito tem na nossa essência pro voluntariado, os processos de engajamento, seleção, manutenção, desligamento e até as ferramentas – explica Silvia Naccache.

O manual resume toda a estrutura do programa e é um instrumento vivo, permitindo adequações ao longo do tempo para manter a excelência na comunicação com os voluntários.

> O manual fala coisas básicas do comportamento do voluntário: direitos, deveres, não pegar a criança no colo, não tirar foto, não perguntar qual é o problema da criança, não prometer nada para a criança ou a família, não passar contato, não entrar em questão religiosa, política – diz Caroline Sanches.

Acesse o *Manual do Voluntário* por meio do QR code a seguir.

Além disso, há uma formação continuada para todos os voluntários, que inclui oficinas práticas, como contação de histórias e origamis.

> Acho muito boa a formação do voluntariado do Sabará. Eles têm um cuidado muito grande com a formação contínua, o voluntário tem sempre espaço para se aprimorar, muito suporte de material, de acolhimento – conta Aline Carneiro.

Além dessas oficinas, durante os anos de história do Voluntariado Sabará foram realizados diversos eventos presenciais e virtuais, nos quais os voluntários também são convidados a participar, como veremos no próximo capítulo.

CAPÍTULO 9

EVENTOS PRODUZIDOS PELO SABARÁ

A história do Voluntariado Sabará sempre foi permeada pela ideia de trocar experiências e compartilhar conhecimento com outras instituições. Tradicionalmente, o Sabará já se conectava com outros hospitais em diversas áreas do conhecimento.

> Eu continuava sempre em contato com a Sílvia, ela via o avanço do nosso voluntariado no que diz respeito aos nossos valores, às nossas áreas de atuação, método de capacitação por um lado e por outro lado dificuldades e problemas com a fidelização desses colaboradores. Sílvia, como parceira e sempre comprometida com nosso crescimento e excelência, propôs que fizéssemos uma manhã de trabalho para discutir Voluntariado, Saúde e Criança. Foi o que fizemos. Ela gentilmente convidou para o nosso evento 27 instituições de saúde do seu conhecimento para discutirmos questões como: principais desafios encontrados, boas práticas na gestão do programa, ideias para atividades com os voluntários, para mobilizá-los e fidelizá-los – lembra Sandra.

Neste primeiro evento, realizado em agosto de 2015, foi possível vislumbrar soluções para desafios que se apresentavam na época.

"Nós produzimos *e-books* e começamos a fazer os primeiros encontros, reunindo hospitais, grupos e casas de apoio que atuam com saúde infantil" – lembra Silvia Naccache. Aos poucos, foi criado um grupo de hospitais e organizações que atuam na promoção da saúde infantil, formando uma rede de parceiros que passou a organizar encontros e debates sobre essa temática.



Durante a pandemia de Covid-19, a frequência de eventos aumentou, sendo realizados em formato *online*, o que possibilitou a participação de um público maior. Também foi possível envolver participantes internacionais, permitindo a troca de experiências com as equipes de voluntariado de hospitais de outros países.

> Conseguimos fortalecer o programa e a rede de voluntariado. Normalmente, não conseguiríamos fazer isso por causa de outras demandas do dia a dia, mas na pandemia a gente conseguiu organizar e mostrar o nosso trabalho. Viramos uma referência de trabalho voluntário em hospital infantil e os voluntários se sentiam pertencentes – conta Caroline Sanches.

Hoje, o Sabará conquistou o papel de hub para interessados no voluntariado voltado para a saúde infantil. "Acredito que seja o momento da colaboração e cooperação", diz Silvia Naccache.

I FÓRUM VOLUNTARIADO, SAÚDE E CRIANÇA

A diretoria do Voluntariado Sabará, em parceria com Silvia Naccache, então vice-diretora do Centro de Voluntariado de São Paulo, realizou o I Fórum Voluntariado, Saúde e Criança, em 20 de agosto de 2015, com a participação de 27 instituições de saúde.

Inicialmente, foram analisadas técnicas de reformulação das formações dos voluntários, acompanhadas de uma revisão do histórico de formação dos voluntários do Sabará, bem como de uma reflexão sobre o perfil do voluntariado da instituição. Foram levantados indicadores como horas trabalhadas e o total de atendimentos realizados.

A partir desses dados, os grupos de discussão presentes no fórum identificaram como desafios comuns a fidelização e o comprometimento dos voluntários. Como soluções para a fidelização, foram apontados:

- acolhimento de qualidade;
- capacitação e treinamento voltados ao empoderamento do voluntário;
- melhoria do *feedback*;
- maior integração entre as equipes;
- valorização da atenção ao voluntário;
- envolvimento do voluntário na busca por soluções.

No caso da captação de voluntários, as sugestões incluíram:

- realização de entrevistas prévias;
- estruturação de programas de formação;
- compartilhamento de conhecimento entre instituições.



Num segundo momento do evento, foram destacadas atividades que representavam boas práticas na gestão do programa de voluntariado do Sabará. A análise mostrou que a maior parte das instituições tinha como principais atividades de destaque a seleção e a capacitação de voluntários. Além disso, foi identificado que a fidelização era a atividade-chave para superar os desafios dos programas.

Com relação às atividades para os voluntários, destacaram-se as atividades de integração, que, além de promoverem socialização, também constituem momentos de treinamento.

Por fim, foram criadas personas e levantadas ideias para mobilizar e fidelizar voluntários. Ao se colocarem no lugar de outra pessoa, os participantes propuseram soluções específicas para os desafios de cada perfil. Esse exercício ajudou o grupo a entender diferentes formas de se comunicar e de receber mensagens, reforçando que os problemas de mobilização e fidelização são comuns entre as organizações.

Ao final de uma manhã de trabalho, foram levantados impactos e vislumbradas diversas soluções para os desafios enfrentados na época.

Saiba mais sobre este evento acessando o QR code a seguir.

II SIMPÓSIO DE HUMANIZAÇÃO E CUIDADO CENTRADO NO PACIENTE E SUA FAMÍLIA

O segundo simpósio foi organizado pelo Sabará e pelo Instituto do Câncer do Estado de São Paulo (Icesp), e ocorreu em setembro de 2018, durante o 4º Congresso Internacional Sabará de Saúde Infantil. O evento abordou questões como: "Como os grupos de humanização se preparam para cuidar da criança hospitalizada".

Pela manhã, três associações e um grupo que prestam serviços a hospitais apresentaram suas estratégias de atendimento humanizado ao paciente: Grupo

Saracura, Associação Pronto Sorrir, Associação Arte Despertar e Associação Viva e Deixe Viver.

Na segunda parte da manhã, foi realizada uma sessão de *design thinking* com duas fases:

1ª fase

Discussão sobre a importância da humanização para os diferentes atores: equipe multidisciplinar, grupos de humanização, pacientes e familiares.

Foi realizada uma dinâmica em grupos, onde cada grupo representava um participante das dinâmicas de um hospital: equipe multidisciplinar, grupos de humanização, pacientes e familiares. Para cada grupo, foi colocada a seguinte questão para reflexão: "Por que a humanização é importante para mim?"

2ª fase

Debate sobre quais resultados devem ser medidos a respeito da humanização e como fazer isso.

Outra dinâmica de grupos foi realizada, na qual cada grupo refletiu sobre essa questão, representando um participante das dinâmicas de um hospital.

Na parte da tarde, foram organizadas mesas redondas sobre o tema "O cuidado integrativo no tratamento do paciente e seu papel na equipe multidisciplinar", com as seguintes apresentações:

- Cuidados Integrativos no Hospital Sírio Libanês – Plínio Cutait, Hospital Sírio Libanês.
- Experiências em Cuidados Paliativos – Simone Brasil de Oliveira Iglesias, Universidade Federal de São Paulo (Unifesp).
- Biocibernética de Smit – Mariana Sato, Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (FM-USP).

Ainda no período da tarde, foi realizada outra sessão de *design thinking*.

- Na primeira fase, os participantes foram convidados a responder o que entendiam por cuidado integrativo antes do início da mesa redonda sobre o tema.
- Na segunda fase, os participantes receberam tarjetas com perguntas e foram convidados a questionar diferentes pessoas sobre suas opiniões após a realização da mesa redonda.

Na terceira e última parte da tarde, ocorreram duas apresentações:

- O que é a Experiência do Paciente e Modelo de Cuidado Centrado no Paciente – Kelly Rodrigues, Fernanda Pascoal, Cássia Guerra.
- Apresentação do Programa Child Life Specialist desenvolvido no Sabará Hospital Infantil – Sandra Mutarelli Setúbal, Instituto Pensi.

Saiba mais sobre este evento acessando o QR code ao lado.



WEBINAR: VOLUNTARIADO, SAÚDE E CRIANÇA: O GERENCIAMENTO DE VOLUNTÁRIOS EM TEMPOS DE ISOLAMENTO SOCIAL

Este *webinar*, realizado em maio de 2020, contou com 230 participantes que discutiram ações e estratégias utilizadas por diferentes programas de voluntariado durante a pandemia de Covid-19, com o objetivo de manter os projetos ativos, mesmo à distância. Durante o evento, foram compartilhados os maiores desafios enfrentados e os sucessos alcançados.

Para a discussão, os seguintes temas foram levantados:

- Quais ações e estratégias estão sendo utilizadas para manter voluntários envolvidos e ativos? Quais ferramentas de comunicação estão sendo usadas? Com que frequência?
- Quais ações os voluntários estão realizando?
- Qual o maior desafio enfrentado com a equipe de voluntários em tempos de Covid-19?
- Qual a experiência de sucesso?

Saiba mais sobre este evento acessando o QR code ao lado.



WEBINAR: VOLUNTARIADO HOSPITALAR – QUE PRESENTE E QUE FUTURO? UMA VISÃO PANORÂMICA ENTRE BRASIL E PORTUGAL

Em julho de 2020, o Voluntariado Sabará ampliou os horizontes para realizar este *webinar*, que reuniu líderes de programas de voluntariado de instituições do Brasil e de Portugal: Hospital de Amor, Hospital Pequeno Príncipe, Acreditar e Hospital São João.

O evento contou com 180 participantes reunidos online para discutir reflexões pensadas para o momento da pandemia. Enquanto Portugal já havia superado o momento mais crítico e retornava gradualmente às suas atividades, o Brasil ainda enfrentava um cenário delicado, com ações presenciais paralisadas.

As estratégias de gestão emocional na atuação dos voluntários no contexto da pandemia foram o foco principal do encontro.

As discussões abordaram os seguintes temas:

- O que é o Voluntariado Hospitalar?
- Quais as principais competências, atitudes e valores que devem reunir as pessoas voluntárias e gestoras de voluntariado nesta área?
- Quais os maiores desafios que enfrentam? Quais as estratégias para os superar?
- Que boas práticas e estratégias existem para uma boa experiência de Voluntariado Hospitalar?

Dentro do contexto da pandemia, as seguintes questões foram debatidas:

- Quais motivações podem conduzir uma pessoa a voluntariar-se neste contexto?
- Que estratégias de gestão emocional podem ser úteis neste contexto?

Saiba mais sobre este evento acessando o QR code a seguir:

SIMPÓSIO: HUMANIZAR PARA AMENIZAR *ON-LINE*

Em 21 de novembro de 2020, foi organizado o Simpósio Humanizar para Amenizar *On-line*, com palestras de Mário Sérgio Cortella e Dra. Glória Brunetti, referências em suas áreas, e a participação de instituições como Hospital Pequeno Príncipe, Hospital Beneficência Portuguesa, Hospital Martagão Gesteira, Sabará Hospital Infantil, Arte Despertar, AHPAS, Heróis do Bem e Viva e Deixe Viver.

Os 157 participantes puderam compreender, neste evento, a profundidade e a responsabilidade das palavras "humanizar" e "humanização". O simpósio explorou como o voluntário pode ser uma peça fundamental para colocar em prática a responsabilidade do ser humano pelo outro.

Dra. Glória Brunetti compartilhou informações sobre a Política Nacional de Humanização do SUS, enquanto os hospitais apresentaram suas diferentes formas de atuação sem perder o foco na humanização, mesmo em tempos de distanciamento social.

Além disso, foram compartilhados projetos sociais diversificados que promovem o bem-estar e a qualidade de vida por meio da arte, cultura e ludicidade, buscando amenizar o desconforto da internação.

Saiba mais sobre este evento acessando o QR code a seguir:

WEBINAR: VOLUNTARIADO, SAÚDE E CRIANÇA – UM PANORAMA BRASIL E AMÉRICA LATINA DE NORTE A SUL

Em 19 de agosto de 2021, foi realizado mais um evento, desta vez reunindo instituições de outros países da América Latina.

Entre os participantes do Brasil estavam o Sabará Hospital Infantil, o Hospital Oncológico Infantil Otávio Lobo e a Associação dos Amigos do Hospital Materno Infantil Presidente Vargas. Também participaram a Asociación

Mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer (México), o Hospital ESE San Rafael (Colômbia) e a Fundación Garrahan (Argentina).

O evento contou com a presença de 417 participantes online, que puderam conhecer um pouco do trabalho desenvolvido em hospitais infantis na América Latina. Cada palestrante relatou as vivências antes e durante a pandemia, suas expectativas para o pós-pandemia, e a atuação dos voluntários nesse contexto. Refletiu-se também sobre as ferramentas utilizadas para manter o voluntariado ativo e sobre como foi realizada a gestão para evitar o aumento do turnover.

Saiba mais sobre este evento acessando o QR code a seguir.

IV SIMPÓSIO DE HUMANIZAÇÃO E VOLUNTARIADO

Este simpósio, realizado durante o 6º Congresso Internacional Sabará-Pensi de Saúde Infantil, em outubro de 2022, foi construído de forma colaborativa, com a participação de uma rede de organizações voltada ao fortalecimento do voluntariado na área da saúde: Sabará, Beneficência Portuguesa, GRAAC, Hospital Pequeno Príncipe e AACD.

O evento abordou o impacto da pandemia nos programas de voluntariado, bem como os desafios e obstáculos enfrentados, considerando os seguintes aspectos:

- Gestão de voluntários;
- Realização das atividades;
- Materiais e ferramentas.

Em grupos, os participantes discutiram dois aspectos principais:

- Um olhar geral externo sobre os caminhos futuros para o voluntariado.
- Um olhar interno voltado para suas próprias organizações e possíveis soluções para os desafios identificados.

As instituições compartilharam estratégias que utilizaram para superar dificuldades, respondendo a questões como:

- Quais caminhos futuros são vislumbrados?
- Quais as oportunidades para minha organização?
- Quais os desafios e pontos críticos que ainda não têm respostas?

Em pequenas rodas de diálogo, os participantes discutiram tendências para os próximos anos e levantaram perguntas que ainda não têm respostas no contexto do voluntariado na saúde.

Saiba mais sobre este evento acessando o QR code a seguir:

SIMPÓSIO DE HUMANIZAÇÃO E VOLUNTARIADO

Realizado em agosto de 2023, este simpósio, já em formato presencial no pós-pandemia, promoveu uma imersão no trabalho realizado pelo Sabará ao longo de mais de 10 anos. O evento apresentou as formas de brincar com materiais recicláveis produzidos pelos próprios voluntários.

O simpósio contou com a participação de 66 pessoas e abordou os seguintes temas:

- História do programa de voluntariado;
- Voluntariado hospitalar infantil (desafios pós-pandemia);
- Desenvolvimento infantil;
- Oficinas de brinquedos com materiais recicláveis (organizadas por faixa etária).

CAPÍTULO 10

DESAFIOS ENFRENTADOS DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

Durante a pandemia, muitos hospitais tiveram de suspender seus programas de voluntariado. No entanto, o Sabará Hospital Infantil conseguiu manter o serviço, adaptando-se às novas circunstâncias. A vontade de continuar presente nos quartos das crianças levou a equipe a pensar em novas estratégias para alcançar esse objetivo.

Por mais de dois anos – de março de 2020 a meados de 2022 – as visitas aos quartos das crianças foram suspensas, e os voluntários ficaram impedidos de frequentar o hospital. Contudo, o programa de voluntariado não podia parar.

Caroline, que havia acabado de assumir a função de coordenadora do programa, reinventou o voluntariado em um formato de *home office*, levando a produção de brinquedos para casa. Assim, bonecos e jogos feitos de papelão, brinquedos de lã como pulseiras e monstrinhos, passaram a ser produzidos em maior escala e entregues no hospital para serem distribuídos pelos cuidadores. Em vez de ser interrompido, o projeto foi adaptado e aperfeiçoado. Dessa forma, os voluntários continuaram trabalhando e as crianças brincando, o que foi benéfico para todos.

> Já existiam, antes da pandemia, dois grupos: um que interagia nas brincadeiras com as crianças e outro grupo que ficava na sala fazendo os brinquedos, na produção. Não tinha essa logística de ir até a casa das voluntárias. Elas trabalhavam aqui – lembra Silvia Naccache. A novidade da pandemia foi a possibilidade de trabalhar de casa.

> Veio a ideia de criar o *kit* surpresa; foi o que carregou o programa. Deu super certo. A hospitalidade não tinha como ficar distante e ajudou muito, na distribuição dos kits no hospital. Eu ia de carro, buscava o material no Sabará, passava nas casas dos voluntários que moravam próximos, deixava o material, retirava os kits prontos para levar ao hospital. Foi adotada uma logística – lembra Caroline Sanches. A gente precisava acolher os voluntários e atender as crianças, porque o programa não podia parar – continua Caroline Sanches.

Os kits eram produzidos de acordo com a faixa etária das crianças e continuam sendo preparados e distribuídos até hoje. Há três modalidades: uma para bebês, outra para crianças pequenas e a terceira para crianças maiores. Cada kit contém diversos itens, como massinha de modelar, desenhos para colorir, lápis de cor, adesivos, bichos de papelão, pulseiras e jogos.

> A lembrança que tem me marcado mais é a continuidade do trabalho mesmo em tempo de pandemia, quando não paramos de trabalhar levando às crianças e seus familiares materiais por nós produzidos (artesanato, máscaras etc.) – Mariana Moraes de Araújo, voluntária.

> Antes, tínhamos os brinquedos de acervo, que desciam para os quartos, subiam de volta para a nossa sala e a gente higienizava. Na pandemia, inutilizamos todos. O que a criança brincava eram os brinquedos de doação, produzidos pelos voluntários e que ficavam com ela – explica Caroline Sanches.

No pós-pandemia, alguns brinquedos de acervo voltaram a circular, mas a grande maioria dos itens levados aos quartos continua sendo artesanal, e a criança não precisa devolvê-los.

Durante esse período, foram implementadas reuniões virtuais com todos os voluntários. Além de organizar o trabalho e ensinar as atividades manuais, essas reuniões serviram como uma forma de oferecer suporte emocional em um momento difícil para todos.

> O retorno dos voluntários foi positivo. Eles achavam o trabalho voluntário a melhor coisa, pois ocupava a mente durante o isolamento. Muitos moram sozinhos. Existem voluntários que se ocupam de forma intensa. Uma delas monta 50 *kits* de um dia para o outro – conta Caroline.

As rodas de conversa com o departamento de psicologia, que sempre fizeram parte da estrutura do voluntariado, também passaram a ser virtuais. Esses encontros ofereceram um espaço onde os voluntários podiam conversar e ser ouvidos.

> Tivemos sempre muitos encontros e muita orientação. Especialmente durante o período da pandemia, em que ficamos preocupados. Tivemos vários encontros online onde podíamos conversar entre nós e com a psicóloga também. Além de fazermos trabalhos em home office, que nos manteve unidas e nos sentindo úteis – Rebeca Coeli Lancha Moreira, voluntária.

Embora a tecnologia fosse uma realidade para os adultos, havia uma preocupação em não levar atividades para as crianças internadas por meio de telas.

> Nosso pensamento principal era: não vamos levar a tela para o quarto, porque vai ser mais um momento que a criança teria em frente ao tablet, celular ou notebook. As crianças já ficam muito nas telas – conta Caroline.

Por isso, a ideia era continuar incentivando as crianças a brincar e se divertir, mesmo durante a pandemia e estando confinadas em um quarto de hospital. Os kits foram fundamentais para alcançar esse objetivo.

NOVA MODALIDADE DE VOLUNTARIADO

Durante a pandemia, foi criado o projeto Voluntárias Artesãs, no qual os participantes trabalhavam em suas casas produzindo bonecos de tecido. O processo seletivo, realizado totalmente online, buscava pessoas com afinidade por trabalhos manuais e familiaridade com máquinas de costura. Em 2021, por

exemplo, o processo seletivo formou 40 voluntários, dos quais 8 eram artesãos. Mesmo após a pandemia, os processos seletivos continuaram selecionando novos voluntários artesãos que trabalham de suas casas.

> Temos hoje dois tipos de voluntariado: um que é presencial, que atua nos andares do hospital, e outro home office, que é o trabalho artesanal. Na pandemia, a gente focou nesses voluntários artesãos. Deu super certo, porque demos as formações, ensinando como produzir os brinquedos, enviamos moldes. Hoje eles vêm até o hospital, retiram todo o material que precisam para a produção desses brinquedos, produzem nas suas casas e retornam o brinquedo pronto – explica Caroline.

Foi também durante esse período que começou a produção das "sonequinhas", almofadinhas personalizadas com orelhas, braços, pernas e feições. Elas são produzidas no tamanho adequado para as crianças e entregues em datas comemorativas como Natal, Carnaval e Páscoa, sempre acompanhadas da temática.

Cuidando de quem cuida

Além disso, houve uma preocupação especial com os cuidadores, que continuaram trabalhando no hospital em ritmo intenso. No início da pandemia, o grupo de voluntários começou a produzir máscaras para eles: cerca de cinco pessoas costuraram aproximadamente 900 máscaras.

> No meio do furacão da pandemia pedimos para os voluntários escreverem cartas a mão para entregar para a assistência, os cuidadores. Fizemos a impressão de várias cartas manuscritas e entregamos para todos, desde a equipe de higienização, segurança, até a presidência. Foi muito bacana. Os voluntários gostaram bastante e os cuidadores também. Postaram fotos agradecendo o quanto aquele carinho chegou num momento em que eles estavam precisando – lembra Caroline Sanches.

Essas cartas ajudaram a fortalecer os profissionais da saúde em um momento tão difícil, quando muitos estavam esgotados, encorajando-os a continuar seu trabalho com os pacientes.



Também foi realizada uma ação especial para os filhos dos cuidadores no Dia das Crianças durante a pandemia. Os voluntários produziram kits contendo uma régua de crescimento em forma de girafa e um cofre de porquinho.

> O objeto do trabalho do voluntário é o paciente, mas ele é treinado para ter o olhar de generosidade. Não dá para ter um voluntário que chega mal-humorado e destrata o recepcionista. Então, a gente trabalha muito isso – conta Silvia Naccache.

EVENTOS *ONLINE*

Com a colaboração de Silvia Naccache, Caroline organizou *webinars* com diversos hospitais pediátricos do Brasil e do mundo, incluindo instituições da América Latina, Portugal, Espanha e Angola. O objetivo desses eventos era discutir os inúmeros desafios enfrentados por todos os hospitais durante a pandemia.



DIA DAS CRIANÇAS, 2024.

> Começamos contactando os principais hospitais pediátricos do Brasil: Pequeno Príncipe, Hospital de Amor, GRAAC, AACD, Darcy Vargas. O primeiro *webinar* que nós fizemos foi muito informal e gerou material rico de informação, com cada um contando sua vivência durante e antes da pandemia. Aí a Silvia propôs ampliar para fora – lembra Caroline.

No segundo *webinar*, que reuniu dois hospitais de Portugal, foi possível observar a realidade da pandemia na Europa. "Eles tinham saído do turbilhão lá e a gente aqui estava ainda no meio do furacão", lembra Caroline.

Depois, surgiu a ideia de realizar um encontro com um hospital público pediátrico em Angola, onde foram trocadas ideias sobre a produção de brinquedos artesanais de baixo custo.

O momento de pandemia possibilitou a realização destes e de muitos outros encontros virtuais que se seguiram.

> O grande aprendizado para todos é que tínhamos dois públicos para olhar: temos que ter um olhar para o nosso público voluntário, que está tão vulnerável como nós estamos. Eles escolheram estar com a gente e não vamos abandoná-los agora. O que fazer com eles: comunicação, animação, engajamento e escuta, porque algumas pessoas estavam em momentos muito dolorosos e delicados. E outro público que não podíamos abandonar é aquele para o qual o programa existe. Todos nós – fosse onde fosse – tinha que olhar para as pessoas – Silvia Naccache

O PÓS-PANDEMIA

Os voluntários começaram a retornar ao trabalho presencial em meados de 2022, ainda com muita cautela. Após idas e vindas, o retorno definitivo ocorreu em 2023, com uma pequena parte dos voluntários permanecendo no modelo *home office*, consolidado como uma nova modalidade de atuação.

> Depois da pandemia, a gente fez uma reciclagem. Convidamos o Dr. Francisco (médico do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar) para falar com os voluntários. No início, a gente só entrava nos quartos sem restrição. Nos quartos restritos, só deixávamos o kit surpresa. Hoje atendemos todos os quartos novamente – explica Caroline.

Se durante a pandemia o número total de voluntários caiu para cerca de 80, hoje já voltou ao patamar de 140.

LINHA DO TEMPO

2012

Início do Programa de Voluntariado do Sabará, pelas mãos de Sandra Mutarelli Setúbal, com a consultoria de Silvia Naccache e Valdir Cimino. Foi realizada a primeira formação de voluntários, com duração de nove meses. Alguns voluntários vieram da Associação Viva e Deixe Viver, como Meiri A. Muzachi, que se tornou uma pessoa importante no Sabará e permanece ativa até os dias atuais.

2013

Houve mudanças na formação dos voluntários, com a implementação de um método mais rápido e eficiente para selecionar e treinar novos interessados. Foi contratada a primeira coordenadora, Adriana Girardelli, uma pessoa envolvida e dedicada. Também iniciou sua atuação a assistente Maria Lúcia Reis, uma pessoa alegre e querida por todos, que foi guardiã da história do voluntariado no Sabará e permaneceu na equipe até 2016.

Foi iniciado o uso do livro de ponto, do diário do voluntariado e das indicações de pacientes entre voluntários. Realizaram-se cursos de contação de histórias com a Associação Arte Despertar, com o apoio de Regina Guarita e Rosana Junqueira, promovendo maior sinergia entre os voluntários e as equipes do hospital.

Também foi desenvolvido o projeto educacional "O Valor do Amanhã", elaborado pelo Instituto Moreira Salles e baseado no livro homônimo de Eduardo Giannetti. As oficinas proporcionaram reflexões e contribuíram para a implementação de uma cultura de comprometimento no trabalho voluntário do Sabará.

2014

Uma nova coordenadora, Cristiane Caricati, assumiu o voluntariado, trazendo um olhar voltado para a saúde, já que era enfermeira. Cristiane possuía conhecimento e familiaridade com bebês, que até então não eram atendidos pelos voluntários. Para aumentar o comprometimento dos voluntários, foi estabelecido que aqueles que não comparecessem seriam desligados.

2015

Cristiane, com a consultoria do pedagogo Lino de Macedo, estruturou o atendimento a bebês, criando o "cesto dos tesouros".

Realizou-se o I Fórum Voluntariado, Saúde e Criança, em parceria com Silvia Naccache, com a participação de diversas instituições de saúde para discutir o voluntariado, o que ajudou a definir novos caminhos para o programa.

Uma nova coordenadora, Aline Carneiro, assumiu o programa. Ela já era voluntária desde o início e havia criado a "caixa mágica".

2016

Aline instaurou uma gestão acolhedora, mas rigorosa em relação aos voluntários que não compareciam, implementando a "entrevista de desligamento", que fornecia dados sobre os motivos do abandono do programa.

Em meados do ano, Shirley Moutinho assumiu a coordenação. Vinda da área de educação e com formação em artesanato, Shirley trouxe para o programa a produção de brinquedos, fortalecendo os trabalhos manuais.

2017

Shirley, que também era matemática, criou uma planilha de controle das horas doadas e passou a medir novos indicadores relacionados à atividade voluntária.

Iniciaram-se os primeiros trabalhos voluntários em casa, com a produção de brinquedos para repor as faltas no hospital.

Ampliaram-se os tipos de brinquedos feitos com materiais recicláveis para serem entregues às crianças.A assistente Lilian Oliveira Guimarães entrou para a equipe, onde permanece até hoje, contribuindo com ideias para novos brinquedos, melhorias nas planilhas e no diário.

2018

Realizou-se o II Simpósio de Humanização e Cuidado Centrado no Paciente e sua Família, organizado pelo Sabará e pelo ICESP durante o 4º Congresso Internacional Sabará de Saúde Infantil. Na ocasião, discutiu-se como os grupos de humanização se preparam para cuidar de crianças hospitalizadas.

2019

Shirley ampliou a produção de brinquedos, como quebra-cabeças e mini Unos, e começou a elaborar atividades manuais para as mães, como cachecóis trançados com os dedos e kits de bordado confeccionados na sala de voluntariado. Para adolescentes, foram propostas atividades como confecção de pulseiras de contas e cadarços.

2020

Caroline Sanches assumiu a coordenação do voluntariado. Logo após, teve início a pandemia de Covid-19, e os voluntários foram afastados do hospital. Ela implementou o trabalho em *home office*, com reuniões virtuais e produção de brinquedos em casa.

Quatro eventos virtuais reuniram hospitais do Brasil e do exterior para discutir o trabalho voluntário em meio à pandemia.

2021

Ainda em trabalho remoto, ocorreram duas seleções totalmente virtuais de novos voluntários, focadas em selecionar artesãos para a produção de brinquedos.

Um *webinar* reuniu hospitais da América Latina para abordar os desafios do voluntariado e trocar experiências.

O programa foi inscrito no Prêmio Voluntariado Transformador, ficando entre os finalistas na categoria Voluntariado em OSCS e Coletivos.

Iniciou-se o atendimento a adultos na UTI, uma vez por mês, em conjunto com a equipe de psicologia.

2022

Realizou-se o IV Simpósio de Humanização e Voluntariado durante o 6º Congresso Internacional Sabará-Pensi de Saúde Infantil, de forma colaborativa

com uma rede de organizações que visam fortalecer o voluntariado na área da saúde.

2023

Após idas e vindas, os voluntários retornaram às atividades presenciais. Parte dos artesãos continuou em casa, produzindo brinquedos à distância.

O Simpósio de Humanização e Voluntariado, realizado presencialmente, promoveu uma imersão no trabalho desenvolvido no Sabará ao longo de mais de 10 anos.

O voluntariado iniciou atendimentos no pronto-socorro aos finais de semana.

2024

Mais um simpósio foi realizado dentro da programação do Congresso Internacional Sabará-Pensi de Saúde Infantil, com a participação de uma instituição de Portugal.

Foi organizada a "Viagem Fantástica", uma ação de voluntariado empresarial da Fundação José Luiz Setúbal, em que funcionários, familiares, convidados, fornecedores e terceiros doam seu tempo para apoiar uma ação social fora do hospital.

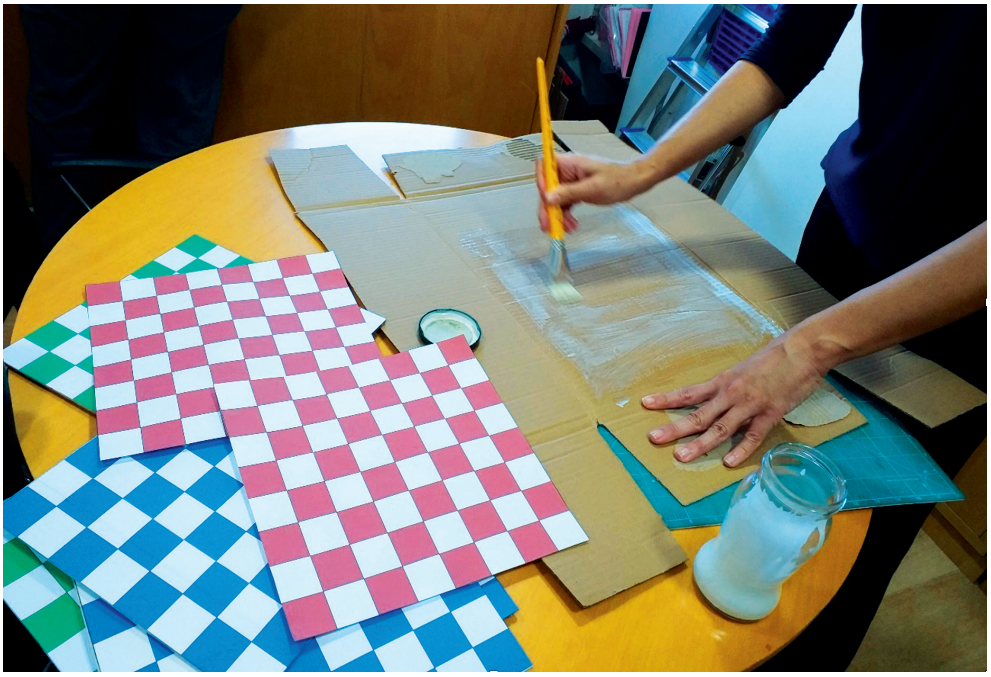
Neste ano, a gestão começou a contabilizar a quantidade de materiais recicláveis reutilizados na produção de brinquedos, ultrapassando a marca de uma tonelada.

MAIS ALGUMAS FOTOS





FORMAÇÃO NOVOS VOLUNTÁRIOS, 2016.



COLAGEM COM MATERIAL RECICLÁVEL.



ATENDIMENTO DURANTE A PANDEMIA, 2020.



DIA DOS PAIS, 2022.



DIA DOS AVÓS, 2023.



DIA INTERNACIONAL DO VOLUNTÁRIO, 2024.

BIBLIOGRAFIA

1. BLOOMERANG. What is volunteerism? A guide to the history, benefits. Disponível em: https://bloomerang.co/blog/what-is-volunteerism-a-guide-to-the-history-benefits/. Acesso em: 9 dez. 2024.
2. FUNDAÇÃO JLES. Fundação JLES. Disponível em: https://fundacaojles.org.br. Acesso em: 9 dez. 2024.
3. _____. YouTube: Fundação JLES - Conheça mais sobre a nossa missão. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=C0XY2O1lbE8. Acesso em: 9 dez. 2024.
4. IDIS. Os grandes desafios do século XXI para o voluntariado. Disponível em: https://www.idis.org.br/os-grandes-desafios-do-seculo-xxi-para-o-voluntariado/. Acesso em: 9 dez. 2024.
5. INSTITUTO PENSI. Instituto PENSI. Disponível em: https://institutopensi.org.br. Acesso em: 9 dez. 2024.
6. _____. Saúde Infantil: blog do Instituto PENSI. Disponível em: https://institutopensi.org.br/blog-saude-infantil/. Acesso em: 9 dez. 2024.
7. _____. O brincar como esperança. Disponível em: https://institutopensi.org.br/o-brincar-como-esperanca/. Acesso em: 9 dez. 2024.
8. _____. YouTube: Saúde Infantil - Entenda mais. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=tse23Hfn3sY. Acesso em: 9 dez. 2024.
9. _____. YouTube: O brincar como esperança. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=JA59pV8EePM&t=1s. Acesso em: 9 dez. 2024.
10. NATIONAL CENTER FOR BIOTECHNOLOGY INFORMATION. PMC articles: Effectiveness of volunteerism. Disponível em: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4733554/. Acesso em: 9 dez. 2024.
11. UNITED NATIONS VOLUNTEERS. State of the World's Volunteerism Report 2022. Disponível em: https://swvr2022.unv.org/. Acesso em: 9 dez. 2024.
12. VOLUNTÁRIOS.COM. O que é voluntariado? Disponível em: https://voluntarios.com.br/oque_e_voluntariado.htm. Acesso em: 9 dez. 2024.

Sabará
Hospital Infantil
A CONSTRUÇÃO DE UM PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

Ao longo de mais de uma década, o Programa de Voluntariado do Sabará Hospital Infantil tem desempenhado um papel essencial na promoção de um cuidado mais humano, sensível e acolhedor. Com atuação comprometida e generosa, centenas de voluntários ajudaram a transformar o ambiente hospitalar em um espaço de empatia, ludicidade e conexão afetiva.

Este livro é uma homenagem a essas pessoas que, com pequenos gestos e escuta atenta, impactam profundamente a vida de crianças, famílias e profissionais de saúde. Reunindo memórias, experiências, práticas inovadoras e depoimentos emocionantes, a obra registra os caminhos trilhados por esse projeto que se tornou referência em voluntariado hospitalar pediátrico.

Mais do que um registro histórico, trata-se de um convite à reflexão sobre o poder da cidadania ativa, da solidariedade e do cuidado compartilhado.

Sabará Hospital Infantil

manole editora

ISBN 978-85-204-6011-5

9 788520 460115