XXI SIMPEP SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
10, 11 e 12 de novembro 2014
As Demandas de Infraestrutura Logística para o Crescimento Econômico Brasileiro

# O TRABALHO VOLUNTÁRIO COMO UM PROCESSO DE TRANSFORMAÇÃO: ESTUDO DOS CASOS ASILO CANTINHO FRATERNO DONA MARIA JACINTA E POSTO DE RUA "EURÍPEDES BARSANULFO"

**NELSON TEIXEIRA LACERDA NETO -** nelson.lacerda.neto@gmail.com
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO - USP - SÃO CARLOS

**ALINE DE BORGIA JARDIM -** liborgiajardim@gmail.com
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO - USP - SÃO CARLOS

**DIEGO RORATO FOGAÇA -** fogaca.diego@gmail.com
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO - USP - SÃO CARLOS

**FERNANDO CÉSAR ALMADA SANTOS -** almada@sc.usp.br
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO - USP - SÃO CARLOS

***Resumo:*** *ESTE ARTIGO APRESENTA UM GRUPO DE JOVENS QUE DECIDIU REALIZAR TRABALHOS VOLUNTÁRIOS EM UM ASILO E EM UMA INSTITUIÇÃO DE AUXÍLIO A PESSOAS QUE MORAM NAS RUAS. O ESTUDO ANALISOU O TRABALHO VOLUNTÁRIO COMO UM PROCESSO DE TRANSFORMAÇÃO, FOCANDOO-SE NOS RESULTADOS OBTIDOS TANTO PARA AS INSTITUIÇÕES COMO PARA OS ASSISTIDOS E OS VOLUNTÁRIOS, VERIFICANDO-SE QUE ESSES TRABALHOS PODEM PROMOVER AOS ENVOLVIDOS O ALCANCE A NÍVEIS MAIS ELEVADOS DA PIRÂMIDE DE MASLOW. ASSIM, EMPREGARAM-SE OS CONCEITOS DE SLACK ET AL. (2009) PARA ANALISAR OS PROCESSOS DE TRANSFORMAÇÃO, OS ESTUDOS DE MASLOW (2000) PARA VERIFICAR A HIERARQUIA DAS NECESSIDADES PESSOAIS. FORAM TAMBÉM COLETADOS DEPOIMENTOS DE ASSISTIDOS E INFORMAÇÕES DOS COORDENADORES DAS INSTITUIÇÕES PARA EMBASAR AS CONCLUSÕES DOS JOVENS SOBRE A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO VOLUNTÁRIO, O QUAL COMPREENDE A RESPONSABILIDADE DE CADA UM NESSE PROCESSO DE TRANSFORMAÇÃO.*

***Palavras-chaves:*** *TRABALHO VOLUNTÁRIO; TRATAMENTO DE IDOSOS; MORADORES DE RUA; PROCESSOS DE TRANSFORMAÇÃO; HIERARQUIA DE MASLOW;*

***Área:*** *11 - ENG. PROD., SUSTENTABILIDADE E RESP. SOCIAL*
***Sub-Área:*** *11.3 - RESPONSABILIDADE SOCIAL ORGANIZACIONAL*

# VOLUNTEER WORK AS A PROCESS OF TRANSFORMATION: A STUDY OF CASES IN NURSING HOME CANTINHO FRATERNO DONA MARIA JACINTA AND INSTITUTION STREET

**Abstract:** *THIS PAPER PRESENTS A GROUP OF YOUNG PEOPLE WHO DECIDED TO CONDUCT VOLUNTEER WORK IN A NURSING HOME AND IN AN INSTITUTION OF AID TO HOMELESS PEOPLE. IT EXAMINED VOLUNTEER WORK AS A PROCESS OF TRANSFORMATION, FOCUSING ON THE RESULTS OBTAINEDD FOR THE INSTITUTIONS AND FOR BOTH ASSISTED AND VOLUNTEERS, VERIFYING THAT THESE WORKS CAN PROMOTE THOSE INVOLVED TO REACH THE HIGHER LEVELS OF MASLOW´S PYRAMID. IT WAS EMPLOYED THE CONCEPTS OF SLACK ET AL. (2009) TO ANALYZE THE PROCESSES OF TRANSFORMATION, AND THE STUDIES OF MASLOW (2000) TO VERIFY THE HIERARCHY OF NEEDS. IT WAS ALSO COLLECTED PERSONAL TESTIMONIES OF BENEFICIARIES AND INFORMATION FROM INSTITUTIONS' COORDINATORS TO SUPPORT THE CONCLUSIONS OF YOUNG PEOPLE ABOUT THE IMPORTANCE OF VOLUNTEER WORK, WHICH COMPRISES THE RESPONSIBILITY OF EACH ONE ON OF THIS TRANSFORMATION PROCESS.*

***Keyword:*** *VOLUNTEER WORK; ELDERLY CARING; HOMELESS; PROCESSES OF TRANSFORMATION; MASLOW´S HIERARCHY;*

## 1. Introdução

Na nossa sociedade, ocorrem diversas situações que nos conduzem a reflexões metafísicas acerca de nossa existência, do por que estarmos aqui, vivenciando bons e maus momentos, observando pessoas que necessitam de auxílio material, de atenção, de carinho. Nesse sentido, percebe-se que é possível ajudarmos uns aos outros, pois tem sempre alguém precisando de algo que podemos oferecer.

Pensando sobre esses assuntos, um grupo de jovens amigos teve a iniciativa de conhecer algumas instituições da cidade em que moravam. Motivados pela possibilidade de contribuírem para melhorar a qualidade de vida daquelas pessoas, os jovens não só doariam o seu tempo, mas ampliariam a visão quanto às relações sociais e seriam agraciados com experiências que inspiram e alertam sobre as suas próprias vidas. Alguns dos jovens relataram as suas reflexões aos demais amigos:

> Tantas pessoas já me ajudaram espontaneamente, com o sincero desejo de que eu ficasse bem e feliz. Talvez eu não possa retribui-las, mas posso repassar o bem que me fizeram a outras pessoas que estejam precisando. É como se fosse uma ‘corrente do bem’ que vai iluminando a todos nós

E também:

> “Eu me perguntava qual seria o meu papel nesse mundo. A descrição de Stephen Covey, no livro ‘Os Sete Hábitos das Pessoas Altamente Eficazes’(COVEY, 2008) me deu uma ideia clara para essa questão: ‘Imagine-se logo após a sua morte. Diante disso, escolha um familiar, um amigo, um companheiro de trabalho e um membro de associação religiosa e/ou filantrópica, o que você gostaria que eles falassem sobre você?’ Dentre muitas respostas, pensei que gostaria de ter contribuído para tornar esse planeta um mundo melhor. Sem dúvida, ajudando outras pessoas, estaria contribuindo para isso. Então, por que não se engajar em um serviço voluntário, sendo algo que realmente contribuirá para um mundo melhor?”.

Observando a situação dos idosos que enfrentam dificuldades relacionadas ao envelhecimento e, às vezes, ao abandono dos familiares, bem como notando que há pessoas marginalizadas, que necessitam tanto de ajuda material como de atenção e respeito, um grupo de jovens da cidade de São Carlos – SP, desde 2012, escolheu duas instituições para visitar semanalmente aos domingos: um asilo e um posto de auxílio a moradores de rua.

Após alguns meses, o grupo tornou-se ativo na rotina de ambas as instituições, auxiliando os assistidos por meio de visitas, de conversas e de eventos comemorativos e, especialmente no caso do posto, servindo alimentos e outros itens materiais.

Considerando essas duas instituições como um caso particular de organização, o trabalho voluntário dos jovens apresenta potencial de contribuição para a gestão do asilo e do posto visitados, embora de maneiras diferenciadas devido às peculiaridades de cada instituição.

## 2. Metodologia

Para o presente estudo de casos, foram realizadas visitas às duas instituições apresentadas a seguir, visando a um estudo das relações dos serviços voluntários existentes em cada uma.

Yin (2005) classifica o estudo de caso em três tipos quanto ao objetivo da pesquisa:

- Descritivo, quando descreve o fenômeno dentro de seu contexto;
- Exploratório, quando trata com problemas pouco conhecidos, objetivando definir hipóteses ou proposições para futuras pesquisas; e
- Explanatório, quando possui o intuito de explicar relações de causa e efeito a partir de uma teoria.

Ainda que os três tipos possam ser claramente definidos, existem áreas de sobreposição entre cada um. No presente estudo de casos, optou-se por uma abordagem descritiva, pois o objetivo será a descrição dos trabalhos voluntários a serem definidos.

Este estudo de casos foi realizado de 2012 a 2014. O grupo de jovens da cidade de São Carlos – SP conversou com os coordenadores das instituições para conhecerem melhor o funcionamento de cada local. Após a coleta das informações via aplicação de questionários e observação participante, foram empregados os conceitos de Slack et al. (2009) para analisar o trabalho voluntário como processos de transformação, bem como verificar os resultados obtidos para os envolvidos (assistidos e voluntários). Posteriormente, correlacionaram-se esses resultados com as necessidades mencionadas no estudo de Maslow (2000).

## 3. Casos para análise do trabalho voluntário como um processo de transformação

### 3.1 Asilo Cantinho Fraterno Dona Maria Jacinta

Há cem anos, Dona Maria Jacinta recebeu uma grande herança e como era uma pessoa muito religiosa, resolveu doar uma parte de suas terras para dar assistência aos idosos. Na escritura de doação, ela destinou o estabelecimento às pessoas idosas de ambos os sexos, sem distinção de raça, condição social, credo político ou religioso. Posteriormente, quem construiu o asilo foram os Vicentinos, iniciando suas atividades em março de 1922 (ASILO, 2014).

Assim, o Cantinho Fraterno é uma instituição que recebe o apoio do município, governos federal e estadual, emendas parlamentares e também a ajuda de voluntários. Atualmente, há 39 (trinta e nove) idosos abrigados pela instituição (pessoas com mais de sessenta anos), sendo que a maioria dos apresenta alguma deficiência mental. Os serviços oferecidos são enfermagem, fisioterapia, nutrição e serviço social.

É importante ressaltar que os idosos que podem pagar, utilizam a respectiva aposentadoria para auxiliar no pagamento dos custos, porém, há também idosos internos que não possuem auxílio financeiro para custear a própria internação.

### 3.2 Posto de Rua "Eurípedes Barsanulfo"

O Posto de Rua "Eurípedes Barsanulfo" (USE, 2014) é uma atividade voluntária existente desde maio de 2002, sem fins lucrativos, no município de São Carlos – SP. O objetivo principal desta atividade é a conversa fraterna, a formação de vínculos de amizade e de respeito, mostrando que a situação na rua é temporária, pois há formas de se recuperar.

É realizada semanalmente, aos domingos, atendendo a cerca de 50 (cinquenta) indivíduos. Segundo um dos voluntários, há em torno de 15 (quinze) pessoas que ajudam regularmente nas atividades do Posto, alguns voluntários vão com menos frequência e há também aqueles que chegam para conhecer o trabalho. Não há uma hierarquia dos trabalhadores, mas sim uma "coordenação", a qual vai transcorrendo lenta e gradativamente, sem que alguém se escolha ou seja escolhido, e está mais relacionada à experiência dos voluntários que estão há mais tempo. Em relação à organização dos trabalhos, tem-se que:

- Monta-se uma planilha com os nomes dos voluntários responsáveis pela comida do próximo domingo, inclusive a preparação no sábado à tarde;
- É indicada uma pessoa que irá procurar os itens que estejam faltando para a preparação dos alimentos;
- Pesquisa-se a real necessidade de doações extras;
- Verifica-se a situação quando algum assistido pede ajuda para internação;
- Escolhe-se quem fará a palestra de cada domingo na Praça.

Vale ressaltar que todos os recursos oferecidos aos assistidos provêm de doações, as quais são feitas nas redes sociais, pelos familiares e amigos dos voluntários, entre outros. Em relação à atividade em si do Posto, primeiramente, prepara-se a comida que será servida aos moradores na cozinha da sede da União das Sociedades Espíritas Intermunicipais de São Carlos (USE). Às 8h15min, é feito um estudo do Evangelho. Posteriormente, às 9h, os alimentos são levados à Praça. Antes da refeição, realiza-se uma palestra abordando diversos temas como família, vício, espiritualidade, motivação, entre outros. A seguir, os alimentos são servidos e os voluntários se dispõem a conversas fraternas com os assistidos, até por volta das 12h. Ainda, havendo possibilidade, efetuam-se doações de roupas e de kits de higiene. Finalizado o trabalho na Praça, os voluntários retornam à USE para limpeza geral do local, concluindo-a em torno de 13h30min.

## 4. Análise do trabalho voluntário

A análise do trabalho voluntário será realizada como um processo de transformação cujos resultados podem promover aos envolvidos o alcance aos níveis mais elevados da pirâmide de Maslow.

Segundo Slack et al. (2009), "A administração da produção é a atividade de gerenciar recursos destinados à produção e disponibilização de bens e serviços". Assim, podem-se considerar ambas as instituições como empresas nas quais existem operações que produzem serviços e produtos, nas quais ocorre a transformação de entradas (input) em saídas (output) (SLACK et al., 2009; Figura 1).

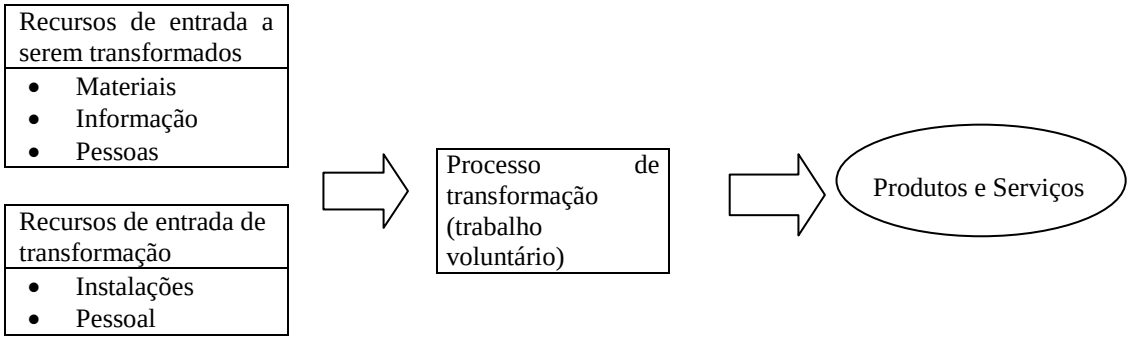


FIGURA 1 – Processo input – transformação – output. Fonte: Adaptado de Slack et al. (2009)

Maslow definiu por meio de uma pirâmide a hierarquia das necessidades dos seres humanos. As necessidades primárias são as fisiológicas, há os níveis intermediários (segurança, social e estima) e o nível mais alto é o de autorrealização. Assim, o trabalho voluntário pode contribuir para os assistidos e para os próprios voluntários de diferentes formas conforme essa pirâmide (Figura 2).

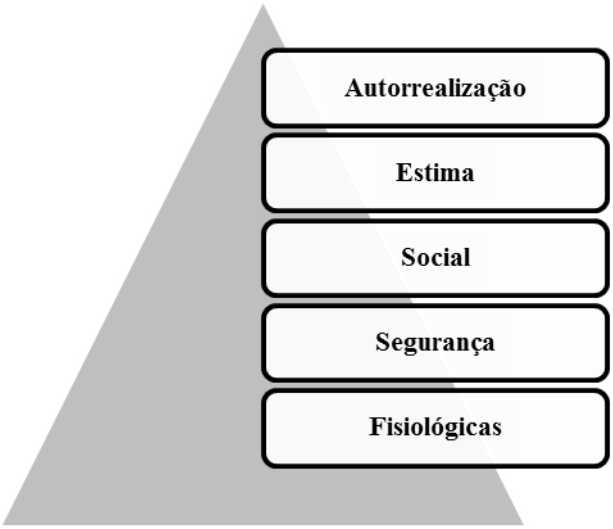


FIGURA 2 – Hierarquia das necessidades de Maslow. Fonte: Adaptado de Maslow (2000)

## 4.1 Asilo Cantinho Fraterno Dona Maria Jacinta

No Cantinho Fraterno, o processo que envolve o trabalho voluntário desenvolvido pelo grupo de jovens é exemplificado na Figura 3.

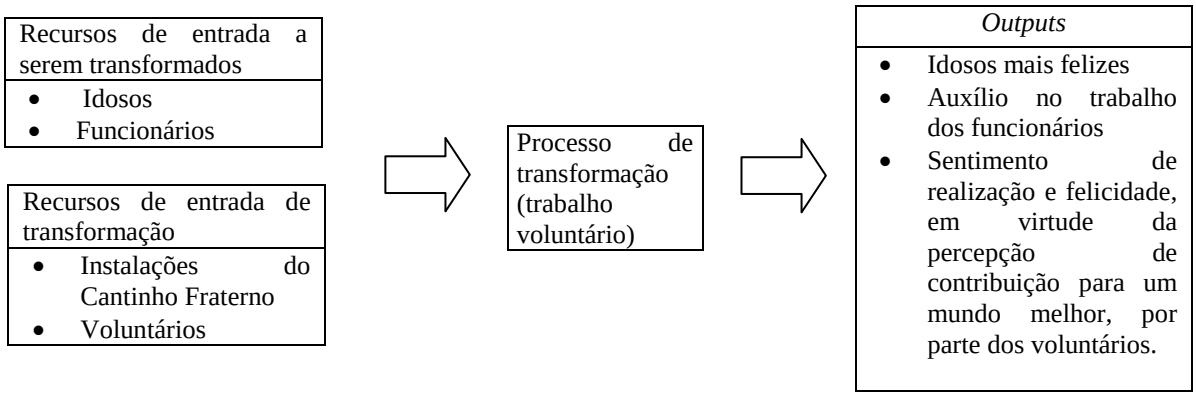


FIGURA 3 – Processo de transformação do trabalho voluntário no asilo Cantinho Fraterno Dona Maria Jacinta. Fonte: Os próprios autores.

É importante ressaltar que, a princípio, o trabalho voluntário no Cantinho Fraterno não é essencial para a manutenção das atividades da instituição, pois há funcionários contratados e remunerados para desempenhá-las (alimentação, higiene, medicamentos). No entanto, os voluntários contribuem de maneira significativa com a promoção de lanches mensais, de campanhas beneficentes, além de oferecerem mais diretamente atenção e carinho aos idosos, uma vez que este é o propósito do trabalho. Os idosos tendem a ficar mais felizes, o que também auxilia no trabalho dos funcionários.

Analisando o trabalho voluntário no Cantinho Fraterno em relação à pirâmide de Maslow, têm-se as necessidades atendidas para os assistidos:

- Fisiológicas, atendidas por lanches e campanhas beneficentes promovidas pelos jovens;
- Segurança, porque as visitas e as conversas promovem um amparo aos idosos;
- Social, representada pela troca de emoções entre os voluntários e os idosos;
- Estima, pois os assistidos ao conversarem e trocarem experiências, podem ter mais facilidade em se autoaceitarem, embora não seja o foco do trabalho, uma vez que alguns idosos do Cantinho Fraterno apresentam deficiência mental; e
- Autorrealização, que é verificada nos idosos como um sentimento de serem acolhidos e de ajudarem os jovens com suas experiências.

Para os voluntários, tem-se o atendimento, principalmente, das seguintes necessidades:

- Social, porque há troca de emoções entre os idosos e os voluntários;
- Estima, pois ao se conectarem com realidades alheias (dificuldades físicas, mentais, familiares, entre outras), torna-se mais fácil aceitar a própria realidade;
- Autorrealização, associada a uma possibilidade de expressarem as suas potencialidades a fim de contribuírem para que os idosos tenham momentos mais felizes e acolhedores.

## 4.2 Posto de Rua "Eurípedes Barsanulfo"

Apresenta-se o processo de transformação do caso do Posto de Rua "Eurípedes Barsanulfo" na Figura 4.

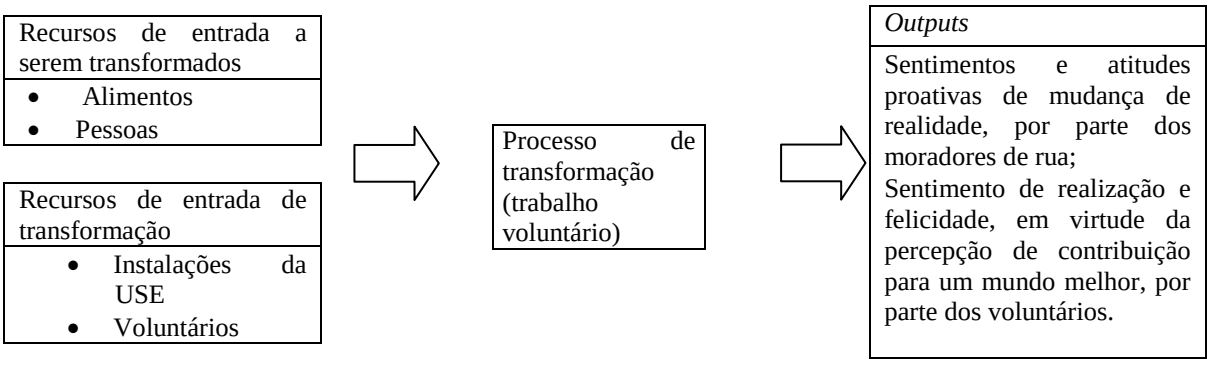


FIGURA 4 – Processo de transformação do trabalho voluntário no Posto de Rua "Eurípedes Barsanulfo". Fonte: Os próprios autores.

É importante ressaltar que na atividade do Posto os voluntários procuram conscientizar essas pessoas da importância de lutarem para sair da situação de rua e buscarem uma condição de vida melhor.

Nesse processo de transformação, é importante "oferecer a vara de pescar ao invés do peixe", ou seja, além da alimentação e das doações de roupas e/ou kits de higiene, buscam-se meios para que essas pessoas possam sair daquela situação e serem agentes do próprio destino. Nesse sentido, é feito um levantamento das vagas de emprego disponíveis na cidade, comenta-se sobre a importância de organizações como os Alcoólicos Anônimos (AA), além da necessidade de superação de problemas afetivos/emocionais, visando a um reequilíbrio do corpo e da mente. Destaca-se que, normalmente, há a presença de um profissional da saúde e um membro voluntário do AA para eventuais emergências e esclarecimentos, respectivamente. É importante destacar ainda que há existência de regras, tais como a proibição do consumo de bebidas e/ou cigarros durante o almoço e/ou muito próximo da região central do evento. Aqueles que assim desejarem deverão permanecer em locais mais distantes (lembrando que o evento ocorre em uma praça pública).

Analisando o trabalho voluntário no Posto de Rua quanto à pirâmide de Maslow (2000), identificam-se as seguintes necessidades atendidas para os moradores:

- Fisiológicas, atendidas pelos alimentos oferecidos e das demais doações;
- Segurança, pois as conversas fraternas promovem um amparo aos moradores;
- Social, ou seja, a troca de emoções entre os voluntários e os assistidos;
- Estima, porque os moradores, ao conversarem e trocarem experiências, podem ter mais facilidade em se autoaceitarem, enfrentando as dificuldades e os vícios; e
- Autorrealização, que é verificada nos moradores como um sentimento de serem aceitos e de se motivarem para vencer suas limitações; no caso dos voluntários esse sentimento também é significativo, pois há uma satisfação pessoal em poder auxiliar pessoas que são geralmente marginalizadas, estimulando, ao contrário, uma reinserção ao convívio social.

Para os voluntários, tem-se o atendimento, principalmente, das seguintes necessidades:

- Social, pois há troca de emoções entre os moradores e os voluntários;
- Estima, porque, ao se conectarem com realidades alheias (dificuldades financeiras, marginalização, vícios, entre outras), torna-se mais fácil aceitar a própria realidade; e

- Autorrealização, que significa uma possibilidade de expressarem as suas potencialidades a fim de contribuírem para que os moradores vivenciem novos comportamentos quanto à situação de rua, motivando-os a reagir e a buscar progredir.

### 4.3 Comparação entre os casos e respectivas atividades

É importante realizar uma comparação das atividades voluntárias a fim de qualificar a importância de cada uma para as instituições.

Além disso, buscando identificar como os seus trabalhos podem contribuir da melhor forma para a organização das instituições, os jovens coletaram depoimentos dos assistidos de ambas as instituições. Visando manter ao máximo a originalidade, há partes transcritas exatamente como foram relatadas, utilizando a linguagem coloquial e/ou informal.

#### 4.3.1 Asilo Cantinho Fraterno Dona Maria Jacinta

Os jovens notaram uma dificuldade para coletar os depoimentos, devido à avançada idade dos integrantes da referida instituição, além de que a maioria apresenta algum tipo de deficiência mental. Por esta razão, poucos estavam aptos a realizarem a entrevista. A escolhida possui 84 anos, nasceu na cidade de Santos (SP) e é chamada de Teresinha. Ela está no Cantinho Fraterno há seis anos. As principais características observadas pela entrevistada são descritas no trecho abaixo:

*P1: Qual a importância que você percebe do trabalho?*

*R1: Às vezes é bom ou ruim. As visitas dos voluntários são muito importantes para nos dar mais atenção, mas muitas vezes todos repetem as mesmas perguntas, do tipo se você está bem e semelhantes, e isso pode ser chato de vez em quando.*

*P2: Isso faz diferença para a senhora?*

*R2: Sim, pois muita gente aqui não tem familiares ou amigos, e conversar faz muito bem. Embora possa ter o problema citado acima.*

*P3: Por que você acredita que muitas pessoas acabam morando em locais como esse?*

*R3: Porque a família acaba abandonando a gente, por causa da saúde e por que os familiares não tem tempo para cuidar da gente.*

#### 4.3.2 Posto de Rua “Eurípedes Barsanulfo”

O assistido chama-se Marcelo, tem 30 anos e nasceu na cidade de Pirassununga. Frequenta regularmente o Posto há dois anos. As principais características analisadas por Marcelo em relação ao Posto é que oferecem ajudas material e espiritual, por meio das palavras e da boa vontade dos voluntários em servir visando que os assistidos saiam da situação de rua e dos vícios.

Segue um trecho da entrevista em citação direta:

*P1: Qual a importância que você percebe desse trabalho?*

*R1: Eu vir todo domingo aqui, além da alimentação, encontro aqui uma palavra e isso te dá ânimo, te dá um apoio e te encoraja a mudar de vida.*

*P2: Esse trabalho faz diferença para você?*

*R2: Faz muita, pois antes eu estava na rua e agora eu estou aqui. Aprendi a não me dar por derrotado. Caiu? Levanta. Isto é algo que tenho aprendido muito aqui.*

*P3: Por que você acredita que algumas pessoas insistem em permanecer na situação de rua?*

*R3: Por que as pessoas tem medo. Medo de encarar o novo, uma nova realidade. Muitas vezes é mais cômodo permanecer do jeito que está, do que ter que lutar por algo melhor e sair da zona de conforto. Apesar das dificuldades, muitas vezes acabamos nos acostumando com a realidade aqui e isso faz com que não tenhamos ânimo e nem disposição para vencer esse comodismo. É nisto que consiste o principal diferencial desse trabalho do posto de rua.*

Analisando os depoimentos coletados e a vivência dos voluntários nesses trabalhos, há semelhanças entre as instituições analisadas, como se segue:

- Ambos os entrevistados ressaltaram a importância do trabalho voluntário realizado nessas instituições;
- O trabalho auxilia para que as pessoas assistidas, por meio da conversa fraterna, aconselhamento ou mesmo pelo simples fato de ouvir, atinjam patamares de realização de níveis mais elevados da pirâmide de Maslow (2000); e
- Há um sentimento de solidão nos assistidos de ambas as instituições.

Em relação às diferenças, tem-se que:

- No Posto de Rua, há maior vinculação do trabalho com a ajuda material. A conversa é importante, mas se percebe que o trabalho objetiva ao acesso aos recursos materiais doados;

- Maior predomínio de homens, tanto de voluntários como de assistidos no Posto de Rua;
- Há maior facilidade de conversar com os moradores de rua, pois os idosos, em geral, encontram-se em estado de deficiência mental e/ou têm dificuldades para o prolongamento das relações de conversas; e
- Maiores relações de afeto voluntário versus assistido no Cantinho Fraterno, pois o nível de confiança e espontaneidade são maiores por parte dos assistidos e dos voluntários.

### 4.4 Sugestões de melhorias

A partir da experiência dos jovens voluntários, foram coletadas algumas sugestões por parte de outros voluntários e assistidos de cada uma das instituições.

No caso do Cantinho Fraterno poderia haver:

- maior integração dos funcionários com os voluntários. Um efeito sinérgico poderia advir dessa maior interação, sendo importante uma discussão em nível de diretoria para que sejam estabelecidas diretrizes visando a uma maior integração dos voluntários e funcionários; e
- organização de campanhas beneficentes, por parte dos voluntários com auxílio dos funcionários, para ajudar a arrecadar doações para os idosos.

Em relação à gestão de operações do Posto de Rua, observou-se:

- necessidade de espaço físico para atividades diárias, como terapia, acompanhamento médico e psicológico, além de trabalhos ocupacionais;
- disponibilidade de mais voluntários;
- dificuldade dos voluntários em agir corretamente quando abordados pelos assistidos que pedem, por exemplo, dinheiro; e
- inexistência de um cadastro dos assistidos frequentadores, bem como uma estatística das pessoas que conseguiram “sair da rua”. É importante que o Posto de Rua tenha essas estatísticas, para inclusive “mostrar o exemplo” de algumas pessoas que conseguiram atingir os níveis de realização mais altos da pirâmide de Maslow (2000).

## 5. Considerações finais

No Cantinho Fraterno, os jovens perceberam que o trabalho voluntário promoveu domingos em que os idosos se sentiram mais felizes e acolhidos, criando laços de carinho entre os assistidos e os jovens, uma vez que, nos domingos em que alguns jovens não compareceram, os idosos perguntaram por eles. Ainda, as atividades voluntárias auxiliaram no trabalho dos funcionários da instituição, pois as conversas com os idosos deixavam os mesmos mais tranquilos e receptivos, assim como os lanches mensais e as campanhas beneficentes promovidas pelos jovens contribuíram para a instituição.

Em relação ao Posto de Rua, além do auxílio material devido aos alimentos e outras doações, os jovens perceberam que também foram estabelecidos laços de confiança, e em alguns casos, os moradores vivenciaram novos comportamentos quanto à situação de rua, sendo motivados a reagir e a buscar progredir.

Assim, foi possível identificar a importância do trabalho voluntário para que as pessoas atinjam níveis mais altos da pirâmide de Maslow (2000), compreendendo a responsabilidade pessoal de cada um nesse processo. Os jovens, os idosos e os moradores atingiram níveis mais altos da pirâmide, pois se transcendeu à ajuda material, chegando a patamares afetivos, no caso do Cantinho Fraterno, e de interação e conversa fraterna, no caso do Posto de Rua. Ressalta-se que, devido às necessidades particulares de cada instituição, os voluntários tiveram de se adaptar a cada trabalho para ajudarem mais efetivamente os assistidos.

A autorrealização dos jovens verificou-se na possibilidade de contribuírem para um mundo melhor, o que poderá ajudá-los na execução de outras tarefas rotineiras. Além disso, a constância do voluntariado tornou-se parte integrante na vida de cada uma dessas pessoas.

**Referências**

ASILO CANTINHO FRATERNO DONA MARIA JACINTA. Disponível em: <www.cantinhofraterno.org.br>. Acesso em: 10 mar. 2014.

COVEY, S. R. *Os 7 hábitos das pessoas altamente eficazes*. 31. ed. Rio de Janeiro: Best Seller, 2008.

MASLOW, H. A. *Maslow no Gerenciamento*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. *Administração da Produção*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

USE - UNIÃO DAS SOCIEDADES ESPÍRITAS INTERMUNICIPAIS DE SÃO CARLOS. Posto de Rua Eurípedes Barsanulfo. Disponível em: <http://www.usesaocarlos.com.br/voluntario.html>. Acesso em 10 mar. 2014.

YIN, R. K. *Estudo de caso: planejamento e método.* 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.