



VOLUNTARIADO EM UMA ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS: DISCUSSÃO DA EXPERIÊNCIA PAPAÍ NOEL DOS CORREIOS DE IJUÍ/RS.¹

Juliana Porciuncula², Enise Barth Teixeira³, Vanessa Carmelina Toso⁴. UNIJUI

INTRODUÇÃO: O tema da responsabilidade social empresarial tem experimentado crescente notoriedade no Brasil, devido às enormes carências e desigualdades sociais existentes em nosso país (ASHLEY, 2005). A sociedade brasileira espera que as empresas cumpram um novo papel no processo de desenvolvimento, sejam agentes de uma nova cultura, atores de mudança social, construtores de uma sociedade melhor. Neste sentido, o voluntariado ganha evidência, uma vez que viabiliza a atuação social das organizações. Este artigo tem como finalidade principal relatar e analisar uma experiência pioneira de prática voluntária no Projeto Papai Noel dos Correios de Ijuí/RS. A apreciação do projeto contempla os mecanismos de organização do voluntariado, as razões e motivações para se voluntariar, as relações indivíduo, grupo e organização e as conseqüências dessa atividade no projeto. **MÉTODO:** A investigação caracteriza-se como estudo de caso, de abordagem qualitativa. Os sujeitos investigados foram os voluntários externos e o gerente da Agência. As técnicas de coleta de dados empregada foram: observação participante, questionário, entrevista, pesquisa documental e pesquisa bibliográfica. **RESULTADOS:** O Projeto Papai Noel dos Correios foi instituído pelos próprios funcionários da empresa, uma vez que nas proximidades do Natal inúmeras cartas chegavam às agências, destinadas ao bom velhinho, e em sua maioria eram de crianças com relatos um tanto comoventes. “Ano após ano o projeto foi crescendo tanto no número de cartas enviadas, quanto dos pedidos atendidos. Ganhando proporções gigantescas, ao ponto de haver a necessidade do auxílio de voluntários externos para conseguir dar conta dessa grande demanda (Gerente agência Correios)”. Ingressaram no Projeto 30 (trinta) voluntários do ensino médio, que foram divididos em equipes, que realizavam o trabalho voluntário uma vez por semana em um dos turnos de funcionamento da agência (manhã-tarde). A finalidade de inserir alunos do ensino médio neste projeto foi despertar o entusiasmo, a integração, a conscientização para outra realidade que não a vivenciada por eles, bem como poder contar com sua a energia transformadora. O trabalho realizado pelos voluntários na triagem e seleção das cartas resultou em 2.240 cartas, com 2.831 pedidos, uma vez que na mesma carta algumas crianças solicitavam brinquedos para os irmãos. Destes pedidos 28,19% eram brinquedos, 21,26% material escolar, 11,09% bicicleta, 20,13% roupas e calçados e 19,32% diversos. Com a realização deste projeto evidenciaram-se aspectos comportamentais quais sejam: aprendizagem, percepção, valores, ética, atitude, tomada de decisão, motivação e satisfação. Com relação à aprendizagem os voluntários destacam “o mundo não se resume a mim e amigos devemos olhar e compreender a necessidade dos outros”, esta abertura para novas experiências permite identificar alguém em termos de sua imaginação, sensibilidade e intelectualidade. A ausência de uma cultura de solidariedade e voluntariado foi sentida enquanto uma das dificuldades na realização do projeto: “na adoção das cartas, pois muitas ainda sobraram e várias crianças ficaram sem presente”. **CONCLUSÕES:** Ao que tudo indica, o voluntariado pode servir a diferentes funções pessoais, sociais e psicológicas para um mesmo indivíduo ou para indivíduos diferentes. Por meio da expressão de valores, relacionamentos



interpessoais, no enfrentamento de conflitos e incertezas, no desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes, na melhoria da auto-estima, entre outros. A experiência de inserir voluntários externos no projeto Papai Noel dos Correios merece destaque tanto pelo sucesso das ações empreendidas, que o colocou em segundo lugar no ranking estadual no registro e adoção de cartas, quanto proporcionou aos voluntários uma nova visão da realidade, permitindo o engajamento destes no processo de inclusão social. Apoio: Capes;

¹ Projeto de pesquisa, vinculado ao curso de Mestrado em Desenvolvimento da Unijui.

² Psicóloga, Mestranda em Gestão de Organizações para o Desenvolvimento da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUI, bolsista CAPES - julianaporciuncula@yahoo.com.br

³ Professora Doutora do Departamento de Administração - DEAd e do Mestrado em Desenvolvimento - UNIJUI - enise@unijui.edu.br

⁴ Acadêmica do curso de Administração da Universidade Regional do Noroeste do Rio Grande do Sul - UNIJUI, bolsista PIBIC/UNIJUI.