



## MANUAL DO VOLUNTÁRIO

### AGRADECIMENTO

---

Um agradecimento especial aos voluntários que  
contribuíram com a construção desse manual;

Edney Correia Gomes da Silva;

Francisco Reynaldo Alves e

Maria das Graças Amorim

Supervisão do Voluntariado: **Mônica Soares**

Assessoria Jurídica: **Tibério Pedrosa**

Coordenação Desenvolvimento e Projetos: **Etiene Brito**



## MANUAL DO VOLUNTÁRIO

### 1. APRESENTAÇÃO GAC -PE

- 1.1 Histórico
- 1.2 Nossa Missão;
- 1.3 Composição Estatutária
- 1.4 Equipe Executiva
- 1.5 Manutenção do GAC-PE

### 2. O TRABALHO VOLUNTÁRIO NO GAC-PE

- 2.1 Condições básicas para ser voluntario do GAC-PE
- 2.2 Áreas do trabalho voluntário
- 2.3 Direitos do Voluntário
- 2.4 Deveres do Voluntário
- 2.5 Proibições
- 2.6 Penalidades
- 2.7 Premiações

### ANEXOS

- I - Lei do voluntariado
- II - Modelo de termo de adesão
- III - Descrição e normas de cada setor



## MANUAL DO VOLUNTÁRIO

### 1. APRESENTAÇÃO

---

Boa parte das pessoas desconhece que o câncer é uma enfermidade com grandes possibilidades de cura, principalmente se diagnosticada e tratada precocemente. Além das práticas usuais de tratamento - cirurgia, quimioterapia e radioterapia - uma etapa muito importante no processo de cura acontece no acompanhamento durante e após o seu tratamento clínico. É nesse período que o paciente precisa aprender a conviver com a doença e suplantar as conseqüências físicas e psicológicas decorrentes. Inúmeros terapeutas afirmam que, após cada sessão de tratamento, há a necessidade de criarem-se condições favoráveis ao equilíbrio psíquico e emocional de cada paciente. É nesse ambiente que o calor humano e a solidariedade são fundamentais. É dentro desse contexto que surgem os voluntários dos hospitais de câncer distribuídos pelo Brasil.

O GAC-PE dá suporte ao Centro de Oncohematologia Pediátrica (CEONHPE) do Hospital Universitário Oswaldo Cruz, para que as crianças e adolescentes possam ter um atendimento humanizado e de qualidade. O voluntário do GAC-PE precisa estar atento às normas e diretrizes do hospital onde atua (HUOC / CEONHPE), e seguir as orientações recebidas pela Supervisão do Voluntariado, além de estar consciente das normas que regem o voluntariado do GAC-PE contidas nesse "Manual do Voluntário".

É fundamental reconhecer que o trabalho voluntário vai muito além de um ato de doação e solidariedade, é um exercício de cidadania e co-responsabilidade social, que exige do voluntário compromisso, competência e atenção aos limites estabelecidos pela instituição.



## MANUAL DO VOLUNTÁRIO

### 1.1 Histórico

Somos uma instituição sem fins lucrativos que surgiu da necessidade de garantir às crianças e adolescentes com câncer o direito a um tratamento humanizado a partir do aumento da demanda no Centro de Oncohematologia Pediátrica (CEONHPE).

O GAC foi criado em março de 1997 por um grupo de profissionais, voluntários, e estudantes da UPE, além de pais de pacientes que visando agregar qualidade ao atendimento existente, pensaram em organizar um grupo de ajuda que desse suporte a esses pequenos pacientes e suas famílias.

### 1.2 Nossa Missão

"Promover a melhoria da qualidade de vida, a minimização do sofrimento, a elevação da auto-estima e a inserção na sociedade, das crianças e adolescentes com câncer atendidos no CEONHPE/HUOC e dos seus familiares, pautados por valores como; respeito, transparência, competência e compromisso

### 1.3 Composição Estatutária:

#### **Assembléia Geral:**

**Diretoria;** Presidente:

Vice-Presidente

Tesoureira:

*Presidente de Honra: Vera Morais*

### 1.4. Equipe Executiva:

*Coordenação;*

*Supervisão de Voluntariado;*

*Assistente de Evento;*

*Assistente de Comunicação;*

*Encarregada do Administrativo financeiro;*



## MANUAL DO VOLUNTÁRIO

### 1.5. Manutenção do GAC-PE

Através de doações da sociedade civil e de parcerias com empresas e profissionais liberais, os recursos podem ser: doações em dinheiro, alimentos, roupas (novas e usadas), móveis e utensílios (novos e usados), objetos diversos, e/ou serviços.

## 2. O TRABALHO VOLUNTÁRIO NO GAC-PE

### 2.1 Condições básicas para ser voluntário do GAC-PE

- I. Ser maior de 18 anos;
- II. Ser legalmente capaz de praticar e responder pelos seus atos;
- III. Ter completado o Ensino fundamental I (antiga 4ª Série);
- IV. Não estar exercendo cargo político,
- V. Ter disponibilidade de no mínimo 4 horas semanais consecutivas;
- VI. Identificar-se com a causa, a Missão e os objetivos do GAC - PE.

### 2.2 Áreas do trabalho voluntário

- I. Brinquedoteca ambulatorial e de enfermaria;
- II. Refeitório de ambulatório e de enfermaria;
- III. Recepção aos visitantes;
- IV. Enfermaria;
- V. Eventos, stand e bazar.

### 2.3 Direitos dos voluntários:

- I. Conhecer as normas da instituição e instrumentos legais referentes ao trabalho voluntário;
- II. Ser respeitado e tratado com igualdade por todos os profissionais da equipe GAC-PE e do CEONHPE/HUOC;
- III. Encaminhar à Supervisão do Voluntariado críticas, sugestões, reclamações e elogios;



## MANUAL DO VOLUNTÁRIO

- IV. *Solicitar seu desligamento ou suspensão temporária das atividades a qualquer momento, com antecedência mínima de 05 dias.*

### **2.4 Deveres dos voluntários:**

- I. *Preencher e assinar o Termo de Adesão ao Serviço Voluntário do GAC-PE,*
- II. *Manter sempre atualizado seu endereço, telefone e email;*
- III. *Conhecer a legislação brasileira sobre voluntariado e as normas do voluntariado do GAC-PE;*
- IV. *Participar de reuniões, treinamentos e reciclagem, justificando com brevidade qualquer impossibilidade.*
- V. *Ler e responder, sempre, os avisos referentes ao GAC-PE e ao Voluntariado;*
- VI. *Solicitar cópia da ata de reunião ou treinamento nos casos de não comparecimento as mesmas;*
- VII. *Assinar o livro de ponto;*
- VIII. *Apresentar-se ao seu local de trabalho devidamente uniformizado e utilizando o crachá;*
- IX. *Ser assíduo e pontual nos dias e horários previamente estabelecidos;*
- X. *Encaminhar à Supervisão do Voluntariado os pedidos e comunicados de mudança de horário, falta, afastamento e/ou desligamento com antecedência mínima de 5 (cinco) dias,*
- XI. *Encaminhar à Supervisão do Voluntariado toda solicitação feita ao voluntário pelo paciente;*
- XII. *Colaborar e trabalhar em harmonia, respeitando, os demais voluntários, equipe GAC-PE e técnicos do CEONHPE*
- XIII. *Registrar quaisquer ocorrências surgidas durante o seu expediente no "livro de ocorrência";*
- XIV. *Zelar pelo patrimônio e imagem do GAC-PE e do CEONHPE,*
- XV. *Participar de campanhas do GAC-PE para mobilização de recursos, doações e/ou eventos;*
- XVI. *Vestir-se adequadamente.*

### **2.5 Proibições:**

*É terminantemente proibido ao voluntário:*

- I. *Trabalhar sem o devido fardamento e o crachá.*
- II. *Vir ao trabalho usando bermuda, mini-blusa, mini-saia, blusas decotadas.*



## MANUAL DO VOLUNTÁRIO

- III. Circular pelo CEONHPE fora do seu horário de trabalho.
- IV. Modificar a rotina de serviço de algum setor do CEONHPE/GAC-PE;
- V. Exercer profissão da área de saúde como voluntário,
- VI. Divulgar e/ou comentar diagnósticos, tratamento médico, e casos observados no trabalho voluntário, perante terceiros ou estranhos;
- VII. Perguntar e/ou aconselhar aos pacientes ou familiares sobre a doença, tratamentos e terapias;
- VIII. Responder perguntas de caráter profissional (na área de saúde);
- IX. Substituir ou assumir o lugar de profissional da equipe GAC-PE ou do CEONHPE, mesmo que por poucos minutos, ou realizar atividade de responsabilidade técnica, por mais simples que pareça, tais como: pesar paciente, aferir temperatura, verificar pressão, etc;
- X. Utilizar o trabalho voluntário para disseminar crenças religiosas, políticas ou outros credos pessoais, nas dependências da Instituição.
- XI. Envolver-se pessoalmente com pacientes e familiares, fornecendo telefone, atendendo aos pedidos particulares, levar pacientes e familiares para sua residência sob qualquer pretexto;
- XII. Distribuir alimentos e bebidas nas enfermarias sem a concordância, orientação e autorização por escrito do setor de nutrição do CEONHPE;
- XIII. Fazer doações diretamente aos pacientes e acompanhantes, assim como privilegiar crianças com presentes, comidas especiais, bombons, etc;
- XIV. Vender produtos ou serviços, de quaisquer espécies, como, rifas, campanhas e abaixo-assinados no ambiente de trabalho;
- XV. Participar de seleção para o quadro funcional do GAC, salvo, se desligado(a) do quadro de voluntários nos 06 (seis) meses anteriores à respectiva seleção;
- XVI. Fazer filmagens ou fotografias no CEONHPE;
- XVII. Utilizar o nome do GAC para pedir ou obter regalias, angariar fundos, pedir donativo;
- XVIII. Dar declarações à imprensa falada ou escrita, ou a qualquer outro órgão sobre fatos ou acontecimentos referentes aos pacientes e ao GAC-PE, sem a prévia autorização da Coordenação ou Diretoria;

### 2.6. Penalidades:

A Supervisão do Voluntariado advertirá por escrito, e/ou desligará, o voluntário que descumprir as normas do voluntariado e demais normas da instituição.



## MANUAL DO VOLUNTÁRIO

*Qualquer penalidade deverá ser entregue por escrito e de forma reservada ao voluntário, devendo ser registrada na sua ficha.*

*O desligamento e/ou afastamento do voluntário ensejará a elaboração de um parecer da supervisão a ser arquivado na ficha de atividades do mesmo; só poderá acontecer nas seguintes circunstâncias:*

- .1 quando já tiver sido advertido por escrito e voltar a cometer a mesma ou outra falta;*
- .2 comportamento incompatível com os objetivos, valores e normas da instituição;*
- .3 por violação das normas do voluntariado;*
- .4 estar ausente, de suas atividades 04(quatro) vezes consecutivas;*
- .5 estar ausente, por mais de duas reuniões ou treinamentos para voluntários ao ano;*

*O voluntário poderá apresentar defesa por escrito à Diretoria do GAC sobre a punição aplicada, no prazo de (03)três dias úteis a contar da ciência da penalidade.*

### **2.8 Premiações:**

*Fica a critério da Diretoria as homenagens e premiações aos voluntários..*





## MANUAL DO VOLUNTÁRIO

### ANEXO I

#### LEI DO VOLUNTARIADO

#### LEI Nº 9.608, DE 18 DE FEVEREIRO DE 1998

Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Considera-se serviço voluntário, para fins desta Lei, a atividade não remunerada, prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza, ou a instituição privada de fins não lucrativos, que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência social, inclusive mutualidade.

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

Art. 2º O serviço voluntário será exercido mediante a celebração de termo de adesão entre a entidade, pública ou privada, e o prestador do serviço voluntário, dele devendo constar o objeto e as condições de seu exercício.

Art. 3º O prestador do serviço voluntário poderá ser ressarcido pelas despesas que comprovadamente realizar no desempenho das atividades voluntárias.

Parágrafo único. As despesas a serem ressarcidas deverão estar expressamente autorizadas pela entidade a que for prestado o serviço voluntário.

Art. 3º-A. Fica a União autorizada a conceder auxílio financeiro ao prestador de serviço voluntário com idade de dezesseis a vinte e quatro anos integrante de família com renda mensal **per capita** de até meio salário mínimo. [\(Incluído pela Lei nº 10.748, de 22.10.2003\)](#)

§ 1º O auxílio financeiro a que se refere o **caput** terá valor de até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e será custeado com recursos da União por um período máximo de seis meses, sendo destinado preferencialmente: [\(Incluído pela Lei nº 10.748, de 22.10.2003\)](#)

I - aos jovens egressos de unidades prisionais ou que estejam cumprindo medidas sócio-educativas; e [\(Incluído pela Lei nº 10.748, de 22.10.2003\)](#)

II - a grupos específicos de jovens trabalhadores submetidos a maiores taxas de desemprego. [\(Incluído pela Lei nº 10.748, de 22.10.2003\)](#)

§ 2º O auxílio financeiro será pago pelo órgão ou entidade pública ou instituição privada sem fins lucrativos previamente cadastrados no Ministério do Trabalho e Emprego,



## MANUAL DO VOLUNTÁRIO

utilizando recursos da União, mediante convênio, ou com recursos próprios. [\(Incluído pela Lei nº 10.748, de 22.10.2003\)](#)

§ 3º É vedada a concessão do auxílio financeiro a que se refere este artigo ao voluntário que preste serviço a entidade pública ou instituição privada sem fins lucrativos, na qual trabalhe qualquer parente, ainda que por afinidade, até o terceiro grau, bem como ao beneficiado pelo Programa Nacional de Estímulo ao Primeiro Emprego para os Jovens - PNPE. [\(Incluído pela Lei nº 10.748, de 22.10.2003\)](#)

§ 4º Para efeitos do disposto neste artigo, considera-se família a unidade nuclear, eventualmente ampliada por outros indivíduos que com ela possuam laços de parentesco, que forme um grupo doméstico, vivendo sob o mesmo teto e mantendo sua economia pela contribuição de seus membros. [\(Incluído pela Lei nº 10.748, de 22.10.2003\)](#)

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

Art. 5º Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 18 de fevereiro de 1998; 177º da Independência e 110º da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO

**Este texto não substitui o publicado no D.O.U. de 19.02.1998**



## ANEXO II

# MANUAL DO VOLUNTÁRIO

## TERMO DE ADESÃO AO SERVIÇO VOLUNTÁRIO

Por este instrumento particular de adesão ao serviço voluntário que entre si fazem o Grupo de Ajuda à Criança Carente com Câncer – GAC, entidade privada sem fins lucrativos com objetivos assistenciais e apoio médico-científico a criança e adolescente com câncer, inscritos no CNPJ/MF 02.024.876/0001-01, localizado na Rua Arnóbio Marques, 310, Santo Amaro, Recife-PE, doravante simplesmente GAC, neste ato pelo seu supervisor de voluntariado e o(a) Sr(a). \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, doravante simplesmente **VOLUNTÁRIO**, se obrigam a cumprir o estabelecido com base na Lei 9.608/98 e nos termos a seguir descritos:

I. O trabalho voluntário será desenvolvido sob a responsabilidade do GAC nas dependências do Centro de Oncologia Pediátrica do Hospital Universitário Oswaldo Cruz, nos stands ou eventos da instituição, de acordo com o ajuste previsto neste documento e na ficha de inscrição do voluntário, parte integrante deste termo.

II. O voluntário exercerá as atividades na(o) \_\_\_\_\_ nos dias e horários a seguir explicitados, permitida a alteração mediante ajuste previsto.

Dia /Turno	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
Manhã							
Tarde							

Parágrafo Único. O voluntário assume o compromisso de exercer apenas as atividades descritas na cláusula anterior, podendo desligar-se, caso á sua revelia, começar a exercer outras atividades sem sua concordância expressa.

III. O voluntário afirma ter conhecimento de que é uma atividade não remunerada e que esse serviço não gera vínculo empregatício nem obrigação de natureza trabalhista, previdenciária ou de qualquer outra natureza, conforme preceitua Art. 1º §da Lei 9.608/98.

IV. O voluntário poderá ser ressarcido pelas despesas que comprovadamente realizar no desempenho das atividades voluntárias, devidamente comprovada e autorizada antecipadamente.

V. O presente termo de adesão de serviço voluntário poderá ser rescindido por qualquer das partes, sem ônus e desde que haja comunicação por escrito com 05 (cinco) dias de antecedência.

E assim, por estarem de pleno acordo, as partes assina este termo de adesão ao serviço voluntário em duas vias de igual teor, na presença de duas testemunhas.

Recife, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
GAC

\_\_\_\_\_  
VOLUNTÁRIO

Testemunhas: \_\_\_\_\_

Nome:

Nome: \_\_\_\_\_



## MANUAL DO VOLUNTÁRIO

### ANEXO III

#### DESCRIÇÃO E NORMAS DE CADA SETOR

##### NORMAS PARA FUNCIONAMENTO DO REFEITORIO AMBULATORIAL

**Objetivo da atividade:** oferecer refeições de qualidade, aos pacientes e acompanhantes que vem ao GAC-PERNAMBUCO e zelar pelo setor.

#### 1. NORMAS GERAIS:

1. Antes de iniciar qualquer atividade, fazer a higiene e conferir o local e as condições de trabalho. Mantenha-o sempre limpo;
2. Planejar e dividir o trabalho com os outros voluntários;
3. Fazer levantamento do número de pacientes e acompanhantes em atendimento no ambulatório;
4. Orientar para que as crianças e acompanhantes lavem as mãos antes da refeição;
5. Orientar a formação de fila para a distribuição das refeições;
6. Orientar o público, ao final das refeições, quanto à limpeza do local;
7. Solicitar a colaboração dos acompanhantes para a manutenção da limpeza;
8. Terminada a distribuição, verificar todo o material utilizado, deixar a cozinha e os utensílios limpos para o próximo expediente;
9. Terminada a atividade, fechar o refeitório e devolver as chaves ao 7º andar;
10. Registrar qualquer alteração durante a atividade, no livro de ocorrências.

#### 2. PROIBIÇÕES:

1. É proibido circular pelos andares com comida e bebida;
2. Servir refeições na brinquedoteca ambulatorial;
3. Deixar o refeitório aberto sem a presença de voluntário ou funcionários do GAC autorizados.



## MANUAL DO VOLUNTÁRIO

### NORMAS PARA FUNCIONAMENTO DA BRINQUEDOTECA AMBULATORIAL

**Objetivo da atividade:** Oferecer às crianças e adolescentes pacientes do CEONHPE/GAC, atividades lúdicas e ocupacionais, em um ambiente tranquilizador que possibilite a convivência e a interação grupal visando aliviar o stress e a ansiedade gerada pela espera do atendimento médico em suas vindas freqüentes ao ambulatório.

#### 1. NORMAS GERAIS:

1. Antes de iniciar qualquer atividade, faça sua higiene e confira o local e as condições de trabalho;
2. Seguir as orientações da brinquedista sobre as atividades do dia;
3. Planejar e dividir com os demais voluntários as atividades sugeridas;
4. Convidar todas as crianças para participar da atividade;
5. Orientar as crianças a respeito da atividade do dia;
6. Deixar sempre a brinquedoteca em ordem, brinquedos guardados e sala limpa;
7. O último a sair deverá; fechar as janelas, apagar as luzes, desligar as tomadas e ar-condicionado e fechar a porta. Entregar as chaves ao 7º andar;
8. Registrar qualquer alteração durante a atividade, no livro de ocorrências.

#### 2. PROIBIÇÕES:

1. Nunca deixar a brinquedoteca aberta sem a presença de voluntário ou da brinquedista;
2. É proibida a presença de acompanhante na brinquedoteca, excetuando-se quando tiver com criança de colo;
3. Não é permitido à criança levar os brinquedos para casa;
4. É terminantemente proibido entrar na brinquedoteca com alimentos ou bebidas.



## MANUAL DO VOLUNTÁRIO

### NORMAS PARA FUNCIONAMENTO DA BRINQUEDOTECA DE ENFERMARIA

**Objetivo da atividade:** Oferecer ao paciente interno um ambiente lúdico e acolhedor, facilitando sua permanência na enfermaria e contribuindo para a humanização, bem como favorecendo uma reação mais rápida ao tratamento.

#### 1. NORMAS GERAIS:

1. Antes de iniciar qualquer atividade, faça sua higiene e confira o local e as condições de trabalho;
2. Seguir as orientações da brinquedista sobre as atividades do dia;
3. Fazer levantamento, junto as enfermeiras, sobre as crianças que podem se dirigir à brinquedoteca;
4. Convidar todas as crianças liberadas, para participar da atividade e orientar a respeito da atividade do dia;
5. **Em caso de emergência chamar a enfermeira de imediato;**
6. Terminada a atividade levar a criança de volta ao leito;
7. Recolher os brinquedos emprestados as crianças nas enfermarias;
8. Deixar a brinquedoteca em ordem, , brinquedos guardados e sala limpa;
9. Registrar qualquer alteração durante a atividade, no livro de ocorrências.

#### 2. PROIBIÇÕES

1. Nunca deixar a brinquedoteca aberta sem a presença de voluntário ou da brinquedista;
2. Nunca deixar a criança sozinha na sala.



## MANUAL DO VOLUNTÁRIO

### NORMAS PARA FUNCIONAMENTO DA ENFERMARIA

**Objetivo da atividade:** oferecer apoio aos pacientes e acompanhantes, visando facilitar e humanizar o atendimento durante o internamento.

#### 1. NORMAS GERAIS:

1. Antes de iniciar qualquer atividade, faça sua higiene e confira o local e as condições de trabalho uso;
2. Antes de começar o trabalho, verificar junto à enfermeira quais as crianças que estão aplasiadas;
3. Respeitar o horário das refeições;
4. Terminada sua atividade recolha o material, devolva para o local de origem, deixando sempre limpo para que possa ser usado por outro voluntário;
5. Registrar qualquer alteração durante a atividade, no livro de ocorrências.

#### 2. PROIBIÇÕES

1. É proibido levar alimentos ou bebidas para as enfermarias, salvo festividades previamente agendadas pela Supervisão de Voluntariado.



## MANUAL DO VOLUNTÁRIO

### NORMAS PARA FUNCIONAMENTO DA RECEPÇÃO

**Objetivo da atividade:** oferecer apoio aos pacientes, acompanhantes, visitantes e doadores do GAC-PERNAMBUCO, visando facilitar e filtrar o fluxo de pessoas no prédio.

#### 1. NORMAS GERAIS:

1. Antes de iniciar qualquer atividade, faça sua higiene e confira o local e as condições de trabalho;
2. Informar caso haja alguma pendência na recepção;
3. Concentrar as atividades no apoio ao paciente e acompanhante e auxílio aos visitantes;
4. Orientar os acompanhantes a não conduzir alimentos às enfermarias;
5. Registrar qualquer alteração durante a atividade, no livro de ocorrências.

#### 2. PROIBIÇÕES:

1. Nunca deixar a recepção sem a presença de um segurança.





## MANUAL DO VOLUNTÁRIO

### NORMAS PARA FUNCIONAMENTO DOS STANDS

**Objetivo da atividade:** vender produtos artesanais e a grife do GAC-PERNAMBUCO em stands e eventos promocionais

#### 1. NORMAS GERAIS:

1. Ao chegar ao stand verificar se todo o material e o dinheiro encontram-se no local conforme planilha;
2. Verificar a limpeza do local, e se necessário, providenciar a limpeza;
3. Colaborar na arrumação do stand;
4. Manter o stand organizado segundo instruções da coordenação do evento;
5. Os produtos deverão sempre estar arrumados por modelo e tamanho;
6. Manter a organização após cada atendimento para facilitar a próxima venda, bem como ao próximo voluntário;
7. Use sempre o padrão do GAC-PERNAMBUCO;
8. Fique atento aos preços nas mercadorias para facilitar seu trabalho;
9. Verifique o fundo de caixa e o material vendido, anote as vendas na planilha para não esquecer e repasse tudo para o voluntário que irá lhe render;
10. Ao fechar o stand verifique cadeados e todo material deixado, assim como malas e sacolas arrumadas, respeitando sempre a ordem de arrumação de acordo com as planilhas de controle;
11. Forneça informações ao cliente sobre a instituição, e convide para ser parceiro doador e/ou voluntário.

#### 2. PROIBIÇÕES:

1. Nunca deixar o stand sem a presença de voluntário ou do funcionário responsável;
2. Nunca levar pessoas estranhas para dentro do stand;
3. Nunca ler ou fazer outras atividades durante seu trabalho no stand;
4. Não comer ou fumar dentro do stand.

#### 3. OBSERVAÇÕES:

- ver problema na hora da troca de voluntários quanto a conferência de produtos/recursos;
- providenciar dinheiro trocado para o próximo voluntário
- ver questão do fundo de caixa quando diferente da relação vendas/estoque
- ver planilha de vendas e mostrar todos os passos
- ver práticas para reposição de produtos