

Indicadores de Voluntariado

Relatório de Resultados

CBVE

Dezembro de 2015



CBVE

Conselho Brasileiro de
Voluntariado Empresarial

1 Introdução

O Centro Integrado de Estudos e Programas de Desenvolvimento Sustentável – CIEDS, na qualidade de Secretaria Executiva do Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial, tem a satisfação de apresentar o relatório de resultados da aplicação de jogo sobre indicadores de voluntariado.

2 Atividade Desenvolvida

Com o objetivo de mapear norteadores para indicadores de voluntariado nos programas das instituições associadas, apresentamos a seguir o relatório de resultados destacados na aplicação de dinâmica lúdica, realizada durante a 3ª AGO do CBVE, na qual 14 associados participaram da aplicação de um jogo de tabuleiro customizado especialmente para o encontro.

O jogo foi aplicado no dia 17 de setembro, durante a parte da manhã, para o grupo de representantes dos associados do CBVE, na Casa Alice, no Rio de Janeiro. A metodologia lúdica foi conduzida pelas consultoras Laura Tamancoldi e Mariana Pinheiro da empresa Sustentare Social.

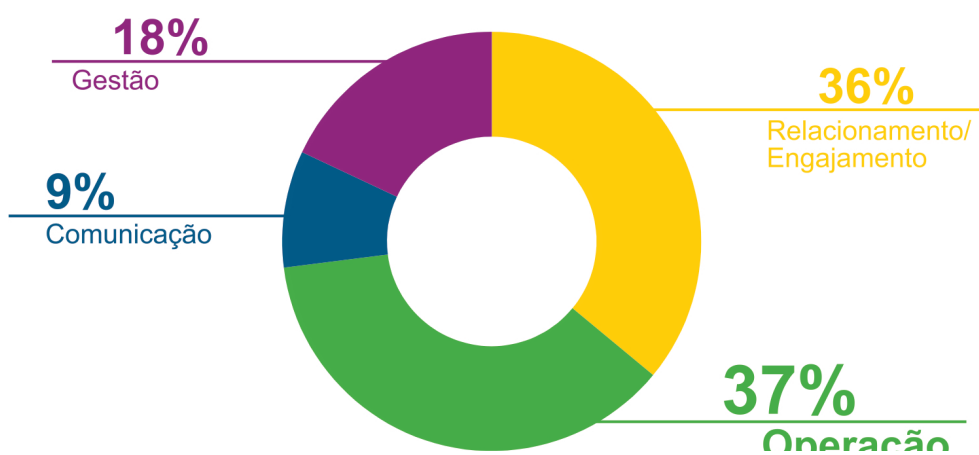
A metodologia utilizada teve os seguintes objetivos específicos:

- Possibilitar um momento de troca e integração dos participantes;
- Apresentar uma forma lúdica para a discussão de situações rotineiras, referentes as oportunidade e dificuldades da gestão de iniciativas de voluntariado empresarial;
- Estimular a reflexão sobre as melhores práticas do voluntariado empresarial;
- Validar as problemáticas em comum, vivenciadas pelo grupo, que possui níveis diferentes de atuação e programas de voluntariado;

A abordagem utilizada pelo jogo foi trabalhada com cartas situacionais focadas em quatro categorias:

- Operação: engloba todas as atividades relacionadas à organização e estruturação/ logística para a realização de ações/campanhas de engajamento voluntário;
- Comunicação: todas as atividades de divulgação, tanto interna quanto externa;
- Relacionamento/ Engajamento: envolve todas as atividades de divulgação, retenção, reconhecimento e capacitação de todos os stakeholders envolvidos nas atuações do programa de voluntariado;
- Gestão: referente a todas as atividades financeiras e estratégicas (diretrizes) relacionadas ao programa de voluntariado.

Os participantes foram divididos em 04 grupos (vermelho, azul, amarelo e verde), e com a utilização de um dado, percorreram o tabuleiro perpassando por atividades lúdicas, informações de mercado e situações rotineiras através das cartas. Ao todo, foram vivenciados: 02 atividades lúdicas; 06 informações de mercado e 11 cartas situacionais conforme gráfico abaixo:



3 Análise por Categoria

3.1 Categoria Operação

As situações apresentadas na categoria 'Operação' ilustram uma realidade presente no dia-a-dia dos programas de voluntariado das empresas, onde há uma crescente preocupação na profissionalização das iniciativas realizadas e um foco no planejamento e na mensuração dos resultados das ações realizadas. Durante a discussão, foi reforçada a importância na mensuração quantitativa dos colaboradores e beneficiários, levando em consideração o universo específico de cada empresa.

Palavras-Chave: capacitação – educação – planejamento

Carta Situacional	Resolução Apresentada
Quantitativo de Beneficiários em ações de voluntariado (tanto número maior ou menor conforme acordado).	Necessidade de realização de uma capacitação para as ONG's parceiras das iniciativas de voluntariado.
Quantitativo de voluntários em ações de voluntariado (tanto número maior ou menor conforme acordado).	Fazer aproximação com comunidade e engajar outros stakeholders.
Contratempos da Operação (cancelamento de serviços, atrasos, etc.).	Atuar com planejamento e planos de contingência.

3.2 Categoria Relacionamento/Engajamento

As situações elencadas nesta categoria reforçam a importância da adoção de práticas de Recursos Humanos para fazer a gestão do relacionamento de todos os stakeholders, principalmente internos, de um programa de voluntariado empresarial. Tendo em vista que os programas são realizados pelos colaboradores, contar com o apoio de pessoas engajadas e capacitadas para as ações voluntárias contribui para o sucesso das ações e a conquista de resultados mais significativos.

Um dos aspectos ressaltados nesta categoria foi a importância do desenvolvimento de competências e a melhoria do clima organizacional que as ações de voluntariado podem trazer para as empresas. Tais impactos são relevantes e passíveis de mensuração.

Palavras-Chave: política – engajamento – sensibilização

Carta Situacional	Resolução Apresentada
<p>Centralização de informações em apenas 01 integrante do Comitê Gestor do Programa de Voluntariado. (Foram retiradas duas cartas situacionais, por grupos diferentes, sobre este tema).</p>	<p>Ressaltada a importância de estabelecer normas/ diretrizes/ políticas. Além do registro e histórico das ações/ atividades realizadas.</p>
<p>Dispersão de integrantes durante ações de voluntariado por levar membros da família. Tal ação impacta no andamento das atividades durante ação.</p>	<p>Importância da realização de capacitações para todos os voluntários com definição de atividades e responsabilidades. Além disso, estabelecer um 'código de conduta' para os voluntários.</p>
<p>Impedimento da participação de funcionários pela média gerência.</p>	<p>Contar com a parceria da alta liderança para apoiar as ações do programa de voluntariado, além de realizar ações de engajamento e sensibilização da média gerência.</p>

3.3 Categoria Gestão

As cartas situacionais trabalhadas reforçaram a necessidade dos programas de voluntariado valorizarem, cada vez mais, a participação e o engajamento dos colaboradores. Através desta prática, é possível reforçar o compromisso da empresa com os seus colaboradores, assim como a aumentar a sensação de orgulho e pertencimento dos profissionais, gerando um impacto positivo no clima organizacional e contribuindo para o aumento da produtividade.

Nesse sentido, o voluntariado pode ter um importante papel a ser considerado nas diretrizes de atuação e nas discussões estratégicas das empresas, visto que ao aumentar a atuação dos colaboradores em programas de voluntariado, as empresas podem usufruir de um impacto positivo para nos seus negócios.

Palavras-Chave: valorização dos funcionários – compromisso – produtividade

Carta Situacional	Resolução Apresentada
<p>Aumento de produção e volume de tarefas dos funcionários impactando a participação nas iniciativas do programa de voluntariado da empresa.</p>	<p>Necessidade de se trabalhar em parceria com áreas como: comunicação e recursos humanos, com o objetivo de engajar os funcionários e sensibilizar todos os níveis hierárquicos da empresa.</p>
<p>Divergência entre o foco de atuação da programa de voluntariado estabelecido em política pela vontade de atuação dos funcionários em focos distintos.</p>	<p>O grupo foi unânime em dizer que é importante dar voz aos funcionários mesmo que tais ações não sejam computadas de forma corporativa. Mesmo assim, é válido criar mecanismos para a realização de ações voluntárias externadas pelos funcionários, assim como a troca de informações e a busca por atividades diferentes das estabelecidas pela empresa.</p>

3.4 Categoria Comunicação

A qualidade das ferramentas de comunicações pode ser considerada uma poderosa estratégia para aumentar os resultados a serem obtidos em uma iniciativa de voluntariado. No entanto, a comunicação ainda é um tema importante e delicado para a maioria das empresas. O famoso corpo-a-corpo ainda é o que mais funciona internamente, principalmente no compartilhamento das vivências de voluntariado, o que contribui para sensibilizar e engajar novos colaboradores.

Palavras-Chave: plano de comunicação – qualidade

Carta Situacional	Resolução Apresentada
Comunicação entre os integrantes do comitê e funcionários voluntários não está adequada, prejudicando as ações de voluntariado.	Utilizar as ferramentas de comunicação disponibilizadas pela empresa a partir de um plano de comunicação mantendo recorrência nas comunicações.

4 Conclusões

É notável que os programas de voluntariado das empresas que compõem o CBVE são de níveis e tempos de atuação diferentes, com graus de maturidades distintos que, quando juntos enriquecem a discussão e proporcionam uma ótima amostragem.

Durante a realização do jogo e o processo de análise dos resultados dessa atividade lúdica, ficou evidente a necessidade de construção de indicadores que possam contribuir para avaliar o impacto das ações voluntárias e, conseqüentemente, o impacto da atuação do CBVE. No entanto, há questões importantes para reflexão e discussão que precisam ser levadas em consideração para que possam jogar luz sobre o assunto.

- Faz-se necessário refletir se os indicadores criados deverão ser específicos para um programa de voluntariado ou para as iniciativas realizadas, visto que os focos/atuações são diferentes.
- Em que medida é possível construir indicadores viáveis de serem replicados em diferentes contextos de forma que o CBVE possa ser uma referência sobre o assunto e uma fonte de consulta e boas práticas de mercado?

A criação de indicadores é uma ferramenta de gestão indispensável para mensurar o alcance dos objetivos e metas, inclusive para programas de voluntariado. No entanto, a elaboração de indicadores capazes de mostrar dados relevantes que sejam capazes de apoiar o processo de avaliação de desempenho dos programas de voluntariado apresenta diversos desafios, pois não se trata apenas de divulgar as atividades realizadas. Para começar, é necessário perceber que o estabelecimento das metas e respectivos indicadores precisa ter um olhar não apenas para o impacto sobre as organizações beneficiadas, mas, também, para o próprio colaborador voluntário e para a instituição responsável pela condução do programa de voluntariado. Nesse sentido, mais do que a elaboração de métricas e indicadores quantitativos e qualitativos, é fundamental ter em mente que uma boa avaliação de impacto sobre programas de voluntariado requer, pelo menos, essas três esferas de análise.

De acordo com o tipo de trabalho voluntário realizado, é possível estabelecer diferentes opções de métricas e indicadores para avaliar os resultados e quantificar os impactos promovidos. Teóricos da área se referem a este tipo de cálculo como a medida do valor social das ações. O ponto chave é saber se o voluntariado fez alguma diferença para os objetivos da ONG e, do lado da

empresa, entender o retorno do investimento das horas de voluntariado, além da satisfação e do desenvolvimento pessoal e profissional do colaborador.

Uma das estratégias mais utilizadas para medir o impacto do voluntariado para as organizações beneficiadas é a monetização do trabalho realizado. Este é o cálculo da quantia financeira economizada pelas organizações através do trabalho dos voluntários. Por exemplo, se alguém se disponibiliza a pintar uma parede, quanto isto custaria se o serviço fosse contratado no mercado? Se um voluntário cria um site para uma organização local, quanto isto custaria? Se um voluntário faz um registro fotográfico de um evento, quanto isto custaria a preços de mercado? Se um voluntário oferece uma assessoria em gestão financeira, quanto isto custaria?

Os benefícios dos programas de voluntários empresariais para as organizações beneficiadas são inegáveis, desde que o planejamento das ações possua metas claras e indicadores quantitativos e qualitativos que ajudem na mensuração dos resultados. No entanto, no que diz respeito à avaliação dos programas para as empresas e para os próprios voluntários, a evidência não está tão clara, uma vez que determinar o real impacto do trabalho de voluntários é algo complexo e multifacetado.

A bibliografia mais recente sobre o assunto, assim como organizações consolidadas em avaliação de programas de responsabilidade social mundo afora, focam boa parte de suas análises na ponta, no objetivo fim destes programas e na diferença que estes fazem no campo. Há bastante consenso ao redor da ideia de que a qualidade dos programas de voluntariado está fortemente ligada a qualidade do impacto local promovido, e à possibilidade de mensuração do mesmo.

Por outro lado, tão importante quanto, é mensurar o impacto das ações voluntárias para os colaboradores e para a própria empresa, de forma que seja possível demonstrar resultados claros e justificar o investimento realizado nas ações voluntárias. A definição de parâmetros claros, capazes de avaliar a eficácia, a eficiência e a efetividade dos programas é crucial para o estabelecimento de indicadores que sejam coerentes com os desafios do programa, as ações de sustentabilidade e as estratégias de negócio das empresas.

Dentro deste contexto, a diversidade de perfis das instituições associadas ao CBVE reflete o desafio, no que diz respeito ao estabelecimento de indicadores de voluntariado. A realização da atividade lúdica deixou evidente a importância do compartilhamento das experiências, sucesso e dificuldades enfrentadas pelos gestores de voluntariado. Ao mesmo tempo em que a diferença no perfil dos associados e a maturidade dos programas existentes dentro do CBVE podem ser percebidas como

uma dificuldade para a construção de prática e metodologias comuns, o espaço para o diálogo e intercâmbio de experiências agrega valor ao grupo, na medida em que contribui para a reflexão e permite interações que inspiram soluções inovadoras para questões de gestão, comunicação, relacionamento e operacionalização dos programas de voluntariado.

Por fim, vale ressaltar, ainda, que a diversidade de áreas responsáveis pela gestão dos programas de voluntariado também pode ser considerada como um grande diferencial do CBVE.

A oportunidade de reunir gestores de diferentes áreas é essencial para a qualidade das reflexões, uma vez que o compartilhamento de pontos de vista sob as diferentes óticas da sustentabilidade, de recursos humanos e da comunicação enriquecem o diálogo e contribuem para que o voluntariado empresarial seja visto, cada vez mais, como uma ferramenta estratégica para o relacionamento com as comunidades locais, a melhoria do clima organizacional, o desenvolvimento de competências profissionais, impactando positivamente os negócios das empresas.

Sites de referências sobre Indicadores de Voluntariado

The Corporate Social Responsibility Newswire:

www.csrwire.com

True Impact:

www.trueimpact.com

Realized Worth:

www.realizedworth.com

United Way:

www.unitedway.org

Energiezy Inc:

www.energizeinc.com/a-z/library/80

Volunteer Canada:

volunteer.ca/value

