

inovação
inovação Concurso Inovação na
inovação Gestão Pública Federal

Experiência:

Voluntariado & Cidadania

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT)

Responsável: Victor José Câmara (Coordenador Executivo)

Gestão: Edit Gorski Corá (Gestora Nacional) e Equipes de Gestão Regional (Anexo 1)

Endereço: SBN – Quadra 01 Bloco “A” 16º andar/Ala Sul – Edifício Sede da ECT
Telefone: (61) 426-2335 / Fax: (61) 426-2339 E-mail: victorc@correios.com.br

Data do início da implementação da experiência: 02/04/2002

Caracterização da Situação Anterior

Ações individuais de filantropia e voluntariado, sempre foram prática dos empregados dos Correios, de maneira informal. A primeira ação estruturada surgiu há cerca de 10 anos, com o Projeto “Papai Noel dos Correios”, demonstrando a disposição para a execução de ações voluntárias dos empregados dos Correios. Outro projeto corporativo que demonstra esta disposição é o “Carteiro Amigo”, que vem logrando, desde 1999, engajamento voluntário dos Carteiros para disseminar informações de incentivo ao aleitamento materno.

Em levantamento feito em 2001, verificamos que 13 Diretorias Regionais (DRs) desenvolveram algum tipo de ação filantrópica ou voluntariado, sem estruturação. Exemplos: Paraná (Corrente Voluntária), Santa Catarina (Correio Amigo) e São Paulo Interior (Dia de Fazer a Diferença).

Identificação dos problemas que se pretendia resolver

Falta de sistematização das iniciativas individuais, o que impossibilitava:

- Realizar parcerias governamentais e não governamentais buscando a co-responsabilidade no desenvolvimento de ações voluntárias;
- Desenvolver e disseminar ações capazes de promover a inclusão social;
- Utilizar a capilaridade da Empresa para o desenvolvimento das ações voluntárias;
- Criar plano de incentivo e reconhecimento da participação do voluntário no projeto.

Descrição da experiência

Objetivo

Objetivo Geral

Implementar um Projeto de Voluntariado Empresarial na ECT em consonância com o seu Plano Estratégico 2001-2005 e com a definição de sua “Grande Iniciativa Estratégica - 2004/2007”, de modo a “promover uma política sustentável de RESPONSABILIDADE SOCIAL, enfatizando o papel da empresa pública na promoção da cidadania e inclusão social”.

Objetivos Específicos

- Implementar, padronizadamente, o Projeto Corporativo Voluntariado&Cidadania da ECT;
- Reforçar a imagem da ECT como empresa cidadã;
- Desenvolver ações de responsabilidade social em sinergia com as diretrizes do Governo Federal;
- Contribuir com a comunidade, buscando melhores condições de educação, nutrição, socialização e qualidade de vida, por intermédio da prestação de serviços e doação de recursos pelos voluntários e pela Empresa, com a disseminação do espírito de cidadania responsável;
- Proporcionar maior satisfação e motivação aos colaboradores, com o desenvolvimento de ações voluntárias voltadas às comunidades carentes.

Resultados Esperados

O primeiro conjunto de resultados diz respeito à formação de valores humanos qualificados:

- Ajudar a atrair e a manter as pessoas nas quais a organização tem interesse;
- Construir habilidades e atitudes que resultem comprometimento e lealdade com a empresa;
- Incentivar a criatividade, confiança e trabalho de grupo, aumentando a satisfação no trabalho.

O segundo conjunto de resultados diz respeito às relações públicas e comunitárias:

- Manter a imagem pública conquistada pelos Correios;
- Funcionar como instrumento de divulgação institucional;
- Fazer com que a comunidade sinta-se proprietária da Empresa.

O terceiro conjunto diz respeito ao público beneficiário do Projeto:

- Promover ações e projetos de desenvolvimento local, com sustentabilidade;
- Contribuir com a melhoria das condições de educação, nutrição, socialização e qualidade de vida da população.

Ações Realizadas/Resultados Obtidos

Dia Nacional de Mobilização Social dos Correios

No mês de dezembro de 2002, foi realizado o “Dia Nacional de Mobilização Social dos Correios”, em 23 Diretorias Regionais e na Administração Central, contemplando 119 entidades filantrópicas e comunidades, em 71 municípios nas diferentes Unidades da Federação, onde mais de 7.500 pessoas, entre colaboradores, familiares e aposentados beneficiaram, com ações de voluntariado, cerca de 20.000 pessoas. Os resultados obtidos por Diretoria Regional e Administração Central estão demonstrados em quadro demonstrativo apresentado no Anexo 2.

Ações continuadas

As ações obedecem a uma programação elaborada junto a instituições filantrópicas ou comunidades, com foco na inclusão social e atuação nos segmentos de segurança alimentar, educação, inclusão digital, saúde, cultura, cidadania, geração de trabalho e renda, meio ambiente, esporte, habitação, desenvolvimento rural e parcerias solidárias.

No 1º semestre/2003, as ações voluntárias na Administração Central e em 16 DRs (AL, AM, CE, ES, GT, MA, MG, MT, NO, PE, PI, PR, RJ, SC, SPI, SPM), obtiveram a participação de 38.360 colaboradores e familiares, além da participação de 3.659 pessoas da comunidade.

Etapas de Implementação

- 1º Levantamento em âmbito nacional, realizado em 2001, para verificar os tipos de ações relacionados à filantropia ou voluntariado, desenvolvidos pelos colaboradores da Empresa;
- 2º Participação de técnicos da Empresa em Seminários, cursos, congressos relacionados ao tema “voluntariado” e *benchmarking* junto a empresas que já desenvolviam tais projetos;
- 3º Constituição de grupo de trabalho para formatação de Proposta Técnica (Projeto Básico);

4º Formatação do Plano de Comunicação: elaboração de instrumentos (folders, cartazes, cartilhas, cartas, release, etc) e divulgação do projeto, inclusive de material instrucional para os voluntários;

5º Formatação de plano padrão de treinamento dos Voluntários: grade e material instrucional (interpretação do papel social do voluntário, direitos, deveres, atitudes e a legislação relacionada);

6º Realização de Ação Marco, denominada “Dia Nacional de Mobilização Social dos Correios”, contemplando as seguintes fases:

- Apresentação do Projeto às Regionais;
- Designação das Coordenações Nacional e Regionais;
- Formação de Multiplicadores;
- Repasse de informações sobre o Projeto aos gestores e empregados, com realização de eventos na Sede das Diretorias Regionais e/ou Reops;
- Criação dos Comitês de Voluntários, constituídos por colaboradores, familiares e aposentados;
- Formação de Banco de Dados, cadastrando voluntários e entidades;
- Treinamento dos Voluntários;
- Elaboração do Plano de Ações: definição das ações e das entidades a serem beneficiadas (realização de no mínimo 01 ação voluntária, por Diretoria Regional).

7º Desenvolvimento de ações continuadas de voluntariado, contemplando as seguintes fases:

- Monitoramento de Banco de Dados;
- Treinamento continuado dos voluntários;
- Ações de apoio aos Comitês de Voluntários e incentivos à formação de novos Comitês;
- Monitoramento das Ações voluntárias continuadas.

Clientela visada

Crianças, adolescentes, idosos, pessoas portadoras de necessidades especiais, grupos e comunidades vivendo em situação de vulnerabilidade social.

Concepção da experiência

O Projeto surgiu em função de uma demanda interna, atendendo à vocação voluntária das pessoas que compõem a Empresa, no sentido de dar respostas ao movimento da sociedade brasileira nas formulações de soluções para as questões de exclusão social.

A concepção da Proposta Técnica (Projeto Básico), foi formulada por Grupo de Trabalho composto por representantes de Diretorias Regionais, de parceiros da área de Recursos Humanos e da Assessoria de Qualidade da Empresa - ASQUA.

O Projeto foi modelado fundamentando-se nas sugestões e informações coletadas junto aos componentes do Grupo de Trabalho e em estudos, pesquisas e apoio de consultoria da Assessoria de Planejamento Estratégico e Gestão-APLAN.

Participação e transparência

Compõem as diretrizes do Projeto, entre outros itens:

- A ampla liberdade de opção quanto à participação, sendo ilegítimo qualquer tipo de pressão, do gestor ou da equipe de trabalho, sobre aqueles colaboradores que não manifestarem interesse;
- A possibilidade de participação de todas as pessoas ligadas à Empresa: empregados, seus familiares, aposentados e outros colaboradores;
- Criação de um plano de incentivo e reconhecimento da participação do voluntário no projeto, tais como: premiações simbólicas, comemoração do Dia Mundial do Voluntariado, divulgação das ações voluntárias nos veículos de comunicação internos da Empresa e outros benefícios a serem definidos junto às áreas responsáveis, desvinculados de vantagens financeiras;

- Realização de avaliação sistemática do projeto, considerando os critérios impacto, mérito e relevância.

Recursos Utilizados

- Financeiros(realizado até dezembro de 2002): R\$ 134.641,61;
- Humanos: o Projeto é Coordenado em âmbito nacional pelo Departamento de Relações do Trabalho, da Diretoria de Recursos Humanos. Todas as Diretorias Regionais têm no mínimo um Coordenador e um Representante Técnico;
- Materiais: transporte para locomoção dos voluntários às instituições escolhidas.

Mensuração dos Custos

Os custos são mensurados e devidamente acompanhados pela contabilidade da Empresa, assegurando-se o uso adequado dos recursos financeiros, nos termos do escopo projetado.

Mudanças efetivamente ocorridas: relato da situação atual

Foi constatado o desenvolvimento de ações voluntárias perenes em 16 DRs e na Administração Central, obtendo, no 1º Semestre de 2003, a participação de 38.360 colaboradores e familiares voluntários. Na Administração Central, foram formados quatro comitês totalizando 54 voluntários, que beneficiam diretamente quatro instituições filantrópicas com atuação programada.

Resultados quantitativos e qualitativos concretamente mensurados

Na Ação Marco realizada no mês de dezembro foram beneficiadas 19.956 pessoas num total de 119 instituições, sendo que 76% do efetivo total de empregados dos Correios colaboraram como voluntários nesta Ação. Verificamos que 16 Diretorias Regionais (DRs) vêm desenvolvendo algum tipo de ação voluntária, com destaque para SPM e MG.

Mecanismos de Avaliação de Resultados e Indicadores

- Elaboração de Relatórios mensais de atividades por coordenação regional e consolidação pela Coordenação Nacional;
- Indicadores para avaliação: criação de no mínimo um Comitê de Voluntários por DR até 31/12/2003; engajamento de 1% dos colaboradores, por meio da realização de ações voluntárias continuadas junto a instituições ou comunidades selecionadas até 31/12/2003; número de pessoas da comunidade beneficiadas; número de instituições envolvidas.

Impacto na qualidade do ambiente de trabalho e dos serviços

Constatava-se a interação de profissionais de diferentes áreas no ambiente de trabalho; sensação de recompensa pessoal; sentimento de utilidade em relação às pessoas em vulnerabilidade social; melhora na criatividade, confiança, persistência e trabalho em grupo; ajuda a construir habilidades e atitudes que fortalecem o comprometimento com a Empresa.

Lições Aprendidas

- As soluções devem ser procuradas em conjunto com as pessoas beneficiadas pelo Projeto, em função de suas necessidades.
- É imprescindível o comprometimento em aprender, ensinar e compartilhar.

Soluções adotadas para a superação dos principais obstáculos

- Sensibilização das pessoas quanto à relevância do desenvolvimento das ações.
- Preparação técnica do voluntariado para a sua ação.

Por que a experiência pode ser considerada uma boa prática de gestão?

Uma Empresa socialmente responsável entende que seus compromissos vão além dos interesses de sua cadeia produtiva e tem a compreensão que está inserida em uma relação de causa e efeito, constituindo uma teia que envolve comunidade, meio ambiente e sociedade como um todo.

Assim é o Voluntariado & Cidadania dos Correios, projeto que catalisa todas as iniciativas de solidariedade originadas na empresa.