



VOLUNTARIADO EMPRESARIAL: AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO

Em um processo de gerenciamento de um projeto ou de um programa, a avaliação é considerada a última etapa, mas é tão importante quanto as demais (diagnóstico, planejamento e implantação). Por meio da avaliação é possível levantar e analisar pontos que, às vezes, precisam de mais atenção por parte dos gestores e que podem ser remodelados para o ano ou para a ação seguinte.

Monitorar, medir, analisar e melhorar a efetividade e o impacto de um programa de voluntariado com os públicos beneficiados são ações fundamentais para seu êxito, e a avaliação é a ferramenta mais indicada, pois pode trazer

informações quantitativas e qualitativas de todas as etapas do programa.

Muitas empresas colhem e registram informações sobre suas ações de voluntariado (85,3%, em 2012, segundo a pesquisa feita pelo Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial — CBVE, o “Perfil do Voluntariado Empresarial no Brasil II”, de 2010).

Porém, fazer uma avaliação não é tarefa fácil, já que o êxito dos programas está diretamente ligado a quanto estes contribuíram, de fato, para transformar a sociedade.

Os tipos mais comuns de avaliação para um programa de voluntariado são:

AVALIAÇÃO INICIAL OU MARCO ZERO

Consiste em analisar a comunidade, a empresa ou outros pontos considerados importantes, antes de o programa de voluntariado iniciar.

É importante também definir bem os objetivos e as metas a serem alcançados. Segundo as autoras do livro “Voluntariado Empresarial — Estratégias para a implantação de programas eficientes”, é fundamental que os objetivos sejam descritos de forma clara, atraente e mobilizadora, podendo ser: específicos (detalhados com clareza para o bom entendimento de todos os envolvidos), mensuráveis (possibilitando a comparação entre o marco zero e os resultados finais), alcançáveis (coerentes com as possibilidades do grupo de voluntários), relevantes (pessoas entusiasmadas, confiantes e que acreditam que sua ação pode ser transformadora) e temporais (com prazo final).

Com objetivos e metas bem definidos, as instituições atendidas também poderão criar indicadores que ajudarão a melhorar o desempenho dos programas de voluntariado e a justificar seus investimentos.

Os dados coletados na avaliação inicial servirão de base para comparações futuras. É recomendado que a cada ano ou ciclo de um programa a avaliação inicial seja refeita, a fim de gerar uma linha do tempo com sua evolução.

AVALIAÇÃO DE PERCURSO

Ajuda a analisar todas as etapas do programa de voluntariado (como planejamento, gestão etc.), mostrando possíveis problemas. Funciona ainda como uma via de interlocução entre todos os participantes e beneficiários do programa.

As ferramentas da avaliação de percurso (entrevistas, reuniões, questionários, pesquisas etc.) podem ser aplicadas durante o monitoramento das ações.

AVALIAÇÃO FINAL

Consiste em verificar se os objetivos e metas do programa foram, de fato, alcançados. Com os dados quantitativos e qualitativos colhidos nesta avaliação é possível comparar o marco zero com os resultados finais.

Exemplo de dados quantitativos:

- número de voluntários (importante considerar os voluntários atuantes, e não o total de inscritos ou dos que participaram apenas pontualmente do programa);
- número de pessoas beneficiadas: voluntários, membros da comunidade, pais, crianças e jovens, professores, gestores e instituições atendidas;
- número de instituições beneficiadas: organizações não governamentais (ONGs), escolas, institutos, centros comunitários, associações de bairro etc.;
- número de treinamentos/capacitações de voluntários ou de pessoas da comunidade e das instituições beneficiadas;



Monitorar, medir, analisar e melhorar a efetividade e o impacto de um programa de voluntariado com os públicos beneficiados são ações fundamentais para seu êxito

- quantidade de horas de treinamentos/capacitações de voluntários ou de pessoas da comunidade e das instituições beneficiadas;
- número de encontros de voluntários para planejamento e avaliação das ações;
- quantidade de horas de encontros de voluntários para planejamento e avaliação das ações;
- quantidade de horas dedicadas pelos funcionários para execução das ações voluntárias. Já os dados qualitativos costumam ser um compilado das informações colhidas ao longo do programa por meio do monitoramento das ações.

AVALIAÇÃO DE IMPACTO

Consiste em avaliar mudanças reais na comunidade e na empresa que possam ter sido promovidas pelo programa de voluntariado após a sua finalização.

Para isso, antes de iniciar o programa é importante criar alguns indicadores que possam medir o alcance dos objetivos e metas estabelecidos, ou seja, a efetividade do programa e, com isso, a transformação social.

Os indicadores devem ser confiáveis (que tenham possibilidades de verificação), relevantes (de acordo com os objetivos do programa) e aceitáveis (tanto por quem está sendo avaliado como por quem está coletando os dados).

Segundo o “Perfil do Voluntariado Empresarial no Brasil III”, de 2012, 40,98% das empresas realizam algum tipo de

processo de avaliação das ações de voluntariado e possuem indicadores de avaliação. A quantidade de funcionários participantes das ações (83,6%) e o retorno positivo destes (81,97%) são os principais indicadores de sucesso das ações voluntárias. Outras informações, como o *feedback* da empresa (72,1%) e do público beneficiado, assim como a quantidade de projetos voluntários desenvolvidos ou de instituições beneficiadas (70,5%), também servem de base para determinar o êxito dos programas.

É fundamental que as empresas entendam a importância disso, já que a sociedade vem cobrando cada vez mais os resultados dos impactos causados pelas ações sociais das organizações.

MONITORAMENTO

Esta importante ferramenta de gestão tem diversas funções e pode ser aplicada a qualquer momento durante as etapas do programa de voluntariado.

Algumas funções são: conferir se os resultados estão sendo obtidos, a fim de alcançar objetivos e metas propostos; levantar questões e trazer possibilidades de ajustes e melhorias ao longo do programa; trazer novas ideias para o envolvimento dos voluntários e da comunidade; mostrar novas possibilidades de aplicação de recursos etc.

Atualmente, o voluntário tem papel fundamental no monitoramento dos programas de voluntariado, pois, muitas vezes, são as conversas informais que trazem informações sobre o andamento das ações (60,7%, de acordo com a pesquisa, de 2012, do CBVE). Reuniões (49,2%) e questionários de avaliação (44,3%) também são apontados como métodos de coleta de informação. Quanto à utilização dessas informações, 71,4% afirmaram aproveitá-las para a elaboração de relatórios.

As informações normalmente colhidas por meio do monitoramento são:

- como os voluntários percebem a importância dos encontros e/ou capacitações/treinamentos;
- como os voluntários percebem o investimento feito pela empresa no programa;
- como os voluntários avaliam o gerenciamento do programa;
- como as instituições parceiras avaliam as atuações dos voluntários com o público beneficiado;
- como os voluntários enxergam o apoio de seus gestores e líderes para seu trabalho voluntário;
- como as ferramentas de gestão estão sendo eficazes no gerenciamento do programa;
- como e se a causa e o(s) tema(s) para abordá-la estão sendo bem trabalhados;
- como a empresa enxerga o nível de comprometimento dos funcionários que são voluntários;
- como a comunidade enxerga as ações sociais da empresa.

Pode-se concluir que a consolidação dos programas de voluntariado só será validada se as empresas entenderem a importância de avaliar e monitorar as ações voluntárias de seus funcionários, mesmo sabendo que não existe uma fórmula para avaliar e monitorar os programas, já que cada um possui a sua própria realidade.

Felizmente, as empresas estão cada vez mais atentas à qualidade de seus programas de voluntariado e às ações destes. Ter claro aonde se quer chegar e saber refletir sobre os resultados de qualquer avaliação traz efetividade para os programas de voluntariado e aumenta o potencial de transformação social. 📌

ECONÔMICA Desenvolvimento Empresarial

- Congressos
- Seminários
- Cursos (inclusive *In Company*)
- Consultoria em responsabilidade social

