

Identificação

Título: **Quando Empresa e Empregados se Juntam na Mesma Causa Social:**

O Sucesso do Programa de Voluntariado da Sabesp

Nome da instituição envolvida: **Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp**

Órgão/Coordenadoria/Grupo/Centro/Núcleo/Unidade Administrativa:
Superintendência de Recursos Humanos e Qualidade

Nome do responsável pela inscrição e dos integrantes da equipe:

Responsável: Walter Sigollo

Equipe: Elizabeth Ayres Gdikian, Maria Aparecida Margarido e Sandra do Carmo Codo

Categoria: **Excelência em Gestão Pública**

A empresa

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp) é uma empresa cujo acionista controlador é o Governo do Estado de São Paulo. Com 37 anos de existência, é a maior empresa do setor no Brasil, considerando tanto operadoras públicas quanto privadas. Sua receita operacional líquida chegou perto de 5,4 bilhões de reais em 2010. A Sabesp é uma companhia de economia mista desde 1994, quando abriu o capital na Bolsa de Valores de São Paulo. Em 2002, tornou-se a primeira empresa de economia mista a aderir ao Novo Mercado da BM&FBovespa, o segmento de mais alto nível de governança corporativa da bolsa brasileira. Atualmente, conta também com papéis negociados na Nyse, a Bolsa de Valores de Nova York.

A Sabesp cumpre uma relevante missão ambiental com a prestação de serviços de saneamento em 364 dos 645 municípios do estado de São Paulo, fornecendo também água no atacado para seis municípios permissionários e realizando o tratamento de esgotos em cinco deles. Atende, direta e indiretamente, a mais de 27 milhões de cidadãos, o correspondente a dois terços da população urbana do estado.

Descrição Geral da Iniciativa

Como conceitua o Instituto Ethos, o voluntariado empresarial é a forma organizada de canalizar o tempo e o talento dos funcionários da empresa em prol de uma

causa social. Esse passou a ser o grande objetivo da constituição de um programa nesses moldes dentro da Sabesp.

O programa tem como antecedentes inúmeras iniciativas que empregados e aposentados da Sabesp já realizavam isoladamente, e por conta própria, para prestar ajuda nas suas comunidades. Dedicavam de forma espontânea seu tempo, habilidades, conhecimento e experiência em favor de ações sociais, sem receber remuneração ou qualquer tipo de retribuição material pelo que faziam. Havia, portanto, uma vocação solidária de muitos empregados conscientes de sua cidadania e da sua capacidade de contribuição para melhorar as coisas no entorno e ajudar a elevar a qualidade de vida do próximo.

Parte do trabalho social dos empregados já contava com algum tipo de suporte fornecido por unidades e diretorias da Sabesp. Porém, as ações eram empreendidas de forma pulverizada. A Superintendência de Recursos Humanos e Qualidade, por meio de seu Departamento de Desenvolvimento e Responsabilidade Socioambiental, percebeu que essa vocação poderia ser melhor aproveitada e impulsionada com a participação e o apoio corporativo. Foi partindo dessa constatação que resolveu criar um programa para oferecer diretrizes gerais e um foco estratégico que sintonizasse as ações, sem tolher a liberdade e as iniciativas individuais.

O Programa de Voluntariado Empresarial Sabesp começou a ser planejado no final de 2008, foi lançado oficialmente em meados de 2009 e teve seu primeiro grande marco em 23 de outubro de 2010, quando ocorreu a primeira edição do Dia do Milênio Sabesp, uma iniciativa sintonizada com os objetivos estabelecidos mundialmente pela Organização das Nações Unidas. Esse projeto, de caráter socioambiental, consistiu na promoção de um dia repleto de ações de voluntariado em todo o Estado de São Paulo protagonizadas por empregados da Sabesp, com forte apoio da empresa. Com a participação de 33 municípios, funcionários da Sabesp foram estimulados a formar equipes de voluntários e a escolher uma organização parceira para receber o benefício no dia agendado.

O Programa, passo por passo

Outubro de 2008 – Planejamento e plano de ação para o voluntariado na Sabesp, com duração de treze meses de trabalho;

Novembro de 2008 – Estabelecimento de um grupo de trabalho, formado por funcionários de todas as unidades de negócio e com experiências diversas na empresa;

Dezembro de 2008 – levantamento de todas as ações de voluntariado conduzidas pelos empregados sejam elas apoiadas pela empresa ou conduzidas por meios próprios;

Janeiro de 2009 – Realização de entrevistas com superintendentes e executivos para mapear as expectativas sobre a atuação social da empresa;

Fevereiro a junho de 2009 – Período de planejamento e de levantamento das informações sobre as atividades de voluntariado existentes na Sabesp;

Julho a dezembro de 2009 – Período de capacitação e sensibilização dos funcionários e do comitê de facilitadores do programa;

25 de agosto de 2009 – Lançamento oficial do Programa de Voluntariado Sabesp, com a participação das empresas Natura e Bradesco além do Centro de Voluntariado de São Paulo;

Fevereiro a setembro de 2010 – Campanha de comunicação dos Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio preconizados pela ONU;

Agosto de 2010 – Realização de treinamento para facilitadores: apresentação do Manual de Voluntariado, das oportunidades de ação e das regras gerais do programa;

Setembro de 2010 – Realização de treinamento para facilitadores: oficina de elaboração de projetos de voluntariado;

Outubro de 2010 – Realização de treinamento para facilitadores: documentação e registro das ações de voluntariado;

23 de outubro de 2010 – Dia do Milênio Sabesp;

Novembro de 2010 – Período de consolidação dos resultados;

14 de Dezembro de 2010 – Evento de reconhecimento da 1ª edição do Dia do Milênio.

Resultados Alcançados

Ao longo de 2010, campanhas mensais de sensibilização antecederam o Dia do Milênio, difundindo e estimulando a prática do voluntariado na empresa e promovendo ações em prol das comunidades e entidades envolvidas. Nessa fase, foram atendidas **200 entidades** assistenciais distribuídas pelo Estado de São Paulo. Durante as campanhas mensais os voluntários da Sabesp recolheram um total de **10 toneladas** de alimentos, **7 toneladas** de livros e revistas e **73 mil** artigos escolares e de higiene. Essa arrecadação foi fruto de sucessivas campanhas empreendidas em nome de cada um dos oito Objetivos do Milênio: Campanha do Alimento (objetivo 1 – acabar com a fome e a miséria); Campanha

do Lápis (objetivo 2 – educação básica universal); Campanha do Absorvente (objetivo 3 – igualdade entre sexos e valorização da mulher); Campanha do Leite (objetivo 4 – reduzir a mortalidade infantil); Campanha de Higiene Pessoal (objetivo 5 – melhorar a saúde das gestantes); Campanha de Orientação Sexual (objetivo 6 – combater a Aids e outras doenças); Campanha de Coleta de Papel para Reciclagem (objetivo 7 – qualidade de vida e respeito ao meio ambiente); Campanha do Livro (objetivo 8 – todo mundo trabalhando pelo desenvolvimento).

Destaca-se como exemplo da mobilização da força do voluntariado com o apoio da empresa no atendimento às vítimas das enchentes que acometeram a cidade de São Luiz de Paraitinga onde mais de 7,5 toneladas de alimentos foram arrecadados e encaminhados na região do Vale do Ribeira.

O Dia do Milênio, o sábado 23 de outubro de 2010, foi o ponto culminante do Programa de Voluntariado da Sabesp, com um grande esforço concentrado. Camisetas, chapéus e bonés alusivos ao voluntariado e os Objetivos do Milênio identificaram e motivaram os participantes da jornada de solidariedade. Nessa data, **76 projetos** sociais foram realizados. As pessoas beneficiadas diretamente somaram **15.786**.

Foram desenvolvidas iniciativas para conscientização sobre o uso racional da água, cuidados com o meio ambiente, a saúde e o bem-estar, capacitação de pessoas em temas diversos ligados aos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, implantação de brinquedoteca, promoção de atividades de entretenimento e recreação para crianças, adolescentes e idosos, narração de histórias, realização de feira de ciências, remoção de entulhos, montagem de hortas, organização de coleta seletiva, aulas particulares, oficinas de arte, serviços de pintura e manutenção em instalações de entidades carentes, entre outras atividades.

O Programa também resultou numa grande captação de bens materiais que foram entregues aos necessitados.

As doações materiais obtidas totalizaram **17.026 itens**. Entre os itens arrecadados estiveram:

- ◆ Cestas básicas
- ◆ Caixas de leite e doces
- ◆ Artigos de higiene pessoal, como fraldas
- ◆ Produtos de limpeza (detergente, sabão em pó, desinfetante, água sanitária)
- ◆ Roupas
- ◆ Eletrodomésticos (freezer, microondas, secadores de cabelo)

- ◆ Brinquedos
- ◆ Estojos escolares
- ◆ Objetos para casa (almofadas, prateleiras, quadros)
- ◆ Livros, revistas
- ◆ Mudanças de hortaliças, árvores nativas
- ◆ Materiais para jardinagem (mangueira, regadores, enxadas)

Com relação ao engajamento da empresa, o Dia do Milênio contou com projetos de todas as suas unidades de negócio. Ao todo, **859** empregados da Sabesp participaram diretamente nos projetos desenvolvidos. Além deles, amigos e familiares também doaram tempo e talento ao programa. Estima-se que aproximadamente outras **500** pessoas foram envolvidas na ação a convite dos funcionários da Sabesp. Juntos, empregados, familiares e amigos dedicaram somente naquele dia **8.398 horas** de trabalho voluntário. A participação do entorno demonstra que os benefícios do voluntariado empresarial vão muito além do impacto no público interno.

Assim, o Dia do Milênio, em sua primeira edição, reuniu quadros da Sabesp e membros das comunidades locais de suas áreas de atuação em favor de ações de conscientização pelo bem do planeta e das pessoas. Foi uma demonstração de que um mundo melhor é possível com o apoio da iniciativa das empresas e de seus empregados somado à mobilização social.

Um importante exemplo deste trabalho foi ação global de Biritiba Mirim, onde foram atendidas mais de 3.000 pessoas, realizando atividades de saúde com medição de pressão arterial, colesterol glicemia, orientação DST, AIDS, gravidez, distribuição de preservativos, prevenção do uso de drogas, câncer de mama, útero e próstata e controle de dentição. Foram também realizados emissão de documentos, carteira de identidade, carteira de trabalho e carteira do idoso, orientação jurídica, direitos da criança e adolescente, defesa do consumidor, orientação sobre combate desperdício de água e orientações de plantio de árvores.

Eficiência no Uso de Recursos Públicos e Eficácia

A alocação de recursos humanos, materiais e financeiros da Sabesp para o desenvolvimento de seu programa de voluntariado obedeceu ao princípio de uso rigoroso e da melhor relação entre custos e benefícios que podem ser gerados com o bem público. A principal alocação se deu na forma de doação de horas de

trabalho de seus empregados voluntários. As ações, por princípio, se deram sem prejuízo de suas atividades cotidianas e sem remuneração, em horários fora do expediente, incluindo finais de semana.

Todas as ações do programa são monitoradas pela direção da empresa por meio de indicadores específicos com periodicidade anual, entre os quais o número de funcionários voluntários envolvidos, o número de aposentados voluntários envolvidos, o número de terceiros residentes voluntários envolvidos, o número de horas dedicadas, o número de beneficiados pelas ações, e a distribuição das ações segundo os Oito Objetivos do Milênio.

Relevância do Trabalho

O caso aqui descrito demonstra como uma iniciativa de parceria entre a Sabesp e seus empregados ganhou corpo e passou a fazer a diferença positivamente na vida de um número crescente de pessoas, tanto dentro como fora da empresa. Trata-se do Programa de Voluntariado Empresarial Sabesp. A iniciativa partiu da premissa de que os impactos positivos que uma empresa pode exercer na comunidade em que atua vão muito além da oferta de produtos e serviços com qualidade e regularidade, ou ainda da manutenção de empregos e da geração de resultados econômicos e financeiros.

Uma empresa pode, e deve, em especial no caso de uma companhia pública como é a Sabesp, inspirar, servir de modelo, realizar ações e estimular mudanças de comportamento que contribuam de forma mais ampla para o desenvolvimento social da população que está sob sua influência. Por contar com recursos, organização e relacionamentos mais amplos que os dos indivíduos, a empresa tem a capacidade de funcionar como um núcleo de transformação de seu meio mais próximo e, por extensão, da sociedade. É o exercício do papel de empresa-cidadã, pelo qual também promove amplamente a noção da cidadania entre aqueles com quem mantém contato.

Uma maneira de desempenhar essa função é aproveitar o interesse e a natural boa vontade apresentados por muitos de seus colaboradores no sentido de agir solidariamente para melhorar a qualidade de vida nas suas comunidades. Recentemente, uma pesquisa publicada pelo Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial (Perfil do Voluntariado Empresarial no Brasil II - 2010), constatou que as empresas brasileiras com maior nível de engajamento de seu corpo funcional são aquelas que se esforçam para unir ao seu programa de voluntariado a

estratégia de negócio, as expectativas das comunidades de atuação e os talentos dos empregados interessados em atuar como voluntários. A Sabesp trilhou um longo caminho de planejamento e mapeamento de oportunidades de ações voluntárias, buscando um programa de voluntariado pautado em fatos e dados, coletados junto a seus públicos de interesse. Com esse propósito, conseguiu adicionar mais uma frente de trabalho socialmente relevante a seu espectro de atuação.

Se o voluntariado individual provou seu poder de transformação, juntando-se a isso os recursos, a estrutura e o direcionamento que uma empresa como a Sabesp pode oferecer, estão criadas as condições para o início de uma transformação social significativa. A continuidade da iniciativa está assegurada em 2011, com a já programada Maratona do Milênio. Este novo evento, em formato de concurso, incentiva a elaboração de projetos de cidadania com alto impacto social, que proporcionem transformação nas instituições. Os melhores projetos receberão premiação a ser revertida em benefício da própria instituição atendida. Além disso, para estímulo constante do programa estão programadas ações pontuais obedecendo ao calendário anual de 2011 com datas significativas em saúde e responsabilidade social, vinculadas aos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio da ONU ao qual o programa está respaldado:

8 de março: Dia da Mulher

- ◆ Campanha de Prevenção do Câncer de Mama com pesquisa interna e palestras educativas

7 de abril: Dia Mundial da Saúde

- ◆ Campanha de Prevenção do Câncer de Próstata com pesquisa interna e palestras educativas

25 de maio: Dia do Desafio: Programa Agita Sabesp

- ◆ Promoção de atividade física em toda a companhia “Você se mexe e o mundo se mexe junto” em todas as unidades

5 de junho: Dia Mundial do Meio Ambiente

- ◆ Campanha Educativa sobre Preservação do meio Ambiente com palestras e plantio de mudas

31 de agosto: Dia Internacional da Solidariedade

- ◆ Campanhas de arrecadação para as principais necessidades das comunidades locais: alimentos, produtos de higiene e remédios

23 de setembro: Dia Internacional Contra Exploração Sexual e o Tráfico Mulheres e Crianças

- ◆ Compartilhar experiências divulgando ações contra exploração do trabalho infantil e da mulher, divulgando as entidades e órgãos de defesa da mulher e da criança, Estatutos da Criança e Adolescente,

22 de outubro: Maratona do Milênio (sábado)

- ◆ Projetos eco sociais vinculados a Maratona nas comunidades do entorno da Sabesp

20 de novembro: Dia Universal da Criança

- ◆ Promover atividades recreativas e lúdicas com crianças de entidades carentes

5 de dezembro: Dia Internacional dos Voluntários

- ◆ Evento de reconhecimento do Voluntariado Sabesp

Promoção de Participação e Controle Social

O programa de voluntariado é uma ação pautada pela transparência e pela abertura à participação dos interessados, tanto interna quanto externamente à empresa. Assim, o corpo de funcionários e os cidadãos das comunidades próximas às unidades da Sabesp tiveram a oportunidade de opinar e influir sobre a condução e os rumos do programa. Toda a ação foi realizada com consulta às entidades parceiras e às comunidades envolvidas no sentido de detectar suas necessidades. A comunicação da empresa operou no sentido de manter todos os participantes e interessados permanentemente informados sobre o andamento do programa. Os resultados foram igualmente comunicados de forma ampla.

Ao final, o Programa de Voluntariado se tornou mais um canal de relacionamento da Sabesp com as comunidades em que atua e passou a contribuir para o fortalecimento da imagem da empresa e de seus empregados junto a seus públicos de interesse.

Para consolidar ainda mais este programa foi realizado em seu lançamento uma Audiência de Sustentabilidade aberta a toda a sociedade onde foram convidados atores da sociedade civil, líderes comunitários, universidades, ONG's, parceiros sociais, entre outros. Na oportunidade foram captadas as expectativas e necessidades da sociedade que alimentaram o programa.

O Programa também teve seu destaque nos Relatórios de Sustentabilidade e de Administração da Sabesp, onde são reportados os principais pontos e resultados do programa, lembrando que há um espaço e-mail direcionado à sociedade onde é possível comentar, elogiar ou criticar o Relatório de Sustentabilidade da Sabesp.

Desenvolvimento de Parcerias

Por definição, o programa de voluntariado é uma iniciativa de parceria. Em primeiro lugar, de parceria entre a empresa e seus empregados que se dispõem a agir como voluntários de causas sociais. Essa parceria se estreitou e se estendeu aos amigos e familiares trazidos por eles. Outras pessoas, como a artista Sabrina Arini, que se incumbiu de fazer as placas de acrílico entregues em reconhecimento aos

líderes de projeto do Dia do Milênio, juntaram-se ao longo do trajeto. Pode-se dizer que a empresa contou diretamente com cerca de 1,4 mil parceiros-voluntários.

Além disso, nas comunidades beneficiadas, 276 entidades assistenciais se uniram à iniciativa. O esforço conjunto foi muito bem-sucedido, como demonstram os resultados alcançados.

O programa ainda conta a participação da Sabesp, por meio de representante de reuniões mensais junto ao Centro de Voluntariado de São Paulo, onde a troca e experiências e o aprendizado constante são marcas desses encontros.

Para o futuro curso de Hidráulica, lançado no dia do reconhecimento do voluntariado na Sabesp, já foi firmada parceria com a empresa Amanco, que contribuirá com materiais. A realização e a coordenação do curso terão outro parceiro, o Instituto de Educação e Ciências Aplicadas NeoTropica, que já treinou 25 mil pessoas.

É possível dizer ainda que a Sabesp, ao estabelecer como escopo de seu programa de voluntariado a promoção e o trabalho em prol dos Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, apresentou-se, junto com seus voluntários, para uma parceria de âmbito muito mais amplo, em nível mundial.

Gestão de Pessoas

A criação de um programa de voluntariado representa uma contribuição efetiva para o desenvolvimento pessoal e profissional e o aprimoramento de práticas de gestão de recursos humanos na Sabesp. A iniciativa estimula abertamente atitudes positivas nos empregados, como a participação em projetos comuns, o comprometimento com tarefas e resultados, e a motivação pessoal para enfrentar desafios, tomar iniciativas e realizar. Essas atitudes, de início dirigidas a objetivos sociais, acabam revertendo também em melhoria do comportamento geral frente aos objetivos do trabalho e da organização. Além disso, o voluntariado propicia a compreensão de princípios de sustentabilidade social e ambiental que norteiam a atuação da empresa, colaborando para o alinhamento do corpo de empregados com esses propósitos.

É importante que a empresa, ao estimular a participação voluntária de seus empregados, ofereça meios para potencializar as ações realizadas e para a criatividade individual florescer. A comunicação das oportunidades de atuação concorre diretamente com os outros assuntos que são comunicados diariamente em uma grande empresa. Cuidado especial deve ser tomado para dar ao programa

o destaque merecido. Aplicar as ferramentas de comunicação corretas no momento certo pode ser a diferença entre o sucesso e o fracasso desse tipo de programa.

A Sabesp levou em conta as ferramentas mais adequadas para os três momentos mais decisivos da comunicação do voluntariado empresarial: a convocação dos voluntários, a retenção daqueles que aceitaram participar e o reconhecimento dos empregados que doaram tempo e talento para o programa. Para a fase de convocação, a empresa optou por produzir um vídeo-convite que contextualizou a iniciativa de uma maneira atraente. Além disso, divulgou o programa em seus principais canais internos de comunicação como intranet, murais e no Ligação, o jornal mensal da empresa. Para a fase de retenção, os empregados inscritos contaram com o Manual do Dia do Milênio, que ofereceu sugestões de atividades e orientações às equipes de voluntários na criação de seus projetos locais.

Para a etapa de reconhecimento, a empresa organizou um evento de encerramento destinado aos empregados voluntários e seus gestores, no qual os resultados consolidados do programa foram celebrados numa cerimônia de agradecimento. Nesse evento, realizado na tarde de 14 de dezembro, foi exibido um vídeo com todos os 76 projetos do Dia do Milênio e foram mostrados os resultados do programa de voluntariado. Um representante dos Doutores da Alegria, grupo que é um ícone da ação voluntária, fez uma apresentação interativa de sua filosofia de trabalho e valores. A presidência da Sabesp aproveitou a ocasião para lançar um curso de Hidráulica voltado para a inclusão social e geração de renda na população carente. Nesse curso, a Sabesp colaborará na identificação dos alunos, no levantamento de professores voluntários, que poderão ser empregados ou aposentados da empresa, e com a emissão de certificados pela Universidade Empresarial Sabesp. Após o lançamento do curso, o reconhecimento foi realizado com a entrega aos líderes de projeto de placas de acrílico assinadas pela designer Sabrina Arini, laureada pelo Instituto Europeu de Design de Barcelona e com peças vendidas no Moma, o Museu de Arte Moderna de Nova York.

O *feedback* proporcionado com o Dia do Reconhecimento, pós uma ação tão significativa, é fundamental para estimular que os empregados continuem engajados. Da mesma forma seus gestores também se sentem mais inclinados a dar apoio a uma ação que recebe destaque dentro da empresa.

Processos

Para o desenvolvimento do Programa de Voluntariado, foi formado um grupo de trabalho com representantes de todas as unidades de negócio da empresa, validado pela presidência e diretorias. O grupo recebeu a missão de pensar a criação de um programa que ao mesmo tempo atendesse às expectativas dos funcionários quanto ao exercício do voluntariado e que posicionasse a Sabesp como uma empresa que estimula a participação social de seus empregados com o apoio a causas importantes e alinhadas ao seu negócio.

Após um intenso período de planejamento, o grupo definiu que o programa poderia ter como foco um alvo amplamente reconhecido e consagrado: os Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, preconizados pela ONU. Com essa escolha, a Sabesp optou pelo engajamento numa iniciativa global extremamente relevante e abrangente. A abrangência oferece a vantagem de refletir a diversidade de realidades encontradas em cada unidade de negócio da empresa, espalhadas geograficamente pelo estado em áreas com diferentes condições sócio-econômicas e culturais.

Depois da definição dos objetivos do programa de voluntariado, foram criados três pilares para o exercício do trabalho voluntário individual, local e institucional. Assim, no pilar individual ficou estabelecida a oferta de apoio aos funcionários que já realizavam atividades voluntárias. No pilar local, foram consideradas as ações já existentes nas unidades de negócio. Elas passaram a receber orientações para contemplar nas suas atividades, novas ou pré-existentes, ao menos um dos objetivos de desenvolvimento do milênio. Finalmente, do pilar institucional nasceu a proposta de promover campanhas mensais de arrecadação e desenvolvimento do Dia do Milênio propriamente dito com o objetivo de estimular um número maior de funcionários a formar equipes de trabalho e desenvolver projetos próprios de voluntariado.

A comunicação teve uma importância estratégica para o sucesso do programa. A Superintendência de Comunicação da Sabesp responsabilizou-se pela divulgação oficial. Para o fortalecimento do Programa foi produzida uma página exclusiva no Portal Corporativo com sugestões de ferramentas e informações que ajudassem os empregados a ampliar a sua atuação. Essa Página do Voluntariado serviu também para o cadastramento dos voluntários e das propostas de ação. E, para a difusão do voluntariado na empresa, foi criado o Espaço Virtual, também no Portal Corporativo, aberto para a divulgação empreendida pelos próprios voluntários. Este se tornou uma ferramenta permanente de comunicação do programa. Por meio

dele, os voluntários deram notícia de suas atividades individuais e locais a todos os empregados, postaram fotos, solicitaram apoio na arrecadação de doativos, obtiveram informações sobre a quantidade de pessoas beneficiadas, informaram as organizações parceiras e ainda tiveram ao seu alcance materiais de referência, como as regras do programa, o Manual do Voluntariado e Termo de Adesão ao Trabalho Voluntário obedecendo a Lei do Voluntariado.

Ao longo de 2010, a Sabesp contou ainda com o apoio de um grupo de facilitadores na mobilização dos empregados nas suas unidades de negócio. Para exercer a função de facilitador, foram capacitados mais de 100 funcionários. Os facilitadores tiveram de conhecer as diretrizes do programa de voluntariado da Sabesp e os termos de uso da página do voluntário. Passaram a funcionar como referência do programa no âmbito de suas unidades, estimulando outros funcionários e ações, respondendo suas dúvidas e mantendo para eles a divulgação de informações atualizadas.

Em voluntariado empresarial, considera-se fundamental que a área responsável pelo programa ofereça apoio constante na fase que precede a ação dos voluntários. Para isso, foram criados espaços de discussão das etapas de planejamento, troca de experiências e esclarecimento de dúvidas durante o período que antecedeu a realização do Dia do Milênio. A capacitação para o exercício do voluntariado alcançou mais de 800 funcionários da empresa, os quais assinaram termos de adesão e foram certificados das regras do programa, a primeira das quais é a de que a realização da ação voluntária se dá fora do horário de trabalho forma da Sabesp, e de todos os seus direitos e deveres.

Aprendizado Organizacional

As empresas brasileiras ainda estão por descobrir todas as possibilidades encontradas no voluntariado empresarial. O desenvolvimento do seu corpo de pessoal interno, a aproximação com os públicos de interesse, o impacto positivo na imagem corporativa e a melhoria do clima organizacional são apenas algumas delas.

No aspecto da aprendizagem organizacional, a estratégia escolhida para realizar o Dia do Milênio buscou estimular uma ação de voluntariado que fizesse o empregado voluntário pensar o processo do projeto social do começo ao fim. Ou seja, as equipes de voluntários tiveram de se envolver desde o momento de elaboração do plano de ação, realizar um diagnóstico de oportunidades na

comunidade, executar o projeto no dia 23 de outubro e registrar os resultados alcançados.

A realização do Dia do Milênio respeitou, acima de tudo, o modelo de gestão por Unidade de Negócio. Cada unidade teve autonomia para tomar decisões locais. Ao longo de todo o programa, foram aceitas todas as iniciativas de voluntariado desde que contemplassem ao menos um dos objetivos de desenvolvimento do milênio. Dessa forma, a Sabesp proporcionou aos seus empregados uma experiência de voluntariado bem estruturada. Por meio dela, os voluntários puderam compreender toda a dimensão da ação social da qual fizeram parte, pois participaram ativamente do planejamento, da concepção e da execução dos projetos.

O acompanhamento constante do grupo de facilitadores, a realização de reuniões de *feedback*, bem como a construção coletiva das iniciativas foram outros diferenciais importantes no Programa de Voluntariado Empresarial da Sabesp, que contribuíram efetivamente para o aprimoramento das ações realizadas pelas equipes de voluntários. Elas proporcionaram um aprendizado organizacional significativo nos aspectos da iniciativa empreendedora, foco em resultados, conhecimento e conscientização das missões da empresa, trabalho em equipe, planejamento e organização de tarefas.

Ética e Sustentabilidade

A Sabesp tem em seu Código de Ética e Conduta o principal referencial orientador, cujos valores éticos destacam o respeito à sociedade, ao cliente, ao meio ambiente e às pessoas, integridade, competência e cidadania. O Código estabelece a relação da Sabesp com os seus diversos públicos de interesse: administradores, conselheiros fiscais, empregados, clientes, fornecedores, acionistas, comunidade e sociedade em geral. Nessa linha, baseia-se o Programa de Voluntariado Empresarial Sabesp que tem como foco principal o exercício da cidadania. A iniciativa se coaduna perfeitamente com o código de ética da Sabesp e com os princípios sobre os quais a empresa dá conta anualmente por meio da publicação de seus relatórios sustentabilidade e balanço social.

As empresas que incluem no seu repertório de ações sociais o programa de voluntariado sabem que este oferece um inestimável aporte na luta contra a desigualdade social. Nele encontram também uma oportunidade de falar à sociedade sobre seus valores e temas mais fundamentais.

O Programa de Voluntariado da Sabesp, constitui uma valiosa oportunidade para o exercício da responsabilidade social que é parte do compromisso assumido pela

empresa. Com o voluntariado, a empresa aprimora sua prática de negócio fortalecendo-a nos pilares de sua missão, que incluem o exercício da gestão ética e a promoção da sustentabilidade.

Ainda no que diz respeito à sustentabilidade, vale notar que a Sabesp é, pelo quarto ano consecutivo, uma das empresas listadas no ISE, Índice de Sustentabilidade Empresarial, da BM&FBovespa, com forte pontuação no que tange a dimensão social do índice, sempre satisfatória em suas evidências e comprovações solicitadas pela bolsa.