

## VIII-746 – O IMPACTO DO PROGRAMA VOLUNTÁRIOS DA COPASA EM SUA GESTÃO EMPRESARIAL: INICIATIVAS SOCIAIS, AMBIENTAIS E DE GOVERNANÇA NO CONTEXTO DO SANEAMENTO AMBIENTAL E DAS MUDANÇAS CLIMÁTICAS (ESTUDO DE CASO)

### **Ederson Pereira dos Passos** <sup>(1)</sup>

Economista pelo Centro Universitário Newton Paiva e Administrador pela Faculdade Pitágoras. Mestre em Administração Pública pela Fundação João Pinheiro. Analista de Desenvolvimento Sustentável da COPASA-MG.

### **Luciana Campos Luciano** <sup>(2)</sup>

Bacharel em Fonoaudiologia pelo Centro Universitário Izabela Hendrix – Especialista em Análise de Negócio e Processos pelo Instituto de Educação Tecnológica (Ietec) – Especialista em Inteligência de Mercado - Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas)

### **Luciana Barbosa da Silveira** <sup>(3)</sup>

Gerente de Desenvolvimento Sustentável da Companhia de Saneamento de Minas Gerais (COPASA). Graduada em Direito, com especialização em Direito Ambiental e MBA em Gestão Estratégica em Sustentabilidade e Responsabilidade Social. Integrante do Hub ODS Minas Gerais (primeiro HUB ODS do mundo); representante da Copasa no Programa Ambição pelos ODS; coordenadora do Comitê de Sustentabilidade da Copasa; criadora e coordenadora dos Programas Engajar para Transformar e Voluntários da Copasa.

### **Robson Cesário de Souza** <sup>(4)</sup>

Técnico em Controle Ambiental pelo IFMG – Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia Minas Gerais e Técnico em Química pelo Centro Educacional Genoma. Supervisor Administrativo da Copasa – Coordenador do Programa Voluntários da Copasa.

### **Leonardo Gualberto de Brito** <sup>(5)</sup>

Técnico em Informática pela Fundação Universidade do Trabalho de Minas Gerais. Tecnólogo em Processos Gerenciais pela Faculdade UNI-BH. Especialista em Gestão de Projetos pela Fundação Getúlio Vargas.

**Endereço** <sup>(1)</sup>: Rua José Rodrigues, 178 – São Benedito – Santa Luzia - MG - CEP: 33125-590 - Brasil - Tel.: (31) 250-1932 - e-mail: ederson.passos@copasa.com.br

## RESUMO

Este estudo analisa o impacto do programa de voluntariado da Copasa na gestão empresarial, com foco em iniciativas sociais, ambientais e de governança, particularmente relacionadas ao saneamento básico e nas mudanças climáticas. O voluntariado corporativo é identificado como um mecanismo estratégico para a responsabilidade social corporativa, gerando benefícios multifacetados para a sociedade, a empresa e os funcionários. A pesquisa adota um estudo de caso descritivo, coletando relatos de funcionários voluntários e aplicando uma pesquisa estruturada para avaliar a satisfação dos funcionários e o impacto do programa na gestão empresarial. Os resultados preliminares indicam que o programa não apenas contribui para uma gestão eficaz, mas também promove benefícios sociais e ambientais, reforçando o compromisso da empresa com a sustentabilidade e a responsabilidade social corporativa. A análise final dos dados revela padrões e tendências significativas que podem ser usados para aprimorar as práticas de voluntariado e de gestão empresarial da Copasa. O estudo contribui para a compreensão do papel do voluntariado na dinâmica empresarial e sua contribuição para a Responsabilidade Social Empresarial (RSE).

**PALAVRAS-CHAVE:** Voluntários da Copasa, Gestão Empresarial, Responsabilidade Social Empresarial, Sustentabilidade, Iniciativas Sociais.

## INTRODUÇÃO

No cenário corporativo atual, a Responsabilidade Social Empresarial (RSE) tornou-se um componente crucial para a sustentabilidade corporativa. As empresas estão cada vez mais conscientes de que, para prosperar a longo prazo, devem operar de maneira socialmente responsável e ambientalmente sustentável. Isso implica uma integração de práticas econômicas eficientes com iniciativas que geram impactos benéficos ao meio ambiente e à sociedade. Dentro



desse espectro, o voluntariado corporativo emerge como um mecanismo estratégico para fomentar o desenvolvimento sustentável das empresas e aprimorar a gestão empresarial.

Para fornecer diretrizes sobre a RSE, a ISO 26000 enfatiza, entre outros pontos, a importância do envolvimento e desenvolvimento da comunidade, onde os programas de voluntariado se encaixam perfeitamente. Esses programas permitem que as organizações demonstrem seu compromisso com a comunidade e contribuam ativamente para o seu bem-estar. Além disso, os programas de voluntariado podem melhorar o clima organizacional e fortalecer a cultura corporativa, ao mesmo tempo que promovem a imagem positiva da empresa. Garay (2003) corrobora o entendimento ao descrever que os programas de voluntariado corporativo têm impacto significativo na comunidade, no desempenho dos funcionários e nos resultados de negócios organizacionais.

Assim a ISO 26000, possibilita às organizações não apenas operar de maneira socialmente responsável, mas também cultivar um ambiente de trabalho positivo com ganhos reais para os colaboradores. Para a sociedade, o voluntariado corporativo pode resultar em um impacto significativo nas comunidades, melhorando a qualidade de vida das pessoas, fornecendo recursos e serviços essenciais e apoiando organizações sem fins lucrativos que muitas vezes carecem de recursos financeiros e humanos.

Este estudo tem como objetivo analisar o impacto do programa Voluntários da Copasa em sua gestão empresarial. O foco recai sobre as iniciativas sociais, ambientais e de governança, particularmente no que tange ao saneamento e às mudanças climáticas. Ademais, investiga-se como o programa contribui para o engajamento de talentos, o desenvolvimento de habilidades e competências, e a consolidação de uma cultura organizacional robusta.

A pesquisa propõe-se a elucidar a seguinte questão: Como o programa de voluntariado da Copasa auxilia na gestão empresarial, considerando as iniciativas sociais, ambientais e de governança, no contexto do saneamento e das alterações climáticas?

O método adotado ocorreu por meio de estudo de caso descritivo, visando analisar as características, os resultados e o impacto do programa de voluntariado junto aos empregados participantes do programa, constituindo a população-alvo.

Os relatos dos empregados voluntários, coletados durante o evento "Dia Mundial do Voluntariado", realizado em 05 de dezembro de 2023 nas instalações da Copasa, foram registrados. Paralelamente, uma pesquisa estruturada foi aplicada para esse público para correlacionar a satisfação dos empregados com o programa e seu impacto na gestão empresarial, avaliado pelo aumento do engajamento dos empregados com as atividades cotidianas do ambiente de trabalho.

A análise dos dados utilizou de métodos mistos, ou seja, métodos quantitativos e qualitativos, ancorados em referências metodológicas e conceituais já consolidadas. Ao término do estudo, antecipa-se obter uma compreensão aprofundada sobre a influência do voluntariado na dinâmica empresarial e sua contribuição para a RSE.

## **METODOLOGIA UTILIZADA**

O estudo em questão, caracteriza-se por ser um estudo de caso descritivo, destinado a examinar o programa de voluntariado da Companhia de Saneamento de Minas Gerais – Copasa. A metodologia está ancorada em alguns trabalhos recentes dos quais citamos Magalhães (2023), em que o autor busca ampliar o compromisso da agenda ASG (em inglês ESG) para incluir, de forma original, a dimensão Pessoas, com sua considerável importância, criando o acrônimo ASG+P. A obra propõe uma Matriz do Desenvolvimento Sustentável nas dimensões: Sustentabilidade Ambiental, Responsabilidade Social, Governança Consciente, e Humanização do Trabalho.

A abordagem descritiva possibilitou o registro e a interpretação das experiências dos empregados voluntários, bem como a avaliação das contribuições do programa para o fortalecimento da cultura organizacional e para o desenvolvimento de competências individuais e coletivas. Essa investigação está baseada teoricamente em autores como Cunha (2023) e Alves (2023).



Além disso, a ISO 26000 forneceu uma estrutura de referência base para a pesquisa, uma vez que envolve tópicos relacionados aos direitos humanos, práticas de trabalho, meio ambiente, práticas justas de operação, questões do consumidor e envolvimento e desenvolvimento da comunidade.

Através da coleta de dados qualitativos e quantitativos, foi possível correlacionar a participação no programa de voluntariado com um aumento no engajamento dos funcionários, tanto em suas atividades rotineiras quanto em iniciativas de maior alcance social e ambiental.

A pesquisa contou com a participação dos empregados cadastrados no programa de voluntariado, os quais forneceram suas percepções por meio dos relatos registrados durante o evento "Dia Mundial do Voluntariado" já destacado, bem como, da pesquisa direta aplicado aos empregados voluntários que serviram como plataforma para coleta de dados.

Os resultados preliminares já indicavam que o programa de voluntariado da Copasa não apenas contribuiu para a gestão empresarial eficaz, mas também promove uma série de benefícios sociais e ambientais, reforçando o compromisso da empresa com a sustentabilidade e com a responsabilidade social corporativa, assumidos em sua Agenda ESG. A análise final dos dados, que foi realizada com o auxílio de técnicas estatísticas e de análise de conteúdo, revelando padrões e tendências significativas que poderão ser utilizados para aprimorar as práticas de voluntariado e de gestão empresarial da Copasa.

## **PRIMEIRA ETAPA: DESCRIÇÃO DA ESTRUTURAÇÃO DO PROGRAMA VOLUNTÁRIOS DA COPASA**

A estruturação do programa de voluntariado da Copasa foi concebida como um processo estratégico para integrar a RSE nas operações da empresa. O Programa, denominado Voluntários da Copasa foi formalmente instituído em 2020 com a proposta de transformar a realidade dos beneficiários das ações e agregar valor ao saneamento.

O programa, em sua essência, congrega colaboradores de várias unidades e departamentos da organização. A coordenação do programa assume a responsabilidade de definir as diretrizes gerais da iniciativa. Além disso, o programa é apoiado por uma rede gestora e seis redes locais, que auxiliam a rede gestora na execução de atividades em nível regional. As ações voluntárias realizadas no âmbito do programa passaram a ter um foco direcionado ao negócio da Copasa, alinhando-se à Agenda ESG, que engloba práticas ambientais, sociais e de governança corporativa.

Destaca-se que a Agenda ESG da Copasa é um mecanismo de inteligência competitiva que colabora na aceleração dos processos de gestão e de operação como um instrumento para obtenção da Licença Social para Operar e pavimenta o caminho para a sustentabilidade do negócio. Nesse sentido, o programa Voluntários da Copasa é uma manifestação prática da Agenda ESG da empresa, pois promove ações que estão alinhadas à Política de Sustentabilidade da organização e ao propósito de “cuidar da água e gerar valor para as pessoas”.

Historicamente, entre o ano de 2020 e 2022, o programa esteve em sua fase inicial de concepção e desenvolvimento, com o objetivo de estabelecer uma base sólida para as atividades de voluntariado e para garantir que estas estivessem alinhadas com os valores e objetivos corporativos da Copasa.

Durante esta fase preliminar, foram estabelecidos os principais objetivos do programa, que incluíam o fortalecimento da cultura organizacional, o desenvolvimento de habilidades e competências dos empregados e a promoção de um impacto positivo nas comunidades locais. Além disso, foram definidos os critérios para a seleção de projetos e iniciativas de voluntariado, bem como as diretrizes para a participação dos empregados.

A estruturação também envolveu a criação de uma plataforma de gestão para o programa, passando a permitir o registro e acompanhamento das atividades de voluntariado, a avaliação do impacto dessas atividades e a comunicação efetiva com os stakeholders. Essa plataforma serve como um meio para engajar os empregados, facilitar a colaboração entre diferentes departamentos e promover a transparência das ações de voluntariado.



Para garantir a eficácia do programa, a Copasa investiu em treinamentos e workshops para os empregados, visando não apenas prepará-los para as atividades de voluntariado, mas também para fomentar a conscientização sobre a importância da responsabilidade social e do desenvolvimento sustentável. Esses esforços educacionais buscavam também incentivar a liderança participativa e o trabalho em equipe, elementos fundamentais para o sucesso do programa.

Com a implementação dessas medidas, o Programa Voluntários da Copasa se consolidou, estabelecendo-se como um componente chave na estratégia de responsabilidade social da empresa. A expectativa inicial era que, ao longo do tempo, o programa não apenas contribuiria para o desenvolvimento pessoal e profissional dos empregados, mas também geraria benefícios tangíveis para as comunidades atendidas, reforçando o compromisso da Copasa com a sustentabilidade e com o bem-estar social.

Em 2023, o programa alcançou um marco significativo com o desenvolvimento de 21 projetos e iniciativas relevantes. Dentre essas ações, é possível destacar:

**Quadro 1: Ações propostas e impactos positivos do programa de voluntariado corporativo - 2023**

AÇÃO	DESCRIÇÃO	IMPACTOS POSITIVOS
Adote uma Nascente Urbana	Foco na preservação e recuperação de nascentes urbanas.	Proteção de recursos hídricos e conscientização ambiental.
Olhos D'água	Ações sobre a importância da água, seu ciclo, seu tratamento, o consumo consciente e os cuidados necessários para com o meio ambiente.	Valorização de ecossistemas e sensibilização sobre sua importância.
Solidariedade não Olha Idade	Iniciativa que promove a interação entre gerações.	Auxílio a idosos em atividades diversas e fortalecimento de laços sociais.
Campanha do Agasalho	Arrecadação e distribuição de agasalhos para pessoas em situação de vulnerabilidade.	Enfrentamento do frio e melhoria da qualidade de vida.
Casas da Esperança	Campanha de Doação de leite para o NAEMC - Núcleo Assistencial Eclético Maria da Cruz, no projeto Casa da Esperança, que abriga portadores de necessidades especiais totalmente dependentes para a realização de atividades diárias, e pessoas em situação de vulnerabilidade social.	
Pratos de Amor	Arrecadação de cestas básicas para famílias em situação de rua.	Combate à fome e promoção da solidariedade.
Confia 6%	Incentivo à destinação de parte do imposto de renda devido para projetos sociais.	Contribuição para financiar ações relevantes.
Semeando Esperança	Arrecadação de material escolar para crianças de áreas e vulnerabilidade social.	Contribuição para educação de qualidade e redução das desigualdades.
Mentoria de Profissões	Empregados compartilham informações sobre suas profissões com alunos do ensino médio.	Auxílio na escolha de carreiras e preparação para o futuro.

Sob a perspectiva da sustentabilidade, o estudo identificou os impactos positivos relacionados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS); Esses ODS abrangem áreas cruciais para o bem-estar global, incluindo erradicação da pobreza, fome zero, saúde, educação, igualdade de gênero, acesso à água potável, trabalho decente, redução das desigualdades, cidades sustentáveis, consumo responsável, paz, justiça e parcerias eficazes. As ações do Programa de Voluntariado da Copasa contribuem diretamente para alcançar esses objetivos, promovendo um impacto positivo na sociedade e no meio ambiente.

A figura a seguir, demonstra a ação de conscientização ambiental ocorrido no Parque Ecológico da Pampulha em 2024, a partir do projeto Reviva Pampulha. Apenas essa ação contou com 12% do time de voluntários da Copasa com benefício de conscientização ambiental, destacando a importância da adesão à rede coletora de esgoto e a destinação correta de resíduos sólidos. A iniciativa mobilizou um público de aproximadamente 3 mil visitantes em apenas um dia ação.

**Figura 1: Programa Voluntários da Copasa: Projeto Reviva Pampulha - 2024**



Fonte: Arquivo Copasa

Desse modo, essas iniciativas refletem o compromisso da Copasa com a RSE e demonstram o impacto positivo que um programa de voluntariado bem estruturado pode ter na empresa, nos empregados e na sociedade como um todo. Além de contribuir para o desenvolvimento sustentável, essas ações reforçam a imagem da Copasa como uma empresa comprometida com a ética, a sustentabilidade e o progresso social.

**Quadro 2: Estruturação comparada do programa de voluntariado corporativo**

ASPECTO	PRÉ 2020	PÓS 2020
Estruturação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ações descentralizadas e ausência de coordenação: Ações locais e pontuais sem alinhamento estratégico;</li> <li>- Ausência de orçamento para as ações.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Núcleo gestor coordenando as iniciativas: Foco no negócio da Copasa e alinhamento com a agenda ESG;</li> <li>- Dotação orçamentária para as iniciativas.</li> </ul>
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avanços pontuais em ações e número de voluntários, mas sem registros específicos.</li> <li>- Apenas 01 projeto estruturado envolvendo toda a companhia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolvimento de 21 projetos estruturados ao longo de 2023;</li> <li>- Alinhamento das ações com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis;</li> </ul>



		- Impacto nas comunidades: mais de 25.000 pessoas atendidas pelos programas;
Indicadores de sucesso percebidos pela Companhia	- Manifestações informais de satisfação dos stakeholders;	- Metas e indicadores estabelecidos ao longo do exercício de trabalho; - Avaliação quantitativa e qualitativa das iniciativas.
Gestão do programa	- Ausência de sistema informatizado.	- Sistematização das informações detalhadas em plataforma específica.

## SEGUNDA ETAPA: ANÁLISE DE DADOS DA PESQUISA ESTRUTURADA

O trabalho técnico contou com a elaboração de um *survey* e a partir do cadastro dos voluntariados na plataforma de gestão de ações de voluntariado foi enviado convite para a resposta à pesquisa. Considerando o número atual de voluntários em comparação com o número total de empregados, o percentual de respondentes representou pouco menos de 25% dos empregados cadastrados na plataforma de voluntariado, fazendo a pesquisa assumir um erro amostral da ordem de 6,3%, considerado aceitável para uma primeira pesquisa do tema.

A pesquisa foi estruturada em cinco eixos principais, quais sejam: descrição dos voluntários, satisfação e impacto, impacto na sociedade e meio ambiente, motivação e relacionamento profissional e efetividade em responder a desastres ambientais e sociais.

Os resultados estão descritos a seguir:

### a) Descrição dos Voluntários:

A maioria dos voluntários desempenha funções como agentes de saneamento (62,9%), analistas de saneamento (28,6%), revelando que a base do programa é composta por colaboradores operacionais. Por outro lado, a participação das lideranças (8,5%) pode ser vista como ponto de melhoria, sugerindo ao programa, a possibilidade de ampliação do envolvimento de executivos de outras áreas da companhia.

Quanto à formação acadêmica, a concentração em graduação (31,3%) e pós-graduação (26,6%) sugere que os voluntários possuem conhecimento técnico e experiências diversas, o que é valioso para a diversificação das ações voluntárias.

A faixa etária mais representada é de 36 a 45 anos (28,6%), seguida por 46 a 55 anos (24,7%). Isso revela a necessidade de desenvolvimento de estratégias para atrair voluntários mais jovens para garantir a renovação e a inovação contínua do programa.

**Quadro 3: descrição dos voluntários respondentes**

DESCRIÇÃO	PARÂMETRO DE DESTAQUE	PERCENTUAL OBSERVADO
Função	Agente de Saneamento	62,9%
Escolaridade	Graduação	31,3%
Faixa etária	Entre 36 a 45 anos	28,6%

### b) Satisfação e Impacto:

A alta satisfação com a experiência de voluntariado (52,2%) reflete o sucesso do programa em manter os voluntários motivados. O reconhecimento e a valorização dessas ações são essenciais para manter essa motivação.

Os voluntários acreditam que o programa contribui significativamente para o desenvolvimento de habilidades (91,2%) e para a sustentabilidade da empresa (96,1%). Esses dados indicam um alinhamento sólido entre o programa institucional e os objetivos organizacionais e pessoais dos voluntários.



### c) Impacto na Sociedade e Meio Ambiente:

A pesquisa revelou ainda que, as ações do voluntariado são percebidas positivamente (88,0%) em relação ao impacto dessas ações nas comunidades e no meio ambiente. Isso demonstra a relevância da estruturação estratégica das iniciativas já implementadas.

A contribuição para a sociedade e o meio ambiente é uma parte fundamental da responsabilidade social corporativa e os dados indicam a necessidade de fortalecimento institucional contínuo.

### d) Motivação e Relacionamento Profissional:

A influência positiva do programa na motivação dos voluntários (39,9% significativa, 26,8% muito significativa) foi observado como outro destaque. Manter essa motivação requer comunicação ativa e transparente sobre o impacto das ações propostas.

O voluntariado também impacta positivamente o relacionamento profissional (39,1% significativo, 20,9% muito significativo), destacando seu potencial como ferramenta de networking e desenvolvimento interpessoal.

### e) Efetividade em Responder a Desastres Ambientais e Sociais:

Considerando a crescente materialidade da temática das mudanças climáticas no ambiente organizacional, a avaliação positiva (46,0%) da efetividade do programa em responder a desastres sociais e ambientais demonstra que a Copasa está preparada para situações emergenciais.

Essa avaliação positiva é um indicador importante, pois demonstra que a Copasa está preparada para lidar com situações emergenciais, especialmente considerando a crescente relevância das mudanças climáticas no ambiente organizacional. A capacidade de resposta rápida e eficaz a eventos contingenciais é crucial para manter a imagem corporativa, fortalecer a Licença Social para Operar e portanto, garantir a continuidade dos serviços.

O quadro a seguir ilustra as temáticas investigadas pela pesquisa, o parâmetro de maior destaque com base na análise de dados e o percentual de respostas dos voluntários.

**Quadro 4: Contribuição do voluntariado corporativo por tema analisado**

TEMA ANALISADO	PARÂMETRO DE DESTAQUE	PERCENTUAL OBSERVADO
Sustentabilidade da empresa	Significativa contribuição	96,1%
Desenvolvimento de habilidades	Significativa contribuição	91,2%
Satisfação e impacto	Alta satisfação	52,2%
Impacto na sociedade e meio ambiente	Positivamente percebido	88,0%
Relacionamento profissional	Significativa influência	39,1%
Motivação profissional	Significativa influência	39,9%
Capacidade do programa responder a desastres sociais e ambientais	Avaliação Positiva	46,0%

## CONCLUSÕES

A análise do programa de voluntariado da Copasa revelou que a estruturação e implementação do programa resultaram em benefícios significativos tanto para a empresa quanto para a sociedade. Através de uma série de iniciativas alinhadas com a Agenda ESG, o programa demonstrou ser uma ferramenta eficaz para promover a Responsabilidade Social Corporativa, fortalecer a cultura organizacional, desenvolver habilidades e competências dos empregados e gerar um impacto positivo nas comunidades locais.



SIMPÓSIO LUSO-BRASILEIRO  
DE ENGENHARIA SANITÁRIA  
E AMBIENTAL



Os resultados da pesquisa estruturada indicaram um alto nível de satisfação entre os empregados voluntários, sugerindo que o programa não apenas contribuiu para o desenvolvimento pessoal e profissional dos empregados, mas também reforçou o compromisso da Copasa com a sustentabilidade e o bem-estar social. Além disso, as ações do programa Voluntários da Copasa contribuíram diretamente para a realização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), promovendo um impacto positivo na sociedade e no meio ambiente. Isso demonstra o impacto positivo que um programa de voluntariado bem estruturado pode representar para uma empresa, para os empregados e para a sociedade como um todo.

Os resultados da pesquisa indicam que o programa de voluntariado institucional apresenta alta satisfação indicado pelos seus participantes (52,2%) e é visto como um programa com significativa contribuição para o desenvolvimento de habilidades (91,2%) e para a sustentabilidade da empresa (96,1%). As ações voluntárias são percebidas positivamente (88,0%) em relação ao seu impacto na sociedade e no meio ambiente. O programa também influencia positivamente a motivação (39,9% significativa, 26,8% muito significativa) e o relacionamento profissional dos voluntários (39,1% significativo, 20,9% muito significativo). Além disso, o programa é avaliado positivamente (46,0%) em sua efetividade em responder a desastres sociais e ambientais. Como pontos de melhoria, a pesquisa indicou a necessidade de formulação de estratégias específicas para atrair voluntários mais jovens e ampliar o envolvimento de líderes das diversas áreas da Companhia.

Em conclusão, o estudo demonstrou que o programa de voluntariado da Copasa é uma manifestação prática da Agenda ESG da empresa, promovendo ações que estão alinhadas à Política de Sustentabilidade da organização e ao propósito de “cuidar da água e gerar valor para as pessoas”. Em resposta ao problema investigado no estudo, o programa corporativo não apenas contribuiu para uma gestão empresarial eficaz, mas também promoveu uma série de benefícios sociais e ambientais. A análise dos dados revelou padrões e tendências significativas que podem ser utilizados para aprimorar as práticas de voluntariado e de gestão empresarial da Copasa.

Portanto, recomenda-se a continuidade e expansão do programa, bem como a realização de estudos futuros para avaliar seu impacto a longo prazo, bem como a comparação com programas similares em outras empresas do setor de saneamento, destacando as melhores práticas do setor e identificar áreas onde o programa da Copasa poderia ser aprimorado.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. NBR ISO 26000: diretrizes sobre responsabilidade social. Rio de Janeiro, 2010. 110 p. Disponível em: [http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade\\_social/iso26000.asp](http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/iso26000.asp). Acesso em: 17 jun. 2024.
2. ALVES, Ricardo Ribeiro. ESG: O presente e o futuro das empresas. Editora Vozes, 2023. 280 p.
3. COPASA. (2023). Relatório de Sustentabilidade 2022. Recuperado de <https://ri.copasa.com.br/servicos-aos-investidores/relatorio-de-sustentabilidade/>.
4. CUNHA, Márcia Pereira. Os andaimes do novo voluntariado. São Paulo: Cortez, 2023.
5. FARIA, A., SAUERBRONN, F. A responsabilidade social é uma questão de estratégia? Uma abordagem crítica. Rev. Adm. Pública, Rio de Janeiro, v. 42, n. 1, p. 7-33, Feb. 2008. Acesso em 05 Mai. 2024
6. GARAY, A. B. S. Os significados do trabalho do voluntariado empresarial e sua ação junto às Organizações do Terceiro Setor. Tese (Doutorado em Administração), 2003. Escola de Administração/UFRGS, Porto Alegre, 2003
7. GUTTILLA, Rodolfo. Como implementar uma estratégia ESG: do propósito à ação. São Paulo, SP: ABERJE, 2023.
8. INSTITUTO ETHOS. O que é responsabilidade social? 2010. Disponível em: [http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/29/o\\_que\\_e\\_rse/o\\_que\\_e\\_rse.aspx](http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/29/o_que_e_rse/o_que_e_rse.aspx) Acesso em: 05 Mai. 2024.
9. MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.
10. SERRA, Carlos Eduardo Martins. Gerenciamento da Realização de Benefícios: criação de valor estratégico para organizações por meio da execução de portfólios, programas e projetos. Editora Brasport, 2018.



11. SEVERINO, Antônio Joaquim. Metodologia do trabalho científico. 24. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2016.