

CONHECENDO AS PARTES INTERESSADAS

Consultor: Luís Henrique C. da Silva

Na linha do tempo, recordamos que num passado não tão longínquo, a preocupação maior de um gestor era com os resultados econômico-financeiros da organização. A partir da evolução da agenda ambiental, que já trazia a preocupação com as partes interessadas, o foco da gestão organizacional vem ampliando significativamente para o conhecimento e atendimentos das necessidades destas partes interessadas.

Com o lançamento dos princípios do ESG, considerando o contexto de uma sociedade cada vez mais conectada, as preocupações com as partes interessadas passam a ter um peso muito maior na gestão do negócio, **principalmente porque o eixo S do ESG compreende as relações com as partes interessadas pertinentes, dentro e fora da organização!**

Mas, afinal, quais são as partes interessadas ou stakeholders da minha organização? Como identificá-las?

Para tal, o entendimento do conceito de parte interessada da NBR ISO 14001:2015 é fundamental: “pessoa ou organização que pode afetar, ser afetada ou se perceber afetada por uma decisão ou atividade de uma organização”. Conhecer estas partes pode vir de um brainstorming, por exemplo, onde busca-se as repostas para as perguntas: Quem pode afetar o desempenho da organização? Quem pode ser afetado ou se perceber afetado pelo desempenho da organização? Em ambos os casos, de que forma?

A partir deste mapeamento sobre quais são as suas partes interessadas a organização deve definir quais são as necessidades e expectativas destas partes, sabendo que este é um processo bem interessante de aprendizado pois leva a organização a refletir, a interagir e a se comunicar com estas partes. É certo que algumas necessidades são mais fáceis de serem identificadas por estarem atreladas à requisitos legais ou contratuais, contudo, outras necessidades, nem tanto, exigindo da organização um relacionamento mais efetivo junto a este público específico.

Um caminho é estabelecer a diferença entre necessidade e expectativa, sendo necessidade, tudo aquilo que gera uma obrigação, ou seja, a conformidade legal ou contratual. Expectativa seria tudo aquilo que está acima da obrigatoriedade e que pode gerar resultados para a organização e para as próprias partes interessadas.

Para finalizar esta sistemática, é fundamental monitorar o atendimento às necessidades e expectativas das partes interessadas por meio de indicadores estratégicos, táticos e operacionais, tendo-se sempre como premissa que saúde financeira da organização é condição básica para o atendimento de qualquer outra necessidade e expectativa.



Figura: partes interessadas – Fonte: SENAI/Consultoria Empresarial