Universidade Federal Fluminense

Controle de Qualidade I

Ferramenta da Qualidade - Stakeholder

Stakeholder

Definição (O que?)

É possível resumir os stakeholders como aqueles que são impactados pelas ações da sua empresa, sejam indivíduos ou organizações, como clientes, por exemplo. Esse conceito foi criado por volta de 1980, pelo filósofo Robert Edward Freeman, e simboliza a parte interessada.

Utilidade (Para que?)

Conforme o livro Leveraging Corporate Responsibility: the stakeholder route to maximizing businessand social value, publicado pela Universidade de Cambridge, em 2011, as empresas podem maximizar o valor de suas iniciativas de responsabilidade corporativa através da análise da perspectiva de seus stakeholders, promovendo fortes relacionamentos com as partes interessadas para desenvolver, implementar e avaliar programas de responsabilidade social atraentes que gerem valor tanto para a empresa quanto para suas partes interessadas, ou seja, seus stakeholders.

Stakeholder

Universidade Federal Fluminense

Procedimentos (Como?)

Com o objetivo de identificar seus stakeholders, deve-se fazer um brainstorming, listando todas as pessoas que possam estar interessadas no seu projeto, localizando a forma com que estarão envolvidas a ele.

- IDENTIFICAR QUEM SÃO OS STAKEHOLDERS;
- COMPREENDER A ORDEM HIERÁRQUICA DOS SEUS STAKEHOLDERS;
- DESENVOLVER ESTRATÉGIAS PARAENGAJAR OS STAKEHOLDERS;
- JUNTOS, POTENCIALIZAM O DESENVOLVIMENTO DO PROJETO.

Procedimentos (Como?)

Quais são os tipos de stakeholders da organização?
Basicamente, há dois tipos de stakeholders: os stakeholders internos e externos.

Stakeholders internos - Tratam-se das partes interessadas que fazem parte da dinâmica interna da organização. Por exemplo: Colaboradores; Gerentes; Diretores; Acionistas.

Stakeholders externos - Os stakeholders externos, por sua vez, são os que não fazem parte do ambiente e das rotinas internas da organização. No entanto, eles têm interesse e podem influenciar as decisões da empresa. Por exemplo: Clientes; Fornecedores; Concorrentes; Entidades do poder público; Imprensa; ONGs; Sindicatos.

Procedimentos (Como?)

Mapeamento de Stakeholders

O mapeamento de stakeholders é uma prática de extrema importância estratégica para uma organização.

Podemos definir o que é mapeamento de público de interesse como o ato de identificar e categorizar os grupos que podem influenciar as iniciativas da empresa e ser afetados por elas.

Existe uma variedade de pessoas interessadas, em diferentes níveis, nos projetos e resultados da sua empresa. E conseguir mapeá-las e identificar seus interesses facilita o alcance dos objetivos do negócio.

O mapeamento permite compreender melhor como a empresa pode atender às expectativas dos stakeholders. Ele possibilita ter um maior controle sobre o impacto das ações da empresa sobre os stakeholders.

Aplicação

Exemplo: Criar um mapa de stakeholders.

Passo 1 – Identifique quem são os grupos de interesse

O primeiro passo de como criar mapa de stakeholders é identificar quem são as partes interessadas nas atividades do seu negócio. É importante considerar os stakeholders internos e externos.

Passo 2 – Faça uma análise das expectativas e dos interesses dos seus stakeholders.

Nesta etapa, você deverá descrever quais são as expectativas e os interesses que os stakeholders identificados anteriormente podem ter em relação à sua empresa.
Essa etapa do mapeamento é importante para que, mais tarde, você possa definir as melhores estratégias para corresponder ao que o público interessado espera da empresa.

Aplicação

Passo 3 – Separe os stakeholders em categorias

Por fim, neste último passo você deverá categorizar os stakeholders da sua empresa a partir do nível de interesse por eles apresentados, do grau de influência que eles têm e do impacto que as suas atividades podem exercer sobre eles.

Fonte / Referências

BHATTACHARYA, C. B. Leveraging Corporate Responsibility: The Stakeholder Route to Maximizing Business and Social Value. Edição Inglês, editora Cambridge University Press, 2011.

ESPINHA, Roberto Gil. O que é Stakeholders e qual o papel na Gestão de Projetos. Disponível em: O que é Stakeholders e qual o papel na Gestão de Projetos - Artia. Acesso em: 20 de Abril de 2022.