



LEARNING CIRCLE

Programa de Formação em Serviço
Módulo 8: Encontrar Colaboradores - Expansão
de Networks - PPT1



Cofinanciado pelo
Programa Erasmus+
da União Europeia



Módulo 8: Conteúdos



1

Intervenientes numa empresa social



2

Medir o impacto social





OBJETIVOS

CONHEÇA

A definição de stakeholders, análise, gestão e envolvimento de stakeholders

COMPREENDA

A importância de identificar as partes interessadas

COMPREENDA

A influência que os stakeholders têm sobre uma empresa social

CONHEÇA

Como desenvolver uma análise das partes interessadas





Intervenientes de uma empresa social

O sucesso das empresas que adotam o modelo de empresa social depende em grande parte de uma maior consciência pública.

Nós, e as empresas que apoiamos, temos a responsabilidade de tomar decisões que não só nos beneficiam, mas também beneficiam as nossas comunidades local e globalmente.

É por isso que a identificação dos intervenientes certos da organização é tão importante.



Porque é que os stakeholders são importantes?

Veja este vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=WjxvP5eitzk>

Perguntas:

- Porque é que os stakeholders são importantes para uma empresa social?
- Como poderia identificar estas pessoas-chave?
- Que grupos representam os stakeholders?
- Quais são os principais passos na análise de stakeholders?



DEFINIÇÕES

○ STAKEHOLDER

O stakeholder, ou parte interessada, é uma pessoa ou organização que tem algo a ganhar ou a perder através dos resultados de um processo de planeamento, programa ou projeto (Dialogue by Design, 2008). Refere-se a todos os grupos internos e externos de pessoas que são direta ou indiretamente afetadas pelas atividades de uma empresa, que têm as suas próprias necessidades e expectativas e que, portanto, têm influência sobre a empresa.

○ ANÁLISE DE STAKEHOLDERS

É uma técnica usada para identificar e avaliar a influência e importância de pessoas chave, grupos de pessoas ou organizações que podem ter um impacto significativo no sucesso da sua atividade ou projeto (Friedman e Miles 2006).

○ ENVOLVIMENTO DE STAKEHOLDERS

É o processo de obter efetivamente as opiniões das partes interessadas sobre a sua relação com a organização/programa/projeto (Friedman e Miles, 2006).

○ GESTÃO DE STAKEHOLDERS

A gestão das partes interessadas é a identificação sistemática, análise, planeamento e implementação de ações destinadas a envolver as partes interessadas.



Fonte: <http://assetinsights.net/>



Cofinanciado pelo
Programa Erasmus+
da União Europeia



Quem são as partes interessadas?



Imagem por dizanna / Deposit Photos

● PARTES INTERESSADAS INTERNAS

Os mais afetados, seja positiva ou negativamente, pelas ações de uma organização

● INTERVENIENTES EXTERNOS

Os intervenientes externos são aqueles que não trabalham diretamente com uma empresa mas que são afetados de alguma forma pelas ações e resultados do negócio. Os fornecedores, credores e grupos públicos são todos considerados partes interessadas externas.

● PRINCIPAIS PARTES INTERESSADAS

Aqueles com influência significativa sobre ou importância dentro de uma organização. Podem também pertencer aos outros grupos.





Análise das partes interessadas

A análise de stakeholders é um processo de recolha e análise sistemática de informação qualitativa para determinar que interesses devem ser tidos em conta no desenvolvimento e/ou implementação de um projeto ou programa.

Assim, uma análise das partes interessadas ajuda-o a identificar todos os envolvidos, como contribuem, os seus interesses e o que precisa de fazer para os manter felizes e o seu projeto a tempo.

Três passos principais:

1. Identificar e mapear os stakeholders internos e externos
2. Priorize os seus stakeholders
3. Compreenda as suas principais partes interessadas



Passos para conduzir uma análise de stakeholders

Passo 1. Identificar e mapear as partes interessadas internas e externas

Escolha uma das boas práticas do Módulo 4 e imagine que é um empreendimento social na sua comunidade local. Identifique as partes interessadas que este empreendimento social poderia ter.

Comece por **fazer um brainstorming** sobre quem são as suas partes interessadas. Como parte disto, pense em todas as pessoas que são afetadas pelo seu trabalho, que têm influência ou poder sobre ele ou que têm interesse na sua conclusão com ou sem sucesso.

Os stakeholders podem ser tanto organizações como pessoas, mas em última análise deve comunicar com as pessoas. Portanto, não se esqueça de identificar as partes interessadas individuais corretas dentro de uma organização de stakeholders.



Passos para conduzir uma análise de stakeholders

Ao definir quem são os seus intervenientes, deve pensar em grupos particulares que serão afetados pela sua organização.

Aqueles que podem legitimamente afirmar representar um círculo eleitoral, tais como grupos comunitários que representam pessoas ou coisas que são incapazes de se representarem a si próprios. Isto inclui o ambiente ou as gerações futuras.

Para além de identificar os stakeholders para todo o seu negócio, também o pode fazer para uma iniciativa ou projeto em particular. Por exemplo, se quiser abrir uma segunda loja comunitária na rua principal de uma cidade, pode começar imediatamente a pensar em pessoas específicas que serão afetadas por isto. Considere quem poderá ter respostas ou reações negativas e positivas, assim como aqueles que irão afetar o processo.





Passos para conduzir uma análise de stakeholders

Passo 2. Priorize os stakeholders

Pode agora ter uma lista de pessoas e organizações que são afetadas pelo seu trabalho. Algumas delas podem ter o poder ou de bloquear o seu trabalho ou de o fazer avançar. Alguns podem estar interessados no que está a fazer, enquanto outros podem não se importar, por isso precisa de saber quem deve priorizar.

Pode mapear os seus stakeholders e classificá-los de acordo com o seu poder sobre a sua empresa e o seu interesse nela, utilizando a Matriz de Poder/Interesse.

(Pode fazer o download de um modelo clicando [aqui](#)).

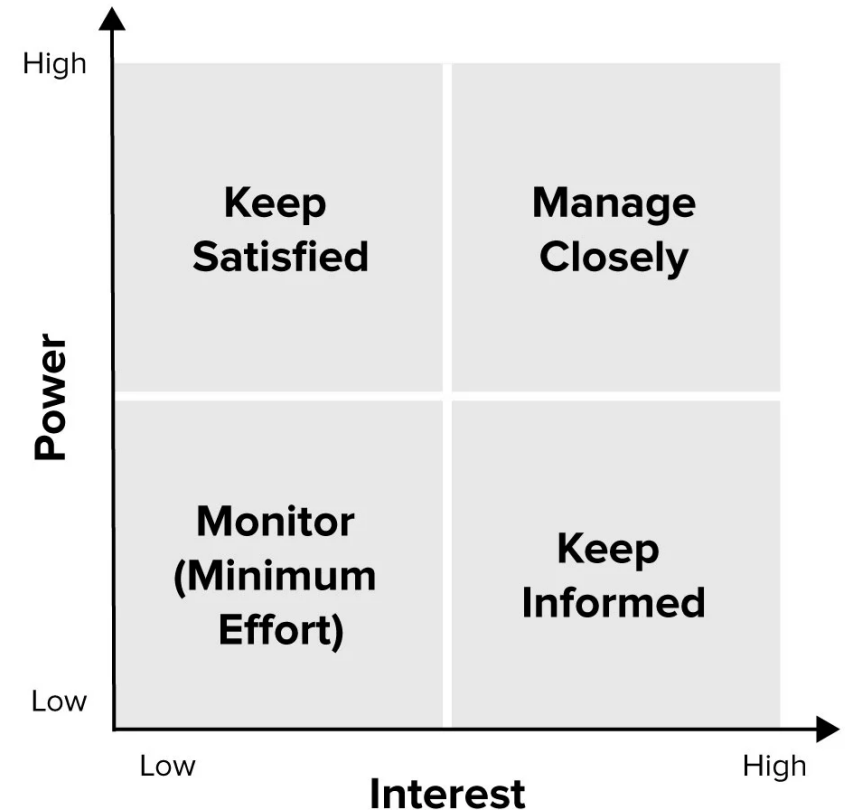


Passos para conduzir uma análise de stakeholders

Passo 2. Priorize os stakeholders

A posição que atribui a um interveniente na grelha mostra as ações que precisa de levar a cabo com:

- **Alto poder e alto interesse (gerir de perto):** deve envolver plenamente estas pessoas e fazer os maiores esforços para as satisfazer.
- **Alto poder e menos interesse (manter satisfeito):** ponha trabalho suficiente com estas pessoas para as manter satisfeitas, mas não tanto que elas fiquem aborrecidas com a sua mensagem.
- **Menos poder e alto interesse (manter informado):** informe adequadamente estas pessoas, e fale com elas para garantir que não surjam problemas de maior. As pessoas nesta categoria podem muitas vezes ser muito úteis com os detalhes do seu projecto.
- **Menos poder e menos interesse (monitorizar):** mais uma vez, monitorize estas pessoas, mas não as aborreça com comunicação excessiva. O chefe, por exemplo, provavelmente tem alto poder e influência sobre o projeto e grande interesse nele. A sua família, contudo, pode ter um grande interesse neles, mas não terá poder sobre eles.



Fonte: Mindtools. Adaptado de Mendelow, A.L. (1981). [Environmental Scanning - The Impact of the Stakeholder Concept](#), ICIS 1981 Proceedings, 20.



Passos para conduzir uma análise de stakeholders

Passo 3: Compreenda as suas principais partes interessadas.

Agora precisa de descobrir o que os seus principais interessados sentem sobre o seu projeto. Também precisa de descobrir a melhor forma de os envolver e como comunicar com eles.

- Quem são os stakeholders?
- Qual é o seu perfil?
- Quais são os interesses em jogo?
- Quais são as relações entre cada stakeholder?
- Quem está pronto/oposto a mudar?

Pode fazer as perguntas acima mencionadas diretamente aos seus stakeholders. Eles são normalmente bastante abertos sobre as suas opiniões e pedir as suas opiniões é muitas vezes o primeiro passo para formular uma relação de sucesso.

Uma maneira fácil de rever o nível de assistência das partes interessadas é codificá-las através de cores. Por exemplo, mostrar os defensores e apoiantes a verde, bloqueadores e críticos a vermelho e neutros a laranja.



Fonte: https://www.mindtools.com/pages/article/newPPM_07.htm



PONTOS-CHAVE

Quais são os pontos-chave da análise das partes interessadas?



PONTOS-CHAVE

Algumas das partes interessadas têm o poder de minar os seus projetos e a sua posição. Outros podem ser fortes apoiantes do seu trabalho. À medida que o trabalho que faz e os projetos que dirige se tornam mais importantes, irá afetar cada vez mais pessoas.

A Gestão de Partes Interessadas é o processo através do qual identifica as suas principais partes interessadas e ganha o seu apoio. A Análise das Partes Interessadas é a primeira fase deste processo, onde você identifica e começa a compreender quais são os seus stakeholders mais importantes.

A primeira fase desta análise é fazer um brainstorming sobre quem são os seus stakeholders. O passo seguinte é dar-lhes prioridade por poder e interesse. A fase final é obter uma compreensão do que motiva as partes interessadas e de como os pode conquistar.



GESTÃO DE STAKEHOLDERS – QUESTÕES

- **Como construir relações com as partes interessadas internas?**
- **Como se comunica efetivamente com as partes interessadas?**
- **Qual é a importância da consulta com os stakeholders?**

GESTÃO DE STAKEHOLDERS – QUESTÕES

- **Como construir relações com as partes interessadas internas?** pode construir uma forte relação com as partes interessadas internas através de planeamento adequado, fé, discussões abertas, reuniões regulares e resolução conjunta de conflitos.
- **Como se comunica efetivamente com as partes interessadas?** Pode comunicar eficazmente com as partes interessadas agendando reuniões regulares, inquéritos, apresentando um boletim informativo e produzindo relatórios de projetos.
- **Qual é a importância da consulta com os interessados?** A consulta com as partes interessadas é de imensa importância, pois ajuda-o a construir uma forte relação com benefícios mútuos. Além disso, falar durante uma crise pode construir confiança, o que é vital para uma relação a longo prazo.



LEARNING CIRCLE



cantabria
perma
cultura



UNIVERSITY
OF LATVIA



Cofinanciado pelo
Programa Erasmus+
da União Europeia

"O apoio da Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui um aval do seu conteúdo, que reflete unicamente o ponto de vista dos autores, e a Comissão não pode ser considerada responsável por eventuais utilizações que possam ser feitas com as informações nela contidas." Número do Projeto: 2020-1-UK01-KA226-VET-094435