

Identificação de Stakeholders (segundo as diretrizes da ISO 26000)

por Francesco de Cicco, em <http://www.iso26000qsp.org>

Partes interessadas (*stakeholders*) são organizações ou indivíduos que têm um ou mais interesses em quaisquer decisões ou atividades de uma organização. Pelo fato desses interesses poderem ser afetados por uma organização, é criada uma relação com a organização. Essa relação não precisa ser formal. A relação criada por esse interesse existe quer as partes tenham consciência dela ou não. Uma organização pode não estar sempre consciente de todas as suas partes interessadas, apesar de se recomendar que ela tente identificá-las. Da mesma forma, muitas partes interessadas podem não estar conscientes do potencial que uma organização tem de afetar seus interesses.

A pertinência ou significância de um interesse é melhor determinada por sua relação com o desenvolvimento sustentável.

A compreensão de como indivíduos ou grupos são, ou podem ser afetados pelas decisões e atividades de uma organização, irá possibilitar a identificação dos interesses que estabelecem uma relação com a organização. Portanto, a determinação pela organização dos impactos de suas decisões e atividades irá facilitar a identificação de suas partes interessadas mais importantes.

As organizações podem ter muitas partes interessadas. Além disso, partes interessadas diferentes têm interesses variados e por vezes conflitantes. Por exemplo, os interesses dos residentes da comunidade poderiam incluir os impactos positivos de uma organização, como emprego, e os impactos negativos da mesma organização, como poluição.

Algumas partes interessadas são parte integrante da organização. Essas incluem quaisquer conselheiros, empregados ou proprietários da organização. Essas partes interessadas compartilham interesses comuns com o propósito da organização e com seu sucesso. Isso não significa, todavia, que todos os seus interesses em relação à organização serão os mesmos.

O interesse da maioria das partes interessadas pode estar relacionado à responsabilidade social da organização e geralmente são muito semelhantes aos interesses da sociedade. Um exemplo é o interesse de um proprietário cujo imóvel perde valor devido a uma nova fonte de poluição.

Grupos que defendem causas sociais ou ambientais podem ser partes interessadas de uma organização cujas decisões e atividades tenham um impacto pertinente e significativo em suas causas.

Convém que uma organização examine se grupos que dizem falar em nome de partes interessadas específicas ou que defendem causas específicas são representativos e têm credibilidade. Em alguns casos, não será possível que interesses importantes sejam representados diretamente. Por exemplo, as crianças raramente possuem ou controlam grupos organizados e os animais selvagens estão impossibilitados de fazê-lo. Nesse caso, convém que uma organização dê atenção aos pontos de vista de grupos confiáveis que buscam proteger tais interesses.

Para identificar as partes interessadas, convém que uma organização faça as seguintes perguntas:

- Com quem a organização tem obrigações legais?
- Quem poderia ser positivamente ou negativamente afetado pelas atividades ou decisões da organização?
- Quem provavelmente expressará preocupação com as decisões e atividades da organização?
- Quem se envolveu no passado quando preocupações semelhantes precisaram ser tratadas?
- Quem pode ajudar a organização a cuidar de impactos específicos?
- Quem pode afetar a capacidade da organização de arcar com suas responsabilidades?
- Quem seria desfavorecido se fosse excluído do engajamento?
- Quem da cadeia de valor é afetado?

Como forma de facilitar a gestão, a organização pode organizar as partes interessadas em categorias ou grupos, conforme a similaridade dos interesses, considerando que em uma determinada categoria pode haver partes com interesses distintos. Desta forma, a categoria "fornecedores" pode ser usada para referir-se aos fornecedores locais e regionais, de material ou de serviço, etc..

[Ref.: Seção 5.3.2 da ISO 26000]