

# Gestão com stakeholders

Regina Migliori

[www.migliori.com.br](http://www.migliori.com.br)

# temos uma imensa



**NOVA  
CATEGORIA  
DE  
DESAFIOS**

- Entendimento global da humanidade
- Novas potencialidades e inteligências humanas na busca de soluções
- Outro tipo de ação humana, com outro tipo de impacto

# responsabilidade



**DESAFIOS  
DO  
SÉCULO XXI**

**Ambiente e  
Valores**

**Evolução das  
Responsabilidades  
Níveis de  
Compromisso**

**COMPLEXIDADE  
DE RELAÇÕES  
Valores  
Universais**

- Compromisso ético com grupos múltiplos
- Compromisso com os impactos produzidos

**SUSTENTABILIDADE**

**PARTICIPATIVO  
Valores  
Compartilhados**

- Compromisso com o resultado do grupo/ organização/ segmento de atividade
- Compromisso com o resultado do seu próprio trabalho

**ISOLADO /  
FRAGMENTADO  
Valores Particulares**

- Comprometimento com o trabalho bem feito
- Comprometimento com o “dever” cumprido

## Novo Cenário



### Poder externo diversificado

- Proliferação e o crescente poder de grupos **ativistas externos** e suas demandas para que as empresas articulem uma visão não restrita a lucros por ação.

### Receitas globais

- **Presença global** de empresas de todos os portes, atividades e nacionalidades.

### Mensagens coerentes

- Necessidade de projetar mensagens **coerentes** em **múltiplos** mercados.

### Identidade X Imagem

- A **percepção individual e coletiva** é tão relevante quanto a **“realidade” técnica, científica, econômica** que uma empresa projeta em seus produtos.

### Ativos Intangíveis

- Foi-se o tempo em que estoques, vendas e maquinários eram os únicos ativos de uma empresa.
- **Gestão sistêmica de intangíveis**: marca, conhecimento, capital humano, inovação, governança corporativa, reputação, relacionamento e engajamento das pessoas

### Tecnologia de comunicação

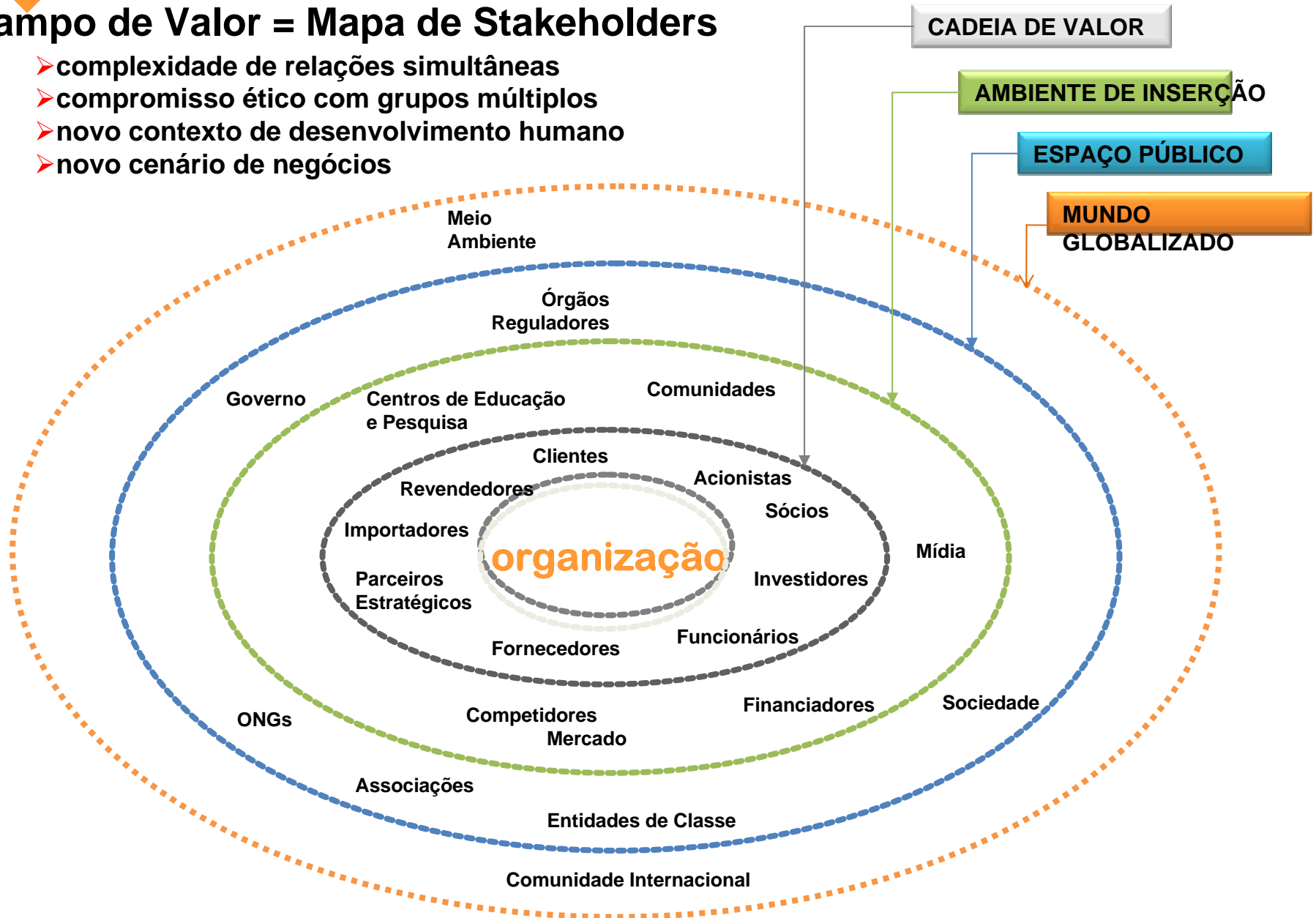
- Utilização cada vez maior de tecnologias de comunicação baseada na **internet**

### Novo portfólio de responsabilidades

- Sistêmico, complexo, centrado em **valores**, excelência **operacional**, e monitoramento de **impactos**.

## Campo de Valor = Mapa de Stakeholders

- complexidade de relações simultâneas
- compromisso ético com grupos múltiplos
- novo contexto de desenvolvimento humano
- novo cenário de negócios



Como trabalhar com um **CAMPO?**

O que é *Identidade*?

*“jeito de ser, agir”*

**CAMPO** que se estabelece a partir do que a gente  
**diz que é**, o que é **praticado** e **percebido**.

## GESTÃO DA IDENTIDADE

### Dimensão Ética

Conexão interna com os princípios fundamentais dos indivíduos e/ou organizações.

### Dimensão Competente

Prática em uma atividade específica .

### Dimensão Responsável

Monitoramento dos impactos e percepções provocados.

