

Por que manter uma escuta ativa junto aos principais stakeholders deve fazer parte da jornada ESG das empresas?



O termo “capitalismo de *stakeholders*”, também conhecido como “capitalismo de partes interessadas”, foi atribuído ao engenheiro e economista alemão Klaus Schwab, fundador e presidente executivo do Fórum Econômico Mundial. Desde 1971 defende a tese de que as corporações devem servir não apenas aos acionistas, mas às suas principais partes interessadas (*stakeholders*) para alcançar a prosperidade e o crescimento à longo prazo.

Em grandes debates globais há uma consciência coletiva de que as instituições que possuem os seus objetivos alinhados com os da sociedade, como aqueles adequados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, são capazes de criar “valores compartilhados” gerando resultados positivos para o negócio, para a sociedade e para o planeta. Assim, os grandes líderes possuem compromissos que vão além das suas obrigações ou compromissos legais, logo uma escuta ativa nos leva a reconhecer diversos temas materiais para os *stakeholders*.

Compreendendo que adequar a atuação das empresas para as boas práticas de ESG é uma jornada, ou um complexo processo, onde diferentes companhias estão em diferentes estágios, um item fundamental é o diálogo por meio de uma escuta ativa, sendo o mapeamento dos tópicos materiais uma combinação de fatores externos e internos às instituições.

A escuta ativa pressupõe criar canais e mecanismos de interação com os diversos *stakeholders*, sejam eles clientes, fornecedores, colaboradores, comunidades, acionistas, financiadores, dentre outros. Muitas metodologias e técnicas podem ser utilizadas, desde as mais convencionais como pesquisas quali e

quantitativas, serviços de atendimento ao cliente, ouvidoria etc ou por meio de ações mais proativas e participativas como consulta às partes interessadas, diálogos abertos e diagnósticos interativos.

Um fator primordial para a manutenção de uma escuta ativa é a transparência e o princípio da devolutiva. Demonstrar previamente os objetivos, os meios e as informações relevantes que resultam naquele espaço democrático de diálogo torna o processo mais qualificado. Com isso, destaca-se a relevância de manter uma via de mão dupla para essa comunicação, tornando-se indispensável uma devolutiva às partes interessadas dos principais pontos levantados.

Assim, poderá ser estabelecida uma matriz de materialidade que prioriza e representa os temas mais importantes na Jornada ESG que a instituição pretende alcançar, onde as expectativas sociais mais amplas são conhecidas, comunicadas e atendidas.

Uma escuta ativa que se transforma em uma matriz de materialidade contribui com as instituições nos seus desafios de aderir às melhores práticas ambientais, sociais e de governança, visto que se torna um fator de direcionamento estratégico para a atuação das corporações, indo além, e norteando inúmeras tomadas de decisões, não sendo apenas um item essencial nos seus relatórios, mas sim uma prestação de contas transparente e responsável para os *stakeholders*.

Luana Romero Moulin Teixeira

Diretora Executiva do IDEIAS