

DIÁLOGO COM PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

ANDREIA MARQUES POSTAL (responsabilidade.corporativa@medley.com.br)

MEDLEY SA INDUSTRIA FARMACEUTICA

ADENIR MENDES FONSECA (nino.fonseca@medley.com.br)

MEDLEY SA INDUSTRIA FARMACEUTICA

JULIANA PUGGINA (responsabilidade.corporativa@medley.com.br)

MEDLEYSA INDUSTRIA FARMACEUTICA

MARCIA BELLOTTI (marcia.bellotti@uol.com.br)

C&V CONSULTORES ASSOCIADOS

Objetivo

Fomentar o diálogo com um dos públicos de interesse da empresa com o objetivo de se identificar formas de atuação conjunta para o desenvolvimento sustentável das regiões onde atuamos.

Metodologia

Utilizamos para isso a metodologia proposta pela norma AA1000 de engajamento de *stakeholders*. Uma consultora externa foi contratada para facilitar os trabalhos e, como terceira parte, mediar potenciais pontos de divergência entre a empresa e a classe médica.

Motivação

A empresa se propôs a dialogar como forma de ampliar sua percepção a cerca das demandas dos *stakeholders* em questão e também no sentido da *accountability* iniciada com a publicação do relatório de sustentabilidade.

Etapas

Segundo a norma AA1000 cinco etapas são sugeridas para o processo:

1) *Pensar Estrategicamente*: nesta etapa definimos como “norte” de nosso trabalho o alinhamento com a Missão e Visão da empresa que são respectivamente: “ Facilitar e ampliar o acesso à saúde por meio de produtos, serviços e iniciativas, em total integração com nossos **parceiros e colaboradores**, sempre com entusiasmo, responsabilidade e respeito pelos **valores da sustentabilidade**” e

“Ser uma marca internacionalmente admirada pela excelência de sua atuação e pela sua contribuição para uma **sociedade mais saudável**.”

2) *Analisar e Planejar*: Aqui o trabalho consistiu em coletar informação sobre stakeholders e internas; aprender com outras empresas que já fizeram processos semelhantes, identificamos parceiros internos e externos (consultora), estabelecemos objetivos conjuntos para o trabalho e definimos o escopo do processo.

3) *Reforçar Capacidades para Engajamento*: A preparação do público alvo para o engajamento consistiu no prévio envio do nosso relatório de sustentabilidade junto com uma carta onde explicávamos o objetivo do trabalho. Além disso, no dia do diálogo apresentamos alguns conceitos chaves sobre o tema antes do real inicio do diálogo. Com isso reforçamos as capacidades dos stakeholders de responder e interagir frente a alguns assuntos.

4) Desenhar o Processo de engajamento: Escolhemos a metodologia do World Café com algumas adaptações. Perguntas gerais foram propostas a todos os grupos e recortes de jornais, com alguns temas pertinentes aqueles públicos foram distribuídos entre as mesas de forma a facilitar o início do diálogo. Cada mesa discutia um tema diferente e um facilitador registrava os diversos pontos de vista apresentados.

A seguir algumas das questões colocadas para discussão:

Como percebe o impacto dos medicamentos na “contribuição para uma sociedade mais saudável”?

O que a empresa poderia fazer para cumprir com sua missão e “facilitar o acesso à saúde”?

Como poderia ser o relacionamento médico, sociedades médicas e empresas para que propiciasse a promoção da saúde?

O que a empresa poderia fazer no sentido de contribuir com a preservação do meio ambiente?

Quais os assuntos e informações sobre a empresa e sua forma de atuação você gostaria de obter através do próximo relatório de sustentabilidade?

5) Agir, Rever e Reportar Após a realização de cada mesa de diálogo o departamento de responsabilidade social se reunia com a consultora para revisão e aprimoramento do processo e junto com isso uma reflexão sobre a aprendizagem. Em seguida reportávamos aos departamentos internos da empresa os resultados daquela rodada de diálogo. No final do ano foi organizada uma reunião interna com os vários departamentos que possuíam algum tipo de relacionamento com aquele público, e reportadas as demandas, os riscos, as percepções do público sobre a empresa, a boa aceitação sobre a oportunidade de diálogo, as oportunidades de inovação e atuação conjunta para o desenvolvimento sustentável. Todo este processo será relatado no próximo relatório de sustentabilidade a ser publicado em meados de maio de 2008.

Resultados

Os resultados preliminares apontam oportunidades para ações nos diferentes eixos da Gestão Responsável para Sustentabilidade e “prepara o terreno” para um novo tipo de relacionamento.

Dividimos as oportunidades em 3 tipos:

- Sugestão de ações que podem ser implementadas pela empresa e que não tem afetam o relacionamento com este público diretamente.
- Sugestão de ações que podem ser implementadas pela empresa e que contribuem para a sensibilização da classe médica para o tema da RS.
- Sugestão de ações que podem ser implementadas pela empresa com o envolvimento dos médicos, transformando o relacionamento com este público e favorecendo a criação de uma sociedade mais saudável.

Bibliografia

Norma AA1000 - <http://www.accountability21.net/default.aspx?id=228>