

inova **coop**

INOVAÇÃO
NA PRÁTICA

Mapa de Stakeholders

FERRAMENTA
DE INOVAÇÃO



Como pensar a inovação de uma forma sistêmica?

Inovar significa gerar valor para um determinado grupo de pessoas. O impacto da inovação, da entrega de algo relevante para as pessoas, dificilmente se restringe àquele grupo, pois vem acompanhado de mudanças de comportamento, de relações, de processos que acabam influenciando outros grupos que estão envolvidos direta ou indiretamente no contexto da ação.

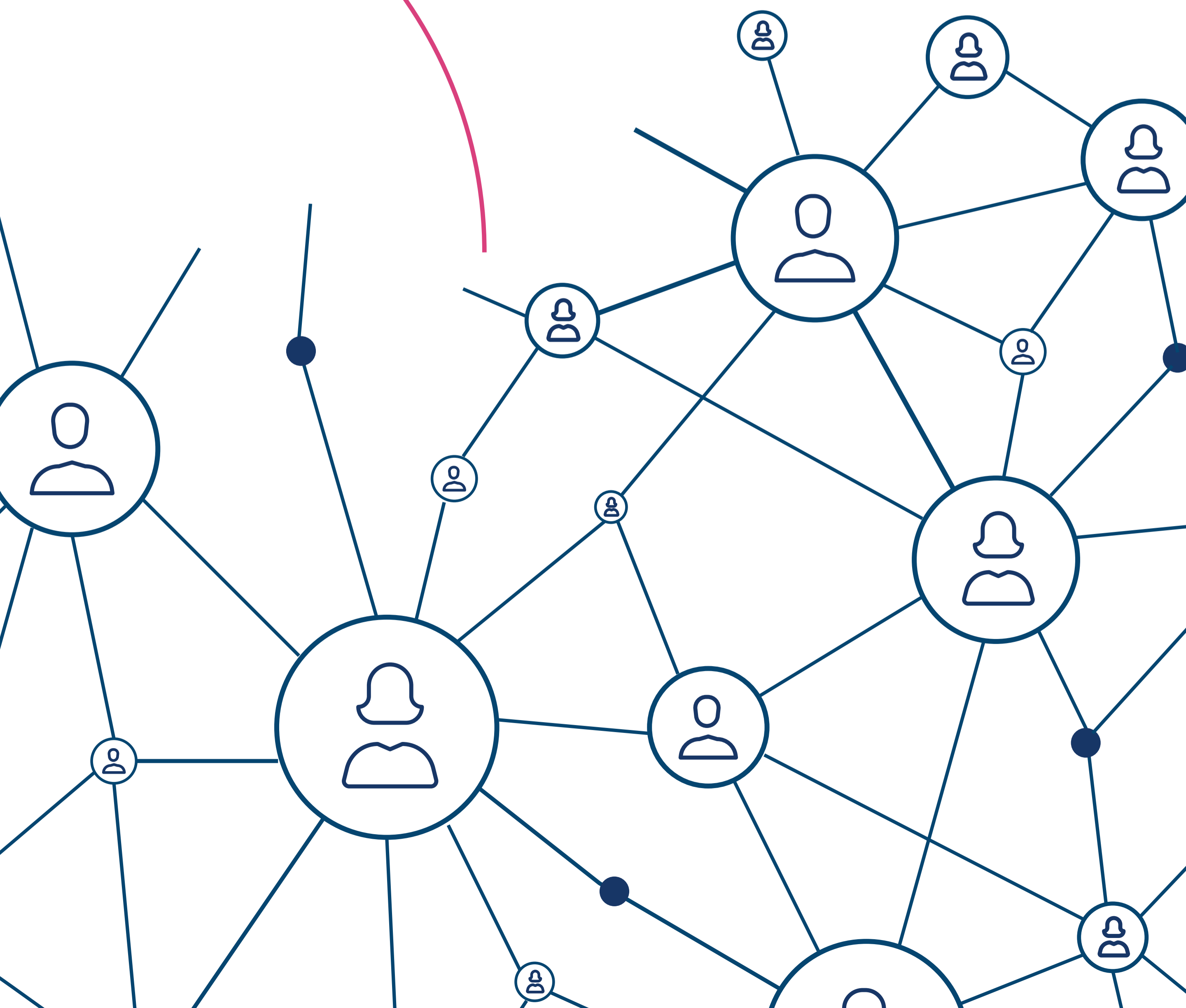
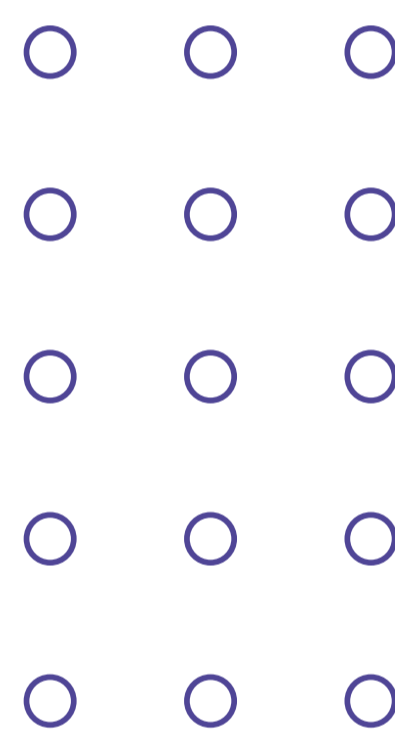
Ou seja, cada parte de um sistema influencia o todo. Essa é a base do pensamento sistêmico. E não pensar no impacto das nossas ações/ inovações de uma forma sistêmica pode, num primeiro momento ter um efeito positivo para um grupo de pessoas, mas gerar resultados não desejados para outros grupos correlacionados.

Para inovar é preciso ter a responsabilidade de pensar no todo. Pensar de forma sistêmica quer dizer ponderar sobre todas as forças e inter-relações de um determinado contexto. E o primeiro passo para entender o contexto de forma sistêmica é mapeando todos os atores envolvidos e as trocas de valores que existem entre eles.

STAKEHOLDERS / ATORES

Stakeholders são todos os atores envolvidos na cadeia de desenvolvimento, produção e consumo de um determinado contexto. Podem ser pessoas, instituições, grupos, etc.

- **Exemplos de stakeholders internos:** cooperados, colaboradores, gestores, áreas específicas da organização ou cooperativa.
- **Exemplos de stakeholders externos:** governo, clientes, fornecedores, concorrentes, sindicatos.



Mapa de Stakeholders

O QUÊ?

É uma ferramenta de identificação e mapeamento de atores assim como de entendimento dos diferentes níveis de influência e das trocas de valores que existem entre eles.

PARA QUÊ?

Ela ajuda a entender de forma sistêmica o contexto do desafio / serviço. Geralmente é usada como ferramenta de diagnóstico e entendimento do contexto, mas pode ser usada também para representar o impacto de toda a cadeia de uma nova solução.

COMO?

- 1.** Liste todos os atores envolvidos com o contexto do desafio (vá além do óbvio e pense de modo holístico). Use post-its, escreva um ator por post-it.
- 2.** Visualize. Posicione o ator principal (foco do seu serviço) no centro do mapa. A partir dele vá posicionando os outros atores de forma que a relação de proximidade entre os atores seja uma representação da influência.
- 3.** Compreenda quais as relações existentes entre os atores listados - grupos ou indivíduos e as represente no mapa. Como estamos falando de pessoas e influência, os valores podem ir muito além das trocas mais óbvias como “dinheiro por serviço”. Reconhecimento, eficiência, informações, atenção, cuidado também fazem parte do equilíbrio das relações. O uso de flechas indicando a natureza das relações estabelecidas, assim como a indicação de níveis de relação são importantes dados para propor mudanças que realmente impactem toda a cadeia.



DICAS

Para ajudar no entendimento das relações, deixe disponível uma lista com os diferentes tipos de valores como; dinheiro, serviço, poder, admiração, exposição, atenção, confiança, produto, informação, experiência, etc.



[Clique aqui para fazer o download da ferramenta.](#)

MAPA DE STAKEHOLDERS

Lista de Stakeholders

valores trocados

dinheiro

poder

exposição

admiração

atenção

confiança

serviço

produto

informação

experiência

Stakeholders
indiretos

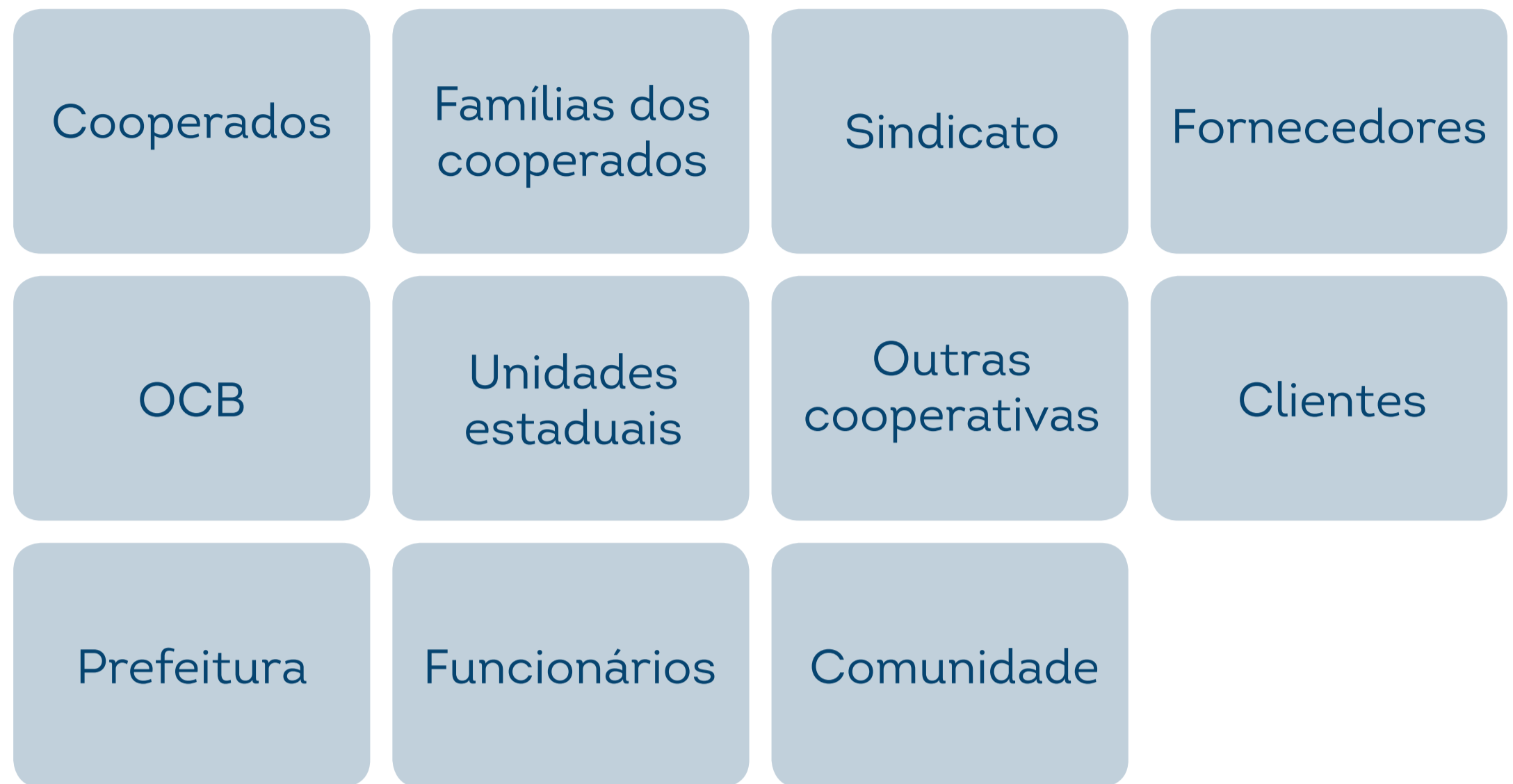
Stakeholders
envolvidos

Público-alvo e
Staff Envolvido

MAPA DE STAKEHOLDERS

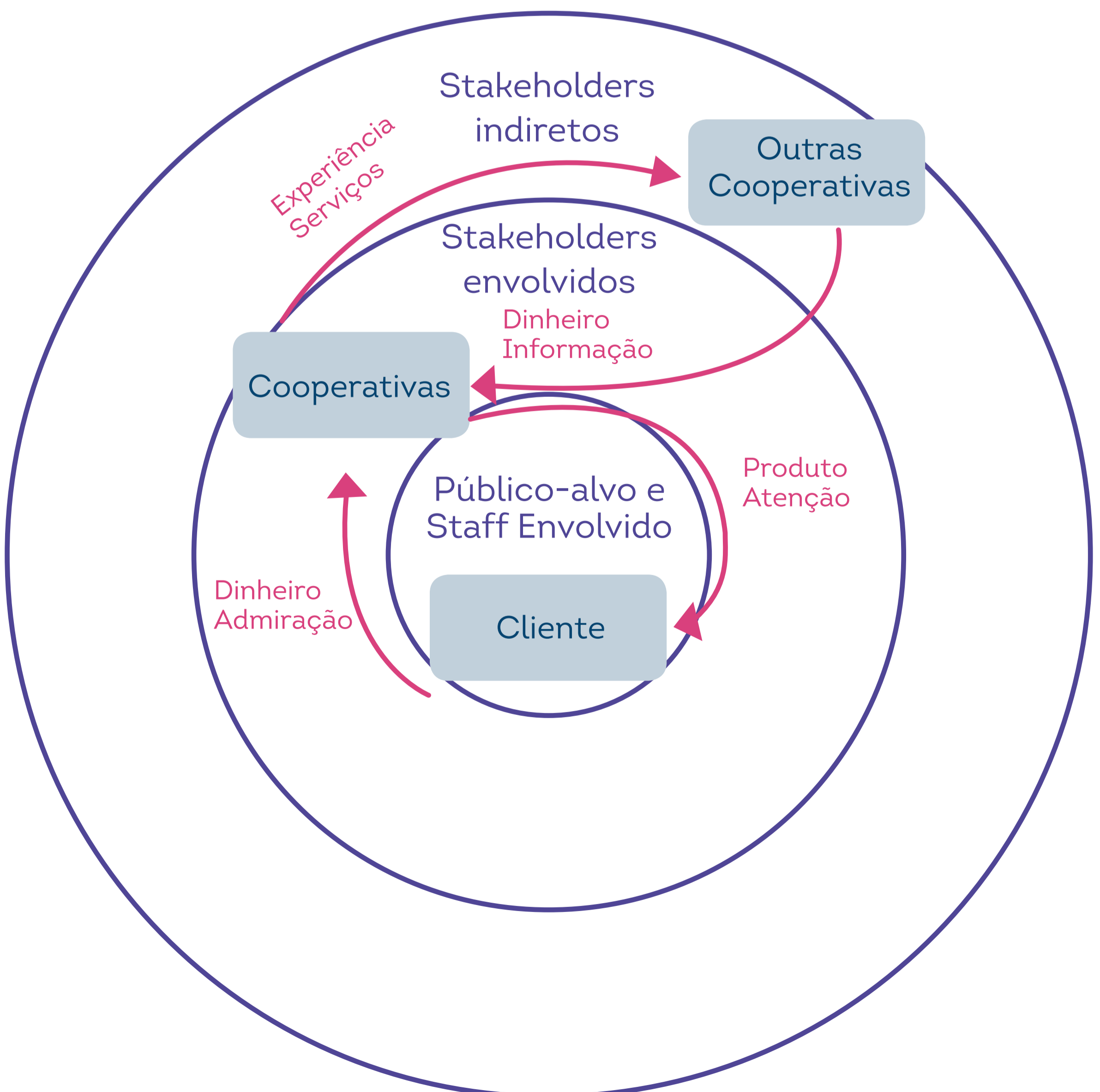
Exemplo de Preenchimento

Lista de Stakeholders



valores trocados

dinheiro	poder	exposição	admiração
atenção	confiança	serviço	produto
informação	experiência		





warm-up AQUECIMENTO

Sempre que estiver fazendo interações em grupo, faça um “warm-up” para iniciar. Eles servem para que as pessoas se sintam mais relaxadas e encontrem uma sintonia para a energia do grupo além de promover a conexão entre os participantes.

NÓ HUMANO

Objetivo: Desenvolver sensibilidade e consciência para a importância da colaboração; liderança dinâmica; comunicação; trabalho em equipe; lidar com problemas complexos.

Atividade: Participantes formam uma ciranda de mãos dadas e se aproximam ao máximo do centro da roda, fechando bem o círculo de forma que os ombros fiquem encostados uns nos outros. Cada pessoa deve esticar os braços à frente e então deve dar as mãos para duas pessoas diferentes, que não estejam ao seu lado. Certifique-se de que todos se deram as mãos e que não há nós de 3 mãos juntas. O objetivo é voltar para a formação inicial do círculo sem que ninguém solte a mão de ninguém. Para adicionar complexidade, insira um limite de tempo.

Reflexão: Como o grupo se organizou? Houve liderança? De que maneira ela funcionou? O que ajudou / prejudicou? Como o elemento tempo interferiu? Alguém tinha visão privilegiada? O grupo experimentou antes de falar sobre o que iria fazer? Como foi o aprendizado do grupo? O que esse exercício nos ensina sobre resolução de problemas complexos e colaboração?



Mapa Feito. E Agora?

Com o mapa preenchido, em mãos, é hora de identificar.

- Lacunas de informações que precisam de um entendimento maior e podem necessitar pesquisas;
- Novas informações que não eram tão óbvias e trazem uma nova visão do contexto para um diagnóstico mais holístico;
- Stakeholders e relações-chave que podem representar dores, desafios ou oportunidades de desenvolvimento de novas soluções.

Essa visualização mais completa do contexto e das inter-relações existentes nos permite refletir além da lógica do pensamento industrial de produto para pensar numa lógica mais humana de entrega de serviço e experiência.

inova **coop**

inova.coop.br



[f](#) | [t](#) | [••](#) | [v](#) | [sistemaocb](#)

somoscooperativismo.coop.br

Conteúdo desenvolvido em parceria com



www.echos.cc