Stakeholders

No momento das entrevistas, foi feita aos entrevistados uma explicação sobre o assunto Stakeholders e foram citados alguns exemplos, a fim de propiciar um melhor entendimento para os mesmos a respeito do tema abordado. A identificação dos Stakeholders teve por base perguntas em que os entrevistados tiveram que identificar os Stakeholders atuantes no setor e, ordená-los por hierarquia de importância, justificando suas opções. Inicialmente, foram entrevistados alguns colegas de classe. Por meio das entrevistas com os alunos foi possível identificar dois Stakeholders relevantes do setor: clientes e funcionários. Conforme evidenciado pelos entrevistados, os clientes são o principal foco da organização, são cruciais para o funcionamento da empresa, e praticamente todas as ações empreendidas pela organização são em função da fidelização dos mesmos. O grupo funcionários foi evidenciado como importante também pelos entrevistados, pois são considerados de suma importância para o funcionamento das empresas. Um dos entrevistados ressaltou a questão da autonomia dos funcionários dentro da organização, a liberdade de poder conversar com os clientes, tentar resolver contratempos, sendo importante manter um bom clima organizacional, benéfico para ambas as partes.