

MATRIZ DE STAKEHOLDERS

Poder x interesse: quem decide o plano, quem sente o plano, e como falar com cada um

COMO PREENCHER

- 1. Liste todo stakeholder com poder de travar o plano ou que sente o efeito dele na clínica.
- 2. Classifique **poder** (decide ou bloqueia a mudança de rumo) e **interesse** (o quanto acompanha), cada um como alto ou baixo.
- 3. O quadrante decide a estratégia, não o cargo: um RT de unidade pode ter mais poder de fato que um cargo mais alto e distante.
- 4. Revise a matriz a cada mudança de fase: quem era "monitorar" pode virar "gerenciar de perto".

PLANEJAMENTO / CÓDIGO	RESPONSÁVEL	DATA
PE-2027-006	Bianca Ferraz, Planejamento Estratégico	12/08/2026

COMO CLASSIFICAR poder no eixo vertical, interesse no eixo horizontal

ALTO PODER · BAIXO INTERESSE MANTER SATISFEITO Informar o essencial da virada para aprofundamento, sem sobrecarregar. Evitar surpresa: é quem pode travar o plano.	ALTO PODER · ALTO INTERESSE GERENCIAR DE PERTO Envolver na decisão de congelar a 13ª unidade, com canal direto de escalonamento.
BAIXO PODER · BAIXO INTERESSE MONITORAR Esforço mínimo de comunicação, acompanhar de longe, sem dedicar rotina do plano.	BAIXO PODER · ALTO INTERESSE MANTER INFORMADO Não decide o plano, mas facilita a execução do programa de retenção nas 12 unidades.

STAKEHOLDERS MAPEADOS um por linha, com a estratégia que o quadrante indica

STAKEHOLDER / ÁREA	PAPEL NO PLANO	PODER	INTERESSE	QUADRANTE	ESTRATÉGIA DE ENGAJAMENTO
Diretoria executiva / sócios	Aprova orçamento e decide a 13ª unidade	Alto	Alto	Gerenciar de perto	Envolver na leitura da Matriz de Ansoff (F10) antes de aprovar orçamento
Dentistas responsáveis técnicos (RT)	Responde pelo CRO-SP em cada unidade	Alto	Alto	Gerenciar de perto	Envolver na definição do recall, que depende da agenda de cada unidade
Gerentes de unidade	Executam a retenção na ponta, nas 12 clínicas	Baixo	Alto	Manter informado	Repasse mensal do indicador de retenção da própria unidade
Equipe de recepção	Primeiro contato, aciona o recall na prática	Baixo	Alto	Manter informado	Treinamento no novo fluxo antes do lançamento em cada unidade
Financeiro / Controladoria	Controla orçamento da 13ª unidade e da retenção	Alto	Baixo	Manter satisfeito	Relatório trimestral do retorno da retenção frente ao custo de unidade
Convênios odontológicos parceiros	Encaminham parte da base de pacientes ativos	Baixo	Baixo	Monitorar	Acompanhar sem rotina, revisar só se algum convênio concentrar queda
Conselho Regional de Odontologia (CRO-SP)	Regula prontuário eletrônico e RT por unidade	Alto	Baixo	Manter satisfeito	Garantir conformidade regulatória sem virar pauta central do plano

SINAIS DE UMA BOA MATRIZ DE STAKEHOLDERS

- Todo stakeholder com poder de aprovar orçamento de unidade nova está em "gerenciar de perto".
- A estratégia de cada linha é específica ao plano, não um genérico "manter informado sempre".
- Quem decide congelar ou não a 13ª unidade está nomeado aqui.