GESTÃO DE STAKEHOLDERS NA SAÚDE: LIÇÕES DE IMPLANTAÇÃO DE UM CENTRO ONCOLÓGICO

Stakeholder Management in Healthcare: Lessons from the Implementation of an Oncology Center

ADRIANA MOREIRA FURLAN
UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

LUCIANO FERREIRA DA SILVA
UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

THIAGO CECANHO FURLAN
UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

JULIANA PAN
UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

Comunicação:
O XIV SINGEP foi realizado em conjunto com a 14th Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge) e com a SPARK (Society for Promoting Academic Research and Knowledge), em formato híbrido, com sede presencial na UNINOVE - Universidade Nove de Julho, no Brasil.

Agradecimento à orgão de fomento:
O presente trabalho foi realizado com apoio do CNPq – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico; Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES); e do Fundo de Apoio à Pesquisa da Universidade Nove de Julho.

GESTÃO DE STAKEHOLDERS NA SAÚDE: LIÇÕES DE IMPLANTAÇÃO DE UM CENTRO ONCOLÓGICO

Objetivo do estudo
Analisar como a gestão de stakeholders impacta a implantação do Centro de Oncologia e Hematologia do Hospital Alpha

Relevância/originalidade
Há escassez de estudos práticos sobre gestão de stakeholders em ambientes hospitalares durante a implementação de novos serviços de alta complexidade no setor privado de saúde brasileiro

Metodologia/abordagem
Estudo de caso qualitativo, com observação participante em entrevistas semiestruturadas com stakeholders-chave, analisadas por agrupamento temático

Principais resultados
A comunicação eficaz e o alinhamento preventivo de expectativas foram determinantes para converter resistências iniciais em engajamento ativo Foram identificadas quatro lacunas: ausência de engajamento prévio; morosidade nas aprovações financeiras; inexistência de protocolo para procedimentos fora do Rol-ANS; e fragmentação de informação

Contribuições teóricas/metodológicas
Este relato técnico propõe quatro dimensões de lacunas e sugestões de melhoria transferíveis para futuras implantações oncológicas, ampliando a compreensão empírica sobre o papel do PMO como conector estratégico em projetos na saúde

Contribuições sociais/para a gestão
Evidencia que engajamento antecipado dos stakeholders e fortalecimento do PMO como articulador transversal são condições para que a inovação assistencial gere impacto real para pacientes, equipes e instituições

Palavras-chave: Gestão de stakeholders, Implantação hospitalar, Oncologia, PMO, Saúde de alta complexidade

Stakeholder Management in Healthcare: Lessons from the Implementation of an Oncology Center

Study purpose
To analyze how stakeholder management impacts the implementation of the Oncology and Hematology Center at Hospital Alpha

Relevance / originality
There is a scarcity of practical studies on stakeholder management in hospital settings during the implementation of new high-complexity services in the Brazilian private healthcare sector.

Methodology / approach
A qualitative case study, with participant observation in semi-structured interviews with key stakeholders, analyzed through thematic grouping

Main results
Effective communication and preventive alignment of expectations were decisive in converting initial resistance into active engagement Four gaps were identified: lack of prior engagement; delays in financial approvals; the absence of a protocol for procedures outside the ANS Coverage List (Rol-ANS).

Theoretical / methodological contributions
This technical report proposes four gap dimensions and improvement suggestions that are transferable to future oncology implementations, broadening the empirical understanding of the PMO's role as a strategic connector in healthcare projects.

Social / management contributions
It demonstrates that early stakeholder engagement and strengthening the PMO as a cross-functional coordinator are conditions for care innovation to generate real impact for patients, teams, and institutions.

Keywords: Stakeholder management, Hospital implementation, Oncology, PMO, High-complexity healthcare