

UNICAMP

Fatores Críticos de Sucesso para Implementação de Projetos de Prestação de Serviços



Maciel, A. C. (andre_c_maciel@yahoo.com.br) ; Novaski, O. (novaski@fem.unicamp.br) ;

FEM –Faculdade de Engenharia Mecânica

PIBIC - CNPQ

Palavras-Chave: fatores críticos de sucesso, gestão de projetos, prestação de serviços

Introdução

No cenário competitivo atual, a sobrevivência das empresas depende da interação com seu meio através do atendimento aos seus clientes e posicionamento adequado de mercado, frente a seus concorrentes. Para isto, é necessário que as organizações estejam sempre buscando a inovação como elemento de vantagem competitiva. E a metodologia de gerenciamento de projetos vem sendo utilizada a fim de melhorar os retornos de investimento para as empresas.

Apesar do amplo uso das abordagens de gerenciamento de projetos, a maioria dos relatos da literatura estão focados no mercado de indústrias. Diante da identificação desta oportunidade de estudo, se desperta o propósito de descrever sobre as práticas adotadas por empresas de prestação de serviços.

O objetivo da pesquisa foi analisar e identificar Fatores Críticos de Sucesso na implantação de retenção de clientes através da implantação de cartões de crédito vinculados a descontos para clientes fidelizados de uma empresa distribuidora de combustíveis.

Metodologia

Quanto à abordagem, esta pesquisa se caracteriza como pesquisa qualitativa, pois o objetivo é obter informação sobre uma população, visando obter conhecimento sobre levantamento dos fatores críticos de sucesso na implantação de um projeto de retenção e fidelização de clientes em uma empresa prestadora de serviço.

Foi utilizado um questionário com perguntas abertas e fechadas junto a uma empresa distribuidora de combustíveis. Este questionário foi enviado através de e-mail para os gerentes de projetos desta empresa.

Resultados e Discussão

Este projeto foi analisado por grupo de processos e foram subdivididos em : 1. Iniciação; 2. Planejamento; 3. Execução, Monitoramento e Controle e 4. Encerramento.

A seguir é apresentada, em gráficos, as resposta dos entrevistados:



Gráfico 1: Grupo de Processos 1



Gráfico 2: Grupo de Processos 2

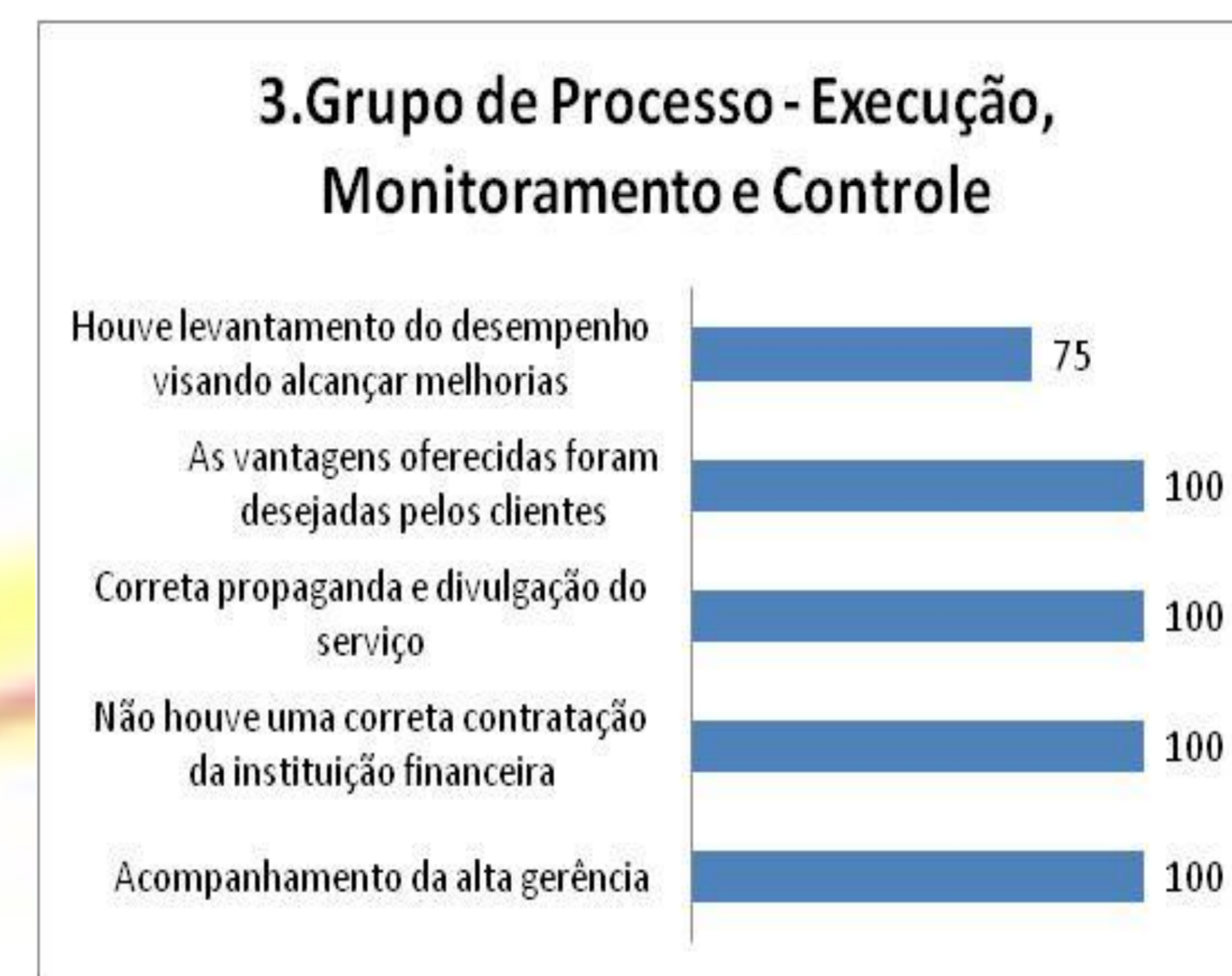


Gráfico 3: Grupo de Processos 3



Gráfico 4: Grupo de Processos 4

Neste projeto podem-se identificar como fatores críticos de sucesso e falhas do projeto os seguintes fatores, conforme a Tabela I:

Tabela I: Fatores Críticos de Sucesso Identificados

1. Escolha correta das parcerias
2. Objetivos e metas claras
3. Comunicação
4. Acompanhamento do nível de satisfação dos clientes
5. Gerentes de projetos

Conclusão

Comprovou-se que os fatores críticos de sucesso estão ligados à estratégia da empresa e bem como da adequação da estrutura organizacional e do planejamento estratégico, tático e operacional. Uma análise minuciosa do ambiente onde os projetos serão aplicados para o levantamento dos fatores que podem comprometer ou alavancar o projeto é fundamental. Fica evidente que uma análise eficiente dos fatores críticos de sucesso de forma a adequar as características do projeto para com as características do meio onde o projeto é aplicado torna-se indispensável para que projetos possam ser efetivamente tidos como sucesso de modo a garantir o retorno esperado para as organizações.

Referências Bibliográficas

AGÊNCIA NACIONAL DO PETRÓLEO (Brasil). Abastecimento em Números. Boletim Gerencial – Superintendência de Abastecimento. Ano 4, n 24, 2009.

IRJA, H. Success of projects in Different Organizational Conditions. Project Management Journal. Finland, 2006.

KERZNER, Harold. Gestão de Projetos: As Melhores Práticas, 2ª edição, Porto Alegre: Bookman, 2006.

MAXIMIANO. Antonio C. A. Administração de projetos: como transformar idéias em resultados. São Paulo: Atlas 2008.