



T1119

### **FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO PARA IMPLANTAÇÃO DE PROJETOS**

André Camara Maciel (Bolsista PIBIC/CNPq) e Prof. Dr. Olívio Novaski (Orientador), Faculdade de Engenharia Mecânica - FEM, UNICAMP

Diante da concorrência do mercado as empresas se preocupam em novas formas de reter, fidelizar seus clientes e seguir o mercado. Neste contexto, o gerenciamento de projetos auxilia as organizações a entenderem as necessidades de seus clientes padronizando tarefas rotineiras e reduzindo o número daquelas que poderiam ser eliminadas. Este gerenciamento assegura que os recursos disponíveis sejam alocados de maneira mais eficiente e eficaz. Uma linha de pesquisa na área de gestão de projetos é a identificação de fatores críticos de sucesso (FCS), ou seja, a discriminação de práticas que, quando bem executadas, contribuem para reduzir as incertezas. O objetivo desta pesquisa foi identificar e analisar os fatores críticos de sucesso na implantação de um projeto de retenção e fidelização de clientes de uma empresa distribuidora de combustíveis. Este estudo baseou-se na percepção entre as expectativas da empresa distribuidora, da revenda prestadora de serviços e o desempenho real do projeto no mercado, de forma a atender as especificidades desse setor no Brasil. Foi possível identificar fatores críticos desta área, além de gerar uma lista de FCS que possam servir como passo inicial para levantamentos gerais de campo no setor de serviços.

Gestão de projetos - Fatores críticos de sucesso - Prestação de serviços