

**ASPECTOS DA GESTÃO DE STAKEHOLDERS EM UM PROJETO DE
IMPLEMENTAÇÃO DE ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) EM
AMBIENTE HOSPITALAR**

*ASPECTS OF STAKEHOLDER MANAGEMENT IN AN ENTERPRISE RESOURCE
PLANNING (ERP) IMPLEMENTATION PROJECT IN A HOSPITAL ENVIRONMENT*

RODRIGO ALEXANDRE MARCONDES DINIZ
UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

JOAO ANDERSON MEDEIROS SANTOS
UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

JOSÉ CELSO CONTADOR
UNIP

WALTER CARDOSO SÁTYRO
UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

Comunicação:

O XII SINGEP foi realizado em conjunto com a 12th Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge) e com o Casablanca Climate Leadership Forum (CCLF 2024), em formato híbrido, com sede presencial na ESCA Ecole de Management, no Marrocos.

Agradecimento à órgão de fomento:

Os autores agradem ao Fundo de Apoio à Pesquisa da UNINOVE - FAP/Uninove

ASPECTOS DA GESTÃO DE STAKEHOLDERS EM UM PROJETO DE IMPLEMENTAÇÃO DE ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) EM AMBIENTE HOSPITALAR

Objetivo do estudo

O presente relato técnico tem por objetivo analisar os aspectos da gestão de stakeholders sobre uma situação crítica decorrente do processo de aquisição de serviços de consultoria em um projeto de implementação do sistema de gestão integrada (ERP) em um ambiente hospitalar.

Relevância/originalidade

A intervenção executada no modelo de assessoria foi realizar um mapa de problemas e suas respectivas lições aprendidas, evidenciando os aspectos sobre a adequação das soluções propostas pela academia às soluções propostas durante o projeto.

Metodologia/abordagem

A metodologia de pesquisa adotada foi análise bibliográfica e o estudo de caso, em um hospital de grande porte da cidade de Salvador e a obtenção dos dados foi feita através das análises documental e observação direta.

Principais resultados

O principal resultado foi criar um mapa de problemas e suas respectivas lições aprendidas.

Contribuições teóricas/metodológicas

A contribuição teórica foi criar um mapa de problemas e suas respectivas lições aprendidas, abordando aspectos raramente estudados pela academia.

Contribuições sociais/para a gestão

A contribuição para a gestão foi a criação de um mapa de problemas e suas respectivas lições aprendidas.

Palavras-chave: Sistema de gestão integrada, ERP, Partes interessadas, Stakeholders

ASPECTS OF STAKEHOLDER MANAGEMENT IN AN ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) IMPLEMENTATION PROJECT IN A HOSPITAL ENVIRONMENT

Study purpose

This technical report aims to analyze the aspects of stakeholder management in a critical situation arising from the process of acquiring consulting services in a project to implement an integrated management system (ERP) in a hospital environment.

Relevance / originality

The intervention carried out in the advisory model was to create a map of problems and their respective lessons learned, highlighting aspects regarding the suitability of the solutions proposed by the academy to the solutions proposed during the project.

Methodology / approach

The research methodology adopted was bibliographical analysis and case study, in a large hospital in the city of Salvador and data was obtained through documentary analysis and direct observation.

Main results

The main result was to create a map of problems and their respective lessons learned.

Theoretical / methodological contributions

The theoretical contribution was to create a map of problems and their respective lessons learned, addressing aspects rarely studied by academia.

Social / management contributions

The contribution to management was the creation of a map of problems and their respective lessons learned.

Keywords: ENTERPRISE RESOURCE PLANNING, ERP, Stakeholders, Stakeholders