

**A INFLUÊNCIA DA GESTÃO DE STAKEHOLDERS NA FALTA DE SUCESSO DA
IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMA ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING):
ESTUDO DE CASO EM UMA OPERADORA DE TELECOMUNICAÇÕES**

*THE INFLUENCE OF STAKEHOLDER MANAGEMENT ON THE LACK OF SUCCESS IN
THE IMPLEMENTATION OF ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING) SYSTEM:
CASE STUDY IN A TELECOMMUNICATIONS OPERATOR*

WELINTON GAZANA

UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

FRANCISCO DEJANGLE EVANGELISTA DA COSTA

UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

VICTOR SOBRAL MORENO

UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

Comunicação:

O XIII SINGEP foi realizado em conjunto com a 13th Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge), em formato híbrido, com sede presencial na UNINOVE - Universidade Nove de Julho, no Brasil.

Agradecimento à órgão de fomento:

Agradecemos ao Fundo de Apoio à Pesquisa (FAP), da Universidade Nove de Julho (Uninove), pelo fomento para realização deste trabalho.

A INFLUÊNCIA DA GESTÃO DE STAKEHOLDERS NA FALTA DE SUCESSO DA IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMA ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING): ESTUDO DE CASO EM UMA OPERADORA DE TELECOMUNICAÇÕES

Objetivo do estudo

O presente estudo tem por objetivo analisar e constatar a falta de sucesso de um projeto de implementação de sistema ERP (Enterprise Resource Planning), em uma operadora de telecomunicações brasileira, devido à gestão inadequada de stakeholders.

Relevância/originalidade

Este artigo torna-se relevante ao mostrar como a gestão inadequada de stakeholders, em ambientes de mudanças organizacionais abruptas, comprometem os resultados e o sucesso do projeto, bem como a importância da aplicação integrada das abordagens prescritiva e relacional de gerenciamento de stakeholders.

Metodologia/abordagem

Foi utilizada a metodologia de estudo de caso único. O estudo utilizou o modelo CIMO (Contexto, Intervenção, Mecanismos e Resultados Obtidos) aplicado a um caso único, com análise baseada em observação direta e documentação do projeto durante o período de execução.

Principais resultados

O estudo constatou a falta de sucesso do projeto em termos de prazo, custo e qualidade, mostrando como a gestão inadequada de stakeholders em ambientes dinâmico e de mudanças organizacionais abruptas comprometeu negativamente o atingimento dos resultados do projeto.

Contribuições teóricas/metodológicas

O estudo contribui para a teoria, mostrando a aplicação prática do modelo CIMO para compreender falhas e falta de sucesso em projetos, bem como propondo a integração das abordagens prescritiva e relacional de gestão de stakeholders como mecanismo de resiliência organizacional.

Contribuições sociais/para a gestão

As contribuições práticas desse estudo para a gestão incluem recomendações estruturadas para implementação de processos de mapeamento contínuo de stakeholders e estabelecimento de mecanismos de governança adaptativa que superem mudanças organizacionais.

Palavras-chave: Gestão, Projeto, Stakeholder, ERP, Tecnologia da Informação

*THE INFLUENCE OF STAKEHOLDER MANAGEMENT ON THE LACK OF SUCCESS IN
THE IMPLEMENTATION OF ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING) SYSTEM:
CASE STUDY IN A TELECOMMUNICATIONS OPERATOR*

Study purpose

The present study aims to analyze and verify the lack of success of an ERP (Enterprise Resource Planning) system implementation project in a Brazilian telecommunications operator, due to inadequate stakeholder management.

Relevance / originality

This article becomes relevant by showing how inadequate stakeholder management, in environments of abrupt organizational changes, compromises the results and success of the project, as well as the importance of the integrated application of prescriptive and relational approaches to stakeholder management.

Methodology / approach

A single case study methodology was used. The study applied the CIMO (Context, Intervention, Mechanisms, and Outcomes) model to a single case, with analysis based on direct observation and project documentation during the implementation period.

Main results

The study found the project's lack of success in terms of deadline, cost, and quality, demonstrating how inadequate stakeholder management in dynamic environments and abrupt organizational changes negatively compromised the achievement of project results.

Theoretical / methodological contributions

The article contributes to theory by demonstrating the practical application of the CIMO model to understanding project failures and lack of success, as well as proposing the integration of prescriptive and relational approaches to stakeholder management as a mechanism for organizational resilience.

Social / management contributions

The practical contributions of this study to management include structured recommendations for implementing continuous stakeholder mapping processes and establishing adaptive governance mechanisms that overcome organizational changes.

Keywords: Management, Project, Stakeholder, ERP, Information Technology