

AVALIAÇÃO DO MODELO DE EXCELÊNCIA DE GESTÃO (MEG) PARA EMPRESAS DO SETOR DE CONCESSIONÁRIA DE VEÍCULOS (APOIO UNIP)

Aluno: Mauro Manoel Quaió Posso

Orientador: Prof. Eduardo Fernando Mendes

Curso: Administração

Campus: São José do Rio Pardo

As organizações se fazem presentes na vida civilizada, uma vez que fornecem os meios para atendimento das necessidades humanas. No entanto, para alcançarem seus objetivos, devem ser capazes de utilizar corretamente seus recursos e, para isso, precisam ser administradas de modo eficaz. Este estudo tem por objetivo explorar os conceitos de administração e de organização, destacando o papel da eficácia e da eficiência como medidas para avaliar o desempenho e a qualidade da gestão. A base para a avaliação e pesquisa de todo trabalho é o Modelo de Excelência de Gestão (MEG) da Fundação Nacional de Qualidade (FNQ). O modelo é baseado em onze fundamentos, desdobrados em oito critérios. Podem-se definir como fundamentos os pilares e a base teórica de uma boa gestão. Estes são colocados em prática pelos critérios. A organização em objeto de estudo foi analisada em sua totalidade pela aplicação dos fundamentos de excelência do MEG. Cada critério foi alimentado com informações da organização, referentes às suas operações e procedimentos. Esses dados foram utilizados para responder a um questionário cujas respectivas respostas definiram a pontuação da empresa em relação a cada critério. Pontuação muito baixa ou até mesmo zero faz com que a empresa possa estudar os motivos e buscar aprimoramento em certos pontos.