

AVALIAÇÃO DO MODELO DE EXCELÊNCIA DE GESTÃO (MEG) PARA EMPRESAS DO SETOR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SEGURANÇA (APOIO UNIP)

Aluna: Sandra de Oliveira

Orientador: Prof. Eduardo Fernando Mendes

Curso: Administração

Campus: São José do Rio Pardo

Uma organização que deseja obter sucesso, seja em produtos ou serviços, precisa buscar e desenvolver inovações constantemente. Inovação, ciência e tecnologia trabalham juntas para que novos produtos e serviços sejam criados, fazendo com que os clientes aumentem e, conseqüentemente, o lucro das organizações. Para isso é necessário que se faça uso de ferramentas de gestão, as quais ajudarão a organização na busca de inovações. O presente estudo utilizou o Modelo de Excelência de Gestão (MEG) da Fundação Nacional de Qualidade (FNQ), 2008. O MEG é baseado em sete critérios: liderança; estratégias e planos; clientes; sociedade; informações e conhecimento; pessoas e processos. O mesmo foi avaliado para ser implementado em empresas do setor de prestação de serviços de segurança na microrregião de São José do Rio Pardo/SP. A partir da avaliação dos critérios, conclui-se que para o sucesso das empresas é fundamental estarem atualizadas em seu segmento. Hoje em dia, as empresas devem criar relacionamentos com seus clientes de várias formas. Identificamos, nas empresas do setor, a necessidade de criar oportunidades de gerar lealdade forte dos clientes, concretizando o potencial dos seus processos e gerenciando de forma linear sua força de trabalho.