

AVALIAÇÃO DO MODELO DA EXCELÊNCIA DE GESTÃO APLICADA EM UMA LOJA VAREJISTA DE MÓVEIS E ELETRODOMÉSTICOS (APOIO UNIP)

Aluna: Paula Cristina de Lima Fernandes

Orientadores: Prof. Eduardo Mendes

Prof. Dr. Marcio Cardoso Machado

Curso: Administração

Campus: São José do Rio Pardo

A fim de atingir padrões de excelência almejados, visando estar em constante processo de aprimoramento contínuo e se perpetuar e obter sucesso no mercado, a organização João Saulo Fernandes – EPP passou a utilizar o Modelo de Excelência de Gestão em seus processos gerenciais e operacionais. Com a utilização de ferramentas gerenciais que permitem avaliar o grau de eficiência e maturação da empresa em relação aos padrões estabelecidos pela metodologia, tornou-se possível identificar processos falhos e instaurar ações voltadas à melhoria contínua. Assim, baseando-se em um modelo sólido, abrangente e reconhecido por sua eficácia, a organização tem obtido diferenciais competitivos que permitem que se destaque em meio ao contexto em que está inserida, buscando constantemente a inovação e a promoção de crescimento organizacional, pessoal e social. Logo, com a utilização e aplicação dos conceitos do Modelo de Excelência em Gestão (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade – FNQ, seguindo os oito Critérios de Excelência propostos (Liderança; Estratégias e Planos; Clientes; Sociedade; Informações e Conhecimento; Pessoas; Processos e Resultados), tornou-se possível que a organização esteja com seus esforços direcionados para a obtenção de excelência, visando à melhoria em cada um dos processos e atividades que a compõem.