

AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO MARINA TEIXEIRA MURADI – ME, BASEADA NO MODELO DA EXCELÊNCIA DE GESTÃO DA FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE (APOIO UNIP)

Aluno: Fábio Muniz

Orientadores: Prof. Eduardo Fernando Mendes

Prof. Dr. Renato Telles

Curso: Administração de Empresas

Campus: São José do Rio Pardo

Em um mundo cada vez mais competitivo, a busca por um espaço (seja no mercado de trabalho ou em determinada área do varejo) é de extrema importância. Para vencer essa competitividade, é preciso buscar alternativas, sempre levando em consideração alguns critérios sem os quais não será possível atingir os objetivos traçados. A infidelidade dos clientes em relação a produtos e serviços é um fator que está preocupando gestores de todas as áreas do mercado, pois ao menor sinal de que o produto/serviço não está de acordo com o gosto e, muitas vezes, de acordo com o “bolso” do cliente, o mesmo passa a procurar alternativas para sanar seus desejos e necessidades que são ilimitados. Com a imprevisibilidade desse ambiente, a busca pela excelência é o fator preponderante para manter-se no topo e na memória das pessoas. Sendo assim, o presente trabalho tem por objetivo demonstrar alguns critérios utilizados pela empresa ‘Marina Teixeira Muradi – ME’, atuante na prestação de serviços de *buffet* e eventos em geral, que iniciou suas atividades no ano de 1995, estando há mais de vinte anos no ramo. Foram aplicados conceitos do Modelo de Excelência da Gestão (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) em seus processos-chave para avaliar o desempenho dos mesmos, identificar os processos que estão em conflito, traçar estratégias para a melhoria contínua desses pontos e garantir o bom funcionamento das ações propostas por esse modelo de gestão.