

AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA EMPRESA BAR NOSSA SENHORA DO CARMO, BASEADA NO MODELO DE EXCELÊNCIA DE GESTÃO DA FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE (APOIO UNIP)

Alunos: Marcus Vinicius K. Dalla Torre e Paulo Humberto Voltarelli

Orientador: Prof. Dr. Mauro Vivaldini

Curso: Administração

Campus: São José do Rio Pardo

O objetivo da pesquisa foi utilizar o (MEG) modelo de excelência de gestão criado pela (FNQ) Fundação Nacional de Qualidade para avaliar a gestão do Bar Nossa Senhora do Carmo. A avaliação é baseada nos 8 critérios do modelo que são: pessoas, clientes, processos, informação e conhecimento, resultados, sociedade, liderança, estratégias e conhecimento. Com as mudanças que vem ocorrendo ao longo dos anos no mercado, as empresas tendem a sofrer mudanças. Não é diferente na empresa pesquisada. A empresa pesquisada procura atender as necessidades dos clientes, por meio da qualidade de seus produtos e atendimento. A empresa tem uma liderança clara exercida pelo proprietário e seu filho. Eles atuam nas atividades rotineiras do bar, e na tomada de decisão, criando planos ou mesmo estratégias para atrair a atenção dos clientes. Exemplo disso, são as promoções com descontos que o bar oferece. Para isso, analisam não só suas condições internas, mas também a concorrência externa. O mais importante para eles, é sempre satisfazer as necessidades dos clientes pois é com isso que entendem que podem crescer no mercado. Por isso, acreditam que as informações dos clientes devem ser observadas a todo momento. Outro aspecto, é o bom conhecimento que procuram ter do mercado. Para isso, o bar deve acompanhar as mudanças de valor em mercadorias ou produto se equiparando aos concorrentes. Com todos as recomendações e feedback feitas pela avaliação, o Bar pode melhorar a qualidade e aumentar número de

clientes, uma vez que todas as atividades foram feitas com perfeição, segundo os critérios do MEG, trazendo bons resultados para a empresa.