

# **AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO “IPPON SUSHI BAR”, BASEADA NO MODELO DE EXCELÊNCIA DE GESTÃO DA FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE (APOIO UNIP)**

**Alunos:** Francine Braz Telles Ferreira e Grazielle Machitte Vieira

**Orientador:** Prof. Dr. Ernesto M. Giglio

**Curso:** Administração

**Campus:** São José do Rio Pardo

A pesquisa teve por objetivo analisar a empresa Ippon Sushi Bar, onde o atendimento ao cliente é um dos pontos principais para a competitividade e lucratividade. O objetivo é construir o perfil completo da organização desta empresa, aplicando um questionário de diagnóstico. Obtido o perfil e identificado os pontos problemáticos, sugerimos propostas de melhorias para a empresa em questão. No estudo utiliza-se o MEG - Modelo de Excelência de Gestão, da FNQ - Fundação Nacional de Qualidade. A escolha se justifica porque a FNQ define seu modelo como sistêmico, pois é capaz de consolidar as melhores práticas de gestão. O princípio é que, com o MEG, as empresas podem se tornar mais sustentáveis, competitivas e em constante desenvolvimento. A aplicação da ferramenta e o relatório de melhorias oferece oportunidade aos pesquisadores de evoluírem na sua prática de realizar pesquisa e oferece aos gestores da empresa a possibilidade de ajustarem algumas de suas práticas. Um passo inicial consistiu em organizar o material referente à ferramenta MEG, do FNQ, para os propósitos do presente trabalho. Um segundo passo consistiu na coleta e análise dos dados. O último passo é a elaboração de sugestões de ajustes, a partir dos resultados. Baseado nos resultados parciais, verifica-se a intenção da empresa em incrementar sua base de clientes e serem reconhecidos como o melhor restaurante de comida oriental da região. Por outro lado, falta um plano estratégico e ações para alcançar os objetivos. Outro ponto falho refere-se ao modo de avaliação interno e externo.