

AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO ASSIS & FRIGO TRANSPORTES LTDA-ME, BASEADA NO MODELO DA EXCELÊNCIA DE GESTÃO DA FUNDAÇÃO NACIONAL DE QUALIDADE (APOIO UNIP)

Aluno: Diene Carvalho de Arruda

Orientador: Prof. Dr. Victor Silva Corrêa

Curso: Administração

Campus: São José do Rio Pardo

Uma organização que deseja obter sucesso em seus serviços precisa sempre buscar atualizar e desenvolver constantemente suas práticas de gestão. Neste contexto, o Modelo de Excelência em Gestão da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) se mostra adequado em colocar em prática o “desenvolvimento sustentável por meio da gestão.” O modelo tem como base o principal e mais importante instrumento de gestão que visa orientar como uma empresa deve ser gerenciada de forma sistêmica, com o intuito de auxiliar as organizações a aperfeiçoar seus processos de forma ágil e fácil para que o produto chegue ao seu cliente com qualidade e rapidez. Para realizar o estudo, a empresa escolhida foi Assis & Frigo Transportes LTDA – ME, que tem como função principal a prestação de serviços de transporte de mudanças e materiais. Foram estudados abordados e aplicados os 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). Com os resultados das análises, e com todo o estudo realizado, teve-se a possibilidade de sugerir algumas ações e desenvolver o plano de ações que, se implementados, poderão gerar benefícios para a empresa, principalmente a médio ou, talvez, a longos prazos, pois se trata de uma empresa de pequeno porte e de recursos limitados.