

AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO LOJAS MINATEL LTDA, BASEADA NO MODELO DA EXCELÊNCIA DE GESTÃO DA FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE (APOIO UNIP)

Alunos: Guilherme Donizetti Troiani e Thiago Bená Coratitto

Orientador: Prof. Dr. Ernesto M. Giglio

Curso: Administração

Campus: São José do Rio Pardo

A presente pesquisa tem como objetivo utilizar a aplicação dos oitos critérios do modelo de excelência da Gestão (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) na aplicação em uma organização de médio porte formalizada e estruturada em departamentos, com funções e cargos preestabelecidos, e efetuar a aplicação de todo o conjunto do questionário de autoavaliação na empresa Lojas Minatel LTDA. Dessa maneira poderemos identificar e ter informações de como é apontado o grau de maturidade da gestão da organização com os conceitos definidos no MEG, identificando a necessidade de novas práticas na gestão e melhoria das já existentes. A metodologia utilizada foi entrevista estruturada, observação direta e fontes secundárias. Após a coleta de dados, foram identificados problemas principalmente os pontos de Liderança, Clientes, Informações e Pessoas, onde tiveram uma baixa pontuação. Realizaram-se as sugestões de melhoria em várias situações, com o principal intuito de efetuar uma implementação favorecendo o aperfeiçoamento e inovação de cada uma das variáveis que se colocaram como pontos críticos.