

AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO MERCEARIA ANA JULYA, BASEADA NO MODELO DA EXCELÊNCIA DE GESTÃO DA FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE (APOIO UNIP)

Alunos: Luana de Oliveira e Maira Gabriela de Sousa Luz

Orientador: Prof. Dr. Victor Silva Corrêa

Curso: Administração

Campus: São José do Rio Pardo

A pesquisa tem por finalidade colocar a empresa Ana Julya sob a avaliação dos oito critérios do modelo de excelência da Gestão (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), aplicando o questionário de autoavaliação. O objetivo foi identificar o grau de excelência na gestão da organização. O artigo apresenta o questionário de autoavaliação-MPE, que tem sido utilizado em empresas de varejo comercial. Os resultados apresentados medem o seu estado atual e apontam a necessidade de novas práticas de gestão e desenvolvimento para se adequarem às práticas existentes. Utilizando as informações obtidas na organização e o embasamento teórico necessário, os dados foram analisados e os resultados submetidos à aplicação do questionário de autoavaliação. A pesquisa foi realizada usando os conceitos dos critérios do Modelo de Excelência da Gestão (MEG), disponíveis em e-books pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). O questionário de autoavaliação aplicado na empresa se trata de documento disponibilizado pela FNQ, referindo a um questionário estruturado e quantitativo. A autoavaliação é executada por meio do questionário, como já citado acima, utilizando como indicador os 8 (oito) Critérios de Excelência que compõem o MEG, sendo: Liderança, Estratégias e Planos, Cliente, Sociedade, Informações e Conhecimento, Pessoas, Processo e Resultado, garantindo a organização uma melhor e maior percepção de seu sistema gerencial, apresentando uma visão sistêmica da gestão.