

# **AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO RAMI CALÇADOS LTDA. ME, BASEADA NO MODELO DE EXCELÊNCIA DE GESTÃO DA FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE (APOIO UNIP)**

**Aluna:** Maria Alice Alves Strazza

**Orientadores:** Prof. Eduardo Fernando Mendes

Prof. Dr. Flávio Romero Macau

**Curso:** Administração de Empresas

**Campus:** São José do Rio Pardo

As grandes mudanças que ocorrem nos mercados, nas demandas da sociedade, no perfil dos clientes, na tecnologia e o aumento da competitividade têm exigido alto desempenho das empresas. Em resposta a esse cenário, as empresas têm buscado a melhoria de seus processos e resultados, implementando modelos e ferramentas gerenciais com o objetivo de se tornarem cada vez mais competitivas. No entanto, nota-se a falta de uma orientação geral que seja capaz de organizar esses modelos e ferramentas de maneira lógica e inter-relacionada por meio de um modelo abrangente e confiável. Nesse contexto, o Modelo de Excelência da Gestão da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) mostra-se como importante instrumento de gestão que visa orientar como uma empresa deve ser gerenciada de forma sistêmica, com o intuito de conduzi-la ao alto desempenho. O objetivo desta pesquisa é realizar o diagnóstico da gestão da empresa Rami Calçados LTDA. ME, segundo os oito Critérios de Excelência da FNQ (Liderança, Estratégias e Planos, Clientes, Sociedade, Informações e Conhecimento, Pessoas, Processos e Resultados), acompanhado de um relatório de avaliação gerencial e de um conjunto de soluções para a melhoria de cada um dos critérios.