

AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO MOCOVEL MOCOCA VEÍCULOS LTDA., BASEADA NO MODELO DE EXCELÊNCIA DE GESTÃO DA FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE (APOIO SANTANDER)

Aluna: Pamela Boldrin Capecci

Orientadores: Prof. Eduardo Fernando Mendes

Prof. Dr. Flávio Romero Macau

Curso: Administração

Campus: São José do Rio Pardo

O Modelo de Excelência em Gestão da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) mostra-se um 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. Com as grandes mudanças que vêm ocorrendo ao longo dos anos, a economia se torna cada vez mais dinâmica, há um novo perfil do cliente, uma nova tecnologia que surge a cada segundo e uma grande competitividade, obrigando as empresas a buscar melhoria de seus processos e resultados. 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. O foco desta pesquisa foi realizar o diagnóstico da gestão da empresa Mocovel Mococa Veículos Ltda., uma concessionária de veículos automotores, seguindo 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.