

O DIAGNÓSTICO DA GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES DE CURITIBA COM A UTILIZAÇÃO DO MODELO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO (MEG)

SANDER, Josué Alexandre
HULTMANN, Rogério de Jesus
DA SILVA, Amanda Fontes
LOPES, Bruna Marques
KAYSER, Cesar Augusto
PRESTES, Samara Santos

O objetivo desta pesquisa é analisar o nível de gestão de organizações da região metropolitana de Curitiba. Existem diferentes instrumentos para a análise da gestão das organizações. Neste estudo foi utilizado o Modelo de Excelência em Gestão (MEG), desenvolvido pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). O MEG é um modelo sistêmico, não prescritivo e adaptável aos diversos tipos de organizações. O MEG é organizado em 8 critérios de excelência e 13 fundamentos. Os oito critérios de excelência são divididos em 23 itens de avaliação, sendo que destes 18 são processos gerenciais e cinco resultados organizacionais. A metodologia desenvolvida na pesquisa foi a aplicação do questionário para micro e pequenas empresas para 18 organizações da região metropolitana de Curitiba. Os questionários foram aplicados por equipes de estudantes sob orientação de um professor responsável. O questionário é composto por 37 questões divididas nos oito critérios de excelência. Cada questão tem quatro alternativas de respostas, a primeira demonstrando a não existência da prática analisada e a quarta mostrando o nível de excelência desta prática. Para fins de análise a escala foi convertida em números, sendo 0 o nível inexistente e 3 o nível de excelência. Após esta conversão a média geral de cada um dos indicadores é a seguinte, iniciando da maior média para a menor: Processos (2,14), Pessoas (2,11), Clientes (1,98), Sociedade (1,80) Liderança (1,79), Estratégia e Planos (1,56), Informação e conhecimento (1,43) e Resultados (0,94). Os resultados encontrados indicam que as empresas, de uma maneira geral, dominam os 'processos' da sua cadeia de valor, conseguem desenvolver os serviços e produtos com qualidades, interagindo com qualidade com as partes interessadas. Também possuem seus sistemas de trabalhos organizados, selecionando, integrando e avaliando as 'pessoas' que atuam na organização. Os resultados encontrados indicam a necessidade de melhoria na gestão da informação e conhecimento e resultados. O item de 'informação e conhecimento' avalia a utilização de sistemas de informação e gestão do conhecimento organizacional, fundamental para a melhoria da produtividade e competitividade da organização. A baixa média em 'resultados' indica a baixa utilização de indicadores e outros instrumentos que permitem avaliar os resultados alcançados pela organização e a qualidade dos processos desenvolvidos. A utilização de indicadores é fundamental para a elevação da qualidade de gestão da organização.

Palavras-chave: Modelo de Excelência em Gestão; Diagnóstico; Qualidade