

# QUALIDADE

= NA GESTÃO PÚBLICA =



## MODELO DO FNQ (Fundação Nacional da Qualidade)

- = Modelo de Excelência em Gestão (M.E.G.), de natureza **não-prescritiva**
- Distribui **prêmios** às organizações conforme vários aspectos da gestão organizacional
- Levanta **questionamentos** (Permitindo a reflexão sobre a gestão e adequação de suas práticas)
- Fundamentos da Excelência
  1. Pensamento sistêmico
  2. Aprendizado organizacional + inovação
  3. Liderança transformadora
  4. Compromisso com as partes interessadas
  5. Adaptabilidade
  6. Desenvolvimento sustentável
  7. Orientação por processos
  8. Geração de valor
- É uma visão de qualidade total com **foco na sociedade**

## MODELO DA GESPÚBLICA

- Foi **extinto** pelo decreto 9.094/2017 (Mas continua sendo cobrado em prova)
- São procedimentos de **autoavaliação** conduzidos pela própria administração
- Objetivo = promover a gestão pública de excelência, para contribuir com a **qualidade** dos serviços públicos prestados ao cidadão.
- É **modelo de excelência** em gestão pública (M.E.G.P.)

## FUNDAMENTOS

1. Pensamento sistêmico
2. Aprendizado organizacional
3. Cultura da inovação
4. Liderança e constância de propósito
5. Orientação por processos e informações
6. Visão de futuro
7. Geração de valor
8. Comprometimento com as pessoas
9. Foco no cidadão e na sociedade
10. Desenvolvimento de parcerias
11. Responsabilidade social
12. Controle social
13. Gestão participativa
14. Agilidade

## INSTRUMENTOS PARA AVALIAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA (I.A.G.P.)

