

# QUALIDADE

= NA GESTÃO PÚBLICA =



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

## 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**

## INSTRUMENTOS PARA AVALIAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA

(I.A.G.P.)

