

Modelo de Excelência em Gestão

Profa. Lillian Alvares
Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília

Conceitos Fundamentais

- ▶ Os Fundamentos da Excelência em Gestão expressam conceitos que se traduzem em ...
- ▶ **... práticas encontradas em organizações de elevado desempenho.**



Conceitos Fundamentais

- ▶ O **Modelo de Excelência da Gestão** (MEG) está sobre um conjunto de **conceitos fundamentais...**
- ▶ **... de princípios e valores que são incorporados e internalizados** por uma organização de qualquer nação, setor ou porte, que os **pratica em seu dia-a-dia em todos os seus níveis** de funcionamento e de atuação e com todos os seus públicos, interna e externamente.



Conceitos Fundamentais

- ▶ São doze os **Fundamentos** do Modelo de Excelência da Gestão:



Fundamentos de Excelência

▶ I) Visão sistêmica

- ▶ Entendimento das **relações de interdependência** entre os diversos componentes de uma organização, bem como entre a organização e o ambiente externo.



Fundamentos de Excelência

▶ 2) Aprendizado organizacional

- ▶ Busca alcançar *novo nível de conhecimento*, por meio de percepção, reflexão, avaliação e compartilhamento de experiências.



Fundamentos de Excelência

▶ 3) Pró-atividade

- ▶ Capacidade da organização de se **antecipar às mudanças** de cenários e às necessidades e expectativas dos clientes e das demais partes interessadas.



Fundamentos de Excelência

▶ 4) Inovação

- ▶ Implementação de **novas idéias** geradoras de um diferencial competitivo.



Fundamentos de Excelência

▶ 5) Liderança e constância de propósitos

- ▶ Capacidade de construir e implementar estratégias e um sistema de gestão que estimule as pessoas a **realizar um propósito comum e duradouro.**



Fundamentos de Excelência

▶ 6) Visão de futuro

- ▶ Compreensão dos **fatores** que afetam a realidade no curto e no longo prazo, permitindo o delineamento de uma perspectiva consistente para o **futuro** desejado pela organização.



Fundamentos de Excelência

- ▶ **7) Foco no cliente e no mercado**
 - ▶ Conhecimento e entendimento do cliente e do mercado, visando à **criação de valor de forma sustentada para o cliente** e maior competitividade nos mercados.



Fundamentos de Excelência

▶ 8) Responsabilidade social

- ▶ Atuação baseada em **relacionamento ético e transparente** com todas as partes interessadas, visando ao **desenvolvimento sustentável da sociedade**, preservando recursos ambientais e culturais para futuras gerações, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.



Fundamentos de Excelência

▶ 9) Gestão baseada em fatos

- ▶ Tomada de decisões com base na **medição e análise do desempenho**, levando-se em consideração as informações disponíveis e **indicadores**.



Fundamentos de Excelência

▶ 10) Valorização das pessoas

- ▶ Compreensão de que o desempenho da organização depende da **capacitação, motivação e bem-estar** da força de trabalho e da criação de um ambiente de trabalho **propício à participação e ao desenvolvimento das pessoas.**



Fundamentos de Excelência

▶ I I) Abordagem por processos

- ▶ Compreensão e gerenciamento da organização por meio de **processos**, visando à melhoria do desempenho e à agregação de valor para as parte interessadas.



Fundamentos de Excelência

- ▶ **I2) Orientação para resultados**
 - ▶ Compromisso com a **obtenção de resultados** que atendam, de forma harmônica e balanceada, às necessidades de todas as partes interessadas na organização.



Excelência em Gestão Pública

Excelência em Gestão Pública

- ▶ Excelência dirigida ao cidadão
 - ▶ A excelência em gestão pública pressupõe atenção **prioritária ao cidadão e à sociedade** na **condição de usuários de serviços públicos** e destinatários da ação decorrente do poder de Estado exercido pelas organizações públicas.



Excelência em Gestão Pública

- ▶ Gestão participativa

- ▶ Determina uma atitude gerencial de liderança, que busque o máximo de cooperação das pessoas, reconhecendo a capacidade e o potencial diferenciado de cada um e harmonizando os interesses individuais e coletivos, a fim de conseguir a **sinergia** das equipes de trabalho.



Excelência em Gestão Pública

- ▶ Ser pública
 - ▶ Respeito aos princípios da:
 - ▶ publicidade
 - ▶ impessoalidade
 - ▶ moralidade
 - ▶ eficiência
 - ▶ legalidade



Excelência em Gestão Pública

Ser contemporânea

- ▶ Pensamento sistêmico
- ▶ Aprendizado organizacional
- ▶ Cultura de inovação
- ▶ Liderança e constância de propósitos
- ▶ Valorização das pessoas
- ▶ Orientação por processos e informações
- ▶ Visão de futuro
- ▶ Responsabilidade social
- ▶ Desenvolvimento de parcerias

