****

**Curso de Tecnologia em Gestão Pública**

**Disciplina: Qualidade no atendimento do Serviço Público**

**Prof. Gustavo Segabinazzi Saldanha**

Data:\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nome completo: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**“Para se mudar é preciso ter vontade, e vontade não se estabelece por decreto.”**

1. A melhoria da qualidade dos serviços públicos é um processo que estabelece uma nova ordem que necessariamente extrapola os meios mecanicistas e burocráticos. O Autor afirma que, associado aos meios já citados, faz-se necessária uma análise sobre a vontade das pessoas quererem mudar. Referente a essa constatação é apresentado o **Modelo de Eccles** que possui o objetivo de estabelecer estratégia para obter-se a cooperação e o comprometimento das pessoas. Explique-o.

“**O papel transformador das instituições pode ser decisivo para uma mudança que pretende atingir novo patamar gerencial e nova cultura de administração pública, orientada para o resultado e voltada para o cidadão.”**

1. Descreva os estudos de Putmann sobre o poder transformador das instituições em mudanças.
2. Descreva o programa GesPública baseando-se no PDF em anexo no moodle, no capítulo do livro que foi indicado e em outras fontes que achar necessário.

**Importante: entregar as respostas redigidas manualmente.**