



**IFSC USP**  
**Qualidade**  
**no Serviço**  
**Público**



**FORMAÇÃO DE  
MULTIPLICADORES  
DA QUALIDADE**

# HISTÓRIA DA QUALIDADE :

**1987: Prêmio Malcolm Baldrige (USA)**

**1991: Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade**

**1992: Fundação Prêmio Nacional da Qualidade**

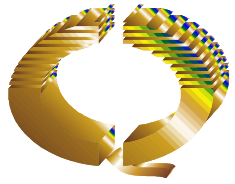
**1995: Programa Permanente de Qualidade e Produtividade do Estado de São Paulo**

**1998: QPAP / PQSP e Prêmio da Qualidade do Governo Federal**

**2002: DFA: Primeira instituição de São Paulo a ser reconhecida pelo PQGF –faixa bronze.**

# MODELO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO PÚBLICA





**P  
R  
I  
N  
C  
Í  
P  
I  
O  
S**

**Envolvimento  
de todos**

**Foco em  
resultado**

**Gestão  
participativa**

**Visão de  
futuro**



**Aprendizado**

**Gestão  
Pró-ativa**

**Valorização  
das Pessoas**

**Gerência  
de processos e  
informações**

**C  
I  
D  
A  
D  
Ã  
O**

**QUALIDADE É O ENCONTRO  
DE UM ESTADO QUE CUMPRE  
COM SUAS OBRIGAÇÕES,**

**COM UM CIDADÃO QUE  
EXERCE NA PLENITUDE  
O SEU PAPEL NA SOCIEDADE.**

# Formação de MULTIPLICADORES de Qualidade IFSC USP

## Introdução ao Papel do Multiplicador



## Situação desafiadora:

**Passividade:** indiferença, falta de percepção

“Sempre foi feito desta forma, por que mudar agora?”

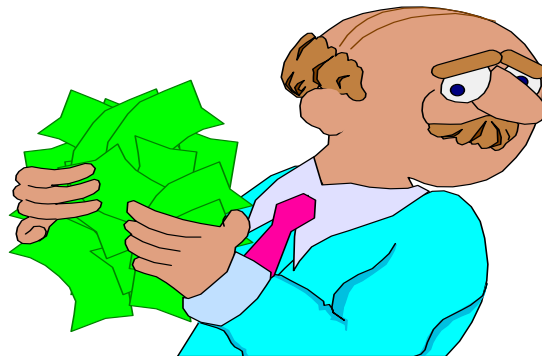
“Em time que está ganhando não se mexe”





**Reatividade:** acomodação,  
conservadorismo e pânico

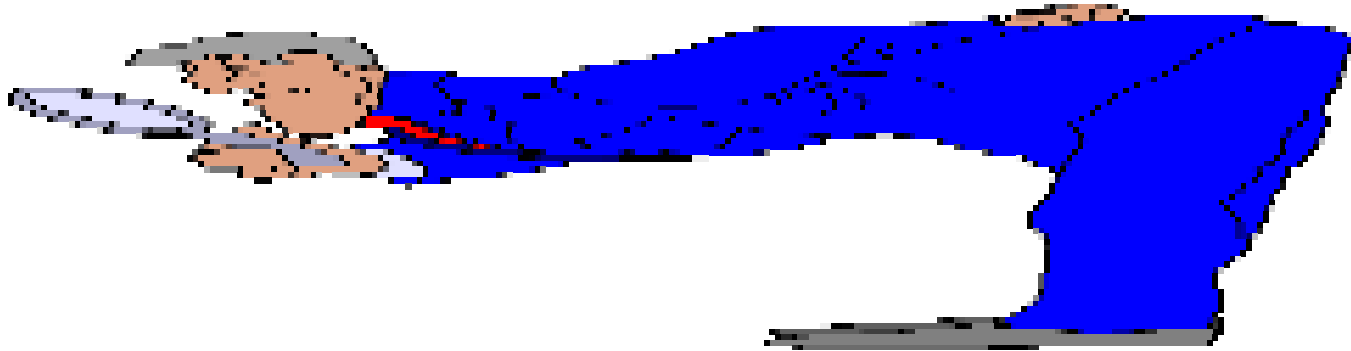
**Profissionais especialistas:**  
competência adquirida e falta de  
atenção à evolução dos processos e às  
mudanças no ambiente da organização



**“Não vai dar certo”**  
**“Essa mudança não irá atingir  
o meu setor”**  
**“Isso vai, como sempre,  
acabar em pizza”**



# **Pró-atividade:** **flexibilidade de adaptação**



**Fazem acontecer a mudança, são ágeis e flexíveis, adaptam-se às novas regras com muita rapidez, buscam a mudança como desafio, estão preparados para assumirem novas atribuições e maiores responsabilidades.**



## **Cuidados:**

**Com atitudes defensivas e de auto-proteção**

**Situações práticas: pulmão ou cérebro?**

**Confusões metodológicas**

**Mentalidade de solução**

**Conflito de opiniões**

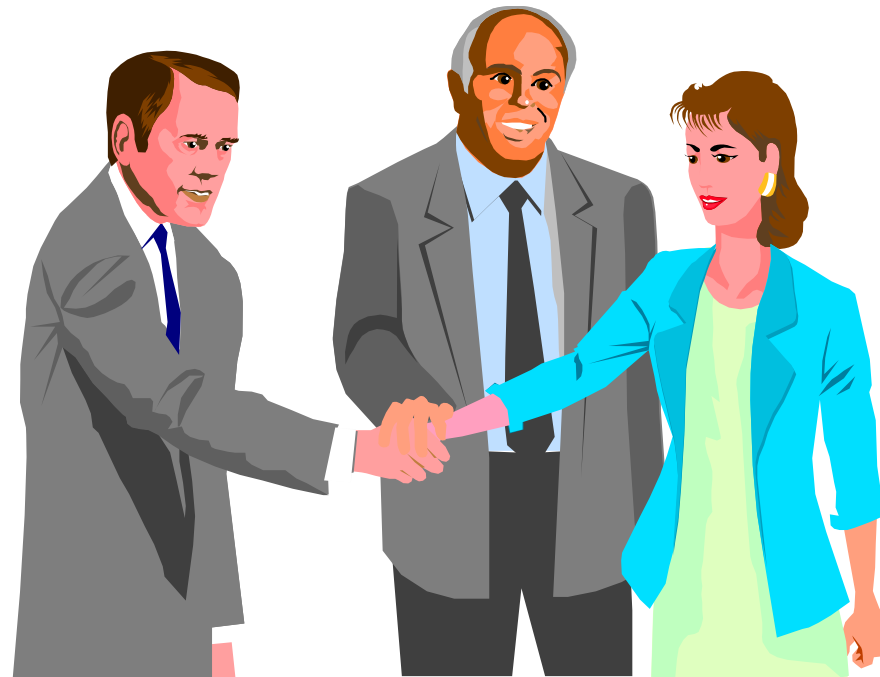
**Paradigmas**

**Venda de produtos dentro da organização**

# MULTIPLICADOR:

Vínculos afetivos, emocionais e comportamentais estabelecidos entre as pessoas, empresa e o trabalho.

Ação estratégica voltada para o resultado esperado



# COMO FAREMOS?

Dizemos o que vamos fazer  
Fazemos o que prometemos  
e Documentamos tudo!



# **MULTIPLICADOR**

## **Desenvolve a Cultura do Comprometimento**



### **Premissas:**

**Pessoas de qualidade fazem trabalho de qualidade**

**Pessoas são movidas pelo cumprimento de uma  
Missão e não pela força de um contrato.**

**Pessoas são levadas não pelo compromisso bilateral,  
mas por uma relação de parceria.**



# FORMAÇÃO DE MULTIPLICADORES

## A QUALIDADE DE CADA UM DE NÓS!

**Maria Luiza Marques de Abrantes,**  
examinadora e consultora *ad hoc* do PQGF, coordenadora do  
subcomitê Educação e Desenvolvimento do Núcleo do PQSP  
em São Paulo pela Secretaria de Estado de Economia e  
Planejamento.