



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

# Programa de Qualidade

## Secretaria de Coordenação das Subprefeituras

**PALESTRA**

# ***Desenvolvimento de Líderes***

Claudius D'Artagnan C. Barros



Recife, PE

São José dos Campos, SP

Córdoba, Argentina

Sistemas da Qualidade  
e Produtividade

Pesquisas e  
Diagnósticos

Desenvolvimento  
Gerencial

[www.qualidadepropar.com](http://www.qualidadepropar.com)  
[www.egecon.com.br](http://www.egecon.com.br)

# Gestão de Pessoas

# ALGUNS DESAFIOS

*Qualidade*

*Comunicação*

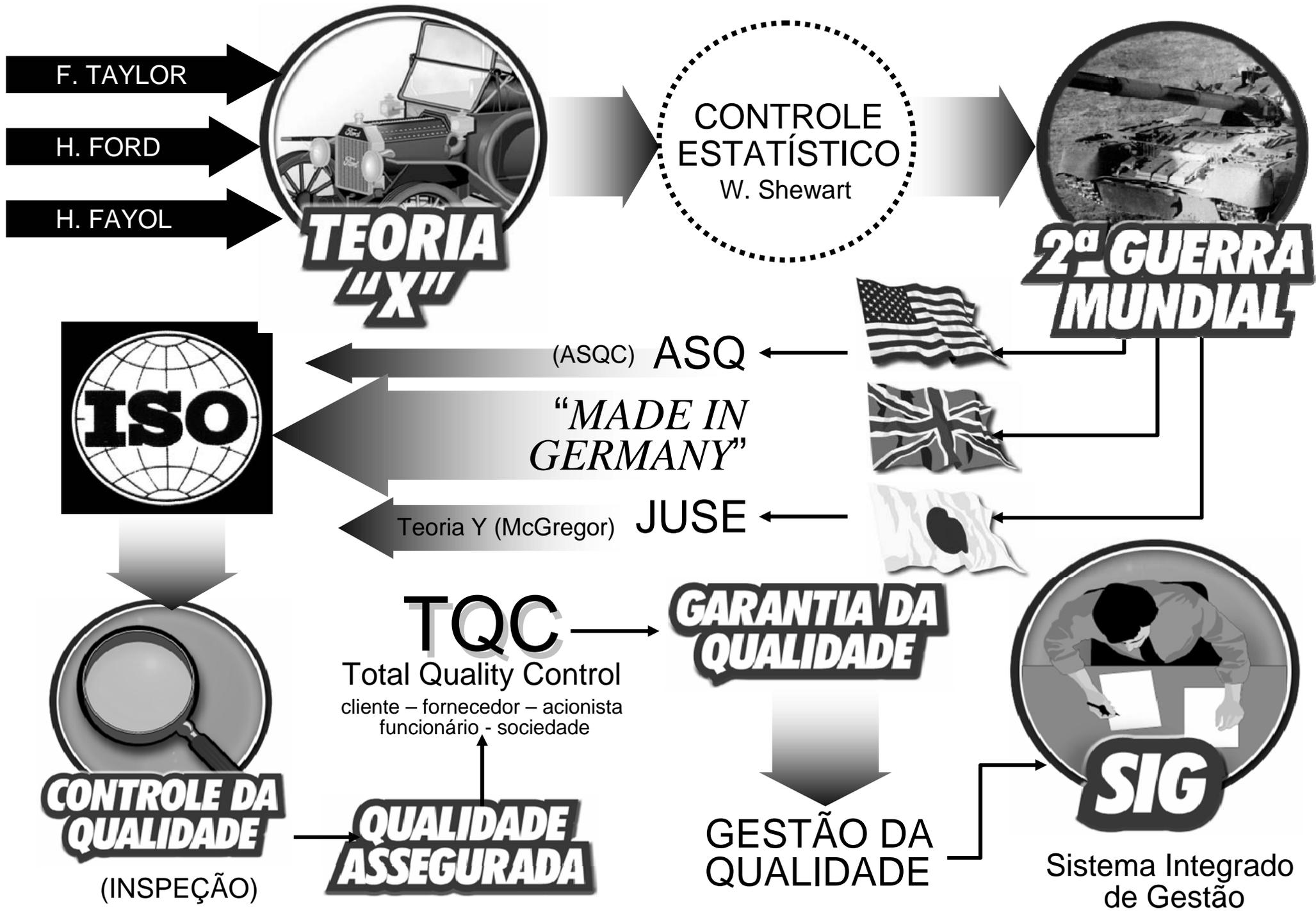
*Motivação*

*Comprometimento*

*Conhecimento*

*Liderança*

Retrospectiva  
100 anos de  
Qualidade



Proposta  
dos Renomados  
**Cientistas**  
da Qualidade...

**William E. Deming**

**Joszeff M. Juran**

**Kaoru Ishikawa**

**Walter Masing**

**Philip B. Crosby**

Proposta  
dos Renomados  
**Cientistas**  
da Qualidade...

**William E. Deming**

**Joszef M. Juran**

**Kaoru Ishikawa**

**Walter Masing**

**Philip B. Crosby**

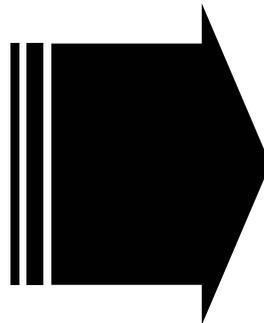
**Armand Feigenbaum**

**Masaaki Imai**

**Genichi Taguchi**

# Pontos convergentes dos Cientistas da Qualidade...

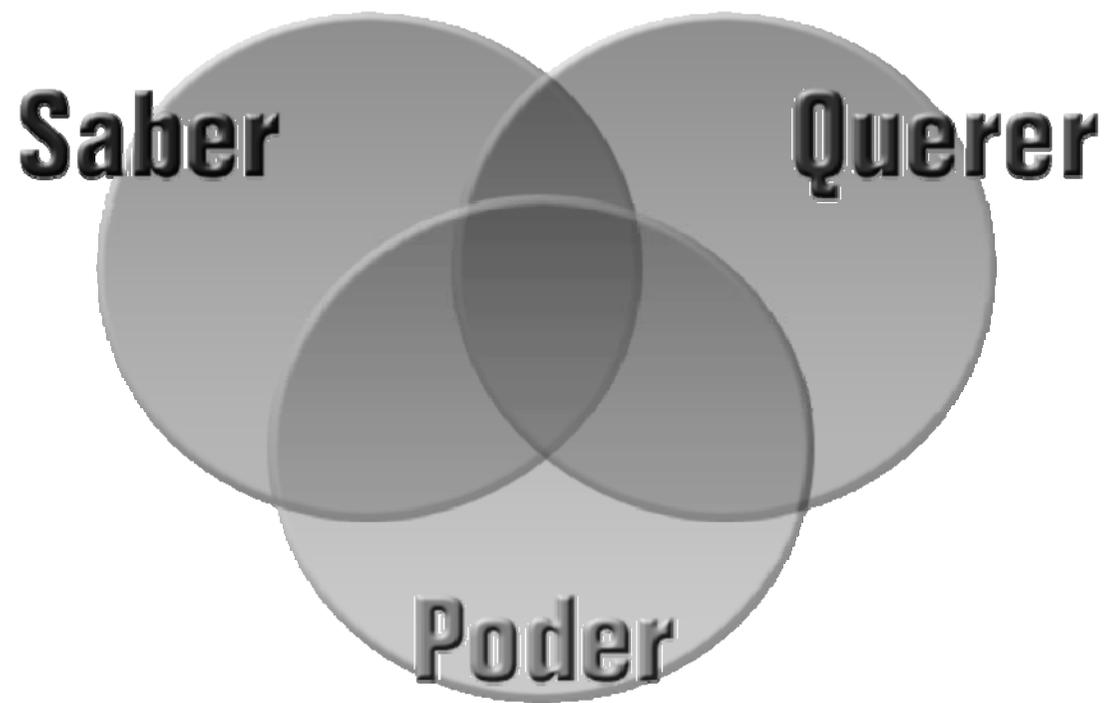
**William E. Deming**  
**Joszef M. Juran**  
**Kaoru Ishikawa**  
**Walter Masing**  
**Philip B. Crosby**  
**Armand Feigenbaum**  
**Masaaki Imai**  
**Genighi Taguchi**



- ✓ **Esforço na Prevenção**
- ✓ **Importância da Função Qualidade**
- ✓ **Importância das Pessoas e do Trabalho em Equipe**

Algumas  
Conclusões sobre  
a  
Liderança  
para Qualidade

# **QUALIDADE**



# QUALIDADE

*...TODOS SABEM (ou deveriam saber) FAZER (pressuposto da capacitação)*

*...TODOS PODEM (ou deveriam poder) FAZER (pressuposto da administração)*

*...TODOS QUEREM (ou deveriam querer) FAZER (pressuposto da educação)*

# **Educar**

É fazer as pessoas entenderem os princípios, conceitos, fundamentos, a responsabilidade e a importância do seu trabalho.

# **Treinar**

É desenvolver...  
**habilidades!**

*E qual o maior  
e mais eficaz  
instrumento de  
**educação** que  
se conhece?*

**EXEMPLO!!!**

# COMUNICAÇÃO

“É a ação de tornar algo  
comum a duas  
ou mais pessoas”

# *ELEMENTOS DA COMUNICAÇÃO*

**MEIO**

**Emissor**

**MENSAGEM**

**Receptor**

**MEIO**

# Tipos de Comunicação

## **VERBAL**

Oral, Escrita

## **NÃO VERBAL**

Gestos, Postura,  
Símbolos, Expressões  
Corporais

# ***COMUNICAÇÃO***

Saber ouvir é uma arte!



Dialogue com as pessoas na  
terminologia adequada



# ***COMUNICAÇÃO***

Saber ouvir é uma arte!



Dialogue com o as pessoas na terminologia  
adequada



A empatia faz a diferença



Certifique-se de que o receptor entendeu sua  
proposta



*Dar e receber*

***FEEDBACK***

# *FEED BACK*

*Ponto de vista do*

**Receptor**

*POSITIVO* – Reforço

*NEGATIVO* – Punitivo

*AUSENTE* – Indiferença

# Motivação

É a força ou impulso  
que conduz os  
indivíduos a agirem de  
uma forma específica.

**James C.Hunter**

# Liderança

“É a habilidade de  
CONQUISTAR, ENVOLVER  
e INFLUENCIAR pessoas  
para agirem  
entusiasmadamente, visando  
atingir objetivos comuns e  
inspirando confiança por  
meio da força do caráter”

**James C.Hunter**

As pessoas se orientam  
pelos líderes...  
não pelo que eles dizem,  
mas pelo que eles fazem!!

Colin Power

# PODER dos LÍDERES

*Poder  
Pessoal*

*Poder de  
Posição*

# ESTILOS DE LIDERANÇA

Autocrático

Paternalista

Consultivo

Participativo

Democrático

Laissez-Faire

Situacional

# MENSAGEM FINAL

de um filósofo antigo...

“Os grandes resultados e as grandes conquistas jamais serão atingidos através de GRANDES esforços de POUCAS pessoas.

Os grandes resultados e as grandes conquistas somente serão atingidos através de PEQUENOS esforços de TODAS as pessoas.”

# ***Demonstrando*** ***a*** ***Gestão de Pessoas***

Aprendizado

Criatividade

Confiança

Determinação

Persistência

Disciplina

Autonomia

Trabalho em Equipe

Motivação

Harmonia

Superação