

## PLANO DE ENSINO

### DADOS DO COMPONENTE CURRICULAR

**Nome do COMPONENTE CURRICULAR: Gestão da Qualidade no Setor Público**

**Curso: Administração Pública**

**Série/Período: 8º**

Carga Horária: 60

**Horas Teórica: 60h**

**Horas Prática:**

**Docente Responsável: Gibson Meira Oliveira**

### EMENTA

Considerações sobre o setor público. Qualidade: conceitos e princípios. Planejamento e controle da qualidade. Ferramentas. Melhoria em operações. Qualidade em serviços: projeto, desenho de processos, programação de serviços e controle de qualidade.

Interdisciplinaridade com “Elaboração e Gestão de Projetos e “Gestão de Operações e Logística (I e II)”; transversalidade da “Gestão de Processos e Projetos”, trabalhado em linha de pesquisa específica, orientando quanto ao uso de ferramentas de controle de qualidade, tecnologia e inovação nas operações inerentes às funções desempenhadas no setor público e em suas relações com o setor privado.

### OBJETIVOS

#### *Geral*

Conhecer os fundamentos de gestão da qualidade e aplicar as suas ferramentas às operações e serviços desempenhados no setor público.

#### *Específicos*

- Desenvolver uma visão orientada para os processos organizacionais e melhoria contínua das atividades inerentes a esses processos;
- Aplicar os princípios de gestão da qualidade ao serviço público, considerando suas relações com o setor privado;
- Capacitar para o planejamento, implementação e controle de qualidade nas operações do setor público;
- Avaliar a eficiência e eficácia de projetos governamentais já estabelecidos e todos os processos subjacentes, além de conceber novos projetos, na transversalidade da “Gestão de Processos e Projetos”.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1. Caracterização e tendências da Administração Pública
2. A ênfase e as definições de Qualidade
3. Planejamento da Qualidade
4. Princípios da Qualidade
5. As sete ferramentas da qualidade
6. Qualidade em serviços
7. Qualidade e a produtividade
8. O que são serviços?
9. Projeto dos serviços
10. Qualidade na prestação de serviços
11. Volume de Serviços
12. Programação, controle e definição da quantidade de serviços
13. Materiais e recursos alinhados à capacidade e demanda
14. Qualidade nos sistemas de serviços
15. Estrutura de uma organização de serviços
16. Transversalidade da “Gestão de Processos e Projetos”

## METODOLOGIA DE ENSINO

- Concepção metodológica do curso: modalidade a distância com utilização do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVEA), *Plataforma Moodle*, para viabilizar a estreita inter-relação dos envolvidos – estudantes, professores pesquisadores, professores autores, professores formadores, tutores e orientadores.
  - Encontros presenciais com tutores nos pólos e, em momentos específicos, com os outros pares com vista a viabilizar atividades (e/ou): de nivelamento, informativa, integradora, temática, complementar.
- Análise de estudos de casos, filmes, textos e/ou reportagens para reflexão de questões práticas.

## AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM

A avaliação do curso totaliza 300 pontos, divididos em três *categorias*, sendo 100 pontos para as *Atividades Colaborativas* (no Moodle), 100 pontos para as *Atividades Individuais* (no Moodle) e 100 pontos para *Atividades Presenciais*.

Estas categorias têm pesos diferenciados:

Categoria I - *Atividades Individuais* - 100 pontos (peso 3)

Categoria II - *Atividades Colaborativas* - 100 pontos (peso 3)

Categoria III - *Atividades Presenciais* - 100 pontos (peso 4)

Trabalhos integrados com as pesquisas desenvolvidas em grupos de pesquisas do BAP, prioritariamente no grupo “Perspectivas em Administração Pública”, na linha de “Gestão de Processos e Projetos”, com discussão dos resultados e aplicações práticas de forma a contribuir para a inovação no setor público a partir do aprimoramento de suas operações.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Computadores, internet, equipamento de som;  
Materiais didáticos impressos; Vídeos; Slides; Reportagens, Artigos; Texto Básico; Texto Complementar; Atividades Obrigatórias (AO); Atividades Complementares (AC);  
-Tutores.

## BIBLIOGRAFIA

### *REFERÊNCIA/BIBLIOGRAFIA BÁSICA*

CAMPOS, Vicente Falconi. *Gerência da qualidade total*. Rio de Janeiro: Bloch, 1990.  
FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. *Administração de serviços*. Porto Alegre: Bookman, 2000.  
DEMING, W. Edwards. *Qualidade: a revolução da administração*. Rio de Janeiro: Marques-Saraiva, 1990.

### *REFERÊNCIA / BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR*

CAMPOS, Vicente Falconi. *TQC: gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia*. Belo Horizonte: UFMG, Escola de Engenharia, 1994.  
CORRÊA, Henrique L.; CAON, Mauro. *Gestão de serviços*. São Paulo: Atlas, 2002.  
DEMING, William. Edwards. *Saia da crise: as 14 lições definitivas para controle de qualidade*. São Paulo: Futura, 2003.  
JURAN, Joseph M; GRAYNA, Frank M. *Controle da qualidade*. São Paulo: Makron: McGraw-Hill, 1991.  
SCHMENNER, Roger W. *Administração de operações em serviços*. São Paulo: Futura, 1999.