



<b>PLANO DE ENSINO</b>	<b>SEMESTRE LETIVO</b>
	<b>2018/2</b>

<b>CURSO</b>		<b>PERÍODO LETIVO</b>		
SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA		6º semestre		
<b>COMPONENTE CURRICULAR</b>	<b>C. H. (Horas)</b>	<b>CARGA HORÁRIA (Aulas)</b>		
		<b>TEÓRICA</b>	<b>PRÁTICA</b>	<b>TOTAL</b>
Gestão da Qualidade no Setor Público	34	35	05	40
<b>PROFESSOR RESPONSÁVEL</b>	Me. Edmir Soares de Sena			

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

<b>OBJETIVOS</b>
Aproximar o acadêmico com a realidade de elementos, programas e contexto da qualidade nas instituições públicas brasileiras em suas mais variadas formas e nas três esferas governamentais, tanto da Administração Pública Direta, bem como nas Indiretas e empresas de economia mista.

<b>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b>
<b>1º Bimestre</b>  <b>1. Histórico da Qualidade:</b> 1.3 Evolução de qualidade.  <b>2. Conceitos básicos de Gestão da Qualidade:</b> 2.1 As abordagens da qualidade; 2.2 As dimensões da qualidade; 2.3 Nichos da qualidade; 2.4 Erros da qualidade.  <b>3. Enfoque para Gestão da Qualidade:</b> 3.1 Qualidade e melhoria dos sistemas de serviços: ferramentas da qualidade; sistema de qualidade ISO; análise de sistemas da qualidade; benchmarking; serviço  <b>2º Bimestre</b>  <b>4. Qualidade na Gestão Pública:</b> 4.1 Implantação de Programas de Qualidade da Instituições Públicas; 4.2 Ferramentas de Gestão da Qualidade aplicado a Setor Público ; 4.3 Apresentação dos Elementos de Qualidade ao Sociedade em geral;  <b>5. Custos e desperdícios na Qualidade:</b> 4.1 Custos da qualidade;

- 4.2 Desperdícios na produção;
- 4.3 Produção enxuta;
- 4.4 Gestão de perdas;

### INTEGRAÇÃO CURRICULAR

A disciplina de no Gestão da Qualidade no Serviço Público, tem pontos de integração com diversas disciplinas, vez que a qualidade a partir da segunda metade do século XX passa a permear praticamente todas as áreas do conhecimento humano, em especial o ambiente empresarial. Desta forma esta disciplina buscará pontos de aproximação, tanto com as disciplinas do eixo comum, bem como com as do eixo profissionalizante. Como projeto integrador, buscaremos desenvolver a implantação de elementos de qualidade inserido no contexto do IFMT Campus Várzea Grande, buscando aprimorar os indicadores de desempenho Institucional.

### VISITAS TÉCNICAS / EVENTOS PREVISTOS

Propomos visita técnica a um Órgão Governamental na esfera estadual que já tenha implantado um programa de qualidade, com o intuito de os alunos se apropriarem de elementos da qualidade aplicáveis em diversos contextos.

### METODOLOGIA DE ENSINO

- Aulas Expositivas;
- Elaboração e Apresentação de Trabalhos, tanto individual, quanto em grupo;
- Leitura e Discussão de Temas emergentes quanto ao conteúdo;
- Problematicar o conhecimento, buscando confirmação em diferentes fontes;
- Adotar a pesquisa como um princípio educativo;
- Articular e integrar os conhecimentos das diferentes áreas sem sobreposição de saberes;
- Adotar atitude interdisciplinar, especificada na Organização Curricular, nas práticas educativas;
- Elaboração de materiais impressos a serem trabalhados em aulas expositivas dialogadas e atividades em grupo;
- Utilizar recursos tecnológicos para subsidiar as atividades pedagógicas;
- Aulas interativas, por meio do desenvolvimento de projetos, seminários, debates, atividades individuais e outras atividades em grupo.

### RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

- Sala de Aula
- Biblioteca
- Quadro de Vidro
- DataShow
- Caixas de Som

### CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

O método de avaliação será por somatória simples sendo que 40% será destinado para exercícios, trabalhos e visita técnica e 60% destinado para avaliação bimestral escrita, podendo ser dissertativa ou múltipla escolha. Para a elaboração da média semestral utilizaremos as equações conforme preconizados nos artigos 157 e 158 da Organização Didática do IFMT Campus Várzea Grande, pág 38.

### Bibliografia Básica (no máximo 3 referências)

Autor	Título/Periódico	Edição	Local	Editora	Ano	Vol.
-------	------------------	--------	-------	---------	-----	------

**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.

#### Bibliografia Complementar

Autor	Título/Periódico	Edição	Local	Editora	Ano	Vol.
<b>CAMPOS</b> , Vicente Falconi.	TQC: gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia.		Belo Horizonte:	UFMG,	Escola de Engenharia,	1994.
<b>CORRÊA</b> , Henrique L.; CAON, Mauro.	Gestão de serviços.		São Paulo:	Atlas,		2002.
<b>DEMING</b> , William. Edwards.	Saia da crise: as 14 lições definitivas para controle de qualidade.		São Paulo:	Futura,		2003.
<b>JURAN</b> , Joseph M; GRYNA, Frank M.	Controle da qualidade.		São Paulo:	Makron: McGraw-Hill,		1991.
_____.	A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços.		São Paulo:	Pioneira,		1992.
<b>LOVELOCK</b> Christopher; <b>WRIGHT</b> Lauren.	Serviços: marketing e gestão.		São Paulo:	Saraiva,		2006.
<b>SCHMENNER</b> , Roger W.	Administração de operações em serviços.		São Paulo:	Futura,		1999.

#### APROVAÇÃO

Várzea Grande-MT, 13 de agosto de 2018.

\_\_\_\_\_  
 Me. Edmir Soares de Sena

\_\_\_\_\_  
 Coordenador do Curso

\_\_\_\_\_  
 Área Pedagógica