



PLANO DE ENSINO	PERÍODO LETIVO
	2020/1

CURSO		SEMESTRE		
Superior de Tecnologia em Gestão Pública		6º Semestre		
COMPONENTE CURRICULAR	C. H. (Horas)	CARGA HORÁRIA (Aulas)		
		TEÓRICA	PRÁTICA	TOTAL
Gestão da Qualidade no Serviço Público	34 horas	35	05	40
PROFESSOR RESPONSÁVEL	Me. EDMIR SOARES DE SENA			

EMENTA
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.

OBJETIVOS
<ul style="list-style-type: none">O objetivo da disciplina visa 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.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO
Histórico da Qualidade: 1.3 Evolução de qualidade. 2. Conceitos básicos de Gestão da Qualidade: 2.1 As abordagens da qualidade; 2.2 As dimensões da qualidade; 2.3 Nichos da qualidade; 2.4 Erros da qualidade. 3. Enfoque para Gestão da Qualidade: 3.1 Qualidade e melhoria dos sistemas de serviços: ferramentas da qualidade; sistema de qualidade ISO; análise de sistemas da qualidade; benchmarking; serviço 4. Qualidade na Gestão Pública: 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;

5. Custos e desperdícios na Qualidade:

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.

Também será estimulado a participação plena à Feira de Economia Solidária e discutido os assuntos pertinentes ao conteúdo programático deste componente curricular.

VISITAS TÉCNICAS / EVENTOS PREVISTOS

Propomos visita técnica a um Órgão Governamental na esfera Municipal ou Estadual que já tenha implantado um programa de qualidade, com o intuito de os alunos se apropriar de elementos da qualidade aplicáveis em diversos contextos. Neste semestre estamos agendando visita técnica a uma Unidade ou Sede do Programa SIMININA, que oferta aulas de reforço, atividades lúdicas, dança, atividades manuais a meninas de 05 a 15 anos. Programa da Prefeitura Municipal de Cuiabá.

METODOLOGIA DE ENSINO

Aulas Expositivas;

Elaboração e Apresentação de Trabalhos, tanto individual, quanto em grupo;

Leitura e Discussão de Temas emergentes quanto ao conteúdo;

Problematizar 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.

Disponibilidade de atendimento extraclasse (de até 04 horas semanais) aos alunos que manifestarem interesse.

RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

Os recursos utilizados são o multimídia, quadro, giz, apagador, sala de aula, apostila.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação será continuada e processual, diagnóstica e formativa para mensurar a aprendizagem do acadêmico no decorrer do bimestre, buscando construir o desenvolvimento de competências, atitudes e habilidades necessárias.

Para efeito de mensuração e registro de avaliação será adotado os critérios:

Nota 01: Realização de atividades como: trabalhos, pesquisas, seminários e outros, que poderá ser utilizado como recuperação paralela dos conteúdos trabalhados em sala. A somatória (0 a 10).

Nota 02: Será realizada 01 avaliações mensais, com questões objetivas e/ou dissertativas, com peso 0 a 10,0, totalizando a somatória 10,0.

Média Bimestral = (Avaliações + Atividades) / 2.

Bibliografia Básica (no máximo 3 referências)

Autor	Título/Periódico	Edição	Local	Editora	Ano	Vol.
FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J.	Administração de serviços.	7. Ed.	Porto Alegre:	Bookman,	2014.	
MARSHALL JUNIOR, Isnard et al.	Gestão da Qualidade e Processos.		Rio de Janeiro:	FGV,	2012.	
PALADINI, Edson Pacheco.	Gestão da Qualidade: teoria e prática.	3. ed.	São Paulo:	Atlas,	2012.	

Bibliografia Complementar

Autor	Título/Periódico	Edição	Local	Editora	Ano	Vol.
CORRÊA, Henrique L.	Administração de operações: manufatura e serviços, uma abordagem estratégica.		São Paulo:	Atlas,	2012.	
CORRÊA, Henrique Luiz.	Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e satisfação dos clientes.		São Paulo:	Atlas,	2006.	
GITOMER, Jeffrey.	O pequeno livro vermelho de respostas sobre vendas: 99,5 respostas do mundo real que fazem sentido, criam vendas e geram dinheiro.		Lisboa:	Actual editora,	2008.	
SIMULAÇÃO de sistemas:	aprimorando processos de logística, serviços e manufatura.		Rio de Janeiro:	Elsevier,	2013.	
MAÇÃES, Manuel Alberto Ramos.	Vantagem competitiva e criação de valor: volume 2.		Lisboa:	Actual editora,	2017.	
SLACK, Nigel.	Administração da produção.	4. ed.	São Paulo:	Atlas,	2015.	

APROVAÇÃO

Várzea Grande-MT, 20 de fevereiro de 2020.

Prof. Me. Edmir Soares de Sena

Ma. Giovana Rosangela Ferreira Mendes
Coordenadora do Curso Superior de Tecnologia
em Gestão Pública
Portaria nº 036 de 02/05/2018

Ma. Sônia Maria de Almeida
Supervisora Pedagógica
Portaria nº 023, de 27/02/2019