



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso  
Campus Várzea Grande

<b>PLANO DE ENSINO</b>	<b>PERÍODO LETIVO</b>
	<b>2023/1</b>

<b>CURSO</b>		<b>SEMESTRE</b>		
<b>SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA</b>		<b>6º Semestre</b>		
<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	30	11	41
<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>
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.

<b>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b>
1. 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 inseridos 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 apropriar 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;  
 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.

### 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 293 ao 324 (IFMT, 2020, P.50-55).

### 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**

<b>Autor</b>	<b>Título/Periódico</b>	<b>Edição</b>	<b>Local</b>	<b>Editora</b>	<b>Ano</b>	<b>Vol.</b>
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.	
_____.	A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços.		São Paulo:	Pioneira,	1992.	
LOVELOCK Christopher; WRIGHT Lauren.	Serviços: marketing e gestão.		São Paulo:	Saraiva,	2006.	
SCHMENNER, Roger W.	Administração de operações em serviços.		São Paulo:	Futura,	1999.	

**APROVAÇÃO**

Várzea Grande-MT, 15 de fevereiro de 2023.

\_\_\_\_\_  
Edmir Soares de Sena  
Docente EBTT  
**SIAPE 1523365**

\_\_\_\_\_  
Me. Alexandre Silva de Moraes  
Coordenador do Curso Superior de Tecnologia em  
Gestão Pública  
Portaria nº 1.914 de 24/08/2021

\_\_\_\_\_  
Sônia Maria de Almeida  
Supervisora Pedagógica  
Portaria nº 673 de 17 de março de 2020