



<b>PLANO DE ENSINO</b>	<b>PERÍODO LETIVO</b>
	<b>2019/2</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 horas	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>
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>
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.

### **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.

### **RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS**

Sala de Aula;  
Biblioteca;  
Quadro de Vidro;  
Datashow;  
Caixas de Som.

### **CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO**

No primeiro Bimestre será realizada uma avaliação de aprendizagem, com questões subjetivas e/ou objetivas, no valor de 0 a 8,0 pontos, devendo a pontuação restante (2,0 pontos) ser complementada com exercícios e trabalhos desenvolvidos em sala.

No segundo Bimestre faremos uma avaliação de aprendizagem com pontuação de 0 (zero) a 9 (nove), devendo a pontuação ser complementada pela nota alcançada na prova integrada (PI), com valor de 0 (zero) a 1 (um) ponto.

#### 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.
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; GRZYNA, 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, 16 de agosto de 2019.

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

\_\_\_\_\_  
(-Nome do Coordenador do Curso-)  
Coordenador (a) de Curso

\_\_\_\_\_  
Sônia Maria de Almeida  
Supervisora Pedagógica  
Portaria nº 023, de 27/02/2019