



PLANO DE ENSINO	PERÍODO LETIVO
	2019/1

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 SETOR PÚBLICO	34 horas	-	-	41
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
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

1º Bimestre

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

2º Bimestre

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

permeiar 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 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
- Data Show
- 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.
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; 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.	
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,21 de Fevereiro de 2019.

Edmir Soares de Sena

Ma. Giovana Rosangela Ferreira Mendes
Coordenadora de Curso

Ma. Sonia Maria de Almeida
Supervisão Pedagógica