



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE

Reconhecida pelo Decreto Estadual nº 3.444, de 8 de agosto de 1997

Ano	2024
Tp. Período	Anual
Curso	ADMINISTRACAO PUBLICA - EAD (12010)
Modalidade	A distancia
Disciplina	1200568 - GESTÃO DA QUALIDADE NO SETOR PÚBLICO
Turma	ED-PR

Carga Horária: 30

C. Horár. EAD: 0

PLANO DE ENSINO

EMENTA

I. Objetivos

Capacitar os alunos para compreender e aplicar os conceitos, princípios e ferramentas da gestão da qualidade no setor público, com foco no planejamento, controle e melhoria contínua de operações e serviços, visando à excelência e eficiência no atendimento aos cidadãos.

II. Programa

Autoestudo I: Fundamentos da Qualidade. Conceitos de qualidade e sua evolução. Princípios da gestão da qualidade. Planejamento estratégico da qualidade.

Autoestudo II: Ferramentas e Modelos de Qualidade. Ferramentas de controle e melhoria da qualidade (Diagrama de Ishikawa, Ciclo PDCA, 5S). Modelos de gestão da qualidade (ISO 9001, Modelo de Excelência em Gestão). Implementação de sistemas de gestão da qualidade e auditorias.

Autoestudo III: Qualidade em Operações e Serviços Públicos. Melhoria contínua e metodologias ágeis (Kaizen, Seis Sigma). Qualidade em serviços: projeto, desenho de processos e programação de serviços. Controle de qualidade em serviços públicos e estudos de casos práticos.

III. Metodologia de Ensino

A disciplina será ministrada por meio de aula síncrona e conteúdo explicitado pelo Ambiente Virtual de Aprendizagem (Moodle), combinando exposições teóricas com discussões práticas e estudos de caso. Serão utilizados recursos audiovisuais, atividades para estímulo do aprendizado e debate além dos encontros virtuais, visando promover a compreensão e aplicação dos conceitos de qualidade no setor público.

Ensino a Distância (Conforme Resolução nº 0062/2008-CEPE/UNICENTRO)

I. Conteúdos que serão abordados a distância

Conceitos, princípios e evolução da qualidade. Planejamento e controle da qualidade. Modelos, sistemas e ferramentas da qualidade. Melhoria em operações. Qualidade em serviços: projeto, desenho de processos, programação de serviços e controle de qualidade.

II. Metodologia de trabalho

Cursos na modalidade a distância, são ministrados através da plataforma moodle, com vídeo aulas, material de apoio, rodas de conversas e webconferências

III. Tecnologias utilizadas

Todas as tecnologias disponibilizadas pelo AVA Moodle e também, uso do meet para reuniões on line e gravação de vídeos no canal do youtube

IV. Cronograma de tutoria presencial

A tutoria presencial seguirá os cronogramas dos tutores aprovados pelo NEAD- Unicentro, com a supervisão dos coordenadores de polo, quando se tratar de tutores presenciais e do coordenador do curso, no caso de tutores a distância.

V. Critérios de avaliação

A avaliação da disciplina será composta por duas principais atividades: uma atividade colaborativa que visa o compartilhamento de ideias em um fórum de discussão e uma atividade de pesquisa, que promoverá a aplicação do conteúdo discutido no decorrer da nossa disciplina e uma avaliação com questões objetivas, que reforçará o conteúdo aplicado de forma on-line.

VI. Cronogramas de avaliação

Seguirá o cronograma aprovado pela coordenação do curso, conforme cronograma aprovado pelo departamento de Administração, no início de cada ano letivo

IV. Formas de Avaliação

Participação nos fóruns, atividades de pesquisa valendo 40 da nota total. Questionário com 10 questões valendo os outros 60

da nota.

V. Bibliografia

Básica

AMBROZEWICZ, Paulo Henrique Laporte. Gestão da Qualidade na Administração Pública. São Paulo: Atlas, 2014.
FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. Administração de serviços. Porto Alegre: Bookman, 2014.
MIGUELES, Carmem; ZANINI, Marco Túlio. Excelência em gestão pública. Rio de Janeiro: Alta Books, 2015.

Complementar

CORRÊA, Henrique L.; CAON, Mauro. Gestão de serviços. São Paulo: Atlas, 2002.
JURAN, Joseph M. A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços. São Paulo: Pioneira, 1998.
MARSHALL JUNIOR, Isnard; CIERCO, Agliberto Alves; ROCHA, Alexandre Varanda. Gestão da qualidade. 10. ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2011.
MATIAS-PEREIRA, José. Administração Pública: Foco nas Instituições e Ações Governamentais. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2018.
VELOSO, Luiz Paulo. QualiCidades: Poder Local e Qualidade na Administração Pública. Rio de Janeiro: QualityMark, 2006.

APROVAÇÃO

Inspetoria: Coordenação Administração Pública - EAD

Tp. Documento: Ata Departamental

Documento: 02/2024

Data: 13/03/2024