



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO  
DECANATO DE ENSINO DE GRADUAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE ASSUNTOS ACADÊMICOS E REGISTRO GERAL  
DIVISÃO DE REGISTROS ACADÊMICOS  
PROGRAMA ANALÍTICO

**DISCIPLINA**

<b>CÓDIGO</b> IH 663 <b>CRÉDITOS: 04</b> (4T-0P)	<b>QUALIDADE E PRODUTIVIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO (FOCO NA GESPÚBLICA)</b>  <b>(NOVA – PARA O CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA)</b>
---	---

INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS E CONTÁBEIS

**OBJETIVO DA DISCIPLINA:**

Apresentar os conceitos da Gestão da Qualidade tendo como foco a melhoria dos serviços públicos e os programas de qualidade e produtividade do setor público.

**EMENTA:**

Os paradigmas da gestão pela qualidade total. A evolução conceitos, princípios e fundamentos da qualidade. As principais ferramentas da gestão da qualidade. Os programas e ações do governo em busca da excelência dos produtos e serviços públicos.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

1. Introdução à Gestão da Qualidade
2. Os precursores da Gestão pela Qualidade Total
3. As diferentes eras da gestão da qualidade
4. As dimensões da qualidade, segundo Garvin
5. Gestão Organizacional e Estratégica da Qualidade
6. O Sistema Brasileiro de Qualidade (SBQ) e a Certificação da Conformidade
7. Fundamentos da ISO 9000
8. Análise e melhoria de processos
9. O Prêmio Nacional da Qualidade (Organização e Funcionamento)
10. Os Critérios de Excelência e Estratégias que garantem a Qualidade
11. Programas e Prêmios Regionais da Qualidade.
12. O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública).

**BIBLIOGRAFIA BÁSICA:**

CAVALCANTI, Marly. Gestão estratégica de negócios: evolução, cenários, diagnóstico e ação. 2.

ed. rev. e ampl. São Paulo: Thomson, c2007. ISBN 8522105006.

DEMING, W. Edwards (William Edwards). Qualidade: a revolução da administração. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990. ISBN 8585238151.

JURAN, J. M. (Joseph M.) A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços. 3.ed. São Paulo: Pioneira, 1997 (Novos umbrais) ISBN 8522100713 .

SPILLER, E. Santiago; PLÁ, Daniel; LUZ, João Ferreira da; SÁ, Patricia R. Galante. **Gestão de Serviços:** e marketing interno. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

#### **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:**

BRASSARD, Michael. Qualidade: ferramentas para uma melhoria contínua. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000. ISBN 8585360100.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007. ISBN 9788522442737

CROSBY, Philip B.,1926. Qualidade é investimento: a arte de garantir a qualidade. 7ª ed. Rio de Janeiro: J. Olympio, 1999. ISBN 8503004216.

JURAN, J. M. (Joseph M.). A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços. São Paulo: Cengage Learning, 1992. ISBN 9788522107568.