



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE
JANEIRO PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO
CÂMARA DE GRADUAÇÃO

PROGRAMA ANÁLÍTICO

DISCIPLINA

CÓDIGO: IS513	QUALIDADE E PRODUTIVIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO
CRÉDITOS: 04	CARGA HORÁRIA: 4CR, 4T-0P, 60H

**Cada crédito Teórico ou Prático corresponde a 15 horas-aula.*

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (DAP)

INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS (ICSA)

PROFESSOR(ES): Marcos Ferreira - Siape: 15565815 - Endereço eletrônico:
marcosppgen@gmail.com

OBJETIVOS

Geral:

Ao final da disciplina os alunos deverão ser capazes de: Compreender a aplicação do conceito de qualidade nas organizações públicas e seu foco na busca pela excelência na produção de bens e oferta de serviços públicos à sociedade.

Específicos:

- Aprender sobre os aspectos históricos, fundamentos, conceitos, forma de gestão e programas da qualidade nas organizações.
- Reconhecer a importância dos processos organizacionais como um conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transforma insumos (entrada) em produtos/serviços (saídas) com alto valor agregado.
- Aplicar metodologias e ferramentas da qualidade para priorização, identificação de causas e proposta de soluções em processos.
- Descrever a evolução e os fundamentos dos programas de qualidade na Administração Pública Federal e suas implicações na oferta de bens e serviços com qualidade.

EMENTA:

Aspectos históricos, fundamentos, conceitos, forma de gestão e programa da qualidade. As principais

ferramentas da qualidade para solucionar problemas administrativos. Os programas de qualidade na Administração Pública Federal e suas implicações na oferta de bens e serviços com qualidade.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

1. Aspectos históricos, fundamentos e conceitos da qualidade;
2. Gestão para a qualidade e Programas de melhoria da qualidade nas organizações;
3. Processos e relação com a Produtividade, Competitividade e Sobrevivências das organizações;
4. Ferramentas da Qualidade;
5. Histórico dos programas de qualidade na Administração Pública Federal;
6. O GesPública como instrumento de avaliação das organizações públicas.

BIBLIOGRAFIA

BÁSICA:

CAMPOS, Vicente Falconi. **Tqc - Controle da Qualidade Total** - 9ª Ed. Nova Lima: INDG Tecnologia e Serviços e Serviços Ltda. 2014.

JURAN, J.M. **A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios e casos práticos**. São Paulo: Atlas, 2008.

COMPLEMENTAR:

BRASIL. **Instrumento para Avaliação da Gestão Pública** - 250 e 500 Pontos. Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública, Brasília, 2009.

BARBARÁ, Saulo. **Gestão por processos: fundamentos, técnicas e modelos de implementação: foco no sistema de gestão da qualidade com base na ISO 9000:2000**. Ed. Qualitymark. 2ª edição. Rio de Janeiro, 2008.

BRASIL. Cadernos MARE da reforma do estado. MARE-Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado. **Programa da qualidade e participação na administração pública**. Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado. Brasília, 1997.

CARR, David, K; LITTMAN, Ian, D. **Excelência nos serviços públicos: gestão da Qualidade Total na Década de 90**. Ed. Qualitymark. Rio de Janeiro, 1992.

FALCONI, Vicente Campos. **TQC-Controle da Qualidade Total no estilo japonês**. Ed. INDG Tecnologia e Serviços LTDA. Minas Gerais, 2004.