



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ – UFPI
CAMPUS UNIVERSITÁRIO MINISTRO PETRÔNIO PORTELLA
PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

PLANO DE ENSINO

1 – IDENTIFICAÇÃO

Mestrado Profissional em Gestão Pública

Disciplina: Gestão da qualidade no setor público

Código: 6M2345

Carga Horária: 30 horas

Período Letivo: 2017/2019

Professor (a): Alexandre Rabêlo Neto

2. EMENTA

Considerações sobre o setor público. Fundamentos de qualidade. Qualidade em serviços: projeto, desenho de processos, programação de serviços e controle de qualidade. Integração de sistemas certificáveis de gestão. Logística e qualidade. Ferramentas de controle da qualidade.

3. OBJETIVO GERAL

- Habilitar os discentes a utilizarem os instrumentos e conceitos contemporâneos visando à compreensão, dinâmica e utilização das práticas relativas à Gestão da qualidade no setor público.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contextualizar, historicamente, as abordagens que tratam do tema;
- Descrever os conceitos atuais de Gestão da qualidade;
- Discutir as diversas estratégias que possibilitam uma melhor utilização dos conceitos de gestão da qualidade no setor público;
- Conhecer as estratégias utilizadas no que se refere à gestão da qualidade no setor público.

5. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Módulo I	<ul style="list-style-type: none">▪ - Considerações sobre o setor público. Fundamentos de qualidade. <p>Aula dia 10/09 (Manhã)</p> <ul style="list-style-type: none">- Aula expositiva sobre os conceitos-chave de Qualidade; <p>Aula dia 10/09 (Tarde)</p> <ul style="list-style-type: none">- FERNANDES, A. A. C. M.; LOURENÇO, L. A. N.; SILVA, M. J. A. M. Influência da Gestão da Qualidade no Desempenho Inovador. Revista Brasileira de Gestão de Negócios, São Paulo, v. 16, n. 53, p. 575-593, 2014.- COSTA, A. S. A.; DA SILVA, J. G. A qualidade dos serviços de uma pizzaria avaliada pela RSQ (<i>Retail Service Quality</i>). Rev. Elet. Gestão e Serviços V.7, n.1, p. 1492-1507, 2016.
Módulo II	<ul style="list-style-type: none">▪ - Qualidade em serviços: projeto, desenho de processos, programação de serviços e controle de qualidade.

	<p>Aula dia 11/09 (Manhã) - PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. <i>Journal of Retailing</i>, V. 64, N. 1, p. 12-40, 1988. - GONÇALVES, J. E. L. Processo, Que Processo? <i>Revista de Administração de Empresas</i>, São Paulo, v. 40, n. 4, p. 8-19, 2000.</p> <p>▪ Aula dia 11/09 (Tarde) - EDWARD, M.; SAHADEV, S. Role of switching costs in the service quality, perceived value, customer satisfaction and customer retention linkage. <i>Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics</i>, Vol. 23 No. 3, pp. 327-345, 2011. - MORENO, V.; SANTOS, L. H. A. Gestão do conhecimento e redesenho de processos de negócio: proposta de uma metodologia integrada. <i>Perspectivas em Ciência da Informação</i>, v.17, n.1, p.203-230, 2012.</p>
<p>Módulo III</p>	<p>- Integração de sistemas certificáveis de gestão. Logística e qualidade. Ferramentas de controle da qualidade.</p> <p>▪ Aula dia 12/09 (Manhã) - GRAELA, P. F. F.; DE OLIVEIRA, O. J. Sistemas certificáveis de gestão ambiental e da qualidade: práticas para integração em empresas do setor moveleiro. <i>Produção</i>, v. 20, n. 1, p. 30-41, 2010. - DA SILVA, V. G.; PARDINI, A. F. Contribuição ao entendimento da aplicação da certificação LEEDTM no Brasil com base em dois estudos de caso. <i>Ambiente Construído</i>, Porto Alegre, v. 10, n. 3, p. 81-97, 2010.</p> <p>Aula dia 12/09 (Tarde) - VAZ, J. C.; LOTTA, G. S. A contribuição da logística integrada às decisões de gestão das políticas públicas no Brasil. <i>RAP</i>, Rio de Janeiro 45(1), 107-39, 2011. - NETO, M. S.; PIRES, S. R. I. Medição de desempenho em cadeias de suprimentos: um estudo na indústria automobilística, <i>Gest. Prod.</i>, São Carlos, v. 19, n. 4, p. 733-746, 2012.</p> <p>Aula dia 13/09 (Manhã) - JÚNIOR, N. T.; SILVEIRA, R. I. M. Reflexões acerca do melhoramento contínuo da qualidade em serviços de extensão universitária: um estudo de caso em um programa educativo de rádio universitário. <i>Rev. Elet. Gestão e Serviços</i> V.7, n.1, Jan./Jun. 2016.</p> <p>Aula dia 13/09 (Tarde) - Abordagem qualitativa e quantitativa de pesquisa.</p> <p>Aula dia 14/09 (manhã) - Apresentação dos <i>Working papers</i> da disciplina</p> <p>Aula dia 14/09 (tarde) - Apresentação dos <i>Working papers</i> da disciplina</p>
<p>5. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</p>	
<p>Módulo I</p>	<p>▪ - Considerações sobre o setor público. Fundamentos de qualidade.</p> <p>▪ Aula dia 10/09 (Manhã)</p>

	<p>- Aula expositiva sobre os conceitos-chave de Qualidade;</p> <p>Aula dia 10/09 (Tarde)</p> <p>- FERNANDES, A. A. C. M.; LOURENÇO, L. A. N.; SILVA, M. J. A. M. Influência da Gestão da Qualidade no Desempenho Inovador. Revista Brasileira de Gestão de Negócios, São Paulo, v. 16, n. 53, p. 575-593, 2014.</p> <p>- COSTA, A. S. A.; DA SILVA, J. G. A qualidade dos serviços de uma pizzaria avaliada pela RSQ (<i>Retail Service Quality</i>). Rev. Elet. Gestão e Serviços V.7, n.1, p. 1492-1507, 2016.</p>
Módulo II	<p>- Qualidade em serviços: projeto, desenho de processos, programação de serviços e controle de qualidade.</p> <p>Aula dia 11/09 (Manhã)</p> <p>- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, V. 64, N. 1, p. 12-40, 1988.</p> <p>- GONÇALVES, J. E. L. Processo, Que Processo? Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 40, n. 4, p. 8-19, 2000.</p> <p>Aula dia 11/09 (Tarde)</p> <p>- EDWARD, M.; SAHADEV, S. Role of switching costs in the service quality, perceived value, customer satisfaction and customer retention linkage. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, Vol. 23 No. 3, pp. 327-345, 2011.</p> <p>- MORENO, V.; SANTOS, L. H. A. Gestão do conhecimento e redesenho de processos de negócio: proposta de uma metodologia integrada. Perspectivas em Ciência da Informação, v.17, n.1, p.203-230, 2012.</p>
Módulo III	<p>- Integração de sistemas certificáveis de gestão. Logística e qualidade. Ferramentas de controle da qualidade.</p> <p>Aula dia 12/09 (Manhã)</p> <p>- GRAELA, P. F. F.; DE OLIVEIRA, O. J. Sistemas certificáveis de gestão ambiental e da qualidade: práticas para integração em empresas do setor moveleiro. Produção, v. 20, n. 1, p. 30-41, 2010.</p> <p>- DA SILVA, V. G.; PARDINI, A. F. Contribuição ao entendimento da aplicação da certificação LEEDTM no Brasil com base em dois estudos de caso. Ambiente Construído, Porto Alegre, v. 10, n. 3, p. 81-97, 2010.</p> <p>Aula dia 12/09 (Tarde)</p> <p>- VAZ, J. C.; LOTTA, G. S. A contribuição da logística integrada às decisões de gestão das políticas públicas no Brasil. RAP, Rio de Janeiro 45(1), 107-39, 2011.</p> <p>- NETO, M. S.; PIRES, S. R. I. Medição de desempenho em cadeias de suprimentos: um estudo na indústria automobilística, Gest. Prod., São Carlos, v. 19, n. 4, p. 733-746, 2012.</p> <p>Aula dia 13/09 (Manhã)</p> <p>- Abordagem qualitativa de pesquisa.</p> <p>Aula dia 13/09 (Tarde)</p>

	<p>- Abordagem quantitativa de pesquisa.</p> <p>Aula dia 14/09 (manhã)</p> <p>- Apresentação dos <i>Working papers</i> da disciplina</p> <p>Aula dia 14/09 (tarde)</p> <p>- Apresentação dos <i>Working papers</i> da disciplina</p>
--	--

6. PROCEDIMENTOS DE ENSINO E APRENDIZAGEM

O conhecimento da disciplina ocorrerá mediante a proposta pedagógica que pressupõe a ativa participação do aluno em todas as atividades, possibilitando o confronto teoria e prática a fim de oportunizar o desenvolvimento de uma postura crítica e reflexiva do aluno diante do conhecimento. Serão utilizados como procedimentos de ensino-aprendizagem: aulas expositivas dialogadas, discussões, análises de textos e trabalhos científicos na área de Gestão da qualidade (produção de esquemas, resumos, resenhas), trabalhos individuais e em grupo, apresentação de filme e debate. Como recursos didáticos serão utilizados slides, textos, filmes e outros materiais que possam ilustrar os assuntos estudados, bem como os aspectos da comunidade em que o aluno se insere. Os conteúdos serão abordados de forma a problematizar os estudos das diversas disciplinas visando à formação de um olhar científico-acadêmico interdisciplinar e crítico.

7. SISTEMÁTICA DE AVALIAÇÃO

A avaliação geral será composta de três etapas, cada uma equivalendo a uma nota, valendo de zero (0,0) a dez (10,0). Será aprovado o aluno que obtiver no mínimo sete (7,0) como média final e 75% de frequência conforme as normas da Universidade Federal do Piauí (Resolução nº 177/12 – CEPEX, de 05 de novembro de 2012).

8. REFERÊNCIAS

8.1 – BÁSICA

AAKER, D. A. et al. Marketing research. New York: John Wiley and Sons, Inc, 2001. BALLOU, Ronald H.; Gerenciamento da cadeia de suprimentos. 6.ed. São Paulo: Bookman, 2006. _____. Logística empresarial. São Paulo: Atlas, 2003. CAMPOS, Vicente Falconi. TQC- Controle da Qualidade Total. Nova Lima: INDG, 2004. CARVALHO, Marly Monteiro et al. Gestão da qualidade: teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. CORRÊA, Henrique L.; CAON, Mauro. Gestão de serviços. São Paulo: Atlas, 2002. DEMING, W. Edwards. Saia da crise: as 14 lições definitivas para controle de qualidade. São Paulo: Futura, 2003. FRANCISCHINI, Paulino G.; GURGEL, Floriano do Amaral. Administração de materiais e do patrimônio. São Paulo: Thomson/Pioneira, 2004. FITZSIMMONS, James S.; FITZSIMMONS, Mons J. Administração de serviços. Porto Alegre: Bookman, 2000. GARVIN, D. A. Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992. IIDA, Itiro. Ergonomia – projeto e produção. 2. ed. rev. ampl. São Paulo: Edgard Blücher, 2005. LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2006. LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. Serviços: marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2006. TURATI, Ricardo de Carvalho. Aplicação do lean office no setor administrativo público. Dissertação de Mestrado. Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo. São Carlos, 2007. VIANA, João J. Administração de materiais: um enfoque prático. São Paulo:

EXEMPLARES

Atlas, 2008. ZEITHAML, V. A. & BITNER, M. J. Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003	
8.2 – COMPLEMENTAR	EXEMPLARES
<p>BRASIL. Instrução Normativa nº 01, de 19 de Janeiro de 2010. Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Disponível em: www.comprasnet.gov.br.</p> <p>MARSHALL JÚNIOR, I. et al. Gestão da Qualidade. 6. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005. MARTINS, P. G. & LAUGENI, F. P. Administração da Produção. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.</p> <p>MARTINS, Petrônio G.; ALT, Paulo Renato C. Administração de materiais e recursos patrimoniais. São Paulo: Saraiva, 2003.</p> <p>NOVAES, C.; LASSO, S.; MAINARDES, E. W. Percepções de qualidade do serviço público. Revista Pensamento Contemporâneo em Administração, v. 9, n. 1, p. 107-123, 2015. Disponível em: http://www.spell.org.br/documentos/ver/35214/percepcoes-de-qualidade-doservico-publico-/i/pt-br</p> <p>PALADINI, E. P. Gestão da qualidade: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.</p> <p>POZO, Hamilton. Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística. São Paulo: Atlas, 2007.</p> <p>STEVENSON, W. J. Administração das operações de produção. Rio de Janeiro: LTC, 2001.</p>	