



FICHA DE COMPONENTE CURRICULAR

CÓDIGO: [informe o código, se houver]	COMPONENTE CURRICULAR: Gestão da Qualidade no Setor Público	
UNIDADE ACADÊMICA OFERTANTE: FACULDADE DE GESTÃO E NEGÓCIOS		SIGLA: FAGEN
CH TOTAL TEÓRICA: 30 horas	CH TOTAL PRÁTICA: 0 horas	CH TOTAL: 30 horas

1. OBJETIVOS

Capacitar os alunos a compreender a gestão da qualidade no setor público partindo dos principais conceitos que permeiam o tema como a própria noção de setor público, qualidade e serviço, chegando assim ao entendimento do tema considerando os aspectos de planejamento e procedimentos de controle dos resultados do serviço focados na qualidade necessária para o cidadão.

2. EMENTA

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.

3. PROGRAMA

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

4. BIBLIOGRAFIA BÁSICA

AMBROZEWICZ, Paulo Henrique Laporte. **Gestão da Qualidade na Administração Pública.** São Paulo: Atlas, 2014.

CORRÊA, Henrique L.; CAON, Mauro. **Gestão de serviços.** São Paulo: Atlas, 2002.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços.** Porto Alegre: Bookman, 2014.

5. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

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.

MIGUELES, Carmem; ZANINI, Marco Túlio. **Excelência em gestão pública.** Rio de Janeiro: Alta Books, 2015.

VELOSO, Luiz Paulo. **QualiCidades:** Poder Local e Qualidade na Administração Pública. Rio de Janeiro: QualityMark, 2006.

6.

APROVAÇÃO

Profa. Dra. Cristiane Betelho
Coordenador(a) do Curso de Graduação em Administração
Pública EaD

Profa Dra. Kárem Cristina de Sousa Ribeiro
Diretor(a) da Faculdade de Gestão e
Negócios



Documento assinado eletronicamente por **Cristiane Betelho, Coordenador(a)**, em 20/10/2020, às 17:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Kárem Cristina de Sousa Ribeiro, Diretor(a)**, em 12/01/2021, às 15:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://www.sei.ufu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2329406** e o código CRC **94F57885**.