



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA

PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO  
COORDENADORIA DE REGISTROS ACADÊMICOS

PLANO DE ENSINO

Dados de Identificação

<b>Componente Curricular:</b>	SL2007-QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO SERVICO PUBLICO						
<b>Pré-resquisitos(s):</b>	SLGP201 -ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA						
<b>Turma(s):</b>	Esp						
<b>Ano / Período:</b>	2013 / 2. Semestre						
<b>Unidade:</b>	CAMPUS SANTANA DO LIVRAMENTO	<b>Curso:</b>	GESTAO PUBLICA				
<b>Docente:</b>	GUSTAVO SEGABINAZZI SALDANHA						
<b>Carga Horária Total:</b>	30	<b>CH Teórica:</b>	30	<b>CH Prática:</b>	0	<b>CH Semipresencial:</b>	0

Ementa

Conceito de qualidade. A utilização de ferramentas para a busca da qualidade. Serviços oferecidos pelo Poder Público. Clientes/usuários/consumidores dos serviços públicos. Padrões de qualidade no atendimento ao cidadão. A ética dos servidores no desempenho de suas funções.

Objetivo Geral

Desenvolver competências que permitam ao acadêmico compreender as transformações no campo da melhoria da qualidade no serviço público.

Objetivos Específicos

Analisar as diversas transformações que a administração pública vem absorvendo, desde a década de 30; Estabelecer uma relação entre a melhoria na gestão pública e o foco no atendimento ao cidadão; Compreender a interface entre prestação de serviços públicos e qualidade no atendimento ao cidadão.

Metodologia

A metodologia de ensino lançará mão de técnicas como aulas expositivas, com utilização de quadro branco ou apresentações em Powerpoint; resolução de exercícios e outras atividades coletivas em sala de aula; leitura de textos seguida de debates; exibição de filmes. Os recursos a serem empregados incluem a utilização de quadro branco e marcadores; projetor multimídia; material impresso; referências complementares e periódicos da área; filmes de ficção ou documentários.

Avaliação do Processo de Ensino-Aprendizagem

A avaliação da aprendizagem será feita em etapas distribuídas da seguinte maneira: Em cada etapa serão avaliados os conhecimentos teóricos e práticos adquiridos até o momento. As avaliações serão divididas em 4 etapas respectivamente, em questões práticas e teóricas de acordo com as especificações dos conteúdos estudados até o momento. A avaliação 1 e 2 consistem na aplicação de uma prova teórica composta por questões objetivas e dissertativas realizadas individualmente e sem consulta, a e a avaliação 3 consiste na realização de um trabalho no final da disciplina de Administração Pública e a avaliação 4 será realizada através da participação nos trabalhos aplicados em sala de aula. As avaliações terão peso 2, 3, 3 e 2, respectivamente. No trabalho final serão considerados os seguintes critérios: escrita acadêmica, coerência lógica do texto, consistência do referencial teórico, relação entre teoria e prática e capacidade de aplicar os conhecimentos adquiridos. Também será avaliada a participação do aluno em sala de aula, de maneira a incentivá-lo a participar do processo de construção do conhecimento. Outra forma de avaliação será na forma de trabalhos em sala de aula estimulando o aluno a trabalhar em equipe e desenvolver habilidades de trabalho em grupo.

**Atividades de Recuperação Preventiva do Processo de Ensino-Aprendizagem**

A recuperação preventiva será feita após cada avaliação com a possibilidade de inclusão, alternativamente, de: exercícios adicionais; atendimento individualizado ao aluno; solicitação de elaboração de estudos de casos; indicação de leituras complementares e realização de provas ou trabalhos substitutivos.

**Cronograma e Programa do Componente Curricular - Presencial**

<b>Data</b>	<b>Número da aula</b>	<b>Carga horária</b>	<b>Tipo</b>	<b>Conteúdos/Descrição</b>
05/11/2013	1	55 Min	Teórica	Apresentação do Plano de Ensino
05/11/2013	2	55 Min	Teórica	Apresentação do Plano de Ensino
12/11/2013	3	55 Min	Teórica	Conceitos de qualidade
12/11/2013	4	55 Min	Teórica	Conceitos de qualidade
19/11/2013	5	55 Min	Teórica	Qualidade na Administração Pública
19/11/2013	6	55 Min	Teórica	Qualidade na Administração Pública
26/11/2013	7	55 Min	Teórica	Histórico dos programas, planos e normatizações referentes a melhoria no serviço público brasileiro
26/11/2013	8	55 Min	Teórica	Histórico dos programas, planos e normatizações referentes a melhoria no serviço público brasileiro
03/12/2013	9	55 Min	Teórica	Normas e certificação ISO e ferramentas de qualidade em organizações Públicas
03/12/2013	10	55 Min	Teórica	Normas e certificação ISO e ferramentas de qualidade em organizações Públicas
10/12/2013	11	55 Min	Teórica	Normas e certificação ISO e ferramentas de qualidade em organizações Públicas
10/12/2013	12	55 Min	Teórica	Normas e certificação ISO e ferramentas de qualidade em organizações Públicas
17/12/2013	13	55 Min	Teórica	Excelência em Gestão Pública
17/12/2013	14	55 Min	Teórica	Excelência em Gestão Pública
24/12/2013	15	55 Min	Teórica	Avaliação do sistema de gestão
24/12/2013	16	55 Min	Teórica	Avaliação do sistema de gestão
31/12/2013	17	55 Min	Teórica	Pesquisa de satisfação:Conceitos e Orientações
31/12/2013	18	55 Min	Teórica	Pesquisa de satisfação:Conceitos e Orientações
07/01/2014	19	55 Min	Teórica	Cultura na Administração Pública
07/01/2014	20	55 Min	Teórica	Cultura na Administração Pública
14/01/2014	21	55 Min	Teórica	Gestão de Recursos Humanos e Qualidade
14/01/2014	22	55 Min	Teórica	Gestão de Recursos Humanos e Qualidade
21/01/2014	23	55 Min	Teórica	Avaliação 1
21/01/2014	24	55 Min	Teórica	Avaliação 1

28/01/2014	25	55 Min	Teórica	Retorno da Avaliação 1
28/01/2014	26	55 Min	Teórica	Retorno da Avaliação 1
04/02/2014	27	55 Min	Teórica	Avaliação do sistema de gestão: resultados
04/02/2014	28	55 Min	Teórica	Avaliação do sistema de gestão: resultados
11/02/2014	29	55 Min	Teórica	Os desafios da mudança - a vontade das pessoas e a força das instituições
11/02/2014	30	55 Min	Teórica	Os desafios da mudança - a vontade das pessoas e a força das instituições
18/02/2014	31	55 Min	Teórica	Avaliação 2
18/02/2014	32	55 Min	Teórica	Avaliação 2
25/02/2014	33	55 Min	Teórica	Retorno da Avaliação 2
25/02/2014	34	55 Min	Teórica	Retorno da Avaliação 2
11/03/2014	35	55 Min	Teórica	Seminário
11/03/2014	36	55 Min	Teórica	Seminário
18/03/2014	37	55 Min	Teórica	Seminário
18/03/2014	38	55 Min	Teórica	Seminário
25/03/2014	39	55 Min	Teórica	Prova de Substituição
25/03/2014	40	55 Min	Teórica	Prova de Substituição
01/04/2014	41	55 Min	Teórica	
01/04/2014	42	55 Min	Teórica	

#### Ações Interdisciplinares entre Ensino-Pesquisa-Extensão

#### Outras Ações

#### Bibliografia Básica

CAMPOS, V. F. Controle da Qualidade Total. 3 ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992. GIANESI, I. G. N. Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 2009. FITZSIMMONS, J. A. Administração de serviços. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

#### Bibliografia Complementar

CAMPOS, V. F. Qualidade Total: padronização de empresas. 4 ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992. FERREIRA, C.; BRESCIANI, L. P.; MAZZALI, L. Centros de Serviços Compartilhados: da experiência britânica às perspectivas de inovação na Gestão Pública Brasileira. Revista do Serviço Público Brasília 61 (4): 387-403 Out/Dez 2010. DOUGLAS, W. A qualidade do serviço público, o exame psicotécnico e o princípio da Segurança Jurídica. FERREIRA, A. R. Modelo de excelência em gestão pública no governo brasileiro: importância e aplicação. XIV Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Salvador de Bahia, Brasil, 27 - 30 oct. 2009. MATIAS-PEREIRA, J. Administração pública comparada: uma avaliação das reformas administrativas do Brasil, EUA e União Européia. RAP — RIO DE JANEIRO 42(1):61-82, JAN./FEV. 2008. PAIM, R.; CARDOSO, V.; CAULLIRAUX, H; CLEMENTE, R. Gestão de processos: pensar, agir e aprender. Porto Alegre: ArtMed, 2009. RABELLO, W. Administração Pública. Acessado em 18/08/2011: [http://www.editoraferreira.com.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?from\\_info\\_index=16&infoid=2449&sid=20](http://www.editoraferreira.com.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?from_info_index=16&infoid=2449&sid=20)