

GESTÃO DA QUALIDADE NO SETOR PÚBLICO

30 horas – 2 créditos

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.

REFERÊNCIAS BÁSICAS

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

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

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

REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES

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

JURAN, Joseph M. **A qualidade desde o projeto**: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços. São Paulo: Pioneira.

MARSHALL JUNIOR, Isnard; CIERCO, Agliberto Alves; ROCHA, Alexandre Varanda. **Gestão da qualidade**. 10. ed. Rio de Janeiro: FGV Editora.

MATIAS-PEREIRA, José. **Administração Pública**: Foco nas Instituições e Ações Governamentais. 5. ed. São Paulo: Atlas.

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