

PLANO DE ENSINO

I. IDENTIFICAÇÃO

Curso: Administração Pública		
Departamento: Administração Pública		
Disciplina: Administração Pública II – Noturno		Código: 52ADMP II
Carga horária: 72 horas	Período letivo: 2019-2	Termo: 5º
Professor: Karin Vieira da Silva		
Contato: vieira.karin@gmail.com		

II. EMENTA

Mudança e aprendizagem nas organizações. A intervenção e o diagnóstico nas organizações públicas. As diferentes dimensões nas organizações públicas: dimensão técnica, dimensão psicossocial, dimensão cultural e dimensão política. Indicadores de desempenho em cada uma das dimensões. A implementação de mudanças. Modelos de gestão e metodologias para melhoria dos serviços públicos: qualidade total, reengenharia, sistemas de ouvidoria, BSC, cartas de serviços, avaliação de satisfação do usuário, benchmarking, parceria público/privadas.

III. OBJETIVOS

Geral:

Proporcionar oportunidade de conhecimento e domínio sobre fundamentos e técnicas de qualidade nos serviços públicos, bem como ferramentas para a sua melhoria.

Específicos:

- Compreender diferentes formas de analisar as organizações;
- Dominar as diferentes fases de intervenção nas organizações de caráter público, com vistas a promover mudanças organizacionais que elevem a qualidade dos serviços e contribuam para a aprendizagem organizacional;
- Conhecer algumas das principais tendências em termos de gestão dos serviços públicos, tanto do ponto de vista teórico (conceitos, características, formas de implementação), quanto prático (por meio de estudos de caso).

IV. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Unidade I: Compreendendo o mundo organizacional

- 1.1 Imagens Organizacionais e as diferentes dimensões em Morgan
- 1.2 Compreendendo a mudança organizacional
- 1.3 Entraves à mudança: as rotinas defensivas

Unidade II: Aspectos Teórico-conceituais sobre a qualidade

- 2.1 Histórico da qualidade
- 2.2 A qualidade em serviços
- 2.3 Modelos de qualidade no setor público

Unidade III: Ferramentas da Qualidade – Instrumentos de gestão

- 3.1 Carta de Serviços
- 3.2 Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS)
- 3.3 Ouvidoria/Observatórios

- 3.4 Benchmarking
- 3.5 BSC
- 3.6 Contrato de gestão
- 3.7 Downsizing
- 3.8 Design Thinking
- 3.9 Parcerias público-privadas
- 3.10 Canvas

Unidade IV: Intervenção na organização pública

- 4.1 O administrador público enquanto consultor
- 4.2 Ferramentas de diagnóstico
- 4.3 Realizando o Diagnóstico
- 4.4 Proposta de intervenção

V. METODOLOGIA DE ENSINO

Aulas expositivo-dialogadas com utilização instrumentos de apoio audiovisuais, além de outros materiais didáticos, como artigos e vídeos. Exercícios práticos (dinâmicas e estudos de caso serão utilizados para fixação dos conteúdos).

VI. SISTEMA DE AVALIAÇÃO

***1ª Avaliação (20%):** Prova I – Individual, escrita, composta no mínimo por questões discursivas e objetivas.

***2ª Avaliação (20%):** Prova II – Individual, escrita, composta no mínimo por questões discursivas e objetivas.

***Oficina (20%):** realização de uma oficina de aprendizagem sobre o instrumento escolhido pela equipe, de forma dinâmica.

***Trabalho final da Disciplina (30%):** de acordo com as instruções presentes no moodle.

***Atividades em Sala e Participação (10%):** composta pela média aritmética simples de todos os trabalhos realizados. É possível que alguns tenham peso diferente de outros. Deverão ser entregues prioritariamente via moodle. Quando entregues de outra forma o professor avisará aos alunos antecipadamente.

Observações:

- Embora algumas atividades de pesquisa e discussão dirigida sejam em equipe, **as notas são individuais** e consideram: participação nas atividades relativas à atividade planejadas para serem realizadas no espaço das aulas; desempenho na apresentação.
- A nota de aproveitamento em sala de aula envolve: presença, participação individual dos alunos nas aulas e entrega das atividades feitas em sala. Quando as atividades forem em equipe, **não será considerado o nome do aluno que não estiver presente na respectiva aula.**

Informações sobre realização de Prova de 2ª Chamada

A Resolução nº 018/2004-CONSEPE regulamenta o processo de realização de provas de segunda chamada.

Segundo esta resolução, o aluno que deixar de comparecer a qualquer das avaliações nas datas fixadas pelos professores, poderá solicitar segunda chamada de provas na Secretaria

Acadêmica através de requerimento por ele assinado, pagamento de taxa e respectivos comprovantes, **no prazo de 5 (cinco) dias úteis**, contados a partir da data de realização de cada prova, sendo aceitos pedidos, devidamente comprovados, motivados por:

- I - problema de saúde, devidamente comprovado, que justifique a ausência;
- II - doença de caráter infecto-contagiosa, impeditiva do comparecimento, comprovada por atestado médico reconhecido na forma da lei constando o Código Internacional de Doenças (CID);
- III - ter sido vítima de ação involuntária provocada por terceiros;
- IV - manobras ou exercícios militares comprovados por documento da respectiva unidade militar;
- V - luto, comprovado pelo respectivo atestado de óbito, por parentes em linha reta (pais, avós, filhos e netos), colaterais até o segundo grau (irmãos e tios), cônjuge ou companheiro(a);
- VI - convocação, coincidente em horário, para depoimento judicial ou policial, ou para eleições em entidades oficiais, devidamente comprovada por declaração da autoridade competente;
- VII - impedimentos gerados por atividades previstas e autorizadas pela coordenação do respectivo curso ou instância hierárquica superior;
- VIII - direitos outorgados por lei;
- IX - coincidência de horários de exames finais, fixados por edital próprio;
- X – convocação para competições oficiais representando a UDESC, o Município, o Estado ou o País.

Leia a resolução na íntegra na página da Secretaria dos Conselhos:
<http://secon.udesc.br/consepe/resol/2004/018-2004-cpe.htm>

VII. BIBLIOGRAFIA

BÁSICA:

ALBRECHT, K.; ZEMKE, R. **Serviços ao cliente**. RJ: Campus, 2002.

ARGYRIS, C. **Enfrentando as defesas empresariais**: facilitando o aprendizado organizacional. Rio de Janeiro: Campos, 1992.

BRASIL. Ministério do Planejamento. Secretaria de Gestão Pública. **Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GesPública; Instrumento para Avaliação da Gestão Pública - 1000 Pontos**. Brasília: MP, 2014.

MORGAN, Gareth. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1996.

COMPLEMENTAR:

CARR, D.; LITTMAN, I. D. **Excelência nos serviços públicos**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

DERANI, C. **Privatização e serviços públicos**. São Paulo: Max Limonad, 2002.

ENAP. **Experiências internacionais voltadas para a satisfação dos usuários-cidadãos com os serviços públicos**. Brasília: ENAP, 2000. Texto para discussão, n. 42. 65f (mimeo).

FARAH, M. F. S. Parcerias, Novos Arranjos Institucionais e Políticas Públicas Locais In: **Revista de Administração Pública**, v. 35, n 1, jan/fev, 2001, p. 119-145

FARAH, M. F. S.; BARBOZA, H. B. **Novas experiências de gestão pública e cidadania**. Rio de Janeiro: FGV, 2001.

KOTTER, John P. **Liderando mudança**. 7. ed. São Paulo: Campus, 1997.

LIMA, Paulo Daniel B. **A Excelência em gestão pública: a trajetória e a estratégia do gespública**.

Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

MOTTA, Fernando C. Prestes; CALDAS, Miguel P. (org.) **Cultura organizacional e cultura brasileira**. São Paulo: Atlas, 1997.

MOURA, A. L. N.; SOUZA, B. C. Gerenciando a resistência à mudança: um estudo da ação de consultores internos no Governo do Estado de Pernambuco. In: **EnAPG**, 5, 2008, Salvador. Anais... (Rio de Janeiro): Anpad, 2008.

OLIVEIRA, Saulo Barbará de (Org.). **Instrumentos de gestão pública**. São Paulo: Saraiva, 2015.

PINTO, Mario Couto Soares, COUTO-DE-SOUZA, Cristina Lyra. Mudança organizacional em uma empresa familiar brasileira. **RAP**, Rio de Janeiro 43(3):609-34, maio/jun. 2009.

ROBBINS, Stephen. O território gerencial. In: ROBINS, Stephen. **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2000.

SANTOS, A. R.; VENDRAMINI, P.; LINDEMEYER, F. M. ; MACHADO, C. C. . Gespública e Mudança Organizacional: um estudo no Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC). In: V Encontro da Divisão de Administração Pública/APB da ANPAD - **EnAPG**, 2012, Salvador.

TROSA, Sylvie. **Gestão Pública por resultados, quando o Estado se compromete**. Tradução Maria Luíza de Carvalho. Rio de Janeiro: Revan; Brasília, DF:ENAP, 2001.

VIII – CRONOGRAMA PREVISTO

1	Introdução à disciplina - Diagnóstico e Intervenção em Organizações Públicas
2	Imagens organizacionais: metáfora da máquina e dos organismos
3	Imagens organizacionais: da cultura e dos sistemas políticos
4	Imagens organizacionais: das prisões psíquicas - Entrega da parte inicial do trabalho
5	Prova 1
6	Ida as organizações
7	Mudança Organizacional
8	Entrega e Apresentação do Relatório Parcial
9	Qualidade na Administração Pública
10	Modelos de Qualidade na Administração Pública
11	Aula para a construção das Oficinas
12	Oficinas - Ferramentas
13	Oficinas - Ferramentas
14	Rotinas Defensivas
15	Debate de soluções
16	Prova 2
17	Entrega e Apresentação do Relatório Final
18	Ajustes finais