

Plano de Ensino

Curso: APN - Graduação em Administração Pública		
Departamento: ESAG-DAP - DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACAO PUBLICA ESAG		
Disciplina: Administração Pública II		
Código: 52ADMP2	Carga horária: 72	Período letivo: 2020/2
Professor: JORGE BRAUN NETO		Contato: brauneto@gmail.com

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.

Objetivo geral

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

Objetivo específico

? Compreender a relação entre modelos de governança e a estruturação do serviço público;
? 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 e visitas técnicas).

Conteúdo programático

Compreendendo o mundo organizacional

Aspectos Teórico-conceituais sobre a qualidade

Diagnóstico em organizações públicas

Ferramentas da Qualidade - Instrumentos de gestão

Intervenção na organização pública

Provas e Trabalhos

Plano de Ensino

Metodologia

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).

Sistema de avaliação

*1ª Avaliação (20%): Prova I - Conteúdos do Bloco I.
**2ª Avaliação (25%): Prova II - Conteúdos do Bloco II
***Atividades e Fichamentos (35%): composta pela média aritmética simples de todos os trabalhos realizados. Atividades terão pesos diferentes. A nota final respeitará a lógica n-1.
****Seminário Ferramentas de Gestão (20%): de acordo com as instruções presentes no moodle.

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

Bibliografia 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 gspública. 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: ROBBINS, Stephen. Administração: mudanças e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2000.
SANTOS, A. R.; VENDRAMINI, P.; LINDEMEYER, F. M. ; MACHADO, C. C. . Gspública 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.

Plano de Ensino

Informações sobre realização de Prova de 2ª Chamada

A Resolução nº 039/2015 - CONSEPE regulamenta o processo de realização de provas de segunda chamada.

O acadêmico regularmente matriculado que deixar de comparecer a qualquer das avaliações nas datas fixadas pelo professor, poderá solicitar segunda chamada desta avaliação através de requerimento por ele assinado, ou por seu representante legal, entregue na Secretaria de Ensino de Graduação e/ou Secretaria do Departamento, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de realização da avaliação, sendo aceitos pedidos, devidamente comprovados e que se enquadrem em uma das seguintes situações:

- I - problema de saúde do aluno ou parente de 1º grau, devidamente comprovado, que justifique a ausência;
- II - ter sido vítima de ação involuntária provocada por terceiros, comprovada por Boletim de Ocorrência ou documento equivalente;
- III - manobras ou exercícios militares comprovados por documento da respectiva unidade militar;
- IV - 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), com prazo de até 5 (cinco) dias úteis após o óbito;
- V - convocação, coincidente em horário, para depoimento judicial ou policial, ou para eleições em entidades oficiais, devidamente comprovada por declaração da autoridade competente;
- VI - impedimentos gerados por atividades previstas e autorizadas pela Chefia de Departamento do respectivo curso ou instância hierárquica superior, comprovada através de declaração ou documento equivalente;
- VII - direitos outorgados por lei;
- VIII - coincidência de horário de outras avaliações do próprio curso, comprovada por declaração da chefia de departamento;
- IX ? convocação para competições oficiais representando a UDESC, o Município, o Estado ou o País;
- X ? convocação pelo chefe imediato, no caso de acadêmico que trabalhe, em documento devidamente assinado e carimbado, contendo CNPJ da empresa ou equivalente, acompanhado de documento anexo que comprove o vínculo empregatício, como cópia da carteira de trabalho ou do contrato.

Parágrafo único - O requerimento deverá explicitar a razão que impediu o acadêmico de realizar a avaliação.