

PLANO DE ENSINO

1 – IDENTIFICAÇÃO

CURSO: GESTÃO PÚBLICA

DISCIPLINA: GESTÃO DAS OPERAÇÕES NO SERVIÇO PÚBLICO

CARGA HORÁRIA: 32 H

PROFESSOR: RUBEM JOSE BOFF

2 – EMENTA

Evolução histórica da gestão de operações. Operações e gestão de operações. Produção de bens X produção de serviços. Serviços e operações em serviços. O gestor de operações. A gestão de operações em organizações sem fins lucrativos. O cliente nas operações em serviços. Qualidade e produtividade na gestão de operações em serviços. Estratégias de operações. Ocupação de espaços. Teoria das filas. Planejamento, programação e controle dos sistemas de operações em serviços. Redes de suprimentos e da tecnologia em serviços. Aquisições. Gestão de materiais e de estoques. Processos. Ferramentas da qualidade. Filosofia JIT. Sistemas de informação. Gestão de contratos.

3 – OBJETIVOS DA DISCIPLINA

O gestor público deve entender como gerir as operações no serviço público de uma organização e aplicar os conceitos de administração pública em busca da efetividade institucional.

4 – METODOLOGIA

- a) Aulas expositivas dialogadas;
- b) Projeção e discussão de vídeos específicos;
- c) Leitura e discussão de textos e estudo de casos;
- d) Elaboração e apresentação de trabalhos individual e em grupos;
- e) Os alunos serão incentivados a refletir, opinar e compartilhar sobre a realidade organizacional a partir de suas experiências de contato com empresas e instituições.

5 – CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Participação do aluno em sala de aula;
Trabalhos individuais e em grupos;
Elaboração e apresentação de um trabalho sobre gestão das operações no serviço público.

6 – BIBLIOGRAFIA

BÁSICA

ALBRECHT, Karl. *A única coisa que importa: trazendo o poder do cliente para o dentro de sua empresa*. 2.ed. São Paulo: Pioneira, 1995.

CORRÊA, Henrique L.; CORRÊA, Carlos A. *Administração de produção e operações: manufatura e serviços: uma abordagem estratégica*. São Paulo: Atlas, 2005.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. *Administração da produção*. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

COMPLEMENTAR

ALBRECHT, Karl. *Revolução nos serviços*. São Paulo: Pioneira, 1992.

BATEMAN, Thomas S.; SNELL, Scott A. *Administração: construindo vantagem competitiva*. São Paulo: Atlas, 1998.

BRASIL. *Lei nº 8.666*, de 21 de junho de 1993.

_____. *Lei nº 9.637*, de 15 de maio de 1998.

_____. *Lei nº 9.790*, de 23 de março de 1990.

_____. *Decreto nº 3.100*, de 30 de junho de 1999.

CERTO, Samuel C. *Administração moderna*. 9.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

FARAH, Marta F. S, BARBOZA, Hélio B. (org). *Novas experiências em gestão pública e cidadania*. Rio de Janeiro: FGV, 2001.

FERLIE, Ewan; ASBURNER, Lyann; FITZGERALD, Louise; PETTIGREW, Andrew. *A nova administração pública em ação*. Brasília: UnB/ENAP, 1999.

GRAHAM, Jr. Cole Blease; HAYS, Steven W. *Para administrar a organização pública*. Rio de Janeiro: Zahar, 1994.

GRÖNROOS, Christian. *Marketing: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade*. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

KEINERT, Tânia, M. M. *Administração pública no Brasil: crises e mudanças de paradigmas*. São Paulo: Annablume: Fapesp, 2000.

MEGGINSON, Leon C.; MOSLEY, Donald C.; PIETRI JR., Paul H. *Administração conceitos e aplicações*. 4.ed. São Paulo: Harbra, 1998.

MINTZBERG, Henry. *Criando organizações eficazes: estruturas em cinco configurações*. São Paulo: Atlas, 1995.