

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SETOR DE PATRIMÔNIO DE UMA PREFEITURA ATRAVÉS DO MODELO SERVPERF: UM ESTUDO DE CASO NO NORTE FLUMINENSE

Lidiana R. Ferreira², Luiz Alberto G. Batista², Maria Eugenia S. S. Vasconcelos¹, Mauricio S. Do Vale¹

(1) Pesquisadores do Laboratório de Gestão da Qualidade – LAGESQ/NEGEP/ISECENSA Institutos Superiores de Ensino do CENSA, Rua Salvador Correa, 139, Centro, Campos dos Goytacazes, RJ, Brasil; (2) Graduando em Engenharia de Produção, ISECENSA.

Nos últimos anos, o gerenciamento da qualidade começou a receber crescente atenção no setor público, tanto que o Governo Federal criou o Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade para organizações públicas e privadas com o objetivo de aumentar a competitividade dos produtos e serviços brasileiros no mercado interno e externo. A gestão da qualidade é um complemento para a administração no sistema de produção, através de planejamento, controle e aperfeiçoamento da qualidade. Observando a ineficiência das instituições públicas no Brasil e vislumbrando como uma das possíveis causas das dificuldades de ordem gerencial. O presente trabalho tem como objetivo verificar as percepções dos funcionários do setor de patrimônio público em uma prefeitura da Região Norte Fluminense após mudanças gerenciais aplicadas. A metodologia a ser seguida consta primeiramente de um levantamento bibliográfico a respeito do serviço público e gestão da qualidade e uma pesquisa exploratória, descritiva com elaboração de um questionário fechado seguindo o método ServPerf. Entende-se que mensurar qualidade em serviço é uma atividade um pouco mais complexa, pois contém características intangíveis, ao contrário do produto “físico”. Assim, a satisfação acontece quando o atendimento e a resolução de demandas atendem ou superam o que o cliente espera. Com base no exposto e a partir das mudanças realizadas no setor, e em especial de organização gerencial, espera-se que mudanças simples e até intuitivas na organização do ambiente, dos arquivos e dos planos de trabalho atinjam ganhos exponenciais nos resultados e que sejam percebidas pelos funcionários do setor objeto de estudo, assim como por outros setores interligados e pela população a partir do momento em que gera resolução e respostas.

Palavras-chave: Qualidade em Serviço, ServPerf, Serviço Público.