

FATORES QUE EVIDENCIAM A QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO

JORGE GESTEIRA VAZ DE CARVALHO FILHO

FUCAPE BUSINESS SCHOOL

LARA MENDES CHRIST BONELLA SEPULCRI

FUCAPE BUSINESS SCHOOL

Agradecimento à orgão de fomento:

Esta pesquisa foi financiada pelo IFTS (Instituto Fucape de Tecnologias Sociais), projeto 2022-2025.

FATORES QUE EVIDENCIAM A QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO

Introdução

O serviço público é uma manifestação da responsabilidade estatal. Há na literatura fatores que evidenciam a qualidade de serviço na esfera privada, mas não há no serviço público. Contudo, relatam-se diferenças na prestação de serviços públicos para serviços de natureza privada, principalmente quanto a sua complexidade, necessidade de priorização das necessidades e desejos dos cidadãos, correta alocação de recursos e necessidade de prestação de contas.

Problema de Pesquisa e Objetivo

Quais são os fatores que evidenciam a qualidade no serviço público? Para responder esta questão, o objetivo foi identificar os fatores que evidenciam a qualidade no serviço público.

Fundamentação Teórica

Para que o poder público possa prestar um serviço de qualidade, é necessário investigar o perfil da sociedade e sua satisfação com os serviços públicos prestados. Para Engdaw (2022), qualidade do serviço público é a fase em que a percepção da prestação de serviço público atende ou supera às expectativas dos cidadãos. Nos estudos do setor público, é popularmente utilizada a escala SERVQUAL. Contudo, a maioria dos estudos de pesquisa não suporta a estrutura de cinco dimensões dessa escala (Ramseook-Munhurrin et al., 2010).

Discussão

Das 42 variáveis iniciais, ao se analisar os fatores que evidenciam a qualidade do serviço público, verificou-se um resultado de sete construtos agrupando 29 variáveis, sendo eles: limpeza, motivação, resultado de auditoria, governança pública, conhecimento científico, estrutura física e aparência.

Conclusão

Observou-se que o fator limpeza foi o construto predominante, responsável por explicar a maior parte da variância total com um alto valor de confiabilidade (0,917). Percebe-se que esse construto reflete os serviços mais essenciais e de maior importância para a população da pesquisa. Visto que é crescente a demanda por serviços públicos eficazes, eficientes, gratificantes e amplos, torna-se fundamental o aperfeiçoamento contínuo da qualidade nos serviços públicos prestados. Ademais, os resultados desta pesquisa indicam uma estrutura fatorial que pode ser confirmada em trabalhos posteriores.

Referências Bibliográficas

Engdaw, B. (2022). The effect of administrative decentralization on quality public service delivery in Bahir Dar city administration: the case of Belay Zeleke sub-city. *Cogent Social Sciences*, 8(1), 2004675, de <https://doi.org/10.1080/23311886.2021.2004675>. Ramseook-Munhurrin, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), 37-50, de <http://www.iaeme.com/IJM/issues.asp?JType=IJM&VType=11&IType=10>.