

ADRIANO SILVÉRIO HOFFMANN

A PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS: ESTUDO DE CASO DA NITERÓI
TERMINAIS RODOVIÁRIOS – NITER

Resumo

O presente trabalho teve o objetivo de aplicar um modelo de avaliação para medir a percepção de qualidade na prestação dos serviços públicos, principalmente os realizados pela NITER – Niterói Terminais Rodoviários, tendo como principal fator de análise as percepções e expectativas sobre a qualidade dos serviços prestados na visão dos funcionários da NITER. Esta avaliação foi realizada através da aplicação de questionários do modelo SERVQUAL de mensuração da qualidade em serviços. Desta forma, os resultados do estudo permitiram concluir, entre outras coisas, que o processo de prestação de serviços da NITER não está com sua qualidade adequada conforme o resultado e análise dos questionários, verificando uma necessidade de melhoria da qualidade do serviço público prestado, e oferecendo a administração pública propostas para estas melhorias e informações que contribuam para futuros trabalhos nesta área.

Palavras-chave: Serviço público. Qualidade. SERVQUAL. Percepção. Expectativa. NITER.