

AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS DA QUALIDADE EM SERVIÇOS PELO MÉTODO DE KANO: ESTUDO DE CASO EM UM POSTO DE HABILITAÇÃO DE UM ÓRGÃO PÚBLICO DO NORTE FLUMINENSE

Elexandre R. Dos S. Silva Filho², Maria Eugenia S. S. Vasconcelos¹

(1) Pesquisadora do Laboratório de Gestão da Qualidade – LAGESQ/NEGEP/ISECENSA, Institutos Superiores de Ensino do CENSA – ISECENSA, Rua Salvador Correa, 139, Centro, Campos dos Goytacazes, RJ, Brasil; (2) Aluno no ISECENSA.

Nota-se que as organizações privadas são superiores às públicas quando o quesito é um bom atendimento ao cliente. Um dos fatores agravantes é que o serviço público ainda é prestado de forma burocrática, sem o devido treinamento dos funcionários. Porém, o Estado está buscando modernização, dando ênfase à construção de uma base gerencial com normas e procedimentos do setor privado, tornando o serviço oferecido mais eficiente e eficaz. O presente estudo propõe avaliar o grau de satisfação que os atributos da qualidade trazem na prestação de serviço oferecida por um posto de habilitação de um órgão público do norte do Estado do Rio de Janeiro. O objetivo desta pesquisa é entender, pela ótica do usuário, quais são os atributos que levam satisfação com relação ao serviço prestado através do Método de Kano. Os atributos foram classificados utilizando-se dados coletados através de questionários que foram aplicados aos usuários do posto após a finalização do serviço solicitado. A ferramenta utilizada atingiu o objetivo proposto evidenciando que os atributos “proximidade a rodoviárias” e “horário de funcionamento” foram classificados como neutros; o atributo “atendimento sem agendamento” foi classificado como obrigatório e todos os outros atributos foram classificados como unidimensionais. Logo, como a maioria dos atributos presentes foram classificados como unidimensionais, é preciso elucidar que a satisfação está diretamente ligada ao nível de desempenho do serviço prestado, ou seja, quanto maior o desempenho, maior a satisfação.

Palavras-chave: qualidade em serviços, serviço público, método de Kano.