

131

DEFINIÇÃO DE QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO MUNICIPAL DA CIDADE DE PORTO ALEGRE; INDICADORES E LÓGICA SUBJACENTE. *Diego Traesel Coelho, Marcelo Milano Falcão Vieira*
(Grupo Interdisciplinar de Estudos da Inovação e do Trabalho - GINEIT/EA/PPGA)

Com a constatação das profundas mudanças no mundo do trabalho, o termo qualidade tornou-se um requisito indispensável para qualquer organização alcançar os seus objetivos e a modernização. Apesar de aparentemente consolidada na área de manufatura, a qualidade parece não ter atingido uma unanimidade conceitual no que tange ao setor de serviços, principalmente o de serviços públicos. Sabe-se que as organizações do setor público vêm se tornando cada vez mais preocupadas com a busca de melhores padrões de desempenho. Entretanto, tais padrões podem não serem os mesmos das organizações do setor privado, principalmente quando se consideram elementos como os objetivos organizacionais e tipo de relação que se estabelece entre a organização e quem utiliza ou se beneficia de seus serviços. Assim, a pesquisa visa a identificação de indicadores de qualidade e de sua lógica subjacente na Prefeitura da cidade de Porto Alegre (FAPERGS/UFRGS)