



Ministério da Educação  
Universidade Federal de Santa Maria  
Centro de Ciências Sociais e Humanas  
Programa de Pós-Graduação em Administração Pública



PPGAP | UFSM  
Programa de Pós-Graduação  
em Administração Pública

**Nome do Projeto:** Avaliação de serviços públicos

**Área de Concentração:** GOVERNO, ORGANIZAÇÕES E SOCIEDADE

**Linha de Pesquisa:** GESTÃO DE INSTITUIÇÕES PÚBLICAS, GOVERNANÇA E SOCIEDADE

**Natureza do Projeto:** PESQUISA

**Docente responsável:** MARCIA ZAMPIERI GROHMANN

**Descrição:** Este projeto de pesquisa visa avaliar diversos serviços públicos, tanto pela perspectiva do público interno, quanto do público externo, tendo um foco metodológico quantitativo. Para tanto, serão trabalhados temas como: imagem dos serviços públicos, qualidade de serviços públicos, reclamações em serviços públicos, entraves do serviço público, modelos de avaliações internas e externas dos serviços públicos, entre outros. O projeto visa trabalhar com diferentes tipos de serviços públicos (federais, estaduais e municipais) ou geridos/fiscalizados por órgãos públicos, tais como: serviços de transporte, serviços de saúde, serviços de segurança, serviços educacionais, entre outros.