



Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

**Seminário de Recepção
e Integração Institucional**

QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Prof^a. Fabiana Alves Stecca
fabiana@ufsm.br

POR QUE QUALIDADE?

- Qualidade como:
 - conformidade;
 - adequação;
 - livre de deficiências;
 - seguir as especificações;
 - capacidade de satisfazer as necessidades do cliente.

QUALIDADE

- “Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente” (FALCONI,1992)

ATENDIMENTO



- Relação de confiança e comprometimento com o cliente.
- Exige acolhimento e atenção.
- Significa ouvir, responder, agir e satisfazer.

O QUE FAZEMOS NA UFSM?

- **Missão** – Construir e difundir conhecimento, comprometida com a formação de pessoas capazes de inovar e contribuir com o desenvolvimento da sociedade, de modo sustentável.



O QUE FAZEMOS NA UFSM?

- **Visão** – Ser reconhecida como uma instituição de excelência na construção e difusão do conhecimento, comprometida com o desenvolvimento da sociedade, de modo inovador e sustentável.



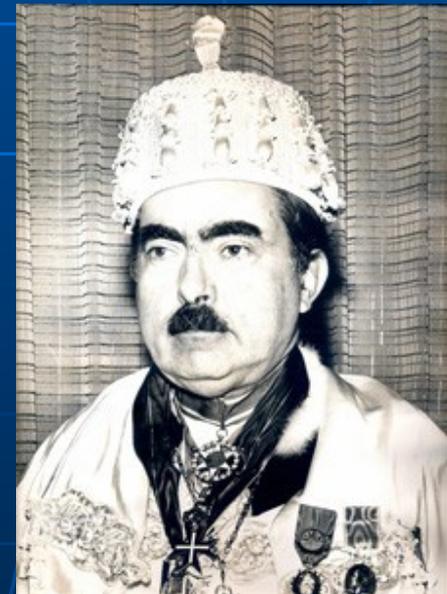
O QUE FAZEMOS NA UFSM?

- **Valores**
- Liberdade;
- Democracia;
- Ética;
- Justiça;
- Respeito à identidade e à diversidade;
- Compromisso social;
- Inovação e responsabilidade.



O QUE FAZEMOS NA UFSM?

- **“A educação é o único caminho para o desenvolvimento”** segundo nosso fundador, Prof. José Mariano da Rocha Filho
- De um sonho a uma realidade.



CLIENTES

- Quem são nossos clientes?
- Como conhecer suas necessidades?
- O que eles esperam de nós?
- Que imagem passamos?
- Como fazer a melhoria contínua?



OS 7 PECADOS NO ATENDIMENTO

- 1 APATIA
- 2 DEMORA
- 3 TRATAMENTO FRIO
- 4 INSENSIBILIDADE
- 5 DESINFORMAÇÃO
- 6 DESRESPEITO
- 7 IGNORÂNCIA

A qualidade no atendimento é essencial para a manutenção de nossos clientes, gera competitividade e diferencial na prestação do serviço.



Muito obrigada!