

Organização Social de Cultura:
SP Leituras



A Qualidade no Atendimento em Bibliotecas Públicas

Prof^a Dr^a Valéria Valls
Agosto de 2012

Pontos a serem abordados

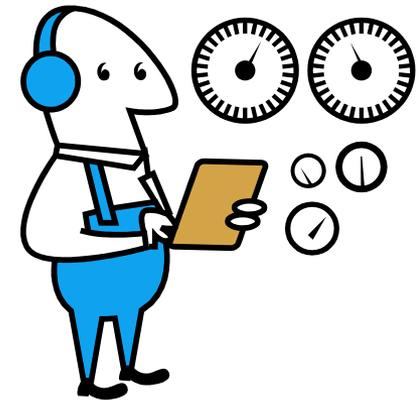
- ▶ Panorama sobre Gestão da Qualidade, incluindo os princípios fundamentais relacionados ao atendimento
- ▶ A Qualidade em Serviços e a percepção do cliente
- ▶ A importância da comunicação
- ▶ Troca de experiências e percepções



dreamstime.com

Parte 1

- **Panorama sobre Gestão da Qualidade, incluindo os princípios fundamentais relacionados ao atendimento**



Mas afinal... O que é qualidade?



Conceito de qualidade

Adequação à finalidade ou uso – Juran

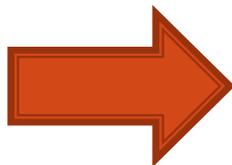
Conformidade com as exigências – Crosby



Um exemplo

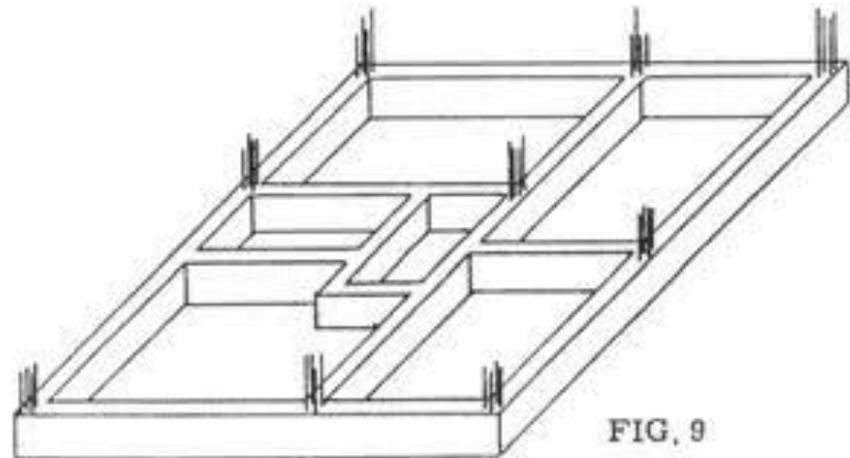


Um exemplo



Os Princípios de Gestão da Qualidade focados no atendimento

- Os “alicerces” de sustentação...



Os Princípios de Gestão da Qualidade focados no atendimento

- Os Princípios de Gestão da Qualidade podem ser utilizados pela Alta Direção para conduzir a Organização à melhoria do seu desempenho, e são eles:



Os Princípios de Gestão da Qualidade focados no atendimento

- Foco no cliente: Organizações dependem de seus clientes e, portanto, é recomendável que atendam às necessidades atuais e futuras do cliente, os seus requisitos e procurem exceder as suas expectativas.



Os Princípios de Gestão da Qualidade focados no atendimento

- *Liderança: Líderes estabelecem a unidade de propósito e o rumo da organização. Convém que eles criem e mantenham um ambiente interno, no qual as pessoas possam estar totalmente envolvidas no propósito de atingir os objetivos da organização.*



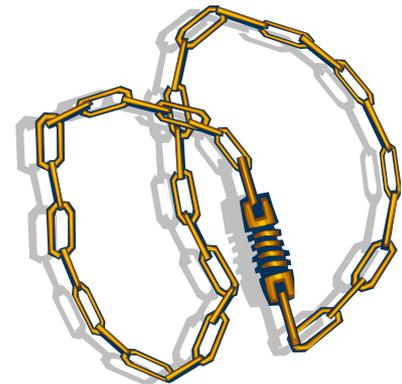
Os Princípios de Gestão da Qualidade focados no atendimento

- Envolvimento de pessoas: *Pessoas de todos os níveis são a essência de uma organização, e seu total envolvimento possibilita que as suas habilidades sejam usadas para o benefício da organização.*



Os Princípios de Gestão da Qualidade focados no atendimento

- Abordagem de processo: *Um resultado desejado é alcançado mais eficientemente quando as atividades e os recursos relacionados são gerenciados como um processo.*



Os Princípios de Gestão da Qualidade focados no atendimento

- Abordagem de processo: Exemplo



Os Princípios de Gestão da Qualidade focados no atendimento

- E a nossa realidade? Vamos refletir...
 - Foco no cliente
 - Liderança
 - Envolvimento de pessoas
 - Abordagem de processos



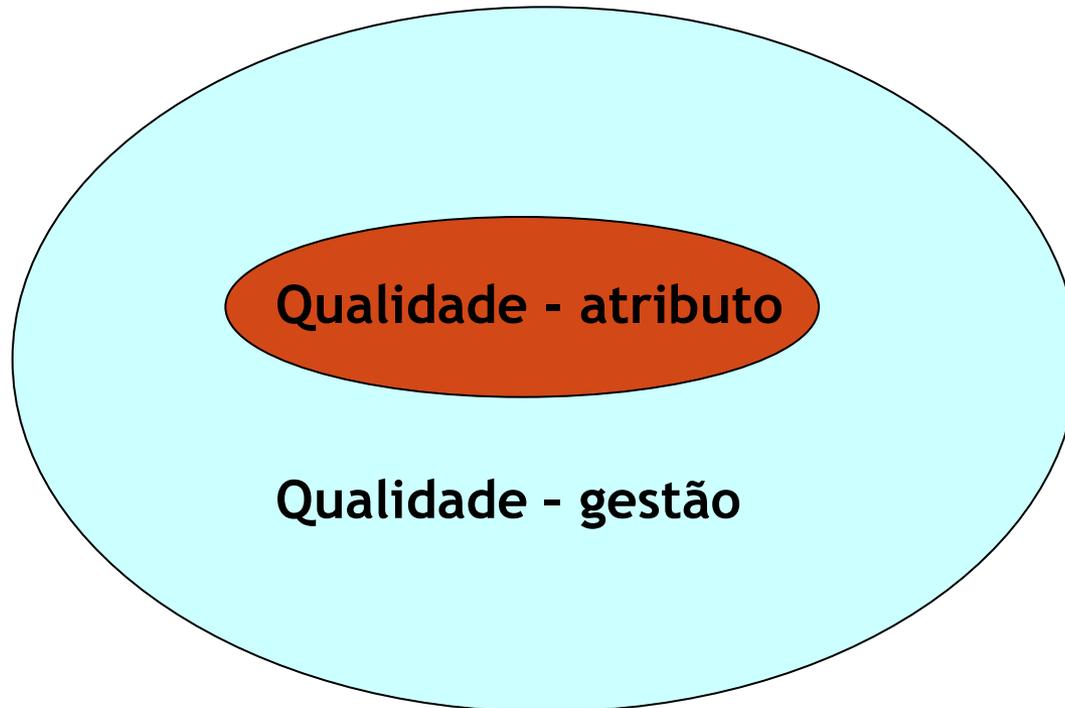
Princípio	Detalhamento
Foco no cliente	Organizações dependem de seus clientes e, portanto, é recomendável que atendam às necessidades atuais e futuras do cliente, os seus requisitos e procurem exceder as suas expectativas.
Liderança	Líderes estabelecem a unidade de propósito e o rumo da organização. Convém que eles criem e mantenham um ambiente interno, no qual as pessoas possam estar totalmente envolvidas no propósito de atingir os objetivos da organização.
Envolvimento de pessoas	Pessoas de todos os níveis são a essência de uma organização, e seu total envolvimento possibilita que as suas habilidades sejam usadas para o benefício da organização.
Abordagem de processos	Um resultado desejado é alcançado mais eficientemente quando as atividades e os recursos relacionados são gerenciados como um processo.

**“ A qualidade precisa ser administrada....
Ela não acontece sozinha”
(Oakland)**

O que é Gestão da Qualidade?

- Podemos resumir como:
 - a forma de gestão de uma Organização
 - definida pela Alta Direção
 - tendo como base as necessidades dos seus clientes
 - baseada na identificação de requisitos de qualidade do produto ou serviço
 - no estabelecimento de um planeamento para que este padrão seja atingido e
 - na constante busca pela melhoria, em todos os seus aspectos, visando à satisfação dos clientes e a eficácia da Organização como um todo.

Qualidade X Qualidade



Parte 2

- **A Qualidade em Serviços e a percepção do cliente**



Dinâmica de grupo

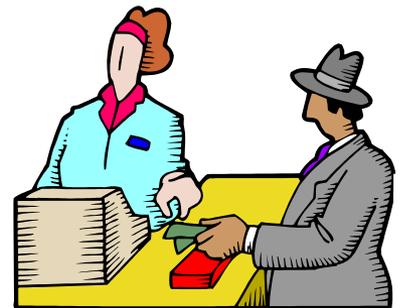
- Impacto do elemento humano: positivo e negativo



Qualidade em Serviços

- “Em Empresas prestadoras de serviço, a qualidade deve ser inserida no processo de fornecimento, evitando-se o aparecimento de problemas, pois suas conseqüências nem sempre podem ser reparadas” (Vergueiro)

A primeira impressão é a que fica...



Qualidade em Serviços

- Liga para a Biblioteca
- Recebe atendimento pessoal
- Espera na fila
- Acessa *site* da Biblioteca
- Utiliza serviços eletrônicos
- Utiliza o toalete
- Se perde por não localizar uma sinalização
- Não recebe um bom dia...



Natureza do serviço

- A Qualidade em Serviços:
 - É a qualidade **percebida** pelo cliente
 - Depende da **expectativa** do cliente
 - Tem um caráter altamente **subjetivo**



Nós conhecemos o nosso cliente?



A percepção do usuário / cliente / sócio / consulente

- Na opinião das equipes, do que ele:

Gosta



Não gosta



O que podemos corrigir e aprender?

A percepção do usuário / cliente / sócio / consulente

- Portanto, o cliente pode ter vários tipos de manifestação:
 - **Reclamações:** quando ele está descontente
 - **Elogios:** quando quer expressar sua satisfação
 - **Sugestões:** quando quer sugerir pontos de melhoria ou
 - **Dúvida:** quando precisa de esclarecimentos



Alguns exemplos de canais de captação

Canal	Descrição
Caixa de sugestões	Espaço para o usuário entregar sua manifestação por escrito
E-mail da biblioteca	Esse e-mail deve ser geral (e não pessoal) e deve ser acessado pelo gestor ou profissional por ele designado
Contato pessoal	O gestor ou profissional por ele designado deve informar horário para atendimento pessoal, de preferência em local reservado para que o usuário se sinta à vontade para se manifestar
Telefone	A Biblioteca deve dispor de um canal direto entre os usuários e o gestor da Biblioteca
Endereço postal	O usuário pode preferir se manifestar por escrito, via carta. A biblioteca deve informar seu endereço postal completo, inclusive o nome do gestor
Mídias Sociais	<i>Twitter, blog, facebook</i> e outras formas de comunicação na internet.

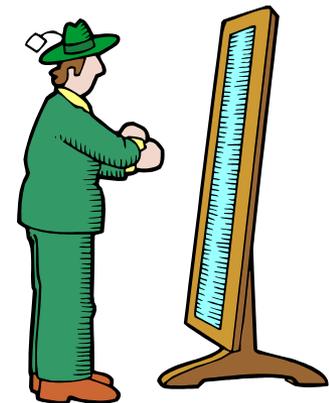
A percepção do usuário / cliente / sócio / consulente

- Essas manifestações devem ser:
 - Recebidas
 - Analisadas/Triadadas
 - Ações devem ser estabelecidas
 - O funcionário deve ficar ciente da percepção do cliente
 - O cliente deve ter um retorno (positivo ou negativo)
 - A percepção do cliente deve ser uma fonte de treinamento e capacitação da equipe

Isso deve ser medido e acompanhado (exemplo de indicador da qualidade do atendimento!)

A percepção do usuário / cliente / sócio / consulente

- Um grande equívoco é considerar que **sabemos** o que o usuário - cliente precisa, sem estabelecer canais efetivos para que ele – **o próprio cliente** – **expresse seus anseios e necessidades.**



Parte 3

- **A importância da comunicação**



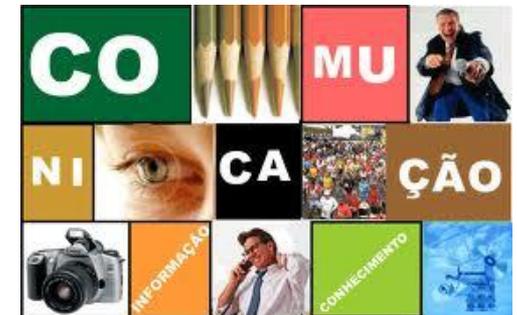
Comunicação

- Representa um fator de enorme importância no gerenciamento das pessoas e no bom desempenho da atuação das mesmas e, por consequência, da própria Organização.



Comunicação

- É o processo de transmissão de uma informação e compreensão de seu significado (MOURA, 2003).
- A mensagem pode ser transmitida na forma de um documento ou de uma comunicação visual ou audível.



Meios de Comunicação

- Reuniões de planejamento
- Documentos
- Fórum de discussão
- Quadros de avisos
- Seminários, eventos, cursos
- Correio eletrônico
- Intranet / Internet
- Redes sociais



Problemas de Comunicação

- Comunicações
 - Inadequadas
 - Inoportunas
 - Falhas
 - Interferência de ruídos
 - Ausência de *feedback* (ter certeza que o receptor entendeu)



O corpo fala



Principais características de uma boa comunicação (Lacombe & Heilborn)

Característica	Descrição
Objetividade	Conhecimento do interlocutor (público-alvo) Compreensão do interlocutor (saber ouvir)
Linguagem adequada	Clareza e simplicidade Correção Concisão
Fidelidade ao pensamento original	Tradução do pensamento nas palavras certas Eliminação da filtragem (garantia de que o pensamento original chegou com precisão ao interlocutor e foi por ele capturado)

Vamos analisar juntos...

- Estamos nos comunicando bem com nosso cliente?
- Ele sabe o que fazemos?
- Ele sabe porque fazemos ou não fazemos determinadas coisas?
- Nós damos retorno para as suas manifestações?



O que devemos considerar...

Foco	Detalhamento
O que eu posso oferecer?	Estabelecimento de requisitos com base na capacidade instalada
Como eu posso oferecer?	Tipos e características dos serviços prestados
Quem é o responsável?	Quem executa o quê
Quando eu posso oferecer?	Prazos

Questões básicas...

- Os processos devem ser documentados (manuais de procedimento ou outro tipo de documentação)
- Os funcionários devem ser treinados
- Os clientes devem ser comunicados



Parte 4 (finalizando)

- Estimulando o debate



Novas posturas...

- O mundo 2.0 prevê a colaboração e a aprendizagem individual e coletiva e a biblioteca pública tem um papel fundamental nesse processo!
 - *Conectar*
 - *Contextualizar*
 - *Colaborar*
 - *Capacitar*



Novas posturas...

- O cliente não é um mal necessário, ele é a razão de ser dos nossos serviços!
- É necessário comprometer-se com ele e colocá-lo em primeiro lugar dentro das iniciativas implantadas, deixando para trás ações obsoletas!



Estamos preparados?

- Troca de experiências e percepções



Espero que tenham gostado!

valls@uol.com.br

Facebook

Valéria Valls

