

## RESUMO

Este estudo objetivou identificar os benefícios e as desvantagens do uso das tecnologias da informação e comunicação na gestão da qualidade no atendimento a clientes, assim como, especificou quais as formas utilizadas para atendimento na empresa Astec Group Contadores Associados S/S Ltda; descreveu os principais meios virtuais para trocas de informações e comunicação da mesma; apresentou a importância da cordialidade e da postura profissional para um melhor desempenho no atendimento ao cliente; identificou os pontos positivos e negativos do atendimento virtual e presencial, pois é cada vez maior o número de empresas que buscam atender seus clientes através de meios alternativos de acesso rápido e prático. E para isso fez-se um estudo bibliográfico utilizando fontes, como livros, artigos, e monografias, que apresentou conceitos e definições sobre o tema em questão, bem como discussões já desenvolvidas em torno desta temática na profissão de secretariado executivo. Realizou-se também uma pesquisa de campo através de entrevistas pessoais, aplicando-se questionários contendo perguntas objetivas nas quais o entrevistado pôde nos apresentar um panorama da utilização das TICs na gestão da qualidade no atendimento em seu ambiente de trabalho. Mostrou ainda a contribuição das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nas relações entre os clientes e a empresa. E considerou acerca das atitudes e opinião dos funcionários, que possuem uma base relevante na gestão da qualidade no atendimento virtual e presencial, apesar da formação de alguns não ter foco específico para este tipo de conhecimento. Como também que os meios virtuais para disseminação da informação e para comunicação em seu ambiente profissional, vêm sendo positivamente absorvidos por todos conforme são inseridas novas tecnologias. E que é valorizada a excelência no atendimento aos clientes por todos da empresa.

**Palavras chaves:** Tecnologias da informação e comunicação; Gestão da qualidade no atendimento virtual e presencial; Clientes; Empresa.