



**PROGRAMA DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE –PEAC:
ELABORAÇÃO DE INDICADOR DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE
CLIENTES DO SERVIÇO DE FARMÁCIA DO HOSPITAL DA MULHER
UNICAMP**

Roberta Paro de Carvalho¹
Nice Maria Oliveira Silva
Ana Elisa Ribeiro Da Silva
Liuzange Vitalino Albuquerque
André Luiz Oliveira
Márcio Lopes De Souza
Alfredo Vieira Carnaúba
Roseli Nazareth Souza
Marlucy Cristina Costa
Tânia Cristina Santos Assis
Hosana Silva Paula
UNICAMP

Resumo Indicadores são utilizados como marcadores do alcance de metas, devendo ser desencadeadores de ações por possibilitarem comparações com referências internas e externas. O Programa de Excelência no Atendimento ao Cliente (PEAC) da Agência de Formação de profissionais da Unicamp (AFPU) iniciou-se em 2006 com o objetivo de desenvolver os fundamentos de Excelência no Atendimento ao Público. O curso foi reestruturado tendo como base a descrição detalhada do Processo de Atendimento presencial, telefônico ou escrito. O objetivo foi implementar indicador de desempenho para o monitoramento das atividades da Farmácia do Hospital da Mulher-UNICAMP, visando a melhoria contínua. Para tal houve a participação da Direção, Gerência e de Servidores do Serviço de Farmácia da capacitação do PEAC-AFPU e aplicação de formulários de avaliação da satisfação dos clientes de agosto a dezembro de 2010. Análise dos questionários de janeiro a março de 2011. Foram respondidos 162 formulários (54,36%) de um total de 298 encaminhados aos usuários. O índice de satisfação do cliente quanto ao Atendimento Telefônico foi 87,3%, Comunicação Escrita 88,2% e Presencial 90,2%. Quanto ao índice de satisfação no atendimento por turno foi observado que, no geral, o Atendimento Presencial teve o melhor índice de satisfação. Os dados foram processados para consulta e posterior implantação de melhorias. O projeto PEAC e o processo de elaboração dos indicadores permitiu conhecer a satisfação dos usuários e diagnosticar as deficiências para que seja elaborado um plano de ação para qualificar o atendimento e possibilitar a criação de padrões de referência.

Palavras-chaves

Qualidade. Satisfação Cliente. Indicador

¹ E-mail: roberta.paro@caism.unicamp.br

IV SIMTEC — Centros de convenções— UNICAMP, Campinas, SP – 6 a 7 de novembro de 2012.
Tema central: “Conhecimento e experiência : reconhecendo fronteiras e construindo pontes”.