

**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 Carvalho<sup>1</sup>  
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

---

<sup>1</sup> E-mail: [roberta.paro@caism.unicamp.br](mailto: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”.