

ATUALIZAÇÃO DOS ALUNOS E GERENTES PARTICIPANTES DO PROGRAMA DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE - PEAC

Fatima Filomena Mafra Christoforo¹
Gláucia Beatriz de Freitas Lorenzetti
Ivanil Sonia Alves Goes Borges
Marcia Santinon
Adriana Eugenia Alvim Barreiro
André Nunes de Viveiros
Valéria Dos Santos Gouveia Martins
Teresa Helena Portela Freire de Carvalho
PEAC/ UNICAMP

Resumo

O Programa de Excelência do Atendimento ao Cliente - PEAC é uma iniciativa-chave da AFPU e visa atender aos objetivos estratégicos da Universidade. O objetivo de um dos grupos de trabalho do programa é promover a atualização dos alunos e de gerentes participantes do PEAC, por meio da divulgação de boas práticas e troca de experiências. Em 2011 foi organizado pela AFPU, em parceria com o Núcleo das Empresas Juniores, o Fórum “Excelência no Atendimento ao Cidadão: conquistas e desafios da atualidade”, visando despertar a discussão acerca das melhorias no atendimento da Universidade e promover o contato com experiências premiadas dessa área, tanto no setor público quanto no privado. Participaram 378 pessoas. Destas, 95 estavam ligadas ao PEAC. Também foram promovidos dois workshops: um em outubro de 2011, quando 31 gerentes apresentaram os resultados alcançados com o desenvolvimento de propostas de trabalho apresentadas previamente; o outro aconteceu em 2012, com vistas a difundir ações centradas na reestruturação dos processos de atendimento. As estratégias e ferramentas adotadas pela maior empresa de entretenimento no mundo – a Disney - foram apresentadas por um especialista em Gestão Disney. Exposições itinerantes de pôsteres ocorreram no CAISM, HC, CECOM e BCCL para divulgar ações de melhoria na área de atendimento ao cliente, desenvolvidas na Universidade. Visando o atendimento de clientes surdos, foi promovido, em parceria com o CEPRE, o curso de Libras para 75 alunos do PEAC, com carga horária de 75 horas. Outras atividades estão sendo planejadas para dar continuidade à atualização desses profissionais.

Palavras-chaves

Excelência. Cliente. Atendimento. Grupos de Trabalho

¹ E-mail: fatimachristoforo@gmail.com

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”.