

BUSCA DA EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE DA DIVISÃO DE PATOLOGIA CLÍNICA / HC

André Nunes Viveiros, Ângela Maria da Silveira Borsone, Elizabeth Rosalva dos Santos Farias, Eunice Paulo da Silva, Francisco Granato de Carvalho Junior, Janete Targino da Silva, Mara Cristina da Cunha, Maria do Carmo Luminato Negretti, Maria Jose Dias Miranda e Lucélia de Andrade Moya

UNICAMP /HC

e-mail: aborsone@hc.unicamp.br

RESUMO: Buscar a excelência no atendimento ao cliente e promover melhorias no trabalho faz parte das metas do Serviço de Coleta de Exames da Divisão de Patologia Clínica. Após a participação dos funcionários no Programa de Excelência no Atendimento ao Cliente (PEAC), oferecido pela AFPU, foi elaborado, pelos participantes do curso, um treinamento voltado para as necessidades do Serviço de Coleta e demais áreas da Divisão. O sucesso deste treinamento revelou o potencial dos funcionários que formaram essa equipe, pois conseguiram perceber e trabalhar as necessidades sugerindo novas melhorias. Houve a participação voluntária de 70% dos funcionários da Divisão com grande envolvimento e comprometimento na busca da Excelência no Atendimento. A avaliação do curso foi feita segundo vários critérios como: conteúdo, qualidade, aproveitamento individual, aplicação no dia a dia de trabalho. 90% dos participantes consideraram que o curso foi ótimo. Um alto grau de corresponsabilidade dos envolvidos foi demonstrado neste processo de treinamento, no qual 59 % dos participantes enfatizaram a importância da aplicação diária da informação ministrada; além disso, o relacionamento, a valorização dos profissionais e o espírito de equipe foram fortalecidos. Houve um ganho substancial na qualidade do atendimento ao cliente no Serviço de Coleta, com a aplicação dos conhecimentos adquiridos.

PALAVRAS-CHAVE: Cliente, Excelência, Atendimento