

# **PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DA MELHORIA DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO ATRAVÉS DO PEAC/UNICAMP – UM ESTUDO DE CASO COM AS BIBLIOTECAS DA FE, IFGW E IMECC**

**Gildenir Carolino Santos, Sandra Maria C. Cartaxo, Sylvania R. J. Cirilo**  
UNICAMP/FE – UNICAMP/IFGW – UNICAMP/IMECC  
e-mail: [gilbfe@unicamp.br](mailto:gilbfe@unicamp.br)

**RESUMO:** Tendo a necessidade de uma melhoria do atendimento ao público, as Bibliotecas da Faculdade de Educação, do Instituto de Física e do Instituto de Matemática, através do Programa de Excelência no Atendimento ao Cliente (PEAC), tomaram a iniciativa de desenvolver um mecanismo para intensificar o bom funcionamento e andamento das rotinas no atendimento ao público de suas bibliotecas. Este trabalho tem como objetivo garantir um fluxo padronizado nas seções de atendimento ao público das bibliotecas envolvidas. O PEAC foi elaborado a partir de uma construção coletiva, alinhando-se ao PLANES da UNICAMP às demandas apresentadas a Universidade e remetidas a AFPU, que indicava a urgência de atender as necessidades de melhoria do processo de atendimento aos seus clientes internos e externos. Tendo como base esse propósito da AFPU em auxiliar no bom atendimento aos clientes, durante a participação no programa, os gerentes responsáveis pelas bibliotecas citadas, decidiram numa ação em conjunto, aproveitar o trabalho a ser desenvolvido com seus funcionários no PEAC, e tomaram a decisão de elaborar uma proposta estratégica que favorecesse o atendimento ao público de suas bibliotecas. Será apresentado ao longo do programa um instrumento de coleta de dados para fornecer indicadores apropriados para melhorar a qualidade e fluxo do atendimento de forma padronizada, que futuramente poderá ser utilizado em todo o Sistema de Bibliotecas da UNICAMP, sendo implementado pelos funcionários e seus gerentes.

**PALAVRAS-CHAVE:** Atendimento ao público, Melhorias, Gestão por processos, Bibliotecas, Atendimento ao público