

## **REESTRUTURAÇÃO DO PROGRAMA DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE (PEAC) DA AFPU**

**Gláucia Beatriz de Freitas Lorenzetti, Magda Senna Vulcano**

UNICAMP/AFPU

e-mail: glaucia@reitoria.unicamp.br

**RESUMO:** O Programa de Excelência no Atendimento ao Cliente – PEAC - atendeu, entre 2007 e 2009, 677 funcionários de diversos órgãos da Universidade. Em julho de 2009 iniciou-se um processo de revisão e reestruturação do Programa, por meio de oficinas com a participação de representantes de alunos, gerentes, professores e organizadores do PEAC. Os objetivos e resultados esperados do PEAC foram revistos e sete temas foram identificados como fundamentais para que eles fossem atingidos. Cada tema foi desenvolvido por um Grupo de Trabalho (GT) por meio de planos de ação: GT-1- Oficina com Gerentes: atividades com as lideranças buscando seu comprometimento na aplicação dos conceitos do programa; GT-2- Mecanismos de entrada no Programa: Plano de trabalho a ser desenvolvido pelos gerentes e alunos e parceria com o GEPRO – Grupo de Gestão por Processos; GT-3- Divulgação: Desenvolvimento de *site* do PEAC e outras formas de comunicação sobre o Programa; GT-4- Acompanhamento/Indicadores: Mecanismos para avaliação da aplicação do Programa nas áreas de atendimento; GT-5- Atualização: Programas de atualização para ex-alunos e gerentes; GT-6- Planes: Institucionalização da política de Excelência no Atendimento, incorporando-o ao Planejamento Estratégico da Unicamp; GT-7- Reestruturação do Curso: Avaliação dos cursos anteriores e adequações ao conteúdo e metodologia para novas turmas. As atividades previstas pelos sete GT's estão em andamento e seus resultados serão postos em prática a partir de 2010.

**PALAVRAS-CHAVE:** Excelência, Atendimento, Capacitação