09/03/2020 01:04 PM

Relatório - Manifestação

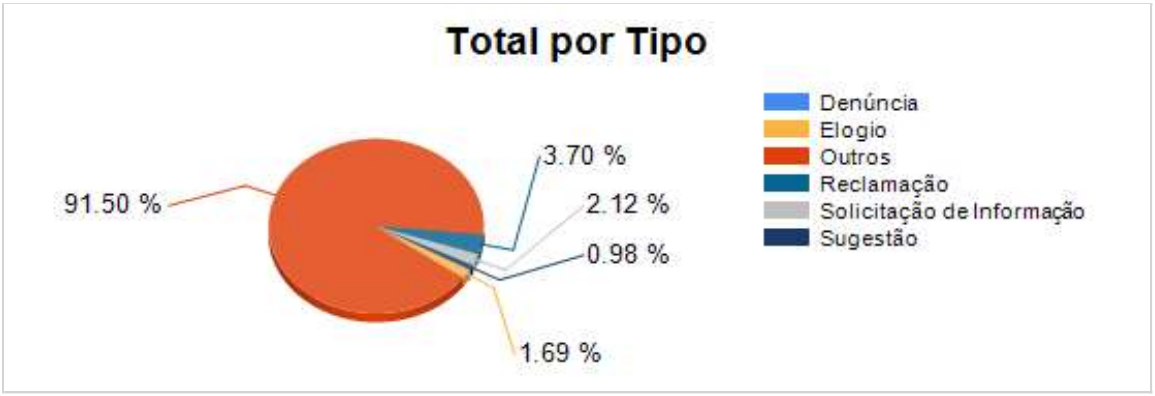
Secretaria de Desenvolvimento Econômico

Hemocentro de Campinas/Unicamp

Período: 01/01/2019 a 30/06/2019

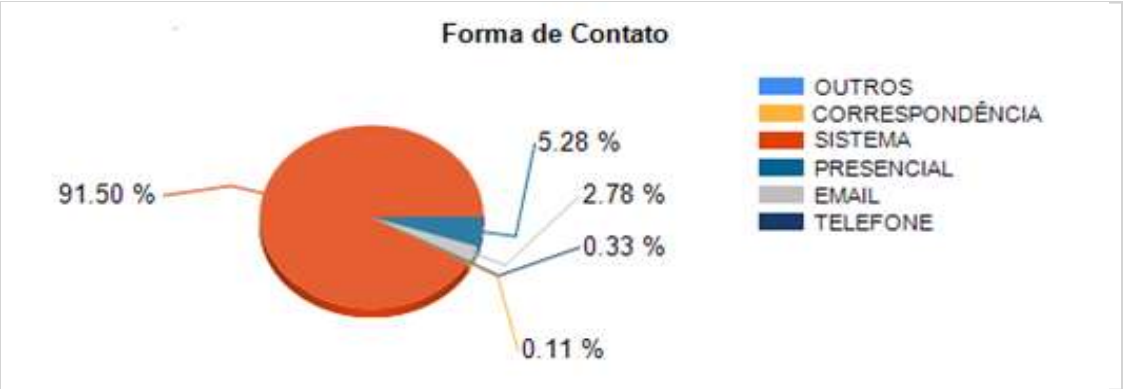
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	0
Elogio	31
Outros	1680
Reclamação	68
Solicitação de Informação	39
Sugestão	18
Total:	1836



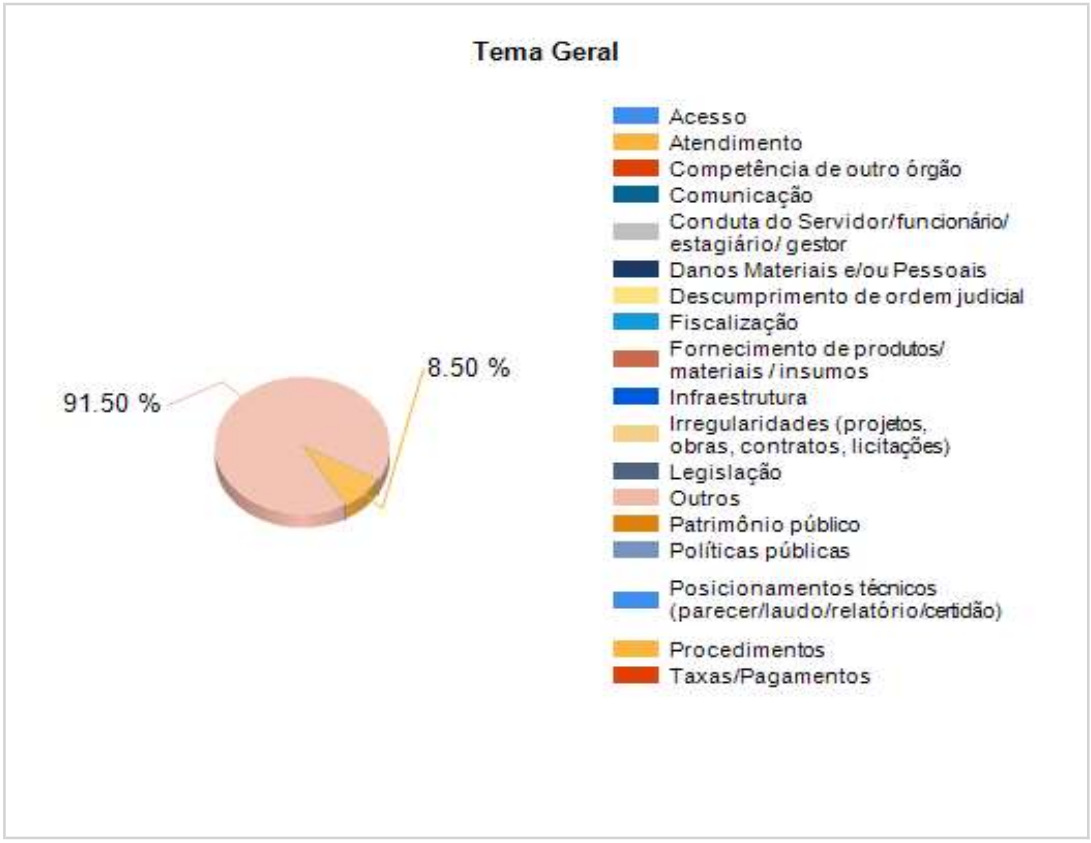
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	29	0	2	0	0	0	31
Outros	0	0	0	0	1680	0	1680
Reclamação	44	6	17	0	1	0	68
Solicitação de Informação	9	0	29	0	1	0	39
Sugestão	15	0	3	0	0	0	18
Total	97	6	51	1680	2	0	1836



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	0	31	0	68	39	18	156
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/	0	0	0	0	0	0	0
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	0	0	0	0
Irregularidades (projetos, obras	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	1680	0	0	0	1680
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	0	0	0	0	0	0	0
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	31	1680	68	39	18	1836

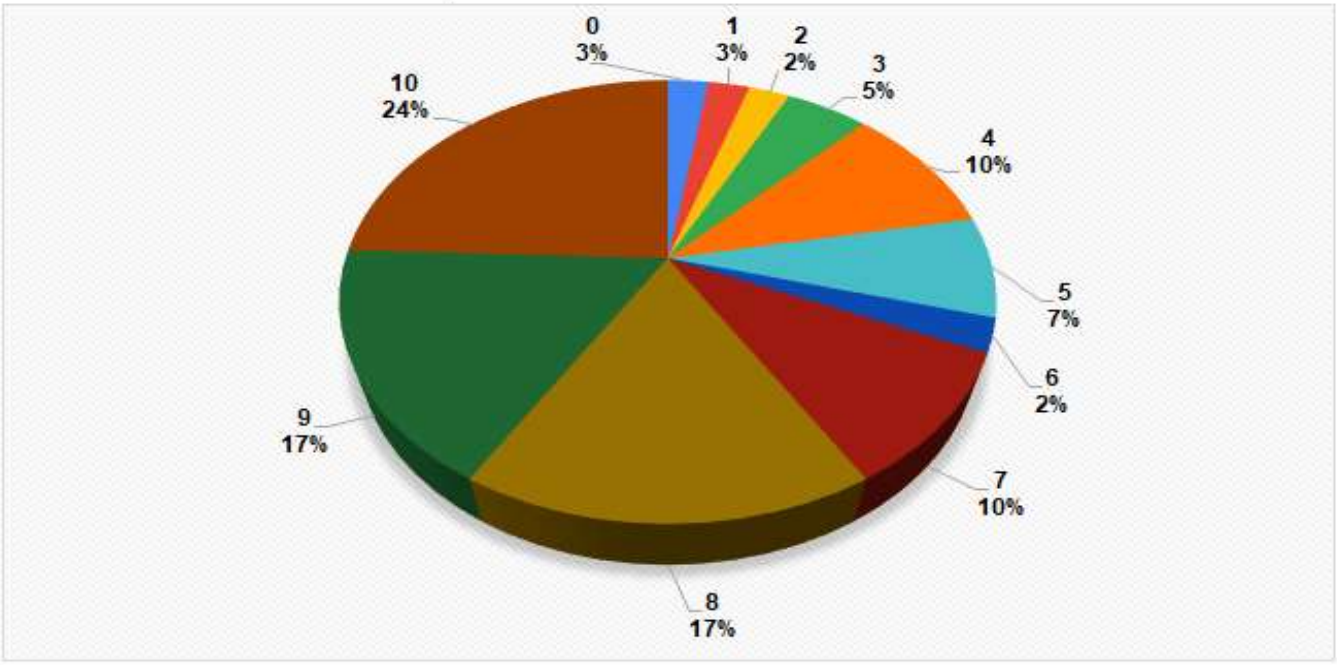


Observações:
* A maioria das manifestações são as solicitações específicas do serviço como: carteirinha de doador, exames laboratoriais pós doação, cadastro de medula óssea e carteirinha
de doador de medula, locais e pontos de doação, horários e informações gerais e dúvidas de clientes / pacientes.

Conclusão

Tipo de Manifestaçã	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	31	0	0	0	0	0	31
Outros	1680	0	0	0	0	0	1680
Reclamaçã o	68	0	0	0	0	0	68
Solicitação de	39	0	0	0	0	0	39
Sugestão	18	0	0	0	0	0	18
Total	1836	0	0	0	0	0	1836

8. Avalie o seu GRAU de SATISFAÇÃO com o Canal de Atendimento ao Cliente: nota de 0 à 10



Média da satisfação com o Canal de Atendimento ao Cliente 1º Semestre 2019	7,15

Observações:
* Na pesquisa de satisfação com o canal de atendimento: a maioria das reclamações que não foram atendidas, são feitas pelos doadores inaptos por motivos justificáveis
tecnicamente ou solicitações de alterações de procedimentos de trabalho que não são possíveis de acordo com legislação vigente do serviço de Hemoterapia.