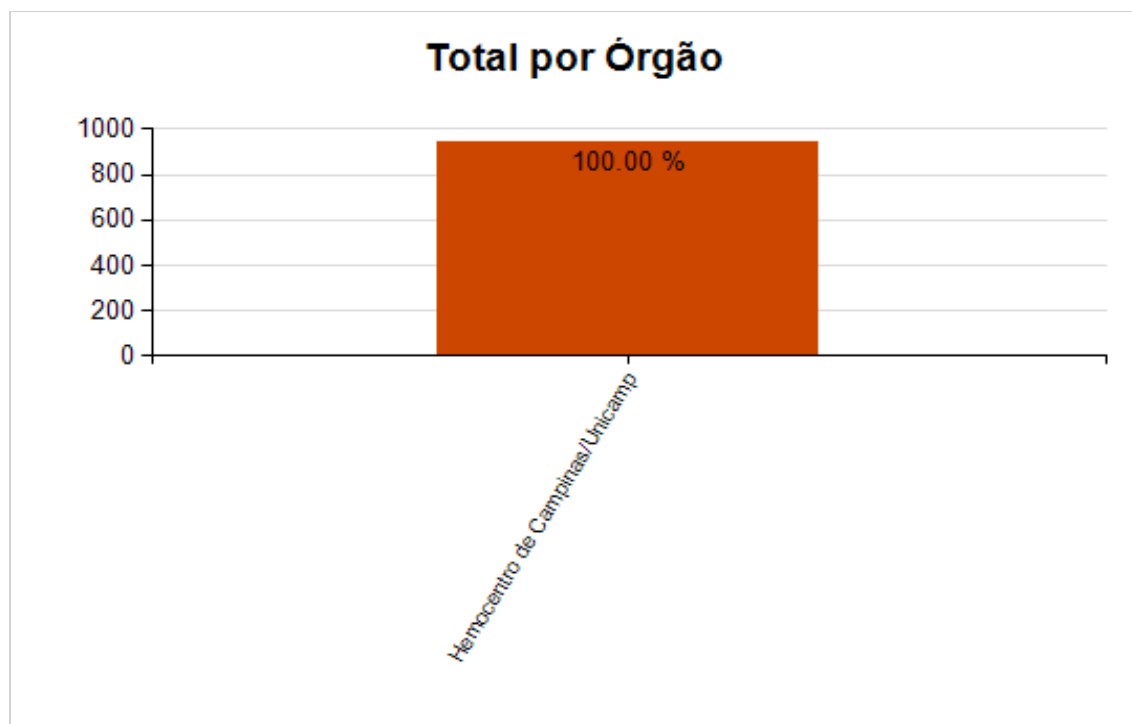


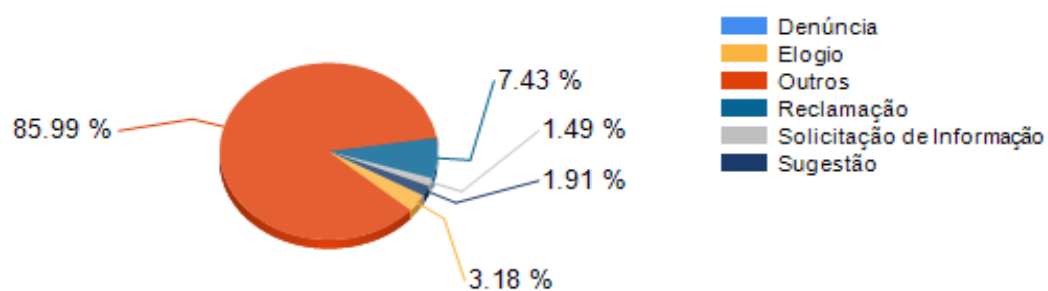
Secretaria de Desenvolvimento Econômico**Hemocentro de Campinas/Unicamp****Período: 01/01/2022 a 30/06/2022**

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Hemocentro de Campinas/Unicamp	942
Total:		942

**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Denúncia	0
Elogio	30
Outros	810
Reclamação	70
Solicitação de Informação	14
Sugestão	18
Total:	942

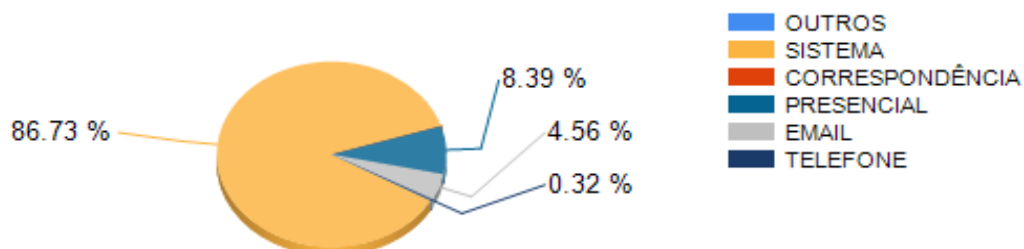
Total por Tipo



Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	28	0	1	0	1	0	30
Outros	0	0	0	0	810	0	810
Reclamação	34	3	28	0	5	0	70
Solicitação de Informação	1	0	12	0	1	0	14
Sugestão	16	0	2	0	0	0	18
Total	79	3	43	0	817	0	942

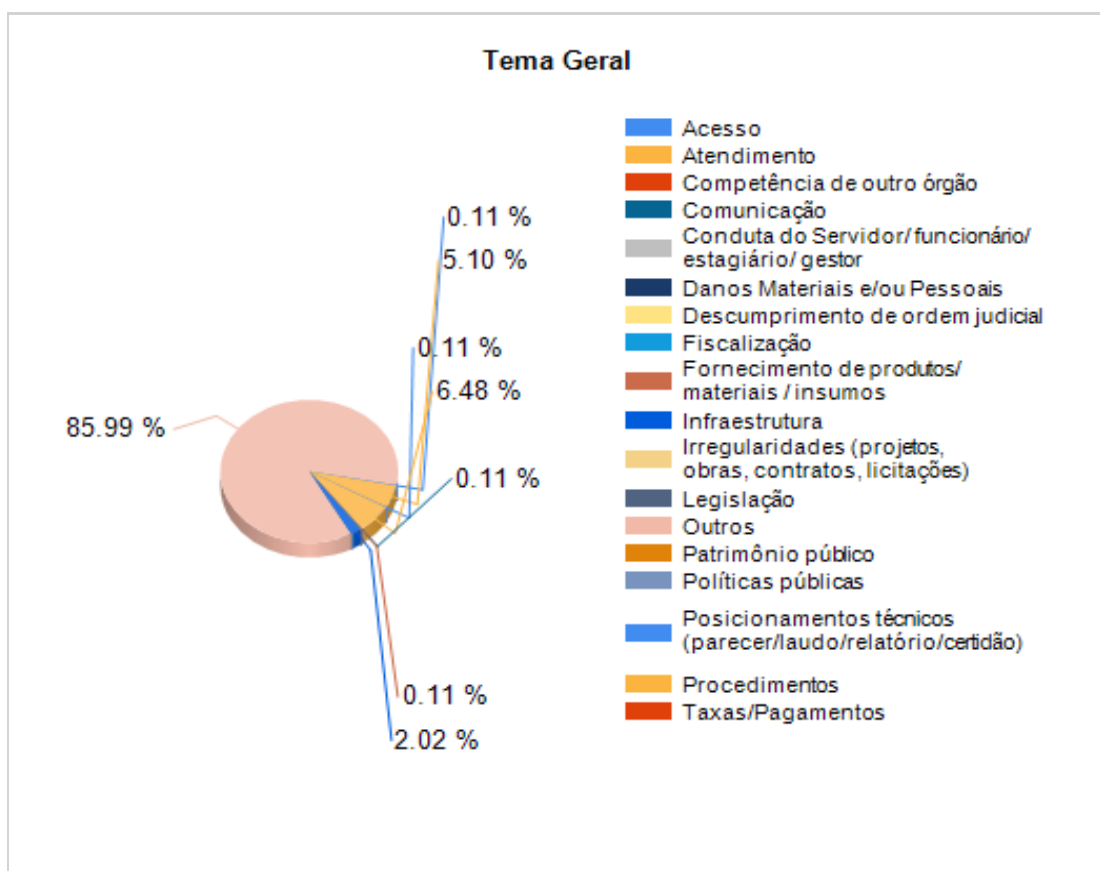
Forma de Contato



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	1	0	0	1
Atendimento	0	30	0	26	0	5	61
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	0	0	0	0	1	0	1
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	1	1
Infraestrutura	0	0	0	15	0	4	19

Irregularidades (projetos, obras, contratos)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	810	0	0	0	810
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos	0	0	0	0	1	0	1
Procedimentos	0	0	0	28	12	8	48
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	30	810	70	14	18	942



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	30	0	0	0	0	0	30
Outros	810	0	0	0	0	0	810
Reclamação	70	0	0	0	0	0	70
Solicitação de	14	0	0	0	0	0	14
Sugestão	18	0	0	0	0	0	18
Total	942	0	0	0	0	0	942



Obs.: em "outros" estão as respondidas de acordo com as solicitações (carteirinha de doação, de medula óssea, declaração de doação para concursos, informações de plaquetas, locais de doação, horários, resultados de exames, orientações de triagem, etc)

Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
14/2022 - 1º semestre 2022 - (01/01/2022 a 30/06/2022)	Hemocentro de Campinas/Unicamp	1) Demora no atendimento (permanência no serviço / agendamento) 2) Infra-estrutura móveis velhos e ar condicionado quebrado 3) Comentários, reclamações de procedimentos que qualificam inaptidão para doar sangue	não se aplica	Falta de informação no formulário para responder (e-mail errado, telefone inválido, Endereço incompleto e nome incompleto)

Relatório - Pesquisa de Satisfação

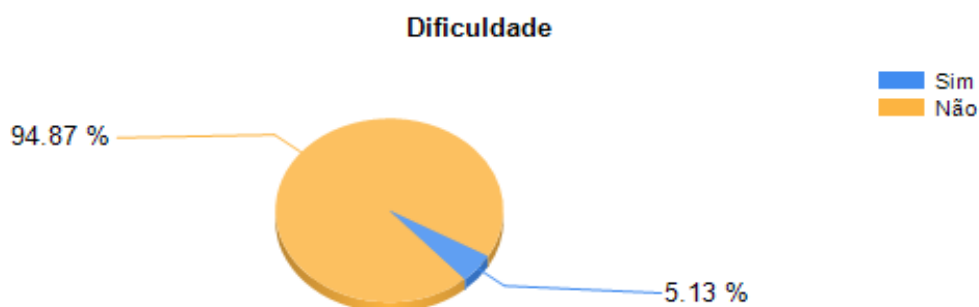
Secretaria de Desenvolvimento Econômico
Hemocentro de Campinas/Unicamp
Período: 01/01/2022 a 30/06/2022

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 333

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 39

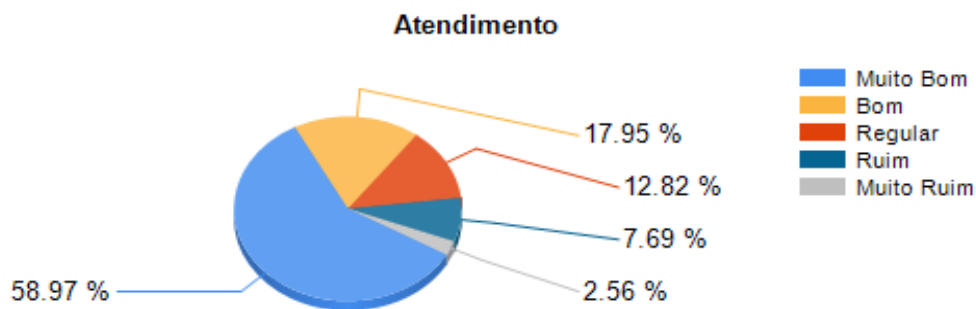
Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
Sim	2
Não	37
Total:	39



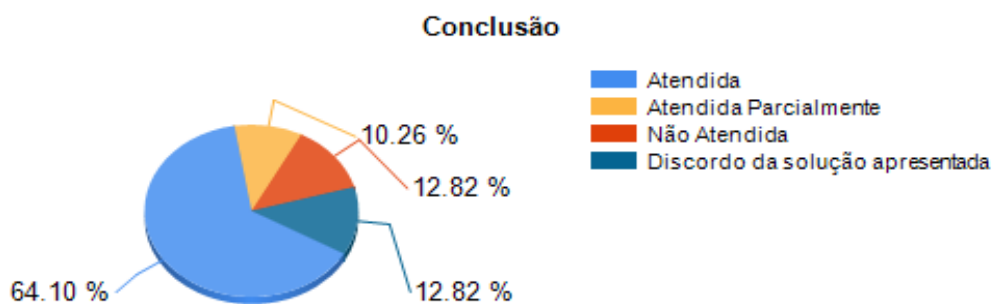
Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	23
Bom	7
Regular	5
Ruim	3
Muito Ruim	1
Total:	39



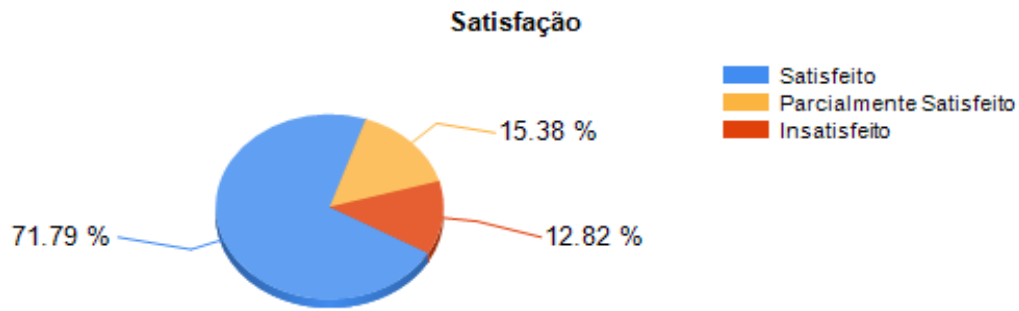
Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	25
Atendida Parcialmente	4
Não Atendida	5
Discordo da solução apresentada	5
Total:	39



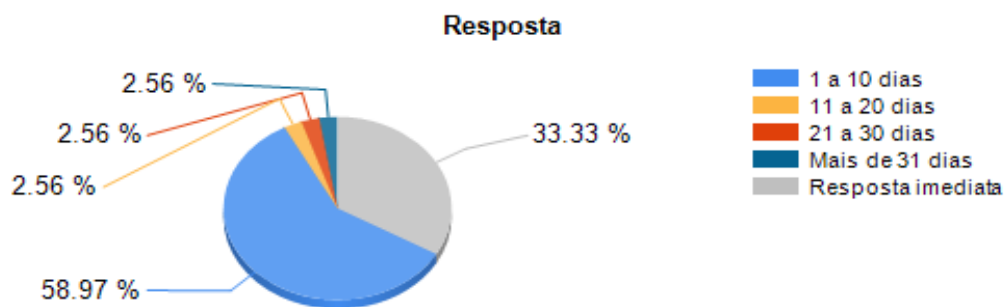
Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	28
Parcialmente Satisfeito	6
Insatisfeito	5
Total:	39



Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	23
de 11 a 20 dias	1
de 21 a 30 dias	1
Mais de 31 dias	1
Resposta imediata - no mesmo dia	13
Total:	39



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	32
Não	7
Total:	39

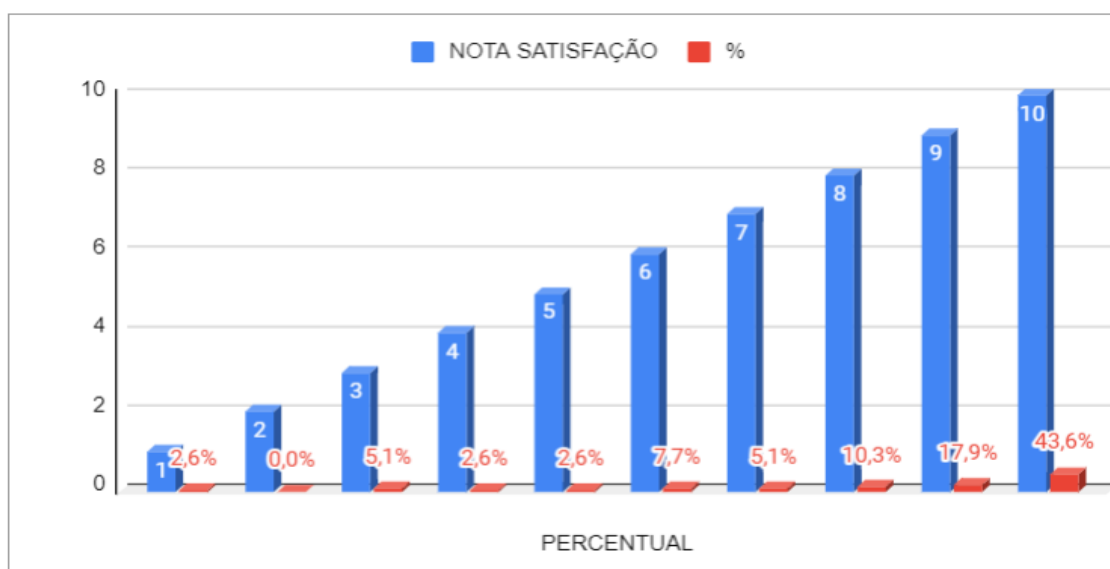


Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	34
Não	5
Total:	39



8. Avalie o seu GRAU de SATISFAÇÃO com o Canal de Atendimento ao Cliente:



NOTA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
QTD	1	1	0	2	1	1	3	2	4	7	17	39	8,0
MÉDIA	0	1	0	6	4	5	18	14	32	63	170	313	