

Relatório - Manifestação

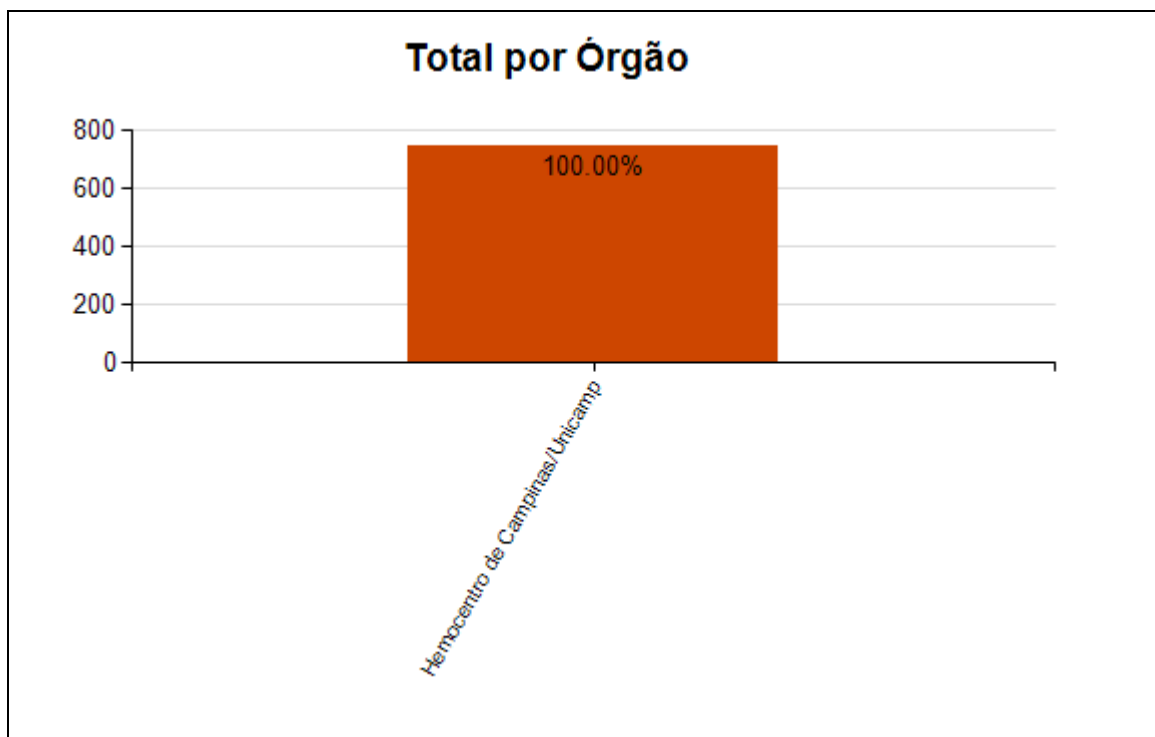
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

Hemocentro de Campinas/Unicamp

Período: 01/01/2023 a 30/06/2023

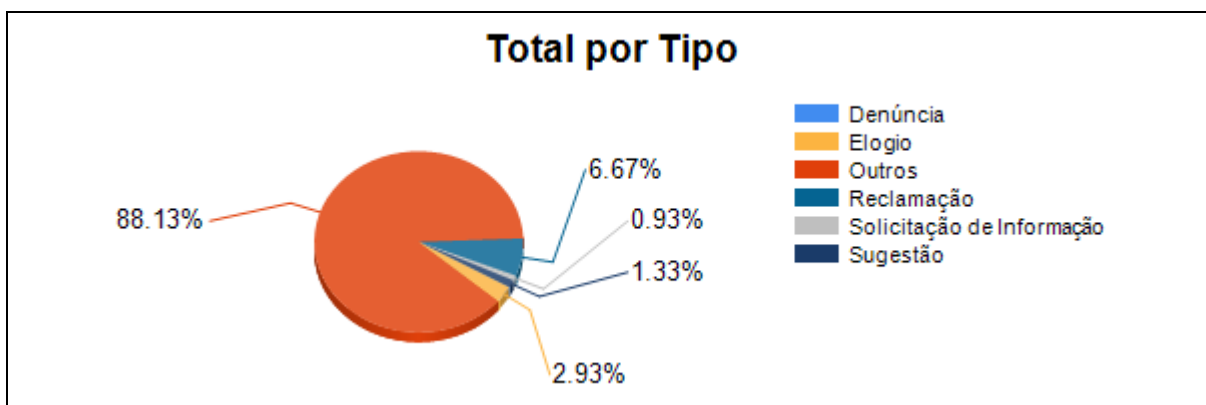
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Hemocentro de Campinas/Unicamp	750
Total:		750



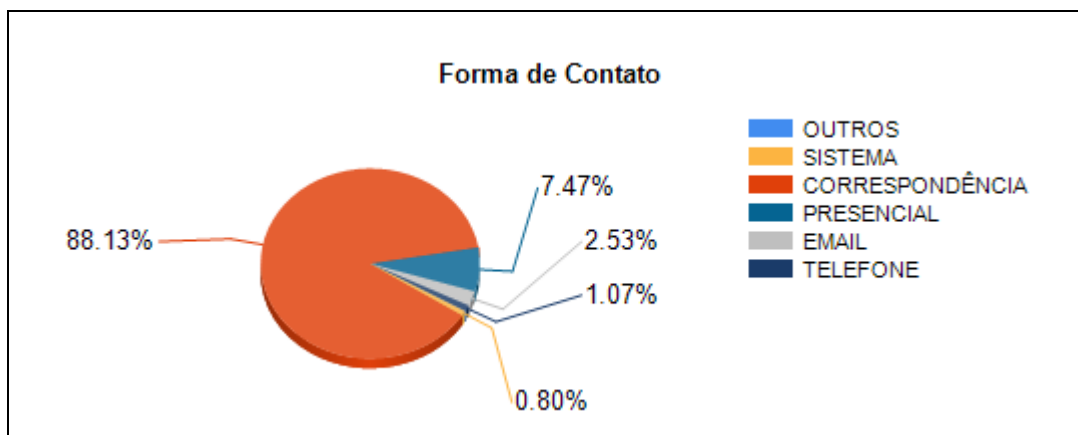
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	0
Elogio	22
Outros	661
Reclamação	50
Solicitação de Informação	7
Sugestão	10
Total:	750



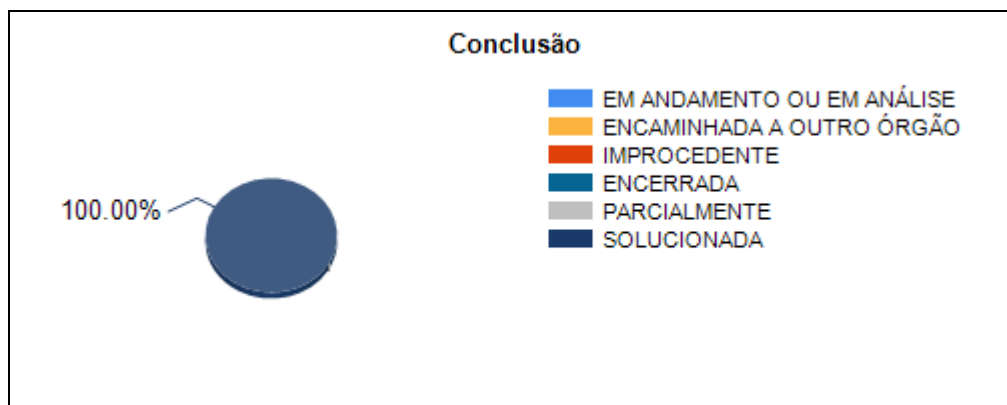
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	19	0	2	0	1	0	22
Outros	0	0	0	661	0	0	661
Reclamação	28	7	10	0	5	0	50
Solicitação de Informação	1	0	6	0	0	0	7
Sugestão	8	1	1	0	0	0	10
Total	56	8	19	661	6	0	750



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	1	1
Atendimento	0	22	0	20	0	0	42
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	0	0	0	0	0	2	2
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	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/ materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	7	0	1	8
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	661	0	0	0	661
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	1	0	0	1
Procedimentos	0	0	0	22	7	6	35
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	22	661	50	7	10	750



Obs 1.: A maioria das manifestações registradas em OUTROS são as solicitações específicas doserviço 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 específicas do atendimento ao doador e paciente.

Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes

Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
19/2023 - 1º Semestre de 2023 - (01/01/2023 a 30/06/2023)	Hemocentro de Campinas/Unicamp	1) Demora no atendimento (permanência no serviço / agendamento)	não se aplica	Muitas vezes não é possível atender ao cidadão, uma vez que seus pedidos são em grande maioria, para desconsiderar situações de inaptidão de candidatos à doação, o que implicaria em não atender a legislação.
		2) Infraestrutura móveis velhos e ar condicionado quebrado		Falta de informação no formulário para responder (e-mail errado, telefone inválido, Endereço incompleto e nome incompleto)
		3) Comentários, reclamações ou pedido de mudanças em procedimentos que qualificam inaptidão para doar sangue		

Relatório - Pesquisa de Satisfação

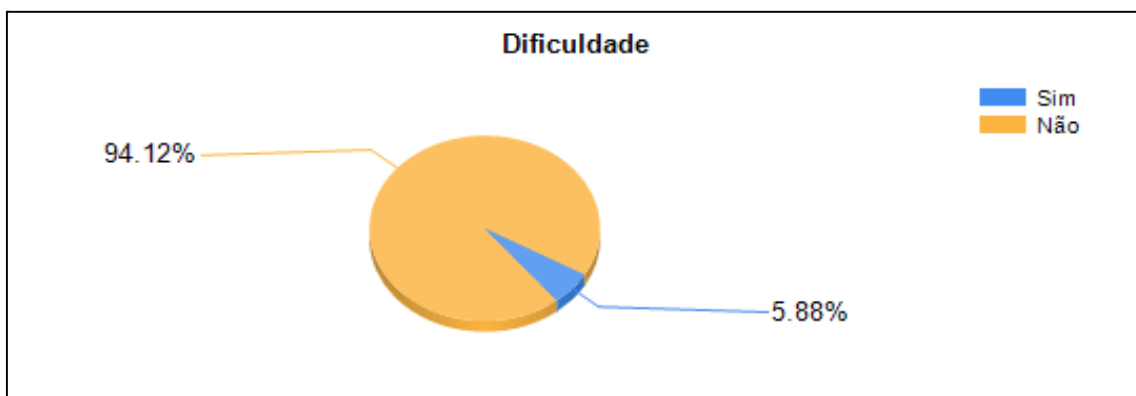
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação
 Hemocentro de Campinas/Unicamp
 Período: 01/01/2023 a 30/06/2023

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 237

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 17

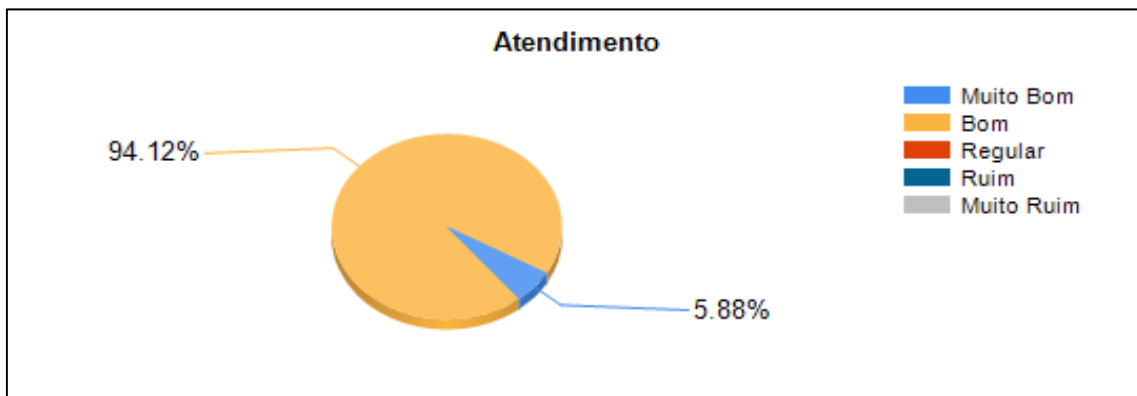
Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
Sim	1
Não	16
Total:	17



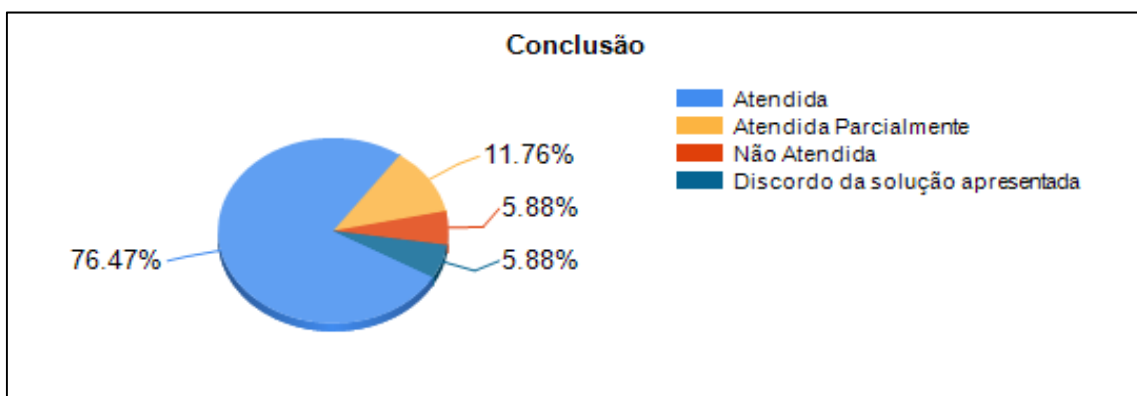
Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	1
Bom	16
Regular	0
Ruim	0
Muito Ruim	0
Total:	17



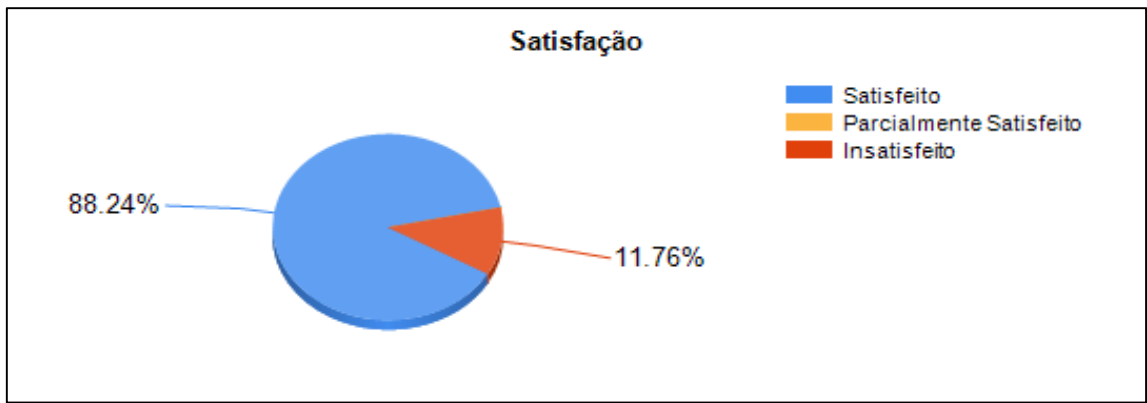
Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	13
Atendida Parcialmente	2
Não Atendida	1
Discordo da solução apresentada	1
Total:	17



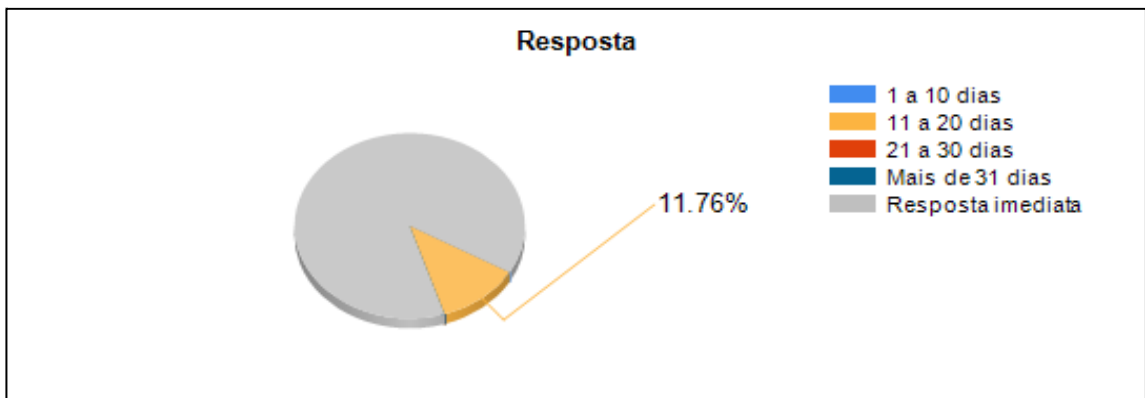
Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	15
Parcialmente Satisfeito	0
Insatisfeito	2
Total:	17



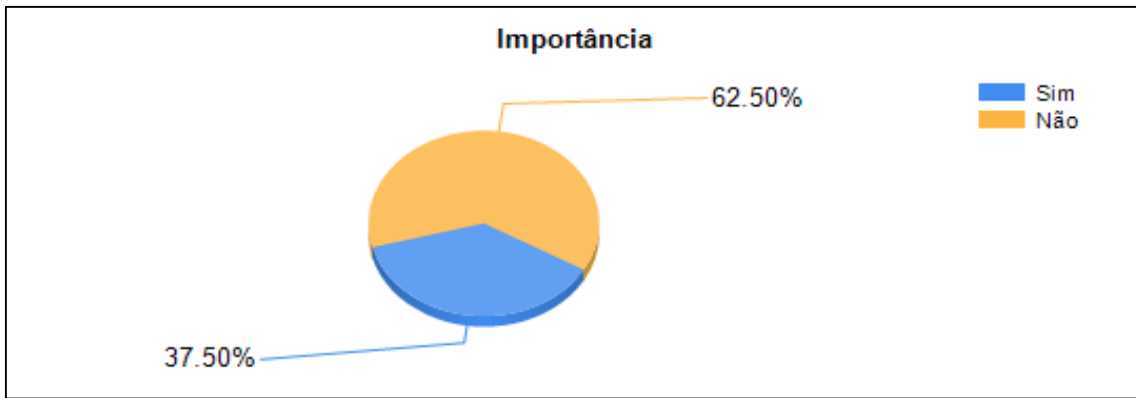
Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	0
de 11 a 20 dias	2
de 21 a 30 dias	0
Mais de 31 dias	0
Resposta imediata - no mesmo dia	15
Total:	17



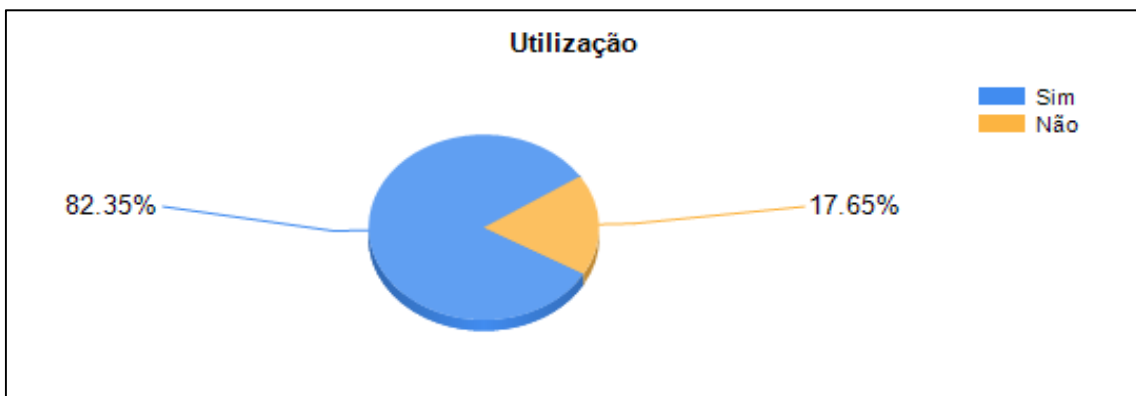
Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	6
Não	10
Total:	16

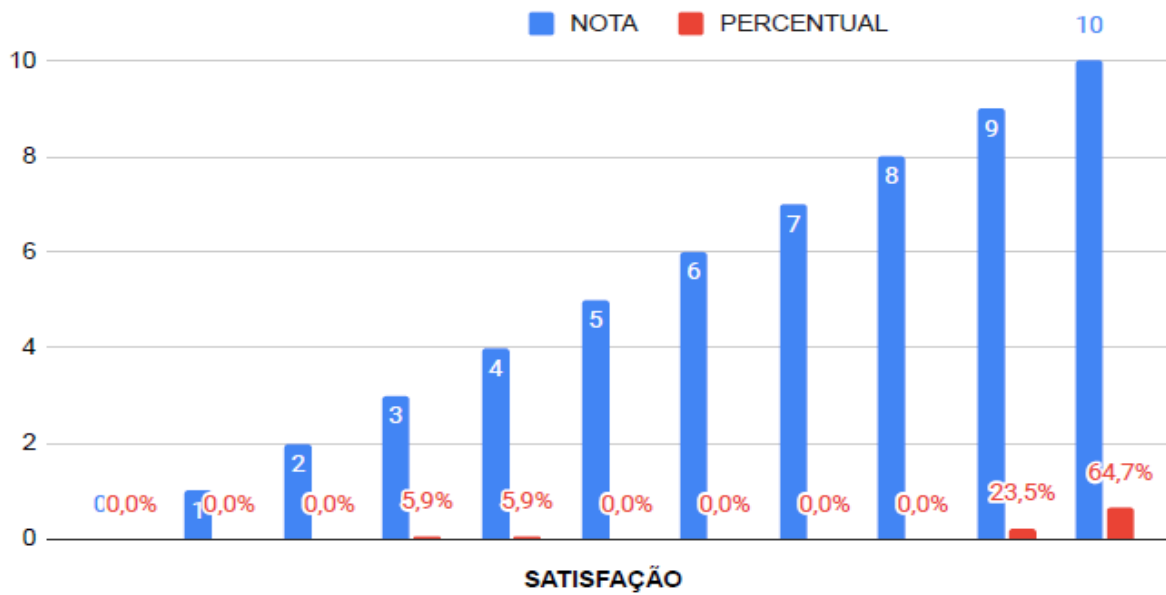


Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	14
Não	3
Total:	17



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



Média da satisfação com o Canal de Atendimento ao Cliente - 1º Semestre 2023

SATISFAÇÃO CAC - Comissão de Atendimento ao Cliente	NOTA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	QTD	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	4	11	17
	MÉDIA	0	0	0	3	4	0	0	0	0	0	36	110	153

9,0