

Relatório - Manifestação

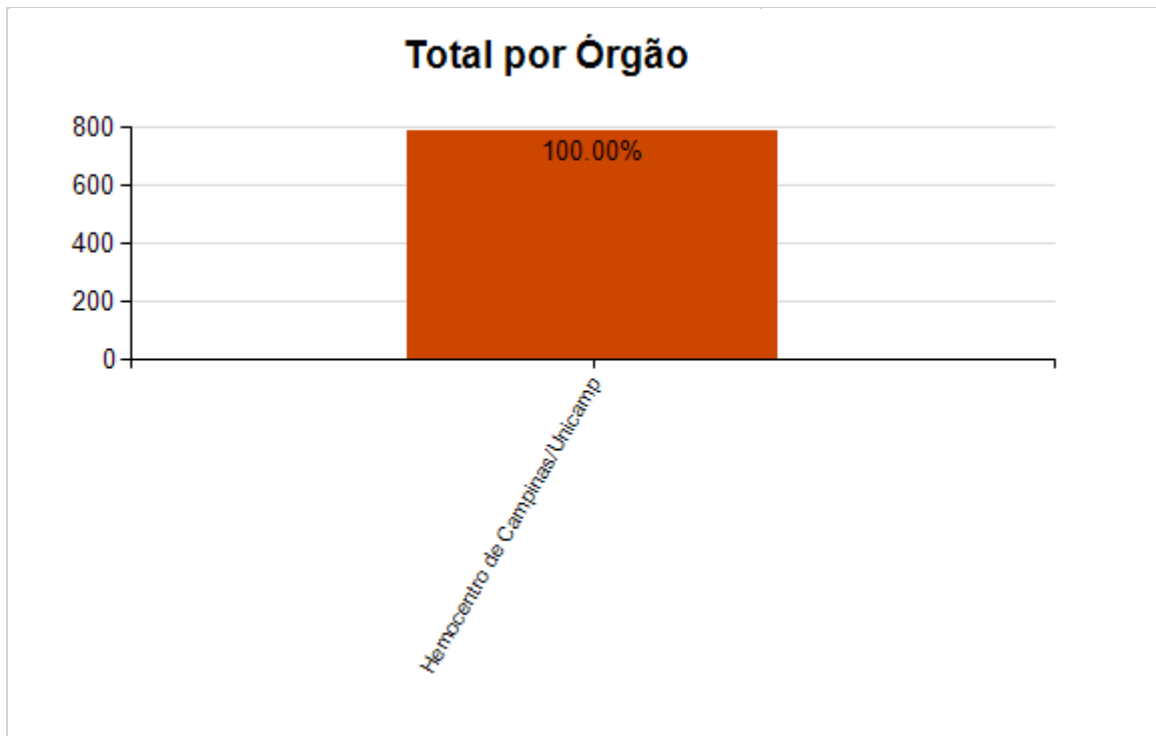
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

Hemocentro de Campinas/Unicamp

Período: 01/07/2023 a 31/12/2023

Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação

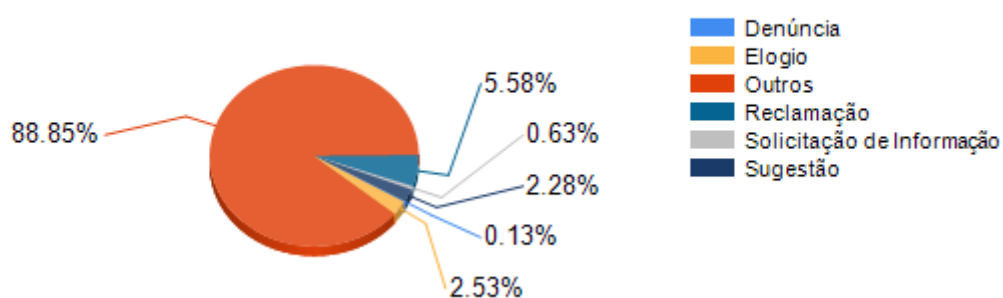
ÓRGÃOS		Quantidade
1	Hemocentro de Campinas/Unicamp	789
Total:		789



Tipo de Manifestação

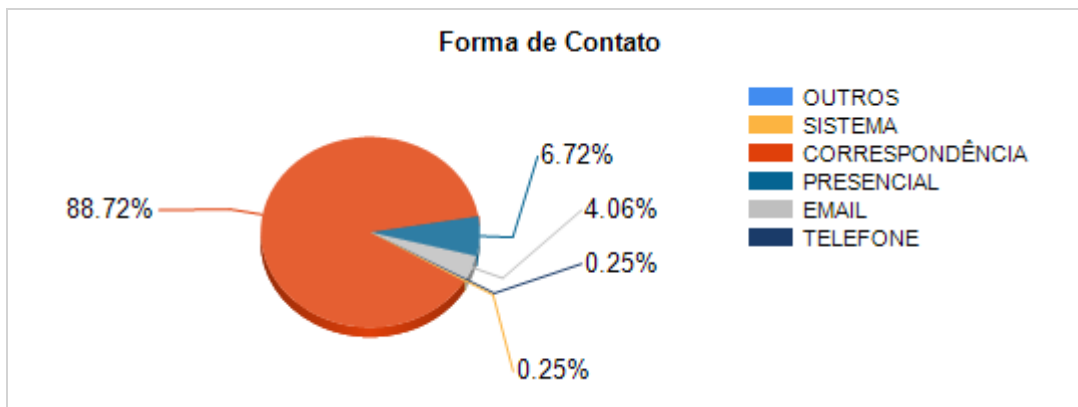
Tipo	Quantidade
Denúncia	1
Elogio	20
Outros	701
Reclamação	44
Solicitação de Informação	5
Sugestão	18
Total:	789

Total por Tipo



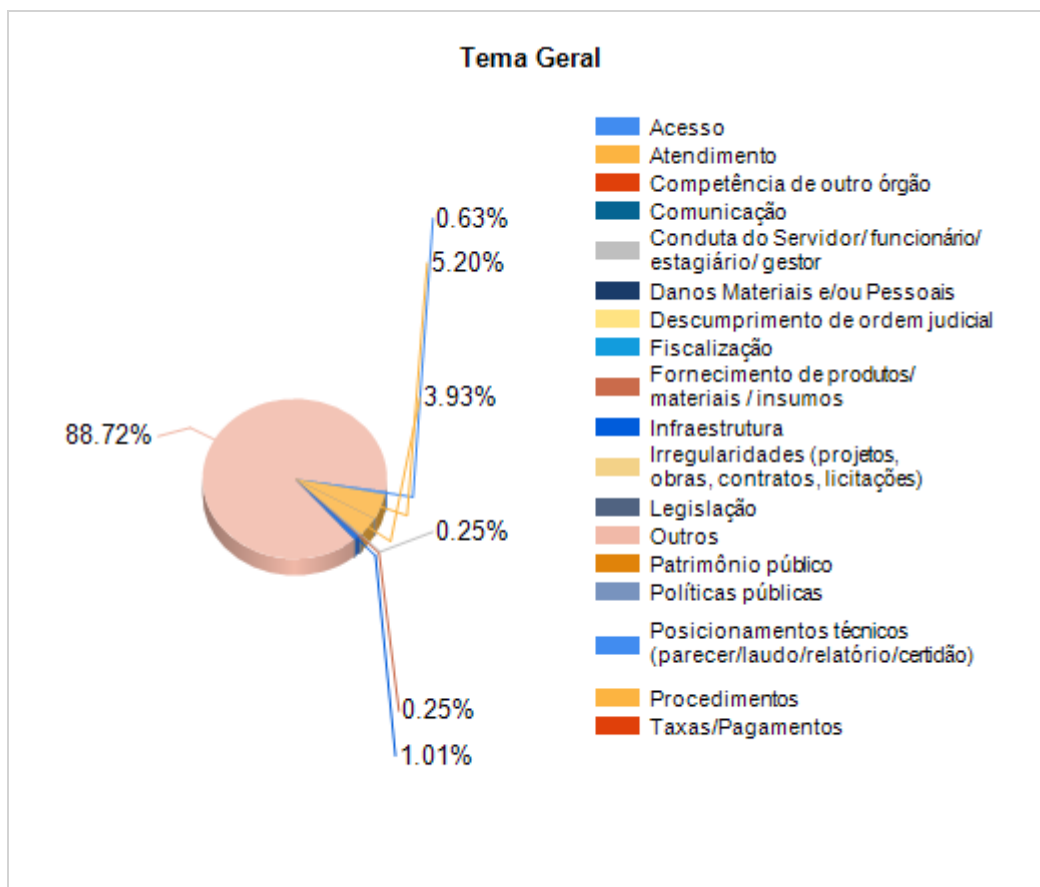
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	1	0	0	0	1
Outros	0	0	1	700	0	0	701
Elogio	18	0	2	0	0	0	20
Sugestão	13	0	5	0	0	0	18
Reclamação	22	2	19	0	1	0	44
Solicitação de Informação	0	0	4	0	1	0	5
Total	53	2	32	700	2	0	789



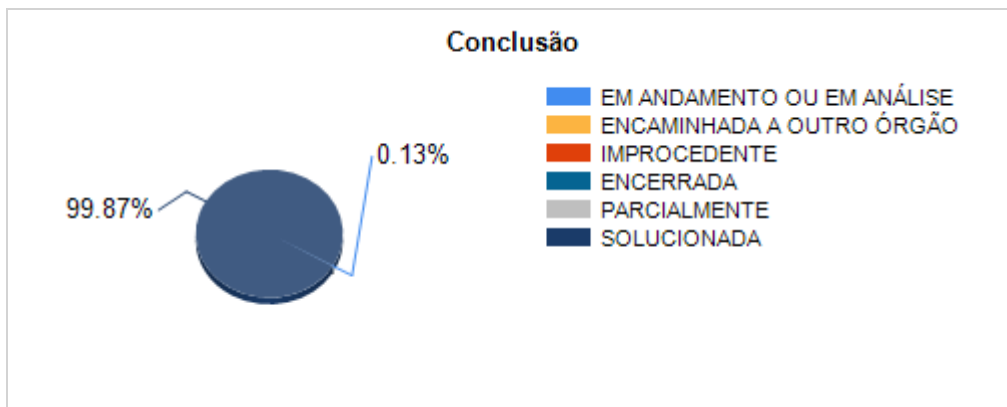
Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	0	20	0	10	0	1	31
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	0	0	1	0	0	2
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	1	1	0	0	2
Infraestrutura	0	0	0	4	0	4	8
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	700	0	0	0	700
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	3	2	0	5
Procedimentos	0	0	0	25	3	13	41
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	20	701	44	5	18	789



Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	1	0	0	0	0	0	1
Elogio	20	0	0	0	0	0	20
Outros	701	0	0	0	0	0	701
Reclamação	44	0	0	0	0	0	44
Solicitação de Informação	5	0	0	0	0	0	5
Sugestão	17	0	0	0	0	1	18
Total	788	0	0	0	0	1	789



Obs 1: A maioria das manifestações registradas em OUTROS são as solicitações específicas do serviço, como: carteirinha de doador, exames laboratoriais pós doação de sangue, cadastro de medulla óssea e carteirinha de doador de medulla óssea, locais e pontos de doação, horários e informações gerais e dúvidas específicas do atendimento ao doador e paciente.

Manifestações mais frequentes e/ou relevantes

Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
17/2023 - 2º semestre 2022 - (01/07/2022 a 31/12/2022)	Hemocentro de Campinas/Unicamp	1) Demora no atendimento (permanência no serviço / agendamento) 2) Infraestrutura móveis velhos e ar condicionado quebrado 3) Comentários, reclamações de procedimentos que qualificam inaptidão para doar sangue	não se aplica	Atender a solicitação do cidadão, uma vez que seus pedidos são em grande maioria, para desconsiderar situações de inaptidão de candidatos à doação. Falta de informação no formulário para responder (e-mail errado, telefone inválido, Endereço incompleto e nome incompleto para acessar o serviço de atendimento)

Relatório - Pesquisa de Satisfação

Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação
 Hemocentro de Campinas/Unicamp
 Período: 01/07/2023 a 31/12/2023

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 173

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 29

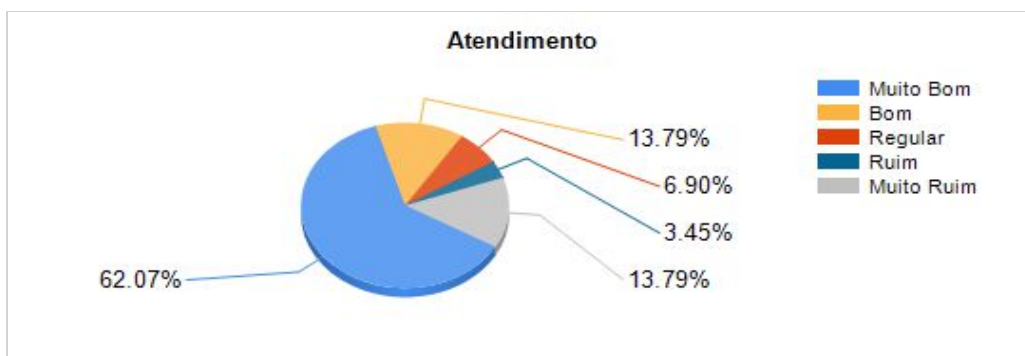
Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
Sim	26
Não	3
Total:	29



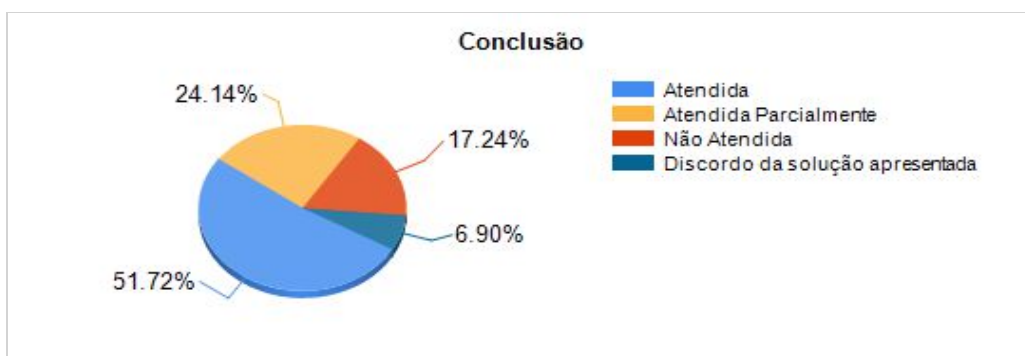
Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	18
Bom	4
Regular	2
Ruim	1
Muito Ruim	4
Total:	29



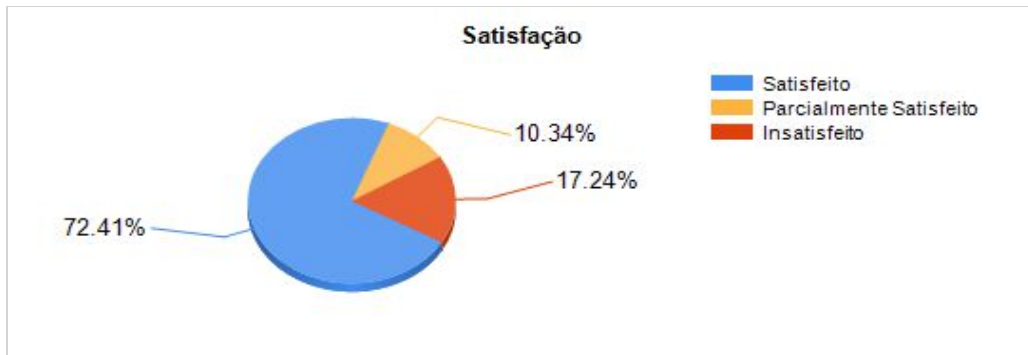
Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	15
Atendida Parcialmente	7
Não Atendida	5
Discordo da solução apresentada	2
Total:	29



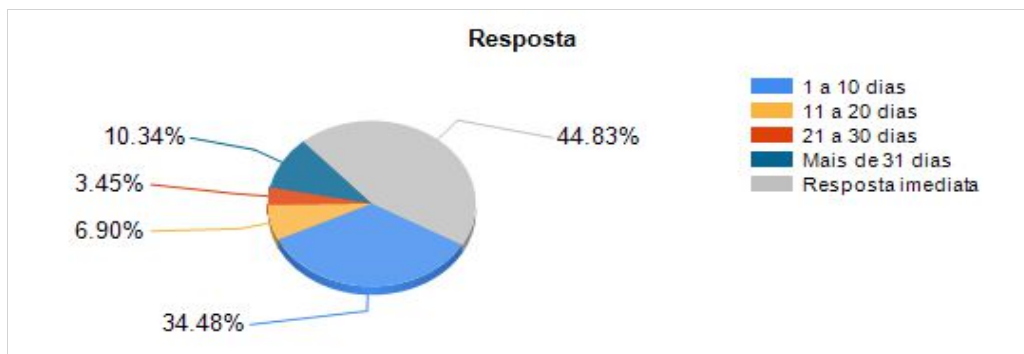
Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	21
Parcialmente Satisfeito	3
Insatisfeito	5
Total:	29



Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	10
de 11 a 20 dias	2
de 21 a 30 dias	1
Mais de 31 dias	3
Resposta imediata - no mesmo dia	13
Total:	29



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	21
Não	8
Total:	29

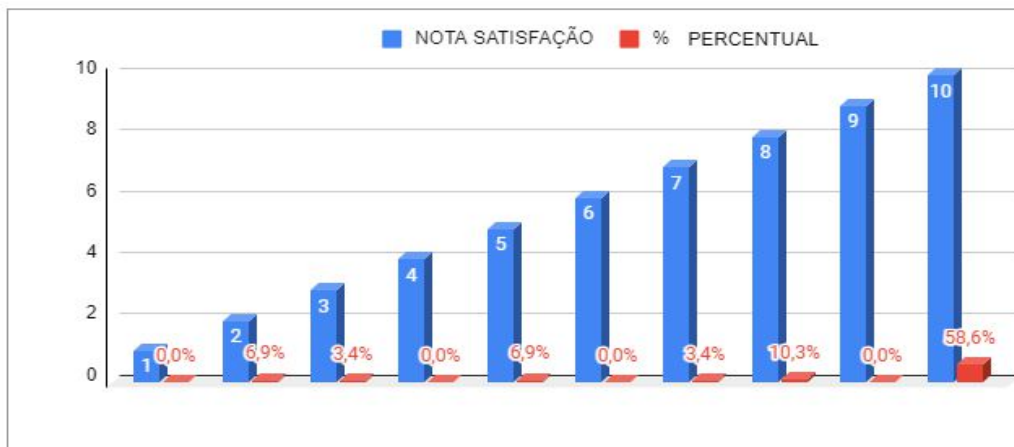


Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	23
Não	6
Total:	29



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



Média da satisfação com o Canal de Atendimento ao Cliente - 2º Semestre 2023

SATISFAÇÃO CAC - Comissão de Atendimento ao Cliente	NOTA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		7,5
	QTD	3	0	2	1	0	2	0	1	3	0	17	29	
	MÉDIA	0	0	4	3	0	10	0	7	24	0	170	218	