



EMPREGO DA CLIENTOLOGIA NO SERVIÇO DE SUGESTÃO E RECLAMAÇÃO DE DOADORES DE SANGUE DA HEMORREDE DE SANTA CATARINA

Luana Amaral Chagas, Marta Machado Alves, Pâmela Paola Fumagalli Eccel, Renata Rodrigues Ferreira de Melo, Karina Henrique Arceno, Alexandre Geraldo.

Linguística, Letras e Artes e Ciências Humanas e Sociais Aplicadas
Administração - Administração Pública

Pesquisar a respeito da satisfação dos usuários é uma tarefa fundamental para a gestão dos serviços, uma vez que seu entendimento pode proporcionar uma avaliação de desempenho sob a perspectiva do usuário. A Disney separa as avaliações feitas em quatro grandes grupos: Segurança – requer que o bem-estar e a paz de espírito dos convidados sejam prioridade –, Cortesia – requer que cada convidado seja tratado como único –, Espetáculo – requer entretenimento excepcional e ininterrupto para os convidados –, e Eficiência – requer operações sem percalços nos parques temáticos. Este estudo objetiva avaliar a semântica-Disney das manifestações escritas dos doadores de sangue de Santa Catarina. O presente projeto foi aprovado pelo comitê de ética em pesquisa sob parecer 4.799.615. Foram selecionados 6 (seis) Hemocentros da Hemorrede de Santa Catarina e obtidas as informações do Relatório do Serviço de Sugestão e Reclamação (SSR) de doadores de sangue. Os dados foram extraídos de janeiro a dezembro de 2012 a 2019 e adaptados a matriz de integração do Instituto Disney. Após obtenção dos dados em foram transcritas de forma individual um total de 62.128 dos 6 hemocentros de Santa Catarina nesta pesquisa, destas manifestações 2 dos hemocentros de Santa Catarina tiveram a conclusão parcial dos dados concluídas. O estudo permitiu a análise e avaliação o total de 20.146 manifestações escritas nos dois Hemocentros. Dessas, foram excluídas 7.684 (38,1%) das manifestações, visto que se tratava de informações exclusivas relacionadas ao processo e/ou cenário das instituições avaliadas, sem relação com o elenco. Sendo que, entre essas manifestações excluídas, 2.936 (14,6%) não puderam ser atribuídas ao elenco, processo ou cenário da instituição. Dentre as 12.462 (61,9%) das manifestações escritas dos hemocentros HC01 e HC02 relacionadas ao elenco, foram avaliadas 11.388 (91,4%) satisfações, 295 (2,4%) sugestões e 779 (6,2%) reclamações. O presente estudo busca a aplicação do modelo Disney de gestão nas pesquisas de satisfação dos doadores visando analisar os dados para realizar a devolutiva à instituição HEMOSC, a mesma pode realizar uma análise crítica, promover melhorias nos processos de atendimento e instrumento de análise das sugestões e críticas de seus clientes, em Satisfação, Sugestão e Reclamação, não sendo possível em sua totalidade a classificação específica em segurança, cortesia, eficiência.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade; Doadores de Sangue; Gestão em Saúde.

Programa UNIEDU – Bolsa de Pesquisa Art. 170 e Art. 171 / Governo de Santa Catarina / UNIVALI