



ATA DE REUNIÃO

Data	30/04/2010	Hora	14:00
Local	NCE da UFRJ		
Tema	Ferramenta para pesquisa de satisfação		

Participantes	Setor	E-mail
Antônio Nascimento	NCE	antonion@ufrj.br
Isis G. de Oliveira – Analista	superTIC	igreyced@gmail.com
Lilian S. Chagas – Analista	superTIC	lilianschagas@gmail.com
Stephan Melro – Analista	superTic	stephan_melro@yahoo.com.br
Ronaldo Pinheiro - Analista	superTic	

Assuntos em Pauta

1. Demonstração do Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias, desenvolvido pela OMD e a ferramenta Analysis Service.

Desenvolvimento da Reunião

A reunião iniciou com o Sr. Antonio apresentando o Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias desenvolvido pela OMD, que atualmente está na versão 2. Este aplicativo começou a funcionar em janeiro de 2009 e hoje possui um pouco mais de 2.000 manifestações. Foi destacado que o histórico dessas manifestações não deverá ser apagado. Todas as unidades (atualmente são 200 unidades) da UFRJ possuem um representante que tem acesso ao sistema, por exemplo, na Prefeitura é o prefeito que tem acesso ao sistema da OMD, na Biblioteca X é o diretor dela que tem acesso, normalmente é o responsável da unidade que possui o acesso ao sistema. As manifestações podem ser: Aberta, Sigilosa e Anônima e estão divididas em cinco status, a saber:

1. Recebida – O manifestante enviou sua manifestação para Ouvidoria e a mesma recebeu;
2. Aguardando Resposta – A Ouvidoria está aguardando a resposta da Unidade;
3. Respondidas – A Unidade já respondeu a manifestação e enviou para a Ouvidoria;
4. A Revisar – A Ouvidoria solicita mais informações sobre a manifestação que já foi respondida pela Unidade; e
5. Enviadas – A Ouvidoria enviou a manifestação, respondida, para o manifestante.

A base de dados do sistema está em MySQL e para os relatórios é utilizada a base de dados SQLServer. Foi demonstrada a ferramenta Analysis Service que permite a geração de relatórios e consultas.