



ATA DE REUNIÃO

Data	15/04/2010	Hora	15:00
Local	Ouvidoria da UFRJ		
Tema	Ferramenta para pesquisa de satisfação		

Participantes	Setor	E-mail
Antônio Nascimento	NCE	antonion@ufrj.br
Prof ^ª . Cristina Ayoub Riche	Ouvidoria	cristinariche@reitoria.ufrj.br
Isis G. de Oliveira – Analista	superTIC	igreyced@gmail.com
Lilian S. Chagas – Analista	superTIC	lilianschagas@gmail.com

Assuntos em Pauta

1. Criação de uma **Pesquisa de Satisfação**, que tem como objetivo avaliar os serviços prestados pela Ouvidoria.

Desenvolvimento da Reunião

A reunião iniciou com a professora Cristina apresentando a sua necessidade na construção de uma ferramenta para pesquisa de satisfação do usuário pelos serviços prestados pela Ouvidoria da UFRJ. A mesma informou que através da orientação do MPOG ficou instituído que todas as instituições públicas devem disponibilizar ao cidadão um sistema de avaliação do nível de satisfação. Foi apresentada como exemplo a pesquisa desenvolvida pela Ouvidoria do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea). A professora Cristina e o Sr. Antônio levantaram a questão da segurança da pesquisa, ou seja, a mesma deverá ser respondida uma única vez. Sendo assim, as analistas apresentaram como solução que o sistema funcionará com os seguintes requisitos: a pesquisa somente será respondida ao término da manifestação e será associada ao número de protocolo gerado na abertura da manifestação do usuário. Foi levantada também a questão de como incentivar aos usuários, da Ouvidoria, a participarem dessa pesquisa, para tal, foi sugerido que: caso a finalização da manifestação tenha sido por e-mail, o mesmo receberá neste um link, que encaminhará o usuário para a pesquisa de satisfação; caso a finalização da manifestação seja feita por carta, a mesma terá o endereço do site; e, caso a finalização da manifestação seja feita por telefone, o atendente informará sobre a pesquisa e pedirá que o usuário entre no site para respondê-la. Também foi apresentado o site da Ouvidoria da UFRJ assim como o sistema da OMD, que é um software terceirizado de gerenciamento das manifestações. O Sr. Antonio questionou a criação de relatórios estatísticos, as analistas informaram que seria necessária a ajuda de um profissional da área (Estatística). Ficou acordado que as analistas iriam estudar o sistema do IPEA para posterior reunião.