

***FALA AÊ!* UMA PLATAFORMA COLABORATIVA DE FEEDBACK**

Thiago Trennepohl¹
Aline Rodrigues²
Ibsem Agrello Dias³

Resumo

Com base na experiência dos autores deste projeto surgiu a ideia de criar uma plataforma colaborativa de *feedback*. O ato de dar *feedback*, dentro do contexto da sociedade atual, tornou-se uma prática bastante importante no processo de desenvolvimento e evolução de serviços e organizações. Contudo, dar e receber um *feedback* nem sempre se apresenta como uma tarefa fácil. Nesta ferramenta as pessoas inseridas na organização usariam um canal para dar *feedback* e contribuir para a evolução da organização ou serviço, além de promover a melhoria da gestão do canal. Após a realização de duas pesquisas de usuário e duas entrevistas, uma realizada com o responsável pela ouvidoria da faculdade e outra feita com a equipe de produto da empresa *Involves*, foram levantados diversos *insights* sobre colaboração em prol da evolução das organizações. Para levantar os dados com os usuários foi realizada uma pesquisa na Faculdade CESUSC com 86 pessoas. Após analisar os números foi possível afirmar que 64,7% dos alunos sentem que seus *feedbacks* são pouco levados em consideração. Somente 15% dos entrevistados afirmaram procurar a ouvidoria com frequência e 60% nunca utilizaram a ouvidoria. A pesquisa mostra-se favorável ao uso de uma ferramenta amigável, pois 93% dos entrevistados acharam interessante a proposta de valor e que iriam utilizá-la para expor seus *feedbacks* e necessidades. Após a consolidação da proposta de valor do sistema, a aplicação foi estruturada e diagramada de acordo com a UML (*Unified Modeling Language*) para que a construção da codificação do sistema seja realizada conforme os requisitos técnicos e de negócio, abstraídos.

Palavras-chave: Plataforma Colaborativa, Feedback, Gestão Organizacional, Ouvidoria.

¹ Graduando em CST de ADS. Faculdade Cesusc. thiagotrennepohl@gmail.com

² Graduanda em CST de ADS. Faculdade Cesusc. rodriguealine@gmail.com

³ Professor do CST de ADS. Faculdade Cesusc. ibsem.dias@gmail.com