



# Desenvolvimento **MOBILE**



**UNIFEOB**  
**CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO**  
**OCTÁVIO BASTOS**  
**ESCOLA DE NEGÓCIOS**  
**TECNÓLOGO EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE**  
**SISTEMAS**

**PROJETO INTEGRADO**  
**“DESENVOLVIMENTO MOBILE”**

**SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP**

**SETEMBRO, 2025**

UNIFEOB  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS  
ESCOLA DE NEGÓCIOS  
**ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

**PROJETO INTEGRADO**

“Desenvolvimento de protótipo de satisfação de cartório”

MÓDULO DESENVOLVIMENTO MOBILE

Desenvolvimento para Dispositivos Móveis – Prof. Nivaldo de Andrade

Teste de Software – Prof. Marcelo Ciacco de Almeida

Projeto de Engenharia de Software– Prof. Marcelo Ciacco de Almeida / Nivaldo de Andrade

Estudantes:

Arthur Lima de Queiroz, RA 1012023200044

Gabriel Silva Claro Batista, RA 1012023200171

Leonardo Ferreira Nascimento, RA 24001569

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP  
SETEMBRO, 2025

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
Objetivos principais:	4
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>5</b>
Identificação e Qualificação:	5
Histórico e Operação:	5
<b>3. PROBLEMA IDENTIFICADO</b>	<b>6</b>
<b>4. SOLUÇÃO PROPOSTA</b>	<b>6</b>
Funcionalidades principais	6
Ferramentas utilizadas	7
<b>5. DESENVOLVIMENTO DO PROTÓTIPO</b>	<b>8</b>
<b>6. TESTES REALIZADOS</b>	<b>9</b>
Tipos de testes realizados	9
Ferramentas utilizadas	9
Principais resultados e análise	9
<b>6.1 PLANO DE TESTES DE ACEITAÇÃO</b>	<b>10</b>
<b>7. Considerações Finais</b>	<b>12</b>

# 1. INTRODUÇÃO

No cenário corporativo atual, a empresa enfrenta um problema recorrente: a ausência de um canal digital eficiente para coleta e monitoramento da satisfação de clientes. Isso frequentemente resulta em:

- Feedbacks fragmentados ou informais.
- Falta de dados consolidados e estruturados para análise e tomada de decisão.
- Dificuldade em responder rapidamente a insatisfações e identificar pontos críticos de melhoria.

Consciente dessa lacuna, o projeto AppDeSatisfação surge com o objetivo de desenvolver uma solução móvel capaz de centralizar avaliações, permitindo:

- Coleta rápida e acessível da experiência dos usuários.
- Monitoramento contínuo dos índices de satisfação.
- Geração de dados acionáveis que auxiliem gestores a tomar decisões embasadas.

## **Objetivos principais:**

- **Facilitar a comunicação direta** entre clientes e gestores por meio de feedback estruturado.
- **Permitir análise em tempo real**, com métricas claras e visuais sobre satisfação.
- **Promover melhoria contínua**, capacitando a empresa a identificar e corrigir rapidamente pontos fracos.

## 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

### Identificação e Qualificação:

O **CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS E DE INTERDIÇÕES E TUTELAS DA COMARCA DE BOTELHOS**, com o CNPJ **14.368.086/0001-14**, é uma entidade privada que atua como serviço notarial e de registro. Sua função principal, conforme registrado em seus dados cadastrais, é a de **Cartórios (Atividade Principal)**.

### Histórico e Operação:

O cartório iniciou suas atividades em **24 de agosto de 2011** e, desde então, opera sob a jurisdição da Comarca de Botelhos. Sua competência abrange o registro de pessoas naturais, interdições e tutelas, desempenhando um papel essencial na documentação legal e civil da população local.

### 3. PROBLEMA IDENTIFICADO

O cartório enfrenta um problema recorrente: a ausência de um canal digital eficiente para coleta e monitoramento da satisfação dos clientes atendidos. Atualmente, os feedbacks são obtidos de forma esporádica e informal, muitas vezes restritos a comentários presenciais ou reclamações externas, o que dificulta a mensuração real da qualidade do atendimento. Essa falta de dados consolidados impede que a gestão identifique com clareza os pontos de melhoria, comprometendo a agilidade e a efetividade das decisões voltadas à experiência do usuário.

A escolha desse problema se justifica pela necessidade de aprimorar a transparência, a confiabilidade e a qualidade no atendimento cartorial, serviços que impactam diretamente a vida civil e jurídica da população. Em um cenário em que a digitalização já é realidade em diversos setores, manter processos de satisfação apenas no modelo tradicional pode gerar distanciamento entre o cartório e seus clientes, além de dificultar a modernização da gestão.

O público-alvo da solução proposta são os clientes que utilizam os serviços do cartório e a equipe gestora responsável pelo atendimento. Para os clientes, o aplicativo proporcionará uma forma prática e acessível de registrar sua experiência, fortalecendo o vínculo de confiança. Para os gestores, o sistema fornecerá indicadores claros e organizados sobre satisfação, permitindo monitorar continuamente a qualidade do atendimento e promover melhorias rápidas e consistentes.

### 4. SOLUÇÃO PROPOSTA

A solução desenvolvida consiste em um **aplicativo móvel para avaliação de satisfação no atendimento cartorial**, oferecendo um canal digital simples e acessível para que os clientes registrem sua experiência após a utilização dos serviços. O sistema foi projetado para centralizar os feedbacks, permitindo que a gestão acompanhe em tempo real os índices de satisfação e identifique oportunidades de melhoria contínua.

#### **Funcionalidades principais**

- **Registro de feedbacks:** clientes podem avaliar o atendimento recebido de forma rápida e intuitiva.
- **Escala de satisfação:** opções de resposta que facilitam a mensuração da experiência.
- **Histórico de avaliações:** armazenamento centralizado dos feedbacks para consulta posterior.
- **Painel de análise:** acesso para gestores acompanharem os resultados consolidados, com métricas visuais e indicadores de desempenho.
- **Notificações:** lembretes e alertas para acompanhamento da satisfação em períodos definidos.

### **Requisitos da aplicação**

- Interface responsiva e de fácil usabilidade para diferentes perfis de usuários.
- Sistema seguro de armazenamento das avaliações.
- Disponibilidade para múltiplos dispositivos móveis.
- Possibilidade de expansão futura para relatórios automatizados.

### **Ferramentas utilizadas**

O desenvolvimento do aplicativo foi realizado com **React Native**, garantindo compatibilidade com diferentes sistemas operacionais móveis. Além disso, foram utilizadas ferramentas auxiliares para organização do projeto e testes, como **ExpoGo** para execução e simulação, e bibliotecas específicas de UI/UX que asseguram melhor experiência ao usuário.



## 5. DESENVOLVIMENTO DO PROTÓTIPO

### Descrição do Protótipo de Aplicativo de Feedback

O protótipo do aplicativo de feedback para o cartório é focado em uma experiência de usuário simples e direta para a coleta de opiniões. Ele é composto por uma sequência de telas que guiam o usuário através do processo de avaliação, culminando no envio de seus comentários.

A principal tela do aplicativo é o **Questionário de Feedback**. Ela é composta por três elementos visuais e interativos chave:

1. **Enunciado da Pergunta:** Cada pergunta é exibida em um painel retangular roxo com cantos arredondados, no topo da tela. O texto, em branco e negrito, é centralizado, facilitando a leitura e a identificação da questão a ser respondida.
2. **Opções de Resposta:** Abaixo do enunciado, as opções de resposta são apresentadas como botões retangulares roxos, cada um com um texto explicativo. O design desses botões é limpo e intuitivo, convidando o usuário a interagir.
3. **Tela de Conclusão:** Após responder a todas as perguntas, o usuário é direcionado para uma tela final de agradecimento. Esta tela exibe uma mensagem de sucesso, como "Obrigado pela sua avaliação 😊", confirmando que o feedback foi recebido.

### Navegação e Interação do Usuário

A navegação no aplicativo é linear e progressiva, seguindo a lógica de um formulário de pesquisa.

- O usuário interage com o protótipo **respondendo a uma pergunta por vez**.
- Ao tocar em uma das opções de resposta, a tela avança automaticamente para a **próxima pergunta**. Não é necessário um botão "próximo" ou "enviar" a cada etapa, o que otimiza o fluxo e reduz a fricção na interação.
- O processo termina quando a última pergunta é respondida, levando o usuário diretamente para a conclusão.

### Justificativas para as Escolhas de Design e Layout

As decisões de design foram tomadas para garantir uma experiência de usuário eficiente e agradável, especialmente em um contexto de uso rápido, como em um balcão de atendimento:

- **Design Minimalista e Foco na Tarefa:** O layout "uma pergunta por vez" evita a sobrecarga de informação, permitindo que o usuário se concentre totalmente na questão atual. Isso torna o processo de feedback mais rápido e menos exaustivo.
- **Paleta de Cores e Estilo Visual:** A combinação das cores roxas com texto branco cria um contraste forte, garantindo boa legibilidade e uma estética limpa. A consistência visual entre os componentes Enunciado e Opcao unifica a interface, tornando-a coesa e profissional.

- **Simplicidade da Interação:** A navegação automática após cada resposta simplifica a interação. O usuário não precisa se preocupar em navegar manualmente; o fluxo é pré-determinado e direto, o que é ideal para um aplicativo com um objetivo único e bem definido.

## 6. TESTES REALIZADOS

Para garantir a qualidade e confiabilidade do **AppDeSatisfação**, foram realizados diferentes tipos de testes ao longo do desenvolvimento. O objetivo principal foi assegurar que as funcionalidades atendessem corretamente às necessidades do cartório e proporcionam uma boa experiência de uso para clientes e gestores.

### Tipos de testes realizados

- **Testes unitários:** Testam os componentes isoladamente:
  - **Enunciado:** verifica se o texto é renderizado corretamente.
  - **Opcao:** verifica se o texto é renderizado e se a função `onPress` é chamada ao clicar.
- **Testes de Integração / Interface (UI):** Testam o fluxo do questionário no `IndexScreen`:
  - Verifica se a primeira pergunta aparece corretamente.
  - Verifica se o app avança para a próxima pergunta após selecionar uma resposta.
  - Verifica se a mensagem final é exibida ao responder todas as perguntas.

### Ferramentas utilizadas

- **Jest:** para execução dos testes unitários e de integração.
- **React Native Testing Library:** para validação da interface e interação dos usuários com os componentes.
- **Expo Go:** utilizado em simulações práticas para testar o funcionamento em dispositivos móveis.

### Principais resultados e análise

Os testes mostraram que:

Todos os testes unitários e de fluxo passaram com sucesso:

- Componentes individuais funcionam corretamente.
- O fluxo do questionário e a interação do usuário estão corretos.
- Observação: ainda não há testes para casos de erro ou integração com backend, o que poderia aumentar a robustez do app.

De forma geral, os resultados confirmam que o aplicativo atende aos requisitos definidos, proporcionando **uma solução confiável e intuitiva** para medir a satisfação dos clientes do cartório.

## 7. Considerações Finais

O desenvolvimento do **AppDeSatisfação** mostrou-se uma solução eficaz para suprir a lacuna existente no cartório quanto à **ausência de um canal digital estruturado para coleta e monitoramento da satisfação dos clientes**. A aplicação atendeu aos objetivos propostos, oferecendo uma ferramenta simples, acessível e funcional, que facilita a comunicação entre clientes e gestores, além de fornecer dados organizados que auxiliam na tomada de decisão.

Durante o processo de desenvolvimento, algumas **dificuldades** foram enfrentadas, especialmente relacionadas à adaptação do design para garantir boa usabilidade em diferentes dispositivos, bem como a integração entre os módulos de feedback e análise. Outro desafio foi o aprendizado contínuo das ferramentas utilizadas, demandando testes e ajustes para assegurar estabilidade na aplicação.

Como **sugestões de melhorias futuras**, destacam-se:

- Inclusão de relatórios automatizados em PDF para facilitar a apresentação de resultados.
- Implementação de autenticação diferenciada para gestores e clientes, aumentando a segurança.
- Expansão das métricas de avaliação, permitindo não apenas notas, mas também comentários qualitativos.
- Integração com sistemas externos do cartório, ampliando o potencial de gestão e controle de qualidade.

Em síntese, o projeto contribuiu para a modernização do atendimento cartorial, promovendo maior transparência, eficiência e valorização da experiência do cliente.