


- .
- .
- .
- .
- .

* Indica uma pergunta obrigatória

Seção 1 - Perfil da organização

As questões a seguir referem-se à organização em que você trabalha.

1. 1.1 - Nome da organização (esta informação não é obrigatória, mas se você puder fornecê-la, irá nos ajudar a identificar se mais de uma pessoa da mesma organização respondeu ao questionário)?

2. 1.2 - Em qual estado brasileiro a organização está localizada? No caso de *
a organização possuir unidades em diferentes estados, indique o estado da  Dropdown
unidade na qual você atua.

Marcar apenas uma oval.

- ☐ AC - Acre
- ☐ AL - Alagoas
- ☐ AP - Amapá
- ☐ AM - Amazonas
- ☐ BA - Bahia
- ☐ CE - Ceará
- ☐ DF - Distrito Federal
- ☐ ES - Espírito Santo
- ☐ GO - Goiás
- ☐ MA - Maranhão
- ☐ MT - Mato Grosso
- ☐ MS - Mato Grosso do Sul
- ☐ MG - Minas Gerais
- ☐ PA - Pará
- ☐ PB - Paraíba
- ☐ PR - Paraná
- ☐ PE - Pernambuco
- ☐ PI - Piauí
- ☐ RJ - Rio de Janeiro
- ☐ RN - Rio Grande do Norte
- ☐ RS - Rio Grande do Sul
- ☐ RO - Rondônia
- ☐ RR - Roraima
- ☐ SC - Santa Catarina
- ☐ SP - São Paulo
- ☐ SE - Sergipe
- ☐ TO - Tocantins

3. 1.3 - Qual o tamanho da organização? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ 1 - 9 funcionários
- ☐ 10 - 49 funcionários
- ☐ 50 a 99 funcionários
- ☐ Mais de 99 funcionários

4. 1.4 - Indique a opção que melhor representa o tipo da organização *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Fábrica de Software (organização cujo fim é desenvolver software)
- ☐ Startup
- ☐ Organização privada com departamento de desenvolvimento de software
- ☐ Organização pública com departamento de desenvolvimento de software
- ☐ Organização em que um único produto de software representa o negócio (por exemplo, PicPay, Airbnb, Uber)
- ☐ Outro: _____

5. 1.5 - Quanto à abordagem de desenvolvimento adotada na sua organização, indique o que é predominante. Marque todas que se aplicam: *

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Desenvolvimento realizado predominantemente de forma sequencial e orientado a planejamento (por exemplo, desenvolvimento seguindo o modelo cascata)
- ☐ Uso de métodos ágeis (por exemplo, Scrum, XP)
- ☐ Uso de métodos de Engenharia de Software Contínua (por exemplo, DevOps, Lean Thinking)
- ☐ Desenvolvimento híbrido, que combina práticas de métodos sequenciais e orientados a planejamento com práticas ágeis ou de Engenharia de Software Contínua
- ☐ Outro: _____

Seção 2 - Perfil do participante

As questões a seguir dizem respeito à pessoa que está respondendo o questionário.

6. 2.1 - Qual é o seu grau de formação mais alto? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Ensino Médio
- ☐ Ensino Técnico
- ☐ Ensino Médio e Técnico
- ☐ Graduação
- ☐ Especialização
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutorado
- ☐ Outro (especificar)

7. 2.2 - Qual a situação do seu grau de formação mais alto? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Completo
- ☐ Incompleto

8. 2.3 - Qual a sua principal função na organização? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Gerente de Projeto
- ☐ Scrum Master
- ☐ Product Owner
- ☐ Desenvolvedor
- ☐ Líder Técnico
- ☐ Diretor
- ☐ Outro: _____

9. 2.4 - Quantos anos de experiência você tem na área de desenvolvimento de software? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ 0 - 2 anos
- ☐ 3 - 5 anos
- ☐ 6 - 10 anos
- ☐ 11 - 15 anos
- ☐ 16 ou + anos

Seção 3 - Feedback de usuário

As questões desta seção referem-se a diferentes aspectos relacionados ao feedback de usuário. Responda considerando os projetos dos quais você participa/participou ou as práticas de sua organização.

10. 3.1 - Quais tipos de **feedback explícito** são coletados dos usuários? *

Feedback explícito refere-se às respostas diretas e claramente articuladas fornecidas pelos usuários, que podem ser facilmente interpretadas e quantificadas.

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Quantitativo (por exemplo, avaliações por estrelas, notas em escalas, respostas a questionários com opções múltiplas, ou estatísticas específicas fornecidas em pesquisas)
- ☐ Qualitativo (por exemplo, comentários abertos em pesquisas, entrevistas, grupos focais, ou outras formas de comunicação nas quais os usuários descrevem suas experiências, sentimentos, opiniões)
- ☐ Ambos
- ☐ Feedback explícito de usuário não é coletado

11. 3.2 - Quais tipos de **feedback implícito** são coletados dos usuários? *

Feedback implícito refere-se às informações inferidas a partir do comportamento dos usuários, ao invés de obtidas a partir de respostas diretas. Esse tipo de feedback é obtido a partir da interação do usuário com a aplicação.

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Quantitativo (por exemplo, métricas de comportamento do usuário, tais como tempo de permanência em uma página, taxa de rejeição, quantidade de cliques, quantidade de scrolls, ou frequência de uso de um aplicativo)
- ☐ Qualitativo pode incluir a análise de padrões de navegação para identificar preferências de conteúdo, bem como a análise de sentimentos em textos escritos por usuários em fóruns ou redes sociais. Essas informações podem ser utilizadas em buscas para refletir interesses ou preocupações dos usuários
- ☐ Ambos
- ☐ Feedback implícito de usuário não é coletado

12. 3.3 - A que o feedback de usuário coletado é **relacionado**? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Toda a aplicação (o feedback do usuário é referente à aplicação inteira, sem distinções detalhadas sobre partes ou funcionalidades específicas. Por exemplo, pode-se coletar feedback sobre a experiência de uso de um aplicativo como um todo, incluindo satisfação geral do usuário com o aplicativo, com seu desempenho, com sua usabilidade)
- ☐ Funcionalidade ou componente específico (o feedback do usuário é diretamente relacionado a recursos específicos dentro da aplicação. Por exemplo, pode-se coletar feedback sobre uma funcionalidade ou uma tela específica)
- ☐ Ambos

13. 3.4 - Com que **frequência** é coletado o feedback dos usuários? *

Marque todas as opções que se aplicam.

Marque todas que se aplicam.

☐ Continuamente (o feedback é coletado de forma constante. Geralmente, isso envolve sistemas automatizados que capturam opiniões, comentários e dados de comportamento dos usuários enquanto eles interagem com a aplicação)

☐ Baseada em evento (o feedback é coletado em resposta a eventos específicos como, por exemplo, quando são realizadas alterações significativas na aplicação, após lançamento de novas funcionalidades, ou quando o usuário conclui alguma tarefa específica usando a aplicação)

☐ Periodicamente (o feedback é coletado com base em um cronograma regular, por exemplo, diariamente, semanalmente, mensalmente)

☐ Frequência indeterminada (o feedback é coletado esporadicamente)

☐ Outro: _____

14. 3.5 - Quais são as principais **fontes** de feedback dos usuários? *

Marcar apenas uma oval.

☐ Fonte interna (membros da própria organização, tais como testers, membros da equipe de garantia da qualidade proveem feedback)

☐ Fonte externa (clientes, usuários e outras partes interessadas proveem feedback)

☐ Ambos

15. 3.6 - Ao coletar feedback do usuário, que **outras informações** também são capturadas? *

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Horário (hora ou momento do dia em que o usuário utilizou a aplicação e o feedback foi capturado)
- ☐ Local (local em que o usuário estava quando utilizou a aplicação e o feedback foi capturado)
- ☐ Dispositivo (tipo de dispositivo - por exemplo, tablet, smartphone, notebook - no qual o usuário usou a aplicação e forneceu feedback)
- ☐ Circunstâncias específicas (informações de contexto específicas como, por exemplo, se a conexão de internet estava instável durante o uso da aplicação e captura do feedback)
- ☐ Outro: _____

16. 3.7 - Quais ferramentas de software são utilizadas para auxiliar na **coleta** de feedback dos usuários? *

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Lojas de aplicativos (por exemplo, avaliações e comentários feitos pelos usuários)
- ☐ In-App Surveys (questionários curtos enviados diretamente dentro da aplicação)
- ☐ Email Surveys (pesquisas enviadas por e-mail para os usuários registrados na aplicação)
- ☐ Redes Sociais (comentários e discussões feitos pelos usuários em redes sociais)
- ☐ Heatmaps (ferramentas que mostram quais áreas da aplicação os usuários mais interagem)
- ☐ Botões de feedback (elementos interativos integrados a aplicação, que podem ser utilizados pelos usuários para enviarem sua opinião ou reportarem problemas - por exemplo, botões que abrem formulários de feedback, como em plataformas como Canny ou Google Forms).
- ☐ Pop-ups de feedback (janelas que aparecem automaticamente durante o uso do sistema, solicitando a opinião do usuário sobre sua experiência ou funcionalidades específicas (por exemplo, pop-ups utilizadas em plataformas como Wootric, Usabilla ou em pesquisas de NPS)
- ☐ Ferramentas de pesquisa online (por exemplo, SurveyMonkey, Google Forms)
- ☐ Ferramenta(s) interna(s) desenvolvida(s) pela organização
- ☐ Não são utilizadas ferramentas para coletar feedback de usuário.
- ☐ Outro: _____

17. 3.8 - Quais ferramentas de software são utilizadas para auxiliar na **organização e análise** de feedback dos usuários? *

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Ferramentas de pesquisa online (por exemplo, SurveyMonkey, Google Forms, etc.)
- ☐ Ferramentas de análise de dados (por exemplo, Google Analytics, Mixpanel, etc.)
- ☐ Sistemas de gestão de feedback (por exemplo, UserVoice, Zendesk, etc.)
- ☐ Soluções de inteligência artificial
- ☐ Ferramentas de análise de dados não estruturados (por exemplo, NVivo, Atlas.ti, etc.)
- ☐ Ferramenta (s) interna (s) desenvolvida (s) pela organização
- ☐ Não são utilizadas ferramentas para apoiar a análise de feedback do usuário
- ☐ Outro: _____

18. 3.9 – Quais os **propósitos** da coleta de feedback dos usuários? *

Selecione todas as opções que se aplicam.

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Apoiar o planejamento da evolução do produto
- ☐ Melhorar funcionalidades existentes
- ☐ Fornecer melhor suporte ao cliente
- ☐ Validar requisitos do produto
- ☐ Priorizar correções de bugs
- ☐ Influenciar decisões estratégicas acerca do produto
- ☐ Desenvolver novas funcionalidades
- ☐ Otimizar o desempenho do produto
- ☐ Melhorar a segurança do produto
- ☐ Avaliar a eficácia das atualizações recém-implementadas
- ☐ Outro: _____

19. 3.10 - Como é feito o **acompanhamento das mudanças** no feedback dos usuários ao longo do tempo? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ As mudanças são acompanhadas manualmente ou utilizando ferramentas não específicas como, por exemplo, planilhas eletrônicas (por exemplo, análise periódica de dados registrados em planilhas, comparando-se respostas e dados referentes a diferentes períodos)
- ☐ As mudanças são acompanhadas utilizando-se ferramentas específicas de análise, tais como sistemas de análise de feedback que mostram tendências e variações ao longo do tempo
- ☐ Mudanças no feedback de usuário não são acompanhadas.
- ☐ Outro: _____

20. 3.11 - Quais tipos de feedback dos usuários são **combinados** para melhor compreender as necessidades e comportamentos dos usuários? *

Nota: as definições dos tipos de feedback podem ser encontradas nas questões 3.1 e 3.2.

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Implícito
- ☐ Explícito
- ☐ Qualitativo
- ☐ Quantitativo
- ☐ Não é feita combinação de diferentes tipos de feedback

21. 3.12 - Com base em sua experiência na captura, análise e uso de feedback de usuários, informe que práticas costumam funcionar bem e quais geralmente apresentam desafios? *

22. Comentários gerais



Use o espaço a seguir para compartilhar informações que você julgue relevantes sobre feedback de usuário (por exemplo, aspectos que não foram abordados no questionário e que você ache pertinente registrar, comentários gerais sobre o tema considerando sua experiência na área). Sinta-se à vontade também para indicar se você teve alguma dificuldade para responder o questionário, se você tem alguma crítica ou sugestão de melhoria.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários