

---

**FACULDADE DE TECNOLOGIA DA ZONA LESTE**

**ERNESTO FLORIANO E VICTOR TRINDADE DOS SANTOS**

Experiência do Usuário:  
Pesquisa de Satisfação e Plano de Suporte Contínuo

SÃO PAULO  
2025

# Pesquisa de Satisfação

## 1. Objetivo

Avaliar a qualidade e a eficácia do algoritmo de "Match" e da experiência de descoberta de músicos (RF003 e RF004) no momento exato em que a conexão ocorre. O objetivo é monitorar se as sugestões de perfis estão sendo relevantes para os usuários, garantindo que o propósito central da aplicação (conectar músicos com gostos semelhantes) esteja sendo cumprido.

## 2. Escolha da Ferramenta e Metodologia

- **Metodologia:** CSAT (Customer Satisfaction Score).
- **Ferramenta:** Formulário *In-App* (Modal Nativo no React Native).
  - A pesquisa será desenvolvida como um componente do Frontend (React Native), integrado ao Backend (Spring Boot) para armazenamento dos dados.
- **Trigger (Gatilho):** O formulário aparecerá imediatamente após ocorrência de um "Match" (quando dois usuários se curtem mutuamente - UC003).

## 3. Justificativa

A escolha pelo **CSAT** aplicado via **formulário In-App** justifica-se pela necessidade de capturar a percepção do usuário "no calor do momento".

1. **Baixo Atrito:** Como o usuário já está engajado na ação de "dar match", uma avaliação rápida de 1 a 5 estrelas não interrompe bruscamente o fluxo de navegação.
2. **Contexto:** Ferramentas externas (como e-mail) teriam baixa taxa de resposta para uma micro-interação como um match. Fazer dentro do app garante maior volume de dados.
3. **Foco na Funcionalidade Principal:** O sucesso do Legato depende da qualidade das conexões. O CSAT permite identificar rapidamente se o algoritmo de recomendação geográfica e de gênero musical está agradando.

## 4. Perguntas (Roteiro)

O modal apresentará a seguinte estrutura simplificada:

- **Título:** Conexão realizada! O que achou desta sugestão?
- **Pergunta 1 (Escala):** "Como você avalia a relevância deste perfil sugerido para você?"
  - *Formato:* Seleção de 1 a 5 Estrelas.
- **Pergunta 2 (Aberta - Opcional):** "Gostaria de nos contar o motivo da sua nota?"
  - *Placeholder:* "Ex: Gênero musical não bateu, muito longe, perfil incompleto..."
- **Ação:** Botão "Enviar Feedback" ou "Pular".

## 5. Tabela Interpretativa (Métrica CSAT)

Os resultados serão calculados com base na média das avaliações (1 a 5).

Pontuação (Estrelas)	Classificação	Interpretação para o Legato	Ação Recomendada
1 - 2	Insatisfeito	O algoritmo falhou gravemente (ex: sugeriu músico muito distante ou de gênero incompatível).	Analizar filtros de geolocalização e metadados dos perfis (RF003).
3	Neutro	A sugestão foi aceitável, mas não gerou entusiasmo para colaboração imediata.	Monitorar se a conversa no chat (RF006) evolui apesar da nota neutra.
4 - 5	Satisffeito	O "Match" foi preciso. Alta probabilidade de colaboração real.	Validar as tags e filtros utilizados como casos de sucesso.

## Plano de Suporte Contínuo

Projeto: Legato - Plataforma de Conexão Musical

Versão: 1.0

### 1. Canais de Consulta (Autoatendimento)

Antes de acionar o suporte humano, o usuário será encorajado a resolver dúvidas simples através de recursos estáticos no aplicativo.

- **FAQ (Central de Ajuda):** Uma seção dedicada no menu de configurações contendo perguntas frequentes sobre:
  - Como recuperar senha (RF001).
  - Como melhorar a visibilidade do perfil.
  - Como funcionam os filtros de distância e localização.
  - Política de privacidade e Segurança.
- **Onboarding/Tooltips:** Dicas visuais na primeira utilização do "Swipe" de cards e criação de perfil para prevenir dúvidas de usabilidade.

### 2. Canais de Suporte e Atendimento

Considerando a equipe enxuta (2 pessoas) e o horário comercial, o foco será na eficiência e na triagem de prioridades.

- **Canal Principal: Chat de Suporte (In-App)**
  - **Acesso:** Acionado automaticamente quando o usuário utiliza a função "Denunciar" (RF008) ou seleciona "Ajuda" no menu.
  - **Funcionamento:** Abre um chat direto com a conta administrativa do Legato.
  - **Horário de Atendimento:** Segunda a Sexta, das 09h às 18h.
  - **Mensagem Automática (Fora de horário/Início):** "*Olá! Recebemos sua solicitação. Nossa equipe de suporte está disponível em horário comercial, mas já registramos seu caso e retornaremos em breve.*"
- **SLA (Acordo de Nível de Serviço):**
  - **Tempo de Primeira Resposta:** Até 24 horas úteis.
  - **Tempo de Resolução (Solução):** Até 48 horas úteis.
  - **Prioridade Alta:** Denúncias de assédio ou conteúdo ofensivo (RF008) terão prioridade na fila de atendimento sobre dúvidas gerais.

### 3. Fontes de Dados

O aprimoramento do suporte e do software virá da análise das seguintes fontes:

1. **Registro de Denúncias (Reports):** Dados gerados pelo RF008 (usuários, posts ou comentários reportados).
2. **Histórico do Chat de Suporte:** Análise das dúvidas mais frequentes para atualizar o FAQ.
3. **Métricas da Pesquisa de Satisfação (CSAT):** Identificação de falhas no algoritmo de match que geram reclamações no suporte.
4. **Logs do Sistema:** Erros de cadastro ou falhas de upload (monitorados via Spring Boot logs).

### 4. Responsáveis

- **Nível 1 e 2 (Atendimento e Resolução):** Equipe de Operações (2 Pessoas).
  - Responsáveis pela triagem dos tickets no chat, resposta aos usuários e moderação de conteúdo denunciado.
  - Responsáveis por escalar bugs técnicos para a correção no código.

### 5. Melhorias Futuras

Para as próximas versões (V2.0+), planeja-se a implementação de um **Painel Administrativo Web (Backoffice)** dedicado, contendo:

- **Dashboard de Moderação:** Interface para o Administrador visualizar denúncias em lista, com acesso rápido ao log do chat ou conteúdo reportado, permitindo banimento ou bloqueio com um clique.
- **Verificação de Perfil (Selo Azul):** Processo de validação de identidade para aumentar a segurança e confiança na plataforma.

- **Automação:** Implementação de bots para triagem inicial no chat, categorizando o problema (Bugs vs. Denúncias) antes de passar para o humano.