

Entrega de Artefatos 1 e 2

Rafael Brito, Renan Fabiani, Guilherme Rocha, Arthur Silva Carvalho

São Paulo

2025

ARTEFATO 1 — Pesquisa usando CSAT

Objetivo

O objetivo desta pesquisa de satisfação é entender de forma detalhada a experiência dos usuários ao interagir com o site de gerenciamento de horários de medicamentos e armazenamento de receitas médicas. A pesquisa visa identificar a eficácia da plataforma em atender às necessidades dos usuários, com foco em:

- Usabilidade: Quão intuitivo e fácil de usar é o site para organizar horários de medicação e gerenciar receitas.
- Funcionalidade: O quanto as funcionalidades do site, como o armazenamento de receitas e os lembretes de medicamentos, atendem às expectativas dos usuários.
- Experiência de Suporte: A satisfação com os canais de suporte disponíveis, como o FAQ e os tempos de resposta do formulário de CSAT.
- Segurança e Confiabilidade: A percepção dos usuários sobre a segurança das suas informações de saúde no sistema.

A pesquisa também tem como objetivo identificar áreas de melhoria para otimizar a experiência do usuário, além de guiar futuras atualizações no sistema de suporte.

Escolha da Ferramenta para a pesquisa:

Ferramenta escolhida: Google Forms

Justificativa:

A escolha do Google Forms como ferramenta para a realização da pesquisa de satisfação se deve a uma série de vantagens, principalmente no que diz respeito à facilidade de uso, acessibilidade e eficiência na coleta e análise de dados. A seguir estão os principais motivos para optar por essa plataforma:

1. **Acessibilidade e Facilidade de Uso:**

O Google Forms é uma ferramenta amplamente acessível e intuitiva, o que permite aos usuários responderem à pesquisa de maneira rápida e sem complicações. Além disso, como o acesso ao formulário é feito via link, qualquer usuário com conexão à internet pode participar, independentemente de seu dispositivo (PC, celular ou tablet).

2. **Automação na Coleta e Análise de Dados:**

O Google Forms realiza automaticamente a coleta de respostas e organiza os dados em planilhas, o que facilita a análise posterior. As respostas podem ser exportadas para outros programas (como Excel ou Google Sheets) e visualizadas em gráficos e relatórios, tornando a interpretação dos dados mais prática e eficaz.

3. **Flexibilidade na Formatação de Perguntas:**

O Google Forms permite a criação de diferentes tipos de perguntas (escolha múltipla, escalas, respostas abertas), o que torna a pesquisa mais flexível e adaptável às necessidades de coleta de feedback. É possível combinar perguntas quantitativas (como o CSAT, baseado em uma escala de 1 a 5) com perguntas qualitativas (respostas abertas), fornecendo uma visão abrangente da satisfação do usuário.

4. **Gratuito e Sem Necessidade de Infraestrutura Adicional:**

O Google Forms é uma ferramenta gratuita, o que permite realizar pesquisas sem custos adicionais. Não há necessidade de infraestrutura extra (como servidores próprios ou sistemas pagos), tornando a solução viável para projetos em estágio inicial ou de pequeno a médio porte.

5. **Feedback Imediato e Relatórios Gerados Automaticamente:**

O Google Forms gera gráficos automáticos baseados nas respostas dos usuários, o que permite obter insights rápidos sobre o nível de satisfação dos participantes. Isso agiliza o processo de análise e facilita a implementação de ações corretivas com base nos resultados.

Link do forms: Pesquisa de satisfação Life+ – Preencher o formulário



Tabela de resultados da pesquisa:



