

## **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:

Forms

Pesquisa de satisfação Life+ - Salvo

RAFAEL BRITO JOS... RN

← Voltar às perguntas

Visão Geral das Respostas Ativo

Respostas 2

Tempo Médio 01:52

Duração 13 Dias

1. Qual sua idade?

Mais detalhes

18 a 25 anos	2
26 a 35 anos	0
36 a 50 anos	0
Mais de 50	0

100%

2. Você costuma usar aplicativos de saúde ou rotina?

Mais detalhes

Insights e ações

Analice e explore os resultados atualizados no Excel.

Pesquisa de satisfação Life... RAFAEL BRITO JOSE DO NASCIMENTO

Verificar resultados individuais

The screenshot shows the Microsoft Forms dashboard for the survey. It includes a summary card with response counts, average time, and duration. Below this, there are two cards for specific questions: one about age distribution and another about using health apps. To the right, there's an "Insights and actions" panel with a link to download results in Excel and a button to view individual results. The background features a decorative illustration of people and hearts.

