

Entrega de Artefatos 1 e 2

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

São Paulo

2025

ARTEFATO 2 — Plano de Suporte Contínuo

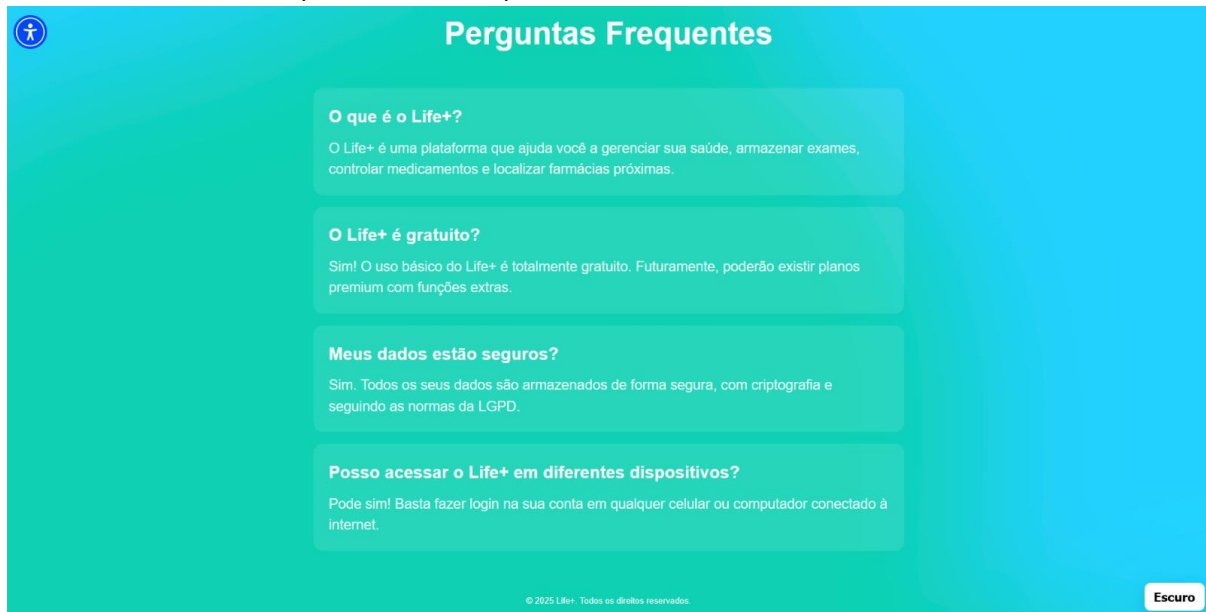
Objetivo:

O objetivo deste plano de suporte contínuo é garantir que os usuários do site de gerenciamento de horários de medicamentos e armazenamento de receitas médicas recebam um suporte eficiente, acessível e contínuo, visando resolver problemas de maneira ágil e melhorar constantemente a experiência do usuário. A principal meta é proporcionar um acompanhamento constante das necessidades dos usuários, com foco em:

- **Atendimento Rápido e Eficiente:** Garantir que os usuários possam obter ajuda de maneira rápida, seja por e-mail ou através de um canal de atendimento (como um chatbot, em fases futuras), com tempos de resposta e solução bem definidos.
- **Satisfação e Resolução de Problemas:** Monitorar a satisfação do usuário através de feedbacks constantes e de pesquisas de satisfação, buscando identificar pontos críticos e áreas que necessitam de ajustes.
- **Melhoria Contínua:** Utilizar dados de suporte e feedbacks para realizar melhorias contínuas no site, nas funcionalidades e no atendimento ao usuário, aprimorando a plataforma conforme as necessidades e expectativas dos usuários.
- **Segurança das Informações:** Garantir que todas as interações com o suporte sejam realizadas de forma segura e confidencial, respeitando a privacidade dos dados de saúde dos usuários.

O plano de suporte também visa criar um ciclo de feedback onde o usuário se sinta ouvido e tenha suas expectativas atendidas, com um fluxo transparente de comunicação e atualizações regulares sobre a evolução do suporte.

Canais de Consulta (FAQ e Outros)



Perguntas Frequentes

O que é o Life+?

O Life+ é uma plataforma que ajuda você a gerenciar sua saúde, armazenar exames, controlar medicamentos e localizar farmácias próximas.

O Life+ é gratuito?

Sim! O uso básico do Life+ é totalmente gratuito. Futuramente, poderão existir planos premium com funções extras.

Meus dados estão seguros?

Sim. Todos os seus dados são armazenados de forma segura, com criptografia e seguindo as normas da LGPD.

Posso acessar o Life+ em diferentes dispositivos?

Pode sim! Basta fazer login na sua conta em qualquer celular ou computador conectado à internet.

Perguntas pegadas do site//

Canais de Suporte :

1. E-mail:
 - o Endereço: “email pessoal no momento.”
 - o Resposta automática: “Olá! Recebemos sua mensagem e nossa equipe responderá em até 24 horas úteis.”
 - o SLA de resposta: até 24h úteis
 - o SLA de solução: até 48h úteis

Fontes de Dados

1. E-mails de Suporte:
Acompanhamento das questões mais frequentes e identificação de padrões de problemas.
2. Pesquisas de Satisfação (CSAT):
Coleta de dados a partir dos formulários, identificando níveis de satisfação e áreas de melhoria.

Equipe: “sem funções denominadas”

Rafael Brito

Renan Fabiani

Guilherme Rocha

Arthur Silva Carvalho