

Mapeamento de feedback do MEDPLUS – CENTER



Como referência na área da saúde, a MEDPLUS fornece a anos recursos para diversas clínicas médicas, e desempenha esse papel com excelência. Com a grande revolução técnica, ficou evidente a necessidade de algo que substituísse aqueles longos fichários com informações extensas e de difícil localização se não organizados muito bem. Pensando nessas dificuldades dos nossos clientes, a MEDPLUS desenvolveu o mais completo sistema gerenciador para clínicas médicas: o **MEDPLUS – CENTER**.

Com os mais novo conhecimentos adquiridos até agora na área da programação, o MEDPLUS – CENTER permite organização de suas informações salvas e agendas a um clique de distância, com suporte online para tirar as dúvidas. Mas para saber se realmente os conceitos de usabilidade e ergonomia estão garantindo a felicidade do usuário, decidimos enviar junto com o programa questionário qualitativo. Será requisitado a cada usuário fazer dois questionários: o primeiro após uma semana de uso do software e o segundo após um mês. Os questionários serão obrigatórios, ainda assim, daremos como recompensa 2 meses de atendimento VIP (após o preenchimento desses dois questionários) e ainda se todos os usuários de um determinado cliente realizarem a pesquisa, ganhará um desconto na assinatura anual, tudo isso para motivar ainda mais a realizarem os questionários.

Os dois testes serão bem semelhantes e servirão para avaliar se o usuário teve alguma dificuldade de encontrar algum recurso, se achou algum erro e o



tempo que levou para corrigir esse bug, alguma sugestão de mudança e/ou recurso novo para ser inserido na aplicação, além de ter perguntas de satisfação e sucesso de tarefa, que serão contabilizadas por meio do NPS e assim, verificar qual é o nível de felicidade e de sucesso em tarefas dos

usuários em geral, conseguindo ver onde será preciso melhorar para que futuros usuários possam não passar pelas mesmas dificuldades. Além do NPS, todos os outros dados sobre engajamento, adoção e aceitação da aplicação serão contabilizadas e comparadas a KPIs já com métricas pré-estabelecidas, para assim o time de análise ver se estamos dentro da meta já antes prevista. Esse tipo de mapeamento ajudará no conserto de bugs e melhorias para as versões futuras.