



UNIVERSIDADE LUTERANA DO BRASIL EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas
Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação

LABORATÓRIO DE SIMULAÇÃO E PROTOTIPAGEM

Etapas – Protótipo de Alta Fidelidade

Prof. Taciano Balardin de Oliveira

Página Web para Coleta de Feedback em Estabelecimentos de Varejo

Pedro Rodrigues dos Santos - pedrorodrigues@rede.ulbra.br

Rafael Luciano - rafael.luciano@rede.ulbra.br

Marcos Antônio de Souza - marcosasouza@rede.ulbra.br

Lucas E Reis Prestes – lucas.midian@rede.ulbra.br

1. INTRODUÇÃO

Público-Alvo: O público-alvo do projeto são proprietários de estabelecimentos de varejo, que buscam melhorar o atendimento aos clientes por meio da coleta de feedbacks.

Nome da Organização: Empresas de varejo e estabelecimentos comerciais.

Setor: Comércio e Serviços.

Cidade: Abrange cidades onde os estabelecimentos de varejo estão localizados.

Problema Identificado: Empresas de varejo e estabelecimentos comerciais enfrentam desafios relacionados ao engajamento dos clientes e à coleta de feedbacks relevantes. Muitas vezes, os clientes não são incentivados a compartilhar suas opiniões, o que impede as empresas de obter informações valiosas sobre suas preferências e experiências. Além disso, a fidelização dos clientes pode ser um desafio, especialmente em mercados competitivos.

Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação

Importância do Projeto: A página web proposta visa resolver esses problemas ao oferecer uma plataforma que permite aos estabelecimentos de varejo coletarem feedback de clientes de maneira prática. Os clientes, ao fornecerem suas opiniões, serão incentivados com recompensas como descontos e vouchers, promovendo maior engajamento. O acesso aos feedbacks permitirá que os proprietários ajustem seus produtos e serviços de acordo com as preferências dos consumidores, melhorando a experiência do cliente e aumentando a fidelidade.

Coleta de Feedback: A falta de feedback afeta diretamente a qualidade do atendimento do cliente sem que o mesmo entenda as ações que podem ser tomadas para melhorar seu produto ou serviço. Ações de CRM direcionadas a melhoria no atendimento deixam de serem aplicadas pois hoje não há dados de retornos dos clientes indicando alguma melhoria que resultaria em um melhor atendimento bem como clientes mais satisfeitos, e clientes satisfeitos retornam, girando a roda comercial.

Fidelização do cliente: A coleta dos feedbacks relatada no tópico anterior apresentaria métricas de atendimento indicando pontos de atenção, onde será possível tomar medidas de melhorias que modelam melhor o produto ou serviço ao gosto do seu cliente, isso traz um impacto significativo no atendimento ao cliente e principalmente a satisfação, cliente satisfeito sempre retorna.

2. O PROJETO

Características da Solução:

- Criação de Questionários e Pesquisas:
 - Permite que as empresas criem questionários personalizados para coletar feedback dos clientes;
 - Opções para incluir diferentes tipos de perguntas (múltipla escolha, resposta aberta, escalas de avaliação).

Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação

- Sistema de Recompensas:
 - Integrado com um sistema de geração de códigos de desconto ou cupons para incentivar a participação dos usuários;
 - Personalização dos tipos e valores dos descontos oferecidos.
- Interface de Administração:
 - Dashboard para as empresas visualizarem e analisarem as respostas recebidas;
 - Relatórios e análises detalhadas sobre as respostas e feedback dos clientes.
- Perfil do Usuário:
 - Os usuários podem criar e gerenciar seu perfil, visualizar os descontos disponíveis e acompanhar seu histórico de participação.
- Notificações e Alertas:
 - Notificações para os usuários sobre novos questionários disponíveis e recompensas recebidas;
 - Alertas para as empresas sobre novas respostas e oportunidades de feedback.
- Segurança e Privacidade:
 - Proteção de dados dos usuários e das empresas conforme normas de segurança e privacidade, conforme Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018 que dispõe sobre a LGPD no Brasil.
- Templates pré-definidos:
 - Disponibilizará templates com perguntas pré-definidas conforme o tipo de atividade empresarial.
- Personalização:
 - Também será possível personalizar as telas conforme a necessidade e entendimento do cliente alvo.

Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação

• **CRONOGRAMA DAS ETAPAS E ENTREGAS**

Produtos, Etapas e Prazos	Prazo de entrega
Verificação de aderência do sistema ao cliente	2 meses
Desenvolvimento layout e adequação do sistema	4 meses
Aquisição de direitos autorais sobre o software	Após aceite do cliente
Instalação, testes e cadastros gerais	1 mês
Treinamentos em metodologias de Design Thinking aplicadas ao processo de desenvolvimento de produtos	1 mês
Ações internas para melhoria e aperfeiçoamento dos usuários e sistema	3 meses
Implantação e go-live do projeto	Go-live
Pós-implantação e acompanhamento do projeto	1 mês após o go-live
Ajuste conforme feedback dos usuários	1 mês após o go-live
Entrega Oficial do sistema	2 meses após Go-live
Contrato de Suporte Técnico após entrega	mensal

• **Diagrama de Caso de Uso:**

Atores:

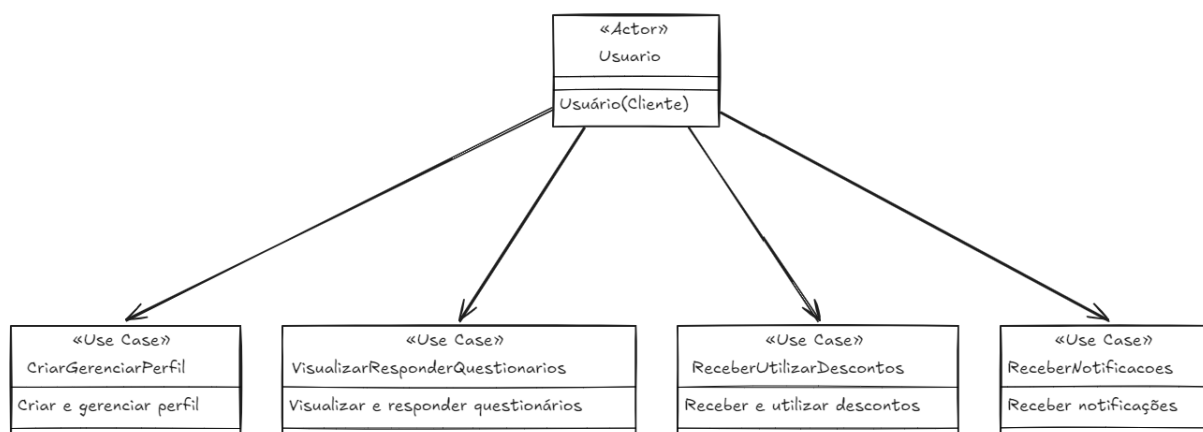
- **Usuário:**
 - Gerenciar perfil (criar, editar, excluir, visualizar histórico de descontos);
 - Responder questionários (visualizar questionários, salvar progresso, responder);
 - Receber notificações (sobre questionários, recompensas);
 - Utilizar descontos (códigos de desconto, cupons).

Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

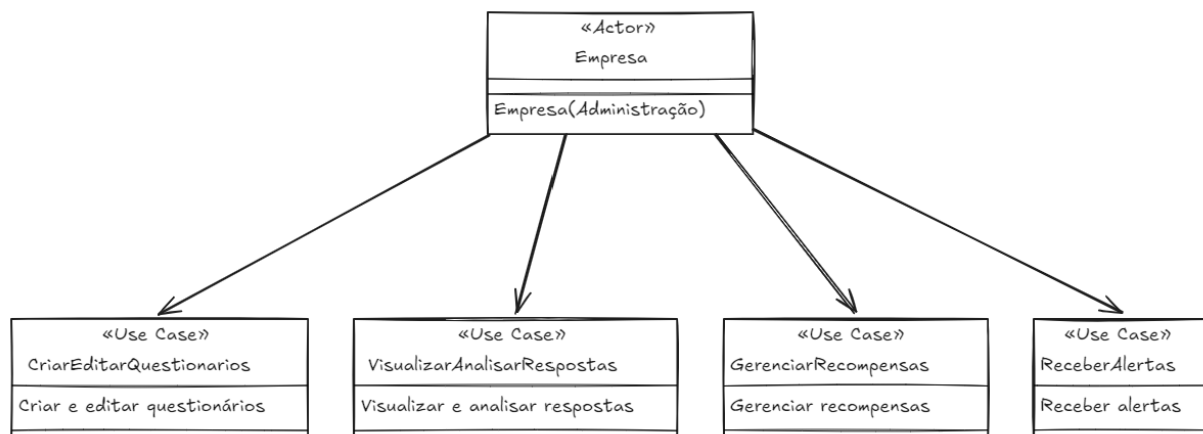
Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação

- Empresa (Administração):
 - Criar questionários (adicionar perguntas, definir tipos de resposta, anexar arquivos);
 - Visualizar e analisar respostas (relatórios diários, filtrar respostas);
 - Gerenciar recompensas (definir cupons, verificar uso de descontos).
- Sistema Externo:
 - Sistema de autenticação (login social);
 - Sistema de pagamento/recompensas (geração de cupons).

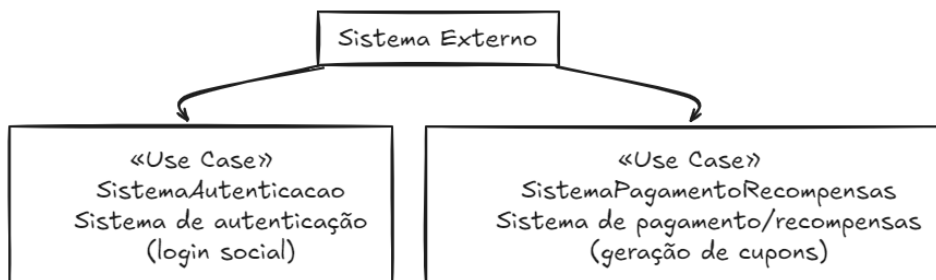
Usuário:



Empresa:



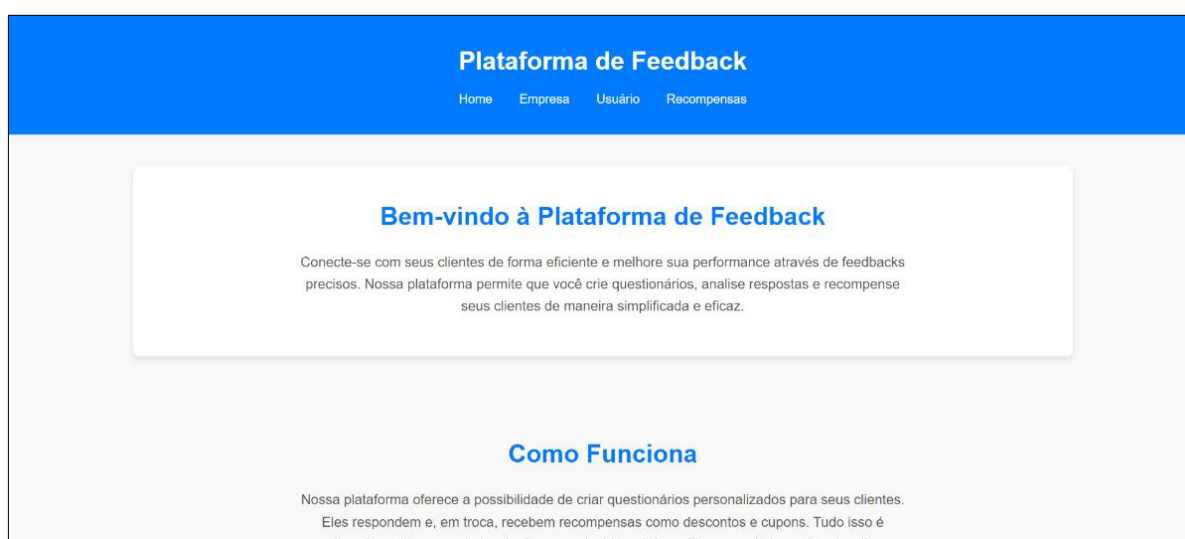
Sistema Externo:



3. PROTÓTIPO DE BAIXA FIDELIDADE

O protótipo de baixa fidelidade apresenta as telas principais da página web para coleta de feedback, com foco na visualização inicial do layout e na estrutura básica da interface. Ele foi criado para ilustrar o conceito do sistema e oferecer uma visão geral de como as telas serão organizadas.

Tela Home (Inicial):



Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação

Como Funciona

Nossa plataforma oferece a possibilidade de criar questionários personalizados para seus clientes. Eles respondem e, em troca, recebem recompensas como descontos e cupons. Tudo isso é monitorado em tempo real através do nosso dashboard de análise, que ajuda você a visualizar o feedback coletado e a melhorar seu serviço continuamente.

Dashboard Ilustrativo

Gráfico de Satisfação

Gráfico de Respostas

Gráfico de Desempenho

Tela Empresa:

Área da Empresa

HomeEmpresaUsuárioRecompensas

Gerenciar Questionários

Crie novos questionários ou edite e visualize os já existentes.

Criar Novo Questionário

Questionários Criados

Avaliação de Atendimento

Avalie a qualidade do atendimento oferecido em nossa loja.

Editar

Visualizar Respostas

Avaliação dos Produtos

Obtenha feedback sobre a qualidade dos produtos oferecidos.

Editar

Visualizar Respostas

Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação

Tela Usuário:

Área do Usuário

[Home](#) [Empresa](#) [Usuário](#) [Recompensas](#)

Gerenciamento do Perfil e Feedbacks

Gerencie seu perfil, participe de questionários e visualize seus descontos acumulados.

Gerenciar Perfil

Atualize suas informações pessoais e preferências.

[Gerenciar Perfil](#)

Responder Questionários

Participe dos questionários disponíveis e ganhe recompensas.

[Responder Questionários](#)

Ver Descontos

Visualize os descontos e cupons que você ganhou.

[Ver Descontos](#)

Tela Recompensas:

Sistema de Recompensas

[Home](#) [Empresa](#) [Usuário](#) [Recompensas](#)

Suas Recompensas

Visualize as recompensas que você ganhou ao participar dos questionários.

10% de Desconto

Use este desconto em sua próxima compra.

[Utilizar Desconto](#)

Frete Grátis

Válido para qualquer compra acima de R\$ 100,00.

[Utilizar Recompensa](#)

R\$ 20,00 de Desconto

Ganhe R\$ 20,00 de desconto em compras acima de R\$ 200,00.

[Usar Agora](#)

4. PROTÓTIPO DE ALTA FIDELIDADE

É uma representação avançada e detalhada do sistema, projetado para simular a aparência, comportamento e funcionalidades do produto. Inclui elementos visuais, interatividade e navegação semelhante ao produto real, permite os usuários experimentem a interface de forma quase completa.

Link de acesso: <https://www.figma.com/design/WOFcfjrlkQAXnKRShPWfFe/Plataforma-de-Feedback?node-id=9-205&t=CUwZU18aZdvM6juh-1>