**LABORATÓRIO DE SIMULAÇÃO E PROTOTIPAGEM**

**Etapa – 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](mailto:pedrorodrigues@rede.ulbra.br)

Rafael Luciano - [rafael.luciano@rede.ulbra.br](mailto: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.

**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.

1. **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).
* 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.
* **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).
* 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**:**

**Uma imagem com diagrama, file, texto, esboço

Descrição gerada automaticamente**

Empresa:

**Uma imagem com texto, diagrama, esboço, file

Descrição gerada automaticamente**

Sistema Externo:

**Uma imagem com texto, escrita à mão, Tipo de letra, file

Descrição gerada automaticamente**

1. **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):

Uma imagem com texto, captura de ecrã, Tipo de letra

Descrição gerada automaticamente

Uma imagem com texto, captura de ecrã, design, Tipo de letra

Descrição gerada automaticamente

Tela Empresa:

Uma imagem com texto, captura de ecrã, Tipo de letra

Descrição gerada automaticamente

Tela Usuário:

Uma imagem com texto, captura de ecrã, Tipo de letra

Descrição gerada automaticamente

Tela Recompensas:

Uma imagem com texto, captura de ecrã, Tipo de letra, design

Descrição gerada automaticamente

1. **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>