

# IBS 360 - Pesquisa de Satisfação

## 1. Benchmarks de Taxa de Resposta (Response Rate)

Abordagem da Pesquisa	Taxa Média de Resposta	Observações
<b>Fora do app/jornada</b> (ex: e-mail com link para formulário)	<b>10% a 15%</b>	Muito usada, mas sofre com abandono e baixa conversão.
<b>In-app, fora da jornada crítica</b> (ex: modal no login ou menu)	<b>15% a 25%</b>	Melhor, mas ainda pode ser percebida como intrusiva.
<b>**In-app, **dentro da jornada (ex: após uso de funcionalidade-chave)</b>	<b>35% a 60%</b>	Melhor desempenho. Contexto imediato aumenta a relevância.
<b>Micro feedbacks integrados (ex: emoji, thumbs-up)</b>	<b>40% a 70%</b>	Altíssima adesão, mas feedback limitado (pouca profundidade).
<b>Push notification para app mobile</b>	<b>5% a 12%</b>	Similar ao e-mail; depende do timing e da personalização.

Fonte: pesquisas da *Appcues*, *Intercom*, *Mixpanel*, *Hotjar*, *Zendesk Benchmark 2023* e artigos da *Harvard Business Review*.

## 2. Boas Práticas Observadas em Produtos Digitais

Produto/Empresa	Estratégia	Resultado Notável
<b>Netflix</b>	Pesquisa de 1 clique (emoji/estrela) após término de episódio ou filme	Aumento de 55% na taxa de resposta vs. pesquisas por e-mail
<b>Duolingo</b>	Feedback em microinterações (ex: gostou da lição?) ao fim da jornada	Engajamento 2x maior do que via formulário
<b>Spotify</b>	Pesquisa NPS dentro do app após ação de descoberta ou playlist	Taxa de resposta 3x maior que via push ou e-mail
<b>Amazon</b>	Solicita avaliação pós-compra com visual limpo e botão direto	Taxa de conversão ~45% com feedback útil para produto e seller

## 3. Como fazer

### Loop de Feedback com Escala Likert no IBS 360

#### 1. Coleta de Feedback (In-app, na Jornada)

- **Momento:** Após o uso de funcionalidades-chave.
- **Instrumento:** Modal in-app com escala Likert de 5 pontos (de "Discordo totalmente" a "Concordo totalmente").
- **Exemplo de pergunta:** "A funcionalidade atendeu às suas expectativas?"
- **Campo adicional:** Opcional para comentários abertos.

#### 2. Análise e Priorização

- **Responsável:** Time de Analytics do IBS 360.
- **Ações:**
  - Agrupar respostas por funcionalidade e segmento de usuário.
  - Identificar padrões e pontos críticos de melhoria.
  - Priorizar ações com base no impacto e na frequência do feedback.

#### 3. Implementação de Melhorias

- **Responsável:** Product Trio e Dev Team.
- **Ações:**
  - Desenvolver soluções para os pontos identificados.
  - Testar e validar as melhorias antes do lançamento.
  - Documentar as mudanças realizadas.

#### 4. Comunicação das Ações (Fechamento do Loop)

- **Canais:**
  - Notificações in-app destacando as melhorias implementadas.
  - E-mails informativos para os usuários que participaram das pesquisas.
  - Atualizações em reuniões de stakeholders internos.

- **Mensagem exemplo:** "Com base no seu feedback, aprimoramos a funcionalidade X para melhor atender às suas necessidades."

## 5. Reavaliação e Monitoramento Contínuo

- **Ações:**
  - Realizar pesquisas continuamente, respeitando o tempo de descanso.
  - Comparar os resultados para medir o impacto das ações.
  - Ajustar estratégias conforme necessário para contínuo aprimoramento.

## 4. Outcomes e Métricas de Sucesso desejadas

### Benchmark alvo sugerido para o IBS 360

- **Taxa de resposta esperada:** 40%
- **Meta ambiciosa (best case):** 50% a 60%
- **Mínimo aceitável (baseline):** 20%

### Fatores críticos para atingir os benchmarks

- **Timing:** após ação de valor (ex: uso do Scorefy, consulta no Radar Imobiliário).
- **Canal:** dentro da plataforma (modal leve, pop-up sutil).
- **Frequência:** não mais que 1 vez por mês por usuário, com tempo de descanso de 45 dias.
- **Formato:** Likert (como mostrado no Itaú Design System (IDS)).
- **Ação visível pós-feedback:** mostrar que o time age com base no que foi dito (efeito "loop fechado").