#### **1. Dados Gerais**

* **Discente:** Fellipe Pavin
* **RA:** 2432244
* **Curso:** Análise e Desenvolvimento de Sistemas
* **Instituição de Ensino:** Centro Universitário União das Américas - Descomplica
* **Local do Projeto:** Ótica D-Óculos Kids (Execução Remota)
* **Duração do Projeto:** [Datas de início e término, ex.:27/11/2024 a 28/11/2024]

#### **2. Descrição do Projeto**

O projeto consistiu na criação e implementação de um **formulário digital de pós-venda**, desenvolvido para coletar feedbacks de clientes da Ótica D-Óculos Kids. A ferramenta foi criada com o objetivo de melhorar a experiência do cliente e fornecer à ótica informações valiosas para a tomada de decisões e aprimoramento dos serviços.

O formulário foi elaborado no **Google Forms**, com perguntas simples e diretas para garantir facilidade de uso. As respostas foram vinculadas ao **Google Sheets**, permitindo à ótica acompanhar e analisar os feedbacks de forma prática e eficiente.

#### **3. Objetivos do Projeto**

* **Objetivo Geral:**

Desenvolver uma solução digital para coletar feedbacks de clientes após a compra, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados pela ótica.

* **Objetivos Específicos:**
  + Criar um formulário com perguntas que avaliem o atendimento, qualidade dos produtos e satisfação geral.
  + Integrar o formulário a uma planilha no Google Sheets para armazenamento e análise dos dados.
  + Fornecer instruções para o uso do formulário e sugerir estratégias de aplicação, como compartilhamento via QR Code.

#### **4. Metodologia**

* **Etapas do Projeto:**
  + **Diagnóstico:** Identificação das necessidades da ótica por meio de troca de e-mails.
    - Principais necessidades: avaliação do atendimento, qualidade dos produtos e espaço para sugestões dos clientes.
  + **Planejamento:** Estruturação do formulário com base nas informações coletadas.
    - Ferramenta escolhida: Google Forms.
  + **Desenvolvimento:**
    - Criação do formulário contendo:
      * Perguntas de múltipla escolha e escalas de satisfação.
      * Integração com Google Sheets para registro automático das respostas.
  + **Implementação Remota:**
    - Compartilhamento do formulário com a ótica.
    - Geração de um QR Code para uso na loja física.

#### **5. Resultados Obtidos**

* **Impactos na Ótica:**
  + Ferramenta simples e funcional para coleta de feedbacks de clientes.
  + Integração direta com Google Sheets, permitindo análise em tempo real.
  + Facilitação do acesso dos clientes ao formulário por meio do QR Code e link compartilhável.
* **Feedback da Ótica:**
  + A Ótica D-Óculos Kids demonstrou satisfação com o resultado e começou a utilizar o formulário para coleta de opiniões de seus clientes.
  + Foram solicitados ajustes mínimos durante o desenvolvimento, atendidos prontamente.

#### **6. Aprendizados e Desafios**

* **Habilidades Desenvolvidas:**
  + Uso de ferramentas digitais como Google Forms e Sheets para soluções práticas.
  + Comunicação remota eficaz para compreender as necessidades do cliente.
  + Planejamento e desenvolvimento de projetos voltados à melhoria contínua.
* **Desafios Enfrentados:**
  + Garantir que o formulário fosse intuitivo e acessível para clientes de diferentes perfis.
  + Comunicação remota com a ótica, que exigiu troca constante de informações para alinhamento.

#### **7. Conclusão**

O projeto de extensão alcançou seu objetivo principal de fornecer à Ótica D-Óculos Kids uma solução prática e eficiente para coleta de feedbacks pós-venda. A ferramenta implementada não apenas auxilia na melhoria dos serviços prestados, como também fortalece o relacionamento da ótica com seus clientes.

Este projeto destacou a importância de conectar o aprendizado acadêmico às necessidades da comunidade, promovendo a aplicação prática do conhecimento adquirido no curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas.

#### **8. Evidências**

1. **Link do Formulário:** <https://forms.gle/yLJJhp3kXDXuUdBz8>
2. **Evidencias enviadas no arquivo .zip**