



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CAMPUS QUIXADÁ
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE SOFTWARE

ISÂNIO VITOR FÉLIX ARAUJO

**IMPACTO DO SISTEMA AG-END NA OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS E RECURSOS
NAS PMES: UM ESTUDO DE CASO**

QUIXADÁ

2025

ISÂNIO VITOR FÉLIX ARAUJO

IMPACTO DO SISTEMA AG-END NA OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS E RECURSOS NAS
PMES: UM ESTUDO DE CASO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Graduação em Engenharia de Software
do Campus Quixadá da Universidade Federal
do Ceará, como requisito parcial à obtenção do
grau de bacharel em Engenharia de Software.

Orientador: Prof. Dr. Brenno Buarque
de Lima.

QUIXADÁ

2025

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Sistema de Bibliotecas
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

A689i Araujo, Isânio Vitor Félix.
Impacto do sistema Ag-end na otimização de processos e recursos nas PMEs: um estudo de caso / Isânio Vitor Félix Araujo. – 2025.
100 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Campus de Quixadá, Curso de Engenharia de Software, Quixadá, 2025.
Orientação: Prof. Dr. Brenno Buarque de Lima.

1. Gestão de TI. 2. Automação de processos. I. Título.

CDD 005.1

ISÂNIO VITOR FÉLIX ARAUJO

IMPACTO DO SISTEMA AG-END NA OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS E RECURSOS NAS
PMES: UM ESTUDO DE CASO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Graduação em Engenharia de Software
do Campus Quixadá da Universidade Federal
do Ceará, como requisito parcial à obtenção do
grau de bacharel em Engenharia de Software.

Aprovada em: 27 de Fevereiro de 2025

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Brenno Buarque de Lima (Orientador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Jeferson Kenedy Morais Vieira
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Rafael Lopes Gomes
Universidade Estadual do Ceará (UECE)

À minha família, por sua capacidade de acreditar e investir em mim e meus amigos que me ajudaram na jornada.

AGRADECIMENTOS

À minha família, que me deu suporte durante todo o meu percurso acadêmico e possibilitou a minha formação.

Ao Prof. Dr. Brenno Buarque de Lima, por sua orientação. Sempre prestativo, auxiliou-me da melhor forma possível em minhas dúvidas durante a pesquisa e nunca hesitou em me ajudar.

Às empresas e pessoas que aceitaram participar da pesquisa e dedicaram seu tempo e esforço para realizá-la.

Aos meus amigos da turma de Engenharia de Software de 2020.1.

Aos meus queridos amigos, em especial Odimar Falcão e Ewaldo Junior e Nathalia Regia, que trilharam esse caminho ao meu lado e me ajudaram de todas as formas possíveis.

"Se estiver se sentindo desmotivado ou sentindo que não é bom o suficiente, incendeie o seu coração!"

(KYOJURO RENGOKU)

RESUMO

A gestão eficiente de processos e recursos em Pequenas e Médias Empresa (PMEs) tem sido um desafio crescente, especialmente no contexto da transformação digital. Este estudo investiga o impacto do sistema Ag-end, uma plataforma *Software as a Service* (SaaS) voltada para o gerenciamento de agendamentos e comunicação empresarial, analisando sua influência na produtividade, organização e alinhamento estratégico das empresas. Para isso, foi conduzido um estudo de caso em três empresas que adotaram o Ag-end, utilizando diários semanais e entrevistas com os usuários para coleta de dados. A pesquisa foi estruturada com base no modelo de sucesso de sistemas de informação de DeLone e McLean (2003) e nos *Critical Success Factors* (CSF), permitindo uma análise qualitativa e quantitativa do impacto da ferramenta. Os resultados indicam que a informatização proporcionada pelo Ag-end reduziu erros operacionais, melhorou a gestão do tempo e aprimorou a comunicação interna e externa. No entanto, desafios como resistência à digitalização e necessidade de personalização das funcionalidades foram identificados como barreiras para sua adoção plena. A pesquisa contribui com recomendações para aprimorar a pós-implementação de soluções tecnológicas em PMEs, destacando a importância de suporte técnico adequado e estratégias educacionais para maximizar os benefícios da transformação digital.

Palavras-chave: gestão de TI; BPM; automação de processos; SaaS; pequenas e médias empresas.

ABSTRACT

The efficient management of processes and resources in Small and Medium Enterprises (SMEs) has become an increasing challenge, especially in the context of digital transformation. This study investigates the impact of the Ag-end system, a SaaS platform designed for scheduling and business communication management, analyzing its influence on productivity, organization, and strategic alignment of companies. To achieve this, a case study was conducted in three companies that adopted Ag-end, using weekly diaries and user interviews for data collection. The research was structured based on the DeLone and McLean (2003) Information System Success Model and Critical Success Factors (CSFs), enabling a qualitative and quantitative analysis of the tool's impact. The results indicate that Ag-end's digitalization process reduced operational errors, improved time management, and enhanced internal and external communication. However, challenges such as resistance to digital adoption and the need for feature customization were identified as barriers to full adoption. This research provides recommendations to improve the implementation of technological solutions in SMEs, emphasizing the importance of adequate technical support and educational strategies to maximize the benefits of digital transformation.

Keywords: IT management; BPM; process automation; SaaS; small and medium enterprises

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Relação entre a gestão, os serviços e os processos de negócio	18
Figura 2 – Ciclo de vida do <i>Business process management</i> (BPM)	19
Figura 3 – Avaliação da qualidade do serviço SaaS	24
Figura 4 – Etapas do método de pesquisa	30
Figura 5 – Visualização do mês	41
Figura 6 – Dados do usuário	42
Figura 7 – Prevenção de conflito	44
Figura 8 – Visualização do dia	46
Figura 9 – Tutoriais	47
Figura 10 – Uso por semana	48
Figura 11 – Automação de mensagens	50
Figura 12 – Mensagem recebida pelo cliente	51
Figura 13 – Mensagens de sinalização	52
Figura 14 – Sinalização para o profissional	53

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Hipóteses e seus resultados	25
Tabela 2 – Resumo de pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças	28
Tabela 3 – Análise entre os trabalhos relacionados e este trabalho	29
Tabela 4 – Perfil dos entrevistados	33
Tabela 5 – matriz	40

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BPA	<i>Business Process Automation</i>
BPM	<i>Business process management</i>
BPMS	<i>Business Process Management System</i>
CSF	<i>Critical Success Factors</i>
ERP	Enterprise Resource Planning
GTI	Gestão da Tecnologia da Informação
IODE-PMEs	Índice Omie de Desempenho Econômico das Pequenas e Médias Empresas
PIB	Produto Interno Bruto
PMEs	Pequenas e Médias Empresa
RPA	<i>Robotic Process Automation</i>
SaaS	<i>Software as a Service</i>
TD	Transformação Digital
TI	Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	Objetivo geral	15
1.2	Objetivos específicos	15
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1	Gestão da Tecnologia da Informação (GTI) como fator de competitividade nas empresas	16
2.2	BPM	18
2.3	<i>Business Process Automation e Robotic Process Automation</i>	20
3	TRABALHOS RELACIONADOS	23
3.1	The role of SaaS service quality for continued SaaS use: Empirical insights from SaaS using firms	23
3.2	Understanding the success of SaaS - the perspective of post-adoption use	24
3.3	Cloud computing: an emerging trend for small and medium enterprises	26
3.4	Análise comparativa	28
4	METODOLOGIA	30
4.1	Selecionar referencial para metodologia	30
4.1.1	<i>Modelo guia</i>	30
4.1.2	<i>CSFs</i>	32
4.1.3	<i>Método de pesquisa</i>	32
4.1.3.1	<i>Objeto de estudo: Ag-end</i>	34
4.2	Projetar questionário e diário	35
4.2.1	<i>Questionário base para entrevistas</i>	35
4.2.2	<i>Diário</i>	35
4.3	Realizar implantação do sistema	36
4.4	Realizar observação e coletar os dados	36
4.5	Consolidar os dados	36
4.6	Analisar as informações consolidadas	37
5	RESULTADOS	38
5.1	Alinhamento estratégico e qualidade do sistema	40
5.2	Alinhamento estratégico e qualidade da informação	41

5.3	Alinhamento estratégico e qualidade da serviço	43
5.4	Alinhamento estratégico e uso do sistema	43
5.5	Alinhamento estratégico e satisfação do usuários	43
5.6	Alinhamento estratégico e benefícios líquidos	44
5.7	Informatização e qualidade do sistema	45
5.8	Informatização e qualidade da informação	45
5.9	Informatização e qualidade do serviço	46
5.10	Informatização e uso do sistema	47
5.11	Informatização e satisfação do usuário	48
5.12	Informatização e benefícios líquidos	49
5.13	Automação e qualidade do sistema	49
5.14	Automação e qualidade da informação	50
5.15	Automação e uso do sistema	51
5.16	Automação e satisfação do usuário	52
5.17	Automação e benefícios líquidos	53
5.18	Discussão	54
6	CONCLUSÕES	56
6.1	Limitações	57
6.2	Trabalhos futuros	57
	REFERÊNCIAS	58
	APÊNDICE A –QUESTIONÁRIO ROTEIRO DA ENTREVISTA FINAL	63
	APÊNDICE B –DIÁRIO	67
	APÊNDICE C –TRANSCRIÇÕES DAS ENTREVISTAS	70

1 INTRODUÇÃO

A globalização e o avanço das tecnologias nas últimas décadas aceleraram o ritmo de transformação das empresas e aumentaram a competitividade entre elas. Nesse contexto, as organizações enfrentam pressões crescentes para se adaptar rapidamente a novas demandas de mercado, adotando modelos de gestão mais flexíveis e eficientes. Com isso, pesquisadores e profissionais têm explorado métodos de otimização, buscando formas de adaptar as estruturas de negócio aos novos desafios (Haro *et al.*, 2021). Esse movimento de adaptação frequentemente passa por uma análise detalhada dos processos organizacionais, buscando identificar e otimizar o uso de recursos e alinhar as ferramentas tecnológicas às necessidades da empresa para aumentar sua produtividade e competitividade.

O BPM surge como uma abordagem que ajuda as empresas a entenderem e melhorarem seus processos internos. Ao integrar práticas que visam aperfeiçoar a sequência e a eficiência das atividades realizadas, o BPM permite uma visão estratégica da organização, conectando clientes, fornecedores, funcionários e demais elementos envolvidos no negócio de forma cronológica e integrada (Nyland, 2023). Assim, ferramentas de BPM buscam maximizar o desempenho operacional ao mesmo tempo que minimizam o uso de recursos, possibilitando que as empresas atendam melhor às necessidades e expectativas dos seus *stakeholders*.

Outro fator determinante para o sucesso organizacional no cenário contemporâneo é a gestão eficaz da Tecnologia da Informação (TI). O impacto das tecnologias digitais em todos os setores organizacionais é inegável, alterando profundamente as relações entre empresas, consumidores e demais partes interessadas (Barann *et al.*, 2019). A Transformação Digital (TD), que ocorre em ritmo acelerado, representa um desafio e uma oportunidade para que empresas inovem em seus modelos de negócio, além de melhorarem a eficiência dos processos e da gestão de recursos (Pessoa; Estrela, 2021). A gestão de TI, nesse sentido, não se limita ao controle técnico, mas também inclui o alinhamento estratégico entre as ferramentas de TI e os objetivos de negócio, garantindo que as soluções tecnológicas adotadas contribuam para o sucesso organizacional (Veras, 2019).

No entanto, a incorporação de tecnologias digitais enfrenta desafios significativos, especialmente para PMEs, que geralmente têm recursos mais limitados e necessidades específicas. De acordo com os estudos de Ferreira¹ *et al.* (2018), as PMEs frequentemente lidam com problemas de solvência, tornando o planejamento uma ferramenta ainda mais crucial. A fragilidade dessas empresas frente a crises e as complexidades relacionadas às suas estruturas

familiares tornam a gestão um desafio. Além disso, Ao adotarem soluções tecnológicas genéricas, as PMEs podem incorporar funcionalidades desnecessárias que não atendem às suas necessidades específicas, resultando em um desalinhamento estratégico entre a TI e os objetivos do negócio (Klein; Todesco, 2020).

As PMEs desempenham um papel fundamental na economia brasileira, representando cerca de 95% de todas as empresas e contribuindo com 30% do Produto Interno Bruto (PIB) do país (agenciasebrae, 2024). Em 2023, o PIB brasileiro cresceu 2,9%, em grande parte devido à atuação desses pequenos negócios. De acordo com o Índice Omie de Desempenho Econômico das Pequenas e Médias Empresas (IODE-PMEs), o crescimento do setor foi mais que o dobro do PIB, com a pequena e média indústria apresentando um faturamento 17% maior em comparação ao ano anterior. Ademais, as PMEs foram responsáveis por gerar mais de 80% dos postos de trabalho formal no Brasil, contribuindo significativamente para a recuperação do poder de compra das famílias, com mais de 1,18 milhão de empregos gerados em 2023.

Para que a TI contribua de maneira efetiva para os objetivos organizacionais, é fundamental que seus interesses estejam alinhados às plataformas tecnológicas utilizadas. Além disso, uma análise abrangente dos impactos organizacionais das soluções tecnológicas deve ir além dos aspectos técnicos ou funcionais, contemplando o alinhamento estratégico entre a TI e os objetivos de cada área do negócio. Esse processo é essencial para maximizar os resultados obtidos, promovendo ganhos de produtividade e competitividade como medidas de eficácia organizacional (Fell; Dornelas, 2020).

O Ag-end é um SaaS desenvolvido pelo autor desta pesquisa para atender à demanda de informatização em pequenas e médias empresas (PMEs). Inicialmente focado na gestão de agendamentos e recursos, o sistema evoluiu para integrar novas funcionalidades que facilitam a administração empresarial. Como a plataforma ainda está em desenvolvimento, sua escolha para este estudo se justifica pela necessidade de avaliar seus impactos na informatização e automação dos processos organizacionais.

Entre suas principais funcionalidades, destacam-se o calendário interativo, que organiza compromissos em tempo real e a automação de lembretes, que reduz atrasos e ausências. Além disso, o sistema possibilita o gerenciamento de funcionários e carga de trabalho, bem como a integração de múltiplas localizações e categorias de serviços, tornando-se uma solução flexível e adaptável a diferentes setores.

Desenvolver uma tecnologia que possa ser adotada e utilizada de forma eficiente

por uma organização é um grande desafio. Como apontam Francis (2022), Zain *et al.* (2023), Hietala e Päivärinta (2021), o estágio de pós-implementação é especialmente crítico para que a empresa obtenha os benefícios esperados do sistema. A aceitação dos usuários e a adaptação da organização ao Enterprise Resource Planning (ERP) durante esse período determinam o sucesso da solução, pois é nesse momento que a integração dos processos e a exploração de funcionalidades ocorrem plenamente. Para que o Ag-end cumpra seus objetivos e se mostre eficaz, é fundamental avaliar como ele pode contribuir para a produtividade e competitividade da empresa, e se a plataforma realmente atende às expectativas de gestão e controle organizacional após sua implementação inicial.

1.1 Objetivo geral

Nesse contexto, percebendo a necessidade de uma análise detalhada após a implementação de uma solução de TI, este estudo se propõe a investigar como o sistema Ag-end impacta a gestão de processos e recursos nas empresas. A pergunta central que orienta esta pesquisa é: "Como o sistema Ag-end impacta a gestão de processos e recursos nas empresas, e quais benefícios e desafios são percebidos na sua pós-implementação sob a perspectiva de gestão de TI?". O objetivo geral é compreender o impacto do Ag-end na gestão de TI aplicada à administração de processos e recursos empresariais, avaliando como o sistema contribui para a eficiência operacional, a gestão de dados e a otimização de recursos humanos.

1.2 Objetivos específicos

- **Analisar o impacto da informatização na eficiência dos processos organizacionais:** investigar como a adoção de sistemas digitais contribui para a automação, a redução de erros operacionais e a otimização do uso de recursos.
- **Examinar a influência da gestão da informação na tomada de decisões empresariais:** avaliar como o acesso e a organização dos dados podem aprimorar a produtividade e a competitividade das empresas.
- **Avaliar os desafios e benefícios da adoção de tecnologias digitais em pequenas e médias empresas:** identificar barreiras técnicas, operacionais e culturais que afetam a implementação e o uso dessas soluções.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo tem como objetivo apresentar a fundamentação teórica que sustenta a elaboração deste trabalho.

2.1 GTI como fator de competitividade nas empresas

A TI, conforme definido por Munhoz (2015), é o conjunto de atividades e soluções providas por recursos computacionais que permitem o armazenamento, acesso, gerenciamento e uso das informações dentro de uma organização. Essa definição destaca a importância da TI como uma infraestrutura de suporte para as operações empresariais, criando uma base sólida para que os gestores possam tomar decisões informadas. Fell e Dornelas (2020) complementa essa visão ao descrever a TI como o conjunto de recursos não-humanos que possibilita coletar, armazenar, processar e distribuir informações, o que auxilia diretamente os gestores no tratamento de grandes volumes de dados desestruturados provenientes de várias fontes, como redes sociais e dispositivos móveis.

Além disso, a TI assume um papel estratégico nas organizações, permitindo não só a inovação em produtos e serviços, mas também a melhoria da qualidade e disponibilidade das informações compartilhadas com parceiros e clientes. APARECIDO e POLSAQUE (2023) argumenta que sistemas de TI modernos proporcionam às empresas a capacidade de responder rapidamente às exigências do mercado, promovendo agilidade na adaptação e impulsionando a excelência operacional por meio da integração de processos internos mais eficientes.

É inegável a relação e necessidade da tecnologia da informação nas empresas, que, além de serem expostas e impactadas pelos avanços tecnológicos, em meio a mercados competitivos, necessitam não apenas se adaptar às novas tendências, mas também evoluir e se desenvolver em seus respectivos graus e setores, quanto ao gerenciamento e administração das informações que possuem e precisam ter para garantirem sua sobrevivência e/ou expansão (Araujo *et al.*, 2023, p. 3)

Nesse contexto, torna-se evidente que a TI não é apenas uma ferramenta de suporte, mas um elemento essencial para a competitividade e continuidade das empresas. A integração de sistemas de TI bem estruturados e a constante atualização tecnológica são determinantes para o sucesso organizacional, impulsionando inovações e ampliando a capacidade de resposta das empresas aos desafios do mercado atual.

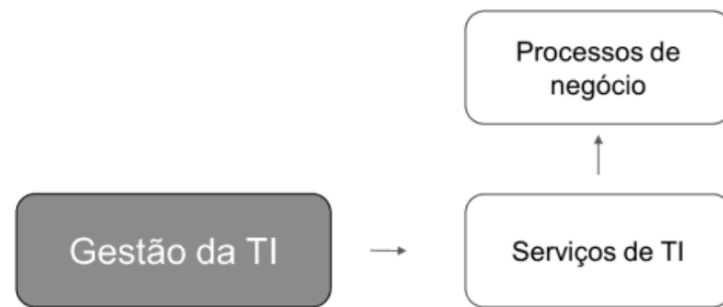
Visto a importância estratégica da TI nas empresas, torna-se essencial o seu gerenciamento eficaz. Para Veras (2019), a GTI envolve o uso de técnicas e ferramentas consagradas para alinhar os recursos de TI com as necessidades de negócio, garantindo que investimentos na área atendam aos objetivos organizacionais e reforcem o desempenho de maneira integrada. Isso significa que a gestão de TI vai além da mera operação de sistemas e passa a ser um fator essencial para a adaptação e inovação contínua da empresa em um ambiente altamente dinâmico e competitivo. Esse alinhamento, segundo ele, apoia os processos de negócio através dos serviços oferecidos pela TI, ajudando a empresa a explorar tendências e identificar novas possibilidades a partir dos dados gerados tanto internamente quanto externamente. A gestão eficaz da TI possibilita, assim, que a empresa tenha não apenas acesso a esses dados, mas a capacidade de transformá-los em *insights* valiosos para decisões estratégicas.

Butt *et al.* (2019) enfatizam que a GTI abrange diversas responsabilidades, como a instalação, atualização e manutenção dos sistemas de comunicação, armazenamento de dados, entre outros elementos. Essas práticas são fundamentais para a sustentação de uma infraestrutura que permite uma operação fluida e inovadora, criando uma base sólida para a competitividade e o crescimento. Da mesma forma, Ma (2018) discute o papel da gestão de TI na promoção de uma orientação inovadora dentro das organizações, impulsionando-as a adotar novas ideias e examinar suas influências práticas. Para Morales *et al.* (2018), o foco na gestão de requisitos de TI, além de facilitar a implementação de práticas inovadoras, também fortalece a capacidade de inovação na tomada de decisões gerenciais.

Considerando um ambiente competitivo, globalizado, exigente e extremamente dinâmico, a interação da Gestão da TI com as demais áreas de negócio, em primeiro momento, constitui em um olhar mais simplista, como um fator de sobrevivência, e sob um olhar mais criterioso, como um agente criador de novas oportunidades (Jesus *et al.*, 2022, p. 7).

A Figura 1 proposta na análise de Veras (2019) ilustra a interdependência entre gestão, serviços e processos de negócio, onde os serviços de TI são integrados ao funcionamento dos processos de negócio, enquanto processos internos de TI asseguram que esses serviços atinjam sua capacidade plena de operação. Para Veras (2019, p. 115), "a gestão é consequência da estratégia e da governança, e proporciona um guia para a integração das necessidades do negócio com a TI". Ele aponta que, além da entrega de serviços tradicionais, a gestão de TI deve se reinventar para atuar como um agente de transformação digital, ajudando a organização a buscar inovação de maneira contínua.

Figura 1 – Relação entre a gestão, os serviços e os processos de negócio



Fonte: Veras (2019)

2.2 BPM

A BPM envolve a coordenação e o gerenciamento de atividades organizacionais para alcançar resultados consistentes e aproveitar oportunidades de melhoria. Conforme Chang (2016), um processo de negócio é um fluxo coordenado e padronizado de atividades, executado por pessoas ou máquinas, que atravessa fronteiras funcionais ou departamentais com o objetivo de gerar valor para consumidores internos ou externos. Esse conceito destaca a importância dos processos nas operações empresariais e a necessidade de planejamento e gestão adequados para garantir sua eficiência.

Para Paschek *et al.* (2016), a gestão eficaz dos processos de negócio impacta diretamente a operação de uma empresa, uma vez que promove um gerenciamento holístico das atividades organizacionais, que não se limita a tarefas isoladas. O BPM, conforme Dumas *et al.* (2018), representa a “arte e ciência” de supervisionar o trabalho em uma organização com vistas a resultados consistentes e melhoria contínua. Nesse contexto, as melhorias promovidas pelo BPM podem assumir diversos significados, como a redução de custos, o tempo de execução das tarefas e as taxas de erro, conforme os objetivos específicos da organização. Dessa forma, BPM é uma abordagem estratégica que vai além da execução de atividades isoladas, visando ao gerenciamento de cadeias completas de eventos e decisões que, no conjunto, agregam valor à organização e aos clientes.

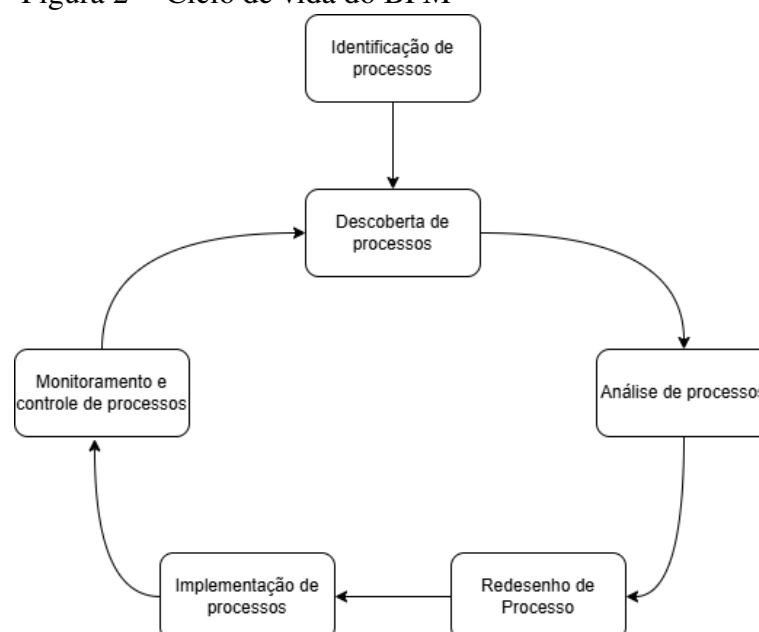
O ciclo de vida do BPM é fundamental para entender como a tecnologia, e especialmente a TI, auxilia na melhoria de processos empresariais. Esse ciclo consiste em etapas que promovem uma visão integrada e otimizada dos processos, abordando tanto a identificação quanto a automação. Dumas *et al.* (2018) lista as principais fases:

- **Identificação de processos:** um problema empresarial é estabelecido e os processos rele-

vantes são identificados e organizados. O objetivo é construir uma arquitetura de processos que ofereça uma visão global de como os processos da organização se relacionam.

- **Descoberta de processos (ou modelagem do processo como está):** a situação atual de cada processo é documentada por meio de modelos que representam a forma como os processos estão sendo realizados no momento.
- **Análise de processos:** são identificados e documentados os problemas do processo como está, frequentemente com a utilização de métricas de desempenho para medir e priorizar esses problemas conforme seu impacto.
- **Redesenho de Processos (ou melhoria de processos):** com base nas questões detectadas, mudanças são propostas para atender às metas de desempenho da organização. O redesenho envolve comparar diversas opções de mudança e selecionar a mais promissora, resultando em um modelo do processo ideal para ser implementado.
- **Implementação de processos:** são realizadas as mudanças necessárias para que o processo transite do modelo como está para o modelo ideal. Isso envolve tanto a gestão de mudanças organizacionais quanto a automação de processos por meio de sistemas de TI.
- **Monitoramento e controle de processos:** com o processo ideal em operação, os dados relevantes são coletados e analisados para garantir que os objetivos de desempenho estão sendo atendidos. O monitoramento contínuo permite identificar e corrigir problemas recorrentes e ajustar processos conforme surgem novas demandas.

Figura 2 – Ciclo de vida do BPM



Fonte: Dumas *et al.* (2018) adaptado pelo autor

Vale destacar o destaque do BPM no cenário de TD, na qual empresas buscam reimaginar seus modelos de negócio e processos com o auxílio de tecnologias digitais (Kerpedzhiev *et al.*, 2021). Este esforço requer uma mudança estruturante, em que BPM não só simplifica processos, como também proporciona a base para inovações digitais, essencial para organizações que estão em transição para modelos mais ágeis e tecnologicamente avançados (Fischer *et al.*, 2020).

Ao implementar BPM, as organizações frequentemente precisam adaptar processos existentes para melhor alinhá-los às suas estratégias, especialmente quando esses processos integram recursos tecnológicos. Com isso, BPM possibilita a reorganização das etapas, removendo atividades redundantes e otimizando o fluxo de trabalho, o que resulta em melhorias na qualidade, no serviço e na velocidade das operações (Laudon; Laudon, 2016). Essa abordagem é especialmente eficaz quando aplicada a modelos de negócios sólidos ou a processos de alto impacto, contribuindo para o fortalecimento do desempenho organizacional e para o alcance dos objetivos estratégicos.

2.3 Business Process Automation e Robotic Process Automation

A *Business Process Automation* (BPA) visa transformar e otimizar processos empresariais por meio da automação, com foco em reduzir custos, otimizar recursos e melhorar a eficiência operacional (Berkhout, 2023). Chakraborti *et al.* (2020) destaca que o objetivo central do BPA é aumentar a eficiência de processos ao automatizar a gestão de informações e dados, minimizar o tempo investido pelas equipes e aprimorar a lógica de execução. Complementando essa visão, Srivastava *et al.* (2021) descreve o BPA como a automação de processos complexos, indo além de atividades tradicionais de manipulação de dados e registro, com foco em operações essenciais e missões críticas da empresa, priorizando a eficiência dos processos centrais em vez de apenas atividades administrativas.

As tecnologias de automação de processos podem ser classificadas em dois tipos: *Heavyweight* BPA e *Lightweight* BPA, cada uma atendendo a necessidades distintas de automação. As soluções de *Heavyweight* BPA são mais robustas e abrangentes, incluindo sistemas como ERP, *Business Process Management System* (BPMS) e etc. Essas tecnologias centralizam a execução de processos complexos e frequentemente integram-se a outras tecnologias e sistemas empresariais, criando uma infraestrutura unificada para garantir a continuidade dos fluxos de trabalho em toda a organização (Dumas *et al.*, 2018). São geralmente implementadas com o

apoio das equipes de TI e exigem infraestrutura de *back-end* sofisticada, seja centralizada ou distribuída, para suportar a automação completa dos processos (Bygstad, 2017).

Por outro lado, *Lightweight BPA* refere-se a tecnologias de automação mais simples, que permitem a execução de tarefas de forma independente, sem a necessidade de intervenção intensa da equipe de TI ou de uma estrutura de *back-end* complexa. Essas aplicações leves podem ser executadas diretamente em dispositivos dos usuários e facilitam a automação de tarefas específicas dentro de um processo maior, tornando-se uma solução acessível e flexível para atender a demandas de automação mais pontuais e rápidas (Bygstad; Iden, 2017). Nos últimos anos, o uso de tecnologias leves tem aumentado, com muitas empresas optando por essas soluções por sua facilidade de implementação e baixo custo em comparação com as opções *heavyweight* (Bygstad, 2017).

A promessa do BPA é trazer vantagens significativas para as organizações, incluindo reduções de custos, maior confiabilidade, menos erros e melhor alocação da força de trabalho, tudo com o objetivo de assegurar processos empresariais mais confiáveis e de alta qualidade (Aysolmaz *et al.*, 2023). Assim, os projetos de BPA se concentram em implementar tecnologias que automatizam processos no ambiente digital da empresa, reforçando a eficiência e a confiabilidade das operações diárias (Meidan *et al.*, 2017).

O BPA busca eliminar tarefas repetitivas e redundantes, promovendo uma organização mais enxuta e menos sujeita ao desperdício (Berkhout, 2023). Isso é alcançado por meio de tecnologias avançadas como *Robotic Process Automation* (RPA) e outras ferramentas capazes de automatizar e monitorar fluxos de trabalho do início ao fim (Srivastava *et al.*, 2021). A RPA, com sua abordagem abrangente, visa otimizar e agilizar os processos eliminando atividades repetitivas e desnecessárias, promovendo assim um ambiente mais eficiente e menos propenso ao desperdício. Nesse contexto, o uso de RPA surge como uma ferramenta para alcançar os objetivos do BPA, especialmente na automação de tarefas rotineiras que consomem tempo e demandam esforços manuais.

O RPA é uma tecnologia projetada para realizar atividades repetitivas em diversos sistemas e plataformas, permitindo que tarefas, transações e processos sejam executados de forma autônoma, seguindo regras pré-definidas e orientações específicas (Vu *et al.*, 2023). Com isso, o RPA é capaz de simular ações humanas em sistemas digitais, substituindo o trabalho manual repetitivo, o que libera os colaboradores para focar em atividades mais estratégicas e baseadas em conhecimento (Hofmann *et al.*, 2020).

Enquanto o RPA se concentra na automação de etapas individuais dentro de um processo, o BPA trabalha em um nível mais amplo, buscando coordenar todo o fluxo de trabalho para que processos complexos possam ser automatizados. A automação de fluxos de trabalho envolve funcionalidades como o encaminhamento de tarefas para os funcionários apropriados, notificações automáticas e suporte à tomada de decisões, proporcionando uma abordagem integral para a gestão de processos (Vu *et al.*, 2023).

Portanto, o RPA complementa o BPA ao fornecer uma solução eficaz para tarefas pontuais, enquanto o BPA se encarrega de orquestrar e gerenciar o processo como um todo, criando um sistema de automação empresarial mais robusto e eficiente.

Embora os termos BPM, BPA e RPA sejam frequentemente usados como sinônimos, eles têm papéis distintos no gerenciamento e automação de processos empresariais (Berkhout, 2023). Entender essas diferenças é essencial para uma aplicação eficaz dessas tecnologias e para evitar confusões conceituais.

O BPM, foca principalmente em aprimorar e reprojeter processos, oferecendo uma visão ampla e estratégica sobre como as operações empresariais podem ser otimizadas. É um campo que busca compreender a estrutura dos fluxos de trabalho e oferece *insights* sobre os processos que sustentam a organização (Moreira *et al.*, 2024; Dumas *et al.*, 2018; Laudon; Laudon, 2016). Dessa forma, o BPM ajuda as empresas a analisar e melhorar continuamente seus processos para atender melhor às necessidades do negócio, promovendo maior eficiência e alinhamento organizacional.

O BPA, por outro lado, é um conjunto de tecnologias voltadas para a automação de processos como um todo, abrangendo uma série de ferramentas e abordagens para digitalizar e simplificar processos empresariais *end-to-end*. Enquanto o BPM busca otimizar processos e o RPA automatiza atividades específicas, o BPM integra ambas as abordagens, coordenando todo o processo para garantir que ele funcione sem intervenção manual sempre que possível (Berkhout, 2023).

Por fim, ao invés de redesenhar processos, como no BPM, o RPA cria *bots* que emulam ações humanas em sistemas de software, o que permite automatizar atividades repetitivas que tomam tempo dos colaboradores. Essa característica torna o RPA uma ferramenta ideal para automatizar atividades simples e rotineiras, liberando tempo dos funcionários para atividades mais complexas e estratégicas (Berkhout, 2023; Moreira *et al.*, 2024).

3 TRABALHOS RELACIONADOS

Nas seções a seguir, serão apresentados os trabalhos relacionados com esta pesquisa e, na última seção, será apresentado um quadro com as principais características desses trabalhos de forma que será possível visualizar as diferenças e os pontos comuns com este trabalho.

3.1 The role of SaaS service quality for continued SaaS use: Empirical insights from SaaS using firms

No artigo Benlian *et al.* (2010) é analisada a qualidade dos serviços de SaaSs utilizando a abordagem *Zone of Tolerance*, que mede a diferença entre as percepções dos clientes sobre os serviços recebidos e suas expectativas mínimas e desejadas. A pesquisa tem como foco compreender como as dimensões da qualidade de serviço impactam a satisfação dos clientes, oferecendo *insights* valiosos para a melhoria de serviços SaaS.

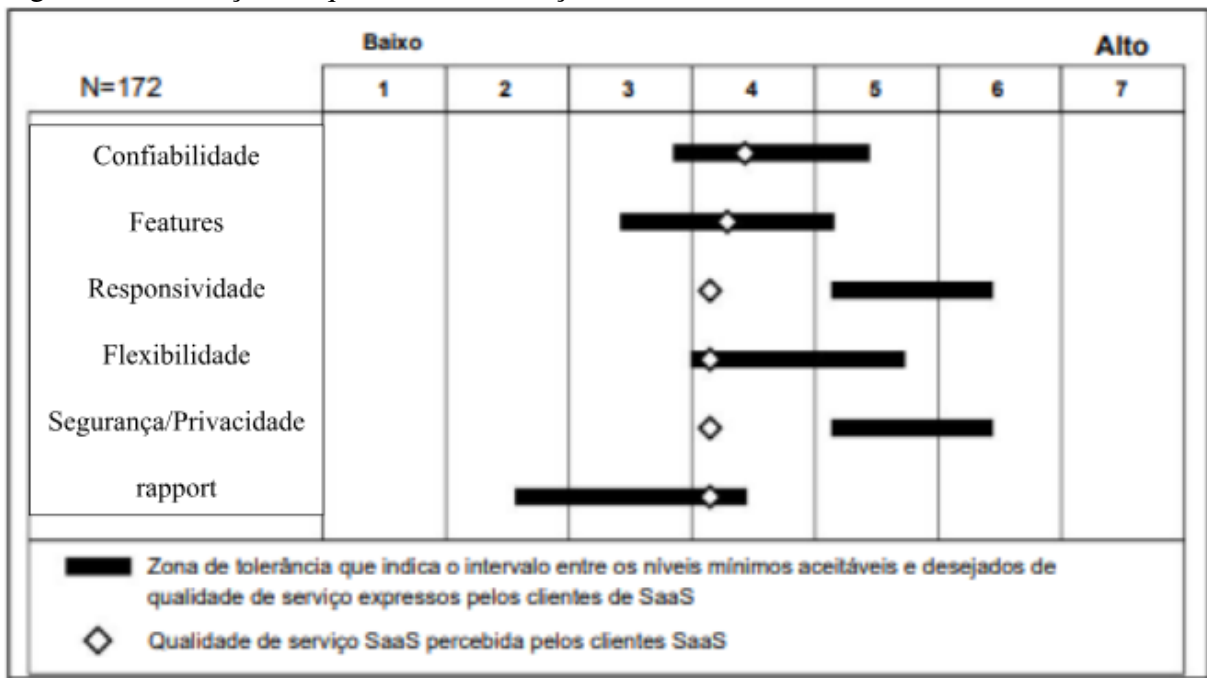
O objetivo do estudo é identificar as lacunas na qualidade percebida pelos clientes em relação a seis dimensões fundamentais dos serviços SaaS: Confiabilidade, *Features*, Responsividade, Flexibilidade, Segurança/Privacidade e Relacionamento (*rapport*). O trabalho destaca a importância de alinhar o desempenho dos serviços às expectativas dos usuários, considerando os limites mínimos aceitáveis e os níveis desejados de cada dimensão.

A metodologia do estudo foi cuidadosamente estruturada com base em uma abordagem quantitativa. Os autores aplicaram um questionário a uma amostra de 172 usuários de SaaS, que representavam clientes reais de serviços SaaS. A coleta de dados teve como objetivo capturar as percepções de qualidade em relação às seis dimensões avaliadas. O uso da abordagem *Zone of Tolerance* permitiu medir três níveis de qualidade percebida para cada dimensão: mínimo aceitável, desejado e percebido.

As respostas foram analisadas estatisticamente para determinar a relação entre os níveis mínimo, desejado e percebido de qualidade. A zona de tolerância foi então calculada como o intervalo entre o mínimo aceitável e o desejado, e o desempenho percebido foi comparado a esses limites.

Para análise dos dados, gráficos como o da Figura 3 foram utilizados, representando visualmente a posição de cada dimensão dentro da zona de tolerância. As lacunas entre os níveis percebido e desejado, bem como entre percebido e mínimo aceitável, foram destacadas para identificar as áreas que precisam de melhorias.

Figura 3 – Avaliação da qualidade do serviço SaaS



Fonte: Benlian *et al.* (2010), adaptado pelo autor

Nos resultados, o estudo mostrou que a confirmação da qualidade do serviço SaaS é um fator importante para a satisfação do cliente, influenciando indiretamente a intenção de continuidade do SaaS. As dimensões Responsividade e Segurança/Privacidade tiveram o maior impacto na satisfação dos clientes e na percepção de utilidade, mas estavam abaixo dos níveis mínimos aceitáveis de qualidade de serviço, indicando uma área crítica para melhoria. Essas dimensões, juntamente com Confiabilidade e Flexibilidade, apresentaram valores insatisfatórios, sugerindo que os provedores de SaaS devem priorizar melhorias nesses aspectos. As dimensões Rapport e *Features*, por outro lado, apresentaram desempenhos positivos, e os provedores não precisam se preocupar com melhorias nessas áreas no curto e médio prazo.

3.2 Understanding the success of SaaS - the perspective of post-adoption use

Neste trabalho, Yang e Chou (2015) buscam entender como a confiança e a qualidade do serviço influenciam o uso pós-adoção de plataformas SaaS. A pesquisa utiliza a estrutura de dedicação-restrição, baseada na teoria da troca social, para analisar como os gerentes de TI percebem a qualidade do serviço do SaaS e desenvolvem confiança nos fornecedores. As questões de pesquisa são:

- **RQ1:** como a confiança dos clientes afeta o uso pós-adoção do SaaS?
- **RQ2:** como a qualidade do serviço dos fornecedores afeta a confiança dos clientes?

O estudo contribui para a literatura de serviços online e SaaS, analisando a confiança do cliente e seu uso contínuo. Além disso, amplia a estrutura de dedicação-restrição, detalhando seu impacto no uso pós-adoção. O modelo de pesquisa propõe as seguintes hipóteses e seus resultados obtidos:

Tabela 1 – Hipóteses e seus resultados

Hipótese	Relevância e Objetivo	Resultado
H1: A confiança dos clientes na qualidade do serviço influencia positivamente a intenção de explorar o SaaS.	Investiga se a percepção da qualidade do serviço afeta a decisão inicial de adoção da solução SaaS.	Confirmada
H2: A confiança na qualidade do serviço influencia positivamente a intenção de continuar o SaaS.	Avalia se a percepção da qualidade do serviço influencia a retenção do usuário na plataforma SaaS.	Confirmada
H3: A confiança no fornecedor influencia positivamente a intenção de explorar o SaaS.	Verifica se a credibilidade da empresa fornecedora impacta a adoção do SaaS.	Confirmada
H4: A confiança no fornecedor influencia positivamente a intenção de continuar o SaaS.	Examina se a confiabilidade do fornecedor influencia a fidelização do usuário ao SaaS.	Confirmada
H5: A qualidade da orientação ao cliente influencia positivamente a confiança na qualidade do serviço.	Analisa se um suporte eficiente e informativo fortalece a confiança na qualidade do serviço.	Confirmada
H6: A qualidade da orientação ao cliente influencia positivamente a confiança no fornecedor.	Investiga se um bom atendimento impacta a confiança no fornecedor.	Confirmada
H7: A qualidade da resposta ao cliente influencia positivamente a confiança na qualidade do serviço.	Examina se a capacidade de resposta eficiente impacta a confiança na qualidade do serviço.	Confirmada
H8: A qualidade da resposta ao cliente influencia positivamente a confiança no fornecedor.	Avalia se um suporte eficiente afeta diretamente a confiança no fornecedor.	Não Confirmada
H9: A qualidade do ambiente influencia positivamente a confiança na qualidade do serviço.	Analisa o impacto da infraestrutura e do ambiente digital na confiança do serviço.	Confirmada
H10: A qualidade do ambiente influencia positivamente a confiança no fornecedor.	Avalia se um ambiente tecnológico confiável fortalece a confiança no fornecedor.	Confirmada

Fonte: elaborado pelo autor.

Essas hipóteses investigam como diferentes aspectos da qualidade do serviço contribuem para a construção da confiança, impactando o comportamento pós-adoção dos clientes em relação ao SaaS.

A pesquisa envolveu 650 gerentes seniores de empresas com experiência em SaaS. A coleta de dados seguiu a abordagem de informantes chave, com a amostra composta por

gerentes de TI e de negócios especializados em *outsourcing* e sistemas de informação. Após a exclusão de 52 respostas incompletas ou de indivíduos com menos de dois anos de experiência, o estudo contou com 246 respostas válidas. A maioria dos respondentes tinha mais de 6 anos de experiência com SaaS e era de pequenas e médias empresas com menos de 200 funcionários.

Os resultados confirmaram que a qualidade do serviço motiva os clientes a construir confiança tanto na qualidade do serviço quanto no fornecedor, o que reflete mecanismos de dedicação e restrição que afetam a exploração e continuidade do uso do SaaS. Nove das dez hipóteses propostas foram confirmadas, o que fortalece substancialmente nossos argumentos teóricos. Os resultados mostram que a influência da confiança no fornecedor sobre a intenção de explorar o SaaS é mais forte do que a confiança na qualidade do serviço. Da mesma forma, a confiança no fornecedor exerce uma influência mais forte sobre a intenção de continuar utilizando o SaaS, em comparação com a confiança na qualidade do serviço. Isso implica que os mecanismos de dedicação e restrição, conceituados como confiança na qualidade do serviço e confiança no fornecedor, respectivamente, são adequados para explicar a relação entre confiança e uso pós-adoção.

3.3 Cloud computing: an emerging trend for small and medium enterprises

Em Korongo *et al.* (2013), o principal objetivo do estudo é avaliar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças das PMEs em relação à adoção da tecnologia de computação em nuvem, embora outros objetivos também tenham sido abordados. Entre as questões de pesquisa investigadas, destaca-se: "Quais são as oportunidades e desafios na resolução de problemas empresariais por meio da computação em nuvem?", enquanto outras questões relevantes também foram exploradas no contexto do estudo.

O estudo teve como alvo gestores de PMEs, com enfoque específico em atividades comerciais e de serviços. Foi adotada uma abordagem qualitativa, utilizando o método de estudo de caso para compreender as perspectivas de um grupo de 20 gestores de PMEs. Os dados foram coletados por meio de fontes primárias e secundárias.

Foi realizado um estudo de caso por meio de entrevistas com gestores de PMEs, com o objetivo de coletar informações contextuais sobre a gestão de operações comerciais e confirmar a necessidade de adoção de tecnologias, especialmente o modelo de computação em nuvem. Após o estudo de caso, foi conduzida uma revisão de literatura que destacou a computação em nuvem como uma tendência contemporânea para acessar, compartilhar e armazenar informações

de forma confiável e eficiente. A revisão de literatura abrangeu artigos acadêmicos, livros, publicações de órgãos governamentais e corporativos, além de materiais eletrônicos. Todas as 20 PMEs participaram da pesquisa, resultando em uma taxa de resposta de 100%.

O estudo identificou diversos benefícios associados à adoção da computação em nuvem pelas PMEs. Em primeiro lugar, ela facilita a entrega de serviços de TI, incluindo aplicativos e serviços *web*. A tecnologia de virtualização permite o compartilhamento de servidores e dispositivos de armazenamento, otimizando a utilização do *hardware* e promovendo sistemas de armazenamento de dados comuns que possibilitam o compartilhamento de informações. Essa abordagem permite acesso remoto a dados e documentos, incluindo informações confidenciais, a partir de qualquer local no mundo.

A computação em nuvem também melhora a colaboração entre equipes por meio de aplicações que podem ser migradas facilmente de um servidor físico para outro. Em termos econômicos, o modelo de pagamento por uso reduz os custos com *hardware*, *software* e infraestrutura. Localmente, setores como o de terceirização de processos empresariais têm impulsionado a adoção da computação em nuvem, permitindo que empresas utilizem plataformas computacionais sem a necessidade de adquirir *hardware* e *software* próprios. Além disso, esse modelo reduz significativamente os custos relacionados à aquisição, manutenção e suporte técnico de TI.

Apesar das vantagens, o estudo também revelou desafios significativos enfrentados pelas PMEs ao adotar a computação em nuvem. Entre as principais limitações estão os baixos níveis de alfabetização e treinamento em tecnologias, incluindo a falta de proficiência nos idiomas predominantes nas plataformas de TI. As operações complexas e a ausência de conhecimento técnico dificultam o uso das tecnologias. Outros desafios incluem infraestrutura inadequada, resistência à mudança e hesitação em adotar tecnologias inovadoras. O maior risco associado à computação em nuvem, no entanto, reside em questões de segurança, confiança e privacidade dos dados. Esses fatores representam um obstáculo significativo para muitas PMEs que consideram implementar o modelo. Na Tabela 2, mostra a análise das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças realizada na pesquisa:

Tabela 2 – Resumo de pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças

Pontos fortes	Pontos fracos
<ul style="list-style-type: none"> – Formação de alianças estratégicas para ampliar oportunidades de negócios, como Terceirização de Processos de Negócios e Incubadoras de Negócios. – Realização de operações comerciais independentemente do tempo e da localização geográfica. – Redução do risco de desperdício de recursos. – Acesso e gerenciamento de informações de qualquer computador, independentemente da localização. 	<ul style="list-style-type: none"> – Baixa conscientização, ignorância e resistência à adoção da computação em nuvem. – Falta de conteúdo relevante, mercados e informações sobre mercados para produtos e serviços. – Habilidades limitadas em tecnologia da informação e vínculos empreendedores. – Conectividade inadequada à Internet.
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> – Foco em mercados de nicho, crescimento do mercado e da demanda, como o uso de cabos de fibra óptica e Wi-Fi. – Oportunidades de investimento para PMEs, como a Terceirização de Processos de Negócios. – Aprimoramento da prestação de serviços e aumento de receita. 	<ul style="list-style-type: none"> – Competição. – Crises globais. – Desafios tecnológicos. – Gestão de informações comerciais por terceiros. – Falta de confiança em terceiros. – Questões de segurança e privacidade.

Fonte: elaborado pelo autor.

3.4 Análise comparativa

Esta seção apresenta uma análise comparativa entre os trabalhos relacionados que foram apresentados neste capítulo com o trabalho proposto. Na Tabela 3, está disposta uma comparação a fim de resumir a análise.

As semelhanças entre o trabalho de Benlian *et al.* (2010) e o presente estudo estão no foco em analisar as percepções dos usuários sobre o SaaS, destacando a importância de alinhar o desempenho dos serviços às expectativas dos mesmos. No entanto, a principal diferença reside na metodologia e nas variáveis utilizadas. Essas variáveis podem ser facilmente incorporadas ao modelo de DeLone e McLean (2003), que se mostra mais adequado para esta pesquisa, pois, além de englobar as variáveis adotadas, avalia outros aspectos essenciais do sistema.

A principal semelhança encontrada entre este trabalho e o de Yang e Chou (2015) é o foco em entender a influência da qualidade do SaaS no uso e na adoção do sistema pelas empresas, com o objetivo de obter *insights* sobre essa relação. No entanto, as diferenças podem ser observadas no modelo de pesquisa adotado: os pesquisadores de Yang e Chou (2015) utilizaram *surveys* e hipóteses a serem validadas. Já este trabalho busca compreender a influência

dessa relação por meio do uso do modelo de DeLone e McLean (2003) e da análise do sucesso do SaaS por meio de CSFs.

Por fim, a principal semelhança encontrada entre este trabalho e o de Korongo *et al.* (2013) é o foco do estudo em PMEs e na metodologia utilizada. No entanto, as diferenças podem ser observadas no método de análise dos dados. O estudo de Korongo *et al.* (2013) utilizou uma análise interpretativa baseada em entrevistas qualitativas, sem um modelo estruturado para organizar os achados. Já o presente estudo combinou o uso de uma matriz de análise, para estruturar e comparar os resultados, com o mapeamento de temas que permitiu identificar padrões e correlações entre informatização, automação e alinhamento estratégico e as variáveis do modelo de DeLone e McLean (2003)

Tabela 3 – Análise entre os trabalhos relacionados e este trabalho

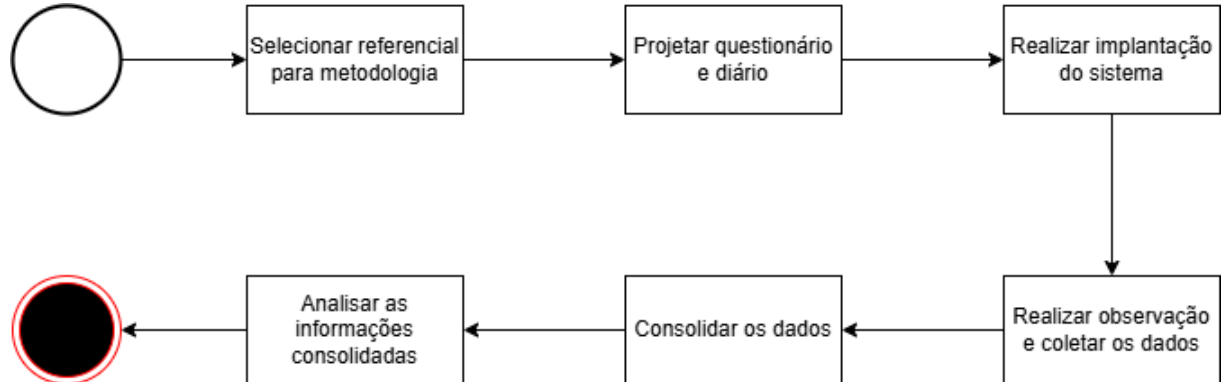
Trabalho	Metodologia utilizada	Foco em PMEs	Método de análise dos resultados	Modelo usado na metodologia	Uso de CSF
(Benlian <i>et al.</i> , 2010)	<i>Survey</i>	Não	Zona de tolerância	Modelo próprio baseado em (Bhattacharjee, 2001)	Não
(Yang; Chou, 2015)	<i>Survey</i>	Não	<i>Partial Least Squares</i>	Modelo próprio baseado em hipóteses	Não
(Korongo <i>et al.</i> , 2013)	Estudo de caso	Sim	Análise interpretativa	Não utiliza um modelo	Não
Este trabalho	Estudo de caso	Sim	Uso de matriz	(DeLone; McLean, 2003)	Sim

Fonte: Korongo *et al.* (2013), adaptado pelo autor.

4 METODOLOGIA

Neste capítulo, são apresentados os passos necessários para a execução deste trabalho a fim de cumprir os objetivos estabelecidos. A Figura 4 ilustra as fases da metodologia, nas seções seguintes, cada fase do método é apresentada.

Figura 4 – Etapas do método de pesquisa



Fonte: Feito pelo autor

4.1 Selecionar referencial para metodologia

Nessa seção, apresenta-se o processo de revisão da literatura e a escolha dos conceitos, modelos e referencial metodológico que orientam a pesquisa. Essa etapa é fundamental para garantir a qualidade e a consistência do estudo, pois fornece a base teórica necessária para embasar as análises e discussões realizadas.

4.1.1 Modelo guia

Para estabelecer uma base metodológica sólida, foi realizada uma análise da literatura sobre modelos e metodologias voltadas à avaliação de sistemas de informação na fase de pós-implantação. Dentre os modelos identificados, o *Information System Success Model* presente em DeLone e McLean (2003) foi selecionado por sua relevância e impacto no campo dos sistemas de informação. Este modelo revisado, que se baseia no trabalho original de 1992, foi aprimorado para abordar críticas e lacunas apontadas por estudos posteriores (Petter *et al.*, 2008). No modelo, há as variáveis:

- **Qualidade do sistema:** refere-se às características técnicas do sistema, como sua usabilidade, confiabilidade, eficiência e adaptabilidade. Exemplos incluem desempenho rápido,

ausência de erros e facilidade de integração com outras plataformas.

- **Qualidade da informação:** avalia a relevância, precisão, completude, atualidade e compreensibilidade dos dados fornecidos pelo sistema. Um sistema bem-sucedido entrega informações úteis para tomada de decisão, como relatórios gerenciais claros e páginas web bem estruturadas.
- **Qualidade do serviço:** mede o suporte técnico e humano fornecido ao usuário, considerando a capacidade, empatia, confiabilidade e prontidão da equipe de TI. Esta dimensão é essencial para avaliar a eficácia do suporte ao usuário.
- **Uso do sistema:** refere-se ao grau de utilização de um sistema de informação pelos usuários, considerando a frequência, duração e a forma como ele é empregado em suas atividades. Essa variável avalia a integração do sistema nas operações cotidianas, representando o impacto prático da tecnologia na rotina dos usuários.
- **Satisfação do usuário:** reflete o nível de contentamento dos usuários em relação ao sistema, incluindo relatórios, interfaces e serviços de suporte. Instrumentos de avaliação, como questionários, são amplamente utilizados para mensurar a satisfação.
- **Benefícios líquidos:** representam o impacto do sistema sobre indivíduos e organizações, abrangendo aspectos como aumento de produtividade, melhoria na tomada de decisão, redução de custos e aumento de receitas. Este constructo consolidou os impactos individuais e organizacionais em um único elemento para facilitar a avaliação dos ganhos gerais proporcionados pelo sistema.

Conforme Al-Kofahi *et al.* (2020) aponta, o modelo tornou-se um dos modelos mais influentes da pesquisa moderna em sistemas de informação, citado em milhares de artigos acadêmicos. Sua importância reside em fornecer um guia abrangente para o estudo do sucesso de sistemas de informação, ajudando a explicar como esses sistemas geram valor tanto para indivíduos quanto para organizações. O modelo não apenas permite identificar as áreas que precisam de melhorias, mas também serve como base para compreender os benefícios estratégicos e operacionais proporcionados pela tecnologia (Al-Kofahi *et al.*, 2020).

Por essas razões, este modelo foi escolhido para guiar a presente pesquisa e orientar a análise do sucesso do software em estudo.

4.1.2 CSFs

Para medir o sucesso do objeto de estudo, identificamos na literatura os CSFs que se alinham aos objetivos da pesquisa. Esses fatores foram escolhidos devido à sua relevância para garantir a efetividade e sustentabilidade de iniciativas de tecnologia. Conforme Cmoie (2024), os CSFs servem como guias estratégicos que ajudam a determinar o sucesso, fornecendo um foco claro para todos os envolvidos e uma base para decisões relacionadas à continuidade de projetos. Os seguintes CSFs foram escolhidos, com base na pesquisa de Trkman (2010), por sua relevância para o contexto estudado:

- **Alinhamento estratégico:** para que as iniciativas tenham impacto sustentável, é indispensável que os processos estejam alinhados à estratégia organizacional. O sucesso a longo prazo depende da integração entre BPM e a estratégia empresarial, o que ajuda a direcionar esforços para processos críticos voltados ao cliente. Além disso, a falta de alinhamento entre estratégia e processos é uma das principais causas de falhas em projetos de BPM.
- **Informatização:** a adoção de tecnologia deve ser acompanhada por uma renovação dos processos, já que a simples aplicação de TI não garante vantagens competitivas. Investimentos bem planejados e alinhados às necessidades organizacionais permitem eliminar ineficiências, como tarefas manuais ou problemas de comunicação, otimizando a execução dos processos e reduzindo custos.
- **Automação:** a automação reduz o tempo e o custo de execução de processos, além de aumentar a qualidade dos resultados. Atividades rotineiras podem ser total ou parcialmente automatizadas, permitindo um controle e monitoramento mais eficaz em toda a organização.

A seleção desses CSFs reflete sua importância prática e teórica, garantindo uma abordagem robusta para avaliar o impacto do sistema e melhorar os processos no contexto estudado. Assim, elas serão usadas como fonte de indicadores para análise dos dados coletados.

4.1.3 Método de pesquisa

Para esta pesquisa, optou-se pelo método de estudo de caso. O estudo de caso, como definido por Heale e Twycross (2018), é uma metodologia de pesquisa intensiva que pode ser aplicada a um indivíduo, um grupo de pessoas, ou uma unidade específica, com a finalidade de obter uma compreensão aprofundada de um fenômeno. Para Yin (2015), o estudo de caso é uma

investigação empírica que analisa um fenômeno contemporâneo em seu contexto do mundo real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidos. Essa metodologia é amplamente utilizada nas ciências sociais e nas ciências da vida, dado seu caráter investigativo e profundo.

Para guiar a pesquisa, foi selecionado o trabalho de Thomas (2021), que se destaca na literatura devido à sua relevância e profundidade no tratamento de estudos de caso. Thomas (2021) traz conceitos e informações essenciais que possibilitam uma análise robusta do fenômeno estudado, oferecendo uma base teórica sólida para compreender as diversas variáveis envolvidas e fornecer um direcionamento eficaz na condução do estudo. Seguindo o trabalho de Thomas (2021), foram escolhidos alguns pontos-chave para orientar a pesquisa, com base em suas metodologias e princípios:

- **Fundamentos éticos:** uso dos fundamentos na criação do questionário, garantindo que o processo de coleta de dados fosse conduzido de maneira responsável e respeitosa com os participantes. Isso assegura a integridade e a confiabilidade dos dados, além de preservar os direitos e a privacidade dos envolvidos.
- **Participantes:** usuários das empresas que recém implantaram o sistema Ag-end em seu ambiente empresarial. Ao todo, 8 empresas foram convidadas para a pesquisa e 3 aceitaram. A Tabela 4 mostra o perfil dos participantes da pesquisa.
- **Investigação Interpretativa, Método Comparativo Contínuo:** esses métodos permitem uma análise aprofundada dos dados qualitativos, identificando temas emergentes e comparando-os de forma constante ao longo do processo de pesquisa.

Tabela 4 – Perfil dos entrevistados

ID	Profissão	Setor de Atuação	Idade	Gênero	Forma de Agendamento Anterior	Motivo da Utilização do Sistema
E1	Nutricionista	Dona	22	Feminino	Agenda física	Informatizar o processo, melhorar comunicação com o cliente e otimizar tempo
E2	Psicóloga	Dona	28	Feminino	Agenda física	Informatizar o processo, melhorar comunicação com o cliente e otimizar tempo
E3	Nutricionista	Dona	26	Feminino	Agenda física e grupo de WhatsApp	Informatizar o processo, melhorar comunicação com o cliente e otimizar tempo

Fonte: elaborado pelo autor.

4.1.3.1 Objeto de estudo: Ag-end

O Ag-end nasceu a partir de uma demanda específica de informatização em uma PMEs. Inicialmente projetado para atender necessidades básicas de gestão de agendamentos e recursos. O sistema foi criado pelo autor desta pesquisa e, ao longo do tempo, evoluiu significativamente. Com o passar dos anos, novas funcionalidades foram incorporadas para atender a diferentes tipos de empresas e setores. O Ag-end permanece em desenvolvimento contínuo, adaptando-se às necessidades modernas e integrando tecnologias avançadas. O sistema reúne diversas funcionalidades que tornam a gestão empresarial mais prática e eficiente. As principais são:

- **Gestão de agendamentos:** O Ag-end oferece um calendário interativo para organizar, monitorar e atualizar compromissos em tempo real. A ferramenta permite personalizar horários, definir lembretes e visualizar agendamentos de forma clara e intuitiva.
- **Página pública personalizada:** uma das funcionalidades de destaque do Ag-end é a criação automática de uma página pública para cada empresa registrada. Essa página apresenta informações da empresa, como serviços oferecidos e dados de contato, além de incluir um botão de acesso direto ao WhatsApp¹ da empresa, facilitando a comunicação com clientes externos ao sistema.
- **Automação e lembretes via WhatsApp:** o sistema integra-se ao WhatsApp para enviar notificações automáticas sobre novos compromissos, alterações, cancelamentos e lembretes. Essa funcionalidade melhora a comunicação com clientes e funcionários, reduzindo atrasos e ausências.
- **Gerenciamento de recursos humanos:** empresas podem cadastrar funcionários, associá-los a agendamentos e acompanhar a carga de trabalho de cada um. Isso garante uma melhor alocação de tarefas e evita sobrecargas.
- **Integração de localizações e serviços:** O Ag-end suporta múltiplas localizações e categorias de serviços, possibilitando que empresas adaptem o sistema às suas operações específicas. Isso é especialmente útil para empresas com diversas unidades ou áreas de atuação.

¹ <https://www.whatsapp.com/>

4.2 Projetar questionário e diário

Nesta seção, detalha-se o processo de desenvolvimento das estratégias e instrumentos de coleta de dados que serão utilizados nesta pesquisa.

4.2.1 *Questionário base para entrevistas*

Após a pesquisa para a metodologia da pesquisa, foi realizada a construção do questionário utilizado para identificar a percepção dos usuários sobre o objeto de estudo nas entrevistas. Para orientar a elaboração das perguntas e seções, foram adotadas as variáveis do modelo de DeLone e McLean (2003) para estruturar as perguntas, garantindo que as variáveis relevantes fossem abordadas de forma clara e objetiva.

O questionário foi composto por perguntas quantitativas e qualitativas. As questões quantitativas permitiram a análise de dados em forma numérica, enquanto as qualitativas proporcionaram uma compreensão mais profunda das opiniões e experiências dos usuários, essencial para consolidar os resultados.

A plataforma Google Forms² foi escolhida para a construção do questionário devido à sua estrutura consolidada e facilidade de uso, além de permitir a criação de formulários com visualizações automáticas dos dados, o que facilita a análise. Para melhorar a captação dos dados, foi utilizada a Escala Likert em algumas perguntas, permitindo medir a intensidade das opiniões dos respondentes sobre os tópicos abordados. Esse tipo de escala é útil para quantificar a percepção dos usuários e facilitar a análise estatística dos resultados. O questionário pode ser encontrado no apêndice A.

4.2.2 *Diário*

Para a construção do diário, foi elaborado um modelo semanal estruturado para coleta de dados qualitativos e quantitativos. O diário tem como foco analisar as percepções dos participantes sobre o uso do sistema, alinhando as perguntas ao modelo de DeLone e McLean (2003) e aos CSFs selecionados. Ele contempla questões sobre a experiência geral, qualidade do sistema, qualidade da informação, qualidade do serviço, impactos no trabalho e avaliação dos CSFs. Além disso, há espaço para sugestões e comentários, com o objetivo de identificar melhorias e compreender o impacto do sistema no contexto organizacional. O diário pode ser

² Disponível em <https://docs.google.com/forms/u/0/>

encontrado no apêndice B.

4.3 Realizar implantação do sistema

A implantação do Ag-end contou com tutoriais³ em vídeo publicados no YouTube⁴, que apresentaram as funcionalidades principais e orientaram o uso do sistema. O crescimento do YouTube e a acessibilidade de ferramentas de edição e compartilhamento têm incentivado empresas de software a adotarem vídeos como meio preferencial de instrução (Meij; Meij, 2016). Além disso, o tutorial em vídeo vem se destacando como um recurso eficaz para treinamentos em software (Meij *et al.*, 2018). Além dos tutoriais, durante o período de implantação, suporte foi oferecido por meio de redes sociais.

4.4 Realizar observação e coletar os dados

Após a elaboração dos instrumentos de pesquisa, iniciou-se a fase de observação, que teve duração de um mês. No entanto, uma das participantes entrou de férias, realizando um total de três semanas de testes. Durante esse período, os diários⁵ foram disponibilizados por meio das redes sociais dos participantes e utilizados para registrar as principais observações. Ao todo, 8 diários foram coletados. Ao término do mês, aplicou-se o questionário final com o objetivo de complementar e consolidar as informações necessárias para a pesquisa. Com base nesse questionário, foram realizadas três entrevistas⁶: duas por reunião online e uma presencial. As entrevistas tiveram, em média, 25 minutos de duração.

4.5 Consolidar os dados

Após a fase de observação, os dados coletados foram consolidados. O Google Forms desempenhou um papel fundamental nesse processo, gerando planilhas que integraram as informações e facilitaram a visualização das respostas registradas nos diários. As gravações das entrevistas foram processadas na plataforma Transkriptor⁷ para transcrição automática, transformando o áudio em texto e facilitando a análise dos dados. Elas podem ser visualizadas no apêndice C.

³ Disponível em <https://bit.ly/4gn2XVH>

⁴ Disponível em <https://www.youtube.com/>

⁵ Disponível em <https://bit.ly/42sLvM6>

⁶ Disponível em <https://bit.ly/42sLvM6>

⁷ Disponível em <https://transkriptor.com/pt-br/>

4.6 Analisar as informações consolidadas

Os dados qualitativos foram submetidos a uma investigação interpretativa, utilizando o Método Comparativo Contínuo, presente no trabalho de Thomas (2021), para identificar temas e categorias emergentes. Inicialmente, os textos transcritos das entrevistas passaram por uma primeira fase de codificação, na qual foram analisados os principais pontos das respostas dos entrevistados. Em seguida, foi realizada uma segunda codificação, utilizando a primeira como base para eliminar duplicações e remover informações irrelevantes. Com essa etapa final de codificação, foram obtidos os *constructos* necessários para preencher a matriz⁸ de análise.

⁸ Disponível em <https://bit.ly/4aDZsZF>

5 RESULTADOS

A matriz desenvolvida nesta pesquisa representa uma das principais contribuições do trabalho, pois permite cruzar fatores estratégicos com variáveis do modelo analisado, proporcionando uma visão estruturada dos impactos da informatização e automação nos processos organizacionais. Essa abordagem facilita a identificação de padrões, desafios e oportunidades, permitindo uma compreensão mais clara dos efeitos dessas soluções tecnológicas nas organizações.

A importância dessa matriz reside na possibilidade de avaliar de forma detalhada como cada variável interage com os fatores estratégicos, oferecendo um instrumento analítico para empresas e pesquisadores interessados na otimização de processos digitais. Entre os principais benefícios dessa matriz estão a sistematização dos resultados da pesquisa e a criação de um modelo que pode ser replicado em diferentes contextos organizacionais. Para facilitar a compreensão da matriz, antes de apresentar os resultados detalhados, é essencial explicar como ela foi construída e o que se espera de cada cruzamento. A seguir, apresentamos um resumo das principais interações:

- **Alinhamento estratégico e qualidade do sistema:** espera-se que a adoção de soluções informatizadas e automatizadas contribua para a estabilidade e confiabilidade do sistema, impactando diretamente os custos operacionais e a efetividade dos processos empresariais.
- **Alinhamento estratégico e qualidade da informação:** a informatização deve facilitar a coleta, organização e análise de dados, melhorando a gestão da informação e possibilitando tomadas de decisão mais assertivas e baseadas em evidências.
- **Alinhamento estratégico e uso do sistema:** a implementação de tecnologias digitais pode otimizar a programação de atividades e melhorar a experiência do usuário, tornando os sistemas mais acessíveis e eficientes para os colaboradores.
- **Alinhamento estratégico e satisfação do usuário:** a automação e informatização bem implementadas tendem a otimizar a experiência dos usuários, reduzindo o tempo de execução de tarefas e melhorando a produtividade, o que pode gerar maior satisfação e engajamento.
- **Informatização e qualidade do serviço:** com sistemas mais estruturados, a qualidade do serviço tende a aumentar, garantindo processos mais padronizados, redução de erros e maior previsibilidade nas operações.
- **Informatização e uso do sistema:** a adoção de novas tecnologias depende da usabilidade

e da percepção de utilidade pelos usuários. Espera-se que a informatização facilite o acesso e a interação com os sistemas, promovendo uma maior adesão e integração no fluxo de trabalho diário.

- **Informatização e satisfação do usuário:** a resistência à mudança digital pode ser um fator limitante na adoção de sistemas informatizados. No entanto, espera-se que, com treinamento adequado e suporte contínuo, a aceitação dos usuários aumente, gerando maior engajamento e melhor aproveitamento dos sistemas.
- **Automação e qualidade do sistema:** a automação pode melhorar a eficiência operacional, mas também traz desafios, como a necessidade de comunicação clara e segurança da informação para evitar riscos, como fraudes ou mau uso da tecnologia.
- **Automação e benefícios líquidos:** a expectativa é que a automação contribua para a otimização dos processos, reduzindo custos, aumentando a confiabilidade e permitindo a escalabilidade das operações sem comprometer a qualidade.

Dessa forma, a matriz não apenas estrutura os resultados da pesquisa, mas também fornece uma ferramenta que pode ser aplicada para futuras análises em diferentes contextos organizacionais. A apresentação da tabela da matriz como um dos principais achados da pesquisa reforça seu papel como contribuição acadêmica e prática, possibilitando que empresas e gestores utilizem esses insights para melhorar suas estratégias de digitalização. A Tabela 5 apresenta os resultados das codificações realizadas nos dados obtidos e, em seguida, é feita uma descrição de cada achado.

Tabela 5 – matriz

	Alinhamento estratégico	Informatização	Automação
Qualidade do sistema	O sistema é confiável e estável, permitindo planejamento estratégico; A visualização em formato de calendário facilita a organização diária e mensal.	Transição eficaz do papel para o digital com estabilidade do sistema; O sistema oferece alta confiabilidade e minimiza riscos de perda de informações.	Automação eficaz em lembretes e notificações; Desconfiança com as mensagens automáticas devido a preocupações com golpes; A necessidade de reintroduzir dados manualmente pode ser melhorada para facilitar o processo de remarcação.
Qualidade da informação	Informações claras e organizadas ajudaram no planejamento estratégico; Dados relevantes ajudaram a evitar conflitos de horários.	Dados precisos e acessíveis reduziram erros de registro; Informações estruturadas facilitaram a tomada de decisões rápidas.	Informações automáticas enviadas foram compreensíveis e relevantes para os clientes.
Qualidade do serviço	O suporte técnico eficiente reforçou a confiança no sistema. Respostas rápidas às dúvidas garantiram a continuidade dos processos.	Suporte técnico ágil foi essencial para transição digital; Tutoriais ajudaram na adoção inicial do sistema.	
Uso do sistema	O sistema promoveu alinhamento organizacional e agilidade nos processos; A facilidade de remarcação ajudou a manter os compromissos alinhados à estratégia.	O sistema foi usado amplamente e tornou-se correio no dia a dia; A integração ao fluxo de trabalho foi tranquila, melhorando a eficiência; Uso simultâneo entre agenda de papel e o site gerou conflitos.	Mensagens automáticas incentivaram usuários a usarem mais o sistema; Confirmações automáticas e sinalizações aumentaram a uso dos usuários no sistema.
Satisfação do usuário	Alta satisfação com a organização e confiabilidade do sistema; Usuários apreciaram a redução de erros e maior controle sobre os agendamentos.	Usuários satisfeitos com a segurança e eficiência da informatização; A praticidade do sistema incentivou o uso frequente.	O sistema não é indispensável, mas contribuiu para organização e redução de faltas.
Benefícios líquidos	Melhorias no atendimento e na pontualidade dos compromissos.	Redução de custos com erros e maior produtividade; Maior controle sobre o tempo.	Automação melhorou o fluxo de trabalho e reduziu o tempo gasto em tarefas repetitivas.

Fonte: Elaborado pelo autor.

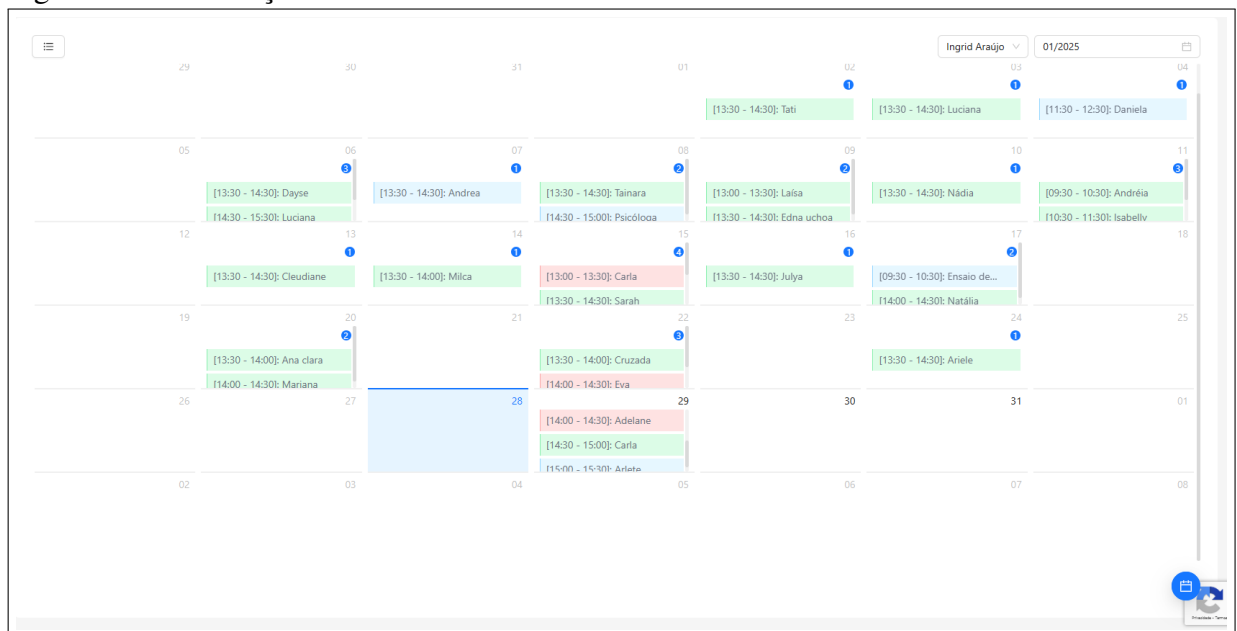
5.1 Alinhamento estratégico e qualidade do sistema

A estabilidade e confiabilidade do sistema foram mencionadas como pilares essenciais para o alinhamento com os objetivos estratégicos das empresas. A capacidade de acessar e gerenciar agendamentos sem interrupções ou erros técnicos garantiu um fluxo de trabalho contínuo e previsível. A entrevistada E3 observou: “o sistema é bastante estável e confiável. Eu consigo criar e visualizar os agendamentos sem encontrar erros ou sem travar também”. Essa característica foi particularmente valorizada por usuários que relataram que, antes da adoção do

sistema, enfrentavam dificuldades frequentes com métodos dispersos, como o uso de agendas físicas ou grupos de mensagens em celulares.

A visualização em formato de calendário foi outro diferencial mencionado. Ao permitir a organização dos compromissos de forma clara e acessível, tanto em visualizações diárias quanto mensais, o sistema proporcionou aos usuários uma visão completa de suas rotinas. “Ficou bem claro que dá para visualizar bem [...] como se fosse um calendário”, relatou a entrevistada E1 ao destacar a usabilidade do recurso. Esse formato não só facilitou a tomada de decisões estratégicas, como também ajudou a antecipar possíveis conflitos de horário e a reorganizar compromissos de maneira eficiente. A Figura 6 ilustra a visualização em mês.

Figura 5 – Visualização do mês



Fonte: elaborado pelo autor

5.2 Alinhamento estratégico e qualidade da informação

Os usuários relataram que a estrutura clara do sistema facilitou tanto a visualização dos compromissos quanto a reorganização de horários em caso de imprevistos. “Facilitou muito. Porque eu consigo visualizar todo o dia, não é? Então assim, se eu ver que está lotado, já boto no outro dia ou então já tento remarcar, então já fica bem mais fácil”, comentou a entrevistada E2. A funcionalidade de exibição de compromissos, com detalhes específicos como horários disponíveis e ocupados, ajudou os usuários a planejar melhor sua disponibilidade. Por exemplo, uma das entrevistadas mencionou que a visualização clara do calendário permitiu identificar

rapidamente dias lotados e reagendar compromissos, evitando conflitos e otimizando a gestão do tempo.

A entrega de dados relevantes, como informações de clientes (horários, contatos e detalhes dos agendamentos), também foi mencionada como uma ferramenta importante para alinhar os processos às demandas organizacionais. “Quando eu preciso entrar em contato rápido com algum cliente para confirmar ou informar algum imprevisto [...] é só acessar o sistema que já encontra os dados, como horário [...]”, relatou a entrevistada E3. Esse recurso não apenas reduziu a probabilidade de erros de registro, mas também contribuiu para a agilidade no atendimento e à personalização do serviço. A Figura 6 ilustra a visualização dos dados.

Embora as informações oferecidas pelo sistema tenham sido consideradas claras e úteis, algumas lacunas foram identificadas. A falta de funcionalidades mais avançadas para a personalização e análise das informações, como visualizações semanais foi citada por alguns usuários como uma limitação.

Figura 6 – Dados do usuário

A imagem mostra uma interface web para 'Editar agendamento.' com os seguintes campos e elementos:

- Título:** Editar agendamento. (com ícone de fechar X no canto superior direito)
- * Nome do cliente:** Campo de texto com o valor 'Eva'.
- * Telefone do cliente:** Campo de texto com o valor '+55 9999999999'.
- * Funcionário:** Campo de texto com o valor 'Isanio'.
- Service:** Campo de texto com o valor 'Retorno'.
- * Dia:** Campo de texto com o valor '22/1/2025'.
- * Horário:** Campo de texto com o valor '14:00 → 14:30'.
- Complemento:** Campo de texto com o valor 'Complemento'.
- 0 / 500:** Indicador de limite de caracteres para o complemento.
- Agendamento recorrente:** Caixa de seleção desativada.
- Agendamento remoto:** Caixa de seleção desativada.
- Copiar:** Botão para copiar os dados.

Fonte: elaborado pelo autor

5.3 Alinhamento estratégico e qualidade da serviço

A eficiência do suporte técnico foi amplamente reconhecida pelos usuários. Eles relataram que as respostas rápidas às dúvidas contribuíram significativamente para a resolução de problemas e para a continuidade dos processos. Por exemplo, uma empresa destacou que sempre que precisou de suporte, as respostas foram imediatas e resolveram as questões apresentadas, como dúvidas relacionadas à configuração de agendamentos recorrentes e à liberação inicial do sistema. Essa agilidade no suporte foi percebida como um fator de segurança, especialmente durante a fase de adaptação ao sistema.

5.4 Alinhamento estratégico e uso do sistema

Um dos pontos mais evidentes foi a capacidade do sistema de promover alinhamento organizacional, facilitando a gestão de agendamentos de forma ágil e eficiente. A simplicidade de uso permitiu que profissionais integrassem o sistema às suas rotinas diárias, garantindo que os processos fluíssem de maneira organizada e sem interrupções. Por exemplo, a visualização clara dos compromissos no formato de calendário foi elogiada como um recurso que aumentou a capacidade de planejar atividades de forma estratégica, ajudando a evitar conflitos e maximizando a utilização de horários disponíveis.

Outro aspecto positivo foi a facilidade de remarcação, que desempenhou um papel crucial na manutenção dos compromissos alinhados às demandas organizacionais. Quando surgiam imprevistos, o sistema permitia uma rápida redistribuição de horários, o que evitava perdas financeiras e ajudava a preservar a pontualidade no atendimento. A entrevistada E2 comenta: "A pessoa cancela, entra em contato e a gente remarca. Facilitou minha vida 1000%". A entrevistada E1 apoia quando comenta: "O sistema ajudou muito, principalmente para os pacientes que têm tendência a esquecer. A possibilidade de alterar horários ajudou a manter a agenda organizada".

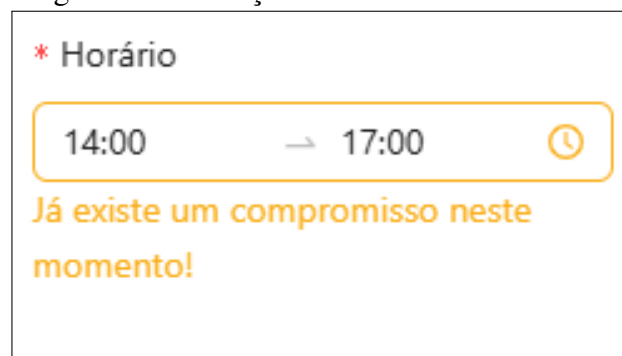
5.5 Alinhamento estratégico e satisfação do usuários

A satisfação dos usuários foi diretamente influenciada pela capacidade do sistema de organizar compromissos e evitar erros, aspectos frequentemente destacados como problemáticos antes da adoção da ferramenta. Usuários relataram que a visualização clara e estruturada dos agendamentos, aliada à confiabilidade técnica do sistema, proporcionou uma maior sensação de

controle sobre suas rotinas. Essa característica foi particularmente valorizada por profissionais que, anteriormente, enfrentavam desafios como choques de horários e desorganização em agendas físicas. A Figura 7 ilustra um dos sistemas de prevenções de conflitos de agendamentos.

Essas observações estão alinhadas com a literatura acadêmica, que destaca a importância do alinhamento estratégico na satisfação do usuário. Por exemplo, Sudarmo e Fahrijal (2024) investigaram o impacto da implementação de sistemas de ERP, entre outros fatores, na satisfação dos usuários em empresas de manufatura, concluindo que esses fatores contribuem significativamente para a satisfação dos usuários com os sistemas implementados.

Figura 7 – Prevenção de conflito



Fonte: elaborado pelo autor

5.6 Alinhamento estratégico e benefícios líquidos

As melhorias no atendimento foram destacadas como um benefício direto do sistema. Ao centralizar os agendamentos e oferecer uma visão ampla e organizada das rotinas, o sistema ajudou os profissionais a priorizar tarefas críticas e a planejar de forma mais eficiente. Isso refletiu diretamente na capacidade das empresas de atingir metas organizacionais, como oferecer um atendimento consistente e de alta qualidade. A entrevistada E2 observou: “Eles (clientes) gostaram, todos eles elogiaram, porque acabam [...] esquecendo”, o que demonstra a relevância do sistema na redução de esquecimentos e consequente melhoria na satisfação do cliente.

Além disso, o impacto positivo na pontualidade foi um ponto amplamente destacado. “[...] Eles (clientes) acabam sendo mais pontuais e reduz muito o atraso”, afirmou uma entrevistada E3. Essa eficiência operacional contribuiu para a redução de atrasos e ausências, permitindo que os profissionais mantivessem um fluxo de trabalho mais organizado e previsível.

5.7 Informatização e qualidade do sistema

A implementação do sistema não apenas eliminou a dependência de métodos manuais, como também garantiu segurança e organização aos dados, minimizando riscos de perda de informações. “O sistema ajudou muito na organização dos agendamentos [...] antes era mais difícil por conta de ser agenda de papel e acabava batendo muitos horários”, afirmou a entrevistada E3 ao destacar os benefícios da digitalização.

A estabilidade do sistema foi amplamente mencionada como um fator decisivo para o sucesso da informatização. Essa confiabilidade permitiu que a transição do papel para o digital fosse realizada com confiança, reduzindo a resistência inicial e facilitando a adaptação.

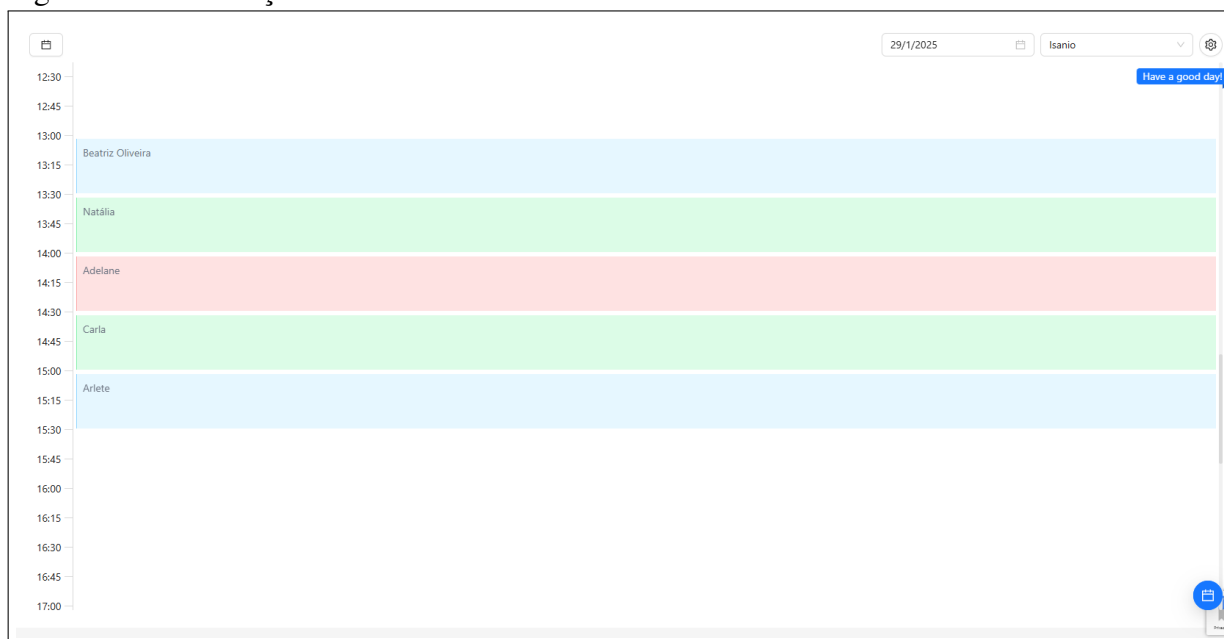
Outro ponto de destaque foi a capacidade do sistema de centralizar informações importantes de maneira acessível, permitindo que os profissionais tivessem maior controle sobre suas agendas e reduzindo o risco de perda de informações que era comum em métodos tradicionais, como o uso de agendas físicas. Como relatado pela entrevistada E3: ‘acabava batendo muitos horários devido à desorganização da agenda física’. Além disso, a entrevistada E2 destacou que, com o aplicativo, ‘não tem perigo de esquecer os compromissos, pois tudo fica registrado e acessível’.

5.8 Informatização e qualidade da informação

O cruzamento entre informatização e qualidade da informação evidenciou que a transição do papel para o digital trouxe ganhos significativos em termos de precisão e acessibilidade dos dados. Informações estruturadas e bem organizadas não apenas reduziram erros de registro, mas também facilitaram a tomada de decisões rápidas, fundamentais para a eficiência operacional. A Figura 8 ilustra a representação da agenda em formato diário.

A informatização foi reconhecida como um avanço importante para garantir a precisão dos dados e a redução de erros comuns em métodos manuais. Antes do sistema, os profissionais relataram dificuldades frequentes, como perda de informações em agendas físicas ou duplicidade de compromissos devido à desorganização. O sistema digital centralizou os dados de forma clara e confiável, eliminando esses problemas.

Figura 8 – Visualização do dia



Fonte: elaborado pelo autor

5.9 Informatização e qualidade do serviço

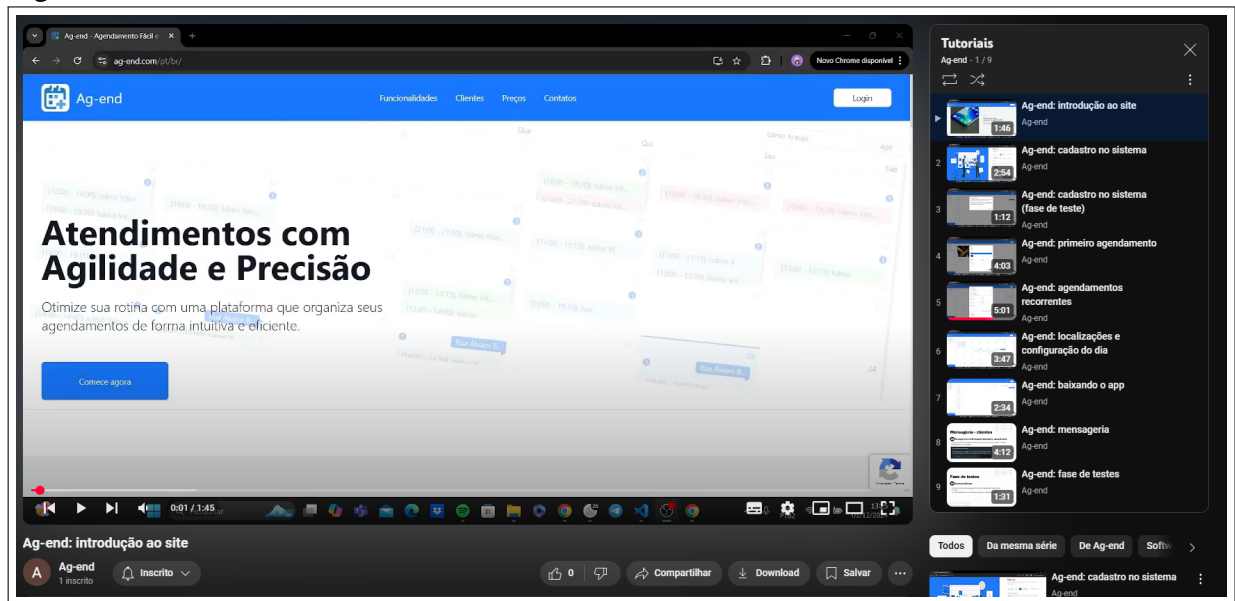
O cruzamento entre informatização e qualidade do serviço demonstrou que a eficácia do suporte técnico e a disponibilidade de tutoriais desempenharam papéis importantes para facilitar a transição do papel para o digital. Esses fatores ajudaram a superar desafios iniciais e garantiram que os usuários pudessem utilizar o sistema com confiança desde o início.

O suporte técnico foi amplamente reconhecido como um ponto forte durante a implementação do sistema. Usuários relataram que as respostas rápidas às dúvidas, tanto em questões técnicas quanto operacionais, foram cruciais para solucionar problemas e avançar na adoção do sistema. Um exemplo frequente foi o suporte relacionado à configuração inicial de funcionalidades, como agendamentos recorrentes e a integração de informações de clientes. Essa eficiência gerou uma sensação de segurança, especialmente para usuários que estavam acostumados a métodos manuais e enfrentavam resistência inicial à informatização.

Além disso, os tutoriais¹ disponibilizados ajudaram a orientar os usuários durante as etapas iniciais da transição digital. Embora simples, esses materiais foram considerados suficientes para explicar as funcionalidades básicas do sistema e garantir que os usuários se familiarizassem com o ambiente digital. Isso contribuiu para uma curva de aprendizado mais rápida e reduziu a frustração, especialmente em casos onde o uso prévio de tecnologias similares era limitado. A Figura 7 apresenta os tutoriais criados para a fase de implantação.

¹ Disponível em <https://bit.ly/4gn2XVH>

Figura 9 – Tutoriais



Fonte: elaborado pelo autor

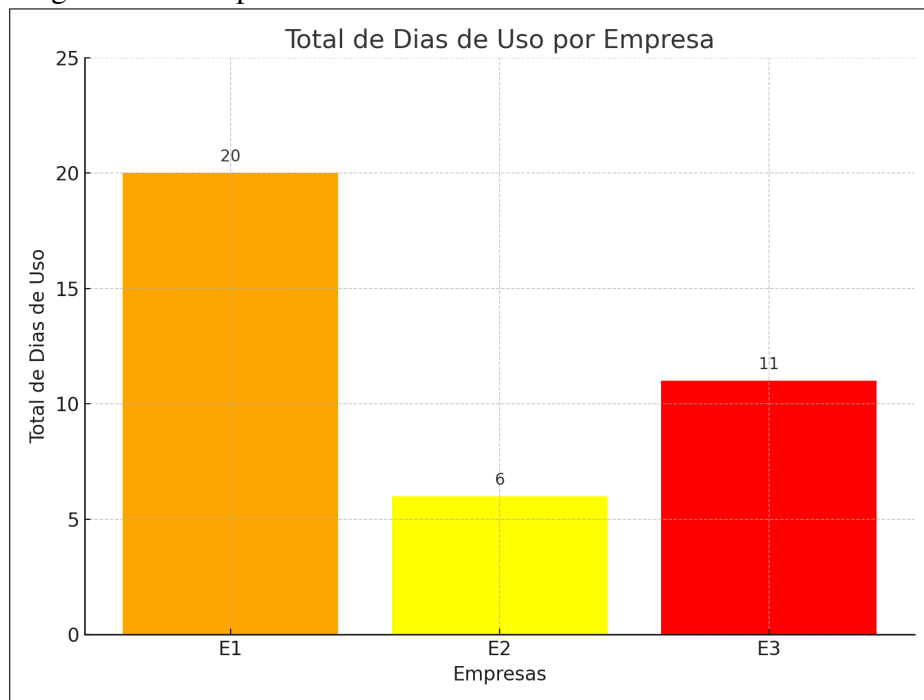
5.10 Informatização e uso do sistema

Um dos pontos mais destacados foi a ampla adoção do sistema e sua incorporação como parte do fluxo de trabalho diário. Usuários relataram que, após superar a curva inicial de aprendizado, o sistema tornou-se corriqueiro e indispensável. Isso se deveu, em grande parte, à sua interface intuitiva e à estabilidade técnica, que permitiram um uso contínuo e confiável. Questionada se usou outro método, a entrevistada E3 comentou: “pouquíssimas vezes. Eu tentei usar o sistema o máximo possível”. A Figura 10 apresenta o uso do sistema pelas empresas ao longo de cada semana.

Apesar dos avanços, o uso simultâneo do sistema com a agenda de papel foi uma prática comum entre os usuários, o que gerou conflitos e retrabalho. “Eu marquei um paciente (na agenda física) e eu acho que eu já tinha marcado outro anteriormente (sistema), só que eu falei com a pessoa, mas não coloquei na agenda. E aí acabou que quando eu fui marcar o outro já estava na agenda marcado. Enfim, teve um choque realmente de horários de pacientes”, relatou a entrevista E1. Esse comportamento refletiu uma dificuldade em abandonar métodos tradicionais, muitas vezes atribuída a hábitos enraizados e à percepção de que o papel era mais rápido para anotações imediatas durante os atendimentos. Essa coexistência limitou o impacto da informatização e reduziu os benefícios esperados da centralização total das informações no sistema.

Além disso, os conflitos gerados pelo uso simultâneo revelaram lacunas na adaptação

Figura 10 – Uso por semana



Fonte: elaborado pelo autor

completa dos usuários ao sistema digital. “Não era tão prático que eu tinha que ficar colocando o número. Eu tinha que ir lá na conversa com a pessoa, pegar o número dela e depois transferir para o aplicativo”, comentou a entrevistada E3. Em particular, a falta de funcionalidades que replicassem a experiência do papel, como modos rápidos de inserção de dados, foi citada como uma área que poderia ser melhorada. Isso sugere que, embora a informatização tenha avançado, ela ainda enfrenta desafios para se consolidar como a única ferramenta indispensável no ambiente de trabalho.

5.11 Informatização e satisfação do usuário

A praticidade do sistema foi identificada como um fator-chave para incentivar seu uso frequente e consistente. Apesar do alto índice de satisfação, alguns desafios limitaram a experiência de uso, especialmente pelos profissionais que mantiveram métodos paralelos, como a agenda de papel. A preferência por anotações manuais durante os atendimentos foi mencionada como um hábito difícil de abandonar, o que gerou conflitos entre registros e reduziu a percepção de eficiência total do sistema. Questionados se considerariam o sistema indispensável para a empresa, a entrevistada E1 respondeu: “sendo bem honesta, eu gosto muito do papel de escrever realmente. Então, assim, eu acho que eu continuaria da mesma forma usando os 2.” Já a entrevistada E2 destacou: “Sem dúvida, totalmente. Como eu sou desorganizada, [...] acabo

esquecendo. [...]. Na agenda (sistema) já fica uma coisa organizada”.

A resistência de alguns profissionais em abandonar métodos tradicionais indica que a informatização bem-sucedida não se limita à implementação técnica, mas também depende de esforços educacionais e culturais para incentivar a mudança de comportamento.

5.12 Informatização e benefícios líquidos

O cruzamento entre informatização e benefícios líquidos evidenciou que a transição do papel para o digital resultou em melhorias significativas nos resultados operacionais e financeiros. A redução de custos associados a erros e o aumento da produtividade foram os principais ganhos identificados, acompanhados por uma gestão mais eficaz do tempo.

A informatização desempenhou um papel crucial na praticidade. Os usuários destacaram que o sistema lhes permitiu economizar tempo em tarefas administrativas, como agendamentos e remarcações, liberando recursos para focar em atividades estratégicas. Esse controle resultou em um aumento da produtividade, tanto individual quanto organizacional, ao reduzir o esforço necessário para gerenciar informações dispersas. A entrevistada E2 relatou: “aconteceu também de encontrar o paciente no supermercado e eu abrir a agenda e fazer o agendamento ali mesmo com a pessoa”. Esse exemplo reflete a conveniência proporcionada pelo sistema, que permite realizar ajustes em tempo real, independentemente do local.

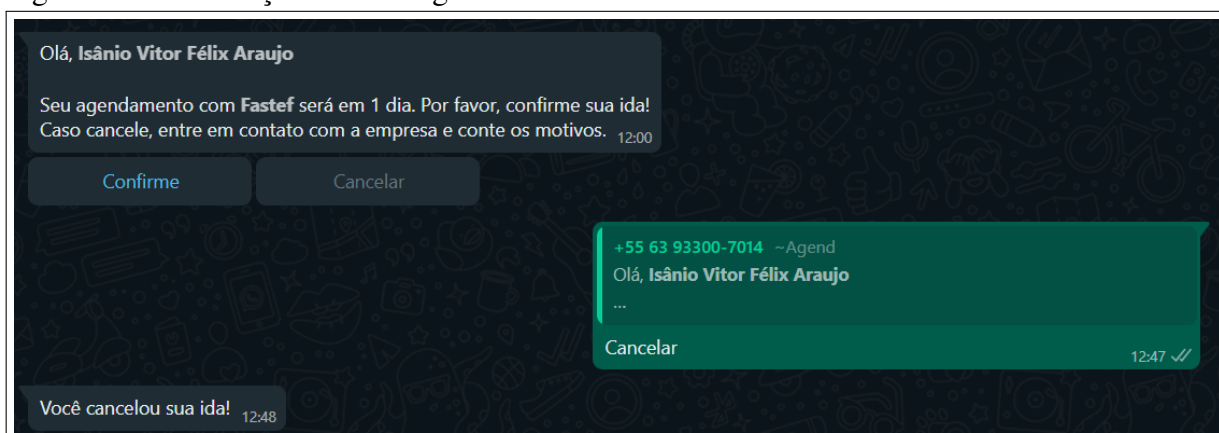
5.13 Automação e qualidade do sistema

A automação de lembretes e notificações foi amplamente elogiada pelos usuários, sendo considerada uma das funcionalidades mais eficazes do sistema. “Facilitou minha vida 1000%, muito pela praticidade e também porque às vezes eu marco com uma antecedência bem grande, aí acabo esquecendo”, comentou a entrevistada E2 ao destacar a importância das mensagens automáticas. Essas mensagens permitiram que compromissos fossem confirmados ou cancelados com antecedência, reduzindo esquecimentos por parte dos clientes e melhorando a pontualidade nos atendimentos. Esse recurso contribuiu diretamente para a organização e o alinhamento das operações diárias, além de economizar tempo para os profissionais, que não precisaram realizar essas tarefas manualmente.

Outro ponto positivo foi a confiabilidade técnica da automação, que garantiu a entrega consistente das mensagens e o registro preciso de interações relacionadas aos compromissos.

A estabilidade reforçou a utilidade do sistema como uma ferramenta para gerenciar rotinas ocupadas, com destaque para a capacidade de envio de lembretes em múltiplos intervalos (um dia antes e uma hora antes), o que se mostrou eficaz para aumentar a taxa de comparecimento dos clientes. A Figura 11 demonstra um dos fluxos automáticos de mensagens.

Figura 11 – Automação de mensagens



Fonte: elaborado pelo autor

Apesar dos benefícios, algumas limitações foram identificadas. A desconfiança em relação às mensagens automáticas foi mencionada como um desafio por alguns usuários, especialmente devido a preocupações com golpes associados ao uso de números desconhecidos. Por exemplo, a entrevistada E1 relatou: “a cliente ficou assustada quando viu, porque o número é diferente. Aí ela até me falou que bloqueou logo, pois ficou com receio”. Esse problema foi amplificado pela falta de comunicação inicial com os clientes sobre a implementação do sistema, o que gerou dúvidas e resistência ao uso da automação.

5.14 Automação e qualidade da informação

Os lembretes automáticos foram amplamente reconhecidos como uma funcionalidade que agregou valor ao sistema. Mensagens enviadas em intervalos estratégicos ajudaram os clientes a se manterem organizados e preparados para os compromissos. Essas mensagens já vão com as informações principais, como data, horário, local e um lembrete para o cliente se preparar para o compromisso. Essa automação reduziu significativamente o número de faltas e atrasos, beneficiando diretamente o fluxo de trabalho dos profissionais. Por exemplo, os clientes que confirmavam ou cancelavam com antecedência permitiam que os horários fossem realocados de maneira eficaz, otimizando a gestão da agenda.

Outro ponto positivo foi a clareza das informações automáticas enviadas pelo sistema.

“Eu boto o número, o nome da pessoa e ela automaticamente já recebe a mensagem: ‘Você tem um agendamento na empresa tal, tal dia e tal horário’. Então a pessoa já está ciente ali que tem um compromisso marcado. Fica bem claro”, relatou a entrevistada E2. As mensagens continham elementos relevantes, como data, horário e local do compromisso, além de opções para confirmar ou cancelar, facilitando o entendimento por parte dos clientes. Essa simplicidade foi essencial para garantir que os lembretes fossem compreendidos de forma rápida e intuitiva, mesmo por pessoas menos acostumadas ao uso de tecnologia. A Figura 12 apresenta uma mensagem que os clientes recebem quando um agendamento é criado.

Figura 12 – Mensagem recebida pelo cliente



Fonte: elaborado pelo autor

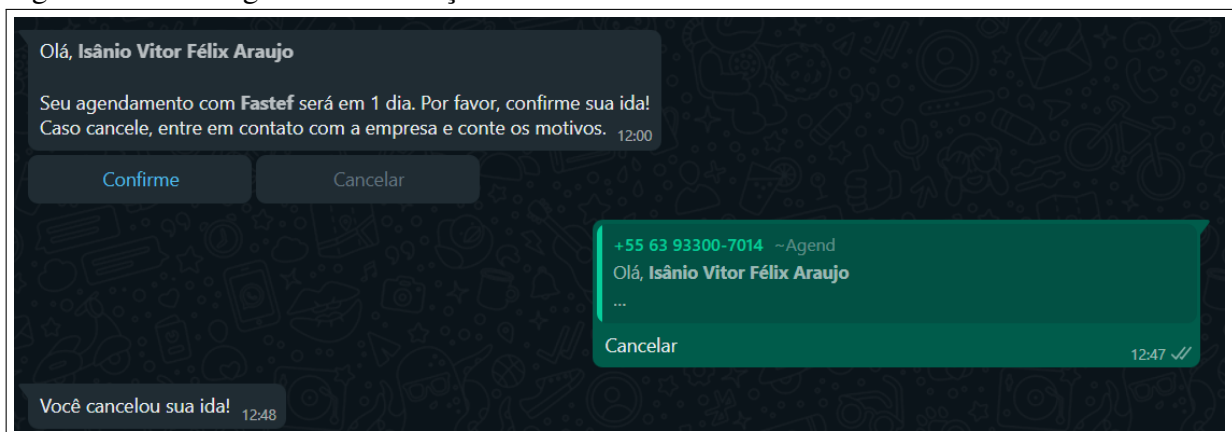
Apesar dos benefícios, algumas limitações relacionadas à automação de informações foram identificadas. Uma delas foi a falta de personalização das mensagens, que poderia ter ampliado a utilidade da automação. Por exemplo, a inclusão de orientações específicas para consultas, como preparos necessários ou lembretes de documentação, foi mencionada como uma funcionalidade ausente que poderia agregar valor tanto para os profissionais quanto para os clientes. Uma usuária sugeriu: “é só as orientações de pré-consulta, tipo, vestes e etc”, destacando a relevância de informações adicionais para melhorar a experiência do cliente.

5.15 Automação e uso do sistema

O cruzamento entre automação e uso do sistema demonstrou que as mensagens automáticas desempenharam um papel crucial para incentivar o uso contínuo do sistema pelos usuários. Funcionalidades como confirmações automáticas e sinalizações visuais, que indicam o status dos compromissos, aumentaram o engajamento e a confiança dos profissionais no uso diário da ferramenta. “Elas também facilitam muito a comunicação com o cliente. Uma comunicação mais ativa [...]. Incentiva também muito o uso do sistema”, afirmou a entrevistada E3.

A funcionalidade de sinalização, que destacava os compromissos confirmados, cancelados ou pendentes de resposta, tornou o uso do sistema mais intuitivo, pois permitiu aos usuários acompanhar rapidamente o status de cada compromisso. Esse recurso não apenas aumentou a eficiência operacional, mas também reforçou a sensação de controle e organização, incentivando os profissionais a dependerem cada vez mais do sistema. As Figuras 13 e 14 ilustram essa funcionalidade. Além disso, a possibilidade de os clientes cancelarem, item em vermelho na Figura 14, ou confirmarem, item verde na Figura 14, compromissos de forma proativa foi amplamente valorizada. “Se o cliente não for, ele entra em contato para avisar algum motivo. É o que normalmente acontece. Elas cancelam e entram em contato para remarcar”, comentou a entrevistada E2, destacando como o sistema facilitou a comunicação direta e eficiente com os clientes.

Figura 13 – Mensagens de sinalização



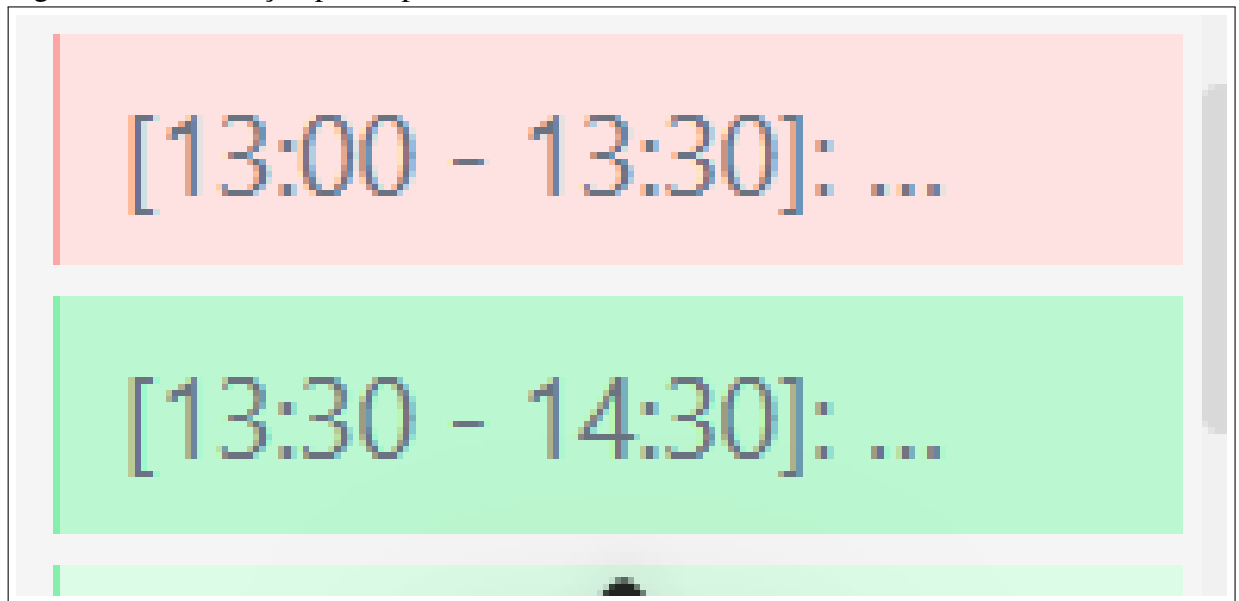
Fonte: elaborado pelo autor

5.16 Automação e satisfação do usuário

Apesar das melhorias proporcionadas pela automação, alguns usuários mencionaram que o sistema ainda não é indispensável em suas rotinas, o que indica que há espaço para aprimorar a percepção de valor agregado. Isso foi particularmente evidente entre profissionais que continuam utilizando agendas físicas como suporte. A coexistência de métodos paralelos sugere que, embora a automação seja útil, ela ainda não substituiu completamente as práticas tradicionais para todos os usuários.

Apesar dos benefícios, algumas limitações relacionadas à automação de informações foram identificadas. Uma delas foi a falta de personalização das mensagens, que poderia ter ampliado a utilidade da automação. Por exemplo, a inclusão de orientações específicas para

Figura 14 – Sinalização para o profissional



Fonte: elaborado pelo autor

consultas, como preparos necessários ou lembretes de documentação, foi mencionada como uma funcionalidade ausente que poderia agregar valor tanto para os profissionais quanto para os clientes. Uma entrevistada E2: “[...] orientações de pré-consulta, tipo, vestes e etc”, destacando a relevância de informações adicionais para melhorar a experiência do cliente.

5.17 Automação e benefícios líquidos

O cruzamento entre automação e benefícios líquidos evidenciou que a automação de processos trouxe melhorias significativas ao fluxo de trabalho e resultou em economia de tempo para os profissionais. Esses benefícios foram percebidos tanto na redução de tarefas repetitivas quanto no aumento da eficiência operacional. “Foi a parte principal que eu mais gostei, porque na correria não tinha tempo de ficar mandando mensagem para o paciente, nem lembrava”, comentou a entrevistada E2, destacando o impacto positivo da automação na rotina.

Outro benefício líquido significativo foi a redução de custos operacionais associados a erros humanos. Antes da automação, a necessidade de monitoramento constante e o risco de esquecimentos eram fontes de ineficiência e prejuízos. O sistema automatizado eliminou essas falhas, permitindo uma alocação mais eficiente de recursos e aumentando a produtividade. Usuários relataram que a automação deu mais segurança ao gerenciamento de suas agendas, liberando tempo para focar em atividades estratégicas e atendimentos de qualidade.

5.18 Discussão

No tópico Alinhamento estratégico e qualidade do sistema, a estabilidade e confiabilidade são fatores essenciais para sistemas de agendamento, impactando diretamente os custos do ciclo de vida e sua utilidade. Segundo SEBoK (2024), a confiabilidade, disponibilidade e manutenibilidade afetam significativamente esses custos e a viabilidade do sistema. Além disso, a visualização em formato de calendário se destaca como um recurso essencial para a gestão eficiente do tempo. Conforme destacado por Focuskeeper (2024), essa abordagem permite aos usuários priorizarem tarefas de maneira mais eficaz, maximizando a produtividade.

No tópico Alinhamento estratégico e qualidade da informação, a literatura acadêmica reforça a importância de um suporte de TI eficiente para garantir a continuidade dos negócios. Conforme Järveläinen (2013), incidentes de TI podem causar impactos substanciais nas operações empresariais, e a gestão eficaz da continuidade dos sistemas de informação se torna fundamental para mitigar tais efeitos.

No tópico Alinhamento estratégico e uso do sistema, a eficiência dos sistemas de agendamento está diretamente associada ao desempenho organizacional. Cranshaw *et al.* (2017) destaca que a automação desses sistemas facilita a programação de compromissos e melhora a produtividade. Além disso, Prostean *et al.* (2018) apresenta um sistema que alcançou objetivos como a redução do tempo de planejamento e a adaptação da duração de atividades inesperadas, beneficiando a eficiência operacional.

No tópico Alinhamento estratégico e satisfação dos usuários, a relação entre o alinhamento estratégico e a satisfação do usuário é evidenciada na literatura. Torkildson (2024) enfatiza que um agendamento estratégico otimiza o tempo e os recursos, melhorando a produtividade e a experiência do cliente. Complementarmente, Posada (2024) discute os benefícios do software de agendamento na otimização dos fluxos de trabalho, redução de custos e simplificação dos processos empresariais.

No tópico Informatização e qualidade do serviço, a informatização dos processos organizacionais também desempenha um papel crucial na qualidade do serviço prestado. Sudarmo e Fahrijal (2024) investigaram o impacto do treinamento de usuários e do suporte oferecido, concluindo que esses fatores são determinantes para a satisfação dos usuários com os sistemas implementados.

No tópico Informatização e uso do sistema, a adoção de novas tecnologias depende de fatores como facilidade de uso e percepção de utilidade. O Modelo de Aceitação de Tecnologia

(TAM) (Davis *et al.*, 2024) postula que esses são os principais determinantes da aceitação de sistemas pelos usuários. Estudos subsequentes, como o de Venkatesh e Davis (2000), expandiram essa abordagem ao incluir normas sociais e processos cognitivos, reforçando a importância de interfaces intuitivas e sistemas estáveis na adoção tecnológica.

No tópico Informatização e satisfação do usuário, a resistência à mudança digital pode impactar significativamente a adoção de novos sistemas. Conforme discutido por Scholkmann (2021), essa resistência não se limita ao nível individual, mas também ocorre em nível sistêmico. Da mesma forma, Nugawela e Sedera (2022) destaca o papel do "status quo bias" nas intenções de adoção e continuidade do uso de sistemas, sugerindo que a superação dessa resistência requer estratégias alinhadas às preferências comportamentais dos usuários.

No tópico Automação e qualidade do sistema, a implementação de sistemas automatizados pode trazer desafios relacionados à segurança da informação. O estudo de Francia *et al.* (2024) comparou mensagens de *phishing* geradas por inteligência artificial e por humanos, concluindo que as mensagens geradas por IA podem ser mais convincentes, aumentando a necessidade de comunicação clara e proativa com os usuários para evitar fraudes.

No tópico Automação e benefícios líquidos, a automação impacta diretamente a eficiência operacional e a redução de custos. Ajiga *et al.* (2024) ressalta que a automação de software revoluciona operações industriais ao melhorar a produtividade e a confiabilidade operacional, além de reduzir erros humanos. Complementarmente, Gavade (2023) discute os efeitos da automação impulsionada por IA na administração de negócios, demonstrando ganhos em eficiência e economia, especialmente com a manutenção preditiva.

Dessa forma, as evidências discutidas reforçam a relevância do alinhamento estratégico, informatização e automação na qualidade e eficiência dos sistemas. A adoção e satisfação dos usuários dependem de fatores como facilidade de uso, suporte adequado e mitigação da resistência à mudança, enquanto a automação se destaca como um diferencial para a otimização dos processos e a redução de custos.

6 CONCLUSÕES

A transformação digital tem remodelado significativamente a forma como as pequenas e médias empresas gerenciam seus processos e recursos. Nesse contexto, o uso de ferramentas de gestão de TI se tornou um diferencial competitivo essencial, promovendo maior eficiência operacional, redução de erros e otimização do tempo. O presente estudo buscou analisar o impacto de uma dessas soluções, o sistema Ag-end, em um ambiente empresarial real, avaliando como a informatização e a automação podem contribuir para a organização e a produtividade nas empresas.

A pesquisa demonstrou que, apesar das inúmeras vantagens que a tecnologia oferece, a adoção de novas soluções enfrenta desafios que vão além dos aspectos técnicos. Barreiras culturais, resistência à mudança e a necessidade de adaptação dos usuários ao novo modelo digital são fatores que influenciam diretamente o sucesso da implementação de sistemas. Isso reforça a importância não apenas de desenvolver tecnologias inovadoras, mas também de criar estratégias para facilitar sua adoção e integração no dia a dia das empresas.

Além disso, destaca-se a necessidade de aprimoramento contínuo das ferramentas digitais para atender às demandas específicas de cada organização. Soluções flexíveis, intuitivas e que ofereçam suporte adequado aos usuários têm maior potencial de sucesso e impacto positivo na gestão empresarial. A pesquisa também evidencia que o processo de digitalização nas PMEs não se limita à introdução de tecnologia, mas envolve uma mudança estrutural que exige planejamento estratégico e suporte adequado.

A análise realizada contribui para profissionais e pesquisadores que desenvolvem sistemas semelhantes, ao demonstrar, com base em evidências empíricas, quais são os desafios e fatores que impulsionam a adoção de soluções digitais em pequenas empresas. O estudo destaca que a implementação de ferramentas tecnológicas não deve ser vista apenas sob uma perspectiva funcional, mas sim como parte de um processo amplo de transformação organizacional, no qual a aceitação dos usuários, a adequação às práticas já existentes e a efetividade da comunicação desempenham papéis fundamentais.

Metodologicamente, a combinação da matriz de análise com o mapeamento de temas emergentes foi essencial para estruturar os achados do estudo. A matriz permitiu organizar e visualizar de forma clara as inter-relações entre informatização, automação e alinhamento estratégico, evidenciando pontos críticos e oportunidades de melhoria. Já o método de mapeamento temático possibilitou identificar padrões e categorizar as percepções dos usuários, garantindo

uma análise aprofundada das dificuldades e benefícios da adoção do sistema. Essa abordagem integrada se mostrou eficaz para interpretar a experiência dos usuários e pode ser aplicada em outras pesquisas que busquem avaliar sistemas, oferecendo um modelo de análise estruturado e comparável para estudos futuros na área de tecnologia e inovação empresarial.

6.1 Limitações

O período de coleta de dados, realizado ao longo de um mês e coincidente com o final do ano, foi um fator limitante. Essa época, marcada por agendas atípicas e interrupções frequentes, impactou a rotina das empresas participantes, dificultando a análise de uma integração plena do sistema às operações regulares. Além disso, o estudo contou com a participação de apenas três empresas, o que restringiu a diversidade de cenários e experiências analisadas. Com uma amostra maior, seria possível explorar variações de uso, desafios específicos e percepções de sucesso em diferentes contextos organizacionais.

6.2 Trabalhos futuros

Com base nas limitações e nos resultados desta pesquisa, sugere-se a realização de um novo estudo após a refatoração do sistema, considerando as melhorias e ajustes baseados nos problemas identificados. Essa nova análise poderia avaliar como a resolução de problemas relatados nesta pesquisa, como a personalização de mensagens e a otimização da interface, impacta o sucesso da implementação do sistema nas empresas.

Esse tipo de abordagem não apenas contribuiria para entender melhor o papel das mudanças na percepção e adoção do sistema, mas também ofereceria *insights* valiosos para desenvolvedores e gestores interessados em aprimorar a experiência e o impacto organizacional de ferramentas tecnológicas.

REFERÊNCIAS

- AGENCIASEBRAE. **Resultado positivo do PIB de 2023 confirma a relevância dos pequenos negócios**. 2024. Dados sobre relevância dos pequenos negócios no PIB brasileiro. Disponível em: <https://agenciasebrae.com.br/economia-e-politica/resultado-positivo-do-pib-de-2023-confirma-a-relevancia-dos-pequenos-negocios/>. Acesso em: 28 out. 2024.
- AJIGA, D.; OKELEKE, P. A.; FOLORUNSHO, S. O.; EZEIGWENEME, C. The role of software automation in improving industrial operations and efficiency. **International Journal of Engineering Research Updates**, v. 7, n. 1, p. 22–35, 2024.
- AL-KOFAHI, M. K.; HASSAN, H.; MOHAMAD, R.; INTAN, T.; COM, M. Information systems success model: A review of literature. **International Journal of Innovation, Creativity and Change**, v. 12, n. 8, 2020.
- APARECIDO, A. S. S.; POLSAQUE, E. S. F. A importância da gestão da tecnologia da informação dentro do processo de produção. 275, 2023.
- ARAUJO, R. C. C. de; FARINA, R. M.; FLORIAN, F. O papel da tecnologia da informação na gestão empresarial. **RECIMA21-Revista Científica Multidisciplinar-ISSN 2675-6218**, v. 4, n. 6, p. e463463–e463463, 2023.
- AYSOLMAZ, B.; JOSHI, A.; STUBHAN, M. Examining and comparing the critical success factors between business process management and business process automation. **Journal of global information management (JGIM)**, IGI Global, v. 31, n. 1, p. 1–27, 2023.
- BARANN, B.; HERMANN, A.; CORDES, A.-K.; CHASIN, F.; BECKER, J. Supporting digital transformation in small and medium-sized enterprises: a procedure model involving publicly funded support units. 2019.
- BENLIAN, A.; KOUFARIS, M.; HESS, T. The role of saas service quality for continued saas use: Empirical insights from saas using firms. 2010.
- BERKHOUT, J. Designing a business process automation capability maturity model. 2023.
- BHATTACHERJEE, A. Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. **MIS quarterly**, JSTOR, p. 351–370, 2001.
- BUTT, N.; WARRAICH, N. F.; TAHIRA, M. Development level of electronic government services: An empirical study of e-government websites in pakistan. **Global knowledge, memory and communication**, Emerald Publishing Limited, v. 68, n. 1/2, p. 33–46, 2019.
- BYGSTAD, B. Generative innovation: a comparison of lightweight and heavyweight it. **Journal of information technology**, SAGE Publications Sage UK: London, England, v. 32, n. 2, p. 180–193, 2017.
- BYGSTAD, B.; IDEN, J. A governance model for managing lightweight it. In: SPRINGER. **Recent Advances in Information Systems and Technologies: Volume 1 5**. [S. l.], 2017. p. 384–393.

CHAKRABORTI, T.; ISAHAGIAN, V.; KHALAF, R.; KHAZAENI, Y.; MUTHUSAMY, V.; RIZK, Y.; UNUVAR, M. From robotic process automation to intelligent process automation: –emerging trends–. In: SPRINGER. **Business Process Management: Blockchain and Robotic Process Automation Forum: BPM 2020 Blockchain and RPA Forum, Seville, Spain, September 13–18, 2020, Proceedings 18**. [S. l.], 2020. p. 215–228.

CHANG, J. F. **Business process management systems: strategy and implementation**. [S. l.]: Auerbach Publications, 2016.

CMOE. **What Are Critical Success Factors for a Project?** 2024. Disponível em: [https://cmoe.com/glossary/critical-success-factors/#:~:text=Critical%20Success%20Factors%20\(CSF\)%20are,meaningful%20value%20for%20the%20business](https://cmoe.com/glossary/critical-success-factors/#:~:text=Critical%20Success%20Factors%20(CSF)%20are,meaningful%20value%20for%20the%20business). Acesso em: 24 nov. 2024.

CRANSHAW, J.; ELWANY, E.; NEWMAN, T.; KOCIELNIK, R.; YU, B.; SONI, S.; TEEVAN, J.; MONROY-HERNÁNDEZ, A. Calendar. help: Designing a workflow-based scheduling agent with humans in the loop. In: **Proceedings of the 2017 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems**. [S. l.: s. n.], 2017. p. 2382–2393.

DAVIS, F. D.; GRANIĆ, A.; MARANGUNIĆ, N. **The technology acceptance model: 30 years of tam**. [S. l.]: Springer, 2024.

DELONE, W. H.; MCLEAN, E. R. The delone and mclean model of information systems success: a ten-year update. **Journal of management information systems**, Taylor & Francis, v. 19, n. 4, p. 9–30, 2003.

DUMAS, M.; ROSA, L. M.; MENDLING, J.; REIJERS, A. H. **Fundamentals of business process management**. [S. l.]: Springer, 2018.

FELL, A. F. A.; DORNELAS, J. S. Gestão do conhecimento, tecnologia da informação e pequenas e médias empresas de serviços: um estudo de casos múltiplos na região metropolitana do recife. **Perspectivas em Ciência da Informação**, SciELO Brasil, v. 25, n. 02, p. 29–55, 2020.

FERREIRA¹, A. S.; RIBEIRO, L. W. dos S.; CONCEIÇÃO, M. G. Perfil bibliométrico das pesquisas relacionadas ao nível de endividamento das mpes. **Congresso UnB de Contabilidade e Governança**, 2018.

FISCHER, M.; IMGRUND, F.; JANIESCH, C.; WINKELMANN, A. Strategy archetypes for digital transformation: Defining meta objectives using business process management. **Information & Management**, Elsevier, v. 57, n. 5, p. 103262, 2020.

FOCUSKEEPER. **What is Calendar Visualization?** 2024. Disponível em: <https://focuskeeper.co/glossary/what-is-calendar-visualization>. Acesso em: 05 fev. 2025.

FRANCIA, J.; HANSEN, D.; SCHOOLEY, B.; TAYLOR, M.; MURRAY, S.; SNOW, G. Assessing ai vs human-authored spear phishing sms attacks: An empirical study using the trapd method. **arXiv preprint arXiv:2406.13049**, 2024.

FRANCIS, S. K. **Factors affecting the Post-Implementation Evaluation of Information Systems Used in Small and Medium Sized Enterprises (SMES) in Meru County Kenya**. Tese (Doutorado) – KeMU, 2022.

GAVADE, D. Ai-driven process automation in manufacturing business administration: efficiency and cost-efficiency analysis. IET, 2023.

HARO, D. G. *et al.* Proposta de implantação de gestão por processos em uma organização de pequeno porte do setor de serviços. 2021.

HEALE, R.; TWYLCROSS, A. **What is a case study?** [S. l.]: Royal College of Nursing, 2018. 7–8 p.

HIETALA, H.; PÄIVÄRINTA, T. Benefits realisation in post-implementation development of erp systems: A case study. **Procedia Computer Science**, Elsevier, v. 181, p. 419–426, 2021.

HOFMANN, P.; SAMP, C.; URBACH, N. Robotic process automation. **Electronic markets**, Springer, v. 30, n. 1, p. 99–106, 2020.

JÄRVELÄINEN, J. It incidents and business impacts: Validating a framework for continuity management in information systems. **International journal of information management**, Elsevier, v. 33, n. 3, p. 583–590, 2013.

JESUS, G. C. de; CARDOZO, A. G. M.; CARDOZO, R. M.; JUNGER, A. P. Gestão da tecnologia da informação como diferencial competitivo. **Revista de Ubiquidade**, v. 5, n. 2, p. 1–9, 2022.

KERPEDZHIEV, G. D.; KÖNIG, U. M.; RÖGLINGER, M.; ROSEMAN, M. An exploration into future business process management capabilities in view of digitalization: results from a delphi study. **Business & Information Systems Engineering**, Springer, v. 63, n. 2, p. 83–96, 2021.

KLEIN, V. B.; TODESCO, J. L. Transformação digital: Desafios e oportunidades para pmes. In: **X Congresso Internacional de Conhecimento e Inovação**. [S. l.: s. n.], 2020.

KORONGO, J. N.; SAMOEI, D. K.; GICHOYA, D. M. Cloud computing: An emerging trend for small and medium enterprises. In: IEEE. **2013 IST-Africa Conference & Exhibition**. [S. l.], 2013. p. 1–7.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de Informações Gerenciais**. 11. ed. [S. l.]: Pearson, 2016.

MA, Y. Retracted: Research on technology innovation management in big data environment. In: IOP PUBLISHING. **IOP Conference Series: Earth and Environmental Science**. [S. l.], 2018. v. 113, n. 1, p. 012141.

MEIDAN, A.; GARCÍA-GARCÍA, J. A.; ESCALONA, M.; RAMOS, I. A survey on business processes management suites. **Computer Standards & Interfaces**, Elsevier, v. 51, p. 71–86, 2017.

MEIJ, H. V. D.; MEIJ, J. V. D.; VOERMAN, T.; DUIPMANS, E. Supporting motivation, task performance and retention in video tutorials for software training. **Educational technology research and development**, Springer, v. 66, p. 597–614, 2018.

MEIJ, H. van der; MEIJ, J. van der. The effects of reviews in video tutorials. **Journal of computer assisted learning**, Wiley Online Library, v. 32, n. 4, p. 332–344, 2016.

MORALES, A. A. A.; NIELSEN, J.; BACARINI, H. A.; MARTINELLI, S. I.; KOFUJI, S. T.; DÍAZ, J. F. G. Technology and innovation management in higher education—cases from latin america and europe. **Administrative Sciences**, MDPI, v. 8, n. 2, p. 11, 2018.

MOREIRA, S.; MAMEDE, H. S.; SANTOS, A. Business process automation in smes: A systematic literature review. **IEEE Access**, IEEE, 2024.

MUNHOZ, J. P. **Gestão da tecnologia da informação**. 2015.

NUGAWELA, S.; SEDERA, D. Status quo bias in users information systems (is) adoption and continuance intentions: A literature review and framework. **arXiv preprint arXiv:2212.03283**, 2022.

NYLAND, J. J. A. O. L. Gestão de processos: abordagem da administração moderna. **Research, Society and Development**, v. 12, n. 2, p. e1812239906–e1812239906, 2023.

PASCHEK, D.; RENNUNG, F.; TRUSCULESCU, A.; DRAGHICI, A. Corporate development with agile business process modeling as a key success factor. **Procedia Computer Science**, Elsevier, v. 100, p. 1168–1175, 2016.

PESSOA, C. R. M.; ESTRELA, S. A gestão da informação nas pme: desafios e oportunidades. **Prisma. com**, v. 46, 2021.

PETTER, S.; DELONE, W.; MCLEAN, E. Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. **European journal of information systems**, Taylor & Francis, v. 17, n. 3, p. 236–263, 2008.

POSADA, J. **How to Improve Operational Efficiency with Scheduling Software**. 2024. Disponível em: <https://www.visual-planning.com/en/blog/improve-efficiency-with-scheduling-software>. Acesso em: 5 de fev. 2025.

PROSTEAN, G.; PROSTEAN, O.; SZEIDERT, I.; FILIP, I. Scheduling intelligent system for time shortening. **arXiv preprint arXiv:1804.06664**, 2018.

SCHOLKMANN, A. B. Resistance to (digital) change: Individual, systemic and learning-related perspectives. **Digital transformation of learning organizations**, Springer International Publishing, p. 219–236, 2021.

SEBOK. **System Reliability, Availability, and Maintainability**. 2024. Disponível em: https://sebokwiki.org/wiki/System_Reliability%2C_Availability%2C_and_Maintainability. Acesso em: 05 fev. 2025.

SRIVASTAVA, T.; JAIN, A.; RASHID, N. Market guide for business process automation tools. **Gartner Research, December**, 2021.

SUDARMO, A. Y. V.; FAHRIJAL, R. The effect of enterprise resource planning (erp) system implementation, user training, and management support on user satisfaction in manufacturing companies. **West Science Information System and Technology**, v. 2, n. 02, p. 233–243, 2024.

THOMAS, G. **How to do your case study**. SAGE publications Ltd, 2021.

TORKILDSON, A. **Strategic Scheduling for Small Business Success**. 2024. Disponível em: <https://www.score.org/utah/resource/eguide/strategic-scheduling-small-business-success>. Acesso em: 5 de fev. 2025.

TRKMAN, P. The critical success factors of business process management. **International journal of information management**, Elsevier, v. 30, n. 2, p. 125–134, 2010.

VENKATESH, V.; DAVIS, F. D. A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. **Management science**, INFORMS, v. 46, n. 2, p. 186–204, 2000.

VERAS, M. **Gestão da Tecnologia da Informação**: sustentação e inovação para a transformação digital. [S. l.]: Brasport, 2019.

VU, H.; LEOPOLD, H.; AA, H. V. D. What is business process automation anyway? In: **HICSS**. [S. l.: s. n.], 2023. p. 5462–5471.

YANG, C.-C.; CHOU, S.-W. Understanding the success of software-as-a-service (saas)-the perspective of post-adoption use. 2015.

YIN, R. K. **Estudo de Caso**:- Planejamento e métodos. [S. l.]: Bookman editora, 2015.

ZAIN, M. R. M.; URUS, S. T.; TRINH, T.; AMIRUL, S. M.; MAT, T. Z. T. Erp post-implementation phase: deployment of the unified theory of acceptance and use of technology (utaut) model on user acceptance. **Asia-Pacific Management Accounting Journal (APMAJ)**, Accounting Research Institute (ARI) and UiTM Press, Universiti Teknologi MARA, v. 18, n. 1, p. 85–129, 2023.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO ROTEIRO DA ENTREVISTA FINAL

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Prezado(a) participante, Você está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), cujo objetivo é compreender como o sistema Ag-end impacta a gestão de processos e recursos nas empresas, seus benefícios e desafios sob a ótica da Gestão Tecnologia da Informação (TI). Esta pesquisa visa avaliar a eficiência do sistema em diversos aspectos da operação empresarial.

Confidencialidade e Anonimato: todas as informações fornecidas por você serão tratadas de forma estritamente confidencial. Não será coletado seu nome ou quaisquer informações pessoais, exceto se você escolher fornecê-las. Caso as forneça, elas serão mantidas em sigilo e não serão divulgadas em nenhum relatório ou resultado da pesquisa. As respostas serão tratadas de forma agregada, garantindo o anonimato de todos os participantes.

Participação Voluntária: sua participação neste estudo é totalmente voluntária. Você tem o direito de recusar a participar, desistir a qualquer momento durante a pesquisa ou optar por não responder a determinadas perguntas sem que haja prejuízo para você.

Benefícios: ao participar desta pesquisa, você estará contribuindo para a compreensão do impacto de soluções tecnológicas como o Ag-end na melhoria da gestão empresarial, além de auxiliar na identificação de desafios enfrentados pelas empresas ao adotarem tecnologias de agendamento e gestão de recursos.

Riscos:

- Embora toda pesquisa com seres humanos envolva riscos mínimos, os riscos nesta pesquisa são insignificantes, uma vez que o questionário não afeta aspectos fisiológicos, psicológicos ou sociais dos participantes.
- Seus dados serão tratados com a máxima confidencialidade e não ser compartilhados com terceiros. Todas as medidas de segurança necessárias serão tomadas para proteger sua privacidade e a integridade dos dados.
- Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e não ter qualquer aplicação em avaliação profissional ou pessoal
- Não haverá custos ou despesas para os participantes durante a pesquisa.

Questão 1. Você concorda em participar da pesquisa?

- (a) Sim
- (b) Não

Questão 2. Qual é o nome da sua empresa?

Questão 3. Qual é a sua função na empresa?

Questão 4. Há quanto tempo sua empresa utiliza o Ag-end?

- (a) 1 semana
- (b) 2 semanas
- (c) 3 semanas
- (d) 4 semanas
- (e) 5 semanas
- (f) 6 semanas
- (g) Outro

Questão 5. O sistema ajuda sua empresa a organizar os agendamentos de forma que atenda aos objetivos principais, como melhorar o atendimento ao cliente ou evitar conflitos de horário? Pode dar um exemplo?

Questão 6. O sistema é estável e funciona bem na maior parte do tempo? Por exemplo, você consegue criar ou visualizar agendamentos sem encontrar erros ou travamentos?

Questão 7. As mensagens automáticas enviadas pelo WhatsApp ajudam você a lembrar os clientes sobre os compromissos? Elas têm evitado esquecimentos ou falta de comunicação?

Questão 8. Em que medida você concorda com a seguinte afirmação: "O Ag-end fornece as informações de maneira estruturada e clara"?

- (a) Discordo totalmente
- (b) Discordo
- (c) Neutro
- (d) Concordo
- (e) Concordo totalmente

Questão 9. As informações exibidas no sistema, como horários disponíveis e dados dos clientes, são úteis para ajudar a empresa a organizar melhor os agendamentos? Por exemplo, isso facilita decisões para otimizar o uso do tempo?

Questão 10. Você acha que os dados do sistema, como horários de compromissos e contatos de clientes, são fáceis de acessar e confiáveis? Pode dar um exemplo de como você usa essas informações?

Questão 11. As mensagens automáticas enviadas pelo sistema, como lembretes ou confirmações via WhatsApp, contêm todas as informações importantes? Elas ajudam os clientes a se prepararem para os compromissos?

Questão 12. Em que medida você concorda com a seguinte afirmação: "O suporte técnico do Ag-end é fácil de contatar (telefone, e-mail, chat)"?

- (a) Discordo totalmente
- (b) Discordo
- (c) Neutro
- (d) Concordo
- (e) Concordo totalmente

Questão 13. O suporte técnico do sistema ajuda você a resolver problemas ou dúvidas rapidamente para que a empresa não perca tempo? Por exemplo, já teve alguma questão resolvida de forma eficiente?

Questão 14. O suporte técnico do sistema é acessível e resolve problemas relacionados ao uso, como dificuldades para criar ou modificar agendamentos? Já precisou de ajuda nesse sentido?

Questão 15. Em que medida você concorda com a seguinte afirmação: "Utilizo o sistema com frequência para gerenciar os compromissos da empresa"?

- (a) Discordo totalmente
- (b) Discordo
- (c) Neutro
- (d) Concordo
- (e) Concordo totalmente

Questão 16. Você encontrou alguma dificuldade para integrar o Ag-end ao seu processo de trabalho diário?

Questão 17. Você considera o sistema indispensável para atingir as metas da empresa, como manter os agendamentos organizados e reduzir falhas? Por exemplo, ele evita confusões nos horários?

Questão 18. O sistema é fácil de usar no dia a dia, como para cadastrar clientes ou criar novos compromissos? Você consegue realizar essas tarefas sem muita dificuldade?

Questão 19. As mensagens automáticas enviadas pelo WhatsApp incentivam você a usar o sistema com mais frequência, por exemplo, porque tornam o processo de lembretes mais prático?

Questão 20. O que você mais gostou no Ag-end?

Questão 21. Você está satisfeito com o sistema porque ele ajuda a empresa a alcançar objetivos importantes, como melhorar a comunicação com os clientes? Por exemplo, ele reduz as ausências nos compromissos?

Questão 22. Você está satisfeito porque o sistema facilita tarefas do dia a dia, como criar agendamentos ou acessar informações dos clientes sem complicações?

Questão 23. Em que medida você concorda com a seguinte afirmação: "O Ag-end melhorou a qualidade do atendimento ao cliente"?

- (a) Discordo totalmente
- (b) Discordo
- (c) Neutro
- (d) Concordo
- (e) Concordo totalmente

Questão 24. O sistema ajudou a empresa a economizar tempo ou aumentar a organização nos agendamentos? Por exemplo, já evitou algum conflito ou desmarcação importante?

Questão 25. Você sente que o uso do sistema reduziu erros ou dificuldades na gestão de compromissos? Por exemplo, ele ajuda a evitar retrabalho, consultas duplicadas ou o uso de papel?

Questão 26. As mensagens automáticas enviadas pelo WhatsApp trouxeram benefícios, como menos cancelamentos ou melhor comunicação com os clientes? Pode compartilhar um exemplo?

Questão 27. De forma geral, como você avalia o sistema de agendamento? Há algo que você gostaria de melhorar ou adicionar, como novas funcionalidades ou ajustes nas existentes? Pode compartilhar sugestões ou críticas?

APÊNDICE B – DIÁRIO

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Prezado(a) participante, Você está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), cujo objetivo é compreender como o sistema Ag-end impacta a gestão de processos e recursos nas empresas, seus benefícios e desafios sob a ótica da Gestão Tecnologia da Informação (TI). Esta pesquisa visa avaliar a eficiência do sistema em diversos aspectos da operação empresarial.

Confidencialidade e Anonimato: todas as informações fornecidas por você serão tratadas de forma estritamente confidencial. Não será coletado seu nome ou quaisquer informações pessoais, exceto se você escolher fornecê-las. Caso as forneça, elas serão mantidas em sigilo e não serão divulgadas em nenhum relatório ou resultado da pesquisa. As respostas serão tratadas de forma agregada, garantindo o anonimato de todos os participantes.

Participação Voluntária: sua participação neste estudo é totalmente voluntária. Você tem o direito de recusar a participar, desistir a qualquer momento durante a pesquisa ou optar por não responder a determinadas perguntas sem que haja prejuízo para você.

Benefícios: ao participar desta pesquisa, você estará contribuindo para a compreensão do impacto de soluções tecnológicas como o Ag-end na melhoria da gestão empresarial, além de auxiliar na identificação de desafios enfrentados pelas empresas ao adotarem tecnologias de agendamento e gestão de recursos.

Riscos:

- Embora toda pesquisa com seres humanos envolva riscos mínimos, os riscos nesta pesquisa são insignificantes, uma vez que o questionário não afeta aspectos fisiológicos, psicológicos ou sociais dos participantes.
- Seus dados serão tratados com a máxima confidencialidade e não ser compartilhados com terceiros. Todas as medidas de segurança necessárias serão tomadas para proteger sua privacidade e a integridade dos dados.
- Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e não ter qualquer aplicação em avaliação profissional ou pessoal
- Não haverá custos ou despesas para os participantes durante a pesquisa.

Tempo de resposta: este formulário deve levar, em média, 5 minutos para ser respondido.

Questão 1. Você concorda em participar da pesquisa?

- (a) Sim
- (b) Não

Questão 2. Qual é o nome da sua empresa?

Questão 3. Qual é a sua função na empresa?

Questão 4. Há quanto tempo sua empresa utiliza o Ag-end?

- (a) 1 semana
- (b) 2 semanas
- (c) 3 semanas
- (d) 4 semanas
- (e) 5 semanas
- (f) 6 semanas
- (g) Outro

Questão 5. O sistema funcionou de forma estável e sem interrupções? Explique.

Questão 6. Houve algum aspecto técnico ou funcional que impactou sua produtividade?

Questão 7. Em que medida você concorda com a afirmação: "As informações fornecidas pelo sistema são precisas"?

- (a) Discordo totalmente
- (b) Discordo
- (c) Neutro
- (d) Concordo
- (e) Concordo totalmente

Questão 8. As informações geradas pelo sistema foram claras e úteis para suas atividades? Explique.

Questão 9. Houve algum dado que você considerou inconsistente ou desatualizado? Qual?

Questão 10. Houve alguma situação em que o suporte foi necessário? Foi resolvido satisfatoriamente?

Questão 11. Em quais dias você utilizou o sistema? (Marque todas que se aplicam)

- (a) Domingo
- (b) Segunda-feira

- (c) Terça-feira
- (d) Quarta-feira
- (e) Quinta-feira
- (f) Sexta-feira
- (g) Sábado

Questão 12. Descreva as principais atividades realizadas com o sistema nesta semana. (Exemplo: funcionalidades utilizadas, objetivos alcançados)

Questão 13. O sistema atendeu às suas necessidades práticas nessa semana? Por quê?

Questão 14. Em que medida você concorda com a seguinte afirmação: "Estou satisfeito com o sistema nesta semana"?

- (a) Discordo totalmente
- (b) Discordo
- (c) Neutro
- (d) Concordo
- (e) Concordo totalmente

Questão 15. Teve alguma dificuldade ou desafio ao usar o sistema? Detalhe.

Questão 16. O uso do sistema contribuiu para melhorar seu desempenho ou produtividade? Explique.

Questão 17. Por favor, sinta-se livre para fazer comentários ou sugerir melhorias para atender suas necessidades do sistema.

APÊNDICE C – TRANSCRIÇÕES DAS ENTREVISTAS



Pronto, acho que está gravando, podemos começar então, né? Então boa tarde, a gente está gravando aqui para finalizar, né, a questão do do nosso teste que a gente fez, primeiramente eu queria agradecer né, pela sua participação, acho que deu tudo certo nesse essas 4 semanas e mesmo agradecer, acho que também o sistema contribuiu um pouco, né, com um pouco do seu, com o seu trabalho, né? A questão das mensagens. Mas a gente vai dar nisso aqui a questão do questionário final. Você leu o termo direitinho, né? Concorda com os termos pra gente prosseguir AA pesquisa, né?

Pode sim, pode sim.

Certo? Então a gente vai começar aqui com é com os dados da da empresa mesmo. Mas a sua empresa é é você, né? Você. Eu.

Coloquei realmente no meu nome, né? Porque como eu trabalho independente, né? Consultório, então coloquei a empresa como meu nome mesmo.

E a gente tá com 4 semanas de de teste, né? Mas foi você foi 3 porque você entrou de férias mais cedo, né?

Sim.

Show? Então tá certo. A gente vai começar aqui com as perguntas. São perguntas simples. É bem parecida com. As que você já estava respondendo no naquela registas diárias, semanais, mas a mais aprofundar mesmo a é como foi o todo, né? Da do da fase de testes. Então a gente vai fazer algumas perguntas da qualidade do sistema, que é, perguntas de usabilidade, desempenho, se o sistema é confiável ou não. Então a primeira pergunta é se o sistema ajudou você de alguma forma a organizar seus agendamentos. De forma que ativa seus subjetivos, não é? É que seus objetivos seriam ser com um sistema, ser mais prático, não é não depenialidade da física ter um maior contato com o cliente. Então a primeira pergunta é, isso não é? Se ele ajudou de alguma forma, você atingiria esses tipos de objetivos que você poderia ter?

Sim, ajudou sim. Inclusive assim, porque assim eu percebi, né? Ele manda as mensagens assim quando eu crio, né, a questão do horário, e aí eu faço a marcação. Ele já manda mensagem pro paciente, né? E também tem o.

O.

Manda pouco antes do atendimento, né? Então assim, ajuda principalmente para aquelas pessoas que são um pouco mais esquecidas, né? Mais atarefadas e tal. Realmente ajuda muito. É esse tipo de público, né? Porque assim tem, tem os perfis de paciente, né? Tem paciente que eu não preciso me preocupar quanto a isso, porque eu sei que sempre vai lembrar e sempre vai é colocar realmente como Piedade. Tem gente que anota, faz os lembretes, coloca na geladeira, aquela coisa toda, né? Então tem as tuas ferramentas para lembrar, né? Do dia e do horário da da sessão, principalmente, isso acontece, mas também assim, quando eu altero que às vezes tem paciente que às vezes eu preciso. Semana, né? E aí tem outras que já vão ficando realmente mais fixo, né? O dia da semana e o horário. Aí vocês tem mais facilidade de lembrar, né? Os que às vezes crescem um pouco também quando faz muito essa alteração. E aí nesse sentido, né, ajuda muito, porque com as mensagens de texto, né, faz a pessoa lembrar, até porque a pessoa sempre tá usando o celular ali, então ajuda.

Bastante. Que funcionalidades você usou? Questão de locais, por exemplo, acho que não, né? Você chegou a usar porque no sistema você consegue meio que ditar qual dia vai ser, qual dia você vai trabalhar, em qual lugar, né? Mas você acha que você trabalha só na no mesmo lugar, né?

Sim, essa parte eu não cheguei a usar. Nem coloquei também essa questão de de endereço, de local, né? Porque assim como já eram os pacientes que eu já já faço acompanhamento mesmo. Mais fixo, né? Então eu não não coloquei realmente. Eu coloquei só a questão do nome paciente, nome do paciente, a questão do do horário, dia, a marcação mais simples mesmo.

É o sistema. Ele funcionou estável na maior parte do tempo. Por exemplo, se você conseguia, é criar e visualizar os andamentos de forma constante, né? Sem travamentos ou ele. Você teve algum período que ficou travando ou alguma coisa parecida?

Não. No período do período que eu usei eu não percebi nada. Fora isso, não. Por exemplo, de entrar e sair, ter alguma mudança, alguma atração, ficar faltando alguma informação? Não, né? Tudo que eu colocava é realmente permanecer e ficou lá.

Você usa iPhone, né? Você teve algum problema com relacionado a ele no iPhone?

Ah, então agora eu tô até na dúvida, mas acho que não foi nem No No iPhone que eu coloquei, foi no Android mesmo que eu tenho. Eu uso 2 aparelhos, né? E aí eu tenho um aparelho pessoal e tenho um aparelho trabalho. Eu tenho a impressão de que Oo aplicativo eu baixei foi no Android.

Não achou? Teve algum período? Não na fase de teste, né? Mas antes que ele dava alguns errinhos no iPhone em si. Que bom, né? Que não, que não deu esse tipo de erro partindo um pouco para as mensagens, né? As mensagens enviadas pelo WhatsApp ajudam você a

lembrar você e os clientes, né? Sobre os compromissos, você teve alguma experiência em relação às mensagens, por exemplo, se elas ajudaram a prevenir, né? Esse esquecimento do desses clientes que você falou, né, que que ocorreu também?

Ajudaram sim, inclusive é alguns, porque assim eu acho que é a ver, né? OA mensagem que o paciente recebe, né? Mas pelo que eu entendi, receber de retorno de alguns tem a função, né, de você confirmar ou não, né? Alguns confirmavam, outros não, né? Como eu acabei quando eu comecei a usar, eu esqueci de antes de mandar mensagem para os pacientes avisando, né? Que IA começar a usar o sistema, só teve uma aqui que me relatou, né, que achou estranho por conta do número que apareceu e tal. E aí, tanto que ela até me mandou mensagem na hora, né, perguntando se era, se era meu mesmo e tal para confirmar, mas funciona bem, inclusive assim os que usaram direitinho, né? Que confirmaram e tudo é até pouco que eu já já fico com aquela confirmação e aquela certeza, né, do atendimento, principalmente esse essa mensagem que chega um pouquinho antes, né, do do horário.

É porque são são algumas mensagens, né? É quando você exatamente cria. No momento ali a pessoa recebe a mensagem dizendo que foi criada, né? Aquele atendimento. Aí tem a mensagem de 1 dia antes, que é para confirmar ou cancelar, né? Que é que fica vermelho ali verde e tem a de um ora, antes é caso a pessoa confirme a do dia anterior, que é só para confirmar, é confirmando que a pessoa esquece também que confirmou. E você chegou a, por exemplo, ter algum cancelamento e você entrar em contato. Você disse também que alguns clientes entraram em contato com com o sistema e acharam meio estranho, né? Teve algo parecido também. É porque outra pessoa comentou que alguns clientes acharam estranho, né? O número EE não sabia se era dele, não. Aí também tinha a questão dos clientes é responderem o número, mas é mais que um robô, não é uma pessoa ali. Aconteceu alguma coisa parecida com você?

Só essa paciente mesmo que ela disse que ficou, né? Achou estranho. E aí até assim eu até entendo porque hoje em dia, como tá tendo muito essa questão de golpes, né? As pessoas ficam realmente mais apreensivas, né? E Ela Foi uma paciente que que acho que ela teve. Há uma experiência assim com alguma coisa de golpe, né? Que eu lembro. E aí eu lembro que no dia ela até me mandou mensagem. Ela ficou assustada quando viu, né? Porque o número é diferente e tal. Aí ela até me falou, eu até bloqueei logo que eu fiquei com receio e tal. E aí ela mandou mensagem pra mim e perguntou, né, se aquele contato era meu mesmo, que eu tinha recebido da mensagem e tal. Aí quando eu confirmei pronto, ela ficou tranquila. Só que eu acho que tipo, Ela Foi uma das pacientes, que tipo, não, não chegava a ficar confirmando, né? Eu tive outras pacientes que confirmava, né? Recebi a mensagem confirmava lá tudo ok, tudo eu acho, com meu comprei atrás, aí ela não, não ficava confirmando lá quando ela recebeu a mensagem, né? Mas Como Ela É uma paciente que tem uma. Uma boa frequência não tem faltas e tal. Ela sempre IA, né? E para ela ajudava muito, porque ela realmente tem assim, 11 certa dificuldade realmente em em lembrar, né? Principalmente quando eu falo essa questão de às vezes precisar trocar o dia dela e tudo. Às vezes ela se confundia um pouco.

Nessa questão do dos seus pacientes, né? A maioria usavam esse artista da mensagem. O mesmo só via, por exemplo, a maioria confirmava ou cancelava, ou a maioria só via.

A maioria só ouvia, né? É isso, não respondia, mas compareceu ao atendimento. Eu acho que talvez Ivani, o que deve ter faltado foi, eu, creio eu, que foi até da minha parte no sentido de ter educado eles nesse sentido, né? De ter avisado, de ter mandado mensagem antes, né? É porque realmente o final de ano estava, eu estava um pouco mais. Corrida realmente, né? Até até peço desculpa também, que às vezes eu demorava a lhe responder, mas é porque realmente eu acho que falta essa parte, né? De de educação mesmo em relação ao sistema que IA estar começando a usar, de ter explicado até pra eles secarem mais tranquilo também e não achar tão estranho, né? Que a minha metodologia realmente é. É como é que eu vou dizer, arcaica? Mesmo, né? É AA agenda de papel realmente, né? E aí eu mando mensagem às vezes quando o paciente pergunta, né, o dia e tudo. Então assim, é muito nessa questão, mais é ali presencial a marcação, ou então por mensagem, quando o paciente me me manda mensagem, né?

Eu acho que até eu não sei, eu poderia implementar alguma coisa nas mensagens que não se ele encasse com a pessoa que. Do trabalho, né? Mas eu mesmo assim, eu ainda não vejo a pessoa tendo aquele conforto, né? Sem sem mesmo você dizendo que aquele número é tal que ele era interagir, né?

Sim, eu acho que é isso. Parece que assim eu eu creio, é isane que passa, até tá errada, mas eu creio que é muito por conta dessa questão dos golpes que estão acontecendo muito, né, por conta de WhatsApp, tudo, né? Então assim, as pessoas estão ficando muito receosas nisso. Então assim, eu acho que se fizer que é o que a gente chama, até Na Na psicologia, na questão da aplicação de teto, a gente tem sempre que fazer um rapô, né, que é tipo essa questão de uma conversa antes. Sempre antes de fazer alguma atividade, né? Seria realmente é explicar que vai começar a usar aquele aplicativo, que o aplicativo é para marcação, que vai ajudar o objetivo e tudo, numa linguagem bem Clara, objetiva mesmo, que aí eu acho que isso já dá para para paciente ficar mais tranquilo, sabe? E acreditar realmente, né? Que aquilo ali é uma ferramenta para ajudar.

Acho que fecha essa parte da questão da qualidade do sistema. A gente vai para qualidade da informação, que é, é as informações que o sistema te dá, das dos agendamentos, de visualizar, né? De quando você abre. E tem uma pergunta aqui que é de é marcar, né? Que é o seguinte, em que medida você concorda com o sistema com essa afirmação? O sistema ele fornece as informações de maneira estruturada e Clara. Tem entre discordo totalmente, discordo neutro, concordo e concordo totalmente. Essa questão da informações estruturadas é o quão fácil você consegue ver as informações que você precisa ver ali no sistema, né? Que o principal foco é os agendamentos, mas também tem as informações dos clientes e tudo mais.

Para mim foi claro, realmente, né, eu concordo. Eu só faço essa observação realmente, só como eu falei Na Na pergunta anterior, né? Só de eu, eu mesmo, enquanto ao iniciar o sistema de ter feito essa educação dos pacientes, né, pra poder deixar eles mais tranquilo.

Sim, uma coisa que poderia também, mas é a questão de cadastrar o cliente, que vai ter uma sugestão de uma de outra pessoa e nesse de cadastro tem algumas. Envio de mensagens alguma coisa assim parecida, né? Para confortar mais o cliente de alguma de alguma forma. Algumas mensagens com o seu contato para dizer que realmente está linkado com você, né? É bem interessante as informações exibidas no sistema, como os horários disponíveis, dados dos clientes foram úteis, né? Para ajudar você a organizar melhor os agendamentos. É, por exemplo. Isso facilitou alguma tomada de decisão? Por exemplo, Ah, esse dia aqui está lotado, já, esse horário já está lotado. Então jogo para outro dia, jogo para o horário. Ah, vou pensar remarcar, vou colocar em outro dia.

Ficou bem claro que dá para visualizar bem, porque como aparece, né? A questão como se fosse um calendário, né? Dá para você visualizar bem como é que está o dia.

Eu não sei mais se você chegou AA ocorrer isso, mas o sistema ele tem meio que uma prevenção ali para choque de horários. Mas acho que você não chegou AA ocorrer isso com você, né? Por.

Exemplo, se.

Você é porque você tem a visualização do mês do dia ali. Mas, por exemplo, você pode colocar para o outro mês que ali você não consegue ver, né? Você consegue ver o mês que você está. Mas, por exemplo, eu estou aqui em janeiro e eu vou remarcar uma consulta para fevereiro. Se eu selecionar o dia e o horário ali específico, é checa, né? Se tem ou não. E aí apareceu uma informaçãozinha. Mas acho que você não chegou a ocorrer isso, né?

Não, inclusive eu acho que seria até bem interessante, porque. Agora mesmo, né? No último mês, como eu estava realmente 11 mês bem atarepado aconteceu uma vez, né? De tipo eu marcar um paciente e eu acho que eu já tinha marcado outro anteriormente, só que eu eu falei com a pessoa, mas não coloquei na agenda. E aí acabou que quando eu fui marcar o outro, né? Na como não estava na agenda marcado, enfim, teve um choque realmente de de horários de pacientes. Que talvez não utilizando a agenda mesmo. Normal, né? Porque em paralelo, eu estava usando a agenda normal, como eu como eu te falei, eu acho que deve ter sido bem um dos dias que eu não transferi da agenda para o aplicativo por isso ferramenta, porque se eu tivesse usado, não teria acontecido essa questão de chocar, né? Os pacientes.

É as questões das mensagens automáticas, né? É, contém todas as informações que você e o seu cliente precisa? É, eles ajudaram a os clientes, os seus clientes, a se prepararem para os compromissos. É, por exemplo, se as mensagens tem todas essa questão de de informações necessárias, por exemplo, o horário é o dia, né? E as informações? Você chegou a ver é as

mensagens que os clientes recebem ou só a que você recebe?

Só a que eu recebo, né? Porque assim essa paciente até falou comigo. Só que ela falou pelo WhatsApp perguntando, ela não tava comigo no momento. Aí ela não mostrou a mensagem.

Mas do pelo menos do seu lado, você acha que contém todas as informações que você precisa para para aquele agendamento ocorrer e se manter informada sobre ele?

Sim, sim, até porque, né? Tem AA questão do do número WhatsApp, do pasário, né? E aí, relembra, quando está mais próximo, tem a questão de confirmar. Então, assim, para mim é o suficiente.

Hum, você acha que não teria mais o que acrescentar o que poderia ser acrescentado, né?

Talvez poderia colocar, como até você falou anteriormente, né, a questão do local, porque, por exemplo, no meu caso é, eu não tenho essa dificuldade porque eu atendo somente em um lugar, né? Pelo menos por até ano passado era só em um lugar, né? Então assim, mas vamos supor, se eu a partir desse ano eu começar a atender em outra clínica, o ideal seria que eu colocasse também, tipo, local, né? Até para mim poder fazer a separação dos pacientes e o paciente já saber, né? E eu fico organizada, até para mim também, quando eu fosse visualizar lá no aplicativo qual o local que eu estaria atendendo, né? Aquele paciente?

Show, show. Agora a gente vai partir para a qualidade de serviço mesmo, fica mais o suporte oferecido, né, que você teve para poder utilizar o sistema. Em que medida você concorda com a afirmação, né? O sistema possui materiais de apoio que é mias estruturais ou com o próprio contato, né? Com suficiência para solucionar suas dúvidas. Aí tem entre discordo totalmente e discordo assim mesmo, até concordo totalmente.

Eu concordo totalmente, porque assim às vezes que eu precisei, né? Tive dúvidas que eu mandei mensagem, você me ajudou, né? Você já foi respondendo e resolvendo também. Porque acho que foram. Nem precisei, na verdade, né? Só acho que só no início que foi na questão da liberação do sistema, do na questão do plano. Eu acho que uma outra vez que eu tirei uma dúvida com você sobre a questão de remarcação.

Você pode falar mais um pouco sobre a as dúvidas que você teve? Eu sei que você teve sobre os horários. Você teve alguma, né? Eu não me lembro direito. Acho que foi os horários recorrentes, alguma coisa assim.

Foi a questão de repetir, né paciente, por exemplo, uma paciente que eu atendo sempre na quarta-feira às 2:00, né, ao invés de toda semana eu ir lá, né? Eu acho que foi mais ou menos isso. Eu ir lá é colocar ela, se teria como é, eu só repetir ela, colocar ela como fixa, por exemplo, durante um mês. E aí se eu não estiver enganado, eu acho que tem a opção lá de colocar como um tipo uma repetição, né, um algo mais fixo.

Tinha. Eu não sei se você chegou a usar, mas eu vi que eu que eu consigo ver, né? Tudo que vocês colocam e tudo mais. E eu vi que você tinha tentado fazer um esse horário recorrente, né? Só que você tinha, você não tinha configurado o dia que terminava aí. Meio que ficou o dia que começa, o dia que termina, então fica só uma, sabe?

Entendi na acho que na hora que cria a questão da consulta, eu teria que ter colocado tipo do início do mês ao final do mês, não é isso?

Porque são são alguns Campos, né? Tem o tipo que é Oo dia, vai se repetir, repetir durante os dias, vai se repetir durante os mês ou a semana. E tem AO campo de duração, que é até quando você vai repetir essa recorrência, então, no campo de duração, por exemplo. Eu quero semanal durante durante um mês. Aí eu tenho que ir lá no fim da recorrência, né, e colocar, por exemplo, eu tô dia 24, eu colocaria dia 24 de fevereiro, aí então cada semana até dia 24 de fevereiro teria 11 desses, um desses agendamentos. Só que aí, como você colocou, começa em 24 e termina em 24 de janeiro. Ficou só um, sabe?

Eu não conseguia, né, desse jeito?

Coisa mais acho que foi mais essa, essa questão, né? Mas você teve alguma dificuldade em relação a isso? AA, criar essa recorrência, né? Que não, que não deu certo. Você criou o restante manual, né?

Eu acho que foi isso, foi isso mesmo que aí depois eu. E nessa questão é como se fosse toda semana o que tava na agenda de papel, eu IA lá e atualizava no aplicativo. Como eu falei, acho que só no final, assim que teve 11, acho que um último dia, porque assim eu tinha me programado para atender. Aí até acho que até o Natal eu acho que eu lembro, né? E aí acabou que eu ainda atendi na semana entre Natal e réveillon. E aí eu acho que foi aí que eu fiquei só na agenda e esqueci de passar para o aplicativo, que foi justamente o dia que.

Chocou, entendi, chocou. Muito bom, agora eu vou partir para algumas perguntas de do uso, né? Que é a frequência que você utilizou o sistema, a forma e tudo mais. É em que medida você concorda com essa informação, né? Utiliza o sistema com frequência? Eu utilizei, né? Para para agendar os compromissos da empresa. Aí tem desconto? Totalmente. Concordo.

Desconto totalmente, né? Tirando a esse último dia que como foi um extra, né, eu acabei que não atualizei no aplicativo.

Você encontrou alguma dificuldade de integrar, né? O sistema no seu processo de trabalho teve alguma dificuldade? Ali foi tranquilo, né?

Tranquilo, como eu falei, né? Até ajudou muito, principalmente esses pacientes que de certa forma, né, que tem uma tendência maior a esquecer, né? A questão de Datas, de horários, eu

acho que deu para ajudar a organizar mais.

Era até uma dúvida que eu fiquei, eu acabei perguntando para todo mundo, é se durante a fase de teste você acabou utilizando é o recurso que você utilizava antes, né? Que era Oo papel, né? E aí eu queria saber se você utilizou só o sistema ou só os 2 também, né? Coisa que você já falou, né, que estava utilizando o sistema de papel, né?

Sim, até porque sim, na verdade, porque que eu fiquei dessa forma, eu fiquei com os 2. Porque na agenda de papel é aquela coisa, né? Eu tô ali atendendo um paciente, então terminou o atendimento. Eu já vou ali marcando, né? Ali confirmando logo com o paciente o atendimento da próxima semana, o horário direitinho. Mas sempre primeiro tava na agenda de papel e depois que eu passava para o aplicativo.

Entendi é porque tinha uma forma uma outra pessoa usava semelhante, né, que é uma relacionada a uma pergunta aqui, né, se você é fácil de usar o se é fácil de usar o sistema no dia a dia, como cadastrar, né? Os agendamentos? E entra nessa questão porque uma é uma das pessoas falou que é. Ela não tava primeiro No No papel e depois passava pro pro sistema. E aí eu fiquei em dúvida em relação a isso, né, se se ocorresse com você e na relação entre papel e sistema, né? Qual é, qual é o que você pode dizer? Qual é o mais prático de usar na hora ali que você tá atendendo, né? Porque ela usava justamente o papel, porque era acho que era mais apto para ela e depois só passava para o sistema, né?

É isso mesmo, porque é geralmente eu sempre faço isso, né? Já é da minha rotina realmente, quando eu vou finalizando o atendimento e tal, eu já vou pegando a agenda, que é o que tá ali, mais rápido, mais fácil, né? E aí já quando você vai ficar realmente na próxima semana, mesmo horário e tudo, então assim, é mais rápido nesse sentido, né? Porque só pegar ali o dia da da agenda e tal e colocar o nome da pessoa, né? Aí sempre tá fazendo isso, primeiro a agenda de papel, depois o aplicativo. E aí depois o aplicativo, geralmente eu estava como é no mês de dezembro, geralmente eu estava atendendo 2 dias fixos na semana, né? Então assim, quando eu fechava os atendimentos, por exemplo, segunda e quarta. Então quando dava quarta que eu fechava os atendimentos, aí eu IA lá no aplicativo e.

Show. Você consideraria que o sistema é indispensável pra pra pra empresa, né? Ou não? Você conseguia voltar, né? Pro papel, que é mais pra saber essa relação entre é o sistema, né? E o que era utilizado antes, que no seu caso é o agenda em folhas.

Né? Sim, se eu conseguiria ficar no caso, seria se eu conseguiria ficar só com o sistema e deixar a agenda. Olha, sendo bem honesta, eu gosto muito do papel de escrever realmente, né? Então, assim, eu acho que eu continuaria da mesma forma usando os 2.

Que eu acho que é mais plástico para você, né? Tem tanta facilidade de estar com papel ali e com a sua própria, o seu próprio gosto, né? Que é escrever.

E.

As facilidades do sistema que oferece, né? Que é justamente uma pergunta. É relacionando a mas as mensagens do WhatsApp s elas incentivam você a utilizar mais o sistema, né? Com com mais frequência, utilizando mais no dia a dia.

Sim, eu acho que até essa parte aí zânio, com certeza influencia quando a gente recebe o feedback do paciente, quando você vê lá a confirmação do paciente, né? Que recebeu a mensagem tudo direitinho. Então, assim, dá aquela questão, faz com que você queira usar mais o aplicativo, né? Porque é uma forma de você é ter esse retorno.

Já aconteceu de antes do sistema, é você ir, ir e aí você não sabe se o se o paciente vai ou não e aí você fica esperando, né?

Já levei bolo também de paciente, alguns. Durante esses anos acontece, né? Mas é assim, eu não sei como é que funciona na nas outras áreas, né? Porque assim, eu eu costumo falar que a psicologia é um pouco diferenciada, né? Porque o que quando, quando o paciente chega a procurar realmente a terapia, o que que eu entendo que o paciente realmente está querendo, está disposto, não são todos, porque também tem alguns pacientes que vão por conta da família, por conta de outros, são levado por outras pessoas. Mas, geralmente, se a pessoa não tiver à vontade, ela não permanece em terapia, vai ficando cada vez mais difícil, né? E aí assim, quando acontece essas faltas, enquanto enquanto psicologia, realmente, enquanto a área da psicologia, a gente vê de outras formas, né? É, não é só, não é só um simples esquecimento. Né? Vai muito mais da questão do comprometimento do paciente com a terapia, do quão importante a terapia é para aquele paciente, né? Vai, vai muito além de um simples esquecimento, né? Então assim é mesmo antes do sistema, né? O sistema ele vê para me trazer uma outra, como é que eu vou dizer uma outra experiência? Porque eu trabalhando só com agenda de papel, é eu funciono da seguinte forma. Eu estou ali com o paciente. Eu Marco um paciente e tu coloco ali o dia e o horário. Para mim, aquilo ali está um acordo firmado, é foi entre eu e o paciente. Então assim eu não vou ficar mandando mensagem para o paciente. É, por exemplo, daqui a 5 dias para lembrar ele, eu vou deixar na responsabilidade dele e acreditar que ele vai se responsabilizar, né? Porque eu sempre trabalho com os pacientes dessa forma eu tenho 50% de responsabilidade. Mas o paciente também tem os seus 50%, né? E aí nisso ele vai incluir a questão da da assiduidade, do comprometimento, né, de de fazer o que é solicitado, né, em termos de de atividade, porque a minha abordagem trabalhou muito com essa questão de atividades e aí é mais nesse sentido realmente, né? Então é com o aplicativo, eu tive essa outra experiência, né? E assim, eu eu entendo também que é aquela questão para alguns pacientes, é muito bom isso. Tem alguns pacientes, realmente é. Por exemplo, tem uma paciente que ela teve crises depressivas, bem profundas, aquela questão toda. E aí mexe um pouco também com a questão da memória, né? Então, assim, no caso dela, eu já não vejo como falta de comprometimento, até porque é uma raridade ela.

É.

Sim, é uma condição realmente, né? Não, não. Não vejo como falta de comprometimento agora. Outros pacientes, sim. Nessa questão de de remarcar e tal. E tanto é que é sendo bem honesta, né? Isso enquanto profissional já me desanima, né, nesse sentido da da questão da falta de comprometimento, porque se eu estou ali, né, pronta para me preparei realmente para estar ali por causa sim, e ainda mais, né? Porque assim eu eu trabalho de uma certa forma independente. Eu não tenho um consultório, então assim eu loco o local. Né? Então assim, o teu custo para isso também, então querendo ou não, eu vou sempre saindo do prejuízo, né, quando o paciente falta financeiro, e também do meu tempo também, né, que é bem precioso, inclusive o que eu acho que é mais precioso do que o próprio dinheiro, né? Porque enfim, né, a gente estudar realmente, se preparar para estar ali tudo, né? Você tem todo um movimento para isso.

Já chegou o correr de cancelar, aí no sistema, aí você Ah, cancelou não, não vou mais, né?

Não, até porque, assim os pacientes que chegaram a responder no sistema, todos confirmaram.

Não chegou a cancelar, né?

Não, nenhum.

Show é o que você mais gostou no sistema da qual a função que mais te atraiu, né?

A questão das mensagens, né, como eu falei, a questão de ter o feedback do paciente, né? É bom também a gente ter esse feedback de saber que o paciente viu. A mensagem confirmou, né? E pacientes como essa que eu citei agora há pouco, eu achei que foi bem importante porque deu uma segurança a mais para ela. Eu?

Acho que a gente tá chegando no final, mas é só mais uma pergunta, né, que é mais uma sugestão sua, como você faria? De forma geral, como você avalia o sistema? Se tem algo que você gostaria de melhorar, ou adicional, novas funcionalidades ou melhorar alguma coisa que já existe, é mais uma opinião geral sua do sistema, né? Para finalizar A Entrevista aqui.

Como sugestão, né? Como eu falei aqui durante, né, eu acho que daria para colocar a questão do local, porque eu acho que. É tipo, eu não tive essa necessidade por conta de atender só em um local, mas para quem atende em outros locais, né, diferentes, eu acho que seria importante adicionar a questão do do local na hora da marcação, né? Tanto para nem tanto para o paciente que o paciente vai saber aonde é que ele vai ser atendido, né? Mas principalmente na hora de você visualizar as marcações enquanto profissional, acho que ficaria melhor. E também a questão.

Mas tem, então vou que já.

Tem, tem um menuzinho, né? Lá em cima, se você clicar, tem localizações que você pode cadastrar onde você trabalha. E aí é, tem um tem uma engrenagenzinha. No dia ali que você clicar, você tem, você pode mudar é a localização e aparece um titulozinho em cima. Mas como você não chegou a utilizar, né não eu?

Acho que talvez, sabe? Talvez quando eu fui usar, eu nem me atentei, justamente por conta da questão de ser sempre no mesmo local, né? Então acho que deve ter sido isso. E aí AA outra sugestão seria só a questão mesmo, como eu falei, né, de colocar um rapô. Mas aí eu já não sei se seria da questão do sistema ou de quem vai usar. Ou então poderia até deixar livre também, né? Ter 11, por exemplo, 11 modelo de mensagem pronta, mas também deixar a opção de personalizar, né? Porque aí, por exemplo, o profissional pode é adequar lá ou escrever da forma como ele realmente se comunica. E tudo pra ficar uma questão mais pessoal, mais individualizada, eu acho que poderia ajudar bastante. De resto, nota 10, porque ajuda bastante.

Você teria algum ponto negativo sobre o sistema ou tudo ok?

Não, não tenho nada de negativo, não.

Show, então acho que é isso. Eu acho que finalizo aqui, né? Já passou um por todo o questionário, mais uma vez, agradecer mesmo por por você ter utilizado o tempo que você utilizou o sistema, né? Mas eu fico feliz que tenha ajudado você também a ter melhorado um pouco, né, o seu meio de trabalho e agilizado as coisas um pouco para você. Eu vou sofrer, terminar aqui a gravação, não acho que deu deu certo.



Pronto. Letícia, eu comecei aqui a gravação, né? A gente está no aqui e primeiramente eu queria agradecer, né, a sua participação no na fase de teste do do sistema vai dar tanto para o meu TCC, né, quanto para o para melhorar o sistema em si. Então eu queria agradecer por pela sua participação nesse mês, pela questão da das respostas, né, dos dos formulários. Então a gente vai seguir aqui com a avaliação final, né, do do sistema. Então eu eu tinha enviado, né? Anteriormente a questão do termo de consentimento dessa última pesquisa. Você leu direitinho, concorda?

Sim, sim, li, concordo.

Show? Então a gente vai fazer algumas perguntas, né? É semelhante às perguntas dos diários, só que a gente vai se aprofundar um pouquinho mais. E a gente vai começar nessa questão do dos dados da empresa, né? É o nome da empresa, acho que não tem, né? Pode ser a Letícia mesmo, a só funciona. A empresa é proprietária, né? E a gente vai fechar 4 semanas agora do do uso do sistema. Então a gente vai baixar aqui para as perguntas de qualidade do sistema, que a gente vai ver aspectos técnicos, usabilidade, desempenho, essas coisas. Então, a primeira pergunta é se o sistema ajudou você a organizar os agendamentos, né? É de forma a melhorar o atendimento ao cliente ou se ajudou a evitar conflitos de horário, essas coisas.

Sim, sim. O sistema ajudou muito na organização dos agendamentos. É principalmente nessa questão de conflito de horários. Melhorou muito o atendimento ao cliente. Por exemplo, agora eu consigo organizar facilmente as consultas de retorno. É o que antes era mais difícil por conta de ser agenda de papel e acabava batendo muitos horários. É, agora eu consigo encaixar é os horários disponíveis sem sem prejudicar os outros atendimentos, né? E também tem os lembretes automáticos, que é que são enviados pelo pelo WhatsApp e acabam evitando que os clientes esqueçam os compromissos, né? E tudo mais e que melhora muito a pontualidade.

Show bacana é partindo para a próxima pergunta então, né? O sistema ele funcionou estável durante o período de de teste, né? Durante a maior parte do tempo ou ele chegou a cair e ficar offline se teve algum problema na visualização dos agendamentos?

Não, não. O sistema ele é bastante estável e confiável também é. Eu consigo criar e visualizar os agendamentos sem sem contra erros ou sem travar também. É mesmo nos nos horários que eu mais uso, o desempenho continua bom, o que torna o trabalho mais mais fácil, né? Mais prático.

Show eu acho que você usa iPhone, né? Teve alguma? É peculiaridade, é porque a maioria do sistema que eu testei, né? Foi No No Android, porque eu não tenho a questão do iPhone. Mas funcionou direitinho também.

Funciona tranquilo no iPhone, roda tranquilo.

Achou é, você falou das questões das das mensagens, né? No início? Então as mensagens é automáticas, né? Pelo WhatsApp ajudaram você ou seus clientes sobre os compromissos, né? Sobre lembrar os compromissos é se essas mensagens ajudaram a evitar. O esquecimento, né? Que às vezes as pessoas esquecem, não lembro do que tem um agendamento e às vezes você tem que fazer manualmente, né? Lembrar a pessoa. Então esse, essas, essa questão, se as mensagens ajudaram nessa, nessa parte, né? De comunicação.

Sim, sim, é. Elas reduziram muito os esquecimentos e melhorou muito também a comunicação, né? Já que. É feita ali na hora com o cliente e acaba preparando também eles pra consulta. E eles acabam sendo mais pontuais e reduz muito o atraso, reduz muito questão de falta o cliente faltasse avisar. Eu também recebi muitos feedbacks positivos.

Show é show bacana. É aí então vai partir para essa questão da qualidade da da informação. Quer mais perceber? É se teve clareza, previsão nas informações que o que o sistema oferece na questão dos agendamentos, né? É. Então a gente vai fazer partir para a pergunta de marcar, né? Em que medida você concorda com a afirmação a seguir? O sistema fornece as informações de maneira estruturada e Clara.

Com o caso, totalmente.

Show, né? É, você utilizou porque tem os modos de visualização do mês e do dia, né? Qual que você utilizava mais? Ou se você utilizava é igualmente, né? Essa questão das visualizações, porque eu sei que o dia ali é OA visualização do dia é mais, é mais, é melhor. Quando você tá naquele dia, né? Para ver os horários e tudo mais.

É, eu utilizava os 2 porque tanto na questão de de ver os os atendimentos que eu tinha para aquele dia, quanto para agendar novos atendimentos ou já verificar os atendimentos já agendados, então tanto o modo.

De.

Isso quanto de mês eram mais utilizados.

Show bacana é a próxima pergunta, né? As informações exibidas no sistema, como a questão dos horários que já estavam agendados, os os horários livres foram úteis para ajudar você, né, a organizar melhor o agendamento. Por exemplo, facilita decisões para otimizar o seu

tempo, por exemplo. Assim você vê que tem 1 dia ali que está lotado, né? Então você vê que já não dá para encaixar mais nenhuma pessoa naquele dia, então você coloca outro dia, coisas assim.

Sim, sim, ajuda bastante.

Show acho que o sistema em todo geral, ele ajuda, né, nessa questão de visualização?

Sim, além de ser muito fácil de visualizar as informações porque não fica confusa.

Show é você acha que a questão da dos horários, dos horários, os compromissos do contato do cliente são fáceis de acessar ou você precisa sair clicando em vários botões ali para achar informações?

Não, não. Eles são bem fáceis de acessar e é um exemplo disso. É quando eu preciso entrar em contato rápido com algum cliente para confirmar ou informar algum imprevisto, né? E é só acessar ali o sistema que já encontra os dados já como horário, EEO, número de telefone já entra em contato sem dificuldade.

É, voltando aqui para as perguntas no WhatsApp, né? É as mensagens em si, né? Tanto como as mensagens de confirmações, como as mensagens de lembretes, né? Elas se elas contêm todas as informações importantes, né? É importantes para. Mostrar as informações para aquele cliente, né? Por exemplo, as mensagens principais, né? Tem informações do dia, tem informações do nome, da do do funcionário, tem informações do horário. Você acha que são suficientes?

São elas, já vão com com as informações principais, né, que é data, horário, local. E além de também ter um lembrete para o cliente já se preparar para o compromisso é o suficiente e Eu Acredito que é o bastante também, porque aí os clientes já sabem o que que eles vão esperar e já se preparam AI.

Show bacana? Então a gente vai partir agora para qualidade de serviço, que é mais para saber sobre a questão do suporte técnico e. Dúvidas que foram tiradas durante a questão do do uso do sistema. Então, em que medida você concorda com essa afirmação? O suporte técnico do agende é fácil de contatar. Questão de telefone ou qualquer outro meio de comunicação, né? Aí tem entre discordo totalmente e concordo totalmente. A gente utilizou mais, por mais que você não teve. É precisa muito de suporte ativo ou mais o WhatsApp né? Pra pra se comunicar?

Isso isso e as respostas foram super rápidas.

Show em que medida você concorda com a afirmação? O sistema o sistema possui materiais de apoio, guias, tutoriais, é suficientes. Aí tá entre descolou totalmente e concordo

totalmente, né? A gente teve a questão dos tutoriais, né, no início ali do no início do da fase de testes, e você acha que eles foram suficientes para explicar do sistema?

Sim, eu acho que foi o suficiente.

Show é. Teve alguma questão que não foi resolvida? Eu Acredito que não, né? Acho que você não teve muitas dúvidas de como utilizar o sistema e tudo mais.

Não, não tive, não.

É, acho que você também não teve problemas, né pra questão de agendar ou problemas de como agendar, né? Deu tudo certo.

Deu tudo certo?

Show. Acho que nem na questão das mensagens também ficou claro com os tutoriais, né? Como elas funcionavam e tudo mais.

Não, os tutoriais realmente ajudaram.

Show bacana, show bacana é. Então a gente vai partir pra questão da pergunta relacionada ao sistema. É, então, em que medida você concorda com a é? Utiliza o sistema com frequência, né, para gerenciar os preços da empresa da empresa?

Concordo totalmente shu.

É é nessa questão, nesse tempo dos testes, da fase de testes, você chegou a você a cadastrar ou?

Pouquíssimas vezes eu tentei usar o sistema o máximo possível.

Show é você encontrou alguma dificuldade para para integrar o sistema no seu dia a Dia do Trabalho? Não, não foi.

Foi tudo bem tranquilo.

E de e.

Não. Aqui no meu escritório a gente utiliza o Wi-Fi, então tanto para usar no celular quanto no computador é bem tranquilo.

Show é, você consideraria o sistema indispensável para manter os organizados e tudo mais?

É, eu não diria que ele é indispensável, né? Mas ele contribui bastante. É tanto na questão de de organização.

Quanto reduzir as?

Faltas e atrasos.

Show é o sistema. Ele é fácil de usar no dia a dia, como que foi para para para parar os agendamentos?

Não, não é bem tranquilo. É. É tudo bastante intuitivo. Eu não tive muita dificuldade, não.

Show e agora uma pergunta mais voltada pela questão das mensagens, né, se elas incentivam você a usar o sistema com mais frequência frequente por causa dos lembretes, né?

Sim, é inclusive a questão das mensagens. Elas também facilitam muito a comunicação com o cliente, né? Uma comunicação mais ativa e então ajuda bastante. Incentiva também muito o uso do sistema.

Show, show bacana, então acho que está quase.

É o que eu mais gostei, foi. Como eu falei antes, né? A as, a questão das mensagens que são enviadas porque é extremamente útil, ajuda muito a comunicação a manter essa comunicação com os clientes, esse contato com eles é de forma rápida e eficiente e além de reduzir muito as faltas e os atrasos.

É a questão de informatizar, né? Que é, você utilizava a ajuda física, né? Antes e trazer essa informatização, né, que é trazer a tecnologia pro pro seu ambiente ali de trabalho, no caso, né. Se isso é né, deixou você mais satisfeita, né? Precisa mais da ajuda física.

Olha, no começo eu confesso que fiquei um pouco relutante, né? Porque a gente tá largando uma coisa por outra, mas depois que eu peguei o jeito mesmo é muito melhor, muito mais prático e eu realmente prefiro utilizar mais o sistema do que a agenda física.

Essa questão das mensagens também, né? Do WhatsApp, se ela aumenta sua satisfação com o sistema, que eu acho que você vai responder isso, né? Porque elas ajudam muito você a modificar o usuário, entrar em contato com ele, né? Show? Então agora a gente vai fazer algumas perguntas mais relacionadas aos aos benefícios que você teve. Então é em que medida você concorda com AO sistema? Melhorou a qualidade do atendimento ao cliente? Desconto totalmente e concordo totalmente.

Concordo totalmente.

Bacana o sistema, ele já ajudou a você a utilizar o seu tempo de alguma forma, de alguma forma? É, se for, se é mais rápido, né? Vou fazer o ajudamento no sistema ou na agenda. Eu acredito que na agenda física acaba sendo mais rápido ali, né? Porque você é só anota e tudo mais. Mas eu acho que o sistema ele traz mais essa questão da informatização e você não. Se você perder sua agenda, você perde todo.

Não, na verdade, meu sistema é mais rápido e mais prático também, porque na agenda tem que ir. Vê a questão de dias e ficar folheando as páginas e acaba sendo um tanto mais complicado do que no sistema.

Você sente que o sistema ele a reduzir o uso de conflito, de compromissos ou a questão de organização, né? Do da do dos agendamentos? Eu acho que já ajudou um pouco, né, na questão de tirar o papel, né? A agenda física.

Sim, sim, além de é acontecia muito na agenda física. Acabar tendo erro por questão de dia é de espaço pra pra atendimento e. No sistema eu já consigo visualizar isso. Eu já consigo visualizar quando tem espaço disponível para atendimento e quando não tem. Esse é um dos.

Pontos.

Que melhoraram mais?

Show acho que você já falou, né? Mas a questão das mensagens, elas ajudaram você a aumentar, né? A comunicação. E é. A perder, não perder tempo, né? Por exemplo, se um gente cancelar, aí perder o tempo de tempo e ir ao local e não saber se ele vai o tempo, você já tem confirmado se ele vai ou não show? Eu acho que é isso. Só tem mais uma pergunta, mas é, é mais uma opinião, né? É a última pergunta é pedindo sua. Contribuição com o sistema se você tem algum é alguma sugestão para o sistema ou se você gostaria que alguma funcionalidade já fosse existente, já fosse melhorada.

Né? É, eu estou bastante satisfeita com com o sistema, mas eu senti falta de uma visualização semanal, além da da de dia e de mês, né? Que são as suas visualizações que tem. É, mas eu acho que se colocasse uma visualização da semana seria mais fácil, sabe? Porque às vezes eu não quero ver o mês inteiro, eu quero ver uma semana específica.

Então acho que é isso do nosso questionário aqui. Queria mais uma vez agradecer essa participação um pouco importante pra pesquisa, né? E eu fico feliz que o sistema tenha contribuído também pro pra pra melhorar, né? Do seu dia a dia ali no trabalho. Então eu vou parar aqui de de gravar. Eu acho que deu certo aqui a gravação.



Boa tarde. A gente vai começar aqui a avaliação da do sistema. Gente, não é que a gente viu nesse último mês fazendo as as formulários semanais. Aí a gente vai fazer esse avaliação final, que ela é um pouquinho maior. Mas eu tinha mandado o termo previamente, não é o termo.

Sim, sim.

Consentimento livre se ela demitinha, não concorda?

Não é sim, sim.

Concordo. A gente vai bota uns dados da empresa aqui, mas é o nome da empresa, é nutricionista.

Não é isso?

Você é AA dona no caso?

É isso, é a proprietária.

E aí o tempo da da que a gente está fazendo aqui. A gente começou a fazer o teste, não é? Mas você já estava trabalhando com ele antes? Não é que a gente começou mais cedo?

Utilizei.

Desde o começo não é show. Então ele vai partindo para questão para algumas perguntas da qualidade do sistema, quero saber se funciona direitinho e se os dados foram Correntes, não é? Então pastinho foi a primeira pergunta é, o sistema ajudou a sua empresa a organizar os seus ajudamentos de forma que atenda os seus objetivos da empresa? Os objetivos da empresa é o que você queria alcançar com o sistema, não é que no caso é você pode falar mais mais, por exemplo. Não tem que depender mais de papel, ter tudo ali na mão, no celular, né? Essas coisas, ter uma melhora do atendimento do cliente.

Sim, com certeza me ajudou bastante, sem dúvidas, mais pela questão da praticidade de não ter que ficar andando com a agenda, né? A encontrar um cliente na rua, já pode colocar dentro, na mão, conseguir marcar, é bem rápido, é bem prático. E também, principalmente pela questão do lembrete que é não é que antecede a consulta, que é um dia antes que é o paciente recebe é OA mensagem, aí confirma ou concela se ele vai realmente ou não. Então

isso já facilita muito. Não é para não ter que ficar mandando mensagem, não é devido a correria, às vezes não dá tempo, então assim foi bastante útil. Não é essa questão da principalmente que eu aviso prévio ficar lembrando lembrete, uma oranas. Tanto para mim quanto para o paciente.

Acho que tu não chegou a usar a questão de porque tu só trabalha aqui, não é? Tu não trabalha em outro local, mas tem. Tem a sazonalidade de colocar os locais que você trabalha. Acho que tu não chegou a utilizar, não é não.

Porque eu sou nutricionista, eu apenas faço o agendamento de cada paciente, não?

É. Chegou a usar aquela? Por exemplo, tem marcação que é remoto, né? Tu já chegou a fazer?

Algum? Não, porque nem sempre fica. Tipo, se for 2 retornos, nem sempre vai bater no mesmo dia, né? Tipo, No No primeiro mês eu navo com 40 dias. Aí no segundo mês, pode ser que deu um sábado ou deu domingo, aí eu acabei não utilizando.

A questão da recorrência.

Né? Mas por conta disso, e também a questão do poderia ser que o paciente não pudesse ir no dia que fosse, né? Aí eu acabei não utilizando essa.

Função. Deixa para chegar mais. Mas como é que ele faz? Por exemplo, tu marca hoje o retorno, né?

Hoje eu atendi o paciente, aí eu já deixo marcado o retorno. Aí quando ele retorna, eu Marco o próximo, porque ficaria mais mais viável para não ter que ficar remarcando. Quem poderia ser que o paciente não pudesse comparecer? Ficaria mais prático.

É o sistema. Ele foi é estável e funcionou na bem na maior parte do tempo. Por exemplo, criar, visualizar os julgamentos erros. Aqui a gente vai falar um pouquinho, porque começou desde isso a gente teve alguns erros, né? Consegue lembrar de?

Um não. No começo foi mais a questão de ter que ficar sempre entrando. Quando eu IA lá no site, aí tinha que botar, né? Fazer o login, entrar, passando e-mail. Aí essa questão era só era só essa questão. É, e não apareceu os agendamentos, né? Aí agora, quando a gente foi transferido para o aplicativo, aí ficou sempre. Sempre que eu entro já vai direto. Não precisa de ficar fazendo o login, né? Mesmo que que eu passo um dia sem entrar, no dia seguinte eu já consigo acessar. Já é bem prático.

Só para comentar, descer eu é Coqueiro antes, mas especificadamente No No iPhone, né? E tinha essa questão de ficar deslogando no sistema. E aí, como eu não tinha um iPhone para

ficar testando, então foi o que me deu uma tentativa de erro. Isso demorou um pouquinho, mas deu para limpar.

Sim, agora está tranquilo. Depois que passou pelo aplicativo não saiu mais, então fica logado 24 horas, então.

Tem mais alguma questão de erro, acho.

Que é?

Certo, mas Eu Acredito que teve um dia que eu acho que ficou meio bagunçado, né? Os horários. Que tipo estou? Marcava 10 horas e No No sistema marcava 11, mas foi só um mês específico.

Foi foi só uma vez.

Foi foi que eu estava ajeitando uma coisa e acabei quebrando.

Foi.

Pronto, é as mensagens do WhatsApp não é automático, ajudaram você a lembrar você e os seus clientes. Não é AAA lembrar dos compromissos. É, elas evitaram a questão do do esquecimento ou falta de comunicação, né? Pode falar mais um.

Pouco, sim, sem dúvidas. Foi assim a parte principal que eu mais gostei, né? Porque é às vezes na correria, né? Academia, trabalho, filho. Eu não tinha tempo de ficar mandando mensagem para o paciente, nem lembrava. Né? No dia seguinte é, eu tinha consulta marcada e aí eu às vezes acabava e ser recente de mandar mensagem para o paciente para saber se ele realmente eu não, que a gente marca, como acontece o paciente não querer ir, né? Imprevisto. Então assim já facilita. Facilitou muito a minha vida, porque o paciente, se ele for, ele confirma. Aí eu vejo lá quando está verdinho, aí eu já fico preocupado. Aí quando ele cancela, ele entra em contato comigo e já avisa o motivo e a gente remarca. Então já facilitou minha vida 1000%, muito pela praticidade e também porque às vezes eu eu Marco com uns dias assim mais, né? Bem, bem antes, né, uma antecedência bem grande, aí eu às vezes acabo esquecendo, aí quando chegar a mensagem, já lembro, então facilitou.

Muito bem. Você chegou a receber algum feedback do de algum cliente só sobre as mensagens?

Eles, eles gostaram, todos eles elogiaram, porque também esquece, acaba esquecendo. Aí eles até falaram que é gostou, porque acabou é. É caso de esquecimento mesmo, né?

Isso.

E mais 2 pessoas me falaram que que Ah, eu sou muito esquecido. E eu gostei muito, né? Porque acabo lembrando. E se eu tivesse um compromisso, dava tempo de desmarcar de avisar. Então é, foi bem, bem útil mesmo.

Agora, acho que vai participar a qualidade da informação, que é a clareza das informações da mensagem do do sistema em si. Aí tem uma pergunta de. Marcar, não é que é. Em que medida você concorda com a afirmação? O sistema fornece as informações de maneira estruturada e Clara, não é, é estruturada, é assim como eu acho que pode falar da das dos tipos de lidações e tem do mês, não é? Tem da tem do dia ali que eu acho que todo dia usa mais do que eu, não sei, mas é se você concorda ou discorda, não é, tem entre discordo totalmente discorda do neutro, concordo e concordo totalmente.

Se eu conseguir visualizar?

Se é fácil de visualizar a os seus alimentos, tu, tu, tu entro e se clicar em várias coisas para ver tu só.

Entro só é bem fácil. É só entrar eu quando eu quero ver o mês estou, né? Eu clico lá em cima e não consigo visualizar todo o mês. E quando eu vou para ver o do dia, eu só aplico no dia. Pronto. Não é bem fácil.

Questão de mudar para 2 meses, mas seguinte também, né?

Sim, é bem prático, só clicar lá em cima, no. No mês e selecionar o mês que quer o ano.

As informações exibidas no sistema, como os horários dos agendamentos os dados do cliente são úteis para te ajudar a organizar melhor os agendamentos, por exemplo, o espaço dentro da tomada de tecidos ruins, por exemplo. Assim, Ah, esse dia aqui eu vi que está muito lotado, então vou jogar para outro dia.

Sim, sem dúvida, isso facilitou muito. Porque eu consigo visualizar todo o dia, não é? Então assim, eu já se eu ver que está lotado, já boto no outro dia ou então já tento remarcar, então já fica bem mais fácil. Não é que eu também, às vezes eu agendo alguns compromissos meus, não é tipo hoje eu agendei o mensagem de fotos que eu já não marco nenhum, não é? Não Marco nenhum paciente naquele horário, já deixo reserva para. Então já falo.

Com o teu número?

É tipo, quando eu vou fazer a sobancelha? Eu agindo lá, boto o meu número. Eu recebo a mensagem para eu lembrar os meus compromissos. Eu sempre boto para eu já não marcar a paciente naquele horário e para eu receber o lembrete para eu lembrar também.

Sim, também tem a questão que eu não sei se chego a usar, que é que você pode marcar um dia como lay off, né? Que é um dia que você não trabalha. Então eu não sei. Não usou não. É porque você pode selecionar um dia ali, colocar como the off e aí tipo, não dá para colocar legendamento naquele dia.

Sim, entendi. Eu não voltei porque às vezes eu abro em sessão, às vezes eu atendo.

No domingo, aí?

Depois, o que que eu preciso eu posso, né? Algum evento eu queria marcar. Aí eu prefiro não utilizar, porque aí eu com a minha vida imprevisível, às vezes até no domingo ela tem. Então para eu utilizar eu acabo não essa função.

Show, então, das mensagens, se as informações que tem nas mensagens, elas contêm todas as informações que são importantes para o para você e para o cliente, por exemplo, os dados principais, não é que é? Horário, dia.

Fica bem claro a gente na hora que eu faço o agendamento, né, eu boto o número, o nome da pessoa e a pessoa automaticamente já recebe a mensagem, né fulano? Você tem um agendamento na empresa tal, tal dia e tal horário, então a pessoa já está ciente ali que vai, né? Já tem um compromisso marcado, então fica bem claro. E também as mensagens de confirmação também, né? Confirme se você for e cancele. Se você não for, então. Entre em contato para avisar algum motivo e o que o que normalmente acontece, as pessoas elas quando elas cancelam, elas entram em contato para né remarcar ou então avisar algum motivo.

Mas tem teve aquele negocinho que que pediu, né, para fazer, que era adicionar, adicionar instruções, né, alguma coisa?

Assim, Ah, é verdade?

Que eu acabei não fazendo.

Também que seria só as orientações de pré consulta, tipo, não é as vestes, mas é tranquilo não, um dia que puder voltar também.

E também tem aquela questão que o pessoal não é, sempre acha que aquilo ali é uma pessoa, não é exatamente.

Tem gente que pergunta assim, e ele tinha aquele teu número é que eu ficava mandando por lá. Eu digo, não, ele agenda, resposta não que ele é mesmo. Só para questão da lembrete, também não é dessa consulta, mas a maioria das pessoas respondem, não é?

Mas depois ainda não fiz aquela mensagem de Ah, eu sou só um robô. Agora é sobre qualidade de serviço, né? Que é sobre é o suporte que o sistema te ofereceu. Em que medida você concorda com o seguinte informação, o suporte técnico do sistema faz descontinuar telefone quando está com algum problema. Onde é que tu vai para para para evitar, né?

Sim, é de fácil acesso. Assistência não é para resolver os problemas? Sim.

É, o sistema possui materiais de guia, apoio não é guia, tutoriais, suficiência para solucionar dúvidas, eu acho.

Que não, não utilizou.

Não utilizou não é porque tu já sabia como funcionava.

Sim, e também a minha parte é só essa da agenda, não é? Eu vejo mesmo, é. Eu não fico em função assim, não é? Mas porque o que realmente? Importa para mim, que é a usagem de há mês ali. Essas outras funções eu já não faço assim no uso, não vejo necessidade.

Acho. Sobre a questão da, da, das mensagens. Restaram tudo pessoas de apoio, né? Acho que no começo. Passando emprestado de suporte, porque elas não funcionavam como funciona agora, né? Porque antes era só um dia antes.

Não antes, era só 1 hora antes. Aí eu vi que tinha gente que não lembrava. Aí quando recebia mensagem 1 hora antes, sempre, né? Não lembrava de avisar que não ia. Aí acabava que eu ficava no meio, no prejuízo, né? Confiando que a pessoa fosse para com tudo e acabava ruim. Aí eu solicitei para tu botar um dia antes. Aí eu me organizava com antecedente, se a pessoa fosse, se ela não fosse. Só que aí ficou, a pessoa confirma um dia antes se vai ou não. Aí se ela confirmar, no dia da consulta, 1 hora antes, ela recebe O lembrete, sim. Então ficou bem melhor assim.

Achou agora paixão? Então um pouco sobre O uso, né? Do sistema que é frequência os dias que vocês utilizam. Tem a seguinte afirmação, não é? Utilizo o sistema com frequência para ajudar os compromissos da empresa, não é? Tem escola totalmente escola neutra. Concordo totalmente é. Utilizo o sistema com frequência para gerenciar o seu.

Corpo concordo, concordo plenamente que eu utilizo quase todos os dias.

É você encontrou alguma dificuldade de de integrar o sistema no seu processo de trabalho? Não.

Não foi tranquilo, nem sabe assim, bem fácil.

É sobre essas 2 perguntas. Não é uma dúvida que eu tinha ficado que pode ocorrer também

é. Por exemplo, se você nesse período tanto do teste quanto antes, também não é. Utilizava outra ferramenta para agendar, olha só, Oo sistema, porque eu tinha falado. Não é que às vezes, na correria, ali está só. Escrevia na no papel e depois passava para o sistema.

Quando antes de de utilizar o sistema, eu colocava mensagens num grupo que eu tinha um grupo meu, aí eu ficava jogando no nome da pessoa o horário. Só porque eu esqueci. Eu não ficava olhando um grupo com frequência. Aí eu acabava esquecendo tanto o agendamento como, né, não acabou não, trabalhava muito. Eu não passava para papel porque eu sou desorganizada. Eu nunca tinha um papelzinho que eu ficar vendo e tudo eu deixava no celular, mas eu acabava esquecendo de ver. Aí eu botava no meu grupo do celular.

Mas isso antes do sistema, antes do.

Sistema.

Mas, por exemplo, durante, né? Aquilo que eu estava, eu acho que tu já chegou a muitos anos comigo. Eu só não estava aqui depois.

Isso porque no começo não foi mais também porque foi mesmo, meu Deus, acho que por conta da. Que tinha que ficar colocando o número. Não é que não era tão prático que eu tinha que ficar. Eu ir lá na conversa com a pessoa, pegar o número dela e depois transferir para o para o aplicativo. Aí até te pedi para tu fazer um cadastro da cadeira individual, não é para cada paciente com os dados dele. Aí tu foi criou aquele copia e colar, não é que é o que eu faço também. Só que ele não é tão prático, porque às vezes. A pessoa está remarcado no mês passado, eu tenho que ficar procurando ela, aí eu acabo que pego o número dela no WhatsApp ali e boto de novo, entendeu? Aí às vezes essa questão do da, do número de que tem que colocar toda vez, acaba só atrapalhando um pouco. Mas eu eu sempre boto, né? Aí quando é remarcar, eu só é dito lá a data, o horário, aí não é, precisa ficar acrescentando toda vez.

Você consideraria o sistema indispensável para a próxima empresa? Não é para a rede e metas. Como utilizar? Não é os alinhamentos, reduzir as falhas.

Ou.

Você conseguiria continuar trabalhando?

Com sem dúvida, totalmente. Como eu sou desorganizado, não é correria, filho, casa é muito estressante. Aí eu acabo esquecendo. Se eu for deixar assim, anotando em qualquer lugar, aí lá na agenda já fica uma coisa organizada, não é os horários. A questão do lembrete também, que é a parte principal para mim, que fica lembrando e tudo é indispensável, não?

Dúvida antes, não é do sistema que tu usava papel, tinha muito erro assim.

Sim, por conta, assim que, como eu falei, a praticidade de estar com o celular na mão, né? E na hora que você encontrar uma pessoa na rua, aí faz logo o agendamento, tem que esperar chegar em casa para procurar agendar. Então às vezes eu agendava a pessoa e esquecia de colocar na agenda, né? No papel, porque via a pessoa na rua E tudo e acabava não marcando na agenda e esquecia. Eu acabava esquecendo que eu tinha feito aquele agendamento. Aí às vezes agendava outra pessoa no mesmo horário, agendava 2 ou mais pessoas no mesmo horário, ficavam coisas desorganizadas. Então por isso que o aplicativo é bem mais viável.

Deixa eu essa próxima pergunta aqui, até um pouco mais do que a gente falou antes, mas é, se o sistema é fácil de usar no dia a dia, como cadastrar, né? Os compromissos, e isso não tem dificuldade. É um pouco a ver com o que eu falei sobre é se porque você utilizava para notar, né? Eu achava que usar o sistema era um pouco mais lento, né? Do que cadastrar no.

Começo, né?

É, mas aí o que tu achas esse tipo no? Comparando, né? Antes do sistema, com depois é mais fácil.

É mais fácil, é mais justamente pela essa questão do lembrete que por mais que eu anotando em outro lugar, né, seja mais rápido, pega um papel, bota aqui em caralho, é mais rápido. Só porque eu posso perder, eu vou esquecer No No aplicativo, né? Eu tenho que acrescentar o número e o nome da pessoa se torna um pouco mais trabalhoso, mas também não corre o risco de eu esquecer, porque eu estava agendada ali, pronto. Não tem tem perigo de eu esquecer. Para eu receber uma mensagemzinha, já fica um lembrete, aí já fica mais fácil. Aí eu sempre penso isso, né? Mas como ele não está deslogando, aí já fica mais prático. Até para eu acessar já fica mais.

Rápido também.

É exatamente aí fica mais.

Fácil sobre as as mensagens no WhatsApp, né, se elas se incentivam a se usar mais? Mais o sistema não é com frequência.

Sim, sem dúvida.

Acho que é o ponto mais forte.

Que é o?

Sistema, que é a questão dos lembretes.

Só em que a pessoa confirma ou cancela um dia, não entra no dia da consulta, o lembretezinho 1 hora.

Acho, então, quase ficando no fim. Agora mais sobre essa situação sua no ecossistema e a sistema. O que você mais gostou? No sistema, acho que ficou mais claro que é a.

Questão do lembrete, com certeza.

Ou.

É.

Você acha que o sistema ajuda, não tira?

Quais são os?

Principais objetivos do é da da sua empresa não é? É ter um bom atendimento, ter, ter questão da comunicação, não é e o é? Essa parte ela vem a calhar com o uso do sistema, sim.

Que facilita mais, né? Mas pela questão da praticidade, né, que é o ponto que eu mais prezo, né? Meia correria e tudo. E aí, às vezes tem gente que acha que é. Golpe alguma coisa na hora que IA dar um número, aí fico com medo de responder. Aí quando eu vejo uma pessoa não cancela ou não confirma, aí eu entro em contato com a pessoa e explico, né? Mas às vezes eu já aviso, eu falei, ó, eu vou te agendar, tu vai receber uma mensagem, né? Aí quando for um dia antes vai receber a mensagem te lembrando. Aí a pessoa diz assim, Ah, que bom, porque eu estou muito esquecida. Então essa mais essa questão também da comunicação ser mais fácil e tudo, e aí fica mais melhor de trabalhar. Mais prático?

Pronto, é, tem um aqui que é de marcar, não é? Em que motivo você concorda com o sistema? Melhorou a qualidade do atendimento ao seu cliente? Concordo.

Sim, concordo, melhorou muito.

Achei que eu IA falar um pouco, né? Mas o sistema ele ajudou a economizar o tempo, que é alguma forma, e a organização.

Né? Foram os pontos principais, né? Que em meio à correria do dia a dia já fica mais prático de entrar no aplicativo. Já está aberto ali, só faço o cadastro da cliente, boto o número pronto, pego no WhatsApp ali rapidinho também. Uma coisa aqui que vá me atrapalhar demais, já fica bem mais. Encaminhando lá.

E o melhor dele agora que ele não precisa mais usar a agenda física, não é também?

Que era muito incômodo, até não tinha como a agenda.

Certo? Então a última pergunta não é, é mais uma sugestão. Que é, de forma geral, como você avalia o nosso sistema como um todo? É se tem algo que você gostaria de acrescentar no sistema ou modificar alguma coisa que já existe nele, né?

É, para mim está perfeito. Eu só acrescentaria a questão do cadastro do paciente para ser mais fácil. Tipo assim? Quando tu vai digitar no Google, não é tu, tu vai digitando uma frase aí onde já aparece embaixo, não é para tu? Então não, não vendo isso, entendeu? Na hora que eu digitar o nome da paciente já aparecer, o é o cadastro dela com todos os dados dela, para ser mais prático ainda. No caso é só essa, essa questão mesmo, não é de fazer um cadastro individual com o paciente, com todos os seus dados, para eu não ter que ficar sempre tendo que colocar o número, mas de resto, está perfeito. Nada AA reclamar não é só essa questão mesmo, mas foi algo assim que é. Está facilitando muito a minha vida, meu trabalho, né? Porque. Graças a Deus a demanda em janeiro aumentou, então assim, né, foi facilitando, uma pessoa remarca, tirava e já botava outra e já IA ficando mais fácil de organizar. Não fica aquela bagunça que a agenda física fica, uma pessoa remarca tem que riscar, bota aqui em cima, com borradeira danada, acabando, não entendendo. Então assim, aqui é muito mais prático se falar aqui para onde eu for, eu estou na Emanuel já agindo em qualquer lugar. Na rua, encontrar já aconteceu também contra a paciente na no supermercado e eu abri a agenda e fazer o agendamento ali mesmo uma pessoa, Ah, essa é a mensagem, pronto, já aconteceu muito, então é mais assim, perfeito, né? E trans é agradecer, né, porque facilitou muito a minha vida. Vida de mãe, dona de casa, trabalha. E é, não tem, né? Eu acho, eu não conheço outros aplicativos que trabalham dessa forma, com esse lembrete e tudo, então assim é o diferencial, né? Porque toda empresa que trabalha assim, com agendamento, sofre em relação a isso, né? O pessoal ficar desmarcando em cima da hora, então você não adianta, a pessoa já se organiza, vê se realmente vai dar para ir ou não, então tem toda essa questão, foi muito assim mesmo. Divisor de águas também. Depois que eu comecei os atendimentos que não é, foi facilitando mais ainda Oo meu trabalho.

Mas sobre algum ponto negativo que tu teria algum coisa? Não, não.

Só essa questão do caderno do paciente no dia que você puder também, Ah, se quiser também apresentar lá OOO sobre as vestes. As orientações né? Pré consulta junto com a mensagem de confirmação ou até mesmo no agendamento né? Tipo quando eu agendar a pessoa, quando eu agendar a pessoa pra receber a mensagem que né que for agendado. Aí tu poderia até botar utiliza se roupas vestes né? Mais leves, top short. Assim que é, aí eu sempre aviso, né? E tem gente que ela acaba esquecendo de avisar, essa semana vem com o fato da minha mulher, ela veio de calça, ela não consiga atender porque eu esqueci de avisar para ela. Mas se tu puder acrescentar para as orientações para consulta e colocar e colocar também, que é um robôzinho automático, não precisa responder. Porque tem gente que fala achando que sou eu, né? Acaba que fica comunicado achando que vai ter resposta para remarcar no caso, né? É só essa questão mesmo.

Pois Eu Acredito que a gente tinha chegado ao fim. É mais a agradecer mesmo pelo é se disponibilidade não é a fazer testes e usar o sistema. Eu acho que é isso, deixar para aqui a graduação.

Valeu.