

# Avaliação do aplicativo

## Lebes Resolve

Medindo eficácia, eficiência e satisfação

# Agenda

- Objetivos da Pesquisa
- Hipóteses e Público-Alvo
- Metodologia e Indicadores de Sucesso



# Objetivos da Pesquisa

Metas e objetivos específicos

# Objetivo Geral

- Medir a eficácia, eficiência e satisfação no uso do aplicativo Lebes Resolve.
- Avaliar o impacto na experiência do vendedor e do cliente.
- Avaliar indicadores de negócios e operacionais.



# Objetivos Específicos

- Avaliar a usabilidade e fluidez da jornada de vendas.
- Identificar gargalos e fricções em tarefas-chave.
- Medir adoção e engajamento: frequência de uso, tempo médio de sessão, telas mais acessadas.
- Compreender a percepção dos vendedores sobre o valor agregado do aplicativo.
- Medir o impacto no processo de vendas: tempo de atendimento, conversão, cross-sell, satisfação do cliente.

# Hipóteses e Público-Alvo



# Hipóteses

- O aplicativo reduz o tempo de atendimento ao cliente no piso da loja.
- Vendedores que usam o aplicativo aumentam o ticket médio e/ou conversão.
- Os vendedores percebem o aplicativo como uma ferramenta facilitadora, não burocrática.
- A busca por produtos é o fluxo mais crítico e precisa ser rápida e intuitiva.
- Existem diferenças de adoção entre vendedores experientes e novatos.

# Público-Alvo

- Vendedores da loja Lebes (piso da loja).
- Amostra estratificada por nível de experiência (iniciante/experiente).
- Tipo de loja (grande/média/pequena) e região (urbana/rural).

# Metodologia e Indicadores de Sucesso

Métodos e métricas de pesquisa

# Pesquisa Quantitativa

- Ferramentas: Firebase, Mixpanel, GA4.
- Métricas de sucesso (KPIs): Taxa de adoção, tempo médio de sessão, tempo médio de tarefa, funções mais utilizadas.
- Taxa de erro: fluxos interrompidos, buscas sem resultados.
- Conversão de vendas via aplicativo.
- Frequência de uso (diária/semanal).

# HEART

## FRAMEWORK



## Pesquisa Qualitativa

- Testes moderados na loja: acompanhamento contextual, observação, pensar em voz alta.
- Entrevistas individuais: duração de 30 min, perguntas focadas no uso do aplicativo e dificuldades.
- Pesquisa in-app: pergunta NPS, campos abertos para likes/deslikes.

# Indicadores de Sucesso

- Adoção:  $\geq 70\%$  dos vendedores ativos semanalmente.
- Usabilidade: SUS  $> 80$ .
- Eficiência: Reduzir o tempo médio de atendimento em 20%.
- Satisfação: NPS  $\geq +40$ .
- Conversão: Aumentar vendas assistidas via aplicativo em 10%.

**Resolve** ✓  
*Lebes*<sup>®</sup>