

FACULDADE DE EDUCAÇÃO  
Gestão das Instituições Federais de Educação Superior

**A IMPLEMENTAÇÃO DE UM SOFTWARE DE COMUNICAÇÃO  
INSTANTÂNEA NO SETOR CASEU DA FACULDADE DE  
ODONTOLOGIA DA UFMG**

Andressa Cristine Buranhaem Viana

Belo Horizonte

2018

**A IMPLEMENTAÇÃO DE UM SOFTWARE DE COMUNICAÇÃO  
INSTANTÂNEA NO SETOR CASEU, DA FACULDADE DE  
ODONTOLOGIA-UFMG**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para a conclusão do Curso de Especialização em Gestão das Instituições Federais de Educação Superior.

Linha de Pesquisa: Gestão em Tecnologias

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Raquel Quirino Gonçalves

2018

**FOLHA DE APROVAÇÃO**

A IMPLEMENTAÇÃO DE UM SOFTWARE DE COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA NO SETOR CASEU DA FACULDADE DE ODONTOLOGIA DA UFMG.

Andressa Cristine Buranhaem Viana

Trabalho de Conclusão de Curso, modalidade especialização, defendido junto ao Programa de Gestão das Instituições Federais de Ensino Superior - Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais – aprovado pela banca examinadora, constituída pelos professores:

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Raquel Quirino Gonçalves

Orientadora

---

Professor indicado para avaliação:

---

Professor indicado para avaliação:

Belo Horizonte

2018

## RESUMO

O setor CASEU da faculdade de Odontologia da UFMG é estratégico no funcionamento das aulas práticas das disciplinas do curso, sendo responsável por atender às necessidades dos alunos e por gerir os pacientes. Para desempenhar com excelência a gestão, o setor dispõe de um software cujos principais usuários são os alunos. Apesar disso, ainda não existe uma ferramenta com a finalidade de conversar individualmente com o aluno, o que gera gargalos na comunicação e reduz a eficiência do trabalho. Pensando em solucionar esse problema, esse estudo tem o objetivo mensurar a real necessidade de um sistema focado na comunicação servidor x aluno e, ao identificar a necessidade, propor a criação de uma ferramenta no software já utilizado pelo setor para mandar avisos individuais para os alunos. A criação do sistema tem sido bastante útil e o retorno tem sido bem positivo. Apesar disso, ainda não é possível saber se as metas foram atingidas, visto que, não decorreu o segundo prazo de avaliação.

**Palavras-chave:** Interface de Comunicação, Gestão do Conhecimento, Gestão da Comunicação, tecnologia da informação.

## ABSTRACT

The CASEU department of the UFMG Odontology College is strategic for practical classes. This department is the main responsible for serving the needs of the students and for the management of the local patients. CASEU has a software with the aim to provide a service of excellence, it is used mainly by the students to fill in the necessary medical forms. In spite of the support of this software, the department doesn't have the correct tool to talk individually with students, causing several mistakes. This research has the purpose to discuss the viability to create a tool in this current software in order to send necessary messages to help all the students in an individual way and try to solve most the issues related with communication.

**Key words:** Communication Interface, knowledge management, Communication Management, Information Technology.

## LISTAS DE GRÁFICOS

Figura 1- Idade dos respondentes .....	8
Figura 2 - Período de curso dos respondentes .....	8
Figura 3 - Frequência de acesso pelos respondentes .....	8
Figura 4 - Frequência de problemas no acesso .....	9
Figura 5 - Frequência de alunos que ficam sem pacientes .....	10
Figura 6- Necessidade da aba de comunicação .....	10
Figura 7 - Orçamento .....	17

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	7
1.1	Perfil dos alunos .....	7
1.2	Identificação do problema .....	8
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	12
2.1	A Tecnologia no Ambiente Educacional .....	12
2.2	A Comunicação nas Organizações .....	13
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	14
<b>4</b>	<b>OBJETIVOS, METAS E INDICADORES</b> .....	15
<b>5</b>	<b>CRONOGRAMA DE ATIVIDADES DE FLUXO DE TRABALHO</b> .....	16
<b>6</b>	<b>ORÇAMENTO</b> .....	17
<b>7</b>	<b>AVALIAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DAS AÇÕES DO</b> .....	
	<b>PROJETO DE INTERVENÇÃO</b> .....	18
<b>8</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	19
<b>9</b>	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	20
<b>10</b>	<b>ANEXOS</b> .....	21
10.1	Questionário .....	21

## 1 INTRODUÇÃO

O setor escolhido como cenário deste trabalho é Centro de Apoio, Seleção e Encaminhamento do Usuário (CASEU) da faculdade de Odontologia da UFMG é responsável pelo provimento de pacientes, gestão de prontuários, atendimento ao público externo e interno e envio mensal do relatório de produtividade à Secretaria de Saúde de Belo Horizonte.

Por trabalhar nesse local há três anos identifico que, devido ao acúmulo de informações e tarefas designadas ao setor, o principal problema encontrado é a falta de comunicação adequada, em tempo hábil, entre o setor e os alunos. A falta de comunicação e suas consequências se tornaram, então, a motivação para desenvolver este trabalho, diversas vezes é possível ver pacientes carentes pagarem passagem até a FO-UFMG e não conseguirem atendimento devido as falhas no processo comunicativo. Essas questões abrangem não apenas o aspecto odontológico mas também social e, se não sanadas a tempo, levam os pacientes a, muitas vezes, desistirem do tratamento e permanecerem com a doença.

A forma utilizada atualmente para que os alunos, de forma geral, solicitem novos pacientes para atendimento em clínica, ou informem o setor sobre os tratamentos necessários é o sistema informatizado CASEU. O sistema permite lançar os procedimentos feitos, encaminhá-los para os procedimentos necessários, marcar retorno e solicitar novos pacientes.

Entretanto, quando a comunicação precisa ser individual, o sistema não possui uma ferramenta adequada. Destaca-se também o fato de que atualmente a faculdade de odontologia possui em média 672 alunos, ou seja, uma quantidade bastante alta que inviabiliza que a tarefa seja feita pessoalmente ou por telefone, gerando falhas, gargalos e transtornos nas tarefas do setor, comprometendo o fluxo de pacientes nas clínicas.

Identificada a questão, resolvemos aplicar um questionário, por amostragem, com os alunos, a fim de saber qual o perfil dos usuários do sistema e se, não só os servidores, mas também os estudantes identificam essa necessidade de um canal de comunicação direta entre alunos e servidores, melhorando o processo como um todo e aumentando o grau de satisfação dos alunos com o sistema.

### 1.1 Perfil dos alunos

Foram aplicados 141 questionários entre os alunos do curso de odontologia da UFMG que cursam do terceiro período em diante. Os alunos do 1º e 2º período não responderam o questionário pelo fato de que o sistema só é utilizado por alunos que cursam disciplinas práticas, as quais não estão presentes nos períodos iniciais.

Conforme mostrado nos gráficos 1 e 2, dos 141 alunos que responderam o questionário, a maioria possui entre 20 e 23 anos (73%) e cursam entre o quinto e o oitavo período (74%). É importante identificar minuciosamente o público alvo do estudo (idade, período cursado) para identificar quais as melhores ações e de que forma elas podem ser melhor implantadas.

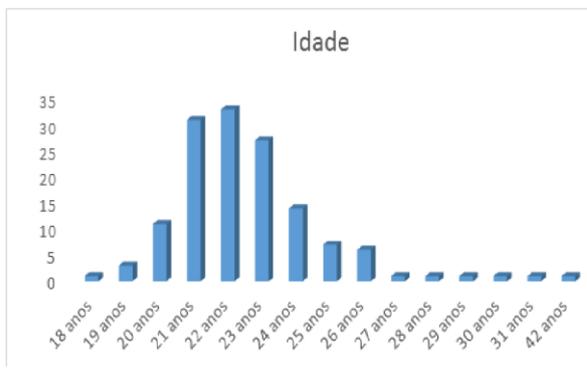


Figura 2- Idade dos respondentes



Figura 1 - Período de curso dos respondentes

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

## 1.2 Identificação do problema

O gráfico 3 mostra a frequência de utilização do sistema, isto é, 93% dos alunos utilizam o sistema de uma a três vezes por semana. O recomendado pela faculdade é que o aluno utilize o sistema sempre que terminar de atender um paciente, para não perder os prazos ou esquecer algum procedimento realizado. Sendo assim, quanto maior o número de disciplinas práticas, maior deve ser a frequência de utilização do sistema.

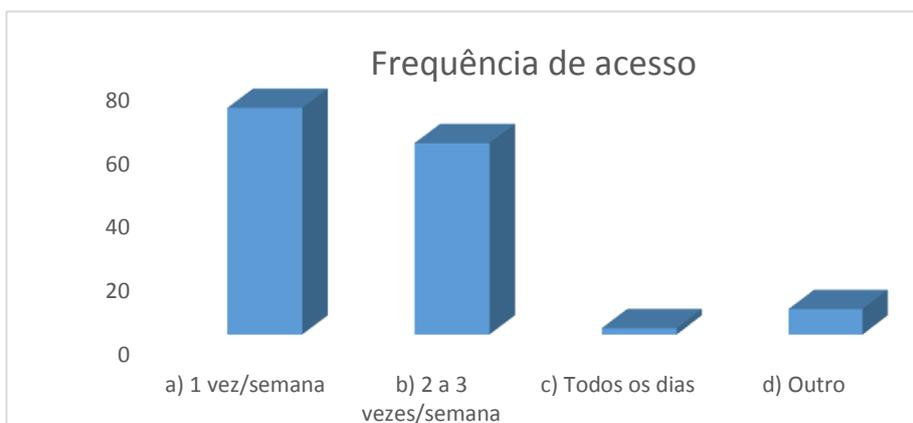


Figura 3 - Frequência de acesso pelos respondentes

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Quando perguntado aos alunos sobre a existência de problemas na utilização do sistema, a resposta foi ilustrada pelo gráfico 4, que demonstrou uma dicotomia, a saber, a maior parte dos respondentes afirma raramente ter tido problemas ao acessar (58%), enquanto a segunda maior parcela de votantes afirma frequentemente ter problemas ao acessar o sistema (33%).

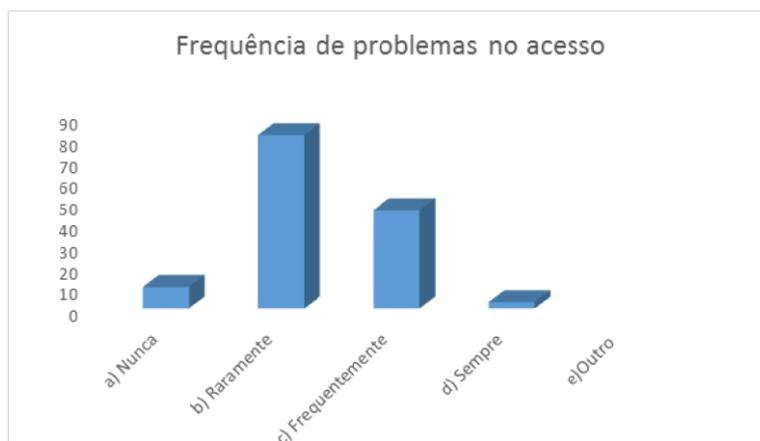


Figura 4 - Frequência de problemas no acesso

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2017.

Quanto às consequências dos erros nos pedidos de pacientes, é possível ver no gráfico 5 que 63% dos estudantes afirmam nunca ter ficado sem paciente, ou seja, não cometeram erros no processo de solicitação. Entretanto, 5% das pessoas que responderam o formulário afirmam que ficam sem paciente frequentemente por conta das solicitações erradas. É justamente esse tipo de erro que gera os maiores problemas do setor como retrabalho, insatisfação do paciente e desorganização nas clínicas. Quando um aluno fica sem paciente, torna-se uma semana a menos de atendimento e aprendizado em seu calendário de aulas da disciplina. Quando o paciente é marcado e não é atendido gera frustração, descontentamento e em alguns casos até processos contra a universidade, sob a alegação de que o tratamento tem sido inadequado ou desrespeitoso com o cidadão.

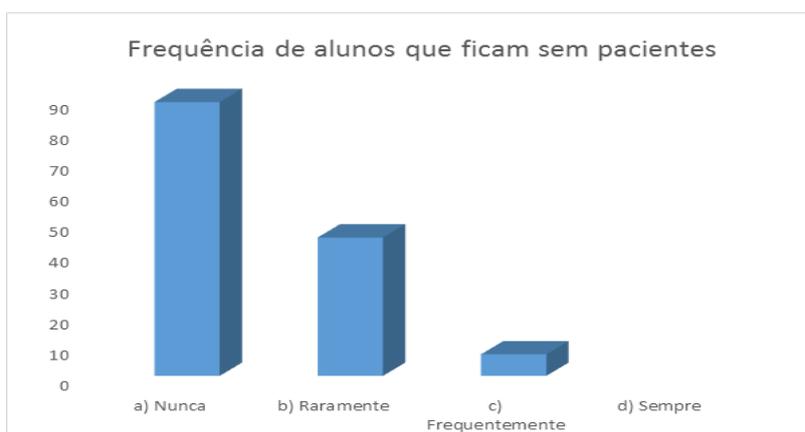


Figura 5 - Frequência de alunos que ficam sem pacientes

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2017.

Por fim, quando perguntados se seria uma boa opção ter uma aba para comunicar com o setor, 96% dos alunos acreditam que seria uma boa alternativa, contra apenas 4% que não acham uma boa opção (ver gráfico 6).



Figura 6- Necessidade da aba de comunicação

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2017.

Após a tabulação dos questionários ficam evidentes a existência e a gravidade dos problemas de comunicação setor e aluno, e as consequências desses problemas, para o desempenho do aluno (que não terá um paciente para atender), para o paciente (que poderá ir a faculdade e não ser atendido) e para a faculdade como um todo (no caso de denúncias e processos).

Pensando nisso, a proposta desse trabalho de sugerir a criação de uma ferramenta que permita a comunicação direta e individual com os alunos é justificada pela necessidade de reduzir os gargalos de uma das principais funções do setor, que é a organização do fluxo e provimento de pacientes para as clínicas.

A ferramenta seria uma espécie de aviso que mostra alertas escritos pela equipe do setor comunicando-os sobre alguma falta de informação ou alguma pendência que precisa ser resolvida. Quando o aviso for enviado, o sistema gerará um *pop-up* alertando o usuário para que verifique o aviso e, ao lê-lo, será gerado um comprovante de leitura para o setor.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 A Tecnologia no Ambiente Educacional

Conforme Moreira e Kramer ( 2007, p.1038 ), “[...] Lévy (1993, 1999) entende a informática como tecnologia intelectual que engendra novo modo de pensar o mundo, de entender a aprendizagem e as relações com esse mundo.”

Em uma visão mais crítica, Ramal (2002) defende que a tecnologia no ambiente educacional favorece a existência de três possíveis cenários:

- a) **Tecnocracia domesticadora:** cenário em que a variedade de informações curtas e efêmeras torna o indivíduo totalmente dependente da tecnologia. Nesse cenário a escola passa a ser substituída por outros tipos de instrução.
- b) **Pay-per-learn:** O segundo cenário refere-se a informações pagas, por isso, destaca ainda mais a exclusão e prioriza professores com habilidade técnica em detrimento da produção crítica e da comunicação.
- c) **Cibereducação integradora:** Nessa terceira possibilidade, a escola integra o homem e a tecnologia. Nesse cenário o homem se educa e transforma o mundo a sua volta, promovendo uma maior humanidade em suas relações. O autor identifica esse cenário como “tecnologia da liberdade”.

Por se tratar de suposições, não é possível saber qual dos três cenários será mais frequente em contexto futuro. Espera-se, por otimismo, que seja o terceiro.

No último século, a inserção de computadores no ambiente de trabalho, e o maior desenvolvimento de tecnologias fizeram com que as organizações sofressem profundas mudanças. Ao ser incorporada às organizações, a tecnologia de informação (TI) muda a forma e as estruturas do trabalho realizado (VALLE, 1996). Essas mudanças geradas pela informação e pelo conhecimento impactam diretamente os processos das organizações, gerando rotinas organizadas e lógicas que resultam em economia de tempo e de custos (DRUCKER, 2001).

Segundo (FUMAGALLI, PIVA E CATO; 2011, p.11), mais recentemente, após a popularização do uso de computadores e de tecnologias de comunicação como a Internet, somada à diminuição dos custos e ao acentuado desenvolvimento de TI, a informação em tempo real passou a ter um impacto mais significativo para as organizações já que a disponibilidade imediata de informações contribui para uma maior eficiência do processo de tomada de decisão e a contínua melhoria de processos, e, de forma crítica, para a gestão de custos.

## **2.2 A Comunicação nas Organizações**

Armand e Michèle Mattelart (2003) atestam em seu livro, que o problema da comunicação consiste em reproduzir de forma exata ou, pelo menos aproximada, a mensagem desejada, de um ponto para o outro.

No ambiente da organização, observa-se pessoas, processos, práticas em que, por meio do trabalho coletivo, procura-se alcançar objetivos que contribuam para o bem-estar social, econômico e ambiental, de acordo com o contexto em que a organização está inserida.

A realidade organizacional é socialmente construída através da comunicação, a qual pode acontecer fundamentalmente pela interação entre os indivíduos (PUTNAM, 1982). Neste sentido, não se concebe uma organização sem comunicação (TAYLOR, 1993).

### 3 METODOLOGIA

Esse projeto de intervenção pode ser classificado como uma pesquisa-ação, que é uma forma de pesquisa social utilizada para desenvolver ações ou resolver um problema coletivo, envolvendo os participantes representativos da situação ou do problema investigado de modo cooperativo e participativo. Geralmente este tipo de pesquisa supõe uma forma de ação planejada, de caráter social, educacional, técnico etc. (QUIRINO; 2016).

Quanto ao procedimento utilizado para coleta de dados foram distribuídos questionários impressos nas clínicas e no balcão do CASEU. Além dos questionários, foram estabelecidas conversas para conscientizar os alunos sobre a importância da pesquisa, colocar as opiniões sobre o sistema do CASEU e sugerir melhorias. Após a aplicação dos questionários, foram recolhidos 141 formulários preenchidos, os quais foram tabulados manualmente no Excel através da contagem das respostas. Com a tabulação concluiu-se que a maior parte dos alunos entrevistados afirma já ter tido problemas de comunicação com o setor, sendo que 96% dos alunos viram na nova ferramenta de comunicação uma alternativa para a solução desses problemas.

Feito o diagnóstico, a próxima etapa foi colocar o projeto em prática. Inicialmente houve uma conversa com a coordenação, explicando a importância de desenvolver ferramentas para melhorar a comunicação do setor. Como a proposta foi aprovada, foi feito um orçamento detalhado constando o valor necessário para que a ferramenta ficasse pronta e o profissional foi contratado. Nesse ponto foi mais viável que se contratasse o mesmo profissional que criou o sistema informatizado, visto que, a ferramenta foi feita em uma aba dentro do sistema já existente.

Desenvolvido o sistema, a ferramenta foi avaliada e disponibilizada para o uso. Quando passarem doze meses, serão aplicados novos questionários indagando os usuários sobre a experiência que tiveram para verificar se a ferramenta foi útil, se o usuário sente falta de algo e para colher sugestões para melhoria da ferramenta. As respostas serão analisadas e repassadas ao desenvolvedor para possível execução.

#### 4 OBJETIVOS, METAS E INDICADORES

Objetivos Geral	Objetivos Específicos	Meta	Indicadores	Prazo
Estabelecer um canal de comunicação direta e instantânea com os alunos do CASEU, evitando ruídos e falhas no processo de atendimento.	Melhorar a comunicação entre os alunos e os servidores do CASEU (conferir detalhamento em “indicadores”)	Reduzir de 24% para 14% a quantidade de alunos que afirmam já ter tido dificuldades de entrar em contato com o setor.	A quantidade de alunos que já tiveram problemas para entrar em contato com o setor pode ser aferida através do somatório das respostas “raramente” e “frequentemente” na questão 6 do questionário pré-implementação (ver no anexo). Sendo assim, no questionário pós-implementação, essa pergunta será repetida e as respostas serão comparadas a fim de saber se a meta foi atingida.	Agosto / Setembro de 2018
	Aumentar o grau de satisfação dos alunos com o sistema (conferir detalhamento na coluna “indicadores”).	Reduzir de 35% para 25% a quantidade de alunos que afirmam já terem vivenciado problemas técnicos ao tentar acessar o sistema.	A quantidade de alunos que já vivenciaram problemas técnicos ao acessar o sistema pode ser obtida através do somatório das respostas “sempre” e “frequentemente” na questão 4 do questionário pré-implementação (ver no anexo). Sendo assim, no questionário pós-implementação, essa pergunta será repetida e as respostas serão comparadas a fim de saber se a meta foi atingida.	Agosto / Setembro de 2018



e execução das mudanças identificadas viáveis.										X	X				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---	--	--	--	--

## 6 ORÇAMENTO

Considerando o fato de que a ferramenta de mensagem será adicionada em uma plataforma já existente, somente o programador que desenvolveu o site possui o domínio necessário da linguagem utilizada no programa.

Devido a essa especificidade da mão de obra, a pesquisa contará com apenas um orçamento. Segue abaixo o orçamento enviado pelo desenvolvedor do sistema.

<b>Proposta de Trabalho</b>	
 <p><b>Jet</b> Soluções Web</p>	<p><b>Trabalho a ser desenvolvido</b></p> <p>Help Desk para atendimento e suporte aos usuários do sistema do Caseu;</p> <p><b>Funcionalidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ferramenta Chat online para atendimento em tempo real aos usuários;</li> <li>• Mecanismo de chamado que poderá ser usado quando não houver um servidor disponível para atendimento do chat ou quando a demanda não seja plenamente resolvida através do atendimento em tempo real;</li> <li>• Armazenamento da data e hora de todas ações de como envio, recebimento e leitura das mensagens trocadas entre o Caseu e o usuário do sistema;</li> </ul> <p><b>Orçamento</b></p> <p>Implementação das funcionalidades:..... <b>R\$4.800,00</b></p> <hr/> <p><b>Forma de Pagamento</b> 50% de entrada e 50% na entrega</p> <p><b>Cronograma</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Alterações e novas funcionalidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 20 dias uteis</li> </ul> </li> <li>• <b>Treinamento de equipe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 3 dias uteis</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Observações</b> O prazo de entrega poderá sofrer alterações devido aos atrasos</p>
<p><b>Cliente:</b></p> <p><u>Faculdade de Odontologia</u> <u>/ UFMG</u></p>	

Figura 7 - Orçamento

## **7 AVALIAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DAS AÇÕES DO PROJETO DE INTERVENÇÃO**

As ações do projeto de intervenção serão acompanhadas, sob aspectos diferentes, ao longo do processo da seguinte forma:

O acompanhamento do projeto (plano inicial, aplicação de questionários, tabulação de resultados, conteúdo geral, formatações e sugestões de melhorias do texto) já foi feito pela tutora Raquel Quirino, através de visitas pessoais, gravação de áudios e envio virtual das etapas ao longo do processo.

O acompanhamento da parte técnica da programação da ferramenta será feita pelo programador contratado através de plantões previamente combinados.

E o acompanhamento geral do projeto pela sua proponente Andressa Cristine Buranhaem Viana.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente projeto de intervenção surgiu em meio a um contexto de constantes problemas de comunicação entre o CASEU e os alunos da faculdade de odontologia da UFMG como falta de pacientes em algumas aulas práticas ou alunos que esqueciam da data que haviam marcado a consulta e não apareciam para o atendimento. A necessidade de intervenção foi percebida por parte tanto dos servidores quanto dos alunos, em um questionário de satisfação aplicado ao longo do 1º semestre de 2017. O questionário em questão identificou, entre outras questões, que: 92% dos usuários já tiveram algum tipo de problema ao acessar o sistema. Além disso, 24% dos alunos já precisaram conversar com algum servidor do CASEU e não conseguiram.

Com o objetivo de reduzir esses gargalos nos fluxos de informações, surge então a ideia de criar uma ferramenta que permita ao servidor mandar um aviso, de forma individual, na página inicial do sistema do aluno. Inicialmente a comunicação acontecerá apenas do setor com o aluno, visto que, o setor passa por reformulações e ainda não há uma pessoa que possa ser designada para responder as demandas dos alunos. Posteriormente, planeja-se permitir esse fluxo duplo de informações.

A ideia foi apresentada à coordenação do setor que identificou a necessidade e solicitou que fizesse um orçamento a fim de pleitear junto a universidade o desenvolvimento da ferramenta. O orçamento foi feito, apresentado e aprovado, dando início a implantação da ferramenta.

Apesar de a ferramenta já ter sido implantada, ainda não é possível identificar se houve uma melhora significativa nos problemas de comunicação, dado o pouco tempo de utilização da aba. De acordo com o planejamento explicitado nesse trabalho, será aplicado um novo questionário após um ano de uso da ferramenta para comparar os resultados e atestar ou não a efetividade do sistema.

## 9 REFERÊNCIAS

QUIRINO, Raquel. **Manual de tcc gi**: Gifes. 1 ed. Belo Horizonte: FAE, 2016. 38 p.

MOREIRA, Antônio Flávio Barbosa; KRAMER, Sônia. Contemporaneidade, Educação e Tecnologia. **Educação e Sociedade**, Campinas, v. 28, n. 100, p. 1037-1057, out. 2007. Disponível em: <<http://www.cedes.unicamp.br>>. Acesso em: 20 fev. 2018.

PUTNAM, L.. Paradigms for organizational communication research: An overview and synthesis. *The western journal of speech communication*, 46(2), 192-206, 1982.

VALLE, Benjamin de Medeiros. Tecnologia da informação no contexto organizacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 25, n. 1, p. 7-11, jan./abr. 1996

FUMAGALII, Luis André Wernecke; PIVA, Luciana Cláudia; KATO, Heitor Takashi. O impacto da tecnologia da informação na gestão hospitalar: o caso do hospital santa cruz revisado. **Perspectivas em gestão e conhecimento**, João pessoa, v. 1, n. 2, p. 209231, jul./dez. 2011.

DRUCKER, Peter. Além da revolução da informação. In: *E-business e tecnologia*. São Paulo: Publifolha, 2001.

MATTELART, Armand; MATTELART, Michèle. *História das Teorias da Comunicação*. 6. ed. São Paulo: Loyola, 2003.

## 10 ANEXOS

### 10.1 Questionário

#### Caseu Interativo

Questionário para avaliar a viabilidade de uma nova aba no sistema do Caseu para interagir com o aluno quando necessário.

Esse questionário também pode ser respondido pelo link:

<https://docs.google.com/forms/d/1wvKTCJJPb9gEvpPQbtGKht5uWHFgg04b-8e0V82Leh0d4/pmfill>

#### Queremos ouvir sua opinião!

---

O sistema informatizado do Caseu tem sido bastante utilizado como ferramenta para solicitar pacientes, fazer encaminhamentos e preencher a produtividade de cada atendimento. Entretanto, no formato atual do website, ainda não é possível comunicar com o aluno de forma individual quando necessário. Por isso gostaríamos de saber sua opinião sobre a possibilidade de acrescentar essa aba interativa e ouvir outras sugestões para melhoria constante do sistema.

#### Informações Gerais

1. Qual a sua idade?

\_\_\_\_\_

2. Qual período está cursando?

Marcar apenas uma oval.

Terceiro ou Quarto

Quinto a Oitavo

Nono ou Décimo

Outro: \_\_\_\_\_

3. Com qual frequência você acessa o website do Caseu?

Marcar apenas uma oval.

Uma vez por semana

Duas a três vezes por semana

Todos os Dias

Outro: \_\_\_\_\_

#### Informações Específicas

4. 1) Você já teve algum problema ao acessar o sistema

Marcar apenas uma oval.

Nunca

Raramente

Frequentemente

Sempre

Outro: \_\_\_\_\_

