

TYPEFORM - GUIA PARA ESPECIALISTAS

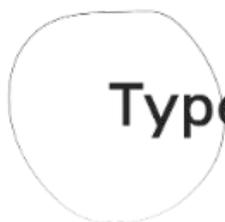
Conheça os pontos fortes do seu consultório e saiba o que buscam os pacientes



● para que serve o typeform? ●

Você se lembra como era difícil imaginar a criação de uma pesquisa de opinião há cerca de 10 anos? Minimamente seria preciso estruturar um formulário e sair às ruas para a coleta de dados, depois fazer a tabulação manual das respostas, uma a uma. Ou seja, quase inviável para um consultório ou clínica médica.

Mas graças à Internet, hoje esse trabalho ficou muito mais simples e traz insights muito valiosos para especialistas melhorarem seus resultados. Ferramentas como o **Typeform** te permitem coletar dados e pedir o feedback dos seus pacientes. Acesso: <https://www.typeform.com/>



Typeform

● por que escolhemos typeform? ●

É importante ter claro que a Doctoralia não promove o Typeform por qualquer vínculo comercial, mas porque nosso objetivo é apresentar ferramentas que são consideradas boas práticas pelo mercado (é inclusive usado pela Doctoralia).

O Typeform **está entre as melhores opções com recursos gratuitos***, pois segue sua missão de tornar processos de pesquisa mais simples e com taxas de participação mais altas. Isso torna a ferramenta muito intuitiva e acessível, possibilitando que **qualquer empresa crie seus formulários e pesquisas com facilidade**, o que o torna ideal para a área da saúde.

* A empresa oferece 3 modalidades de conta que podem ser conhecidas diretamente no site. No entanto é possível criar muitas opções ainda com a conta gratuita*.

● como usar typeform para consultórios ●

Resumidamente o Typeform é uma ferramenta para **extração de dados** quantitativos ou qualitativos de um público do seu interesse. No entanto, **neste guia você não verá apenas como extrair dados com a plataforma, mas também encontrará propostas de como essas pesquisas podem ser aplicadas** para melhorar a qualidade do seu consultório e o engajamento dos seu pacientes.



3 → What's your message about?

Think of this as like the subject field in an email. But already filled in for you.

A I'd like to work with you

B I have some feedback

C I'm looking for some advice

D I'd just like to chat

Isso porque a ferramenta não está restrita a realizar pesquisas de opinião, mas também **te permite conhecer novos pacientes importantes para sua prática e maneiras de se aproximar deles.**

Veja os modelos de formulário mais relevantes para seu consultório e como aplicar cada um deles:

1. Pesquisa de opinião qualitativa e quantitativa
2. Questionários para levantamento de dados
3. NPS (Net Promoter Score)
4. Quiz interativos

1. pesquisa de opinião - quantitativa ou qualitativa

- Conheça seus pacientes de uma maneira simples. Saiba como é a experiência que você oferece, os tipos de conteúdo que mais interessam, em que região eles vivem e o que mais gostam no seu atendimento.
- Investigue se a comunicação do seu consultório está sendo efetiva e chegando ao público certo e obter insights valiosos para melhorar sua abordagem e ressaltar seus diferenciais.

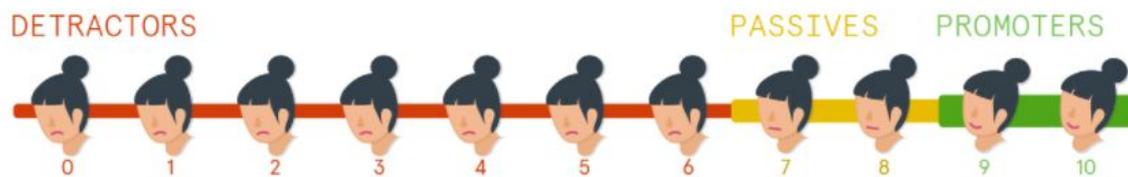
2. questionário para levantamento de dados

- Depois de descobrir os pontos mais relevantes do seu consultório, que tal expandir o público da pesquisa? Colete dados para **conhecer o perfil de outros pacientes em sua região**. Ou então pesquisar **como se diferenciam outros profissionais** que atuam em seu campo. Ou até mesmo as motivações que levam pacientes da sua cidade a buscar um profissional na sua área.
- E não se esqueça: **divulgue as pesquisas somente a públicos que cumpram seu objetivo**. Se você quer investigar a opinião dos seus pacientes, promova o formulário apenas no consultório ou por e-mail, para a sua base de pacientes. Caso o seu objetivo seja mais amplo, como conhecer os hábitos de saúde das pessoas da sua cidade, expanda para seu site e redes sociais.

3. nps (net promoter score)

- A famosa metodologia NPS é um extensão da Pesquisa de Opinião e também pode ser aplicada com os recursos do Typeform. Seu objetivo é **conhecer quanto um paciente/cliente está fidelizado e propenso a indicá-lo** para outras pessoas. Como a retenção de um paciente custa menos do que aquisição de um novo, é altamente recomendável a especialistas que mantêm seu próprio consultório.

- NPS tem uma proposta simples, baseada na pergunta: “**Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar nosso (consultório / tratamento) a um amigo?** ”.
- A partir das respostas é possível identificar como está sua reputação e quem é um Detractor (boca a boca negativo), um Passivo ou um Promotor de seu trabalho (recomendendo ativamente você aos conhecidos).



*Fonte: Typeform.

Veja neste exemplo de como calcular seu NPS:

- Quantidade de respostas: 100
 - Detratores (pontuação 0-6): 15
 - Passivos (pontuação 7-8): 20
 - Promotores (pontuação 9-10): 60
- 60% (% de Promotores) - 15% (% de Detratores) = **45 (Net Promoter Score)***

- Seguindo recomendações do próprio Typeform, é importante que a pergunta seguinte peça uma **justificativa**: "Por que você atribuiu determinada pontuação?" para você saber por quê os pacientes se mantêm fiel ou deixam de retornar ao seu consultório.

4. Quiz Interativos

- É uma maneira divertida de **manter o engajamento**, ser lembrado pelos pacientes e tornar-se conhecido por novos pacientes.

* Média do NPS no setor da saúde, [segundo a consultoria Customer Gauge](#), é de 76 (abril/18)

- Crie um quiz para testar os conhecimentos do seu público sobre saúde, por exemplo. É uma ótima forma de promover mais conhecimento em sua especialidade e tornar-se mais conhecido por meio de uma atividade lúdica, que se adapta muito bem ao formato online.

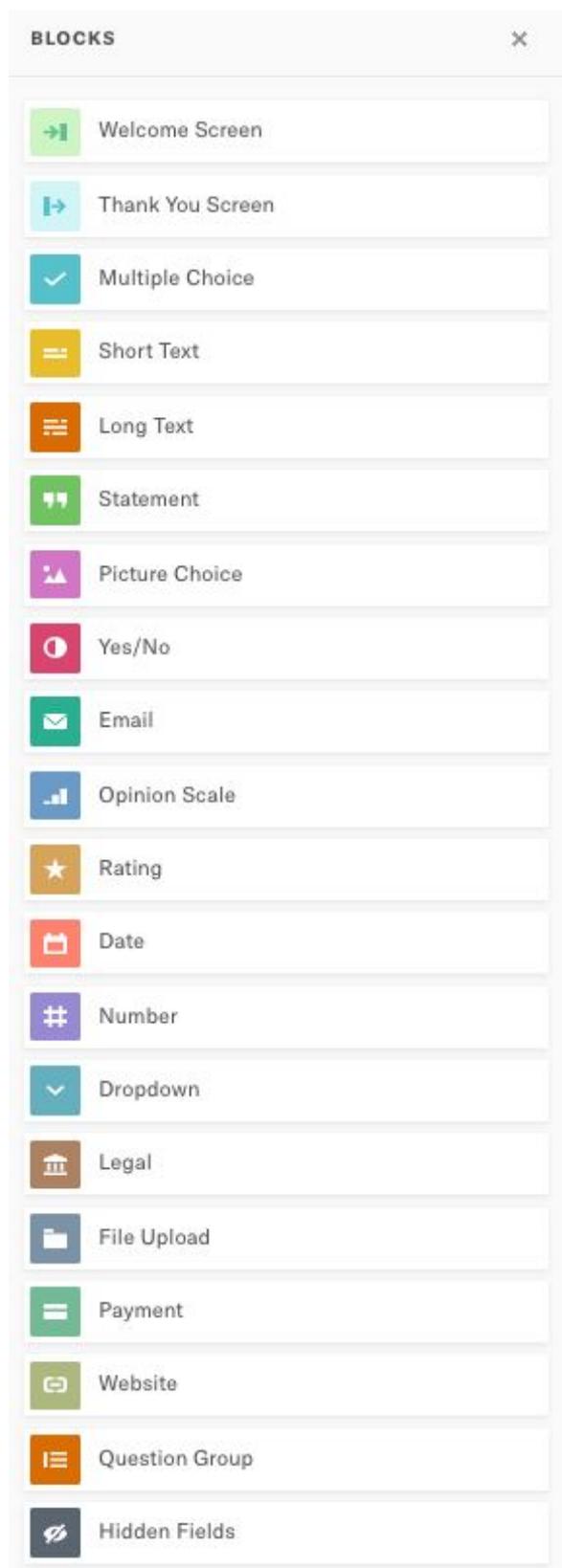
● 5 dicas para montar seu formulário ●

1. Como as respostas de uma pesquisa são normalmente espontâneas, ou seja, os respondentes participam voluntariamente, seja objetivo no seu formulário.
2. Evite telas cheias de texto para que o paciente não pense "onde está o botão de saída?".
3. Tenha cuidado para não fazer mais de uma pergunta em apenas uma.
4. Pense que a experiência do paciente deve ser prazerosa ao responder, adicione conteúdos leves como gifs e imagens do seu consultório.
5. Ao final da pesquisa, ofereça um material exclusivo para agradecê-los pela participação, como um artigo ou vídeo sobre como cuidar da saúde, por exemplo.

• tipos de pergunta que você pode criar •

Depois de conhecer as possibilidades que o Typeform oferece, falaremos brevemente sobre os tipos de pergunta que a plataforma te possibilita.

Quando começar a montar seu formulário, verá uma opção como a que aparece ao lado. Neste menu chamado "BLOCKS" você seleciona o tipo de pergunta que deseja criar e aplica uma a uma ao formulário.





Múltipla escolha (multiple choice): Utilize para mostrar várias opções de respostas à mesma pergunta - você pode permitir ao participante escolher apenas uma ou várias opções. Ex.: Qual a sua idade? "18-25; 26-32; 33-45; 46-60; 60+". Agrupando as respostas em blocos você consegue tirar conclusões mais rápidas quando avaliar os resultados da pesquisa.



Texto curto (short text): Use quando quiser respostas curtas e objetivas. Ex.: Responda em uma frase o que te motivou a buscar um cardiologista? ou Qual seu número de telefone?



Texto longo (long text): Ao contrário do anterior, pode ser usado se você busca respostas mais qualitativas e aprofundadas. Recomenda-se para públicos muito pontuais, já que respostas longas exigem mais tempo de participação e costumam diminuir as taxas de participação.



Citações (Statement): Podem ser usadas como uma frase inspiradora no meio da pesquisa. São ótimas para fazer um "break" em formulários longos, ou introduzir o próximo tema.



Escolha de imagens (Picture Choice): Pense nesse bloco como perguntas de Múltipla Escolha mas feitas por meio de imagens ao invés de textos.



Sim não (Yes/No): Use para ter respostas fechadas, em que a única opção é dizer Sim ou Não. Ex.: você faria visitas mais frequentes ao dentista se conhecesse um consultório confiável próximo de sua casa?



Email: Para captação de e-mail. O campo de respostas só aceita endereços de e-mail formatados corretamente como: xxxx@yyy.zzz.



Escala de Opinião (Opinion Scale). Peça ao respondente que pontue uma experiência de 1 a 10. Ex.: como classifica o atendimento recebido?



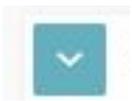
Avaliação (Rating). Neste caso você pede a avaliação por elementos visuais (estrelas, likes, coração, coroas) ao invés de pontuação de 0 a 10.



Data (Date). Use para saber o dia do aniversário dos respondentes ou a data da última visita ao consultório, por exemplo.



Número (Number): Só aceita números como resposta. Ex.: Qual o seu peso? ou Quantas vezes por semana você realiza atividades físicas.*



Drop down: Use quando oferece muitas opções para escolha, quando quer perguntar o bairro ou a profissão dos seus entrevistados, por exemplo.



Legal: Permite que você adicione uma nota legal / aviso de isenção que seus participantes devem concordar antes de enviar as respostas.



Upload de arquivo (File Upload): Permite aos participantes anexar um arquivo ao formulário. Disponível apenas para assinantes PRO.



Forma de pagamento (Payment): Opção para realização de pagamentos. Também faz parte do pacote PRO.



Website: Use quando você quiser saber o link para o site dos seus respondentes.

*Para números de telefone e códigos postais, use o bloco "Texto curto".

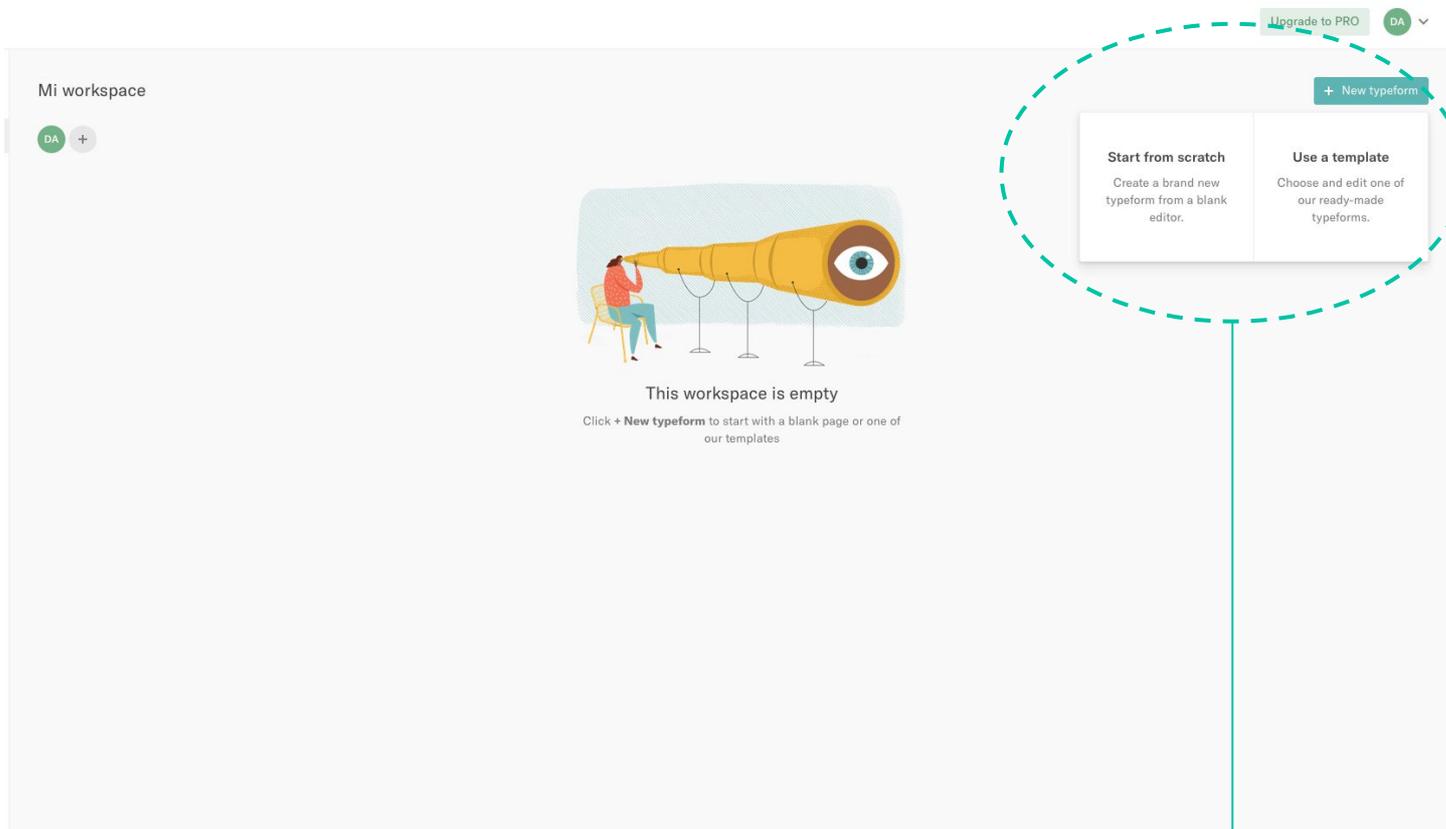
PASSO-A-PASSO

1

Crie sua conta gratuitamente >> [aqui](#)

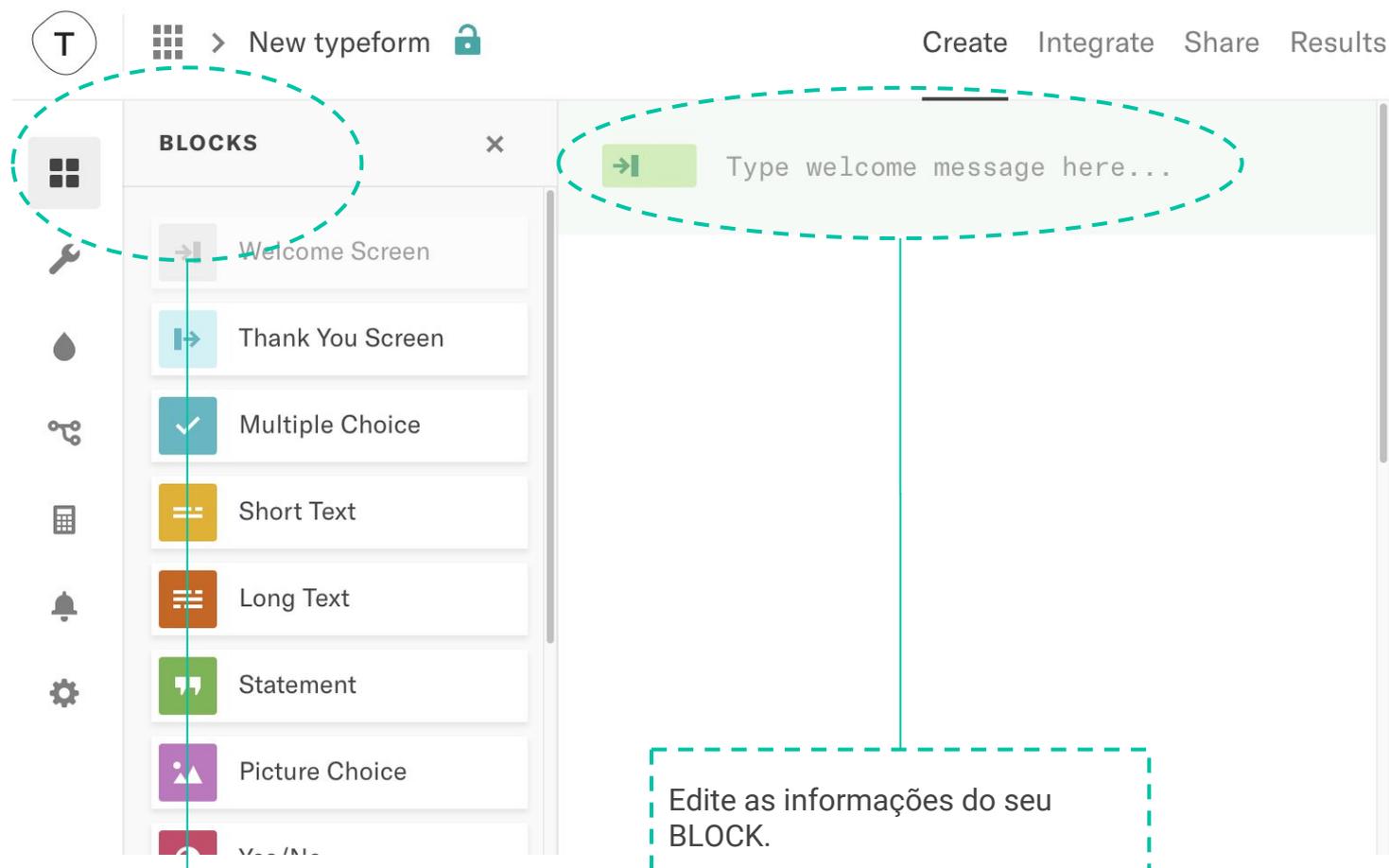
2

Essa será sua tela de início e onde estarão armazenadas suas pesquisas e formulários. Tudo começa no botão **+ New Typeform**.



Escolha entre começar um documento do zero (Start from Scratch) ou a partir de um template (Use a template).

3 Nesta simulação mostramos como criar um formulário do zero! Esta será sua tela inicial e em **BLOCKS** você vai definindo as páginas e perguntas da pesquisa. Cada bloco representa uma etapa.



Em BLOCKS você escolhe o tipo de pergunta que deseja.

Edite as informações do seu BLOCK.

4

Este é o exemplo de uma página de Boas-vindas (Welcome Page). É possível incluir imagem ou vídeo, personalizar o botão de início e as mensagens de boas-vindas em **Block Settings**.

Para alterar as cores e estilos, clique no ícone **Design** e customize.

The screenshot displays the Typeform editor interface. On the left, the 'BLOCK SETTINGS' panel is open, showing options for Description, Variables, Image, Video, and Button. The 'Description' field is highlighted with a dashed green box and contains the text: 'Em BLOCK SETTINGS edite as informações do seu bloco de pergunta.' The 'Design' tab is also visible, showing a preview of the survey page with a red 'Começar' button. A dashed green box highlights the 'Design' tab with the text: 'Em DESIGN personalize cores e estilos.'

Dica: Utilize o campo **Description** sempre que quiser adicionar mais detalhes sobre a pergunta ou sobre o objetivo da pesquisa.

5

Depois de criar a página de boas-vindas, começamos com o questionário. Em **Block** novamente escolha o tipo da pergunta.

Neste exemplo usamos o parâmetro **Rating**, em que o usuário deve avaliar a qualidade do serviço de acordo com uma pontuação. Ao final, não se esqueça de clicar em **Save Changes**, na parte superior, para salvar a pergunta.

The screenshot displays the Typeform editor interface. On the left, the 'BLOCK' configuration panel is visible, with the 'Rating' block selected. The 'Required' toggle is turned on, and the 'Shape' is set to 'Thumbs Up'. The main editor area shows a question in Portuguese: 'Pesquisa de Satisfação de Pacientes' followed by 'Queremos escutar o que você tem a dizer para melhorar sempre!' and a sub-question: '* Qual a sua opinião sobre nosso time da recepção?'. Below the sub-question, it says 'Sendo 1 like muito ruim"e 5 likes "muito bom_'. The preview on the right shows the question rendered as '1 → Qual a sua opinião sobre nosso time da recepção?*' with a 5-point thumbs up scale. At the top right, the 'Save changes' button is highlighted with a dashed red circle. The bottom of the preview shows '0 of 1 answered' and 'Powered by Typeform'.

Dica: Marque a opção **Required** se você deseja que a resposta seja obrigatória - é recomendado utilizar-lo somente para as mais estratégicas.

6

Neste exemplo, adicionamos uma nova pergunta **Múltipla-escolha**. Aqui o participante poderá clicar em mais de uma resposta se desejar.

Personalize com imagens, descrição e não esqueça de salvar!

The screenshot displays the Typeform editor interface. On the left, a 'BLOCK' sidebar contains various question types, with 'Multiple Cho...' selected. The main editor area shows a question: 'Qual (ou quais) fatores você leva em conta na hora de escolher seu especialista?'. Below the question, there are four options: '- Ter sido recomendado por um conhecido.', '- Ter boas referências na Internet.', '- Ser próximo da minha casa.', and '- Aceitar meu convênio.'. The 'Required' toggle is off, 'Description' is on, and 'Multiple selection' is also on. At the top right, a 'Save changes' button is highlighted with a red dashed circle. The preview on the right shows the question rendered with a character image and the options labeled A and B.

Dica: Quando você apresenta perguntas de **múltipla-escolha** pode optar que o participante escolha apenas 1 resposta, ou mais. Para não enviesar seus resultados, busque oferecer opções bastante diversificadas de resposta.

8

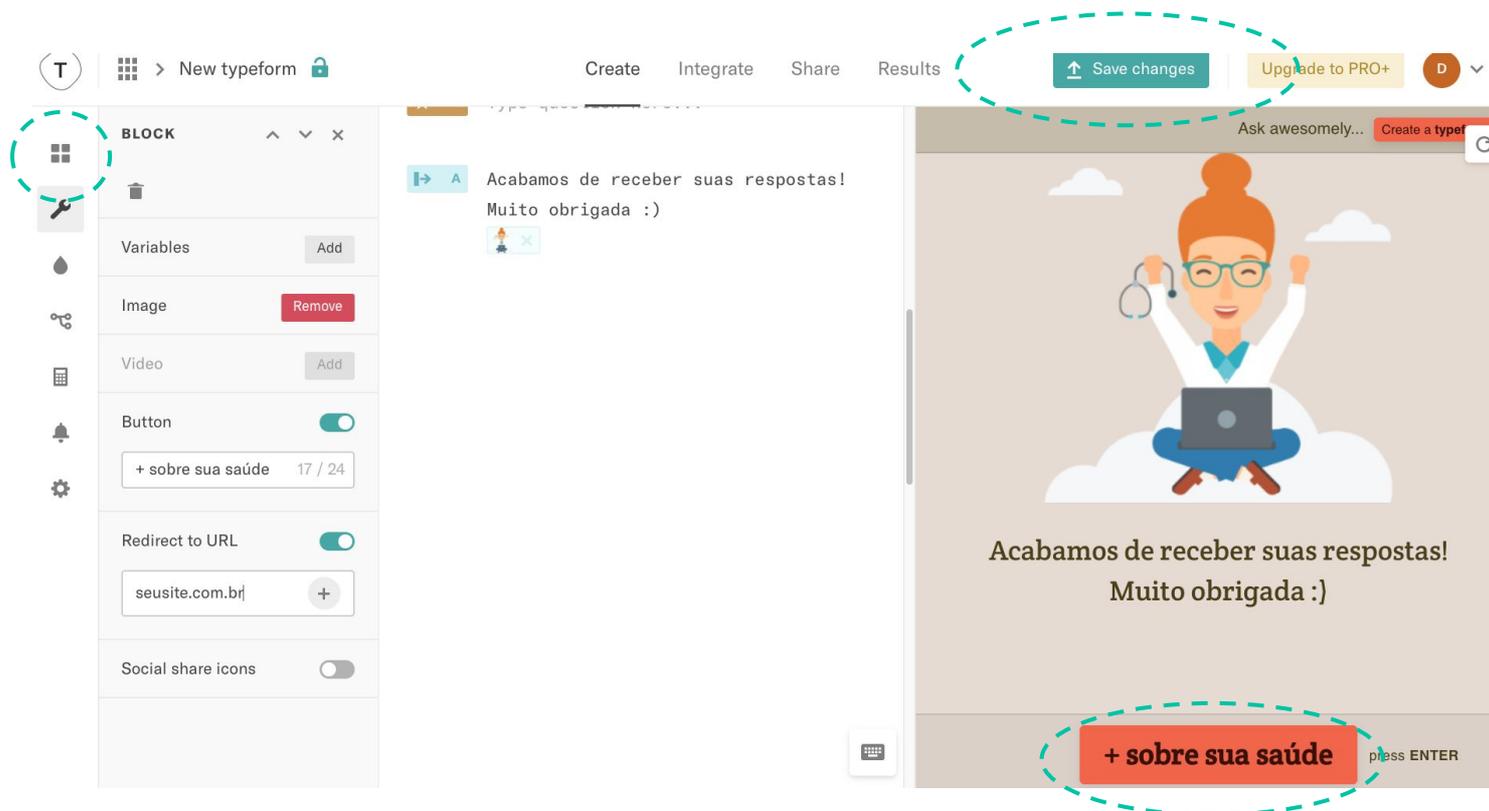
Se quiser captar o e-mail dos participantes, clique em **Block** e escolha **Email**. Este campo deve ser optativo, já que o usuário tem o direito de optar por não informá-lo.

The screenshot displays the Typeform editor interface. On the left, the 'BLOCK' menu is open, showing various field types. The 'Email' block is selected, and its settings are visible, including a 'Required' toggle which is currently turned off. The main editor area shows a form with three questions. The first question is 'Qual a sua opinião sobre o nosso time da recepção?' with a list of feedback points. The second question is 'Você marcaria um retorno em nosso consultório?'. The third question is 'Caso deseje receber as novidades do nosso consultório, por favor, deixe aqui seu e-mail |'. The preview on the right shows the form as it would appear to the user, with the email field highlighted by a dashed red circle. The 'Save typeform' button is also circled in red. The bottom of the preview shows '0 of 3 answered' and 'Powered by Typeform'.

Dica: o campo **Email** é normalmente solicitado quando você está entrevistando um **público novo** e com quem deseja manter contato futuramente, como os moradores do bairro em que está seu consultório, por exemplo.

9

Quando tiver seu questionário pronto, finalize com uma página de agradecimento. Acesse **Block >> Thank you Screen** e personalize a página como desejar.



Dica: Reforce nesse espaço seu agradecimento aos usuários que dedicaram tempo para participar espontaneamente do questionário. Você pode incluir um atalho para um artigo exclusivo aos participantes no final.

10

Se você solicitou o e-mail dos respondentes em alguma das etapas, pode enviar-lhes um e-mail automático de agradecimento. Clique em **Notifications >> Respondent Notifications**.

The screenshot displays the 'New typeform' configuration page. The 'NOTIFICATIONS' section is active, with the 'RESPONDENT NOTIFICATIONS' tab selected. The configuration includes:

- Send a notification to:** A dropdown menu with the option 'Deseja receber informações futuras sobre saúde?'.
- Reply to:** A text field containing 'marketing@doctoralia.com'.
- Subject:** A text field containing 'Obrigado por nos responder à pesquisa' with a '+ title' button.
- Message:** A text area containing the message: 'Olá, Gostaria de agradecer por dedicar o seu tempo respondendo à pesquisa a do consultório XYZ. Nosso principal objetivo é melhorar nosso atendimento e a qualidade das informações que oferecemos aos pacientes. Você pode encontrar um artigo exclusivo sobre saúde neste link.'

Dica: Não deixe de assinar o e-mail com seus contatos e uma opção onde o paciente poderá marcar consulta. Você pode ainda oferecer mais artigos.

11

Para obter o link de compartilhamento do seu formulário, clique em **Share** no canto superior da página. Copie o endereço que aparece na tela.

Na mesma tela você também poderá incluí-lo em seu site e criar um e-mail em que apareça a primeira pergunta na mensagem.

The screenshot shows the 'Share' interface of a Typeform. At the top, there are navigation tabs: 'Create', 'Integrate', 'Share' (highlighted with a red dashed circle), and 'Results'. To the right, there are buttons for 'View', 'Upgrade to PRO+', and a user profile icon. Below the navigation, there are three tabs: 'LINK' (highlighted with a red dashed circle), 'EMBED', and 'EMAIL'. Under the 'LINK' tab, the text reads 'Your typeform lives in this link' and 'Share it with people so they can visit and respond to your typeform'. A text box contains the URL 'https://professional-doctoralia.typeform.com/to/QhKmLV' and a 'Copy' button (highlighted with a red dashed circle). Below the URL, there are two sections: 'Social media and email' with icons for Facebook, LinkedIn, Twitter, Google+, and Email; and 'Enrich your URL information' with an 'Add meta settings' button.

11

Visualizar os **resultados** do questionário também é simples: clique em **Results** e veja todas as métricas, incluindo número de respostas, taxa de conclusão, tempo médio para resposta e as estatísticas individuais de cada pergunta.

The screenshot shows the 'Results' page of a Typeform survey. The top navigation bar includes 'Create', 'Integrate', 'Share', and 'Results' (highlighted with a dashed red circle). The survey title is 'BR_eBook4_Feedback'. Below the navigation, there are tabs for 'SUMMARY' and 'RESPONSES [20]'. The 'Key stats' section displays the following data:

Responses	Total visits	Unique visits	Completion rate	Average time to complete
20	29	28	71.4%	00:54

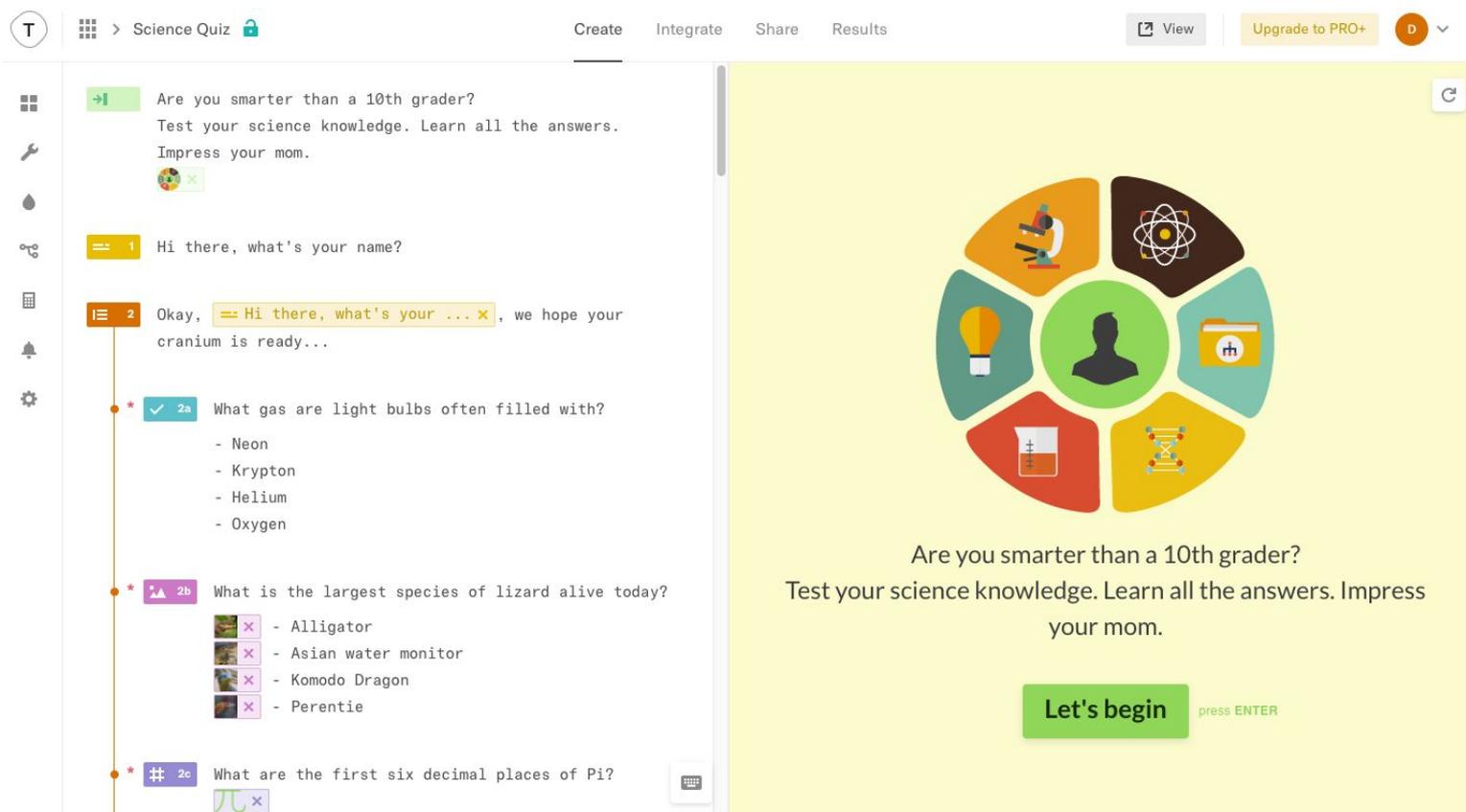
The 'Response summary' section shows the first question: 'Em uma escala de 1 a 5, como você avalia o eBook recebido?' with an average score of 4.5. A bar chart shows the distribution of answers: 0% for 1, 0% for 2, 10% for 3, 30% for 4, and 60% for 5. The second question is partially visible: 'Sobre futuras edições: você gostaria de receber novos eBooks sobre Marketing Médico?'.

On the right side, there is a 'Generate a report' button and a text box explaining that the report is automatically updated with new answers.

PRATIQUE

● quiz | pratique ●

Experimente customizando você mesmo [este Quiz](#) com seus dados!
[CLIQUE AQUI.](#)



The image shows a quiz editor interface. On the left, a list of questions is displayed:

- Question 1: "Hi there, what's your name?"
- Question 2: "Okay, `Hi there, what's your ...`, we hope your cranium is ready..."
- Question 2a: "What gas are light bulbs often filled with?"
 - Neon
 - Krypton
 - Helium
 - Oxygen
- Question 2b: "What is the largest species of lizard alive today?"
 - Alligator
 - Asian water monitor
 - Komodo Dragon
 - Perentie
- Question 2c: "What are the first six decimal places of Pi?"

On the right, a preview of the quiz is shown. It features a central graphic with a person silhouette surrounded by science icons (microscope, atom, lightbulb, book, DNA, beaker). Below the graphic, the text reads: "Are you smarter than a 10th grader? Test your science knowledge. Learn all the answers. Impress your mom." A green button labeled "Let's begin" is visible, with "press ENTER" written below it.

● formulário de registro | pratique ●

Experimente customizando você mesmo este [Formulário de Registro](#).
[CLIQUE AQUI](#).

The screenshot displays a form builder interface for a registration form. The top navigation bar includes a 'T' icon, a grid icon, and the text 'Registration Form' with a lock icon. Action buttons for 'Create', 'Integrate', 'Share', and 'Results' are visible. On the right, there are 'View' and 'Upgrade to PRO+' buttons, and a user profile icon labeled 'D'.

The left sidebar contains a vertical menu with icons for a grid, a wrench, a drop, a link, a calendar, a bell, and a gear.

The main configuration area on the left lists the form steps:

- Step 1: A green box with a right arrow icon and the text 'Type welcome message here...'. Below it, a text input field contains 'Hello!' with a close icon.
- Step 2: A yellow box with a double equals icon and the number '1' and the text 'What's your **first name**?'. Below it, a yellow box with a double equals icon and the number '2' contains the text 'Hey [input: What's your first name... X], nice to meet you.' followed by 'What's your **last name**?'. Below that, a green box with an envelope icon and the number '3' contains the text 'Which **email address** shall we use?' and 'Don't worry, we're not going to spam you.'.
- Step 4: A blue box with a downward arrow icon and the number '4' contains the text 'Which country do you live in,' followed by a yellow box with a double equals icon and the text 'What's your first name... X?'. Below this are four radio button options: '- Afghanistan', '- Albania', '- Algeria', '- Andorra', and '- Angola'.

The right preview area shows a large blue 'Hello!' text with a light blue underline. Below it is a blue 'start' button with the text 'press ENTER' to its right.



OUTROS CANAIS PARA ESPECIALISTAS



Para entrar em contato, escreva para marketing@doctoralia.com