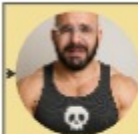


Mapa de Jornada



Gabriel Silva

Cenário: Gabriel Silva é estudante da FECAP e precisa otimizar seu tempo nos intervalos. Ele quer pedir e pagar pela refeição de forma rápida pelo aplicativo da cantina, evitando filas e garantindo que o pedido esteja pronto para retirada.

Expectativas

Ter praticidade, segurança e agilidade ao pedir sua comida, conseguindo aproveitar melhor o intervalo e tendo confiança de que seu pedido será preparado corretamente.

Fases	Descoberta e Preparação	Exploração do Cardápio	Montagem e Confirmação do Pedido	Pagamento	Acompanhamento e Retirada	Pós-Experiência
Atividades	<p>Baixa o app no celular.</p> <p>Faz cadastro (nome, e-mail, senha) ou login rápido.</p> <p>Primeiro contato com o cardápio.</p>	<p>Navega pelo cardápio atualizado.</p> <p>Vê preços, descrições e fotos dos produtos.</p> <p>Pesquisa promoções ou combos.</p>	<p>Seleciona itens e adiciona ao carrinho.</p> <p>Ajusta quantidades ou remove itens.</p> <p>Confere resumo do pedido.</p>	<p>Escolhe forma de pagamento (PIX, cartão, carteira digital).</p> <p>Realiza pagamento via integração segura.</p> <p>Recebe confirmação imediata.</p>	<p>Acompanha status do pedido via aplicativo (preparo e pronto para retirada).</p> <p>Recebe notificação quando o pedido está pronto.</p> <p>Retira no balcão apresentando QR code.</p>	<p>Avalia o pedido e atendimento.</p> <p>Consulta histórico de pedidos.</p> <p>Pode acumular pontos em programa de fidelidade.</p>
Necessidades	<p>Cadastro simples e seguro.</p> <p>Interface intuitiva.</p> <p>Confiança na proteção dos dados pessoais.</p>	<p>Clareza e simplicidade nas informações dos itens.</p> <p>Cardápio atualizado em tempo real.</p> <p>Possibilidade de filtros (leite, bebida, vegetariano, promoções).</p>	<p>Facilidade para editar pedido.</p> <p>Visualização clara do valor final.</p> <p>Confirmação antes de prosseguir ao pagamento.</p>	<p>Rapidez no processo.</p> <p>Segurança nos dados financeiros.</p> <p>Recibo confiável.</p>	<p>Status claro do pedido.</p> <p>Tempo estimado de preparo.</p> <p>Retirada rápida sem enfrentar fila.</p>	<p>Facilidade para dar feedback.</p> <p>Acesso rápido a histórico.</p> <p>Incentivo para continuar usando o app.</p>
Emoções	<p>Curiosidade.</p> <p>Anosidade em criar conta rápida.</p> <p>Desconfiança inicial.</p>	<p>Interesse e comparação.</p> <p>Entusiasmo em ver variedade.</p> <p>Dúvida entre diferentes escolhas.</p>	<p>Satisfação ao montar o pedido.</p> <p>Miedo de escolher errado ou esquecer algo.</p> <p>Alívio ao revisar antes de confirmar.</p>	<p>Leve tensão (se o pagamento vai dar certo).</p> <p>Preocupação ao confirmar pedido.</p> <p>Desconfiança até o receber comprovante.</p>	<p>Expectativa durante o preparo.</p> <p>Alívio ao receber notificação.</p> <p>Satisfação ao retirar sem fila.</p>	<p>Gratidão e satisfação.</p> <p>Desejo de repetir experiência positiva.</p> <p>Engajamento com a cantina.</p>
Oportunidades	<p>Onboarding visual e rápido.</p> <p>Login via conta Google/Instagram.</p> <p>Mensagem de boas-vindas com tutorial simples.</p>	<p>Inserir fotos reais e descrições simples.</p> <p>Oferecer filtros e ordenação.</p> <p>Mostrar promoções destacadas.</p>	<p>Oferecer sugestões de itens complementares.</p> <p>Mostrar tempo estimado de preparo.</p> <p>Opção de salvar pedidos favoritos.</p>	<p>Permitir salvar cartão ou chave PIX para pedidos futuros.</p> <p>Enviar notificação de confirmação.</p> <p>Editar comprovante com QR code.</p>	<p>Notificação push em tempo real.</p> <p>QR code para retirada rápida.</p> <p>Balcão exclusivo para pedidos via app.</p>	<p>Sistema de fidelidade (pontos ou descontos).</p> <p>Relatórios de consumo para o usuário.</p> <p>Recomendações personalizadas.</p>

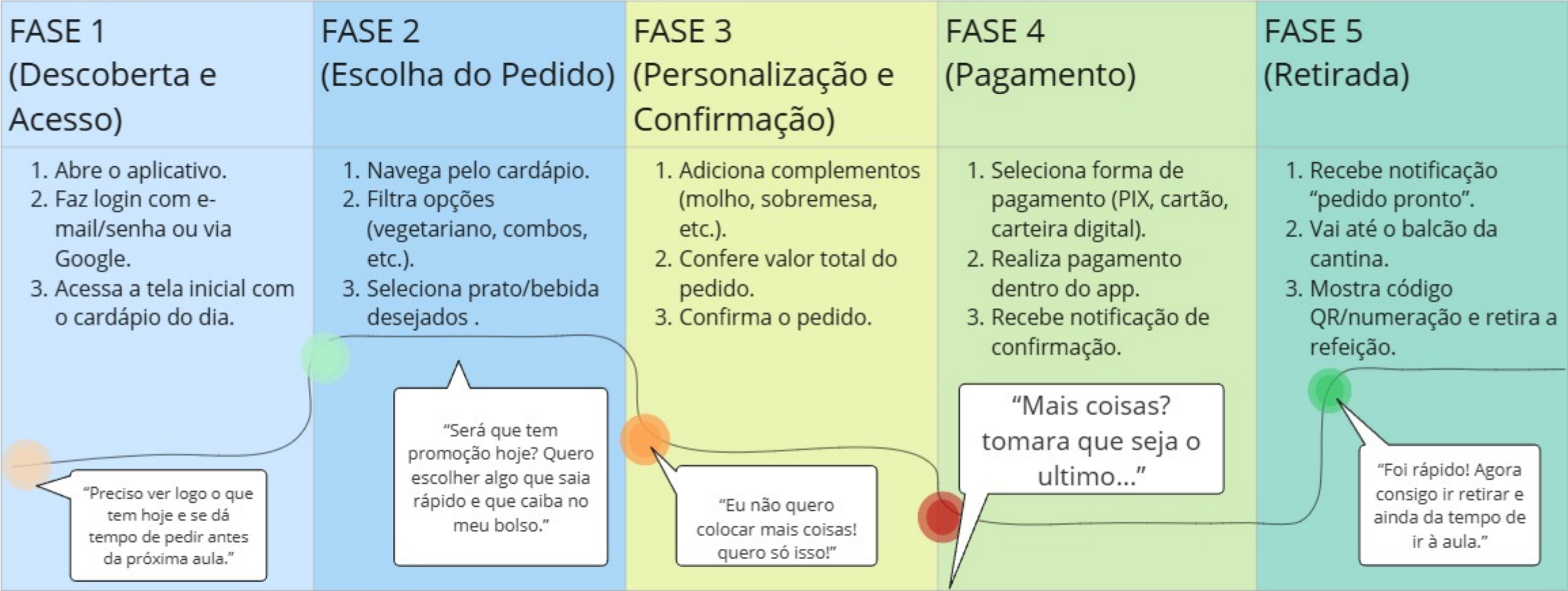


Mariana

Cenário: Mariana precisa pedir sua refeição pelo aplicativo da cantina para evitar filas e garantir que estará pronta no intervalo.

Expectativas

App rápido e fácil, com pagamento seguro, controle do pedido, retirada ágil e refeição entregue corretamente.



Oportunidades

- Oferecer **promoções personalizadas** no cardápio na primeira pagina.
- Implementar **tempo estimado de preparo** para maior previsibilidade.
- Melhorar a experiência de retirada com **fila exclusiva para pedidos via app**.

Responsabilidades

- Equipe de TI:** garantir estabilidade, rapidez e segurança do app.
- Equipe da Cantina:** manter cardápio atualizado e agilizar preparo.
- Design/UX:** simplificar a navegação, destacando promoções e filtros.