

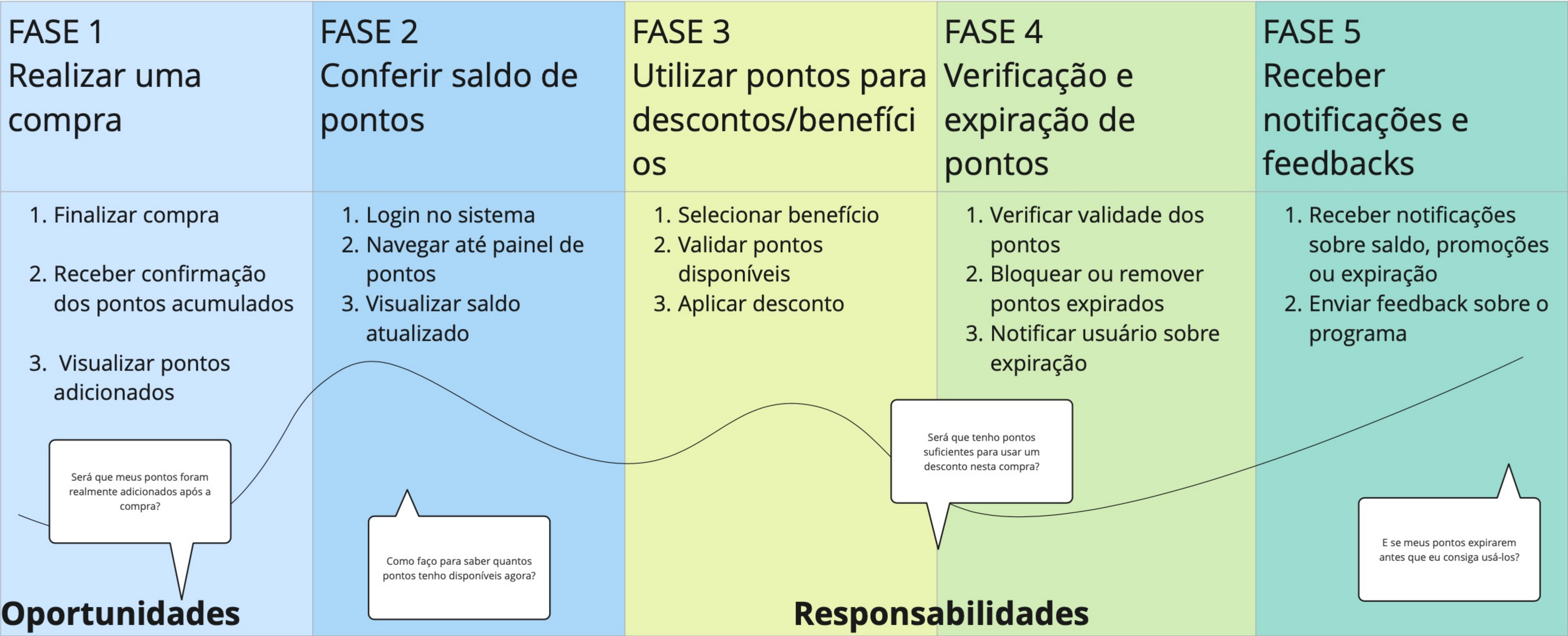


MALU BORGES

Cenário: O usuário faz uma compra na comedoria para acumular pontos.

Expectativas

Ganhar pontos corretamente, consultar facilmente o saldo, usar os pontos para descontos, não perder pontos por expiração e ter um processo transparente e justo.



É essencial garantir clareza no crédito e uso dos pontos, com saldo sempre atualizado e processo de resgate simples. A comunicação proativa sobre expiração e o engajamento via notificações aumentam a satisfação. Canais eficientes para feedback e um suporte ágil são fundamentais para melhorias contínuas e confiança do usuário.

A equipe técnica garante o cálculo, registro e expiração correta dos pontos. UX/UI projeta interfaces intuitivas para consulta e resgate. Marketing planeja notificações e campanhas personalizadas. Suporte atende dúvidas rapidamente, enquanto a equipe de produto monitora feedbacks e implementa melhorias contínuas.

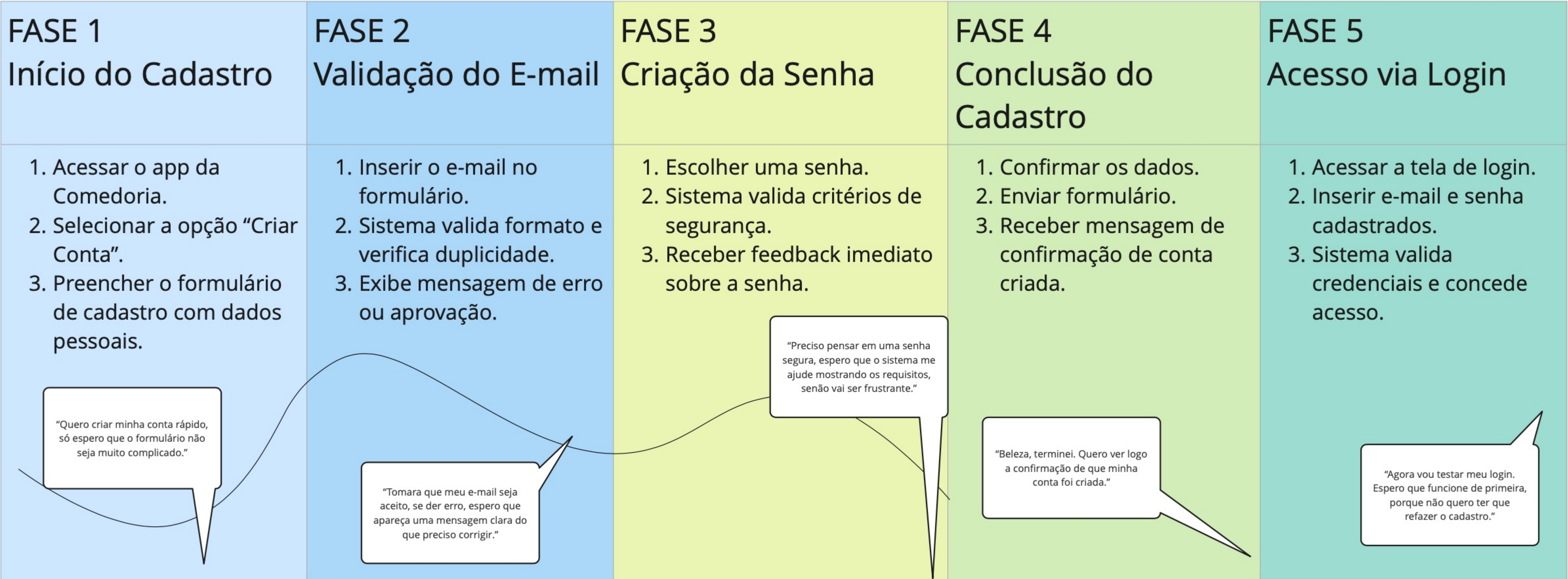


JOÃO PAULO

Cenário: O comprador deseja ter um cadastro salvo no aplicativo para acessar o cardápio e realizar compras.

Expectativas

O comprador espera que o cadastro seja rápido, seguro e fácil, sem falhas no login.



Oportunidades

- Melhorar a clareza das mensagens de erro (ex: senha fraca, e-mail duplicado).
- Simplificar o formulário para evitar abandono do cadastro.
- Oferecer opção de login social (Google, Facebook) para mais praticidade.

Responsabilidades

- Equipe de desenvolvimento: Implementar validação de e-mail e senha conforme critérios definidos.
- Equipe de UX/UI: Garantir clareza no formulário e mensagens de feedback.
- Equipe de testes: Validar cenários de testes de aceitação (e-mail inválido, senha fraca, login com credenciais válidas).