

## Jornada do Usuário – Ricardo (Entregador)

Etapa	Ação	Sentimento	Dor	Oportunidade
Início do dia	Liga o app e espera pedidos	Ansioso	Demora para aparecerem corridas	Melhorar o sistema de notificação
Recebe pedido	Aceita uma entrega e vai ao restaurante	Esperançoso	Restaurante atrasa o preparo	Mostrar tempo real de preparo
No restaurante	Espera o pedido ser embalado	Frustrado	Falta de organização	Sistema que alerte o restaurante
A caminho do cliente	Usa o GPS para navegar	Confiável	Endereço errado ou mal escrito	Confirmação automática de endereço
Entrega finalizada	Entrega o pedido com educação	Satisfeito	Cliente demora a atender	Comunicação fácil com cliente via app
Avaliação	Dá nota para o restaurante	Neutro	Processo demorado	Avaliação rápida com poucos toques

## Jornada do Usuário – Maria (Dona de Restaurante)

Etapa	Ação	Sentimento	Dor	Oportunidade
Abertura do restaurante	Prepara tudo para o dia, incluindo sistema de pedidos	Organizada	Sistema online instável ou confuso	Plataforma simples e intuitiva
Pedido online chega	Lê o pedido e começa a preparar	Atenta	Cliente digita informações erradas	Validação automática de dados
Preparo do pedido	Finaliza e embala o pedido com cuidado	Focada	Falta de padrão nas embalagens	Sistema que oriente boas práticas
Entrega	Entregador chega com atraso ou não aparece	Irritada	Problemas de comunicação com entregadores	Integração direta com logística
Feedback	Lê avaliações do cliente	Nervosa/curiosa	Comentários negativos mal explicados	Espaço para feedback construtivo
Final do dia	Analisa os pedidos do dia	Reflexiva	Dificuldade em ver métricas claras	Dashboard com métricas simples e úteis

# Jornada do Usuário – Jorge (Cliente Final)

Etapa	Ação	Sentimento	Dor	Oportunidade
Decide pedir comida	Abre o app e navega entre opções	Com fome/Indeciso	Muitas opções ou navegação confusa	Recomendação personalizada e simples
Escolhe restaurante	Vê fotos, cardápio e avaliações	Curioso/Crítico	Falta de informações ou fotos ruins	Conteúdo claro, visual e confiável
Faz o pedido	Escolhe pratos e finaliza compra	Prático	Checkout complicado ou muitos cliques	Compra em poucos toques
Acompanha entrega	Usa o rastreamento no app	Ansioso	Entrega demora ou sem atualização	Rastreamento em tempo real com notificações
Recebe o pedido	Verifica se está quente e correto	Esperançoso	Comida fria ou errada	Garantia de qualidade e canal de suporte
Avalia a experiência	Deixa nota e comentário	Exigente	Processo de avaliação demorado	Avaliação rápida e intuitiva