****

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI**

**CENTRO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

**ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

**Disciplina:** Engenharia de Software

**Docente:** Prof. Dr. Ricardo Ferreira Vilela

**Grupo:** B

**JORNADA DO USUÁRIO**

### **🔍 1. Jornada do Cliente: Visualização e Personalização de Produtos**

**Objetivo: Como cliente, quero escolher e personalizar um produto decorativo ideal para sua festa.  
Etapas da Jornada:**

1. **Acessa a plataforma e encontra o catálogo principal (📌HU01).**
2. **Navega pelos temas disponíveis, visualizando imagens e descrições detalhadas (📌HU01).**
3. **Consulta comentários e avaliações de outros clientes sobre temas e produtos (📌HU05).**
4. **Salva alguns temas favoritos para comparar depois (📌HU06).**
5. **Seleciona um tema e inicia a personalização: escolhe cores, tamanhos, textos e outros detalhes (📌HU02).**
6. **Envia uma imagem de referência para ajudar na personalização (📌HU03).**
7. **Rever todas as escolhas antes de seguir para o agendamento.(📌HU10)**

### 

### 

### **🧑‍💼 2. Jornada do Administrador: Gestão de Produção e Entregas**

**Objetivo: Controlar produção e garantir entregas com qualidade.**

**Etapas da Jornada:**

1. **Acessa o painel de pedidos recebidos (📌HU08).**
2. **Visualiza detalhes do pedido: cliente, tema, personalizações, imagem enviada e data de entrega. (📌HU08).**
3. **Gerencia o cronograma diário verificando a quantidade de pedidos e produção para o dia (📌HU09).**
4. **Move os pedidos de acordo com o seu real estado, ex: “Pedido aceito”, “Pedido em Produção”, “Pedido Pronto”, “Pedido Enviado”.(📌HU17.1)**

**🔍 3. Jornada do Cliente: Suporte e Comunicação via WhatsApp** **Objetivo:** Tirar dúvidas e acessar históricos de atendimento com facilidade.  
 **Etapas da Jornada:**

* Acessa a tela principal e demais telas com botão de suporte visível (ícone do WhatsApp e texto "converse com a gente"). (📌HU14)
* Clica no botão de WhatsApp e é redirecionado para uma conversa com o atendimento da loja. (📌HU14)
* Caso já tenha interagido antes, visualiza o histórico da conversa diretamente no WhatsApp, facilitando o retorno e a retomada da solicitação. (📌HU15)
* Utiliza mensagens anteriores para consultar referências, detalhes de pedidos passados ou retomar uma conversa interrompida.

**🧑‍💼 4. Jornada da Administradora: Planejamento e Gestão Completa da Plataforma** **Objetivo:** Gerenciar o catálogo, produção, pedidos e relacionamento com clientes.  
 **Etapas da Jornada:**

* Configura a plataforma, cadastrando temas e itens de decoração com imagens e descrições detalhadas. (📌HU04)
* Revisa continuamente o catálogo, adicionando ou atualizando temas e produtos conforme tendências de mercado.
* Avalia o desempenho dos itens com base em comentários e avaliações de clientes, realizando melhorias.
* Recebe notificações sempre que um novo pedido é confirmado. (📌HU19)
* Visualiza e gerencia todos os pedidos no painel administrativo. (📌HU10)
* Classifica os pedidos pelos status: aceito, produção, pronto e enviado. (📌HU20)
* Consulta o histórico de pedidos de cada cliente, oferecendo atendimento mais personalizado. (📌HU21)
* Acompanha o feedback dos clientes e ajusta estratégias conforme necessário.
* Monitora o desempenho do catálogo e movimentação dos pedidos para identificar oportunidades de melhoria.
* Garante funcionamento dos canais de suporte via WhatsApp e outras formas de contato. (📌HU16, HU17, HU18)
* Ajusta comunicação, agendamentos e personalizações com base nas análises contínuas. (📌HU07, HU08, HU09)

**🔍 5. Jornada do Cliente: Do Primeiro Contato ao Pós-venda** **Objetivo:** Conhecer, explorar, personalizar e acompanhar o pedido com uma boa experiência.  
 **Etapas da Jornada:**

* Toma conhecimento da empresa por redes sociais, indicações ou anúncios online.
* Acessa o site e navega no catálogo visual com imagens e descrições dos temas. (📌HU01)
* Consulta avaliações e comentários de outros clientes. (📌HU05)
* Salva seus temas ou produtos favoritos para facilitar a decisão. (📌HU06)
* Personaliza o pedido com textos, tamanhos, cores e outros detalhes. (📌HU02)
* Envia imagens de referência para auxiliar na personalização. (📌HU03)
* Agenda a data da entrega pelo calendário interativo. (📌HU07)
* Acompanha o status do pedido e prazo de produção. (📌HU08)
* Recebe orientações caso o pedido tenha sido feito fora do horário comercial. (📌HU09)
* Revisa todos os detalhes antes de finalizar. (📌HU12)
* Escolhe a forma de pagamento: dinheiro, PIX, cartão de crédito ou débito. (📌HU13)
* Em caso de erro no pagamento, recebe instruções para correção. (📌HU14)
* Acessa comprovantes por download ou e-mail. (📌HU15)
* Usa o botão de WhatsApp para tirar dúvidas e acessar histórico de atendimento. (📌HU16, HU17)
* Encontra informações essenciais da empresa como email, localização e horário de funcionamento. (📌HU18)
* Consulta o valor do frete com base no CEP. (📌HU22)
* Verifica se sua região é atendida. (📌HU23)
* Acessa o site responsivo em qualquer dispositivo. (📌HU24)
* Utiliza recursos de acessibilidade e alto contraste, se necessário. (📌HU25, HU26)