


Mapa Jornada do Usuário



Gosta muito do trabalho e de cuidar de sua família. Não mede esforços para que esses tenham uma boa alimentação e consumam itens que não agridem a sociedade e meio ambeinte

Achar uma grande variedades de itens de qualidade
Garantir compras de produtos saudáveis

Persona	Cenário		Objetivo e Expectativas	
Fases	ANTES	Durante		Depois
Ação	Procurar e-commerce que agiliza compras	Montar carrinho de compras	pagar a compra	receber a compra em casa
Pensamentos e emoções	Perguntou para colegas de trabalho sobre e-commerces com variedade de itens de qualidade	Ficou contente com a diversidade de produtos e a facilidade para navegar por esses	o sistema foi simples como esperado	a entrega foi rápida
Pontos críticos		Para ler a tabela nutricional dos produtos acabou gastando muito tempo		
Oportunidades e idéias de melhoria	Acha que poderia divulgar em mais locais o produto	Filtro de busca por produtos orgânicos e tablea nutricional mais simples de ser examinada	Adicionar a opção por pagar ao receber, e não apenas pelo app	o app poderia mostrar em tempo real o entregador

Mapa Jornada do Usuário



Tem o sonho de passar no vestibular, mas crê que fazer compras presencialmente está atrapalhando nos estudos, por o fazer gastar muito tempo

Descobrir uma maneira rápida de fazer compras
Economizar tempo
Passar no vestibular

Persona	Cenário		Objetivo e Expectativas	
Fases	ANTES	Durante		Depois
Ação	Procurar e-commerce que agiliza compras	Montar carrinho de compras	pagar a compra	receber a compra em casa
Pensamentos e emoções	Procurou em buscadores sobre e-commerces praticos de serem usados	Foi bem mais rápido do que caminhas pelo mercado e pegar todos os itens	o sistema foi simples como esperado	a entrega foi rápida
Pontos críticos				
Oportunidades e idéias de melhoria		o app poderia , com base nas minha buscas e dados sugerir os próximos itens da lista, para agilizar a compra		o app poderia avisar quando o entregador chegasse

Persona



Nome *persona*

Julia Souza Santos

Idade

33 anos

Profissão

Gerente Comercial

Achar produtos saudáveis
Achar produtos com selos de qualidade
Produtos orgânicos
produtos que não agredem o meio ambiente
economia de preço

Principais metas & Motivações

Pouca variedade de produtos
Produtos de empresas que não ajudam causas
sociais

Frustrações & Facilitadores

Descrição

que traz personalidade à vida, um dia na vida

Júlia é gerente comercial de uma grande empresa e tem que conciliar a profissão com as tarefas de casa junto com o marido, Gustavo, o que inclui cuidar dos 3 filhos do casal. Júlia se importa muito com a sua saúde e de sua família, assim como com causas sociais.

Acredita que saúde não tem preço
Acredita que a família é o maior bem de uma pessoa
Não liga de gastar mais para conseguir produtos melhores

Crenças & Atitudes

Intransigente nas escolhas
Perfeccionista

Pontos fracos

Contexto

em que a persona foi criada

Júlia sempre pesquisa muito antes de comprar, então pensou que o produto e-commerce seria uma boa forma de poder procurar mais produtos em busca dos mais saudáveis e com menor custo socio-ambiental.

Família
Saúde
Sociedade
Meio ambiente

Desejos & Valores

Causas sociais

Sensível a

Persona



Nome *persona*
Pedro Henrique

Idade
19 anos

Profissão
Estudante

Gastar pouco tempo para fazer compras
Facilidade de pagamento
diversidade de produtos
economia de preço

Principais metas & Motivações

Gastar tempo com burocracias e telas de con-
firmação
Interfaces complexas demais
Precisar de muitos cliques para chegar até uma
funcionalidade comum

Frustrações & Facilitadores

Descrição

que traz personalidade à vida, um dia na vida

Pedro H é estudante de cursinho para medicina e mora com os pais. Por conta disso não gosta de perder tempo em que poderia estar estudando ou descansando com tarefas. Porém, já que mora com os pais, precisa ajudar com afazeres domésticos como fazer compras e limpar a casa.

Acredita que tempo é o bem mais valioso
Acha que tudo deveria ter uma solução simples
Se fica frustrado, não volta a utilizar um produto

Crenças & Atitudes

Ansioso
Pouca perspectiva de longo prazo

Pontos fracos

Contexto

em que a persona foi criada

Pedro descobriu o produto de e-commerce e viu nele uma possibilidade de gastar menos tempo nas compras.

Sucesso profissional
Passar no vestibular
Agradar a família
Ser mais produtivo

Desejos & Valores

Incertezas futuras

Sensível a

Tarefa 3: Personas e Jornada do Usuário

Justificativa para a escolha das personas:

Para a tarefa 3 foram escolhidas 2 personas para a validação do e-commerce, Pedro, de 19 anos e Julia de 33 anos.

Julia foi escolhida para simbolizar dois grupos comuns que vão a mercados e que se interseccionam bastante: o de administradoras de casa, que acabam escolhendo os itens que a família vai consumir, bem como o grupo de pessoas que se importam com escolher produtos saudáveis e eco-amigáveis. Como o Brasil tem uma grande quantidade de mães solas, e mesmo em famílias com pai e mãe é comum que a mãe que faça a maior parte das compras, uma persona que sintetiza esse perfil tem muito poder explicativo. Era possível criar uma outra persona que simbolizasse pessoas com preocupações com consumir produtos naturais e saudáveis, porém pesquisas mostram que a maior parte das pessoas assim são como as do primeiro perfil, logo é melhor fundi-las em uma única persona.

Pedro, 19 anos, foi escolhido por representar bem jovens e pessoas que moram sozinhas. Esses tem menos preocupação com os itens em si e mais em agilizar o processo de compra. Por ser jovem e nascer na era da informação, não tem tanta barreira em substituir compras presenciais por compras virtuais. Conforme o passar do tempo, mais e mais clientes vão ser como o Pedro.