



CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIFECAF
ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

GABRIEL MASCARENHAS DE LIMA

PROJETO : RESOLUÇÃO PROBLEMAS COM APP DE DELIVERY POR MEIO DE
DESIGN THINKING

GABRIEL MASCARENHAS DE LIMA

TÍTULO: PORTFÓLIO 2

Subtítulo: Resolvendo problemas na interface do aplicativo de delivery.

Trabalho apresentado como requisito parcial de avaliação da disciplina Agile Methods do Curso de Graduação em Análise e Desenvolvimento de Sistemas do Centro Universitário UniFECAF. Tutor(a): Vitor Jansen

TABOÃO DA SERRA, SP
2024

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	4
2 ENTREVISTA SIMULADA.....	5
3 MELHORIAS REALIZADAS.....	6
4 CONCLUSÃO.....	12

1 INTRODUÇÃO

No mundo digital atual, a usabilidade de aplicativos é um fator crucial para garantir uma experiência satisfatória aos usuários e a competitividade no mercado. Aplicativos de delivery, em particular, desempenham um papel central no cotidiano das pessoas, oferecendo praticidade e conveniência. No entanto, problemas relacionados à experiência do usuário podem comprometer a retenção de clientes e a imagem da marca.

Este trabalho tem como objetivo aplicar o Design Thinking para identificar e solucionar problemas de usabilidade em um aplicativo de delivery fictício. Através das etapas de Empatia, Definição, Ideação, Prototipagem e Teste, foi possível compreender as necessidades do público-alvo e desenvolver uma solução inovadora e prática.

Com base nas dores identificadas em uma entrevista simulada, como imprecisão no tempo estimado de entrega, dificuldade de acesso ao suporte ao cliente e opções limitadas de pagamento, este projeto apresenta um protótipo funcional desenvolvido no Figma.

2 ENTREVISTA SIMULADA

Usuário: Maria, 28 anos, estudante e usuária frequente de apps de delivery.

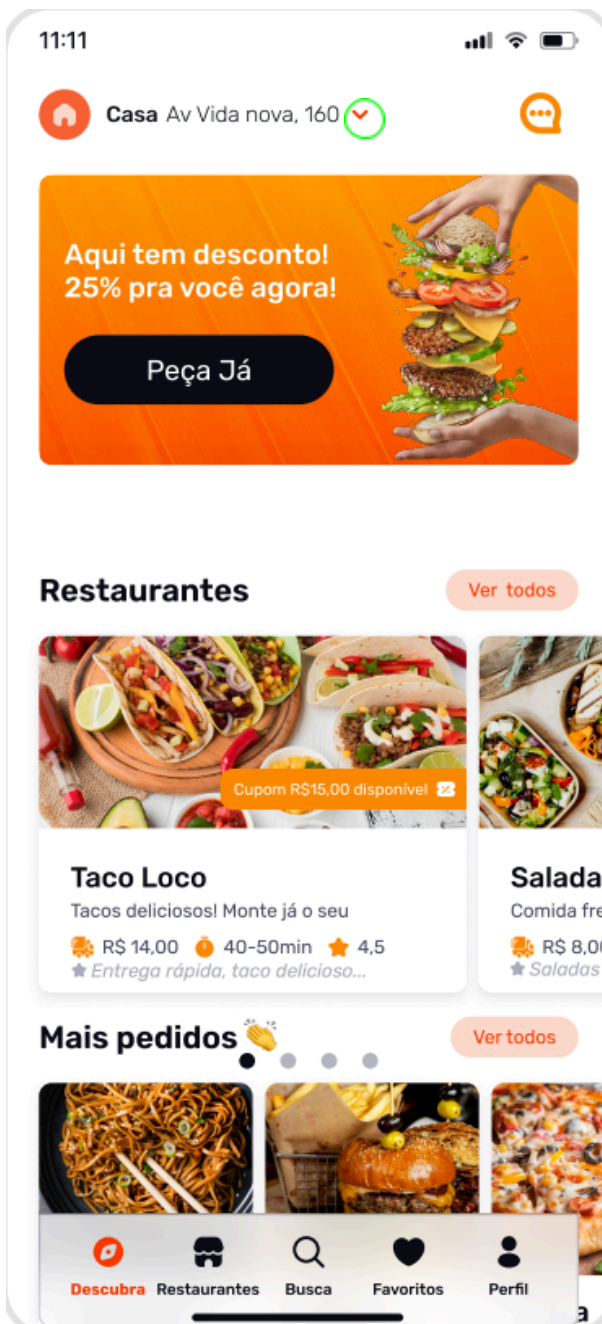
"Uso bastante o app de delivery para pedir comida, mas tenho encontrado alguns problemas que me fazem considerar mudar de app. Aqui estão algumas questões que

me frustram:

1. Endereço de entrega: Toda vez que tento pedir algo, preciso digitar novamente o endereço. Não entendo por que o app não salva meus endereços de entrega favoritos. Isso é bem irritante, principalmente quando estou com pressa.
2. Tempo estimado de entrega impreciso: O tempo estimado de entrega nunca está correto. Muitas vezes, o app diz que vai demorar 30 minutos, mas a comida chega em mais de uma hora.
3. Suporte ao cliente difícil de acessar: Quando há um problema com meu pedido, como atrasos ou itens errados, eu não consigo encontrar facilmente um jeito de entrar em contato com o suporte.
4. Opções de pagamento limitadas: Eu prefiro pagar com Pix ou por carteiras digitais, mas o app só oferece as opções de cartão de crédito ou débito.
5. Avaliação de restaurantes: Eu gosto de ler as avaliações antes de fazer um pedido, mas o app não deixa claro quais restaurantes têm boas avaliações. Não há uma classificação visível logo de cara, e seria útil ver uma nota do restaurante junto com os resultados de busca."

3 MELHORIAS REALIZADAS

3.1 Endereço de entrega: Para resolver o problema relacionado ao cadastro de endereços, foi criado um *overlay* na página inicial, facilitando a navegação para usuários como Maria, que frequentemente realizam pedidos com pressa:



O último endereço utilizado é exibido como "padrão" na parte superior do aplicativo. Ao clicar na seta (destacada em verde na imagem), um *overlay* é aberto, listando todos os endereços previamente cadastrados e oferecendo a opção de adicionar novos endereços. Nessa etapa, o usuário pode também definir uma "tag" ou favorito para facilitar futuras seleções.:

Endereços cadastrados

Casa Av Vida nova, 160

+ Cadastrar novo endereço

Ao selecionar a opção "+ Cadastrar novo endereço", o aplicativo direciona o usuário para um formulário onde os novos endereços podem ser cadastrados.

11:11

← **Cadastrar novo endereço** ...

Logradouro

Complemento

Bairro

Cidade **Estado**

Tag

☒ Casa

☐ Trabalho

☐ Temporário

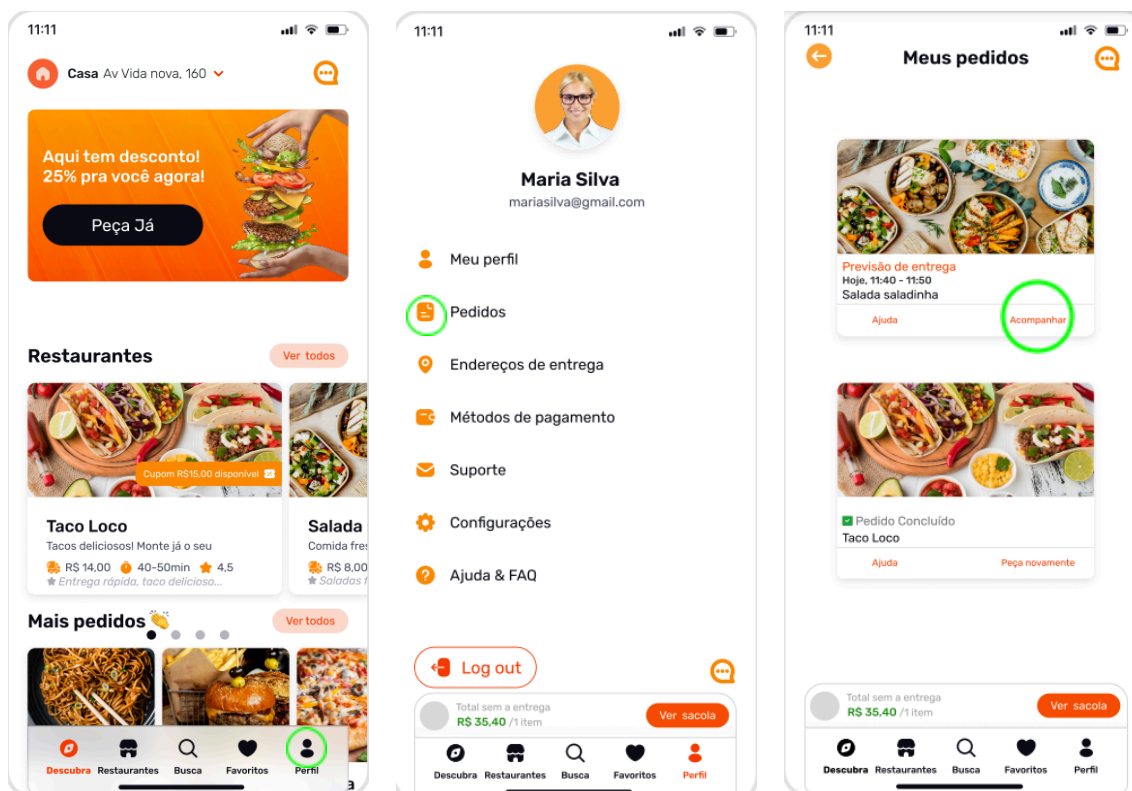
Cancelar **Salvar**

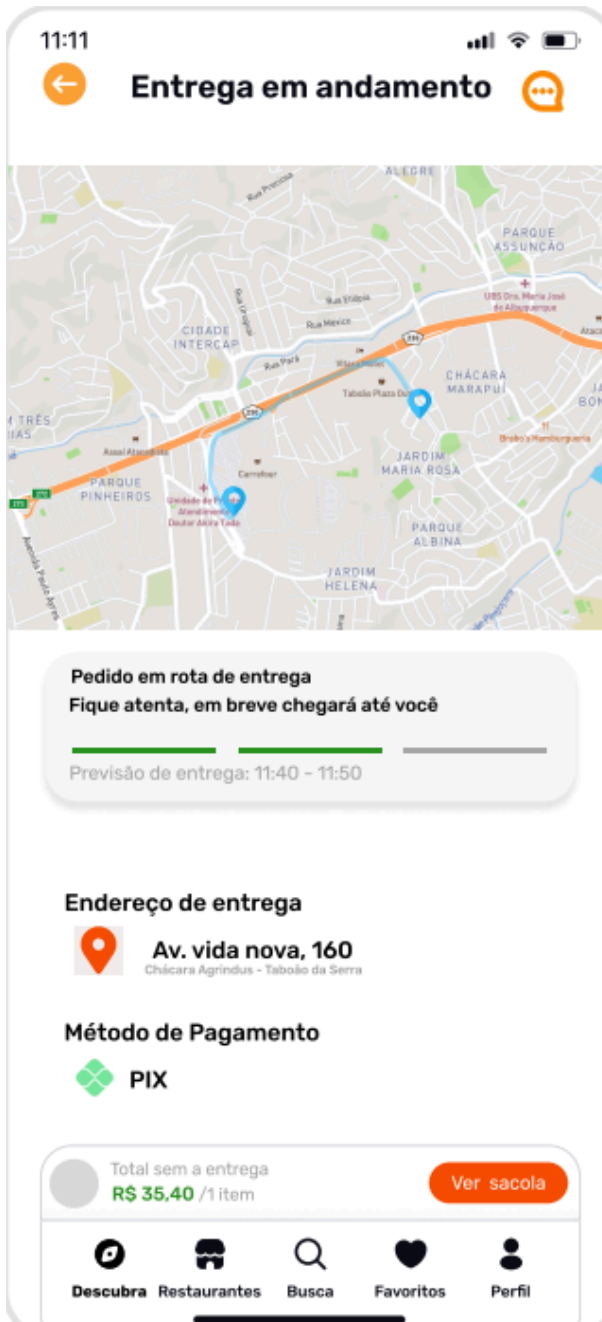
Total sem a entrega
R\$ 35,40 /1 item **Ver sacola**

Descubra **Restaurantes** **Busca** **Favoritos** **Perfil**

Nesse formulário, é possível inserir os dados completos do endereço e, ao final, selecionar uma tag como "Casa", "Trabalho" ou "Temporário". Dessa forma, o endereço é salvo de maneira organizada e acessível para rápidas alterações diretamente na página inicial.

3.2 Tempo entrega impreciso e método de pagamento : Para lidar com o problema de imprecisão nos tempos de entrega, foi implementado um sistema de rastreamento em tempo real dos entregadores. Ao acessar o botão "Perfil" e, posteriormente, a seção "Pedidos", o usuário pode clicar em "Acompanhar" para visualizar a tela de rastreamento do pedido.






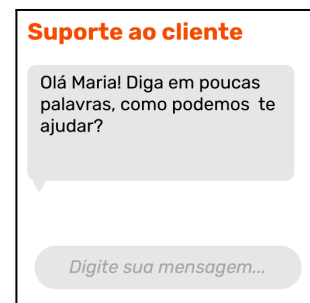
Essa tela mostra a localização atual do entregador, permitindo que o tempo de entrega seja atualizado com maior precisão de acordo com o trajeto.


Além disso, foi realizada uma atualização nos métodos de pagamento. A opção de pagamento via PIX foi adicionada, como é possível ver abaixo do endereço de entrega, garantindo maior flexibilidade aos usuários. Na simulação, a funcionalidade foi testada com sucesso.

3.3 Suporte ao cliente difícil de acessar: Para resolver a dificuldade de acesso ao suporte, foi incorporado um botão de chat em todas as páginas do aplicativo. Além disso, a seção “Fale conosco” permanece disponível na página de perfil para suporte adicional:

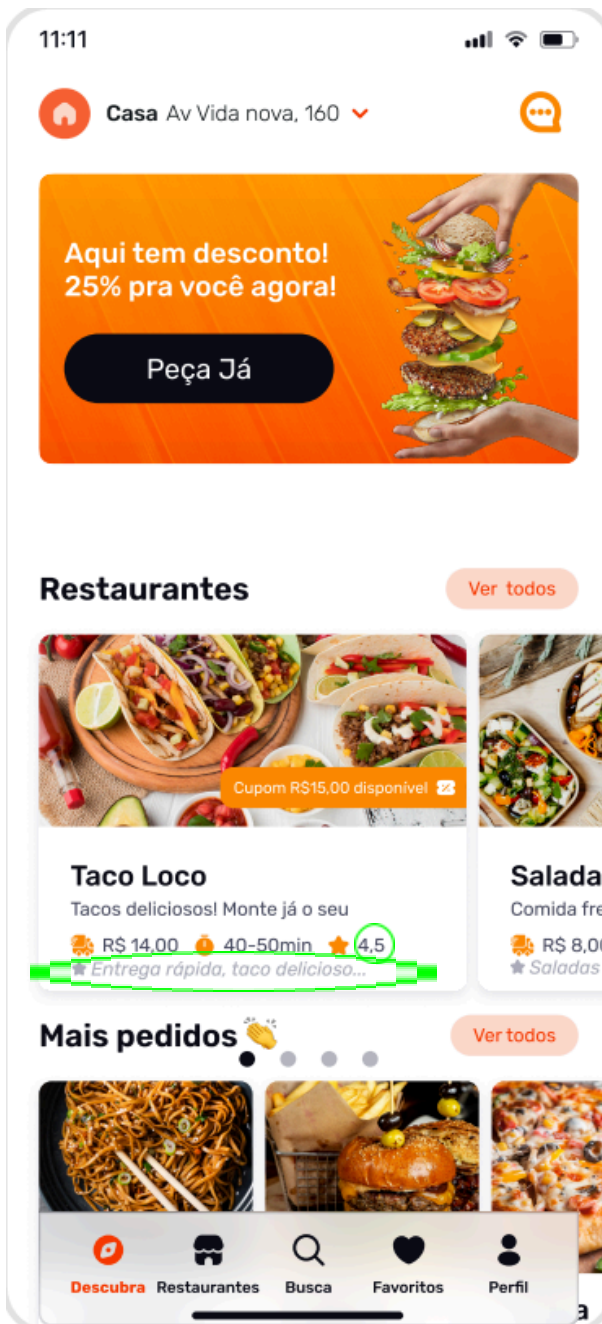


O Botão  ao receber um clique, abre o seguinte overlay:



3.4 Avaliação de restaurantes: Com base nas sugestões da usuária Maria, foi adicionada uma nota de avaliação para os restaurantes cadastrados. A avaliação é precedida pelo ícone  e exibida tanto na página inicial quanto na seção de busca.

A avaliação aparece em formato numérico (por exemplo, 4.8) e, junto a ela, uma prévia do último comentário feito pelos clientes sobre o restaurante. Essa funcionalidade oferece aos usuários mais informações antes de escolherem um restaurante, incentivando decisões mais informadas.



Na imagem, as áreas destacadas em verde ilustram as formas de avaliação implementadas.

4 CONCLUSÃO

O presente projeto aplicou as etapas do Design Thinking para solucionar problemas de usabilidade identificados em um aplicativo de delivery. Por meio da empatia, foi possível compreender as principais dificuldades enfrentadas pelos usuários, como endereços que precisavam ser recadastrados, tempos de entrega imprecisos, suporte de difícil acesso, opções de pagamento limitadas e falta de clareza nas avaliações de restaurantes.

Com base nessas necessidades, definimos prioridades e ideamos soluções práticas e centradas no usuário. As propostas foram materializadas em um protótipo funcional desenvolvido no Figma, destacando melhorias como o sistema de endereços favoritos, rastreamento de entregas em tempo real, botão de suporte sempre acessível, inclusão de PIX como método de pagamento e exibição aprimorada das avaliações dos restaurantes.

Essas soluções não apenas atendem aos pontos de insatisfação levantados, mas também contribuem para uma experiência mais eficiente, acessível e agradável. A implementação dessas melhorias tem o potencial de aumentar a satisfação dos usuários, melhorar a retenção e fortalecer a competitividade do aplicativo no mercado de delivery.

Este trabalho demonstrou como o Design Thinking pode ser uma poderosa metodologia para resolver problemas complexos, sempre colocando o usuário no centro do processo. O resultado final evidencia que a inovação, aliada a um bom entendimento das necessidades dos usuários, pode transformar a experiência digital e gerar impactos positivos tanto para os clientes quanto para o negócio.