

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL

SENAC

**CURSO DE TECNOLOGIA EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE
SISTEMAS**

**PROJETO INTEGRADOR: ANÁLISE DE SOLUÇÕES
INTEGRADAS PARA ORGANIZAÇÕES**

Integrantes do grupo:

Danilo Pereira

Gabriel Araujo Alves

Isabella de Melo Moreira

Ivan Márcio da Silva Lima

Rafaela Araújo Moura

Patrick Swayze de Souza Morais

**PROJETO INTEGRADOR: ANÁLISE DE SOLUÇÕES
INTEGRADAS PARA ORGANIZAÇÕES**

TRABALHO PARA APROVAÇÃO EM DISCIPLINA

EAD - ENSINO À DISTÂNCIA - 2024

Resumo

Este trabalho apresenta o desenvolvimento de personas e suas respectivas jornadas de usuário para o projeto de uma plataforma digital do tipo Software como Serviço (SaaS), voltada para pequenos empreendedores do setor alimentício. A plataforma tem como objetivo oferecer soluções simples e eficientes, como cardápios online personalizados e sistemas de gerenciamento de pedidos, incluindo funcionalidades como atualização de status, relatórios de vendas e histórico de clientes.

As personas foram elaboradas com base em perfis reais do público-alvo, representando diferentes necessidades e desafios enfrentados no setor. As jornadas de usuário destacam as interações desses perfis com a plataforma, desde a identificação do problema até a obtenção de resultados positivos, permitindo compreender os pontos de dor e oportunidades de melhoria no sistema. Este estudo visa demonstrar como a aplicação de metodologias centradas no usuário pode contribuir para a eficiência operacional e a competitividade dos pequenos empreendedores.

Link do github:

<https://github.com/Gabriel-Araujo/PROJETO-INTEGRADOR-5-SEMESTRE-HUPE>

Palavras-chave: personas, jornada de usuário, SaaS, plataforma digital, pequenos empreendedores, setor alimentício.

Abstract

This study presents the development of personas and their respective user journeys for a Software as a Service (SaaS) platform project aimed at small entrepreneurs in the food sector. The platform seeks to provide simple and efficient solutions, such as personalized online menus and order management systems, including features like status updates, sales reports, and customer history.

The personas were designed based on real user profiles, representing diverse needs and challenges within the sector. The mapped user journeys highlight the interactions of these profiles with the platform, from problem identification to achieving positive outcomes, providing insights into pain points and opportunities for improvement. This research demonstrates how user-centered methodologies can enhance operational efficiency and competitiveness for small entrepreneurs.

Keywords: personas, user journey, SaaS, digital platform, small entrepreneurs, food sector.

Sumário

1.	Desenvolvimento da Personas	6
2.	Análise das Personas	10
3.	Jornada dos Usuários	10
4.	Conclusão	17
	Referências	18

1. Desenvolvimento das Personas

Para garantir que as personas desenvolvidas para o Projeto HUPE representem com precisão o público-alvo, utilizamos conceitos baseados nas diretrizes do Sebrae sobre criação de personas. Segundo o Sebrae, uma persona é uma representação ideal do cliente, criada a partir de pesquisas detalhadas sobre comportamento, necessidades, desejos e desafios. Esse processo permite ir além de dados demográficos, capturando aspectos emocionais e comportamentais que ajudam a compreender como os usuários interagem com o produto ou serviço. Dessa forma, o detalhamento a seguir reflete as características, motivações e barreiras enfrentadas por pequenos empreendedores do setor alimentício, fundamentando o desenvolvimento de soluções alinhadas às suas expectativas e objetivos. (SEBRAE, 2024)

1.1 Júlia Santos



- **Idade:** 28 anos
- **Profissão:** Proprietária de uma confeitaria artesanal
- **Localização:** Salvador, Bahia
- **Educação:** Ensino superior incompleto em Administração
- **Nível de Experiência em Tecnologia:** Intermediário
- **Situação Atual:** Júlia iniciou sua confeitaria durante a pandemia como uma forma de gerar renda extra. Desde então, o negócio cresceu consideravelmente, mas ela ainda trabalha sozinha, cuidando tanto da produção quanto do atendimento ao cliente. A comunicação e os pedidos chegam de diferentes canais, como WhatsApp e Instagram, o que dificulta a organização.

- **Comportamento:** Júlia é criativa e gosta de apresentar seus produtos de forma visualmente atrativa. Ela se esforça para manter um bom relacionamento com os clientes, mas sente falta de ferramentas que facilitem o gerenciamento do negócio.
- **Desafios:**
 - Organização: Dificuldade para gerenciar pedidos recebidos de múltiplos canais.
 - Prazos: Falhas ocasionais no cumprimento de prazos devido à falta de um sistema estruturado.
 - Apresentação: Necessidade de um cardápio que seja mais profissional e visualmente atraente.
- **Necessidades:**
 - Ferramenta para criação de um cardápio digital com fotos e descrições detalhadas dos produtos.
 - Sistema de gerenciamento de pedidos que inclua status e relatórios.
 - Solução intuitiva que não exija conhecimentos técnicos avançados.
- **Objetivo:** Crescer no mercado de confeitaria artesanal, organizar os pedidos e melhorar a experiência do cliente.
- **Motivação:** Júlia quer expandir sua base de clientes e profissionalizar seu negócio, mantendo sua identidade artesanal.

1.2 Carlos Alberto



- **Idade:** 45 anos
- **Profissão:** Dono de um food truck especializado em hambúrgueres gourmet

- **Localização:** São Paulo, SP
- **Educação:** Ensino médio completo
- **Nível de Experiência em Tecnologia:** Avançado
- **Situação Atual:** Carlos é um empreendedor com experiência no setor alimentício. Ele gerencia um food truck que se destaca pela qualidade dos hambúrgueres artesanais, atendendo principalmente em eventos e feiras gastronômicas. Apesar do sucesso, ele enfrenta desafios para lidar com o grande volume de pedidos durante os horários de pico.
- **Comportamento:** Carlos é pragmático e busca soluções tecnológicas para agilizar processos e evitar erros no atendimento. Ele valoriza a eficiência, especialmente em um negócio que depende de agilidade e precisão.
- **Desafios:**
 - **Fluxo de Pedidos:** Falta de um sistema que centralize e organize os pedidos, especialmente em períodos de alta demanda.
 - **Tempo de Espera:** Reduzir filas e melhorar a comunicação com os clientes.
 - **Análise de Dados:** Ausência de relatórios detalhados para entender o desempenho de vendas e preferências dos clientes.
- **Necessidades:**
 - Sistema de pedidos online que permita aos clientes fazerem pedidos diretamente pelo celular.
 - Funcionalidade para atualização de status dos pedidos em tempo real.
 - Relatórios automáticos para análise de vendas e tendências.
- **Objetivo:** Tornar o atendimento mais rápido e eficiente, reduzindo o tempo de espera e aumentando a satisfação do cliente.
- **Motivação:** Carlos quer fidelizar seus clientes e continuar se destacando no competitivo mercado de food trucks.

1.3. Mariana Oliveira



- **Idade:** 35 anos
- **Profissão:** Gerente de uma pizzeria familiar
- **Localização:** Belo Horizonte, MG
- **Educação:** Ensino superior em Gestão de Negócios
- **Nível de Experiência em Tecnologia:** Básico
- **Situação Atual:** Mariana gerencia uma pizzaria administrada pela família há 15 anos. Com a popularização dos pedidos online, a pizzaria decidiu expandir seus canais de atendimento, mas enfrenta dificuldades para centralizar e gerenciar os pedidos recebidos por telefone, WhatsApp e balcão. Além disso, a comunicação entre os diferentes setores do negócio (cozinha, entregadores e atendimento) é frequentemente ineficiente.
- **Comportamento:** Mariana é tradicionalista, mas entende a necessidade de modernizar os processos da pizzaria para manter a competitividade. Ela busca ferramentas que sejam fáceis de usar para toda a equipe, sem comprometer o atendimento personalizado.
- **Desafios:**
 - **Centralização de Pedidos:** Unificar os pedidos recebidos de diferentes canais.
 - **Comunicação Interna:** Melhorar o fluxo de informações entre os setores da pizzaria.
 - **Fidelização:** Registrar histórico de clientes e pedidos para ações promocionais.
- **Necessidades:**

- Sistema de gerenciamento de pedidos com funcionalidades para atualização de status em tempo real.
- Relatórios detalhados de vendas e histórico de clientes.
- Interface simples e intuitiva para treinamento da equipe.
- **Objetivo:** Digitalizar o gerenciamento do negócio sem perder a essência do atendimento familiar.
- **Motivação:** Mariana quer modernizar a operação da pizzaria para aumentar a eficiência e atrair novos clientes.

2. Análise das Personas

As três personas foram criadas para representar diferentes perfis de pequenos empreendedores no setor alimentício, cada uma com necessidades, desafios e objetivos específicos.

- **Júlia Santos:** Persona voltada para profissionais autônomos e criativos que precisam de ferramentas para organizar seus pedidos e profissionalizar a apresentação dos produtos.
- **Carlos Alberto:** Focado na eficiência e agilidade, sua necessidade é um sistema que facilite o fluxo de pedidos e otimize o atendimento em um negócio móvel.
- **Mariana Oliveira:** Representa gestores tradicionais que buscam digitalizar suas operações para acompanhar as demandas do mercado moderno sem comprometer a identidade do negócio.

Essas personas guiarão o desenvolvimento do projeto HUPE, garantindo que as funcionalidades atendam a um público amplo, com diferentes níveis de experiência e necessidades tecnológicas.

3. Jornadas de Usuário

A jornada de usuário é uma representação detalhada das interações de um cliente com um produto ou serviço. Ela mapeia todas as etapas pelas quais o usuário passa, desde o reconhecimento de uma necessidade até a satisfação final. Essa ferramenta é fundamental para compreender como o usuário se comporta,

quais são seus pontos de dor e onde estão as oportunidades para melhorar sua experiência.

De acordo com o Sebrae Minas, o mapeamento da jornada ajuda a identificar cada ponto de contato entre o cliente e o serviço, permitindo otimizar as etapas críticas e criar soluções alinhadas às necessidades reais do público-alvo. Assim, o mapa da jornada não é apenas uma ferramenta de análise, mas também um guia estratégico para aprimorar a experiência do usuário e aumentar a eficiência do serviço oferecido.(SEBRAE Minas, 2024)

No Projeto HUPE, o mapeamento da jornada do usuário desempenha um papel crucial. Como a plataforma se propõe a atender pequenos empreendedores do setor alimentício, é essencial compreender como essas personas interagem com a solução desde a descoberta até o uso contínuo. A jornada permite identificar:

- **Pontos de dor:** Barreiras ou dificuldades enfrentadas pelos empreendedores ao usar a plataforma.
- **Momentos de decisão:** Fatores que influenciam a adoção da ferramenta e a fidelização.
- **Oportunidades de melhoria:** Ajustes na interface, funcionalidades ou suporte que possam aumentar a satisfação do usuário.

A seguir, são apresentadas as jornadas mapeadas para as três personas criadas no contexto do projeto.

3.1 Jornada de Júlia Santos (Proprietária de Confeitaria Artesanal)

- **Etapas da Jornada:**
 - **Identificação do Problema:** Júlia percebe que está desorganizada ao gerenciar pedidos recebidos via WhatsApp e Instagram.
 - **Pesquisa de Soluções:** Ela procura ferramentas para simplificar a organização e encontra a HUPE.
 - **Primeiro Contato:** Júlia faz o cadastro na plataforma e começa a montar seu cardápio digital.

- **Uso Contínuo:** Ela utiliza a HUPE para gerenciar pedidos, atualizar status e gerar relatórios de vendas.
- **Resultados:** Júlia observa um aumento na produtividade e satisfação dos clientes devido à facilidade de acesso ao cardápio.
- **Pontos de Dor:**
 - Dificuldade inicial em organizar o conteúdo do cardápio.
 - Tempo necessário para aprender todas as funcionalidades.
- **Oportunidades de Melhoria:**
 - Tutoriais intuitivos para novos usuários.
 - Modelos pré-formatados de cardápio.

Etapa	Ações	Emoções	Pontos de Contato	Problemas	Oportunidades
Identificação do Problema	Percebe a desorganização dos pedidos no WhatsApp e Instagram	Ansiosa	Redes sociais (WhatsApp, Instagram)	Desorganização dos pedidos	Melhorar a organização com uma ferramenta
Pesquisa de Soluções	Procura ferramentas para organização de pedidos	Esperançosa	Sites de busca, recomendações de colegas	Dificuldade em encontrar soluções adequadas	SEO para melhorar visibilidade
Primeiro Contato	Faz cadastro na HUPE e monta o cardápio digital	Aliviada	Plataforma HUPE	Dificuldade inicial em montar o cardápio	Oferecer tutoriais intuitivos
Uso Contínuo	Utiliza a plataforma para gerir pedidos e relatórios	Confiante	Plataforma HUPE, e-mails de confirmação	Tempo para aprender funcionalidades	Modelos pré-formatados de cardápio
Resultados	Aumento na produtividade e satisfação dos clientes	Satisfeita	Feedback dos clientes, relatórios de vendas	---	---

3.2 Jornada de Carlos Alberto (Dono de Food Truck de Hambúrgueres Gourmet)

- **Etapas da Jornada:**
 - **Identificação do Problema:** Carlos enfrenta filas longas e confusões na organização de pedidos durante eventos.
 - **Pesquisa de Soluções:** Ele descobre a HUPE ao conversar com outros empreendedores.
 - **Primeiro Contato:** Carlos configura seu cardápio na plataforma e treina a equipe para atualizar o status dos pedidos.
 - **Uso Contínuo:** Ele utiliza a HUPE em eventos, recebendo pedidos online diretamente dos clientes.
 - **Resultados:** Carlos percebe uma redução no tempo de espera e na confusão no atendimento, além de identificar tendências nos produtos mais vendidos.
- **Pontos de Dor:**
 - Resistência inicial de alguns clientes em usar o sistema digital.
 - Adaptação da equipe ao uso da plataforma.
- **Oportunidades de Melhoria:**
 - Comunicação visual para incentivar o uso do sistema pelos clientes.
 - Relatórios mais detalhados para análise de vendas em eventos.

Etapa	Ações	Emoções	Pontos de Contato	Problemas	Oportunidades
Identificação do Problema	Enfrenta filas longas e confusões nos eventos	Frustrado	Eventos presenciais	Confusão nos pedidos	Melhorar a organização com tecnologia

Pesquisa de Soluções	Conversa com outros empreendedores	Esperançoso	Rede de contatos, recomendações	Dificuldade em identificar uma boa solução	Criar vídeos explicativos
Primeiro Contato	Configura a HUPE e treina a equipe	Aliviado	Plataforma HUPE, treinamentos internos	Resistência da equipe	Comunicação visual para incentivar uso
Uso Contínuo	Recebe pedidos online durante eventos	Confiante	Plataforma HUPE, app de pedidos	Adaptação da equipe	Relatórios mais detalhados para eventos
Resultados	Redução do tempo de espera e confusão no atendimento	Satisfeito	Feedback dos clientes, relatórios de vendas	---	---

3.3 Jornada de Mariana Oliveira (Gerente de Pizzaria Familiar)

- **Etapas da Jornada:**

- **Identificação do Problema:** Mariana enfrenta desorganização na gestão de pedidos de diferentes canais (telefone, WhatsApp e balcão).
- **Pesquisa de Soluções:** Ela conhece a HUPE em um artigo sobre ferramentas de digitalização para negócios.
- **Primeiro Contato:** Mariana configura o sistema para centralizar os pedidos e cria perfis para os funcionários.
- **Uso Contínuo:** A pizzaria utiliza a HUPE para acompanhar pedidos em tempo real e enviar atualizações aos clientes.
- **Resultados:** A operação da pizzaria se torna mais eficiente, com melhor comunicação interna e maior fidelização de clientes.

- **Pontos de Dor:**

- Treinamento da equipe na nova ferramenta.
- Integração dos pedidos digitais com o sistema manual já existente.

- **Oportunidades de Melhoria:**

- Ferramentas de capacitação para a equipe.
- Suporte técnico ágil para resolver dúvidas e dificuldades.

Etapa	Ações	Emoções	Pontos de Contato	Problemas	Oportunidades
Identificação do Problema	Enfrenta desorganização na gestão de pedidos	Ansiosa	Diferentes canais de pedidos	Desorganização dos canais	Centralização dos pedidos em uma plataforma
Pesquisa de Soluções	Lê um artigo sobre a HUPE	Esperançosa	Artigos, sites de recomendações	Dificuldade em avaliar as opções	SEO para melhorar visibilidade
Primeiro Contato	Configura o sistema e cria perfis para os funcionários	Determinada	Plataforma HUPE, e-mails de confirmação	Treinamento da equipe	Ferramentas de capacitação interna
Uso Contínuo	Acompanha pedidos e envia atualizações aos clientes	Confiante	Plataforma HUPE, app de pedidos	Integração dos sistemas	Suporte técnico rápido
Resultados	Operação mais eficiente, melhor comunicação interna	Satisfeita	Feedback dos clientes, relatórios de performance	---	---

O mapeamento das jornadas de usuário evidencia como cada persona interage com a

plataforma HUPE em diferentes contextos, destacando desafios e momentos críticos. Essas informações são essenciais para alinhar o desenvolvimento da ferramenta às necessidades reais dos pequenos empreendedores, garantindo uma

experiência mais fluida, produtiva e satisfatória. Além disso, as jornadas apontam oportunidades para evolução contínua do sistema, promovendo maior adesão e fidelização dos usuários.

Conclusão

O desenvolvimento de personas e o mapeamento de suas jornadas de usuário para o projeto de uma plataforma digital do tipo SaaS mostraram-se ferramentas fundamentais para alinhar a solução às reais necessidades dos pequenos empreendedores do setor alimentício. As personas criadas representam diferentes perfis de usuários com desafios específicos, como organização de pedidos, melhoria na experiência dos clientes e aumento da eficiência operacional.

As jornadas mapeadas evidenciaram os pontos de contato mais críticos entre os usuários e a plataforma, identificando barreiras e destacando oportunidades de melhoria. Essa análise permitiu compreender como a solução pode agregar valor ao dia a dia dos empreendedores, simplificando processos e otimizando operações.

Ao adotar uma abordagem centrada no usuário, o projeto não só potencializa sua capacidade de atender ao público-alvo, mas também reforça sua relevância como uma ferramenta acessível, prática e competitiva. Com base nesse estudo, fica claro que a aplicação de metodologias focadas na experiência do usuário é essencial para o sucesso do projeto, contribuindo para a modernização e o crescimento sustentável de pequenos negócios no setor alimentício.

Referências

ANOTA AI. **Página Inicial**. Disponível em: <https://anota.ai/home/>. Acesso em: 20 nov. 2024.

PRIKLADNICKI, Rafael; WILLI, Renato; MILANI, Fabiano (Org.). **Métodos ágeis para desenvolvimento de software**. Porto Alegre: Bookman, 2014.

SEBRAE. Como criar uma persona para a sua empresa. Portal Sebrae, Brasília, 2024. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/como-criar-uma-persona-para-a-sua-empresa,c77a6621e4184810VgnVCM100000d701210aRCRD>. Acesso em: 27 nov. 2024.

SEBRAE MINAS. Mapa da jornada do usuário. Inovação Sebrae Minas, Belo Horizonte, 2024. Disponível em: <https://inovacaosebraeminas.com.br/artigo/mapa-da-jornada-do-usuario>. Acesso em: 27 nov. 2024.

SOMMERVILLE, Ian. **Engenharia de Software**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011. Disponível em: https://www.google.com.br/books/edition/Engenharia_de_software_9_ed/FSE3EAAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=0. Acesso em: 26 out. 2024.