

## PERSONAS

O projeto SkaWash tem duas personas desenvolvidas, **Julieta Ferreira (Persona 1)** foi feita a partir de desktop research, utilizando de sites de avaliações, reviews e relatos sobre as lavanderias self-service. Já **Lucas Queiroz (Persona 2)** foi feito a partir de experiências próprias e também de conhecidos da minha pessoa.

### **Persona 1: Julieta Ferreira**

**Idade:** 28 anos

**Analista de marketing digital**

**Local:** Cidade grande, mora em um apartamento sem área de lazer.

Julieta trabalha CLT e tem uma agenda muito corrida, sempre indo da casa ao trabalho e do trabalho para casa, ela tem o costume de usar lavanderias self-service por conta que seu apartamento não suporta uma máquina de lavar.

Usando o serviço das lavanderias self-service ela buscou praticidade, controle e prevenção de acidentes, ou seja, ela quer lavar suas roupas sem perder tempo, ela deseja poder acompanhar em tempo real o processo e tempo de lavagem para poder otimizar sua rotina corrida e evitar problemas como esquecer pertences ou roupas na máquina.

Porém, durante esse processo ela encontrou diversas frustrações, o cadastro é extremamente confuso e não funcional, falta de transparência na questão se as máquinas estão disponíveis ou não, dificuldade para contatar um funcionário em caso de problemas técnicos ou falta de recursos, falta de lembretes sobre seus pertences e um aplicativo instável com diversos erros e interface mal projetada.

### **Persona 2: Lucas Queiroz**

**Idade 43 anos**

**Trabalha remotamente em uma empresa de TI**

**Local:** Está viajando a lazer, hospedado em um Airbnb

Lucas viaja frequentemente e dessa vez o local onde está hospedado não possui uma lavanderia, ele não quer de maneira alguma perder tempo da sua viagem se preocupando com suas roupas, então buscou uma lavanderia self-service.

Ele buscou rapidez e praticidade, querendo lavar roupas de maneira eficaz e rápida, sem deixar de aproveitar sua viagem, ele quer poder acompanhar remotamente o status de suas roupas sem ter que permanecer no local e também aprecia a autonomia de poder realizar o cuidado de suas roupas sem depender de funcionários.

Durante essa busca ele encontrou alguns problemas não esperados, os apps cobravam taxas escondidas, máquinas quebradas ou em manutenção sem um aviso prévio, interface confusa com recursos que ele não entende e problemas em saber qual máquina ele consegue usar, e qual tipo de roupas ele pode ou não lavar.

## PESQUISA

A pesquisa da SkaWash foi feita a partir de **desktop research**, procurando todos os tipos de avaliações e experiências, tanto positivas quanto negativas, foi usado o site **Reclame Aqui** e também as avaliações dos aplicativos na **PlayStore**, foram documentados em prints os relatos mais relevantes dos aplicativos de lavanderias self-service “**Maria Express**” e “**Lavô**”.

### Avaliações da PlayStore Lavô e Maria Express:

★ ⚡ ⚡ ⚡ ⚡ 6 de abril de 2023

Infelizmente tive uma péssima experiência na primeira vez q usaria ,adicionei os créditos e a máquina não funcionou, mas meus créditos foram descontados e no aplicativo diz q a máquina foi usada . Entrei em contato com o suporte e estou esperando uma resposta se caso meu problema for resolvido voltarei e direi como foi a experiência,

★★★★★ 11 de maio de 2024

Na minha cidade tem outra franquia, mas minha experiência com esta foi muito positiva até o momento. Deixo de sugestão que "Meus ciclos" inclua um timer com os minutos restantes para facilitar o acompanhamento.

★ ⚡ ⚡ ⚡ ⚡ 4 de maio de 2024

Eu nunca vi um processo de cadastro tão ruim. Fica dando incompatibilidade de informações, mas elas estão corretas. Desisti de usar o serviço.

★ ⚡ ⚡ ⚡ ⚡ 3 de agosto de 2024

horrível, não funciona o aplicativo para cadastro. área de TI amadora.

★ ★ ★ ★ 5 de junho de 2024

O aplicativo simplesmente não funciona, parase ser um tipo de fish que está sendo usado apenas para salvar o dados pessoais da gente, o cadastro é realizado mais não faz login

★★★★☆ 18 de junho de 2023

App não atualiza conforme utilização das lavadoras e secadora

#### Reviews Reclame Aqui Maria Express e Lavô:

##### Rasgou um edredom

Fiz uma lavagem de um edredom e a máquina rasgou o edredom, edredom com 30 dias de compra novo

##### maria express santo andre - roupa.

Deceptionada, usávamos essa lavanderia a alguns meses, na ultima vez algumas roupas e toalhas vieram com umas manchas escuras parecia graxa, e sem cheiro nenhum de amaciante, hoje foi pior, gastamos quase 100,0...

##### Cobrança duplicada e falta de suporte em lavanderia

Bom dia. Fui lavar e cara minhas roupas. Paguei por 3 máquinas pra lavar e três máquinas para secar. Duas de secar não foram liberadas. Fomos ignorados no atendimento ao cliente que é exclusivo pelo whatsapp e ...

## Principais problemas relatados no Reclame Aqui:

### Principais problemas

#### Tipos de problemas

##### **34.69%** Estorno do valor pago

Estorno do valor pago	(17)
Baixa Qualidade	(10)
Mau atendimento do prestador de serviço	(5)
Mau Atendimento	(5)
Horário de atendimento	(1)

#### Produtos e Serviços

##### **63.27%** Lavanderias

Lavanderias	(31)
-------------	------

#### Categorias

##### **71.43%** Lavanderias

Lavanderias	(35)
Não encontrei meu problema	(3)