



# PUC Minas

## TRABALHO INTERDISCIPLINAR: APLICAÇÕES WEB

### DESCRIÇÃO DO PROBLEMA




Na rotina dos alunos da PUC Minas, o intervalo entre as aulas é de apenas 10 minutos. Esse tempo curto não é suficiente para enfrentar as filas das lanchonetes, o que acaba gerando atrasos ou fazendo com que muitos deixem de lanchar. O MenuFlash surge para resolver essa dor, oferecendo uma plataforma onde os alunos podem fazer seus pedidos com antecedência e apenas retirar no balcão, evitando filas e ganhando tempo.

### MEMBROS DA EQUIPE

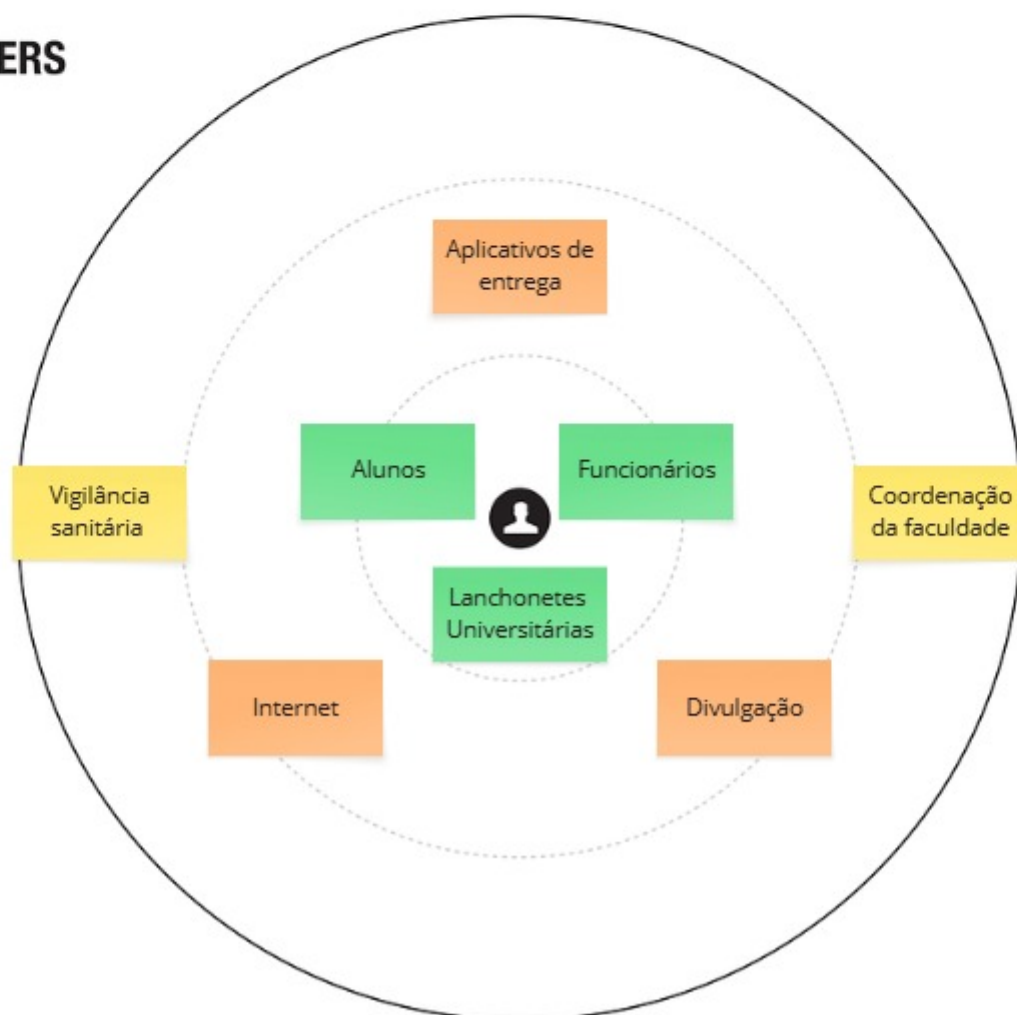
- CRISTIANE DE OLIVEIRA
- ERIC ABREU
- HEITOR HABAEB
- LARISSA NOGUEIRA
- LUCAS CESAR

# MATRIZ DE ALINHAMENTO



 DÚVIDAS	 CERTEZAS	 SUPOSIÇÕES
<p><i>O que ainda não sabemos?</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema unificado da universidade ou Delivery;</li><li>• Cupom de desconto;</li><li>• Vincular credenciais de login da instituição com o aplicativo.</li></ul>	<p><i>O que já sabemos?</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Site para alunos e funcionários;</li><li>• Facilitar a retirada e consumo de alimentos das lanchonetes;</li><li>• Estilo cardápio de restaurante;</li><li>• Cadastro de login.</li></ul>	<p><i>O que achamos, mas não temos certeza?</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Forma de pagamento;</li><li>• Avaliação do usuário.</li></ul>

## MAPA DE STAKEHOLDERS



# ENTREVISTA QUALITATIVA



Não é um questionário! São hipóteses para nortear uma conversa e obter respostas mais espontâneas. A Ideias e promover insights em uma conversa informal.

1ª HIPÓTESE Como é sua experiência atual ao pedir comida em ambientes como universidades, praças de alimentação ou restaurantes de autoatendimento? Quais dificuldades você enfrenta nesse processo?

Resposta

Sempre tenho que encarar filas em qualquer lugar que peço comida, geralmente não é um problema, mas na faculdade temos apenas 10 minutos para lanche. Como todas as turmas tem o mesmo horário de intervalo a fila fica enorme, e várias vezes acabo chegando atrasada na sala ou perco todo meu tempo na fila, quando vou comer já deu a hora de voltar para sala de novo.

2ª HIPÓTESE Se pudesse melhorar algo na forma como faz seus pedidos, o que seria e por quê?

Resposta

Em relação a comprar comida na faculdade, acho que a não tem uma maneira de melhorar a não ser criando um aplicativo para os alunos comprarem a comida antes ou fazer mais horários de intervalo pra encher muito a lanchonete de uma vez

3ª HIPÓTESE O que tornaria um cardápio virtual mais prático e acessível para você no dia a dia?

Resposta

Ajudaria muito a otimizar tempo, porque eu compraria o lanche de dentro da sala mesmo e depois teria que apenas retirar o lanche, sem enfrentar fila pra ainda ter que pagar.

4ª HIPÓTESE Já usou algum sistema de pedidos online antes? O que mais gostou e o que te incomodou nessa experiência?

Resposta

Sim, uso vários aplicativos de delivery e de autoatendimento e que mais me agrada no delivery é não precisar sair de casa para comprar e no autoatendimento é a praticidade de comprar pelo celular e ir apenas no balcão retirar sem a necessidade de enfrentar filas. O que mais me incomoda é a falta de precisão do tempo de espera que muitas vezes passa vários minutos e o lanche acaba vindo frio.

## HIGHLIGHTS

NOME ANA CAROLINA

DATA 09/03/2025

LOCAL CONTAGEM



O QUE OS PARTICIPANTES FALARAM OU FIZERAM QUE SURPREENDEU, OU FALAS MAIS SIGNIFICATIVAS

O que mais me surpreendeu foi como isso realmente afeta o dia a dia da pessoa entrevistada e como isso precisa mudar.

ASPECTOS QUE IMPORTARAM MAIS PARA OS PARTICIPANTES

A praticidade que o cardápio traria.

PRINCIPAIS TEMAS OU APRENDIZADOS QUE SURTIRAM DESTA ENTREVISTA

Como o nosso projeto ajudaria os alunos.

NOVOS TÓPICOS OU QUESTÕES PARA EXPLORAR NO FUTURO

Talvez um aprimoramento do projeto que será criado, para que tenha mais funcionalidades no futuro.



Não é um questionário! São hipóteses para nortear uma conversa e obter respostas mais espontâneas. A Ideias e promover insights em uma conversa informal.

1ª HIPÓTESE Como é sua experiência atual ao pedir comida em ambientes como universidades, praças de alimentação ou restaurantes de autoatendimento? Quais dificuldades você enfrenta nesse processo?

Resposta

Dentro da minha universidade sempre foi prático, por ser lanches e opções rápidas. Em outros ambientes, dependendo do que for pedido ou da forma que o restaurante trabalha, é mais demorado. Muita fila, garçom demorando no atendimento, prato chegando frio, falta de opções mais saudáveis (geralmente tem muita fritura).

2ª HIPÓTESE Se pudesse melhorar algo na forma como faz seus pedidos, o que seria e por quê?

Resposta

Não mudaria nada, sou bem prática para decidir ou já chego com algo em mente - geralmente algo que consultei em um cardápio virtual, caso o restaurante ofereça essa opção.

3ª HIPÓTESE O que tornaria um cardápio virtual mais prático e acessível para você no dia a dia?

Resposta

Fotos do prato, descrição dos ingredientes usados e preço, nem todos os cardápios virtuais se atentam a esses detalhes.

4ª HIPÓTESE Já usou algum sistema de pedidos online antes? O que mais gostou e o que te incomodou nessa experiência?

Resposta

Já, aplicativos de delivery ou cardápio online de outros restaurantes. Eu acho o cardápio online mais rápido e prático de se consultar, me incomoda quando não tem foto das opções, gosto de ver o que vou pedir.

HIGHLIGHTS

NOME CRISTIANE

DATA 09/03/2025

LOCAL CONTAGEM



O QUE OS PARTICIPANTES FALARAM OU FIZERAM QUE SURPREENDEU, OU FALAS MAIS SIGNIFICATIVAS

Falta de opções mais saudáveis ou para pessoas com restrição alimentar.

ASPECTOS QUE IMPORTARAM MAIS PARA OS PARTICIPANTES

A necessidade de ter foto do prato, descrição dos ingredientes e preço. Nem sempre os cardápios se atentam a todos esses detalhes. Isso influencia muito na decisão do cliente ao escolher seu pedido.

PRINCIPAIS TEMAS OU APRENDIZADOS QUE SURTIRAM DESTA ENTREVISTA

Um cardápio prático, detalhado e acessível para todos.

NOVOS TÓPICOS OU QUESTÕES PARA EXPLORAR NO FUTURO

Um cardápio sugestivo para pessoas com restrição alimentar. Fila de espera virtual.



Não é um questionário! São hipóteses para nortear uma conversa e obter respostas mais espontâneas. A Ideias e promover insights em uma conversa informal.

1ª HIPÓTESE Como é sua experiência atual ao pedir comida em ambientes como universidades, praças de alimentação ou restaurantes de autoatendimento? Quais dificuldades você enfrenta nesse processo?

Resposta

A experiência em si é tranquila, a única coisa ruim é ter que esperar na fila que é muito grande, tem vezes que não consigo comprar meu lanche no tempo do intervalo.

2ª HIPÓTESE Se pudesse melhorar algo na forma como faz seus pedidos, o que seria e por quê?

Resposta

Podia ter tipo um app em que você faz seu pedido, te chamam pra pegar, e que tivesse pagamento virtual. Seria ótimo, já que pouparia o tempo de espera na fila e aumentaria a chance de pegar o meu lanche.

3ª HIPÓTESE O que tornaria um cardápio virtual mais prático e acessível para você no dia a dia?

Resposta

Tornaria mais prático o fato de só pedir e não ter muita demora.

4ª HIPÓTESE Já usou algum sistema de pedidos online antes? O que mais gostou e o que te incomodou nessa experiência?

Resposta

Já usei sim e gostei bastante, acho que só teve lado positivo nada me incomodou não. O que eu gostei mesmo foi de não ter que ficar esperando tanto na fila, e automaticamente meu pedido vir mais rápido.

HIGHLIGHTS

NOME HEITOR HABAEB

DATA 09/03/2025

LOCAL CONTAGEM



O QUE OS PARTICIPANTES FALARAM OU FIZERAM QUE SURPREENDEU, OU FALAS MAIS SIGNIFICATIVAS

O que mais me surpreendeu foi a pessoa entrevistada dizer que o problema principal realmente é a fila, e para resolver deveria criar um meio de fazer o pedido online

ASPECTOS QUE IMPORTARAM MAIS PARA OS PARTICIPANTES

Diria que o que mais importa é a praticidade e a funcionalidade do cardápio, já que, é um meio que vai deixar as coisas bem mais práticas.

PRINCIPAIS TEMAS OU APRENDIZADOS QUE SURTIRAM DESTA ENTREVISTA

Eu diria que seria o fato de um cardápio virtual realmente ser uma solução muito boa e prática, o problema das filas seria reduzido já que é algo ruim para todos.

NOVOS TÓPICOS OU QUESTÕES PARA EXPLORAR NO FUTURO

Como poderia ser o design do cardápio, para ser agradável e chamar mais atenção. E o que deixaria ele ser mais funcional.



# ENTREVISTA QUALITATIVA



Não é um questionário! São hipóteses para nortear uma conversa e obter respostas mais espontâneas. A Ideias e promover insights em uma conversa informal.

1ª HIPÓTESE Como é sua experiência atual ao pedir comida em ambientes como universidades, praças de alimentação ou restaurantes de autoatendimento? Quais dificuldades você enfrenta nesse processo?

Resposta

Na maioria das vezes, o auto atendimento se mostra rápido e eficiente, principalmente quando é bem estruturado, se tornando mais intuitivo e inclusivo. Porém, em alguns lugares, os totens já apresentam filas maiores, provavelmente acarretadas pela diversidade de clientes, alguns com mais facilidade e agilidade, tornando a dinâmica muito eficiente, e outros com mais dificuldade e lentidão que geram demora no atendimento. Esse problema é resolvido com a opção do site no celular, geralmente compartilhado por meio de qr codes nos estabelecimentos. Dessa forma, segue o método de auto atendimento e evita que os clientes fiquem na fila.

3ª HIPÓTESE O que tornaria um cardápio virtual mais prático e acessível para você no dia a dia?

Resposta

Recomendações da casa, uma organização clara e objetiva dos itens, uma interface intuitiva, imagens de qualidade dos pratos, informações claras sobre ingredientes e preços, além de filtros para restrições alimentares e tempo estimado de preparo.

2ª HIPÓTESE Se pudesse melhorar algo na forma como faz seus pedidos, o que seria e por quê?

Resposta

Gostaria que mais estabelecimentos optassem por pedidos digitais, como aplicativos ou até totens de auto atendimento que permitissem fazer o pedido e apenas retirar.

4ª HIPÓTESE Já usou algum sistema de pedidos online antes? O que mais gostou e o que te incomodou nessa experiência?

Resposta

Sim, já usei. O que mais gostei foi a comodidade de escolher e pagar sem precisar interagir diretamente no caixa e em casos como ifood gosto de acompanhar o status do pedido. O que me incomoda é a falta de atualização sobre a disponibilidade dos itens no cardápio.

## HIGHLIGHTS

NOME LARISSA

DATA 09/03/2025

LOCAL CONTAGEM



O QUE OS PARTICIPANTES FALARAM OU FIZERAM QUE SURPREENDEU, OU FALAS MAIS SIGNIFICATIVAS

As filas acarretadas nos totens por pessoas que apresentam mais dificuldade e lentidão para realizar o pedido.

ASPECTOS QUE IMPORTARAM MAIS PARA OS PARTICIPANTES

Agilidade no pedido, conforto (levar o tempo que for necessário para decidir o pedido sem afetar o próximo), informação rica, clara e objetiva.

PRINCIPAIS TEMAS OU APRENDIZADOS QUE SURTIRAM DESTA ENTREVISTA

Um site de auto atendimento é uma solução quase unânime, já que extermina as filas e adiciona conforto a todos os clientes.

NOVOS TÓPICOS OU QUESTÕES PARA EXPLORAR NO FUTURO

Um design intuitivo para que todos tenham facilidade e agilidade no momento do pedido.

# ENTREVISTA QUALITATIVA



Não é um questionário! São hipóteses para nortear uma conversa e obter respostas mais espontâneas. A Ideias e promover insights em uma conversa informal.

1ª HIPÓTESE Como é sua experiência atual ao pedir comida em ambientes como universidades, praças de alimentação ou restaurantes de autoatendimento? Quais dificuldades você enfrenta nesse processo?

Resposta

Na Puc Corel não há muitos problemas com isto. Porém, em horários de intervalo, fazer uso das lanchonetes pode ser uma dificuldade, pois se forma uma pequena lotação. Sendo assim, a maior dificuldade, é o uso em horários de pico, que se formam as filas.

2ª HIPÓTESE Se pudesse melhorar algo na forma como faz seus pedidos, o que seria e por quê?

Resposta

Acredito que poderia ter uma forma de facilitar a compra, na qual não precise que cada um escolha a forma de pagamento na fila. Assim, o processo até o consumo seria mais rápido.

3ª HIPÓTESE O que tornaria um cardápio virtual mais prático e acessível para você no dia a dia?

Resposta

A facilidade de ter o cardápio no bolso o tempo todo, com a disponibilidade dos alimentos e a possibilidade de fazer o pedido. Apesar de eu não achar necessário, seria algo que eu utilizaria e facilitaria minha vida, no qual, apenas ao mostrar um comprovante, seria possível pegar o pedido.

4ª HIPÓTESE Já usou algum sistema de pedidos online antes? O que mais gostou e o que te incomodou nessa experiência?

Resposta

Já utilizei Ifood e cardápio digital em restaurantes, porém havia funcionamento diferente, no qual era apenas para visualização. O que mais gostei foi a praticidade e meu maior incômodo foi o tempo de preparação.

## HIGHLIGHTS

NOME LUCAS CESAR

DATA 09/03/2025

LOCAL CONTAGEM



### O QUE OS PARTICIPANTES FALARAM OU FIZERAM QUE SURPREENDEU, OU FALAS MAIS SIGNIFICATIVAS

- Segundo o entrevistado, o Menu Flash não seria um site essencial, porém que faria uso. Isso afirma a necessidade da implantação de um diferencial.
- O pagamento online foi um requisito significativo para o entrevistado.
- O entrevistado valoriza a praticidade e fluidez que o site deve apresentar.

### ASPECTOS QUE IMPORTARAM MAIS PARA OS PARTICIPANTES

- Rapidez no atendimento, especialmente em horários de pico.
- Evitar filas e otimizar o tempo.
- Simplicidade no pagamento, eliminando a necessidade de escolhê-lo na fila.
- Praticidade do cardápio digital, tendo acesso no celular o tempo todo.

### PRINCIPAIS TEMAS OU APRENDIZADOS QUE SURTIRAM DESTA ENTREVISTA

- O principal requisito não funcional que o Menu Flash deve apresentar, é a praticidade, de modo que todas as funcionalidades que a proporcionam, devem ser implementadas.
- A funcionalidade de pagamento online será um diferencial estratégico.

### NOVOS TÓPICOS OU QUESTÕES PARA EXPLORAR NO FUTURO

- Cadastro com mesmas credenciais da faculdade (para proporcionar maior velocidade de acesso);
- Diferencial para o Menu Flash;
- Que incentivos poderiam aumentar a adesão ao sistema, mesmo para quem não acha necessário?

# ENTREVISTA QUALITATIVA



Não é um questionário! São hipóteses para nortear uma conversa e obter respostas mais espontâneas. A Ideias e promover insights em uma conversa informal.

1ª HIPÓTESE Como é sua experiência atual ao pedir comida em ambientes como universidades, praças de alimentação ou restaurantes de autoatendimento? Quais dificuldades você enfrenta nesse processo?

Resposta

Não tenho problemas em pedir comida nesses locais, porém há dias em que estão muito cheios e eu prefiro procurar local mais vazio do que enfrentar filas.

2ª HIPÓTESE Se pudesse melhorar algo na forma como faz seus pedidos, o que seria e por quê?

Resposta

Fazer o pedido online ou via aplicativo aliviaria a fila e agiliza o atendimento

3ª HIPÓTESE O que tornaria um cardápio virtual mais prático e acessível para você no dia a dia?

Resposta

Porque você visualiza facilmente a comida com as fotos e geralmente tem as informações de ingredientes junto. O que ajuda na questão de seletividade alimentar.

4ª HIPÓTESE Já usou algum sistema de pedidos online antes? O que mais gostou e o que te incomodou nessa experiência?

Resposta

Nada me incomodou. Pra falar a verdade só tenho elogios. Rápido e prático.

## HIGHLIGHTS

NOME ERIC ABREU

DATA 09/03/2025

LOCAL CONTAGEM



### O QUE OS PARTICIPANTES FALARAM OU FIZERAM QUE SURPREENDEU, OU FALAS MAIS SIGNIFICATIVAS

Algumas pessoas expressaram surpresas positivas sobre a eficiência e praticidade do pedido online. Relatos de como a visualização de fotos e informações de ingredientes ajudaram na escolha dos pratos.

### ASPECTOS QUE IMPORTARAM MAIS PARA OS PARTICIPANTES

Evitar filas e a possibilidade de escolher locais menos cheios. Facilidade em visualizar a comida através de fotos e conhecer os ingredientes. A experiência geral ser rápida e prática.

### PRINCIPAIS TEMAS OU APRENDIZADOS QUE SURTIRAM DESTA ENTREVISTA

A conveniência do pedido online ou via aplicativo é altamente valorizada. A importância de informações claras e acessíveis sobre os pratos, especialmente para pessoas com seletividade alimentar.

### NOVOS TÓPICOS OU QUESTÕES PARA EXPLORAR NO FUTURO

Como melhorar ainda mais a experiência de pedidos online, talvez adicionando mais opções de personalização dos pratos. Investigação sobre como diferentes grupos demográficos utilizam os aplicativos de pedido de comida. Avaliação de novas tecnologias que poderiam agilizar ainda mais o processo de atendimento e entrega.





# PERSONA

**NOME** JULIA

**IDADE** 25 ANOS

**HOBBY** TRILHA

**TRABALHO** ADESTRADORA

## PERSONALIDADE

- AVENTUREIRA
- GENTIL
- EXTROVERTIDA

## SONHOS

- CONHECER O MUNDO
- FUNDAR UMA ONG

## OBJETOS E LUGARES

*Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?*

Relógio, óculos, instagram e tiktok.

No dia a dia, e em seu trabalho. As redes sociais é o maior meio de divulgação do seu trabalho como adestradora, é onde ela alcança/conquista seus clientes.

## OBJETIVOS CHAVE

*Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?*

Evitar filas na lanchonete para agilizar o seu tempo.

É um meio de comprar seus lanches de uma forma mais rápida e prática, pois o intervalo é bem curto.

## COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

*Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?*

*Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?*

Oferecendo um serviço que dê a agilidade que ela tanto precisa.  
Um bom suporte ao consumidor.  
Um site rápido e responsivo.



# PERSONA

**NOME** MARIA

**IDADE** 52 ANOS

**HOBBY** JARDINAGEM

**TRABALHO** PROFESSORA  
UNIVERSITÁRIA

## PERSONALIDADE

- AGITADA
- EXTROVERTIDA
- ANSIOSA

## SONHOS

- VIAJAR PARA OUTRO PAÍS
- TER UMA FLORICULTURA

## OBJETOS E LUGARES

*Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?*

Facebook, whatsapp, notebook, celular, agenda e caderno. Durante o dia todo, na faculdade e em casa. Utiliza as redes sociais para lazer, o notebook, a agenda e o caderno para trabalho.

## OBJETIVOS CHAVE

*Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?*

Priorizar seu conforto e evitar a demora das grandes filas. Para não ficar esperando na fila da lanchonete durante todo o seu horário de intervalo.

## COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

*Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?*

*Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?*

Entregando um serviço ágil, prático e intuitivo. Um site de fácil acesso e navegação, além de um método de pagamento acessível e rápido.



# PERSONA

**NOME** MATHEUS ALMEIDA

**IDADE** 41 ANOS

**HOBBY** LER LIVROS SOBRE  
TECNOLOGIA

**TRABALHO** PROFESSOR  
UNIVERSITÁRIO

## PERSONALIDADE

- ORGANIZADO
- INTROVERTIDO
- METÓDICO
- PRÁTICO

## SONHOS

- DEDICAR-SE À PESQUISA ACADÊMICA
- PUBLICAR UM LIVRO DA ÁREA QUE É FORMADO (TI)

## OBJETOS E LUGARES

*Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?*

Notebook, celular (WhatsApp, Instagram, Reddit);  
Os utiliza como passatempo e no trabalho;  
Frequenta a sala dos professores e biblioteca;

## OBJETIVOS CHAVE

*Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço?  
Por que eles precisam deste serviço?*

Evitar atrasos entre as aulas e reuniões acadêmicas;  
Precisa desse serviço para retirar seu alimento sem enfrentar filas,  
garantindo mais tempo para suas atividades.

## COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

*Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?  
Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?*

Interface intuitiva e responsiva: não quer perder tempo  
aprendendo a usar o sistema;  
Opções de pagamento flexíveis e rápidas, como exemplo o Pix.





# PERSONA

**NOME** ROBSON

**IDADE** 30 ANOS

**HOBBY** TOCAR GUITARRA

**TRABALHO** ARQUITETO

## PERSONALIDADE

- TRANQUILO
- ANIMADO
- CARINHOSO
- EXTROVERTIDO
- SORRIDENTE

## SONHOS

- REALIZAR UM PROJETO GRANDE COMO UM ESTÁDIO DE FUTEBOL
- CONSTRUIR UMA FAMÍLIA
- RESOLVER PROBLEMAS PESSOAIS

## OBJETOS E LUGARES

*Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?*

Celular, notebook, caderno de desenhos, um fone de ouvido e uma guitarra.

No trabalho ele usa o app MagicPlan para medir comodoss reais e transformalos em plantas, e usa o site Coonhom para alguns projetos. Sua guitarra e seu fone é mais para um momento de lazer onde ele coloca os acordes da mpusica no notbook, um fone ara pegar o ritmo e sua guitarra pra tocar.

## OBJETIVOS CHAVE

*Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?*

Para agilizar seu tempo ja que seu intervalo não é muito grande, evitar pegar fila seria algo que agilizaria muito para ele, ja que, pelo aplicativo ele conseguiria pedir e pagar, seria chegar e retirar o pedido.

## COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

*Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?*

*Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?*

Oferecendo serviços que ajude ele a comprar o seu lanche e otimizar o seu tempo.



# PERSONA

**NOME** BRENDA

**IDADE** 18 ANOS

**HOBBY** MUAY THAI

**TRABALHO** ESTUDANTE

## PERSONALIDADE

- CRIATIVA
- ORGANIZADA
- METÓDICA
- AUTÊNTICA

## SONHOS

- SER BEM SUCEDIDA PROFISSIONALMENTE.
- VIAJAR O BRASIL E O MUNDO.

## OBJETOS E LUGARES

*Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?*

Celular, notebook, livros.  
Durante o dia usa o celular, para realizar tarefas diárias. Usa o notebook principalmente para estudar e fazer trabalhos da faculdade. Os livros são usados tanto na faculdade quanto em casa para estudo.

## OBJETIVOS CHAVE

*Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?*

Com o site vai facilitar a comprar o lanche antes do horário do intervalo, para não perder tempo na fila da lanchonete, pois o tempo de intervalo é curto.

## COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

*Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?*

Oferecer um serviço de qualidade, que facilite o dia a dia dela, para que não tenha mais atrasos nos intervalos da faculdade.





# PERSONA

**NOME** OSWALDO

**IDADE** 42 ANOS

**HOBBY** ASSISTIR FUTEBOL

**TRABALHO** COORDENADOR  
DA PUC

## PERSONALIDADE

- METÓDICO
- ORGANIZADO
- PRAGMÁTICO
- DIRETO

## SONHOS

- VIAJAR PARA A EUROPA,  
PARA ASSISTIR A UMA  
FINAL DE CHAMPIONS  
LEAGUE AO VIVO

## OBJETOS E LUGARES

*Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?*

- Celular: Alarme, notícias, mensagens, previsão do tempo. Trabalho (Escritório)
- Notebook: E-mails, planilhas, videoconferências.
- Caneta e caderno: Anotações.
- Fone de ouvido: Chamadas, música para concentração.
- Carteira/Celular: Pagamentos.
- Celular/Kindle: Redes sociais, leitura.
- Celular/Smart TV: Streaming, redes sociais.

## OBJETIVOS CHAVE

*Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?*

Com o site, vai ser possível escolher rapidamente o lanche no menu, evitara filas de espera, pode ver os preços e comparar onde e mais viável, ele vai ganhar tempo no dia a dia, prefere conveniência e autonomia, evitar interações desnecessárias e praticidade no pagamento.

## COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

*Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?*

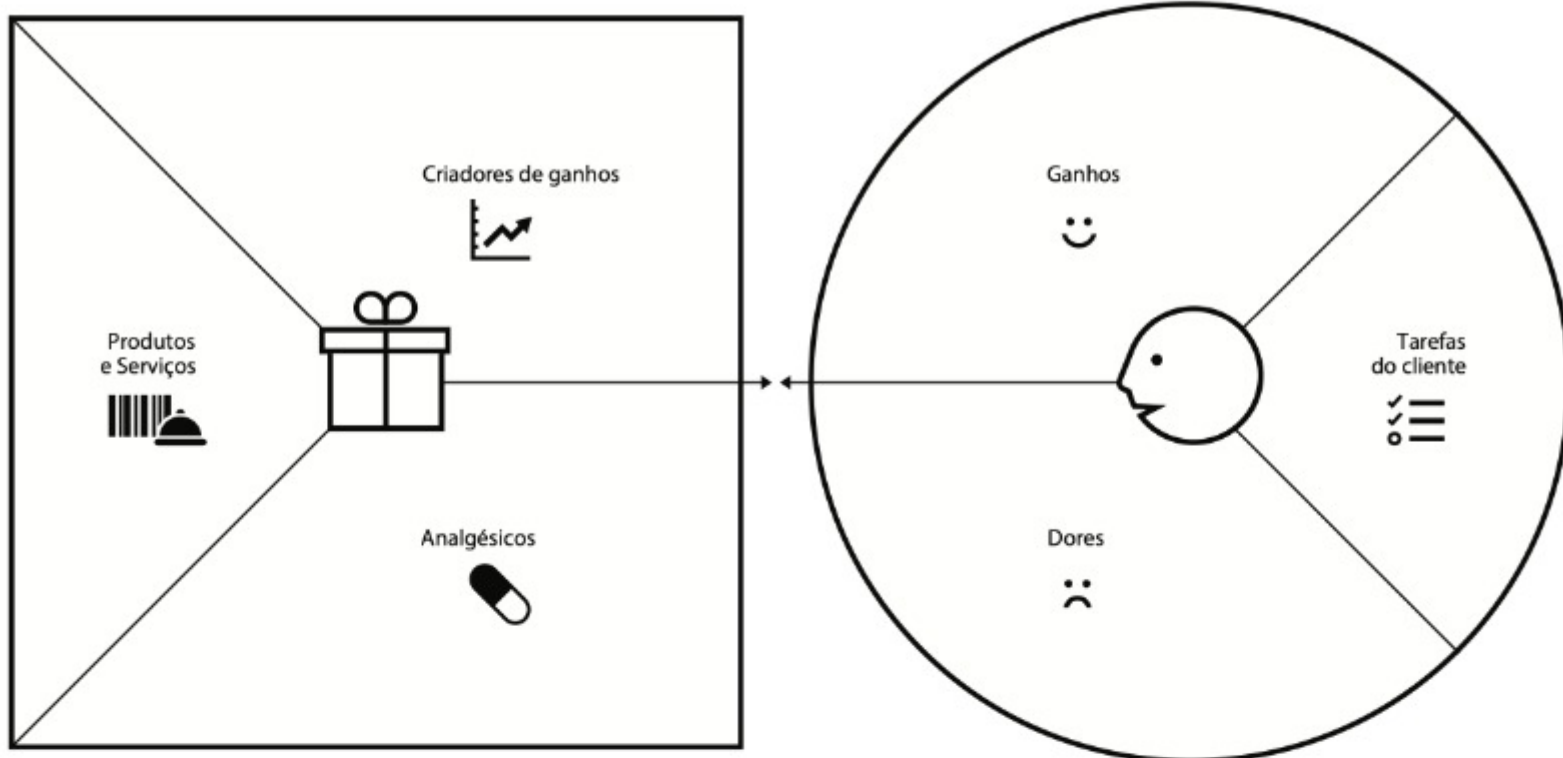
*Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?*

Como tratá-lo bem?

- Prático e direto
- Claro e transparente
- Profissional, mas amigável
- Sem complicações
- Dando autonomia

O que o deixa feliz?

- Rapidez e eficiência



## PRODUTOS E SERVIÇOS

- Site para compra de lanches online;
- Informações do produto, como: imagem, descrição e preço do produto;
- Filtro de pesquisa de restrição alimentar;

## CRIADORES DE GANHOS

- Otimização de tempo;
- Pagamento facilitado com diversas opções;
- Utilização em dispositivos diversos: Desktop ou Mobile;

## ANALGÉSICOS

- Facilidade para fazer um pedido;
- Elimina filas longas na hora do intervalo;
- Evita atrasos para a próxima aula ou reunião;
- Evita desperdício de tempo decidindo o que comer no balcão.

## TAREFAS DO CLIENTE

- Comprar na lanchonete da faculdade de forma online;
- Personalizar os pedidos;
- Finalizar o pagamento antecipadamente;
- Se sentir confortável ao fazer o pedido de forma rápida.

## GANHOS DO CLIENTE

- Otimização do tempo de intervalo;
- Não enfrentar filas;
- Acesso ao cardápio de forma virtual;
- Conforto para fazer o pedido.

## DORES DO CLIENTE

- Horário de intervalo mal aproveitado;
- Atrasos devido a fila da lanchonete;
- Falhas no pagamento ou dificuldade em finalizar a compra;
- Frustração com o cardápio desatualizado.