



PUC Minas

TRABALHO INTERDISCIPLINAR: APLICAÇÕES WEB

Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI)

Descrição do Problema

Tempo gasto de maneira excessiva nas filas da cantina e a falta de agilidade na condução da fila.

Fale da dor que o grupo busca resolver, as pessoas que sofrem dessa dor e um pouco do contexto em que o problema acontece.

Membros da Equipe

- Davi Benjamim
- Arthur Bacelete
- Alexandre Augusto
- João Pedro Tavares
- André Nestor
- Felipe Araújo

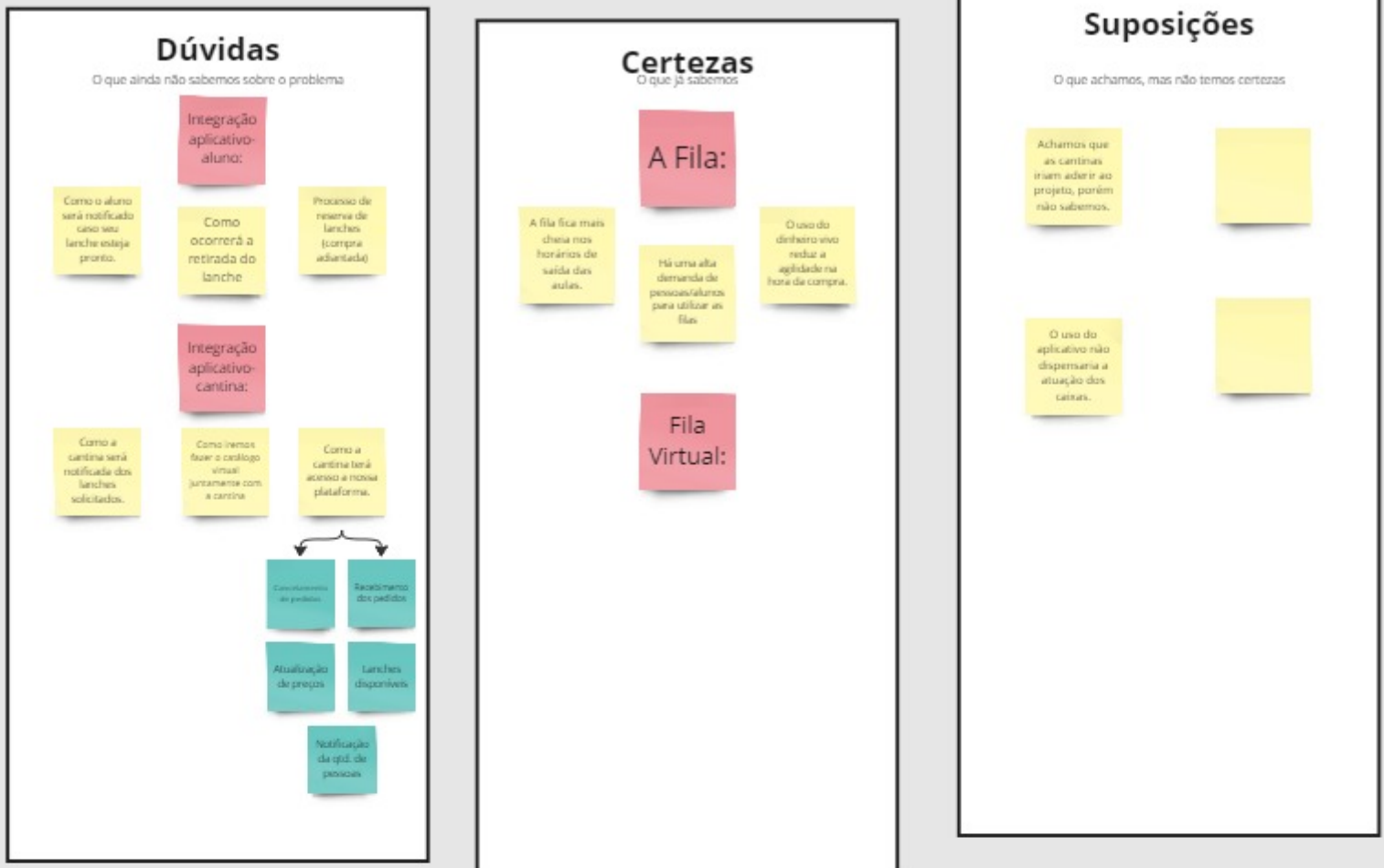
Liste todos os integrantes da equipe.

Documento criado pelo grupo de professores da disciplina de Trabalho Interdisciplinar: Aplicações Web dos cursos de Sistemas de Informação, Engenharia de Software e Ciência da Computação do Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI) da PUC Minas com o objetivo de orientar o processo de concepção de projetos baseado nas técnicas de Design Thinking. Versão 1.0 (setembro-2021). Diversos artefatos desse processo se baseiam no material cedido pela [Design Thinkers Group](https://www.designthinkersgroup.com/).

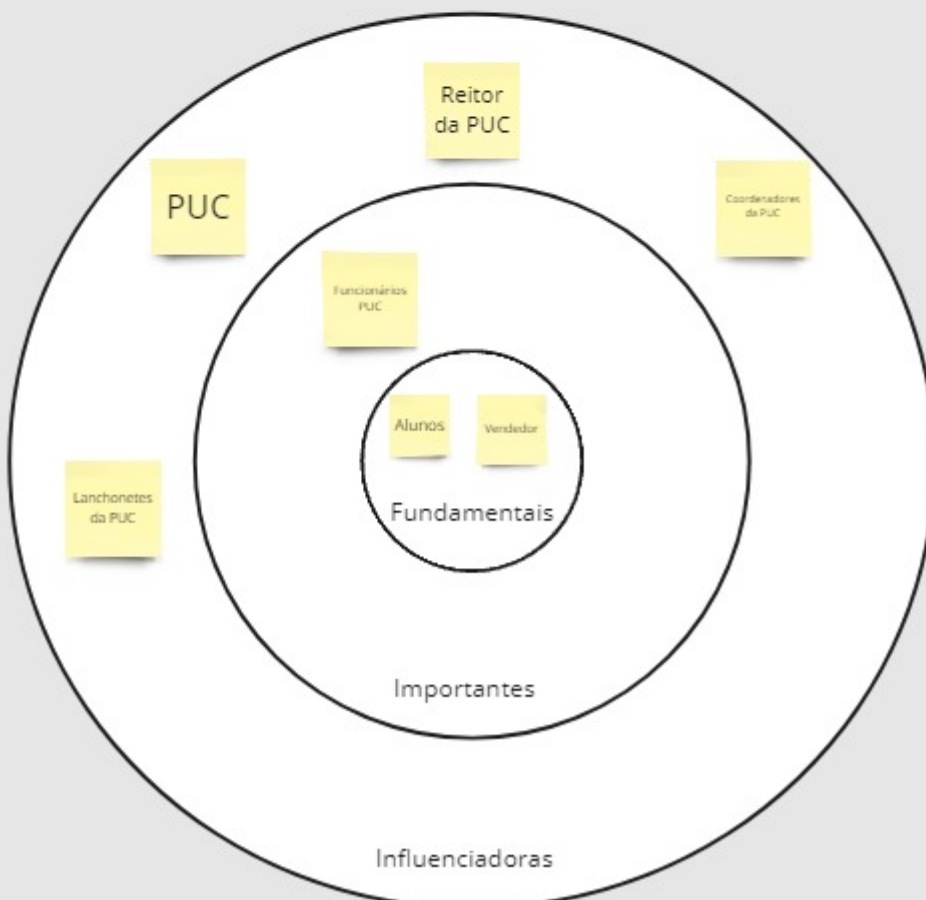
Este trabalho é licenciado sob a licença Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported License. Uma cópia da licença pode ser vista em <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>



Matriz de Alinhamento CSD



Mapa de Stakeholders



Pessoas Fundamentais

Principais envolvidos no problema e representam os potenciais usuários de uma possível solução.
Ex do Uber: motoristas e passageiros

Pessoas Importantes

Pessoas que ajudam ou dificultam o desenvolvimento e uso da solução e que devem ser consideradas
Ex do Uber: taxistas, gov. locais, loja AppStore

Pessoas Influenciadoras

Pessoas ou entidades que devem ser consultadas para avaliar aspectos relevantes no ciclo de vida da solução.
Ex do Uber: Reguladores setor de transporte, opinião pública

Entrevista Qualitativa

Pergunta O que você acha das filas das lanchonetes?

Resposta

-Em horários de pico elas se tornam muito demoradas, e ineficientes.
-Já perdi o horário algumas vezes, mas já me acostumei.
-Acho que tem pontos que podem ser melhorados.
-Eu gosto.

Pergunta O tempo do recreio é suficiente (no moldes atuais) para comprar o alimento e comer com calma?

Resposta

8 pessoas colocaram não.
3 colocaram que depende do dia.

Pergunta Você acha que uma fila virtual ajudaria nesse problema?

Resposta

Se bem implementado sim, se a cantina aderisse e se os funcionários forem bem treinados para o atendimento.

Pergunta Qual a sua idade?

Resposta

-18
-19
-18
-21
-22
-27

Pergunta O que você acha que são as causas do atraso?

Resposta

Na cantina do Márcio:

Muita demanda, a localização das cantinas é estratégica, os funcionários costumam ser devagar e a forma de pagamento também influencia.

Pergunta Quanto tempo você gasta entre a entrada da fila e a retirada do produto?

Resposta

Na cantina do Márcio:

- Entre 15 e 20 minutos, sendo na parte da manhã pior.

Highlights de Pesquisa

Nome Arthur Bacelete

Data 09/04/2023

Local Cantinas da PUC

O que os participantes falaram ou fizeram que surpreendeu, ou falas mais significativas.

O problema das filas é um problema que impacta significativamente toda a rotina dos estudantes.

Aspectos que importaram mais para os participantes:
O que é mais importou para os participantes foi a falta de tempo para comprar e/ou comer o lanche.

Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista:

O problema das filas é algo comum nas cantinas da PUC, sendo, portanto, uma combinação de falta de agilidade e elevada demanda.

Novos tópicos ou questões para explorar no futuro

Otimização no tempo de preparo e/ou entrega do lanche



PERSONA

NOME Pedro

IDADE 21 anos

HOBBY Treinar e conhecer novos lugares

TRABALHO Estudante da PUC

PERSONALIDADE

Extrovertido,
comunicativo e
estudioso.

SONHOS

Ganhar um bom salário e
viajar o mundo.

OBJETOS E LUGARES

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

Caderno e caneta, celular, fone de ouvido, garrafa de água, roupas de treino e suplemento.

O caderno e caneta ela usa durante as aulas e em casa enquanto estuda, garrafa para se hidratar, fone de ouvido enquanto estuda, roupas de treino para ir na academia depois das aulas e suplemento para auxiliar no seu treino.



OBJETIVOS CHAVE

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

Pedro frequentemente vai á cantina para lanchar nos intervalos, já que, como treina bastante durante a semana, precisa comer uma quantidade de calorias maior.

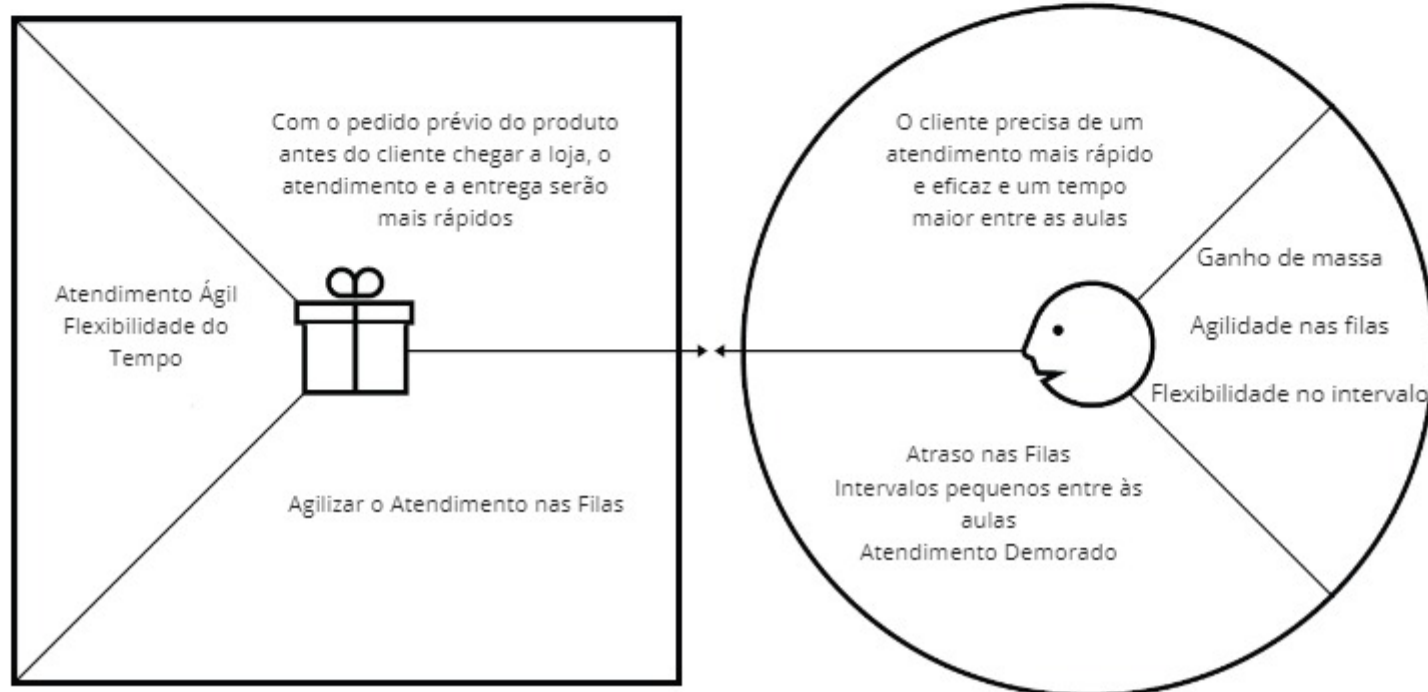
COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Ser receptivo, flexível e adaptável.

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

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

PROPOSTA DE VALOR





PERSONA

NOME Gabriela

IDADE 20

HOBBY Leitura e culinária

TRABALHO Estudante de direito na PUC

PERSONALIDADE

Introvertida, criativa e organizada.

SONHOS

Ser uma juíza renomada e viajar pelo mundo para experimentar novas culinárias.

OBJETOS E LUGARES

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

Caderno e caneta, celular, fone de ouvido, garrafa de água, aplicativos de organização e de redes sociais. O caderno e caneta ela usa durante as aulas e em casa enquanto estuda, garrafa para se hidratar, fone de ouvido enquanto estuda, aplicativos de organização para se organizar através do celular.



OBJETIVOS CHAVE

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

Gabriela tem um dia a dia agitado com as aulas, estudos, trabalho e outras atividades, ela precisa de um serviço rápido e eficiente para lancha e voltar às aulas.

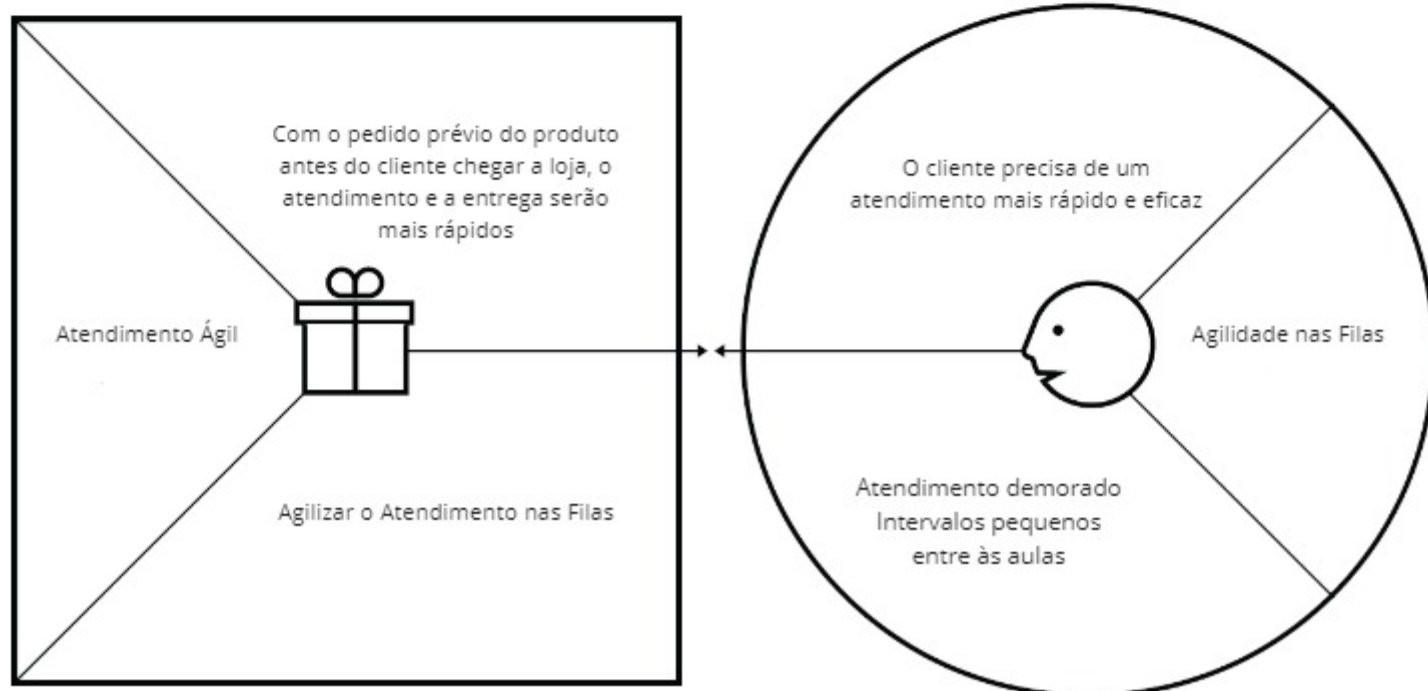
COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

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

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Valorizar a sua opinião, ser atencioso, gentil e oferecer um serviço eficiente.

PROPOSTA DE VALOR





PERSONA

NOME Rayssa

IDADE 22

HOBBY Dançar e viagens

TRABALHO Estudante de Engenharia Civil na PUC

PERSONALIDADE

Extrovertida, otimista e aventureira

SONHOS

Ser uma ótima engenheira civil, criar sua empresa e construir uma família

OBJETOS E LUGARES

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

Caderno e caneta, celular, fone de ouvido, garrafa de água e um notebook.

O caderno e caneta ela usa durante as aulas e em casa enquanto estuda, garrafa para se hidratar, fone de ouvido enquanto estuda e o notebook para realizar trabalhos e pesquisas.



OBJETIVOS CHAVE

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

Rayssa precisa de um lanche rápido para se alimentar durante o dia, socializar com amigos, conversar e relaxar.

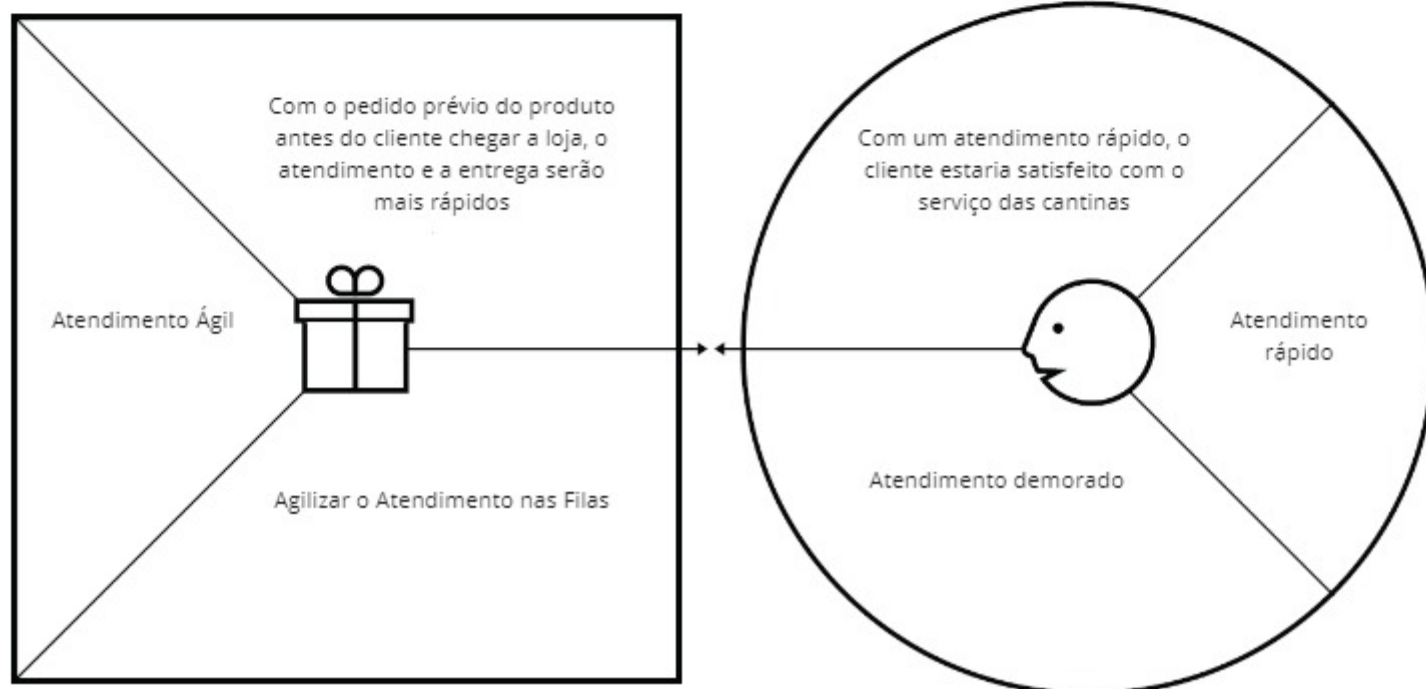
COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

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

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Ser cordial e receptivo, proporcionar um ambiente agradável e valorizar sua opinião

PROPOSTA DE VALOR



Brainstorming / Brainwriting

Alexandre	André	Felipe	João	Arthur	Davi
Ficha virtual	Gestão de estoque pela cantina	Login integrado pelo SGA	sistema de catalogo	Notificação de retirada do lanche	sistema de filtro de alimentos
Favoritos do restaurante	Sugestões de pedido da cantina pro cliente	Sistema de feedback	senha na fila	Cancelamento de pedidos	Variedade de restaurantes
Visualização da demanda em cada estabelecimento	Filtro de preço, demanda, etc.	Tempo estimado de produção do lanche	pagamento agilizado	Fila em tempo real	Compra facilitada
			sistema que mostra os horarios mais vazios	Atualização de preços, edição de lanches	

Mural de Possibilidades



MURAL DE POSSIBILIDADES

sistema de
filtro de
alimentos

Variedade
de
restaurantes

pagamento
agilizado

sistema
de
catalogo

Sistema
de
feedback

Atualização
de preços,
edição de
lanches

Gestão de
estoque
pela
cantina

Favoritos
do
restaurante

sistema
que mostra
os horarios
mais vazios

Sugestões de
pedido da
cantina pro
cliente

IDEIA 1

sistema
de
catalogo

IDEIA 2

Sistema
de
feedback

IDEIA 3

pagamento
agilizado

IDEIA 4

Atualização
de preços,
edição de
lanches

IDEIA 5

Variedade
de
restaurantes

IDEIA 6

Gestão de
estoque
pela
cantina

Priorização de Ideias

MAPA DE PRIORIZAÇÃO



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Redução das filas

