

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE  
SÃO PAULO

Av. Salgado Filho, 3501  
Centro, Guarulhos - SP  
CEP: 07115-000

Engenharia de Software

HISTÓRIA DO USUÁRIO

Alex Miranda Silva  
Jéssica Bueno Ramos  
Adriely Ferreira Santos  
Caroliny Rocha Sampaio

Guarulhos  
2024

## SUMÁRIO

<b>1. CADASTRO E DIVULGAÇÃO DE MENUS .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1. Dono do Restaurante .....</b>	<b>6</b>
1.1.1. <i>História de Usuário</i> .....	6
1.1.1.1. Critérios de Aceitação .....	6
1.1.1.2. Definição de Pronto .....	6
<b>1.2. Funcionário .....</b>	<b>7</b>
1.2.1. <i>História de Usuário</i> .....	7
1.2.1.1. Critérios de Aceitação .....	7
1.2.1.2. Definição de Pronto .....	7
<b>1.3. Cliente .....</b>	<b>7</b>
1.3.1. <i>História de Usuário</i> .....	7
1.3.1.1. Critérios de Aceitação .....	8
1.3.1.2. Definição de Pronto .....	8
<b>2. INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS DE PAGAMENTO .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1. Cliente do restaurante .....</b>	<b>8</b>
2.1.1. <i>História de Usuário</i> .....	8
2.1.1.1. Critérios de Aceitação .....	9
2.1.1.2. Definição de Pronto .....	9
<b>2.2. Dono do restaurante .....</b>	<b>9</b>
2.2.1. <i>História de Usuário</i> .....	9
2.2.1.1. Critérios de Aceitação .....	9
2.2.1.2. Definição de Pronto .....	10
<b>3. RASTREAMENTO DE ENTREGADORES .....</b>	<b>10</b>
<b>3.1. Cliente .....</b>	<b>10</b>
3.1.1. <i>História do Usuário</i> .....	10
3.1.1.1. Critérios de Aceitação .....	11
3.1.1.2. Definição de Pronto .....	11
<b>3.2. Entregador .....</b>	<b>11</b>
3.2.1. <i>História do Usuário</i> .....	11
3.2.1.1. Critérios de Aceitação .....	12
3.2.1.2. Definição de Pronto .....	12
<b>3.3. Funcionários do Restaurante .....</b>	<b>13</b>

3.3.1. <i>História do Usuário</i> .....	13
3.3.1.1. Critérios de Aceitação .....	13
3.3.1.2. Definição de Pronto .....	13
<b>4. AVALIAÇÃO E FEEDBACKS</b> .....	<b>14</b>
<b>4.1. Cliente</b> .....	<b>14</b>
4.1.1. <i>História do Usuário</i> .....	14
4.1.1.1. Critérios de Aceitação .....	14
4.1.1.2. Definição de Pronto .....	15
<b>4.2. Dono do Restaurante</b> .....	<b>15</b>
4.2.1. <i>História do Usuário</i> .....	15
4.2.1.1. Critérios de Aceitação .....	15
4.2.1.2. Definição de Pronto .....	16
<b>4.3. Funcionários do Restaurante</b> .....	<b>16</b>
4.3.1. <i>História do Usuário</i> .....	16
4.3.1.1. Critérios de Aceitação .....	16
4.3.1.2. Definição de Pronto .....	17
<b>4.4. Entregadores</b> .....	<b>17</b>
4.4.1. <i>História do Usuário</i> .....	17
4.4.1.1. Critérios de Aceitação .....	17
4.4.1.2. Definição de Pronto .....	18
<b>5. GERENCIAMENTO DE PEDIDOS</b> .....	<b>18</b>
<b>5.1. Cliente</b> .....	<b>18</b>
5.1.1. <i>História de Usuário</i> .....	18
5.1.1.1. Critérios de Aceitação .....	18
5.1.1.2. Definição de Pronto .....	19
5.1.2. <i>História de Usuário</i> .....	19
5.1.2.1. Critérios de Aceitação .....	19
5.1.2.2. Definição de Pronto .....	19
<b>5.2. Funcionário</b> .....	<b>20</b>
5.2.1. <i>História de Usuário</i> .....	20
5.2.1.1. Critérios de Aceitação .....	20
5.2.1.2. Definição de Pronto .....	20
<b>5.3. Entregador</b> .....	<b>20</b>

5.3.1. <i>História de Usuário</i> .....	20
5.3.1.1. Critérios de Aceitação .....	20
5.3.1.2. Definição de Pronto .....	21
<b>6. SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE RESTAURANTES</b> .....	<b>21</b>
<b>6.1. Cliente</b> .....	<b>21</b>
6.1.1. <i>História de Usuário</i> .....	21
6.1.1.1. Critérios de Aceitação .....	21
6.1.1.2. Definição de Pronto .....	22
6.1.2. <i>História de Usuário</i> .....	22
6.1.2.1. Critérios de Aceitação .....	22
6.1.2.2. Definição de Pronto .....	22
<b>6.2. Funcionário</b> .....	<b>22</b>
6.2.1. <i>História de Usuário</i> .....	22
6.2.1.1. Critérios de Aceitação .....	23
6.2.1.2. Definição de Pronto .....	23
<b>7. SUPORTE AO CLIENTE</b> .....	<b>23</b>
<b>7.1. Cliente</b> .....	<b>24</b>
7.1.1. <i>História de Usuário</i> .....	24
7.1.1.1. Critérios de Aceitação .....	24
7.1.1.2. Definição de Pronto .....	24
7.1.2. <i>História de Usuário</i> .....	24
7.1.2.1. Critérios de Aceitação .....	24
7.1.2.2. Definição de Pronto .....	25
7.1.3. <i>História de Usuário</i> .....	25
7.1.3.1. Critérios de Aceitação .....	25
7.1.3.2. Definição de Pronto .....	25
7.1.4. <i>História de Usuário</i> .....	26
7.1.4.1. Critérios de Aceitação .....	26
7.1.4.2. Definição de Pronto .....	26
7.1.5. <i>História de Usuário</i> .....	26
7.1.5.1. Critérios de Aceitação .....	26
7.1.5.2. Definição de Pronto .....	27
<b>8. PERSONALIZAÇÃO E RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>27</b>

<b>8.1. Cliente .....</b>	<b>27</b>
8.1.1. <i>História de Usuário</i> .....	27
8.1.1.1. Critérios de Aceitação .....	27
8.1.1.2. Definição de Pronto.....	28
8.1.2. <i>História de Usuário</i> .....	28
8.1.2.1. Critérios de Aceitação .....	28
8.1.2.2. Definição de Pronto.....	28
8.1.3. <i>História de Usuário</i> .....	29
8.1.3.1. Critérios de Aceitação .....	29
8.1.3.2. Definição de Pronto.....	29
8.1.4. <i>História de Usuário</i> .....	29
8.1.4.1. Critérios de Aceitação .....	29
8.1.4.2. Definição de Pronto.....	30
8.1.5. <i>História de Usuário</i> .....	30
8.1.5.1. Critérios de Aceitação .....	30
8.1.5.2. Definição de Pronto.....	30
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>31</b>

## 1. CADASTRO E DIVULGAÇÃO DE MENUS

Contexto: No aplicativo de delivery existe uma página ou tela que possibilita aos restaurantes se cadastrarem na plataforma e promoverem seus menus de maneira detalhada. Isso inclui a divulgação de descrições, imagens e preços dos pratos oferecidos pelos estabelecimentos.

### 1.1. Dono do Restaurante

#### 1.1.1. *História de Usuário*

Como dono de restaurante desejo utilizar o aplicativo de delivery para promover o meu cardápio de forma eficaz. Quero garantir que os clientes tenham acesso fácil e completo às opções diferenciadas de pratos que oferecemos, incluindo imagens atrativas, descrições detalhadas e preços claros. Isso proporcionará uma experiência de visualização abrangente para os usuários, resultando em uma melhor experiência geral e, conseqüentemente, aumento nas vendas dos meus produtos.

##### 1.1.1.1. Critérios de Aceitação

- A página deve ser formatada com as seguintes seções: imagens dos pratos (se houver mais de uma), preço, nome do restaurante, descrição do prato e nome do prato.
- Um banco de dados deve conter todas as informações dos pratos para alimentar a página.

##### 1.1.1.2. Definição de Pronto

A página estará considerada pronta quando estiver completa, contendo todas as informações referenciadas de forma precisa e atualizada. Além disso, o design será simples e intuitivo, garantindo uma experiência fluida e agradável para o usuário.

## **1.2. Funcionário**

### *1.2.1. História de Usuário*

Como funcionário responsável por verificar os pedidos no restaurante desejo uma plataforma que me permita visualizar com clareza as características de cada prato, para que eu possa me organizar de maneira eficiente e garantir a entrega exata do que o cliente deseja.

#### **1.2.1.1. Critérios de Aceitação**

- A página deve ser simples, contendo apenas os elementos necessários para facilitar a visualização das informações.
- As informações mais relevantes, como o nome do prato e o preço, devem ser destacadas para fácil identificação.

#### **1.2.1.2. Definição de Pronto**

A página estará pronta quando estiver disponível no aplicativo, com todas as informações corretas e precisas. Além disso, as informações mais importantes serão destacadas para facilitar a visualização e compreensão.

## **1.3. Cliente**

### *1.3.1. História de Usuário*

Como usuário do aplicativo e novo cliente do restaurante desejo visualizar claramente os pratos do menu, compreendendo suas descrições, ingredientes, preços e visualizando fotos nítidas que representem fielmente como o prato será entregue em minha casa. Isso me proporcionará segurança ao fazer o pedido, além de permitir que eu verifique se não possuo alergias aos ingredientes dos pratos.

#### 1.3.1.1. Critérios de Aceitação

- A página deve ser simples, contendo apenas os elementos essenciais para facilitar a visualização das informações.
- As informações mais relevantes, como o nome do prato e o preço, devem ser destacadas para fácil identificação.
- As fotos dos pratos devem ser nítidas e representar com precisão como o prato será entregue.

#### 1.3.1.2. Definição de Pronto

A página estará pronta quando estiver disponível no aplicativo, apresentando todas as informações corretas e precisas. Além disso, as informações mais importantes serão destacadas para facilitar a visualização e compreensão. As imagens devem ser nítidas e refletir com precisão o produto real.

## 2. INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS DE PAGAMENTO

Contexto: Para o aplicativo de delivery, é fundamental integrar a plataforma com sistemas de pagamento confiáveis, como Stripe, Pagar.me ou PagSeguro. Isso permitirá o processamento seguro de transações utilizando cartões de crédito e débito. Os usuários devem ter a liberdade de escolher o tipo de transação desejado e efetuar o pagamento de forma conveniente.

### 2.1. Cliente do restaurante

#### 2.1.1. História de Usuário

Como cliente do restaurante desejo uma forma simples, intuitiva e segura de pagar meu pedido, além de ter acesso a métodos de pagamento diversos para que eu possa escolher aquele que melhor se adequa às minhas necessidades. Isso me proporcionará segurança ao realizar o pagamento e evitará qualquer confusão ou desconforto durante o processo.



#### 2.1.1.1. Critérios de Aceitação

- A página de pagamento deve ser limpa e intuitiva, facilitando o processo para o cliente.
- Todas as informações principais do pedido, como itens solicitados, valor individual de cada item e valor total do pedido, devem estar claramente visíveis.
- Deve haver uma variedade de métodos de pagamento disponíveis para o cliente escolher.

#### 2.1.1.2. Definição de Pronto

A página estará concluída quando estiver integrada ao aplicativo de forma fluida, garantindo uma experiência de usuário sem falhas. Além disso, os métodos de pagamento devem ser eficazes e diversificados, permitindo que os clientes escolham a opção mais conveniente para eles. Todas as funcionalidades devem ser testadas e operar sem problemas, proporcionando uma experiência de compra sem atritos.

### 2.2. Dono do restaurante

#### 2.2.1. *História de Usuário*

Como dono do restaurante desejo uma integração eficaz e segura com o sistema de pagamento, garantindo que os clientes não encontrem problemas ao realizar o pagamento. Isso assegurará que eu receba minha parte sem contratempos, promovendo uma experiência tranquila e satisfatória para todos os envolvidos.

#### 2.2.1.1. Critérios de Aceitação

- A integração com o sistema de pagamento deve garantir a segurança dos dados dos clientes e das transações realizadas.
- O processo de pagamento deve ser eficiente e rápido, sem atrasos significativos que possam frustrar os clientes.

#### 2.2.1.2. Definição de Pronto

A página estará concluída quando operar sem problemas, garantindo alta disponibilidade para os usuários. Além disso, será necessário que a integração com o sistema de pagamento assegure ampla segurança, protegendo os dados dos clientes e proporcionando uma experiência de compra tranquila e confiável. Todos os recursos devem estar funcionando conforme o esperado, proporcionando uma experiência fluida e satisfatória para os usuários.

### 3. RASTREAMENTO DE ENTREGADORES

Contexto: No sistema de delivery há a necessidade crucial de garantir a eficiência na logística de entrega de alimentos, de modo que haja uma comunicação entre os responsáveis pelo preparo do pedido, o motoboy e o cliente por meio de um sistema de comunicação direta e indireta, a partir da troca de mensagens quando necessário, da visualização da localização do entregador dentro da rota e o tempo estimado de entrega.

#### 3.1. Cliente

##### 3.1.1. *História do Usuário*

Como cliente do restaurante e usuário do sistema de delivery espero poder visualizar em tempo real onde está o entregador, responsável por levar minha comida ao endereço por mim definido, compreendendo em qual parte da rota do restaurante até o local de entrega ele se encontra e quanto tempo precisarei esperar para ter o meu pedido em mãos, incluindo, também, a informação se haverá alguma parada no trajeto para mais alguma entrega. A partir disso espero ter maior consciência de que o meu pedido já saiu do restaurante e está em rota de entrega, de modo que eu posso me planejar para receber e ter uma experiência mais transparente.

#### 3.1.1.1. Critérios de Aceitação

- Quando o pedido entrar em rota de entrega, o aplicativo deve avisar a partir de um sinal sonoro/vibração e apresentar um mapa que mostre a localização do entregador em tempo real.
- O mapa deve apresentar a rota do entregador até o endereço de entrega, sua posição em relação a essa rota, se há paradas no caminho para outras entregas e o tempo estimado até ele chegar ao local indicado, de forma que essas informações sejam dinâmicas.
- Deverão ser enviadas notificações instantâneas quando o entregador estiver próximo ao endereço de entrega, permitindo o cliente se preparar para receber o seu pedido.
- Em caso de atrasos e imprevistos o cliente deve ser avisado sobre o ocorrido e ter o tempo estimado de entrega revisado.
- Deve haver a opção de entrar em contato com o entregador de forma direta, por meio do envio de mensagens, de modo que o cliente possa avisar a estes quaisquer imprevistos.

#### 3.1.1.2. Definição de Pronto

Será considerado pronto quando o sistema ser capaz de rastrear o entregador em tempo real, sem perdas de sinal e atualizações tardias para os clientes, bem como o correto funcionamento do tempo estimado de entrega. Da mesma forma, o funcionamento do chat para troca de informações relevantes e mensagens é critério para a definição de pronto.

### 3.2. Entregador

#### 3.2.1. História do Usuário

Como entregador, desejo ter acesso a uma ferramenta de rotas que me permita visualizar e otimizar minha rota de entrega, a fim de fazer o melhor trajeto possível a partir de situações que eu possa identificar de forma humana e que o sistema de

mapeamento pode não identificar, como ruas sem asfalto ou com muitos buracos, o que pode interferir na qualidade da entrega do alimento ao cliente, para assim realizar as entregas de forma mais eficiente e eficaz.

#### 3.2.1.1. Critérios de Aceitação

- O entregador deve poder visualizar uma lista de todas as entregas atribuídas a ele, em uma seção clara e objetiva, com os endereços em destaque e a quantidade total de entregas facilmente deve ser identificada.
- Deve haver a visualização de alternativas de rotas que permitam a entrega de mais de um pedido em uma mesma viagem em conformidade com as liberações das refeições pela equipe do restaurante, auxiliando o entregador a economizar tempo e combustível.
- As informações detalhadas sobre cada entrega, como o nome do cliente, número de telefone de contato e quaisquer instruções especiais fornecidas pelo cliente devem ser disponibilizadas ao clicar em um pedido da lista geral
- O sistema deve marcar a entrega como concluída caso o cliente marque que a recebeu, facilitando o processo para o entregador, que não precisará parar para confirmar a entrega para o aplicativo. Em caso de o cliente esquecer, o entregador poderá continuar o seu trabalho e marcar como concluída após finalizar as entregas daquela rota.
- Caso ocorram atrasos ou imprevistos durante a entrega, o entregador deve ter a capacidade de comunicar isso rapidamente ao cliente ou até mesmo ao restaurante, para que haja transparência entre as partes do serviço.

#### 3.2.1.2. Definição de Pronto

O sistema estará pronto quanto a essa funcionalidade de rastreamento em relação aos entregadores quando estes conseguirem utilizar as listas de entregas de forma simples e objetiva, a partir de um design que colabore para uma boa experiência do usuário durante a operação do seu trabalho, bem como quando o chat entre ele e o cliente apresentar as funcionalidades necessárias para uma comunicação eficaz.

### **3.3. Funcionários do Restaurante**

#### *3.3.1. História do Usuário*

Como funcionário do restaurante quero ter acesso a onde os entregadores estão, a fim de poder informar aos clientes que possam ligar pedindo por informações, bem como planejar as próximas entregas e atribuições de acordo com a rota e tempo estimado de retorno destes ao restaurante.

##### **3.3.1.1. Critérios de Aceitação**

- Deve haver uma seção com os mapas e rotas que estão em operação, que constem o nome do entregador, o tempo estimado para cada entrega e o tempo de retorno do entregador ao restaurante.
- Os funcionários devem ter acesso a uma interface dedicada a visualização de todos os pedidos recebidos, os que estão em rota e os que estão pendentes, bem como o horário em que foram feitos pelos clientes, o horário em que saíram para a entrega e o horário em que foram recebidos.
- Deve haver alertas para pedidos que foram recebidos há muito tempo e ainda não saíram para a entrega, a fim dos funcionários terem maior controle sobre tais prioridades, também deve ter um alerta quando o pedido entrar em rota de entrega, mas não ser recebido após 10min do tempo previamente estimado.

##### **3.3.1.2. Definição de Pronto**

Estará pronta as páginas que apresentarem os mapas e rotas em operação com seus detalhes de forma clara e que melhor facilite o trabalho dos funcionários. É de extrema importância que a visualização dos pedidos funcione corretamente, bem como os alertas para pedidos que estão atrasados.

## 4. AVALIAÇÃO E FEEDBACKS

Contexto: No sistema de delivery é importante que os restaurantes e entregadores possam ser avaliados para que outros clientes possam escolher com maior assertividade, bons entregadores permaneçam e os que violem os direitos e regras estabelecidas pelo sistema sejam afastados, de modo que o aplicativo possa ser ainda mais útil aos seus usuários, que terão uma experiência melhor em relação aos seus pedidos, entrega, transparência e uso do aplicativo como um todo.

### 4.1. Cliente

#### 4.1.1. *História do Usuário*

Como usuário do sistema de entregas de comida, quero fornecer feedbacks sobre minhas experiências, para que a equipe por trás do serviço possa melhorar continuamente a qualidade do serviço oferecido, desde a comida até a entrega.

##### 4.1.1.1. Critérios de Aceitação

- O cliente deve poder acessar uma área dedicada aos feedbacks dentro da aplicação, que estará visível assim que ele entrar na aba do restaurante para ver as opções de pratos oferecidos, a fim de já poder visualizar o que outros clientes disseram a respeito do serviço e para fornecer seus comentários com maior facilidade, caso deseje, após seu pedido ser efetuado.
- Deve ter a opção de fornecer feedback sobre diferentes aspectos da experiência, como a qualidade da comida, tempo de entrega, aspecto ao ser entregue, temperatura, entre outras características.
- O usuário deve ter a opção de deixar comentários detalhados na aba de feedbacks, conforme mencionado anteriormente, mas haverá o requerimento de avaliação do pedido sempre que um pedido for concluído, havendo perguntas classificatórias por meio de estrelas, sendo uma estrela considerada serviço ruim e cinco estrelas consideradas serviço excelente.

- São esperadas notificações em caso de os comentários serem respondidos pelos restaurantes, a fim de lembrar o cliente da devolutiva desses.
- Os clientes poderão avaliar os entregadores a cada pedido, assim como ao restaurante, considerando diferentes aspectos e uma nota geral, bem como fazer comentários, caso considere necessário.
- Os feedbacks dos clientes devem ser confidenciais e informações pessoais não devem ser compartilhadas publicamente, garantindo a privacidade dos usuários.

#### 4.1.1.2. Definição de Pronto

O sistema de avaliação e feedbacks estará pronto para os clientes quando estes puderem deixar suas avaliações por meio de estrelas a vários aspectos do pedido, restaurante e entregador, além de poder visualizar as avaliações dos restaurantes.

## 4.2. Dono do Restaurante

### 4.2.1. *História do Usuário*

Como dono de um restaurante parceiro do sistema de delivery, eu quero poder receber feedbacks dos clientes sobre a qualidade da comida, o tempo de entrega e o atendimento, para que eu possa entender as áreas que precisam de melhoria e proporcionar uma experiência melhor aos meus clientes.

#### 4.2.1.1. Critérios de Aceitação

- O dono do restaurante deve receber notificações em tempo real sempre que um cliente deixar um feedback sobre o serviço prestado.
- Deve ser possível acessar os detalhes do feedback, incluindo o pedido que foi feito pelo cliente que avaliou e/ou enviou feedback por escrito, a avaliação e os comentários adicionais, a fim de compreender quais são os pratos que mais precisam de melhorias.

- Deve haver uma seção de análise de feedbacks, onde será possível visualizar as estatísticas sobre as avaliações dos clientes ao longo do tempo e identificar padrões ou áreas de melhoria.

#### 4.2.1.2. Definição de Pronto

Será considerado pronto quando os detalhes do feedback funcionar perfeitamente, sem omissão de nenhum dado, bem como a seção de análise apresentar as estatísticas de forma correta e por meio de diferentes formas, como gráficos e tabelas.

### 4.3. Funcionários do Restaurante

#### 4.3.1. *História do Usuário*

Como funcionário de um restaurante parceiro do sistema de entrega de comida, desejo ter acesso aos feedbacks dos clientes sobre a qualidade da comida e o atendimento, para que eu possa compreender melhor as necessidades e expectativas dos clientes e melhorar meu desempenho no trabalho.

##### 4.3.1.1. Critérios de Aceitação

- Os feedbacks devem ser disponibilizados em uma aba própria, para que os funcionários possam visualizar e dar a devolutiva do comentário com maior facilidade.
- Deve ser possível para os funcionários acessarem os detalhes dos feedbacks dos clientes, incluindo o pedido associado ao feedback, a avaliação e quaisquer comentários adicionais deixados pelo cliente, mas sem expor os dados pessoais deste, como nome, telefone, endereço, entre outros.
- Os funcionários devem poder ver os feedbacks dos clientes de forma individual e em uma seção de análise, onde poderão visualizar estatísticas sobre as avaliações ao longo do tempo e identificar áreas que precisam de melhoria,



havendo transparência entre a visualização do dono do restaurante e dos funcionários.

#### 4.3.1.2. Definição de Pronto

Estarão prontas as funcionalidades quando apresentarem a possibilidade de resposta para cada avaliação, os detalhes de cada feedback e as análises estatísticas.

### 4.4. Entregadores

#### 4.4.1. *História do Usuário*

Como entregador usuário do sistema de delivery, desejo ter um canal para analisar os feedbacks sobre as entregas que fizer, a fim de melhorar a qualidade da prestação dos meus serviços.

##### 4.4.1.1. Critérios de Aceitação

- O entregador deve ter acesso a uma seção dedicada aos feedbacks de suas entregas dentro do aplicativo, que será facilmente acessível a partir do painel principal do entregador.
- Deve ser possível justificar feedbacks que possam ser negativos, caso o entregador julgue necessário, o que pode melhorar a classificação dele, que será por estrelas, de uma a cinco, assim como no caso dos restaurantes.
- É importante que os entregadores recebam notificações sempre que um novo feedback for enviado ou quando houver atualizações sobre a tratativa de algum feedback negativo que tenha sido justificado.
- Os feedbacks enviados aos entregadores devem ser tratados com confidencialidade, garantindo que as informações pessoais destes não sejam compartilhadas publicamente e que eles possam receber e justificar sem receio de ocasionar maiores problemas.

#### 4.4.1.2. Definição de Pronto

Deve ser considerado pronto quando sistema, no que tange às avaliações e feedbacks para o entregador, apresentar os dados disponibilizados pelos clientes, a possibilidade de justificativa e a confidencialidade ser mantida, garantindo uma segurança às partes.

## 5. GERENCIAMENTO DE PEDIDOS

Contexto: No aplicativo de delivery o cliente pode realizar seus pedidos e acompanhar o status em tempo real na plataforma ou através do recebimento de notificações. Já o funcionário, depois de receber os pedidos, poderá mudar o status mantendo o cliente informado.

### 5.1. Cliente

#### 5.1.1. *História de Usuário*

Como cliente quero poder realizar pedidos pela plataforma para que assim eu possa comprar comida sem sair de casa de forma fácil, rápida e intuitiva.

##### 5.1.1.1. Critérios de Aceitação

- Deve ser possível o cliente realizar as ações de selecionar os itens, acessar seu carrinho de compra e concluir, e colocar as informações de forma simples e intuitiva.
- Na plataforma deve haver uma lista de restaurantes e os produtos do restaurante escolhido pelo cliente.
- Deve haver um filtro de produtos, para ver produtos mais comprados, por preço e em destaque.
- Cada produto deve conter suas respectivas informações de forma clara.
- Deve haver um carrinho de compras para que o cliente possa gerenciar os produtos escolhidos.

- Na última etapa da compra do produto o usuário deve colocar seus dados de localização e da forma de pagamento, podendo revisar e alterá-los caso precise.
- O cliente deve poder cancelar a compra antes da entrega do pedido caso necessário.
- As informações do endereço do pedido e da forma de pagamento devem ter segurança e privacidade.

#### 5.1.1.2. Definição de Pronto

Os produtos devem estar no ar juntamente com banco de dados dos restaurantes e seus produtos em funcionamento. O sistema de pagamento deve estar funcional e o cliente deve ser avisado que seu pedido foi concluído no final do processo.

#### 5.1.2. *História de Usuário*

Como cliente quero poder ter ciência do status do meu pedido, sendo pela plataforma ou pelas notificações para que assim eu saiba quando ele será entregue.

##### 5.1.2.1. Critérios de Aceitação

- Deve ser possível visualizar em tempo real o status do pedido, sendo ele confirmado, em preparo, indo para a entrega e entregue.
- As notificações devem ser recebidas pela barra de notificação do software e do aparelho utilizado pelo cliente.
- As notificações precisam estar com texto destacado e devem fazer som sempre que aparecem.

##### 5.1.2.2. Definição de Pronto

As notificações devem funcionar em tempo real.

## **5.2. Funcionário**

### *5.2.1. História de Usuário*

Como funcionário do restaurante quero poder atualizar o status do pedido para “confirmado”, “em preparo” e “indo para a entrega” no aplicativo, para que assim eu possa manter o cliente informado.

#### 5.2.1.1. Critérios de Aceitação

- Deve ser possível ver qual é o status do pedido.
- Deve ser possível atualizar o status em tempo real, de forma fácil e sem complicações.
- O status do pedido deve ser atualizado somente depois que o funcionário confirmar que realmente quer atualizar.

#### 5.2.1.2. Definição de Pronto

As atualizações do status devem estar funcionando.

## **5.3. Entregador**

### *5.3.1. História de Usuário*

Como motoboy quero poder atualizar o status do pedido para “entregue” quando eu entregar o produto no endereço do cliente, para que o restaurante saiba que o pedido foi entregue.

#### 5.3.1.1. Critérios de Aceitação

- O motoboy deve conseguir atualizar o status do pedido para “entregue” de forma fácil e rápida.

- O status deve ser atualizado somente depois que o funcionário confirmar que realmente entregou o pedido para o cliente.

#### 5.3.1.2. Definição de Pronto

Deve estar funcionando a atualização do status em tempo real.

## 6. SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE RESTAURANTES

Contexto: no aplicativo de delivery o cliente que comprou um produto pode oferecer a avaliação sobre suas experiências, classificar a qualidade da comida, do serviço e da entrega de um restaurante. Na página do restaurante será mostrado todas as avaliações de clientes passados, assim ajudando outros usuários a escolherem seus pedidos.

### 6.1. Cliente

#### 6.1.1. *História de Usuário*

Como cliente que solicitou um pedido no passado, eu quero poder avaliar o restaurante pontuando sobre minhas experiências, a qualidade da comida e dos demais serviços, para que assim eu possa oferecer minhas observações para outros clientes futuros do restaurante.

##### 6.1.1.1. Critérios de Aceitação

- O cliente deve conseguir dar um feedback de forma fácil e personalizada.
- O feedback da avaliação do serviço geral, da qualidade da comida e do serviço de entrega deve ser feito pela categoria de estrelas, sendo uma estrela “ruim”, três estrelas “bom” e cinco estrelas “ótimo”. Já o campo de experiências deve ser escrito de maneira descritiva, caso haja comentários.
- Os comentários dos clientes devem ser moderados para evitar conteúdo inadequado ou ofensivo.

#### 6.1.1.2. Definição de Pronto

O formulário do feedback deve estar funcionando. Além disso ele deve ser mostrado livremente para todos os usuários e precisa estar na seção de feedback.

#### 6.1.2. *História de Usuário*

Como cliente que vai realizar uma compra quero poder ver avaliações de outros clientes de forma detalhada para que assim isso possa ajudar na minha decisão de compra do produto.

##### 6.1.2.1. Critérios de Aceitação

- Na seção de feedbacks do restaurante deve ser possível ver todos os comentários de clientes anteriores de forma detalhada e listada.
- Deve ter um gráfico mostrando a média de avaliações de todos os clientes.
- O cliente deve poder filtrar os comentários por classificações de estrelas, como uma estrela, duas estrelas e assim por diante.
- O cliente pode denunciar comentários inadequados ou falsos.

##### 6.1.2.2. Definição de Pronto

A lista de todos os comentários deve estar pronta, funcionando e atualizada. Também deve ser possível visualizar e encontrar a seção de feedbacks sem complicações.

### 6.2. **Funcionário**

#### 6.2.1. *História de Usuário*

Como funcionário do restaurante quero poder ver os feedbacks dos clientes e poder comentar neles para que assim eu possa saber como o público avalia o

restaurante e para agradecer ou esclarecer determinados comentários de clientes passados.

#### 6.2.1.1. Critérios de Aceitação

- O funcionário deve poder ver os comentários de cliente em forma de lista de forma clara.
- O funcionário deve poder deixar comentários descritivos nos feedbacks dos clientes.
- Comentários deixados pelo funcionário devem aparecer nos feedbacks para todos os usuários.
- Comentários dos funcionários devem ser moderados antes de serem publicados para evitar respostas inadequadas.

#### 6.2.1.2. Definição de Pronto

A seção de feedbacks deve estar em funcionamento e atualizada e os comentários do funcionário devem aparecer para todos.

## 7. SUPORTE AO CLIENTE

Contexto: No aplicativo de delivery, garantir um suporte ao cliente eficiente é crucial para proporcionar uma experiência satisfatória aos usuários. A página de suporte ao cliente oferece diversos canais de comunicação para que os clientes possam relatar problemas, fazer perguntas e receber assistência imediata sempre que necessário.

## **7.1. Cliente**

### *7.1.1. História de Usuário*

Como um cliente gostaria de ter acesso a um canal de suporte via chat ao vivo na plataforma, para obter assistência imediata em caso de problemas ou dúvidas relacionadas aos pedidos, pagamentos ou uso da plataforma.

#### **7.1.1.1. Critérios de Aceitação**

- O canal de chat ao vivo deve estar disponível em uma seção claramente visível da plataforma.
- Os agentes de suporte devem responder às mensagens dos clientes em tempo real.
- O histórico de conversas deve ser mantido para referência futura, se necessário.

#### **7.1.1.2. Definição de Pronto**

O chat ao vivo está integrado à plataforma e testado para funcionar de modo correto. Além disso, os agentes de suporte devem estar treinados para responder eficientemente às consultas dos clientes.

### *7.1.2. História de Usuário*

Como um cliente gostaria de ter a opção de enviar um e-mail para o suporte ao cliente, para relatar problemas ou fazer perguntas que não requerem uma resposta imediata.

#### **7.1.2.1. Critérios de Aceitação**

- Um formulário de contato por e-mail deve estar disponível na plataforma.



- Os clientes devem receber uma confirmação de recebimento do e-mail automaticamente.
- Os tempos de resposta para e-mails devem ser definidos e comunicados aos clientes.

#### 7.1.2.2. Definição de Pronto

O formulário de contato por e-mail está operando corretamente e integrado ao sistema de suporte. Os tempos de resposta foram definidos e comunicados aos clientes.

#### 7.1.3. *História de Usuário*

Como um cliente gostaria de poder acessar uma seção de perguntas frequentes (FAQ) na plataforma, para encontrar respostas para dúvidas comuns sem precisar entrar em contato com o suporte.

##### 7.1.3.1. Critérios de Aceitação

- A seção de FAQ deve ser facilmente acessível a partir da plataforma.
- As perguntas frequentes devem abordar os principais problemas e dúvidas dos clientes.
- As respostas devem ser claras, concisas e atualizadas regularmente.

##### 7.1.3.2. Definição de Pronto

A seção de FAQ está implementada e acessível na plataforma e as perguntas frequentes devem estar revisadas e atualizadas conforme necessário.

#### *7.1.4. História de Usuário*

Como um cliente gostaria de receber notificações proativas sobre o status dos meus pedidos ou pagamentos, para ficar informado sobre qualquer problema ou atraso.

##### *7.1.4.1. Critérios de Aceitação*

- As notificações devem ser enviadas automaticamente para os clientes sempre que houver uma atualização no status do pedido ou pagamento.
- As notificações devem ser claras e fornecer informações relevantes sobre o problema ou atraso.
- Os clientes devem ter a opção de optar por receber notificações via e-mail, SMS ou no aplicativo.

##### *7.1.4.2. Definição de Pronto*

O sistema de notificação automática está configurado e testado para funcionar corretamente. Ademais, os clientes podem optar por receber notificações e selecionar suas preferências de comunicação.

#### *7.1.5. História de Usuário*

Como um cliente, gostaria de ter a opção de solicitar suporte por telefone, para casos de emergência ou problemas urgentes que não podem ser resolvidos por outros meios de comunicação.

##### *7.1.5.1. Critérios de Aceitação*

- Um número de telefone de suporte deve estar disponível e visível na plataforma.
- O suporte telefônico deve estar disponível durante as horas de operação especificadas.

- Os clientes devem receber assistência imediata ao ligar para o número de suporte.

#### 7.1.5.2. Definição de Pronto

O número de telefone de suporte está configurado e funcional. Além disso os agentes de suporte estão treinados e prontos para atender chamadas telefônicas dos clientes.

## 8. PERSONALIZAÇÃO E RECOMENDAÇÕES

Contexto: Atualmente a personalização dos aplicativos é extremamente importante para garantir maior satisfação aos usuários, promovendo facilidades em encontrar o que realmente está procurando, além de recomendações a partir de escolhas prévias e observação do histórico de pesquisas e pedidos. Dentro do contexto do sistema de delivery tal necessidade se apresenta de forma crucial, considerando que por vezes as pessoas possuem dúvidas sobre o que pedir ou precisam decidir com rapidez em seu cotidiano e o aplicativo deve agir como facilitador entre os restaurantes e os clientes.

### 8.1. Cliente

#### 8.1.1. *História de Usuário*

Como um cliente, gostaria de receber recomendações de restaurantes com base nos meus pedidos anteriores e preferências de culinária, para facilitar a escolha de onde pedir comida.

##### 8.1.1.1. Critérios de Aceitação

- As recomendações de restaurantes devem ser geradas com base nos pedidos anteriores do cliente.

- As preferências de culinária do cliente devem ser consideradas ao recomendar restaurantes.
- As recomendações devem ser exibidas em uma seção de destaque na plataforma.

#### 8.1.1.2. Definição de Pronto

O algoritmo de recomendação de restaurantes está implementado e testado, também as recomendações devem estar exibidas de forma clara e acessível na plataforma.

#### 8.1.2. *História de Usuário*

Como um cliente, gostaria de receber sugestões de pratos com base nos meus gostos e histórico de pedidos, para experimentar novas opções que sejam do meu agrado.

##### 8.1.2.1. Critérios de Aceitação

- As sugestões de pratos devem ser personalizadas com base nos gostos e histórico de pedidos do cliente.
- As sugestões devem incluir uma variedade de opções para atender aos diferentes gostos do cliente.
- As sugestões devem ser apresentadas de forma atraente na plataforma.

##### 8.1.2.2. Definição de Pronto

O algoritmo de recomendação de pratos está implementado e testado e as sugestões são exibidas de forma clara e atrativa na plataforma.

### 8.1.3. *História de Usuário*

Como um cliente, gostaria de ter a opção de personalizar minhas preferências de comida na plataforma, como restrições alimentares ou ingredientes favoritos, para receber recomendações mais precisas e relevantes.

#### 8.1.3.1. Critérios de Aceitação

- Os clientes devem ter a opção de especificar suas restrições alimentares na plataforma.
- Os clientes devem poder indicar seus ingredientes favoritos ou preferências culinárias.
- As preferências personalizadas dos clientes devem ser consideradas ao gerar recomendações.

#### 8.1.3.2. Definição de Pronto

As opções de personalização devem estar disponíveis e funcionais na plataforma. As preferências personalizadas dos clientes são integradas ao algoritmo de recomendação.

### 8.1.4. *História de Usuário*

Como um cliente, gostaria de poder avaliar e fornecer feedback sobre as recomendações recebidas, para ajudar a refinar ainda mais as sugestões futuras.

#### 8.1.4.1. Critérios de Aceitação

- Os clientes devem ter a opção de avaliar as recomendações recebidas.
- Os clientes devem poder fornecer feedback sobre a precisão e relevância das recomendações.
- O feedback dos clientes deve ser registrado e utilizado para ajustar o algoritmo de recomendação.

#### 8.1.4.2. Definição de Pronto

O sistema de avaliação e feedback estará implementado e funcional na plataforma. Além disso, o feedback dos clientes é coletado e utilizado para melhorar as futuras recomendações.

#### 8.1.5. *História de Usuário*

Como um cliente, gostaria de ver uma seção de "Pratos Recomendados para Você" na plataforma inicial, para facilitar o acesso às recomendações personalizadas sempre que eu entrar na plataforma.

##### 8.1.5.1. Critérios de Aceitação

- Uma seção dedicada de "Pratos Recomendados para Você" deve ser exibida na página inicial da plataforma.
- As recomendações devem ser atualizadas regularmente com base nas preferências e histórico de pedidos do cliente.
- A seção de recomendações deve ser facilmente acessível e destacada na página inicial.

##### 8.1.5.2. Definição de Pronto

A seção de "Pratos Recomendados para Você" estará integrada à página inicial da plataforma e as recomendações serão atualizadas conforme necessário e exibidas de forma clara na página inicial.

## REFERÊNCIAS

BECKER, Diogo. Guia definitivo para Histórias de Usuário - Product Management.

**Youtube**, 11 jul. 2022. Disponível em:

<https://www.youtube.com/watch?v=pLJ3LxR292w>. Acesso em: 18 abr. 2024.

AGILIZANDO. REQUISITOS ÁGEIS - Como escrever histórias de usuário incríveis!

**Youtube**, 10 jul. 2020. Disponível em:

<https://www.youtube.com/watch?v=yG6GUqrje1k>. Acesso em: 18 abr. 2024.

ANDRADE, Maria Luísa. Mercado de delivery no Brasil: qual o app favorito dos consumidores? **opinion box**, 10 mar. 2023. Disponível em:

<https://blog.opinionbox.com/mercado-de-delivery-no-brasil/>. Acesso em: 18 abr. 2024.

ROSA, Francys. Delivery no Brasil: o que esperar do setor em 2024? **delivery much**, 13 dez. 2023. Disponível em: <https://blog.deliverymuch.com.br/delivery-no-brasil-2/>. Acesso em: 18 abr. 2024.

GUASTI, Italo Gustavo. O que são as histórias de usuário e como escrevê-las bem?

**TerraLab**. Disponível em: <https://www2.decom.ufop.br/terralab/o-que-sao-as-historias-de-usuario-e-como-escreve-las-bem/>. Acesso em: 18 abr. 2024.

3 Dicas Essenciais para Aproveitar ao Máximo sua Experiência com o iFood. **iFood**, 30 dez.2023. Disponível em: <https://institucional.ifood.com.br/clientes/experiencia-com-o-ifood/>. Acesso em: 18 abr. 2024.

4 dicas para preparar seu e-commerce para 2022, após a Black Friday 2021. **e-commercebrasil**, 20 out.2021. Disponível em:

<https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/experiencia-do-cliente-formas-de-pagamento>. Acesso em: 18 abr. 2024.

ATENDIMENTO Online: Dicas para melhorar a experiência do cliente. **SalesForce**, 20 set. 2022. Disponível em: <https://www.salesforce.com/br/blog/atendimento-online/>. Acesso em: 18 abr. 2024.