**Projeto Final - GPI**

**Alunos:** João Gabriel, Inácio Bastos, Vinicius Rocha, Kaique Gabriel, Gabriel Pereira.

**Cenário: Cafeteria fictícia com atendimento rápido**

Uma cafeteria chamada "Fast-Café" é conhecida por oferecer bebidas e lanches em um formato de atendimento rápido, voltado para clientes que têm pouco tempo para gastar. A cafeteria está localizada em uma área comercial movimentada, frequentada por trabalhadores e estudantes que costumam fazer pedidos para levar.

Nos últimos meses, a direção notou uma queda significativa nas vendas, acompanhada de várias reclamações de clientes nas redes sociais e em aplicativos de avaliação.

**Problema Macro Identificado:**

O sistema de atendimento não é eficiente o suficiente para suportar o volume de clientes no horário de pico, resultando em longas filas e atrasos na entrega dos pedidos.

A loja enfrenta a falta de integração entre o aplicativo de pedidos online e o sistema interno da cafeteria, causando confusão com pedidos duplicados ou perdidos; Má comunicação entre a equipe da cozinha e o caixa, o que aumenta os erros nos pedidos; E número insuficiente de funcionários durante os horários de maior movimento.

Causando insatisfação dos clientes devido à demora e erros nos pedidos; Perda de clientes regulares e diminuição do faturamento; Estresse elevado dos funcionários, que resulta em menor produtividade e alta rotatividade de colaboradores.

**Persona 1 – Fernando**

****

**Nome**: Fernando Souza

**Idade**: 38 anos

**Gênero**: Masculino

**Localização** **geográfica**: Belo Horizonte, MG.

**Renda** **e** **ocupação**: R$ 9,500 / Gerente de Projetos.

**Nível de escolaridade**: Pós-graduado em Administração e Gestão de Projetos.

**Áreas de Interesse:** Tecnologia, finanças pessoais e viagens de negócios.

**Objetivos ao Interagir com a Cafeteria:** Comprar um café para consumir no escritório ou durante reuniões.

**O que ele espera alcançar?:** Atendimento rápido, especialmente no horário de pico e café de qualidade.

**Dores enfrentadas**: Longas filas ou atrasos afetam sua produtividade no trabalho.

**Canais que utiliza para buscar informação:** Redes sociais: LinkedIn, Instagram e WhatsApp.

**Frequência e tipo de consumo de conteúdo**: Frequência moderada, gosta de conteúdos informativos sobre produtividade, gestão do tempo e viagens.

**O que leva a persona a tomar decisões**: Prefere serviços que economizem tempo e sejam confiáveis, avaliando com base em eficiência e feedback de colegas.

**Fragmentos de falas ou pensamentos**: “Preciso de algo prático que não atrase meu dia."

**Dispositivos que prefere**: Celular e Desktop.

**Características do produto ou serviço que atendem as necessidades**: Opção de pré-pedido por aplicativo, sistema eficiente para horários de pico, produtos de qualidade com embalagem prática para consumo no trabalho.

**Persona 2 – Beatriz**

****

**Nome**: Beatriz Lima

**Idade**: 21 anos

**Gênero**: Feminino

**Localização** **geográfica**: Belo Horizonte, MG.

**Renda** **e** **ocupação**: R$ 1,800 / Estagiária.

**Nível de escolaridade**: Graduanda em Publicidade e Propaganda.

**Áreas de Interesse:** Marketing digital, design gráfico e literatura contemporânea.

**Objetivos ao Interagir com a Cafeteria:** Obter um café ou lanche rápido entre as aulas e o trabalho.

**O que ele espera alcançar?:** Serviço rápido e eficiente.

**Dores enfrentadas**: Falta de tempo, pois está sempre correndo entre aulas e o trabalho.

**Canais que utiliza para buscar informação:** Redes sociais: Instagram, Youtube e WhatsApp.

**Frequência e tipo de consumo de conteúdo**: Frequência diária, gosta de dicas rápidas e conteúdo visual.

**O que leva a persona a tomar decisões**: Promoções e descontos atraem sua atenção.

**Fragmentos de falas ou pensamentos**: "Espero que meu pedido não atrase de novo no app, não posso me atrasar."

**Dispositivos que prefere**: Celular e Notebook.

**Características do produto ou serviço que atendem as necessidades**: Pedidos online integrados ao sistema interno, menu claro com opções acessíveis e rápidas, promoções.

Diagrama

Descrição gerada automaticamente

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Problema Macro** | |  | | --- | | **Dores e Necessidades** |  |  | | --- | |  | | |  | | --- | | **Ideias e Soluções** |  |  | | --- | |  | | **Prioridade** |
| |  | | --- | | 1. Demora no Atendimento |  |  | | --- | |  | | - Clientes insatisfeitos com filas longas. - Atrasos que impactam a rotina de trabalho ou estudo. - Necessidade de um serviço rápido e eficiente. | - Implementar um sistema de pedidos via app integrado ao caixa. - Adicionar uma fila expressa para bebidas prontas. - Otimizar a comunicação entre a cozinha e o caixa com tecnologia. | Alta |
| |  | | --- | | 2. Falta de Integração Digital |  |  | | --- | |  | | - Pedidos online não sincronizados com os do balcão. - Erros em pedidos duplicados ou perdidos. | - Criar um aplicativo único que centralize os pedidos online e presenciais. - Feedback em tempo real sobre o status do pedido. | Alta |
| |  | | --- | | 3. Espaço Físico Mal Aproveitado |  |  | | --- | |  | | - Filas desorganizadas no horário de pico. - Clientes que desejam consumir no local não encontram espaço. | - Reorganizar o layout do espaço para filas separadas. - Criar estações para retirada de pedidos feitos pelo app.  - Adicionar mesas e áreas de espera funcionais. | Média |