

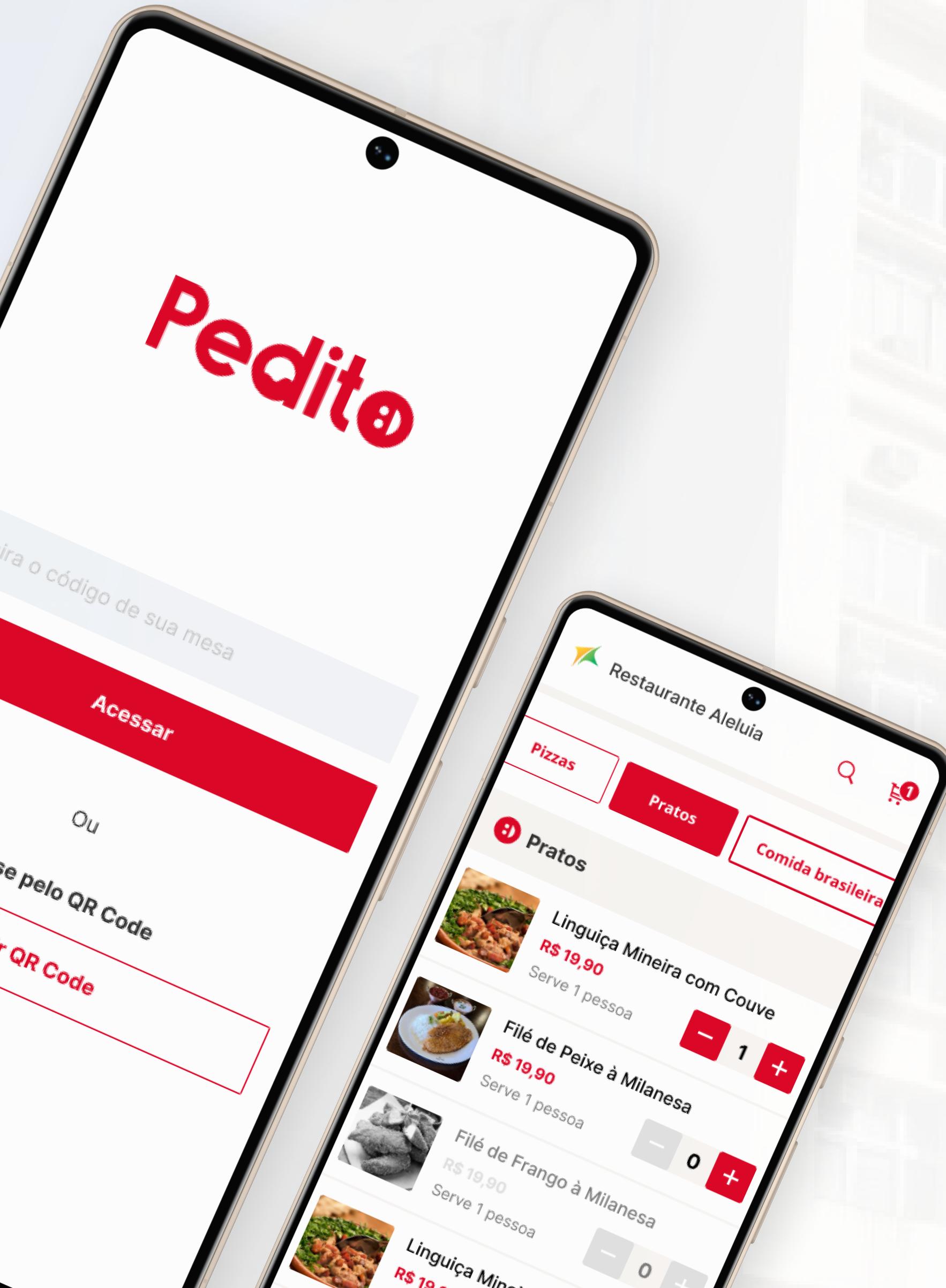


Nan Couto  
**Thainan Fernandes de Souza Couto**

**Pedito.app**  
Projeto da Interação Humano Computador  
e da Interface do Usuário

MVP apresentado no curso de Pós-graduação em UX Experiência  
do Usuário e Interação Humano-Computador

RIO DE JANEIRO,  
Julho de 2023



## 1. DEFINIÇÃO DOS OBJETIVOS

### O Pedito

O Pedito é uma plataforma de automação de atendimentos que oferece agilidade e praticidade através de um cardápio digital, permitindo ao estabelecimento gerenciamento eficiente de demandas, das vendas e da equipe de atendimento.

Aumente suas vendas e elimine custos, proporcionando uma experiência única ao seu cliente que pode ser convertida em fidelizações. Com poucos cliques e sem a obrigatoriedade de se logar o cliente navega pela sua variedade de produtos, escolhe e recebe seus pedidos na sua mesa sem complicações.

## 2. CENÁRIOS E PERSONAS

### Cenário 1 Willian - 25 anos

Willian é um rapaz de 25 anos que trabalha em uma agência de publicidade como designer e é super antenado em tecnologia, gosta de um bom happy always com os amigos para descontrair e preza um bom atendimento e qualidade dos serviços oferecidos.

Cliente do estabelecimento	
	<b>Nome</b> Willian 25 anos, Office boy
<b>CENÁRIO</b> <b>Finaliza seu pedido</b>	
OBJETIVOS E NECESSIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evitar perder tempo;</li> <li>Desfrutar de serviços de qualidade e atendimento personalizado;</li> <li>Ter opções e facilidades de pagamento;</li> </ul>	
MOTIVAÇÕES E DESEJOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ter uma experiência única que unam bons produtos, bom atendimento e tecnologia;</li> <li>Poder fazer seus pedidos de forma prática, rápida e sem precisar aguardar o atendente;</li> </ul>	
DORES E FRUSTRAÇÕES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Longo tempo de espera;</li> <li>Pedidos com erro;</li> <li>Mal atendimento;</li> </ul>	
<b>Cliente do estabelecimento</b>	
	<b>Nome</b> Alice 50 anos, Recepção
<b>CENÁRIO</b> <b>Cancela seu pedido</b>	
OBJETIVOS E NECESSIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilidade no atendimento;</li> <li>Cardápio variado com opções de refeições, petiscos e drinques;</li> </ul>	
MOTIVAÇÕES E DESEJOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aproveitar o tempo disponível com boa música e boa companhia</li> <li>Trabalha sob pressão e busca um bom atendimento</li> </ul>	
DORES E FRUSTRAÇÕES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stress do trabalho</li> <li>Pouca familiaridade com tecnologia</li> <li>Falta de tempo</li> </ul>	

### Cenário 2 Willian - 25 anos

Alice chega no estabelecimento às 19h e decide entrar por conta da boa música, encontra uma mesa e é informada que o atendimento pode ser feito pelo cardápio digital. Apesar de pouca experiência com tecnologia ela decide experimentar e escolhe seus pedidos rapidamente, ela fica satisfeita com essa nova modalidade de forma prática. Após enviar seu pedido pelo sistema, depois de um longo tempo de espera e sem ter um feedback de um atendente, ela se frustra e decide ir embora, ela entra de novo no sistema, verifica o tempo de espera e clica na opção de cancelar.

## 3. OBJETIVOS



### Objetivo 1

Acessar a aplicação web do **pedito.app** pelo QR Code disponibilizado pelo estabelecimento, escolher os produtos para seu lanche pós expediente de maneira rápida e sem a espera de um garçom para lhe atender.

### Objetivo 2

Acessar a aplicação web do **pedito.app** pelo QR Code disponibilizado pelo estabelecimento, realizar toda a jornada do **objetivo 1** porém, a cliente irá cancelar o pedido por motivos desconhecidos.



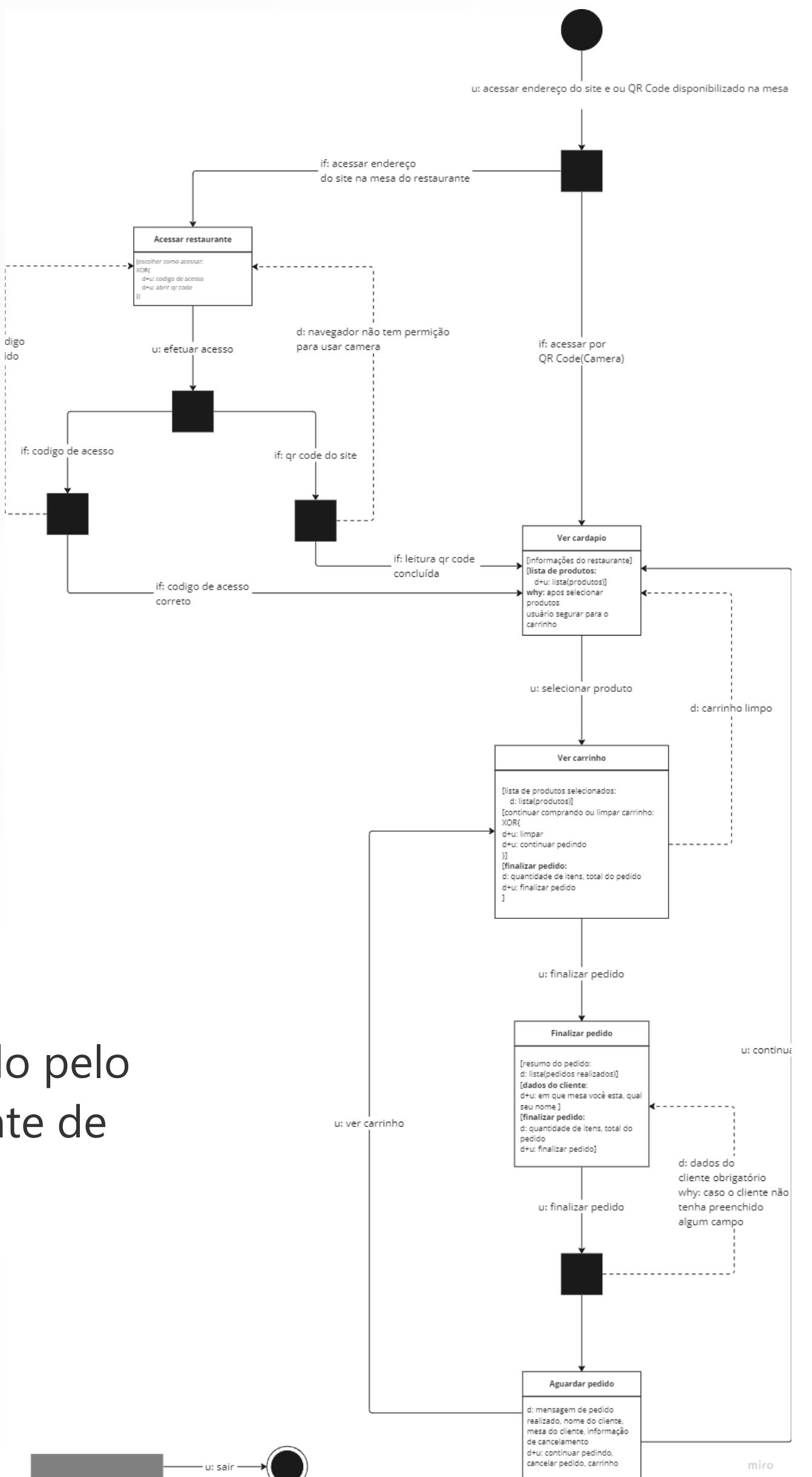
# 4. MODELO DE INTERAÇÃO MOLIC

Acesse o miro para ter uma melhor experiência de visualização



## Objetivo 1

Acessar a aplicação web do **pedito.app** pelo QR Code disponibilizado pelo estabelecimento, escolher os produtos para seu lanche pós expediente de maneira rápida e sem a espera de um garçom para lhe atender.





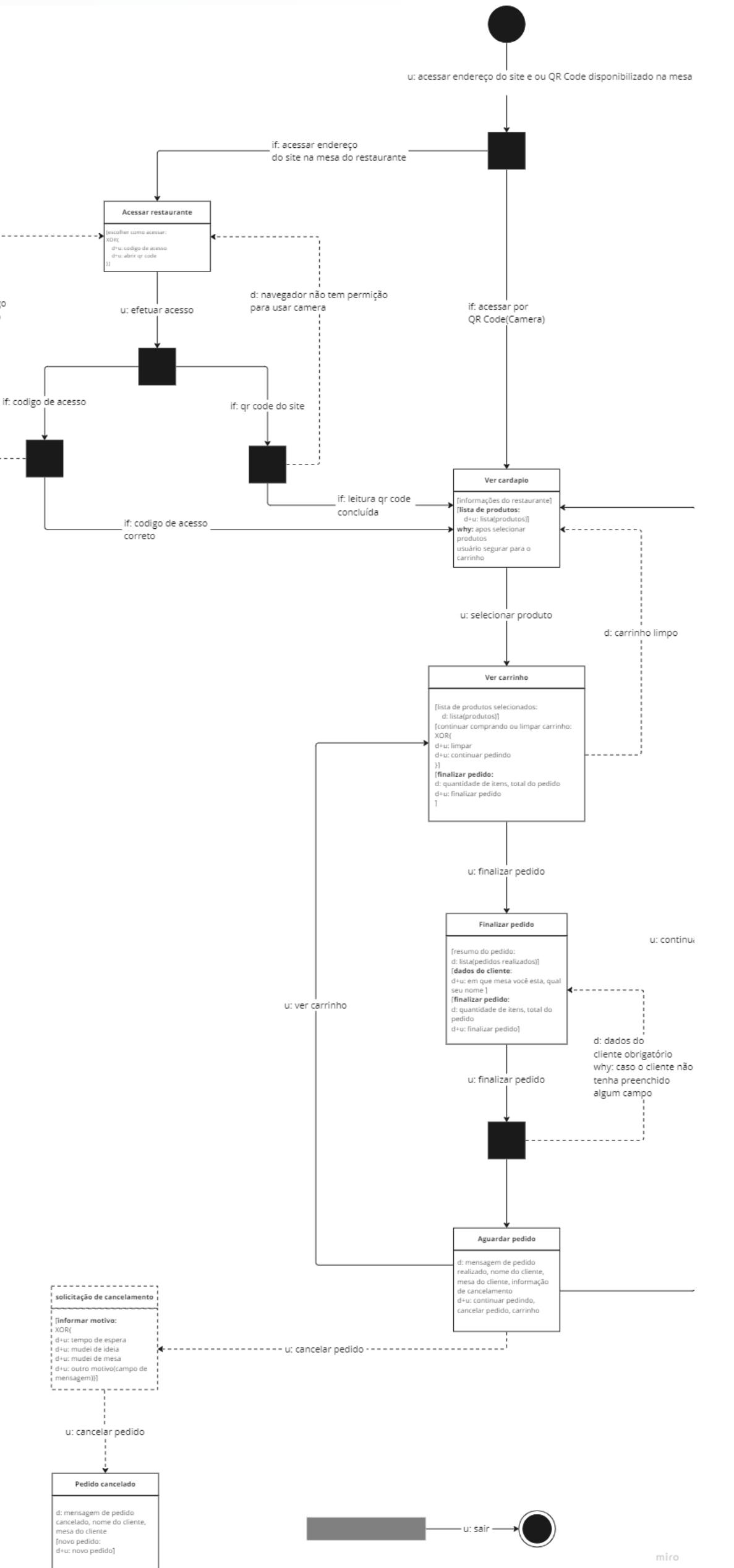
# 4. MODELO DE INTERAÇÃO MOLIC

Acesse o miro para ter uma melhor experiência de visualização



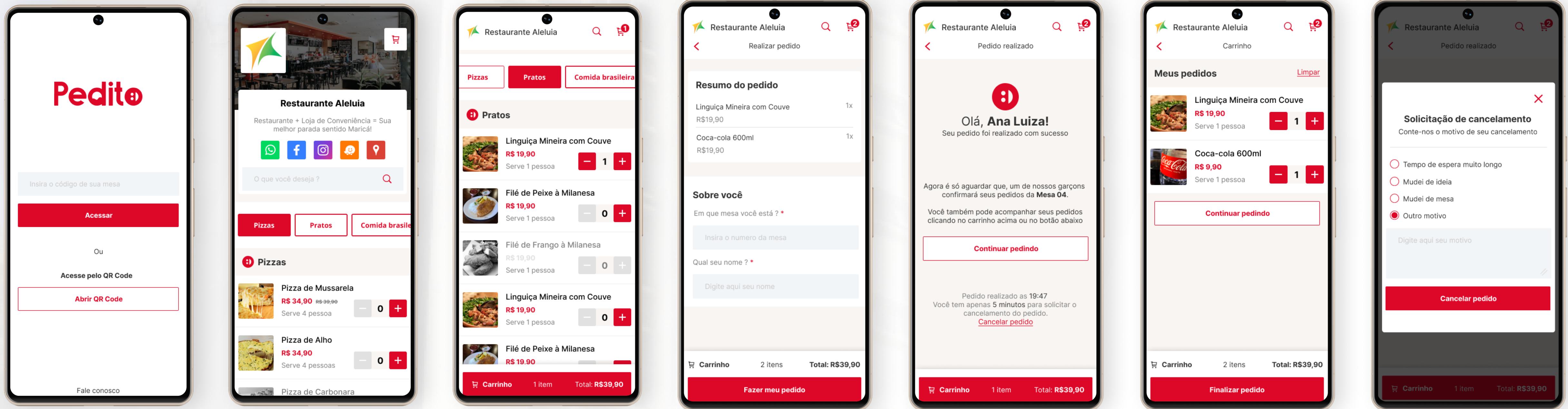
## Objetivo 2

Acessar a aplicação web do **pedido.app** pelo QR Code disponibilizado pelo estabelecimento, realizar toda a jornada do **objetivo 1** porém, a cliente irá cancelar o pedido por motivos desconhecidos.



# 5. PROTÓTIPO DE ALTA-FIDELIDADE

Acesse o figma para ter uma melhor experiência de usabilidade



The image displays a sequence of seven smartphone screens illustrating the user flow of the Pedito app. The screens are arranged horizontally, showing various stages from login to placing an order and canceling it.

- Screen 1: Login**  
Shows the 'Pedito' logo and two access options: 'Insira o código de sua mesa' (Insert your table code) and 'Acessar' (Access). Below these is the text 'Ou' (Or) and 'Acesse pelo QR Code' (Access via QR code), with a red-bordered 'Abrir QR Code' (Open QR code) button.
- Screen 2: Home**  
Shows the restaurant logo and name 'Restaurante Aleluia'. It features a camera icon for live view, social media links, and a search bar with placeholder 'O que você deseja?' (What do you want?). Below is a navigation bar with tabs: 'Pizzas' (selected), 'Pratos', and 'Comida brasileira'. The main content shows a list of dishes with images, names, prices (e.g., 'Pizza de Mussarela R\$ 34,90'), and quantity selection buttons (-, 0, +).
- Screen 3: Pratos**  
Shows the 'Pratos' tab selected. It lists dishes like 'Linguíça Mineira com Couve' and 'Filé de Peixe à Milanesa' with their respective details and quantity selection buttons.
- Screen 4: Order Summary**  
Shows the 'Realizar pedido' (Place order) screen. It displays the 'Resumo do pedido' (Order summary) with items: 'Linguíça Mineira com Couve' (1x, R\$19,90) and 'Coca-cola 600ml' (1x, R\$19,90). Below is a section for 'Sobre você' (About you) with fields for 'Em que mesa você está?' (Which table are you at?) and 'Qual seu nome?' (What's your name?). At the bottom is a 'Carrinho' (Cart) section showing '2 itens' (2 items) and 'Total: R\$39,90'.
- Screen 5: Order Confirmation**  
Shows the 'Pedido realizado' (Order placed) screen. It features a greeting 'Olá, Ana Luiza!', a success message 'Seu pedido foi realizado com sucesso', and a note about the waiter confirming the order. It includes fields for 'Insira o numero da mesa' (Insert table number) and 'Digite aqui seu nome' (Type your name). A 'Continuar pedindo' (Continue ordering) button is at the bottom.
- Screen 6: Cart**  
Shows the 'Carrinho' (Cart) screen with the same two items: 'Linguíça Mineira com Couve' and 'Coca-cola 600ml'. It includes a 'Continuar pedindo' button.
- Screen 7: Cancel Order**  
Shows the 'Solicitação de cancelamento' (Cancellation request) screen. It asks for the reason with options: 'Tempo de espera muito longo', 'Mudei de ideia', 'Mudei de mesa', and 'Outro motivo'. It has a text field 'Digite aqui seu motivo' (Type your reason) and a 'Cancelar pedido' (Cancel order) button.