

Personas

1. João (O Cliente Regular)

- **Idade:** 28 anos
- **Ocupação:** Analista de Sistemas
- **Características:** João é um jovem profissional que valoriza a conveniência devido à sua agenda lotada. Ele usa frequentemente apps de entrega de comida para economizar tempo.
- **Objetivos:** Encontrar uma variedade de opções de comida, com um sistema de entrega confiável e rápido.
- **Desafios:** João fica frustrado com interfaces confusas e sistemas de pagamento ineficientes.

2. Mariana (A Cliente Esporádica)

- **Idade:** 35 anos
- **Ocupação:** Professora
- **Características:** Mariana prefere cozinhar em casa, mas usa serviços de entrega quando precisa de conveniência ou quando deseja tratar-se com algo especial.
- **Objetivos:** Interface amigável e confiável, com informações claras sobre ingredientes e opções saudáveis.
- **Desafios:** Ela é cautelosa com a qualidade dos alimentos e tem preocupações dietéticas específicas.

3. Carlos (O Estafeta)

- **Idade:** 23 anos
- **Ocupação:** Estudante universitário e estafeta part-time
- **Características:** Carlos está sempre em movimento e usa seu trabalho de estafeta para complementar sua renda.
- **Objetivos:** Maximizar o número de entregas enquanto estuda, com rotas eficientes e comunicação clara com os clientes.
- **Desafios:** Carlos se frustra com endereços imprecisos e a falta de informações sobre o local de entrega.

Cenários

1. Pedido Padrão (João)

- **Descrição:** João decide pedir comida após um dia longo de trabalho. Ele abre o app, escolhe seu restaurante favorito e seleciona uma refeição. Após a seleção, ele verifica as opções de pagamento, escolhe a mais conveniente e confirma o pedido.

- **Processo:** Inicia sessão, escolha do restaurante, seleção do prato, escolha da forma de pagamento, confirmação do pedido.
- **Ponto Crítico:** A confirmação do pagamento e a clareza do tempo estimado de entrega.

2. Primeira Utilização (Mariana)

- **Descrição:** Mariana baixa o app pela primeira vez e decide fazer um pedido. Ela precisa criar uma conta, explorar as opções de restaurantes, e procura por refeições que atendam as suas necessidades.
- **Processo:** Criação de conta, exploração do app, escolha do restaurante, seleção dos pratos com informações detalhadas sobre os ingredientes, finalização do pedido.
- **Ponto Crítico:** A facilidade de navegação para novos utilizadores e informações detalhadas sobre os alimentos.

3. Entrega Problemática (Carlos)

- **Descrição:** Carlos recebe um pedido para entregar em um novo complexo de apartamentos. As instruções são vagas e ele não consegue encontrar o apartamento exato.
- **Processo:** Recebe o pedido, navega até o endereço fornecido, tenta localizar o apartamento correto, interage com o cliente para obter direções precisas.
- **Ponto Crítico:** A precisão das informações de entrega e a facilidade de comunicação entre Carlos e o cliente.