**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.