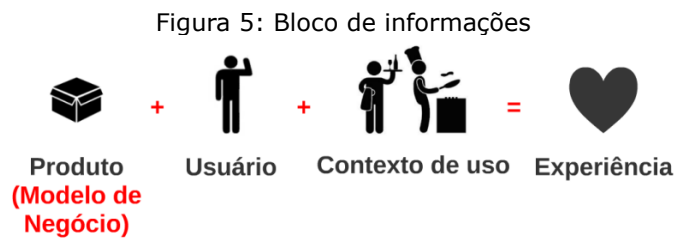


de dados em conformidade com a **informação-mãe**, bem como as necessidades e expectativas do usuário, levando em consideração contexto de uso e conceituação, sem deixar de tanger quesitos de usabilidade, ergonomia, interação, conformidades de legislação, e assim delimitar a experiência de uso a ser projetada [4]. Para o levantamento de Dados, se utilizou o **Bloco de Informações** composto (Figura 5) por três elementos (produto + usuário + contexto de uso) que somados geram a experiência, segundo Merino [4]



Fonte: adaptado de Merino [4].

Etapa 2: Organização e análise

Na etapa 2 os dados obtidos foram organizados e analisados, sendo condensados em técnicas analíticas como painéis semânticos, análise SWOT e requisitos para a consolidação do BMC e que permitiram a definição de estratégias de projeto [4], e divididos conforme mencionados anteriormente em produto, usuário, contexto de uso e experiência, sintetizados como **bloco de informações**.

PRODUTO (Modelo de Negócio)

Após análises dos dados da etapa 1, obtiveram-se as seguintes definições prévias de produto:

- Novo modelo de negócio voltado para o setor alimentício, com estrutura similar a uma cozinha, equipadas com estações de trabalho, para serem utilizadas por várias pessoas, para se encontrar para cozinhar, cocriar, aprender técnicas culinárias, confraternizar ou apreciar uma refeição.

Concorrentes e similares: Com base no *checklist* na etapa 0, foram realizadas análises de

alguns concorrentes levantados. Algumas dessas análises foram feitas através de visitas aos empreendimentos e observação sistemática, e outros por meio de pesquisa online. Após o levantamento dos dados, foram condensadas as percepções gerais de acordo com três macroetapas dos serviços: pré-serviço/pré-consumo, serviço (experiência central de consumo) e pós-serviço (experiência lembrada) [16].

USUÁRIO

Para o melhor entendimento e visualização do usuário, foram elaborados painéis referenciais do público-alvo bem como foram definidas quatro *personas* e seus respectivos tipos de cozinhas (Figura 6). *Personas* são perfis fictícios criados como forma de representar um determinado grupo com base nos seus interesses comuns [16] e assim servirem como referências para a equipe de desenvolvimento.

Figura 6: Personas



Fonte: Elaborado pelos autores, com base na pesquisa realizada.

CONTEXTO DE USO

A partir da **informação-mãe** e das *personas* criadas, foram descritos contextos de uso que servem para nortear a experiência final a ser