

## **Tarefa 2 - Personas e Jobs To Be Done**

### **Discentes:**

- Assucena Queren Lopes - 2022.1.08.027
- Gabriel Micael Henrique - 2022.1.08.035
- Giovana Nogueira Oliveira - 2022.1.08.005
- Marcos Vyctor Fonseca Galupo - 2022.1.08.013
- Pedro Henrique Alves Barbosa - 2022.1.08.043
- Rodrigo Cabral Diniz - 2022.1.08.037

### **Produto:** Aplicação de Serviços para Faxina

Com base na pesquisa conduzida anteriormente sobre a aplicação de serviços para faxina, podemos estruturar os usuários em personas e elencar alguns jobs to be done para incrementar nossa análise.

### **Personas:**

#### **Persona 1 (usuário):**

### Persona 1



Nome: Ana Clara  
Idade: 21 anos  
Mora em: Alfenas  
Ocupação: Estudante Universitária

Orçamento

Uso de Redes Sociais

Comunicação

Carisma

#### Características

- Estagia e estuda a maior parte do tempo
- Mora sozinha em uma cidade distante da família
- Busca segurança ao contratar um serviço por questões de desconfiança com desconhecidos
- Prefere contratar de forma fixa alguém de confiança por mais tempo por questões de praticidade

#### Detalhes

Um orçamento não faz tanta diferença, no entanto, optaria pela opção mais em conta, após analisar outros fatores

Tem facilidade com redes sociais, portanto, fugir da maneira tradicional de contratar serviços é uma boa opção

Localização não é um problema para mim

## Persona 2 (usuário):

### Persona 2



Nome: Jailton  
Idade: 24  
Mora em: Poço Fundo  
Profissão: Pedreiro

Orçamento

Uso de Redes Sociais

Comunicação

Carisma

#### Características

- Trabalho muito para sustentar eu e minha mãe que está dote
- Estou passando por dificuldades financeiras
- Procuo uma faxineira com um valor mais acessível

#### Detalhes

Precisava de uma faxineira que fosse uma mescla de avaliação e valor, pois avaliação é importante, mas se cobrar muito caro não é viável

Localização é um problema para mim, quanto mais perto melhor

## Persona 3 (faxineira):

### Persona 3



Nome: Cleide  
Idade: 45  
Mora em: Alfenas  
Profissão: Faxineira

Uso de Redes Sociais

Comunicação

Carisma

#### Caractetísticas

- Trabalho 20 anos com Limpeza
- Não gosto muito de conversar
- Executo Serviço da melhor forma possível
- Trabalho de forma minunciosa
- Sou perfeccionista

#### Detalhes

Aceito a maioria dos serviços, porém se o cliente tiver uma avaliação ruim, eu provavelmente irei recusar o serviço,

Não aceito serviços em que não fui contratada para fazer.

O preço do serviço está na plataforma, se não tiver dinheiro não me contrate!

## **Jobs to be done:**

### **Job 1: Agendar uma faxina regularmente**

Etapas:

- Determinação do horário e dia: O cliente seleciona o dia da semana e o horário desejado para a faxina regular.
- Verificação de disponibilidade: O cliente verifica a disponibilidade de uma faxineira para realizar o serviço regularmente no horário escolhido.
- Confirmação do agendamento: O cliente recebe a confirmação da disponibilidade da faxineira para o dia e horário selecionados.
- Confirmação do pagamento: O cliente realiza o pagamento pelo serviço de faxina regular e recebe uma confirmação de que o agendamento foi concluído com sucesso.

Resultado esperado:

- Facilidade de agendamento: O cliente consegue agendar a faxina regular de forma rápida e conveniente, sem a necessidade de fazer várias ligações ou enviar mensagens para diferentes serviços de limpeza.
- Garantia de disponibilidade: O cliente tem a certeza de que haverá uma faxineira disponível para realizar o serviço no dia e horário desejados, evitando contratempos e imprevistos.
- Conveniência no pagamento: O cliente realiza o pagamento de forma segura e fácil, garantindo que o agendamento seja confirmado e os serviços sejam prestados conforme o combinado.

### **Job 2: Encontrar uma faxineira confiável**

Etapas:

- Pesquisa de profissionais: O cliente pesquisa no aplicativo por faxineiras disponíveis na sua região.
- Avaliação das avaliações e comentários: O cliente lê avaliações e comentários de outros usuários sobre as faxineiras disponíveis para avaliar sua confiabilidade.
- Seleção da faxineira: O cliente seleciona uma faxineira com base em sua reputação e comentários positivos.
- Contato ou solicitação de serviço: O cliente entra em contato com a faxineira selecionada ou solicita o serviço diretamente através do aplicativo.

Resultado esperado:

- Facilidade de pesquisa: O cliente encontra facilmente uma faxineira confiável através do aplicativo, economizando tempo e esforço na busca por profissionais qualificados.
- Garantia de confiabilidade: O cliente se sente seguro ao escolher uma faxineira com base em avaliações e comentários positivos de outros usuários, garantindo um serviço de qualidade e confiável.
- Transparência na seleção: O cliente toma decisões informadas ao selecionar uma faxineira com base em informações transparentes e feedback de outros clientes.

### **Job 3: Personalizar as preferências de limpeza**

Etapas:

- Seleção das tarefas de limpeza: O cliente seleciona as tarefas de limpeza específicas que deseja incluir no serviço, como limpeza de banheiros, aspiração de tapetes, etc.
- Especificação de instruções adicionais: O cliente fornece instruções adicionais ou requisitos específicos para a faxineira, se necessário.
- Confirmação das preferências: O cliente revisa e confirma as preferências de limpeza antes de finalizar o agendamento.

Resultado esperado:

- Personalização do serviço: O cliente recebe um serviço de limpeza adaptado às suas necessidades e preferências específicas, garantindo uma experiência satisfatória.
- Atendimento às necessidades individuais: O cliente tem suas expectativas atendidas ao poder personalizar as tarefas de limpeza de acordo com suas necessidades únicas.
- Maior satisfação do cliente: O cliente fica satisfeito ao receber um serviço que corresponde às suas expectativas e requisitos específicos.

### **Job 4: Gerenciar agendamentos e pagamentos**

Etapas:

- Acesso à agenda: O cliente acessa sua agenda de agendamentos através do aplicativo.
- Opções de gerenciamento: O cliente pode reagendar, cancelar ou adicionar novos agendamentos conforme necessário.
- Processamento de pagamentos: O cliente realiza pagamentos de forma rápida e segura através do aplicativo.

Resultado esperado:

- Facilidade de gerenciamento: O cliente pode gerenciar seus agendamentos de forma conveniente e eficiente, sem complicações.
- Flexibilidade de agendamento: O cliente tem a flexibilidade de ajustar seus agendamentos de acordo com suas necessidades e preferências.
- Conveniência no pagamento: O cliente realiza pagamentos de forma segura e rápida, garantindo uma experiência sem problemas.

#### **Job 5: Receber lembretes e notificações**

Etapas:

- Recebimento de lembretes: O cliente recebe lembretes automáticos sobre suas próximas faxinas agendadas.
- Notificações de status: O cliente recebe notificações sobre o status do serviço, como confirmação da reserva, chegada da faxineira, etc.

Resultado esperado:

- Manutenção da agenda: O cliente é lembrado de seus agendamentos, ajudando a manter sua agenda organizada e em dia.
- Transparência no serviço: O cliente fica informado sobre o status de suas reservas, garantindo uma experiência transparente e confiável.
- Redução de esquecimentos: O cliente evita esquecimentos ou atrasos ao receber lembretes automáticos sobre suas faxinas agendadas.

#### **Job 6: Proporcionar feedback e avaliação**

Etapas:

- Experiência de serviço: Após o serviço de limpeza, o cliente tem a oportunidade de fornecer feedback sobre sua experiência.
- Avaliação da faxineira: O cliente avalia a qualidade do serviço prestado pela faxineira e fornece comentários adicionais, se desejar.

Resultado esperado:

- Melhoria contínua: O cliente contribui para a melhoria contínua do serviço ao fornecer feedback construtivo e avaliações honestas.
- Transparência e confiança: O cliente se sente parte do processo ao ter a oportunidade de avaliar a qualidade do serviço e compartilhar suas experiências com outros usuários.

- Reconhecimento do cliente: O cliente sente que sua opinião é valorizada e levada em consideração, aumentando a confiança na plataforma e nos profissionais disponíveis.