

E-Commerce de Flores Tropicais para cooperativa de produtores de flores tropicais da mata atlântica de Pernambuco - Camaragibe - Aldeia.



Dados do Projeto		
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR:	Centro Universitário Maurício de Nassau	
DISCIPLINA:	Design UX/UI	
CURSO:	Ciências da Computação	
ALUNOS:	Lucas Thiago Gomes Ferreira - 01735884; Hugo Melo Carvalho - 01708923; Samuel Felipe Da Silva - 01753454; Brenno Henrique Souza Gomes - 01681872; Eduardo Philype Vicente Ferreira - 01593636; Esdras Cavalcante de Albuquerque - 01731842; Leonardo Mateus Xavier França - 01703262;	
OBJETIVO DO PROJETO:	Desenvolver projeto e estruturação da Arquitetura da Informação, Design UX e Design IU de Web Site de E-commerce.	
NOME DA EMPRESA:	Center Fllora	
DATA PARA ENTREGA:	09/10/2024	



Design Thinking

→ **Problema**: Um dos principais problemas que a empresa enfrenta é a baixa visibilidade online. Por ser uma cooperativa de produtores locais a dificuldade de atingir mais o público se torna um grande agravante reduzindo as vendas. Essas vendas ficam restritas a um público local, ou clientes já conhecidos.

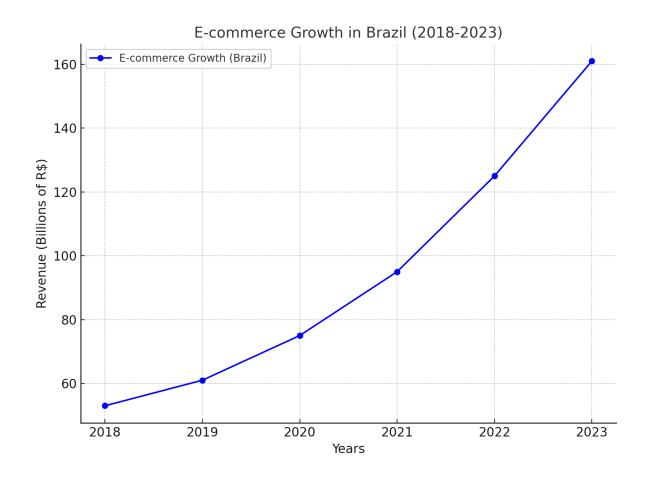


→ **Desk Research**: E-commerce de Flores Tropicais

O mercado de e-commerce no Brasil está em constante crescimento, com diversos setores se beneficiando das vendas online. Neste relatório, abordaremos o potencial do e-commerce para flores tropicais, considerando a baixa visibilidade online, tendências de mercado, oportunidades e desafios. A seguir, apresentamos alguns gráficos e análises detalhadas sobre o setor.

Tendência de crescimento do E-commerce no Brasil (2018-2023)

O gráfico a seguir demonstra o crescimento das vendas no e-commerce no Brasil entre 2018 e 2023, evidenciando um aumento significativo ano a ano:





Conforme demonstrado no gráfico, o e-commerce no Brasil registrou um crescimento expressivo, atingindo R\$161 bilhões em 2023. Esse cenário abre oportunidades para nichos como o de flores tropicais, que pode aproveitar a expansão digital para alcançar novos públicos e aumentar suas vendas, especialmente através de estratégias de marketing digital e otimização de logística.

Mercado de Flores Online

O segmento de flores, embora mais de nicho, também tem se beneficiado do crescimento do e-commerce. Em países como os Estados Unidos e na Europa, o comércio de flores online já é consolidado. A pandemia também foi um catalisador para o crescimento dessa modalidade de vendas. As pessoas começaram a enviar mais flores como presentes em datas comemorativas, eventos, ou como forma de expressar sentimentos à distância, fazendo com que as floriculturas precisassem se adaptar ao comércio online.

No Brasil, a ABF (Associação Brasileira de Franchising) relatou que redes de floriculturas como Isabela Flores e Flores Online tiveram aumentos expressivos nas vendas digitais, com crescimento de 20% a 50% durante o período de pandemia. Isso demonstra o potencial do setor de flores tropicais para também se inserir de forma competitiva nesse ambiente.

Fontes: ABF, 2022 | Pequenas Empresas Grandes Negócios, 2022.

Comparativo com Outros Nichos

Quando comparado com outros setores de e-commerce, como moda ou eletroeletrônicos, o mercado de flores ainda é menor, mas possui vantagens competitivas específicas:

Produtos de Alta Personalização: Flores são produtos altamente personalizáveis, podendo ser agrupadas em arranjos únicos e enviados para ocasiões especiais.



Isso agrega um diferencial de valor em relação a produtos mais padronizados, como eletrônicos.

Frequência de Compra: Embora o ciclo de compra de flores seja menor do que o de produtos de necessidade cotidiana, como roupas ou alimentos, datas comemorativas e eventos frequentes como aniversários, casamentos e homenagens fúnebres garantem uma demanda constante.

Oportunidades para Flores Tropicais

As flores tropicais, especialmente no Brasil, têm uma vantagem única devido à sua exclusividade e estética diferenciada. Produtos como helicônias, antúrios e bromélias são menos comuns e podem se destacar no mercado internacional, onde flores tropicais são vistas como exóticas e de alto valor.

Além disso, o crescente interesse por produtos ecológicos e sustentáveis pode beneficiar a cooperativa. A venda de flores tropicais pode ser associada a práticas de cultivo sustentável e à preservação da biodiversidade, atraindo um público-alvo mais consciente e disposto a pagar por produtos com impacto ambiental positivo.

Comparando com flores comuns, como rosas e margaridas, as tropicais oferecem: Maior Durabilidade: Algumas espécies tropicais, como a bromélia, têm uma durabilidade maior em comparação com outras flores mais convencionais. Estética Exótica: O design único das flores tropicais as torna ideais para decoração de ambientes sofisticados, agregando valor estético que flores tradicionais não alcançam com tanta frequência.

Desafios para o E-commerce de Flores

Apesar das oportunidades, o e-commerce de flores enfrenta desafios específicos, como a logística delicada. Diferente de produtos comuns, as flores são perecíveis e exigem transporte rápido e em condições adequadas para não perderem a qualidade. Empresas de floricultura online costumam integrar serviços de logística expressa e métodos de conservação durante o transporte.



Outro desafio é a sazonalidade. Dependendo da época do ano, algumas flores podem ter menor disponibilidade, o que pode impactar a oferta no e-commerce. Para contornar isso, a cooperativa pode apostar na diversificação do portfólio, oferecendo produtos relacionados, como arranjos prontos e acessórios decorativos.

Estratégias de Visibilidade e Marketing

A baixa visibilidade online pode ser contornada com estratégias de marketing digital adequadas. Aqui estão algumas ações que têm funcionado em outros e-commerces de flores:

SEO e Conteúdo Relevante: Criar conteúdo educativo sobre o cuidado com flores tropicais, sua origem e usos em decoração pode atrair tráfego orgânico através de motores de busca.

Parcerias com Influenciadores: Colaborar com influenciadores digitais e decoradores de ambientes que trabalhem com a estética tropical pode gerar maior reconhecimento da marca.

Redes Sociais: Plataformas como Instagram e Pinterest, focadas em imagens visuais, são ideais para promover a beleza das flores tropicais e criar um público fiel.

Fontes: Pequenas Empresas Grandes Negócios, 2022 | Forbes Brasil, 2021



→ Solução: Após uma análise detalhada da situação da sua cooperativa, identificamos que a principal barreira enfrentada atualmente é a baixa visibilidade online, o que limita as vendas a um público local ou clientes já conhecidos. Para superar esse desafio, propomos uma série de ações estratégicas voltadas para aumentar sua presença digital e ampliar o alcance de suas vendas.

Primeiramente, recomendamos a criação de um e-commerce profissional, com um design atrativo e fácil de navegar, que ofereça uma experiência de compra simplificada e acessível tanto para o público local quanto para clientes de outras regiões. Além disso, sugerimos parcerias com influenciadores digitais e blogs especializados em decoração, jardinagem e sustentabilidade, visando divulgar as flores tropicais de forma autêntica e direcionada.

Outra ação importante é o investimento em publicidade paga no Google e nas redes sociais, com segmentação geográfica e por interesses específicos, ampliando o alcance da marca. Complementarmente, uma presença ativa nas redes sociais, como Instagram e Facebook, com conteúdo visual de alta qualidade, ajudará a engajar novos clientes.

Por fim, propomos a criação de programas de fidelidade e indicação de clientes, além da integração com marketplaces de produtos artesanais e sustentáveis. Essas ações em conjunto aumentarão significativamente a visibilidade e as vendas da cooperativa, expandindo seu mercado além da comunidade local.



→ Análise de concorrentes (banchmark):

Flores Online - Uma das maiores lojas online de flores no Brasil, oferecendo entrega em várias cidades e opções personalizadas para diferentes ocasiões.

Pontos fortes: A marca investe fortemente em campanhas de marketing digital e publicidade nas redes sociais, além de possuir uma plataforma e-commerce simples e eficiente, com diversas opções de entrega rápida e personalizada. Outro diferencial é o uso de experiências customizadas (cartões personalizados, cestas temáticas) para aumentar o valor percebido. Oportunidade para a cooperativa: Oferecer opções de entrega personalizada e explorar o mercado de presentes temáticos com flores tropicais poderia ser um diferencial competitivo.

• Site: <u>floresonline.com.br</u>

Giuliana Flores - Um dos líderes no mercado de flores e presentes, conhecida por parcerias estratégicas e pela variedade de produtos e cestas para datas comemorativas.

Pontos fortes: A Giuliana Flores investe em parcerias estratégicas com influenciadores e na criação de conteúdos interativos em redes sociais, como tutoriais sobre arranjos florais e decoração com flores. Além disso, o site oferece uma navegação intuitiva, com filtros avançados que facilitam a escolha do produto.

Oportunidade para a cooperativa: A cooperativa pode adotar estratégias de **conteúdo interativo**, como vídeos educativos sobre os cuidados com flores tropicais e como utilizá-las em diferentes tipos de decoração. Isso ajudaria a engajar clientes e a agregar valor ao produto.

Site: giulianaflores.com.br

Isabela Flores - Oferece serviços de entrega de flores em todo o Brasil, com foco em personalização e integração com marketplaces como Mercado Livre e Amazon.

Pontos fortes: A empresa utiliza **marketplaces**, como Mercado Livre e Amazon, para expandir suas vendas e atingir um público mais amplo. Além



disso, investe em **descontos sazonais** e promoções exclusivas para eventos como Dia das Mães e Dia dos Namorados, o que gera picos de vendas em datas comemorativas.

Oportunidade para a cooperativa: A cooperativa pode integrar seu catálogo de flores tropicais em marketplaces relevantes e também explorar campanhas sazonais, aproveitando eventos específicos para aumentar o volume de vendas.

• Site: <u>isabelaflores.com.br</u>

Iguatemi 365 - Um e-commerce premium de luxo, que oferece presentes e produtos de alta qualidade, incluindo flores, com foco em uma experiência mais exclusiva.

Pontos fortes: A plataforma investe em um público de alto poder aquisitivo, com uma abordagem mais exclusiva e sofisticada. Eles utilizam uma forte estratégia de **marketing de luxo**, com foco na experiência do cliente e em produtos de alta qualidade.

Oportunidade para a cooperativa: Embora não necessariamente voltada ao mercado de luxo, a cooperativa pode criar linhas premium de flores tropicais e trabalhar com uma narrativa de exclusividade, destacando a origem das flores e sua relação com a sustentabilidade e a natureza.

• Site: <u>iguatemi365.com</u>



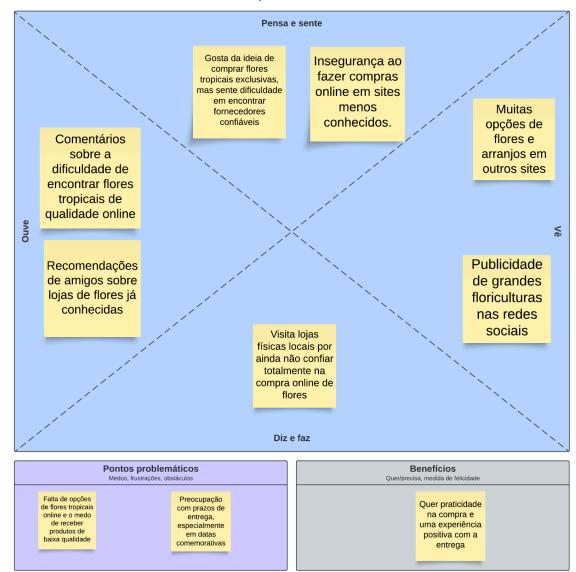
→ Mapa de Empatia:



Mariana Nogueira

Descrição do cenário

Mariana é uma arquiteta apaixonada por design e natureza. Ela tem interesse por elementos que combinem estética e sustentabilidade e procura trazer o conceito de "natureza dentro de casa" para seus projetos de decoração. Por isso, flores e plantas tropicais fazem parte de sua assinatura como profissional. Mariana valoriza produtos diferenciados e locais, especialmente se tiverem um impacto positivo no meio ambiente e na comunidade produtora.





→ Personas:





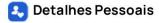


MARIANA NOGUEIRA ARQUITETA E DESIGNER DE **INTERIORES**

ADULTO (26-40)

Mini-bio

Mariana é uma arquiteta apaixonada por design e natureza. Ela tem interesse por elementos que combinem estética e sustentabilidade e procura trazer o conceito de "natureza dentro de casa" para seus projetos de decoração. Por isso, flores e plantas tropicais fazem parte de sua assinatura como profissional. Mariana valoriza produtos diferenciados e locais, especialmente se tiverem um impacto positivo no meio ambiente e na comunidade produtora.



Localização

Renda Familiar

Nível Educacional

Status de Relacionamento

Recife, Pernambuco

De R\$6.500 a R\$10.000,00

Pós-graduação em Design de Interiores

Solteiro(a)



Empresa

scritório de arquitetura e design de interiores

Tamanho da Empresa

Media

Responsabilidades **Profissionais**

Ela se especializa em criar ambientes que incorporam elementos naturais, especialmente flores e plantas tropicais, em sua decoração. Além disso, Mariana pode colaborar com floriculturas e fornecedores de plantas para oferecer soluções personalizadas e exclusivas para seus clientes.

Objetivos

Desafios



→ Jornada do Usuário:

1. Descoberta

Ações do Usuário:

O usuário descobre o e-commerce através de uma busca no Google, uma campanha de redes sociais ou indicação de um influenciador digital.

• Objetivo do Usuário:

Conhecer as flores tropicais oferecidas e explorar o que a cooperativa vende.

Pontos de Contato:

Redes sociais, blog, anúncios online, Google Search.

2. Exploração

• Ações do Usuário:

Ao acessar o site, o usuário navega pela página inicial, verifica as coleções de flores tropicais e lê as descrições dos produtos.

Objetivo do Usuário:

Explorar as diferentes opções de flores, entender os preços e benefícios de cada produto.

Pontos de Contato:

Página inicial, menus de navegação, categorias de produtos, descrições detalhadas de flores.

3. Consideração

Ações do Usuário:

O usuário adiciona flores ao carrinho e compara diferentes tipos, tamanhos, ou kits de flores. Ele também pode ler avaliações de outros clientes.

Objetivo do Usuário:

Avaliar as opções e tomar a decisão de compra com base em preço, estética ou experiência de outros usuários.

• Pontos de Contato:

Página de produto, carrinho de compras, reviews de clientes, vídeos ou imagens dos arranjos.



4. Compra

Ações do Usuário:

O usuário preenche as informações de pagamento e escolhe o tipo de entrega ou frete. Ele finaliza a compra e recebe uma confirmação.

Objetivo do Usuário:

Efetuar a compra de forma rápida e segura, com opções claras de pagamento e entrega.

Pontos de Contato:

Página de checkout, opções de pagamento, confirmação de pedido via e-mail.

5. Recebimento e Experiência

Ações do Usuário:

O usuário recebe o pedido e verifica a qualidade do produto entregue, além de compartilhar a experiência nas redes sociais ou fazer uma avaliação.

Objetivo do Usuário:

Verificar se o produto atende ou excede suas expectativas e se sente satisfeito com a compra.

Pontos de Contato:

Produto físico entregue, e-mail de acompanhamento, redes sociais para feedback.

6. Fidelização

Ações do Usuário:

O usuário pode ser incentivado a fazer uma nova compra por meio de e-mails de promoção, programa de fidelidade ou campanhas sazonais.

Objetivo do Usuário:

Continuar comprando da cooperativa e recomendar a loja a amigos.

Pontos de Contato:

E-mail marketing, redes sociais, programas de fidelidade.



→ Matriz CSD

Certezas	Certezas	Dúvidas
A cooperativa oferece flores tropicais autênticas e de alta qualidade.	Clientes preferem comprar online para maior comodidade e exclusividade.	Quais são os melhores canais para atingir um público maior?
2. As vendas atuais estão limitadas a um público local e clientes já conhecidos.	2. A criação de um e-commerce aumentará a visibilidade e as vendas.	2. Qual seria o impacto de promoções ou parcerias com influenciadores digitais?
3. A cooperativa está comprometida com práticas sustentáveis.	3. O público valoriza produtos sustentáveis e de origem local.	3. Qual será a logística ideal para garantir a entrega de flores em perfeitas condições?
4. Existe uma tendência crescente de valorização de produtos artesanais e naturais.	4. O público-alvo é composto por consumidores que buscam exclusividade e design diferenciado.	4. Quais são as preferências de flores tropicais mais populares entre os compradores?
5. Flores tropicais são um diferencial competitivo em comparação com floriculturas convencionais.	5. Melhorar a presença digital e o marketing trará um aumento nas vendas.	5. Qual será a aceitação do público em relação aos preços mais altos das flores tropicais?



→ Técnicas Criativas

Ideias para Soluções:

Parcerias com designers e arquitetos locais

Criar um programa de parcerias com profissionais de design e arquitetura que utilizam flores tropicais em seus projetos.

Oferecer descontos e kits especiais para esses profissionais promoverem as flores em eventos e projetos.

Criação de uma loja virtual em marketplaces:

Expandir a presença online através de marketplaces como Mercado Livre, Amazon, ou plataformas de flores específicas. Isso ampliaria o alcance da cooperativa para além do site próprio. Campanhas de marketing sazonal:

Desenvolver campanhas temáticas em datas especiais como Dia das Mães, Natal, e casamentos.

Cada campanha pode incluir promoções específicas e parcerias com influenciadores ou designers para criar uma "Coleção Especial de Flores Tropicais".

Venda de assinaturas de flores tropicais:

Oferecer um serviço de assinatura mensal de arranjos de flores tropicais.

Isso garantiria receita recorrente e fidelização de clientes, tanto residenciais quanto comerciais (como hoteis e restaurantes). Eventos e oficinas online:

Realizar workshops virtuais ensinando como montar arranjos de flores tropicais.

Isso pode ser feito ao vivo e com a venda de kits de flores para os participantes utilizarem durante a oficina.



Criação de conteúdo de blog/vídeo:

Produzir artigos e vídeos sobre o cuidado com flores tropicais, tendências de decoração, e dicas para usar essas flores em casa. Esse conteúdo atrairia mais tráfego para o site e ajudaria a educar os clientes sobre a beleza e singularidade das flores tropicais. Embalagens e experiências personalizadas:

Oferecer opções de personalização nas embalagens das flores, tornando a experiência mais única para quem compra e presenteia.

Isso cria valor adicional para o cliente, incentivando a repetição de compras e compartilhamentos nas redes sociais.

Influenciadores digitais locais:

Fazer parcerias com influenciadores digitais locais, especialmente aqueles que falam sobre sustentabilidade e decoração, para promover as flores tropicais.

Esses influenciadores podem mostrar como integrar as flores tropicais em suas rotinas diárias ou em eventos especiais. Promoções 'Compre e Doe':

Implementar uma campanha onde, para cada compra, uma flor ou um arranjo seja doado a hospitais, escolas ou eventos comunitários.

Isso cria uma conexão emocional com os clientes e melhora a imagem da cooperativa.

Gamificação no e-commerce:



Implementar um sistema de gamificação no site, onde os clientes ganham pontos ou recompensas por atividades como compartilhar nas redes sociais, fazer compras recorrentes ou deixar avaliações. Isso ajuda a engajar o público e criar um ciclo de recompensas e fidelidade.

Expansão para produtos complementares:

Além das flores, o e-commerce pode oferecer produtos complementares, como vasos artesanais, suportes, adubos orgânicos e outros acessórios que podem ser usados com as flores tropicais.

Isso diversifica a oferta e atrai um público mais amplo. Plataforma de doação para preservação da mata atlântica:

Oferecer uma parte das vendas para apoiar causas de preservação da mata atlântica.

Isso destaca o compromisso ambiental da cooperativa e atrai clientes conscientes ambientalmente.

Criação de app mobile:

Desenvolver um aplicativo móvel que ofereça uma experiência simplificada de compra de flores tropicais, com notificações sobre novas coleções e promoções exclusivas para usuários do app.



→ Briefing:

Informações Gerais do Projeto

Nome do Projeto: Fllora Center

Objetivo: Criar uma plataforma de e-commerce para a venda de flores tropicais, com uma navegação simples e visual atraente, visando oferecer uma experiência de compra agradável e eficiente.

Público-Alvo: Amantes de plantas, decoradores de interiores e exteriores, floristas e clientes que buscam presentear com flores exóticas, em sua maioria adultos de 25 a 45 anos, com interesse em natureza e decoração.

Objetivo Principal

Propósito do Site: Facilitar a compra de flores tropicais, com foco em oferecer produtos de alta qualidade, atrair novos clientes e reforçar a marca.

Resultados Esperados: Aumentar as vendas online e melhorar a experiência de compra, garantindo uma navegação intuitiva e um processo de checkout simples.

Identidade Visual

Paleta de Cores: Tons naturais e tropicais (verde, amarelo, laranja, vermelho), que remetem à natureza vibrante das flores. Estilo Visual: Clean e moderno, focado em destacar a beleza dos produtos com imagens grandes e de alta resolução das flores. Logotipo e Tipografia: Logotipo que evoca natureza e elegância. A tipografia deve ser leve, sofisticada e fácil de ler, mantendo a estética tropical.



Funcionalidades Essenciais

Catálogo de Produtos: Um catálogo fácil de navegar, com filtros por categorias como "Flores para Decoração", "Presentes", e "Arranjos Especiais". Além disso, um sistema de busca eficaz. Página de Produto: Exibição detalhada de cada flor, com fotos em alta qualidade, descrição, dicas de cuidados e opções de personalização.

Carrinho de Compras: Simples e intuitivo, permitindo ao usuário alterar quantidades, remover itens e calcular frete com facilidade. Sistema de Pagamento: Suporte a métodos de pagamento populares no Brasil, como cartões de crédito, boleto bancário, e Pix.

Área do Cliente: Opção de cadastro para acompanhamento de pedidos, histórico de compras e possibilidade de salvar itens favoritos.

Sistema de Estoque: Gestão automática de estoque para garantir que os produtos disponíveis estejam sempre atualizados e evitar vendas de itens esgotados.

Experiência do Usuário (UX)

Navegação Intuitiva: Facilitar o acesso aos produtos e categorias, com botões claros e uma estrutura organizada.

Responsividade: Design otimizado para dispositivos móveis, com carregamento rápido e experiência de compra agradável tanto em smartphones quanto em tablets.

Velocidade de Carregamento: Garantir um site rápido, otimizando imagens e código para evitar abandonos de carrinho devido à lentidão.

Estrutura do Site



Homepage: Destaque para as flores mais vendidas e promocionais, seções de novidades, e depoimentos de clientes satisfeitos.

Página de Categorias: Divisão por tipo de produto, como "Flores Tropicais", "Arranjos Personalizados", e "Cestas Presente".

Página de Produto: Descrição detalhada com fotos, preço, opções de personalização e dicas de cuidados.

Página de Compra: Simplificação do processo de compra com uma interface clara para escolher formas de pagamento e endereço de entrega.

Blog: Conteúdos relacionados a cuidados com flores tropicais, dicas de decoração e sugestões de presentes para ocasiões especiais.

Contato: Formulário para suporte, FAQs e informações da loja física, caso exista.

Estratégia de Conteúdo

Descrições de Produtos: Textos detalhados sobre as características das flores, cuidados e curiosidades.

Blog e Redes Sociais: Integração com redes sociais e criação de posts que promovam os produtos, além de conteúdos no blog com dicas e sugestões para cuidados com flores.

Tecnologia e Integrações

Plataforma: Sugerir o uso de Shopify, WooCommerce, Magento ou desenvolvimento customizado, conforme a necessidade e volume de vendas.



Integrações: Integração com redes sociais para vendas diretas via Instagram e Facebook.

Segurança: Certificado SSL para garantir a segurança nas transações e conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

Prazo e Orçamento

Prazo de Entrega: Definir um cronograma detalhado para design, desenvolvimento, testes e lançamentos. Exemplo: 3 meses para design e desenvolvimento completos.

Orçamento disponível: Estabelecer o valor que será investido no desenvolvimento do e-commerce e manutenção contínua (incluindo hospedagem, suporte técnico e atualizações).

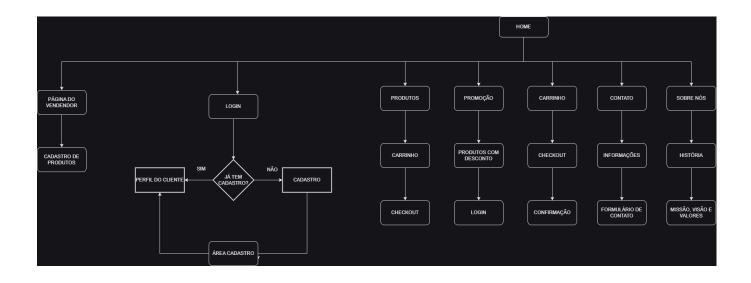
Manutenção e Suporte

Suporte Técnico: Prover um plano de suporte pós-lançamento para atualizações de sistema, correções de bugs e adição de novas funcionalidades.

Atualização de Conteúdo: Oferecer ferramentas simples para o time da loja atualizar o catálogo de produtos, promoções e postagens no blog de forma autônoma.



→ Sitemap:



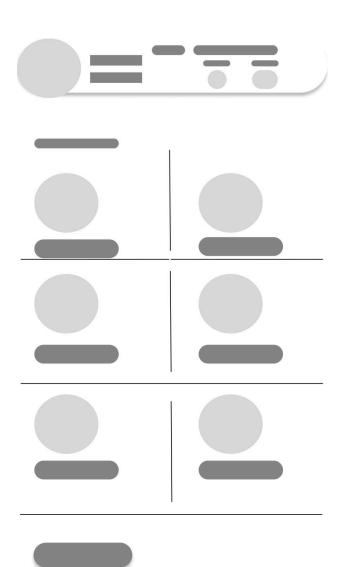


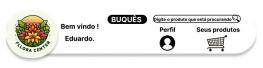
→ Wireframe











MAIS VENDIDOS



Luxuosas Astromélias Coloridas no Vaso R\$ 294,90 R\$ 267,90 3x de R\$ 89,30 sem juros



Orquídea Phalaenopsis Plantada R\$ 228,90 R\$ 199,90 3x de R\$ 66,63 sem juros



Cúpula Jardim de Rosas R\$ 259,90 3x de R\$ 86,63 sem juros



A Bela Rosa Encantada Vermelha R\$ 189,903x de R\$ 63,30 sem juros

OUTRAS OPÇÕES



Buquê Mix de Flores Lili R\$ 179,993x de R\$ 60,00 sem juros



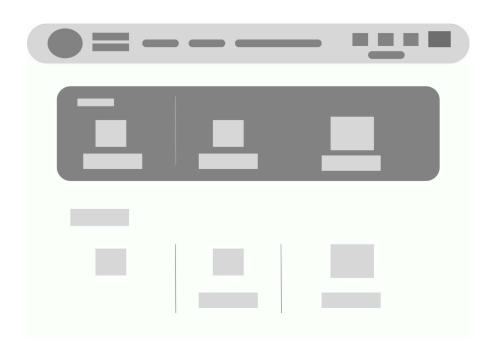
Cesta de Flores do Campo R\$ 198,90 3x de R\$ 66,30 sem jur

CONTATOS

















OUTRAS OPÇÕES



Buquê Mix de Flores Lili R\$ 179,99 3x de R\$ 60,00 sem juros



Cesta de Flores do Campo R\$ 198,903x de R\$ 66,30 sem juro



Cartão Floral para Presente R\$ 24,90 3x de R\$ 8,30 sem juros