

Bom Appetite - Aplicativo de vendas e entregas para uma padaria

Kevin Willian da Silva Duran

Visão Geral do Projeto



Produto:

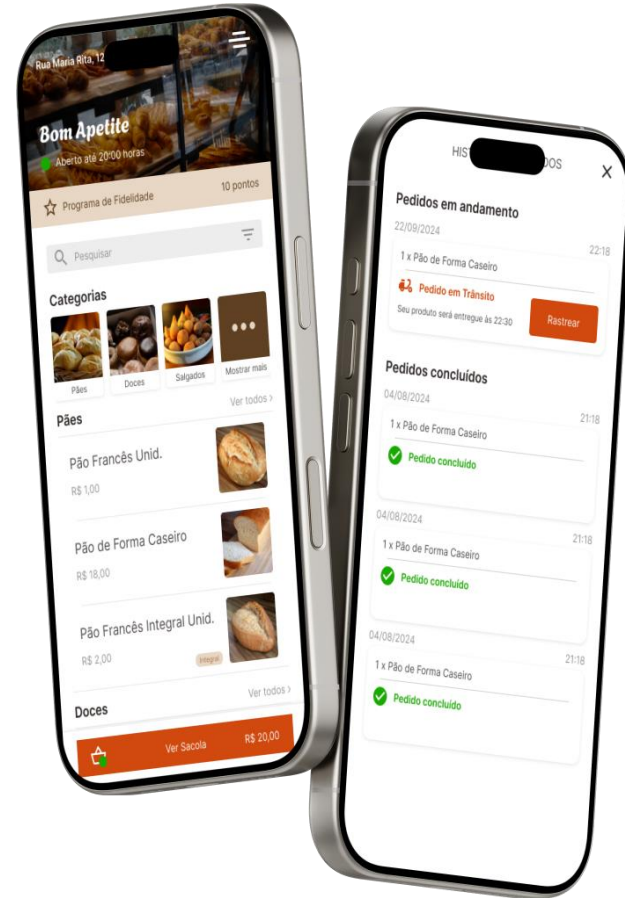
A Bom Appetite é uma padaria consolidada que possui produtos de qualidade. No entanto, sua eficiência no atendimento tem sido prejudicada devido à sua indisponibilidade digital.

O projeto da Bom Appetite é a prototipação de um aplicativo para vendas e entregas para uma padaria, com foco em garantir produtos de qualidade de forma eficiente à seus clientes.



Duração:

2 meses (Julho – Setembro 2024)



Visão Geral do Projeto



O problema:

- **Filas longas** e **atrasos** no atendimento, o que impacta a satisfação do cliente;
- **Dificuldade** em realizar solicitação de pedidos e entregas, levando a possíveis perdas de vendas.



Objetivo:

Desenvolver um aplicativo intuitivo e eficiente para a padaria Bom Apetite, com o objetivo de:

- **Facilitar** o processo de vendas e entregas, oferecendo um canal digital prático e acessível.
- **Reduzir** o tempo de espera e filas, melhorando a experiência de compra para os clientes.
- **Aumentar** a visibilidade dos produtos e promoções, atraindo novos consumidores e fidelizando os atuais.

Visão Geral do Projeto



Minha função:

UX/UI Designer (projeto realizado inteiramente por mim – desde pesquisas até protótipos e testes).



Responsabilidades:

Entrevistas com usuários, pesquisas, mapas de empatia, história de usuários, wireframes, protótipos e testes.

Entendendo o usuário

- Pesquisa de Usuário
- Personas
- Declarações de problemas
- Mapa de Jornada de Usuário

Pesquisa do usuário: resumo



Foram realizadas pesquisas sobre como usuários fazem pedidos para suas refeições, sobretudo em padarias.

É notório que no Brasil, para pedidos na padaria, a forma mais convencional de realizar pedidos é pessoalmente. Porém, para diversos usuários o contexto atual não satisfaz seu dia a dia.

Pesquisa do usuário: dores

1

Produto Indisponível

Frustração ao não encontrar o produto desejado.

2

Falta de Tempo

Com a rotina agitada, os clientes precisam de soluções rápidas.

3

Preferência por produtos frescos

Preocupação com a qualidade dos produtos em pedidos online.

4

Falta de experiência com aplicativos

Nunca utilizou um aplicativo de vendas para padarias.

Persona: Sanderson

Declaração do problema:

Sanderson Silva é um gestor e pai de família dedicado que precisa fazer pedidos na padaria enquanto está no trabalho por que assim, ele poderá retirar os itens já solicitados com praticidade e aproveitar seu tempo em família.

Sanderson Silva



Age: 45

Education: Graduação em Logística

Hometown: Campo Mourão, PR

Family: Casado, 2 filhos

Occupation: Gestor Operacional

"Quero que minha família tenha alimentos de qualidade no café, para isso, preciso de praticidade em meus pedidos".

Goals

- Controlar a eficiência no tempo do seu dia-a-dia;
- Garantir uma refeição de qualidade para sua família;
- Saber quais produtos estão em promoção e quando foram feitos.

Frustrations

- Indisponibilidade de produtos desejados;
- Demora no atendimento;
- Falta de produtos de qualidade;
- Gerenciar seu tempo com trabalho e família.

Sanderson é um gerente de operações com uma rotina agitada, busca praticidade e eficiência em suas compras diárias na padaria. Prefere comprar produtos pessoalmente para garantir a frescura e valoriza funcionalidades que economizem seu tempo, como notificações de ofertas e acompanhamento do status do pedido.

Persona: Marta

Declaração do problema:

Marta Santos é uma estudante que precisa realizar compras em uma padaria de forma remota por que assim ela poderá aproveitar do conforto de seu lar.

Marta Santos



Age: 22

Education: Superior Incompleto

Hometown: São Paulo, SP

Family: Mora com os pais

Occupation: Estagiária de RH

"Gosto de praticidade e conforto, por isso gosto de realizar minhas atividades em casa".

Goals

- Garantir que seus produtos sejam entregues em sua casa;
- Produtos frescos e na temperatura ideal;
- Não ter que ir até a padaria para comprar produtos básicos.

Frustrations

- Ter que ir a uma padaria para comprar itens básicos;
- Não ter uma boa padaria que faça entregas em sua residência;
- Não saber qual o status de seu pedido.

Marta é uma jovem que possui tempo para fazer suas compras na padaria, porém gosta de aproveitar o máximo o conforto em sua casa. "Se tem entrega, já é uma ótima escolha!"

Mapa de Jornada do Usuário

O mapa de Jornada de Usuário é similar a aplicativos de pedido que utilizamos em nosso dia a dia. Porém, a solicitação seria de um usuário que possui um cotidiano agitado. Ademais, pensar no sentimento do usuário e possíveis melhorias foi ótima para criar uma **empatia** com o usuário.

Persona: Sanderson

Meta: Fazer um pedido para retirada de produtos em uma padaria enquanto volta de seu trabalho

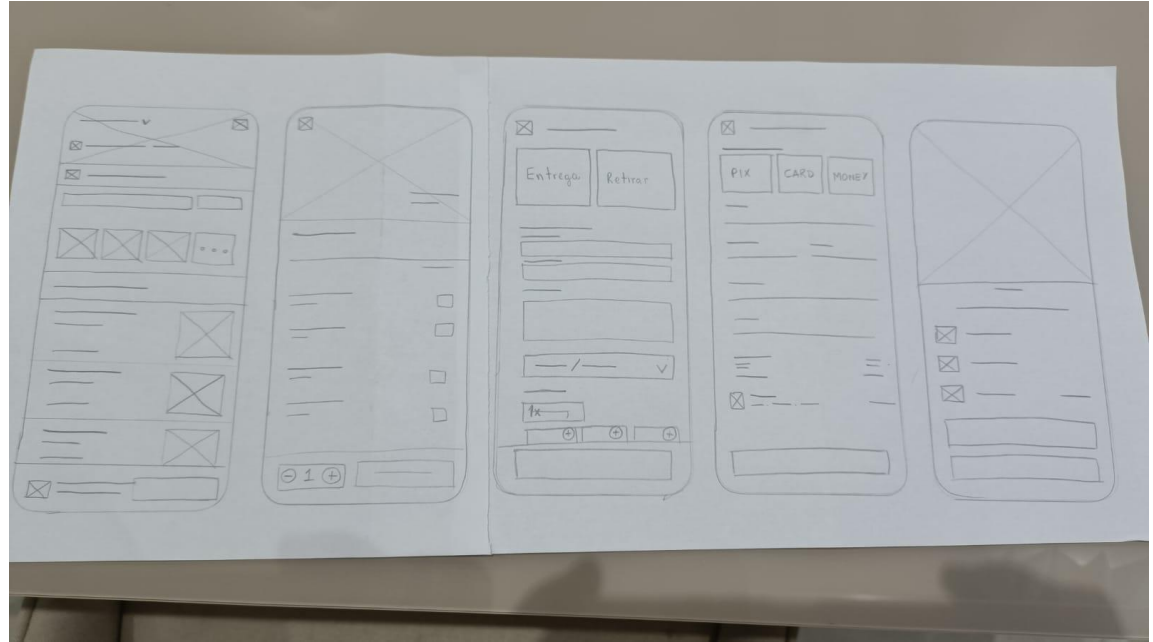
AÇÃO	Identificar a Necessidade	Abrir o Aplicativo	Navegar pelos Produtos	Adicionar ao Carrinho	Finalizar o Pedido	Retirar o Pedido
LISTA DE TAREFAS	Tarefas A. Sentir fome ou lembrar que precisa comprar algo na padaria B. Decidir que é hora de fazer o pedido	Tarefas A. Desbloquear o celular B. Abrir o aplicativo da padaria	Tarefas A. Explorar as categorias de produtos B. Verificar a disponibilidade dos itens desejados	Tarefas A. Selecionar os produtos desejados B. Adicionar os produtos ao carrinho de compras	Tarefas A. Revisar os itens no carrinho B. Escolher a forma de pagamento C. Confirmar pedido	Tarefas A. Receber notificação de que o pedido está pronto B. Ir até a padaria C. Mostrar a confirmação do pedido
ADJETIVO DE SENTIMENTO	<ul style="list-style-type: none">FamintoApressado	<ul style="list-style-type: none">AnsiosoEsperançoso	<ul style="list-style-type: none">CuriosoSatisfeito	<ul style="list-style-type: none">ConfianteDecidido	<ul style="list-style-type: none">AliviadoSeguroAlegre	<ul style="list-style-type: none">ContenteSatisfeito
MELHORIA OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none">Notificações automáticas que lembram o usuário de fazer pedidos com base na hora do dia	<ul style="list-style-type: none">Acesso rápido ao aplicativo, com tempo de abertura rápido (appleve)	<ul style="list-style-type: none">Busca eficiente e filtros para facilitar a localização dos produtos desejados (usar filtros)	<ul style="list-style-type: none">Informações claras sobre a quantidade disponível e data de fabricação dos produtos	<ul style="list-style-type: none">Processo de pagamento simplificado com opções de pagamento simples e rápidas	<ul style="list-style-type: none">Sistema de notificação eficaz para informar sobre o status do pedido e tempo estimado de preparação

Começando o projeto - design

- Wireframes de papel
- Wireframes digitais
- Protótipos de baixa fidelidade (lo-fi)
- Estudos de usabilidade

Wireframes de papel

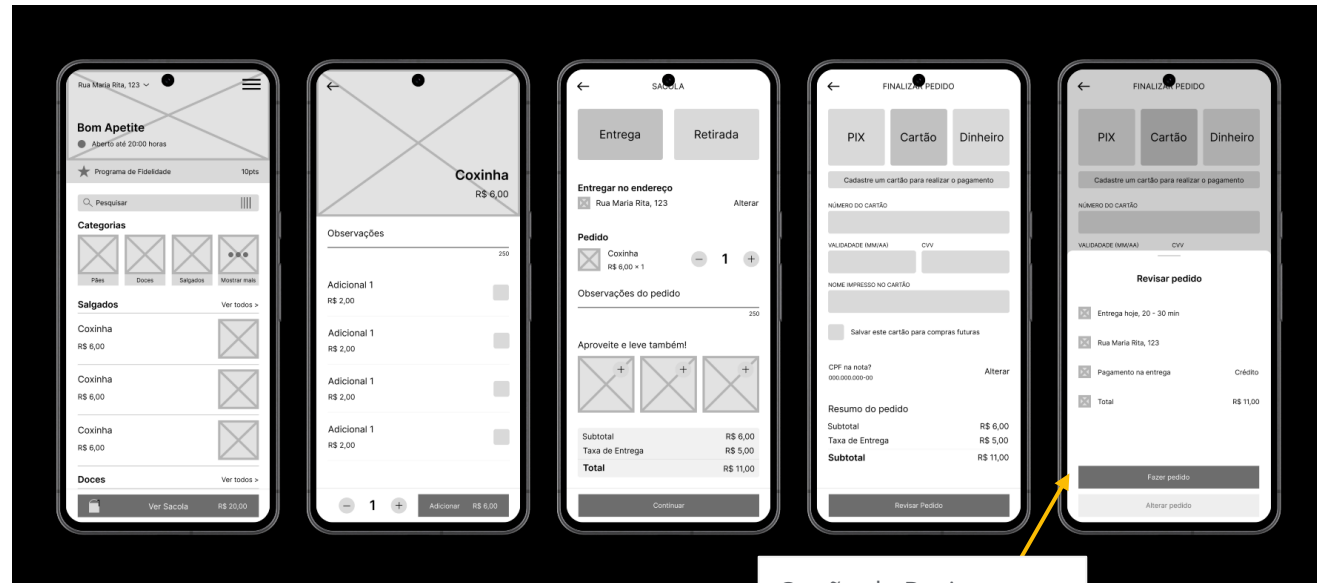
Desenhar as iterações de cada tela do aplicativo em wireframes de papel permitiu validar as ideias iniciais e ajustar os elementos de acordo com as necessidades dos usuários antes de digitalizá-los. Para a tela inicial, priorizei um processo de navegação simplificado, com fácil acesso aos produtos populares e uma **experiência de compra rápida** para ajudar os clientes a encontrarem o que precisam **sem complicações**.



Telas: Início, Produto, Sacola, Pagamento e Rastreo

Wireframes digitais

O processo de passar os wireframes do papel para o digital foi bem interessante e desafiador, pois tentei aproximar o design à um protótipo de baixa fidelidade.

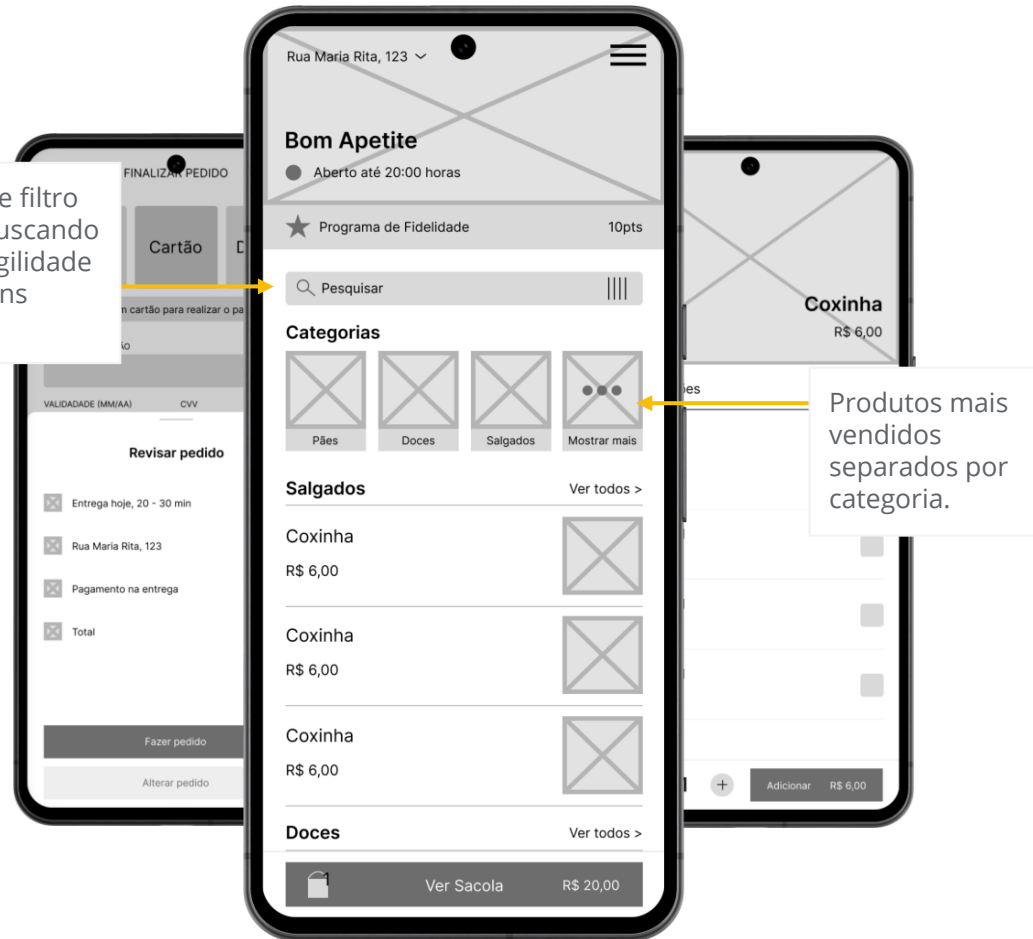


Opção de Revisar Pedido a fim de evitar erros no pedido

Wireframes digitais

A auditoria competitiva me ajudou muito a entender quais funcionalidades são essenciais em um aplicativo para padaria. Além disso, entender o que faltava no produto dos “concorrentes” me ajudou a projetar um aplicativo que atenda o usuário final.

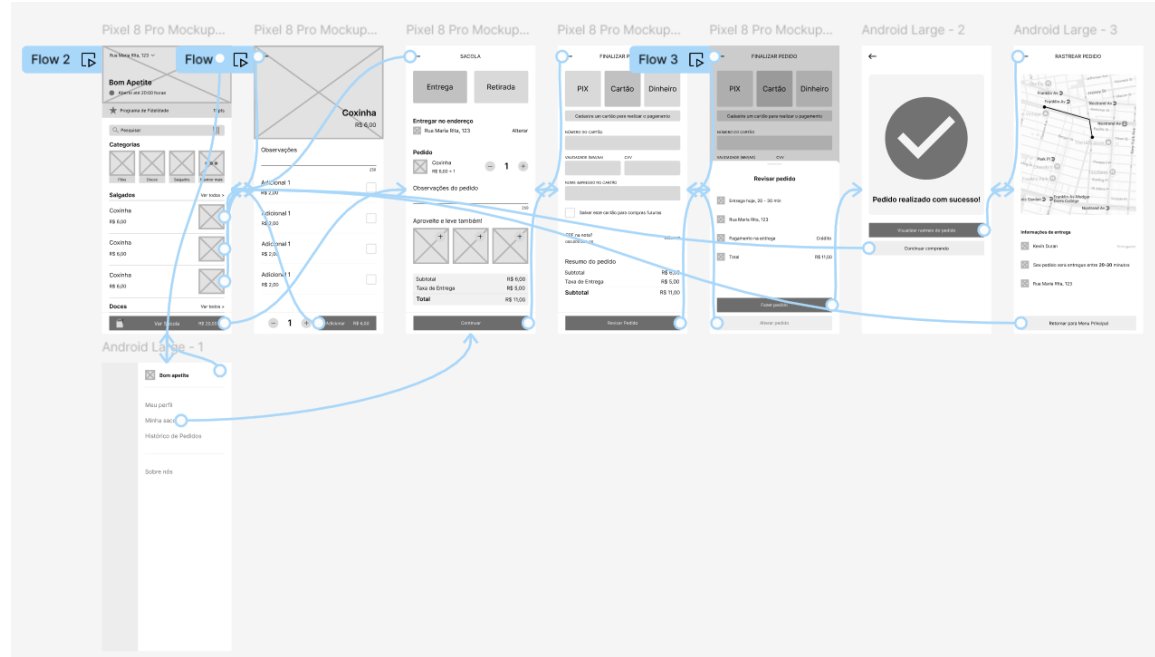
Possibilidade de filtro de produtos, buscando praticidade e agilidade na busca de itens desejados.



Protótipos de baixa fidelidade (lo-fi)

Link protótipo lo-fi no Figma:

<https://www.figma.com/design/6lvyclduaXmGu1iaAiPoEv/bikcraft-wireframe?node-id=328-454&t=z5ePbSkBpkqieLkC-1>



Estudo de usabilidade: descobertas

Foi muito proveitoso fazer o estudo de usabilidade com os protótipos lo-fi. É impressionante como em um aplicativo de padaria, as funcionalidades pareciam óbvias para alguns, mas não tão óbvias para outros. O famoso viés.

Descobertas com o estudo

- 1 Editar o perfil não estava óbvio para todos os usuários
- 2 O aplicativo é simples e intuitivo de usar em geral
- 3 Falta de telas no protótipo lo-fi fizeram falta para alguns usuários
- 4 Usuários gostaram de encontrar mais produtos na sacola
- 5 A ideia de um filtro foi ótima para os usuários que possuem pouco tempo e sabem o que vão comprar

Refinando o projeto

- Mockups
- Protótipos de alta fidelidade
- Acessibilidade

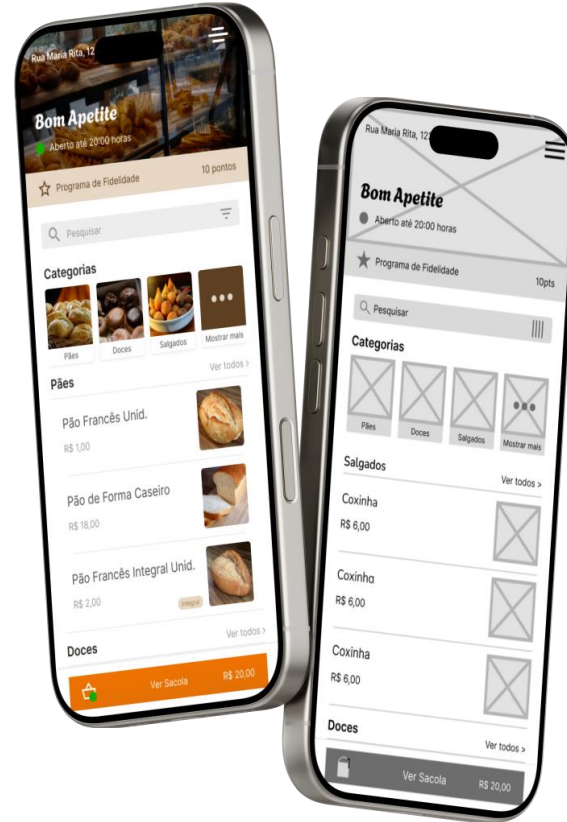
Tela Início

Mockups (Home)

Realizar um bom estudo, colocando o **usuário** como **foco principal** foi crucial para projetar bons mockups.

A tela principal teve mudanças, principalmente, em seu fluxo.

No protótipo de alta fidelidade, com scroll, melhorias na progressão do pedido e em todos o fluxo de pedidos, possibilitaram uma melhor resposta aos usuários do aplicativo.



Mockups

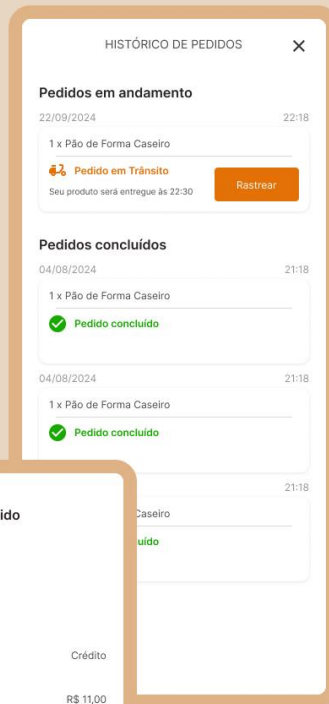
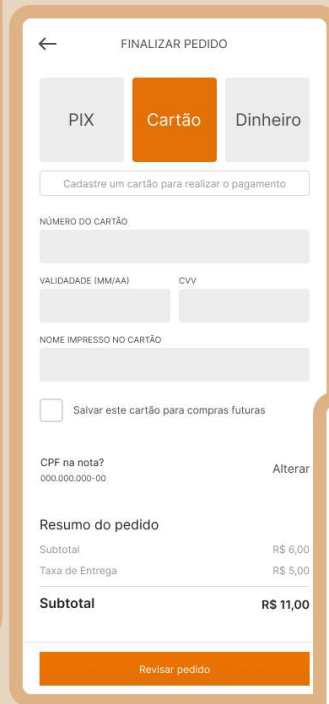
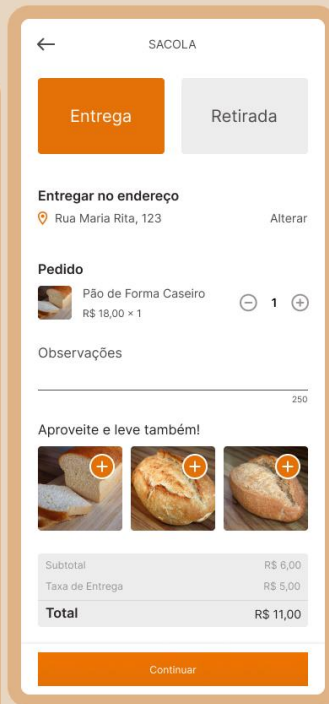
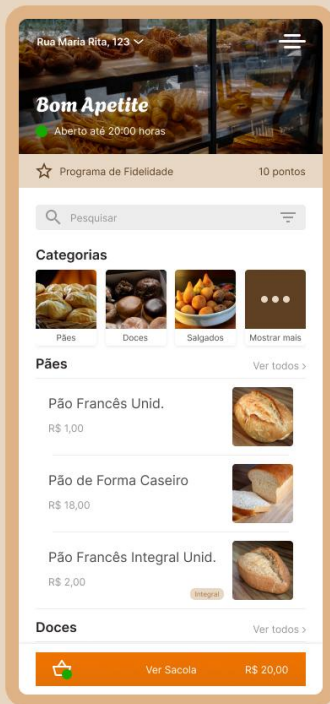
O segundo teste de usabilidade revelou alguns problemas referentes a falta de controle sobre os pedidos passados, por isso foi criado uma tela de **'Histórico de Pedidos'**.



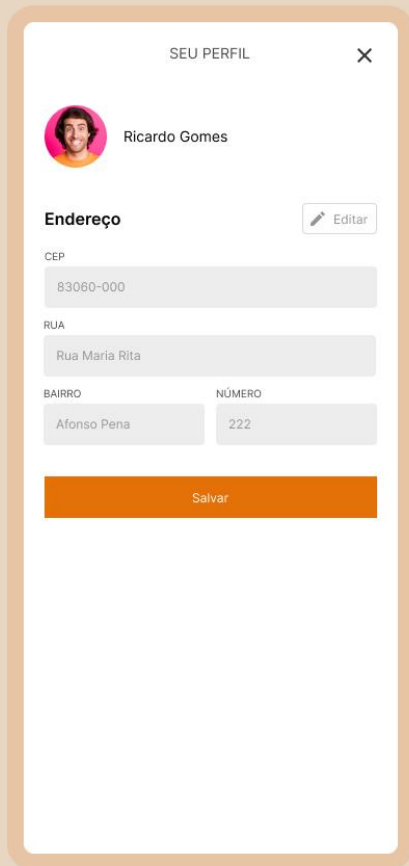
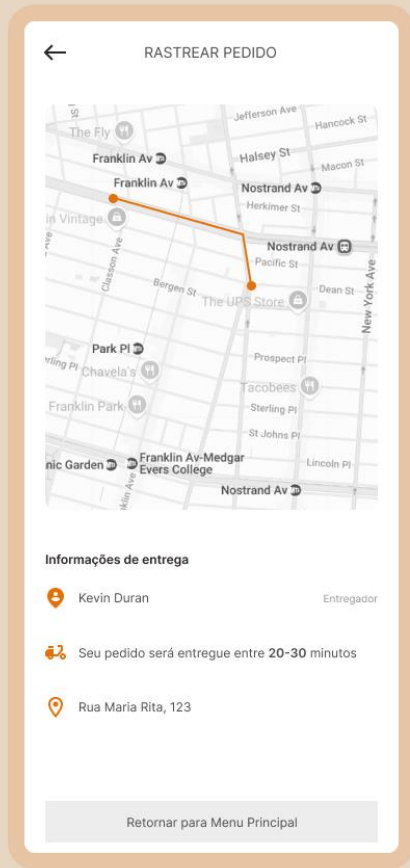
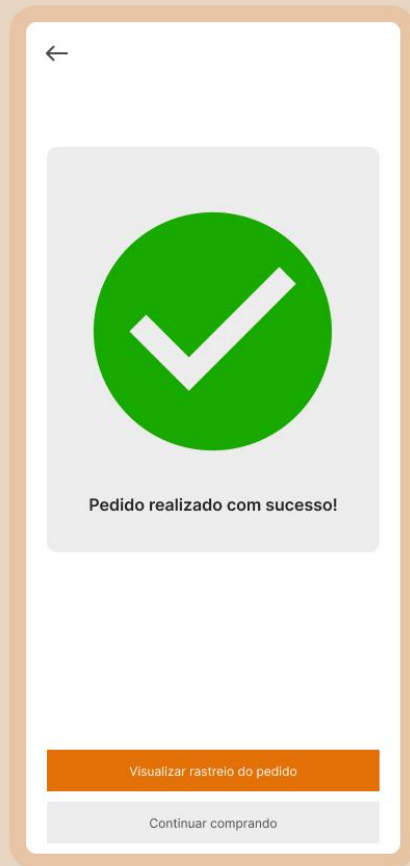
Feedback para usuários de pedidos em andamento com redirecionamento para tela Rastreio.

Pedidos concluídos

Mockups



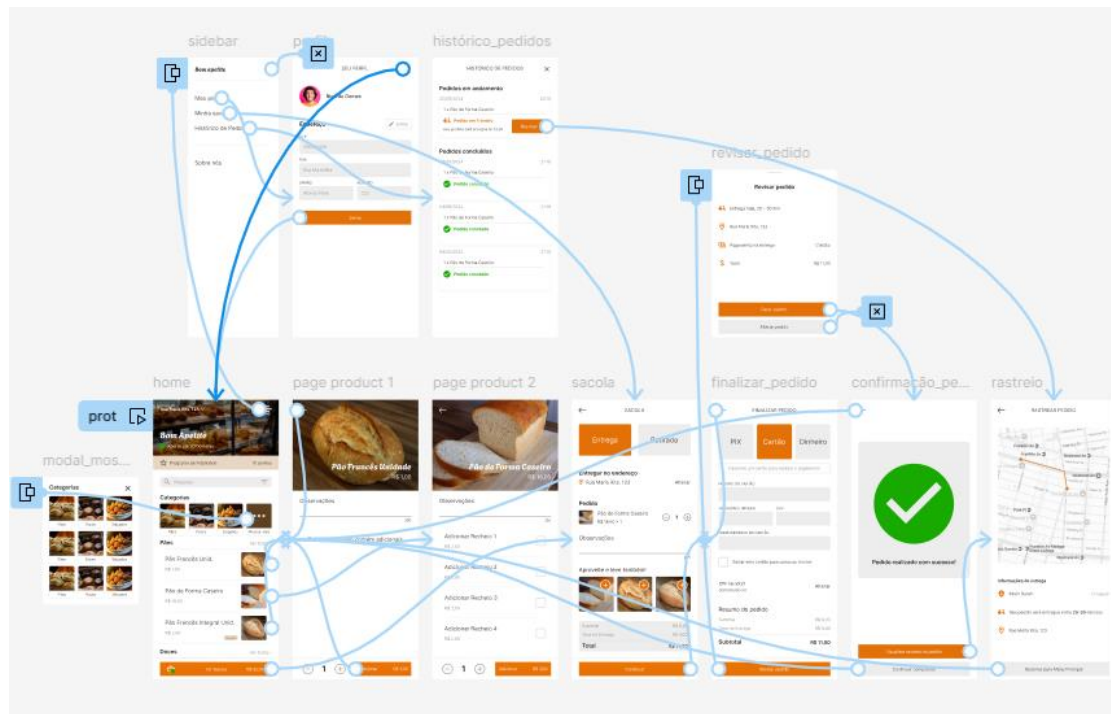
Mockups



Protótipo de alta fidelidade

Protótipo de Alta fidelidade no Figma:

<https://www.figma.com/proto/6lvyqlduaXmGu1iaAiPoEv/bikcraft-wireframe?node-id=412-80&node-type=frame&t=ZpHKkbeRKpmW7Pol-1&scaling=contain&content-scaling=fixed&page-id=0%3A1&starting-point-node-id=412%3A80>



Considerando a acessibilidade

1

Facilidade no uso do aplicativo para deficientes por meio da adição de textos alt nas imagens para leitores de tela.

2

Utilização de ícones, facilitando a usabilidade do aplicativo.

3

Utilizado fotos dos produtos a fim de atingir um fluxo mais eficiente.

Seguindo em
frente

- Conclusões
- Próximas etapas

Conclusões



Impacto:

O aplicativo faz os clientes sentirem que a padaria Bom Apetite se preocupa em oferecer um serviço ágil e eficiente, pensado para facilitar a compra de seus produtos favoritos.

Uma citação do feedback dos participantes:

"O app da padaria foi intuitivo e fácil de usar! Gostei da praticidade. Eu o usaria para fazer pedidos outras vezes."



O que aprendi:

Durante o desenvolvimento do aplicativo da Bom Apetite, aprendi que o design inicial é apenas um ponto de partida. Estudos de usabilidade e feedbacks reais influenciaram cada nova iteração do design para torná-lo mais alinhado às necessidades dos usuários.

Próximos passos

1

Conduzir outra rodada de testes de usabilidade com intuito de garantir que todas as dores do usuário foram atendidas.

2

Realizar mais pesquisas com usuários, a fim de captar quaisquer novas necessidades.

Vamos conversar!



Obrigado pelo tempo analisando meu trabalho no aplicativo da Bom Apetite!

Vamos entrar em contato e conversar!!!

E-mail: kevinwillianduran@gmail.com

Portfólio: [Portfólio: Kevin Duran \(kevin-duran.netlify.app\)](https://kevin-duran.netlify.app)