

Persona 1: Kleber de Souza



Identidade:

- **Nome:** Kleber de Souza
- **Idade:** 65 Anos
- **Tagline:** "A simplicidade é a chave para a vida."

Status:

- **Secundário** (Considerando a idade e a possível dificuldade de acesso à tecnologia, o acesso será indireto ou mais assistido)

Objetivos:

- Acessar o login da plataforma de doces.
- Visualizar produtos (doces) disponíveis.
- Fazer o pedido.
- Adicionar produtos ao carrinho.
- Escolher a forma de pagamento (PIX).
- Realizar pagamentos via PIX.
- Cancelar pedidos antes de atingirem o status "concluído".
- Não poderá acompanhar entrega.
- Não poderá pedir reembolso.
- Não poderá cancelar após o pedido estar "concluído".
- Não terá acesso a pagamentos via cartão de crédito/débito.

Habilidades:

- Não possui educação básica completa (parou de estudar no 4º ano do fundamental).
- Trabalhou como pedreiro a vida toda, sempre envolvido em obras.

Tarefas:

- **Acessar o site e realizar o login**
 - Frequência: Eventual (quando deseja comprar)
 - Importância: Alta (necessário para acessar produtos e comprar)
 - Duração: Curta, desde que a interface seja simples (1 a 3 minutos)
- **Navegar pelo catálogo de doces**
 - Frequência: Toda vez que acessa o site

- Importância: Alta (para escolher o que deseja comprar)
- Duração: Moderada (3 a 8 minutos), pois a dificuldade em leitura e uso de tecnologia pode aumentar o tempo
- **Adicionar produtos ao carrinho**
 - Frequência: Sempre que escolhe um produto
 - Importância: Alta (etapa essencial para efetivar o pedido)
 - Duração: Curta a moderada (2 a 5 minutos), dependendo da clareza dos botões e do processo
- **Escolher a forma de pagamento (PIX)**
 - Frequência: Sempre que faz um pedido
 - Importância: Crítica (sem essa etapa, não há finalização do pedido)
 - Duração: Curta (1 a 2 minutos, se for intuitivo e direto)
- **Realizar o pagamento via PIX (gerar QR Code ou copiar chave)**
 - Frequência: Cada pedido realizado
 - Importância: Muito alta (pagamento é essencial)
 - Duração: Curta (1 a 2 minutos), considerando que ele já saiba como usar PIX
- **Cancelar um pedido (somente se não estiver concluído)**
 - Frequência: Baixa (eventual, quando percebe um erro ou muda de ideia)
 - Importância: Moderada (oferece segurança para o usuário)
 - Duração: Curta (1 a 2 minutos), desde que o botão seja visível e claro.

Requisitos:

- **Interface simplificada:** Navegação intuitiva, com pouco texto, uso de imagens, ícones grandes e linguagem direta.
- **Facilidade no login:** Processo de login sem complicações — usuário e senha bem visíveis e acessíveis.
- **Visualização clara dos produtos:** Fotos grandes, nomes simples e preços destacados.
- **Carrinho acessível:** Botão sempre visível para revisar e finalizar pedidos com facilidade.
- **Pagamento exclusivo via PIX:** Sistema de pagamento focado em PIX, com QR Code ou chave, sem etapas confusas.
- **Botão de cancelamento fácil:** Opção de cancelar antes da conclusão do pedido, claramente posicionada.
- **Confirmações visíveis:** Alertas ou mensagens que confirmem quando o pedido foi adicionado ao carrinho, quando o pagamento foi efetuado ou quando foi cancelado.
- **Compatibilidade com dispositivos simples:** O site deve funcionar bem em celulares de entrada ou com internet lenta.
- **Tempo de resposta rápido:** O site precisa carregar rápido e reagir imediatamente a cliques, para não gerar confusão ou frustração.

Expectativas:

- **Simplicidade total:** Ele espera que o site seja fácil de entender e usar, quase como se estivesse escolhendo doces no balcão da loja.
- **Visual primeiro, texto depois:** Dá mais atenção a fotos, cores e ícones do que a longos textos ou instruções complexas.

- **Confirmações a cada ação:** Espera que, ao clicar em um botão (como "Comprar", "Pagar" ou "Cancelar"), apareça uma mensagem clara dizendo que deu certo.
 - **Processo direto, sem complicações:** Selecionar o doce, colocar no carrinho, escolher pagamento via PIX e concluir — sem etapas desnecessárias. Produtos bem organizados em categorias fáceis de entender (Ex.: Bolos, Doces Simples, Doces Especiais).
 - **Preço sempre visível.**
 - **Opção de ver o carrinho facilmente a qualquer momento.**
 - **Sem sobrecarga de informações:** Kleber não quer ler instruções extensas, termos de uso ou informações que não sejam diretamente ligadas ao que ele está fazendo.
 - **Segurança no processo:** Espera sentir que seu pedido está garantido e que o pagamento foi feito de forma correta e segura, sem riscos.
-

Persona 2: Sônia de Amaral



Identidade:

- **Nome:** Sônia de Amaral
- **Idade:** 40 Anos
- **Tagline:** "A mente por trás da doçura, garantindo a organização de cada pedido."

Status:

- **Primário** (Por ser a dona da loja e ter um papel fundamental na gestão dos pedidos e do negócio)

Objetivos:

- Ter acesso ao login do sistema.
- Acessar e gerenciar pedidos.
- Verificar as formas de pagamento dos pedidos.
- Acessar e ler as observações deixadas pelos clientes.

- Não ter acesso a dados sensíveis dos clientes (apenas nome e detalhes do pedido).

Habilidades:

- Especialista em confeitaria e salgados.
- Não possui grande domínio com tecnologia, mas tem uma boa capacidade de aprendizado em relação a ela.

Tarefas:

- **Acessar o site e fazer login**
 - Frequência: Diária (sempre que precisa ver pedidos)
 - Importância: Alta (sem isso não acessa os pedidos)
 - Duração: Curta (1 a 2 minutos)
- **Visualizar e gerenciar pedidos**
 - Frequência: Diária, várias vezes ao dia
 - Importância: Muito alta (é o coração do negócio)
 - Duração: Curta a moderada (2 a 5 minutos por consulta), dependendo da quantidade de pedidos
- **Verificar formas de pagamento**
 - Frequência: Sempre que recebe um novo pedido
 - Importância: Alta (precisa saber se o pedido foi pago)
 - Duração: Curta (1 a 2 minutos por pedido)
- **Ler observações dos clientes**
 - Frequência: Sempre que recebe um pedido
 - Importância: Alta (alguns doces podem ter especificações ou pedidos personalizados)
 - Duração: Curta (1 minuto por pedido)
- **Organizar e preparar a produção conforme os pedidos**
 - Frequência: Diária, conforme os pedidos chegam
 - Importância: Crítica (impacta diretamente no funcionamento da loja)
 - Duração: Longa (atividade que ocupa grande parte do dia)

Relacionamentos:

- **Clientes:** Contato direto, seja na loja física ou online, através dos pedidos e observações deixadas.
- **Equipe de produção:** Se tiver ajudantes, se comunica para organizar a fabricação dos doces e salgados.
- **Familiares:** Muitas vezes são apoio tanto na loja quanto na parte tecnológica, ajudando com o uso do sistema.
- **Fornecedores:** Relação constante para garantir matéria-prima e insumos para produção.
- **Desenvolvedor ou suporte do site:** Caso encontre dificuldades ou precise de ajustes no sistema.

Requisitos:

- **Dashboard claro e objetivo:** Foco principal nos pedidos, pagamentos e observações dos clientes.
- **Acesso restrito a dados sensíveis:** Visualizar apenas nome, pedido, forma de pagamento e observações, sem acesso a informações como CPF, endereço, etc.
- **Notificações de novos pedidos:** Alertas visíveis ou sonoros que informem quando chega um novo pedido.
- **Visualização organizada dos pedidos:** Que mostre status (pago, pendente, concluído), itens pedidos e qualquer observação adicional.
- **Sistema simples de busca ou filtro:** Para encontrar pedidos por nome, data ou status.
- **Interface intuitiva:** Com poucos cliques, sem termos técnicos complicados e com layout limpo.
- **Confirmação visual:** Sempre que atualiza status ou verifica pagamento, recebe retorno claro do sistema.

Expectativas:

- **Praticidade e rapidez:** Que o sistema ajude na organização dos pedidos sem ser algo difícil de usar.
- **Informações organizadas:** Espera ver uma lista clara dos pedidos, com dados importantes como nome do cliente, lista de produtos, pagamento (via PIX) e observações.
- **Interface que fala a sua língua:** Telas objetivas, com textos simples, botões grandes e comandos claros.
- **Poucos erros ou travamentos:** Que o site funcione de forma estável, sem quedas ou dificuldades de acesso.
- **Processo semelhante ao seu trabalho físico:** Assim como organiza seus pedidos anotando num caderno ou planilha, espera que o site permita visualizar cada pedido de forma organizada, podendo conferir detalhes e status rapidamente.
- **Controle sobre a produção:** Que consiga olhar os pedidos e se planejar para a produção do dia, sem confusão ou dados desnecessários.

Persona 3: Lucas Dias



Identidade:

- **Nome:** Lucas Dias
- **Idade:** 15 Anos
- **Tagline:** " Jovem, ágil e pronto pro que vier."

Status:

- **Primário** (Por interagir diretamente com a página e ser um usuário típico para essa plataforma)

Objetivos:

- Acessar o login da plataforma de doces.
- Visualizar produtos (doces) disponíveis.
- Fazer o pedido.
- Adicionar produtos ao carrinho.
- Escolher a forma de pagamento (PIX).
- Realizar pagamentos via PIX.
- Cancelar pedidos antes de atingirem o status "concluído".
- Não poderá acompanhar entrega.
- Não poderá pedir reembolso.
- Não poderá cancelar após o pedido estar "concluído".
- Não terá acesso a pagamentos via cartão de crédito/débito.

Habilidades:

- Possui educação básica e ainda estuda.
- Tem acesso à tecnologia desde a infância, o que implica facilidade e familiaridade com o uso de dispositivos e interfaces digitais.

Tarefas:

- **Acessar o site e realizar o login**
 - Frequência: Eventual (quando deseja comprar)
 - Importância: Alta (necessário para acessar produtos e comprar)
 - Duração: Curta, desde que a interface seja simples (1 a 3 minutos)
- **Navegar pelo catálogo de doces**
 - Frequência: Toda vez que acessa o site
 - Importância: Alta (para escolher o que deseja comprar)
 - Duração: Moderada (3 a 8 minutos), pois a dificuldade em leitura e uso de tecnologia pode aumentar o tempo [This duration was kept as provided, although it might seem long for a tech-savvy user. If this is a specific user characteristic, it remains. Otherwise, it might be adjusted.]
- **Adicionar produtos ao carrinho**
 - Frequência: Sempre que escolhe um produto
 - Importância: Alta (etapa essencial para efetivar o pedido)
 - Duração: Curta a moderada (2 a 5 minutos), dependendo da clareza dos botões e do processo
- **Escolher a forma de pagamento (PIX)**
 - Frequência: Sempre que faz um pedido
 - Importância: Crítica (sem essa etapa, não há finalização do pedido)

- Duração: Curta (1 a 2 minutos, se for intuitivo e direto)
- **Realizar o pagamento via PIX (gerar QR Code ou copiar chave)**
 - Frequência: Cada pedido realizado
 - Importância: Muito alta (pagamento é essencial)
 - Duração: Curta (1 a 2 minutos), considerando que ele já saiba como usar PIX
- **Cancelar um pedido (somente se não estiver concluído)**
 - Frequência: Baixa (eventual, quando percebe um erro ou muda de ideia)
 - Importância: Moderada (oferece segurança para o usuário)
 - Duração: Curta (1 a 2 minutos), desde que o botão seja visível e claro.

Requisitos:

- **Interface simplificada:** Navegação intuitiva, uso de imagens que tragam cores compreensíveis para daltônicos.
- **Facilidade no login:** Processo de login sem complicações — usuário e senha bem visíveis e acessíveis.
- **Visualização clara dos produtos:** Fotos grandes, preços destacados.
- **Carrinho acessível:** Botão sempre visível para revisar e finalizar pedidos com facilidade.
- **Pagamento exclusivo via PIX:** Sistema de pagamento focado em PIX, com QR Code ou chave, sem etapas confusas.
- **Botão de cancelamento fácil:** Opção de cancelar antes da conclusão do pedido, claramente posicionada.
- **Confirmações visíveis:** Alertas ou mensagens que confirmem quando o pedido foi adicionado ao carrinho, quando o pagamento foi efetuado ou quando foi cancelado.
- **Tempo de resposta rápido:** O site precisa carregar rápido e reagir imediatamente a cliques, para não gerar confusão ou frustração.

Expectativas:

- **Rápido, direto e divertido:** Lucas espera que o site seja prático, sem enrolação, com resposta rápida. Se o site demora ou trava, ele perde o interesse rapidamente.
- **Visual moderno e atrativo:** Espera um design com cores vibrantes, imagens chamativas dos doces e uma pegada mais jovem, fácil de entender, quase como se fosse um app ou jogo.
- **Navegação intuitiva e fácil:** Botões grandes, ícones claros e menus simples. Ele não quer ter que "pensar muito" para encontrar o que deseja. Quer clicar, escolher, pagar e pronto.
- **Processo de compra simples:** Selecionar os doces, colocar no carrinho, gerar o PIX e finalizar o pedido — tudo em poucos passos, sem formulários longos ou burocracia.
- **Confirmações visíveis e instantâneas:** Toda vez que faz uma ação, ele espera ver uma mensagem do tipo “Pedido adicionado ao carrinho” ou “Pagamento realizado com sucesso”, com check verde, pop-ups ou animações rápidas.