



**Universidade de Brasília - UnB**  
**Instituto de Artes – IDA | Departamento de Design – DIN**  
**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - TCC**

BIANCA MARIA GUEDES TROTTA - 190084961  
PROFESSORA SYMONE RODRIGUES JARDIM

**DESIGN DE SERVIÇOS PARA UM PROTÓTIPO DE APLICATIVO: um estudo de caso**  
**sobre a cafeteria Betina Cat Café**

Brasília  
Dezembro de 2023

## **RELATÓRIO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Trabalho apresentado na disciplina de Diplomação em Projeto de Produto como parte integrante para a obtenção do título de bacharel em Design na Universidade de Brasília

Trabalho apresentado na disciplina de Diplomação em Projeto de Produto como parte integrante para a obtenção do título de Bacharel em Design na Universidade de Brasília, orientado pela Professora Symone Rodrigues Jardim

## RESUMO

O presente projeto foi desenvolvido como Trabalho de Conclusão de Curso da graduação de Design da Universidade de Brasília. Esse tema foi definido a partir do meu interesse em desenvolver uma plataforma virtual de adoção, que poderia ser utilizada e reproduzida com esse objetivo em específico mesmo em outras propostas de adoção, e nessa circunstância do estudo de caso, para os gatos aparados pelo Betina Cat Café. Sobretudo, também o tema desse projeto iniciou-se a partir do interesse em pesquisar como o Design de Serviços pode melhorar a experiência tanto do usuário quanto dos próprios colaboradores no Betina Cat Café, estabelecimento localizado na Asa Norte, em Brasília/DF. Dessa maneira, o objetivo foi desenvolver uma pesquisa com base em um estudo de caso do serviço oferecido pelo Betina Cat Café, e ainda a criação de um protótipo de aplicativo visando facilitar os processos de adoção de “gatinhos”, que são acolhidos pela protetora responsável conveniada com o estabelecimento. E ainda, melhorar a experiência dos clientes que optarem pela adoção e dinamizar as tarefas da protetora geradas pelo processo de adoção. O Betina Cat Café faz parte de uma categoria de "cafeteria" que ficou popular nos últimos anos. No entanto, esse tipo de negócio também tem o diferencial de não apenas promover o contato entre clientes e gatos como também a possibilidade de formar novas famílias, podendo haver a adoção dos animais por parte dos usuários do café. De forma geral, os Cat Cafés são estabelecimentos que permitem o cliente ser atendido por um bar/café/restaurante enquanto interage com gatos, passando pelo processo denominado “Gatoterapia”, termo desenvolvido pela proprietária do estabelecimento, Mariana Brod. O Betina Cat Café, atualmente, tem sua estrutura de contato com os clientes por meio de plataformas digitais, principalmente o Instagram e o Website. Essas plataformas são responsáveis por divulgar os menus, eventos, espaços da loja, produtos, e principalmente a quais gatos estão disponíveis para adoção e como os usuários interessados podem realizá-la, todas as funcionalidades promovidas pelo próprio estabelecimento. Após uma análise da jornada do usuário, foi determinado que a resultante do estudo de caso deste trabalho seria o desenvolvimento de um protótipo de aplicativo Mobile para a adoção dos gatos disponibilizados pela Protetora para o Betina Cat Café. Para atingir os objetivos definidos, buscou-se seguir um percurso metodológico embasado no Design Thinking, de maneira a entender os processos de design e fluxos demandados

pelos usuários para conseguir adotar um dos animais do “Betina”, bem como assimilar o funcionamento da adoção no estabelecimento e como os pedidos de adoção são processados e atendidos pelos colaboradores.

**Palavras-chave: Adoção de gatos; Design Thinking; “Gatoterapia”; Plataforma Virtual; Processos de Design;**

## **ABSTRACT**

This project was developed as a Final Paper for the undergraduate Design Course at the University of Brasília. This was defined based on my interest in developing a virtual adoption platform, which could be used and reproduced with this specific objective even in other business proposals, and in this circumstance of the case study, for the cats groomed by Betina Cat Café. Above all, the theme of this project also started from the interest in how Service Design can improve the experience of both the user and the employees themselves at Betina Cat Café, an establishment located in Asa Norte, in Brasília/DF. Thus, the aim of this report was to develop research based on a case study of the service offered by Betina Cat Café, and also the development of an application prototype will facilitate the adoption processes of “kittens”, which are welcomed by the Responsible Protector in agreement with the establishment, in addition to improving the experience of customers who choose adoption and streamlining the Protector's tasks generated by the adoption process. Betina Cat Café is part of a “snack bar” category that has become popular in recent years. However, this type of business also has the distinction of not only promoting contact between customers and cats but also the possibility of forming new families, with the possibility of animal adoption by café users. In general, Cat Cafés are establishments that allow the customer to be served by a bar/café/restaurant while interacting with cats, going through a process called “Cat Therapy”, a term developed by the owner of the establishment herself, Mariana Brod. Betina Cat Café currently has its contact structure with customers through digital platforms such as Instagram and the Website. These platforms are responsible for publicizing the menus, events, store spaces, products, and mainly which cats are available for adoption and how interested users can do so, all features promoted by the establishment itself. After an analysis of the User Journey, it was determined that the result of the case study of this work would be the development of a Mobile application prototype for the adoption of cats made available by the Protector for Betina Cat Café. To achieve the defined objectives, we sought to follow a methodological path based on Design Thinking, in order to understand the design processes and flows demanded by users to be able to adopt one of “Betina’s” animals, as well as understand how adoption works in the establishment and how adoption requests are processed and attended to by employees. Thus, research was carried out with the store manager and their respective employees, as

well as customers of the establishment, with the aim of distinguishing which points generated some type of dissatisfaction for both users and employees, thus seeking a solution that would be proposed through the final product, the adoption app prototype.

**Keywords: Virtual adoption platform; customer experience; contact structure; User Journey; Design Thinking; design processes**

## Lista de figuras

Figura 1. Imagem do “Cat Flower Garden”.....	11
Figura 2. Imagem do “Neko no Jikan”.....	12
Figura 3. Imagem do “Betina Cat Café”.....	16
Figura 4. Imagem do “Betina Cat Café” 2.....	16
Figura 5. Etapas do processo de Design Thinking.....	21
Figura 6. Frase-mãe.....	23
Figura 7. Aplicativo “Tiutiu”.....	30
Figura 8. Aplicativo “Pets Adoption”.....	30
Figura 9. Aplicativo “Hyppet”.....	31
Figura 10. Representação do funcionamento do Betina Cat Café.....	34
Figura 11. Jornada do Usuário 1.....	35
Figura 12. Jornada do Usuário 2.....	36
Figura 13. Gráfico do resultado da Pesquisa com Usuário 1.....	38
Figura 14. Gráfico do resultado da Pesquisa com Usuário 2.....	38
Figura 15. Gráfico do resultado da Pesquisa com Usuário 3.....	39
Figura 16. Gráfico do resultado da Pesquisa com Usuário 4.....	39
Figura 17. Gráfico do resultado da Pesquisa com Usuário 5.....	40
Figura 18. Gráfico do resultado da Pesquisa com Usuário 6.....	40
Figura 19. Gráfico do resultado da Pesquisa com Usuário 7.....	41
Figura 20. Moodboard.....	43
Figura 21. Persona 1.....	46
Figura 22. Persona 2.....	46
Figura 23. Esquema de Menus.....	48
Figura 24. Fluxo do Protótipo.....	48
Figura 25. Demonstração da Arquitetura da Informação.....	49
Figura 26. Menu de Navegação.....	50
Figura 27. “Formulário de Adoção”.....	51
Figura 28. Paleta de Cores.....	54
Figura 29. Demonstração de Tipografia.....	54
Figura 30. Telas Iniciais.....	55

Figura 31. Telas.....	58
Figura 32. Tela de adoção do Nicolas.....	59
Figura 33. Tela da Tapioca.....	59

## Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
1.1 História dos Cat Cafés.....	11
1.2 Animais de estimação, família e saúde.....	14
1.3 História do Betina e cenário atual.....	16
1.4 Como o Design de Serviços pode auxiliar?.....	20
1.5 Os objetivos do projeto.....	22
1.6 Processo de Design.....	26
<b>2. PESQUISAS REFERENCIAIS.....</b>	<b>27</b>
2.1 Sistemas operacionais de aplicativos móveis.....	27
2.1 Aplicativos de adoção.....	29
2.2 Benchmarking de Cat Cafés.....	32
<b>3. COLETA E ANÁLISE DE DADOS.....</b>	<b>34</b>
3.1 Funcionamento e representação.....	34
3.2 Pesquisa com os colaboradores.....	35
3.3 Pesquisa com os colaboradores.....	37
3.4 Pesquisa com os usuários.....	38
<b>4. DESENVOLVIMENTO DO PROTÓTIPO.....</b>	<b>43</b>
4.1 Moodboard.....	43
4.2 Público-alvo.....	45
4.2 Arquitetura da Informação.....	48
4.3 Identidade Visual.....	52
4.4 Teste de usabilidade.....	56
<b>5. O PROTÓTIPO.....</b>	<b>58</b>
<b>6. CONCLUSÃO.....</b>	<b>61</b>

<b>7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>62</b>
<b>APÊNDICE.....</b>	<b>64</b>

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 História dos Cat Cafés

Para dar início à discussão sobre o desenvolvimento do projeto e do produto, é necessário contextualizar, histórica e socialmente, a origem dos Cat Cafés, estabelecimentos que têm a proposta de ser uma cafeteria tematizada em que a atração principal são os gatos. O intuito desse negócio é oferecer um ambiente que possibilite passar um tempo interagindo e brincando com os animais, além de oferecer os mesmos serviços de um café ou restaurante. O primeiro Cat Café, “Cat Flower Garden” (Figura 01), foi aberto em Taipei, em Taiwan (território integrado à República Popular da China) no ano de 1998.



Figura 01 - Imagem do “Cat Flower Garden”

Fonte: <https://www.vice.com/en/article/78meix/i-visited-the-worlds-first-cat-cafe> (Acessado em 05/2023)

Eventualmente, esse foi reconhecido como destino turístico global, pois o conceito virou uma febre em pouco tempo depois da inauguração. Apesar do sucesso, o conceito do café tematizado com gatos ficou conhecido mundialmente após a abertura do “Neko no Jikan”, em Osaka no Japão, no ano de 2004 (Figura 02)



Figura 02 - Imagem do “Neko no Jikan”

Fonte: <https://www.theneighborscat.com/neko-no-jikan-kitahonten> (Acessado em 12/2023)

Após algumas pesquisas iniciais é possível inferir que um dos mecanismos de sucesso desse tipo de estabelecimento, é o fato de que muitas pessoas não têm espaço suficiente para ter um pet em casa, devido ao crescimento vertical elevado nos espaços urbanos nos dias atuais. Assim, muitos apartamentos pequenos não podem suportar ou não permitem que os moradores tenham animais de estimação. Além disso, o estilo de vida estressante dos centros urbanos foi entendido, também, como peça-chave para o sucesso desse tipo de empreendimento; já que, o intuito da “Gatoterapia” seria contribuir para o relaxamento e felicidade dos clientes. Por isso, o Japão foi o principal precursor do negócio, em razão de que a população moradora de cidades verticais procuram

constantemente a companhia dos “gatinhos” nos Cat Cafés, pois seria mais compatível com seu estilo de vida devido a essas limitações de espaço.

Para dar embasamento, também, a essa pesquisa, foi importante trazer dados acerca dos impactos da presença de animal de estimação na vida das pessoas a fim de entender melhor o papel de um Cat Café bem como, entender melhor esta relação; e ainda, como a presença de um “bichinho de estimação” pode contribuir com a saúde mental das pessoas. Como prévia ao próximo capítulo, é essencial fazer uma ressalva de que a relação entre saúde mental e animais de estimação é uma conexão benéfica que tem sido reconhecida há muitos anos, sendo estudada em diversas áreas da Medicina, Medicina Veterinária e Psicologia. Por fim, segundo Bao e Schreer (2016), ter um animal de estimação no cotidiano pode ter um impacto significativo no bem-estar emocional e psicológico das pessoas, essa ligação especial entre humanos e animais vai muito além da simples companhia.

## 1.2 Animais de estimação, família e saúde

A relação entre animais de estimação, saúde mental, sensação de pertencimento a uma família, controle da ansiedade e inúmeras questões relacionadas ao bem-estar do ser humano é de uma grande complexidade, visto que envolve fatores da vida de uma pessoa. É fato que essa relação tão especial tem obtido uma crescente atenção na comunidade médica e na sociedade em geral. Atualmente, os animais de estimação desempenham um papel notável na promoção do bem-estar psicológico das pessoas.

Primeiramente, a simples presença de um animal de estimação na vida de um indivíduo oferece, principalmente, companhia. Para muitas pessoas, a solidão é um dos maiores fardos emocionais que a contemporaneidade poderia trazer para a sociedade. Ter um “animalzinho” em casa é uma fonte constante de muito carinho, afeto e interação social; o que pode ajudar na sensação de isolamento e melhorar o estado de espírito, fato que foi intensamente discutido durante a pandemia da Covid-19. Além disso, a interação com animais de estimação está ligada à redução do estresse e da ansiedade. Segundo o artigo científico “Animais que curam: a terapia assistida por animais” da Revista Uningá Vol.29,n.1,pp.204-210, Para Miotti e Antoni (2007) a Terapia assistida por animais vem a lume como uma prática organizada com a responsabilidade de estabelecer a relação entre homem-animal, com o intuito de proporcionar a promoção da saúde física e mental do ser humano. Machado (2008) destaca que a Terapia assistida por animais (TAA) na promoção da saúde física ocorre por meio de três mecanismos básicos que inclui a diminuição da depressão, solidão e da ansiedade do indivíduo, por meio dos efeitos que a terapia causa no sistema nervoso simpático. Dotti (2005) explica que durante essa terapia o organismo vai produzir e liberar a endorfina, o hormônio responsável pelo bem-estar e relaxamento, acarretando a diminuição da pressão arterial e do nível de cortisol.”Acariciar um animal de estimação pode desencadear a liberação de hormônios de relaxamento, como a oxitocina, e diminuir os níveis de cortisol, o hormônio do estresse. Essa terapia, “A TAA”, não farmacológica, é especialmente valiosa para pessoas que enfrentam transtornos de ansiedade e depressão.

Ademais, cuidar de um animal de estimação também promove responsabilidade e estrutura na vida diária, podendo trazer muitos ensinamentos para todos os indivíduos, independente da faixa etária. Ter um horário regular para alimentação, exercícios e

cuidados de higiene tanto para si quanto para o companheiro de estimação cria uma rotina que pode ser reconfortante para aqueles que lutam com sentimentos de falta de propósito ou motivação. Tudo isso pode auxiliar a estabelecer uma sensação de normalidade, pertencimento a uma família e melhora em tempos de turbulência emocional.

A socialização é, inquestionavelmente, outro benefício proporcionado pelos animais de estimação. Ter um gato, por exemplo, cria oportunidades naturais para interações sociais com outros proprietários de gatos, já que pode-se criar uma espécie de “fã clube” de felinos com o compartilhamento de fotos dos mesmos. Essas conexões podem ser fundamentais para superar a timidez, construir relacionamentos e combater o isolamento social. O apoio emocional oferecido pelos animais de estimação é inestimável. Eles são ouvintes pacientes, sem julgamento, que aceitam as emoções humanas sem reservas. Em alguns casos, conversar com um animal de estimação pode proporcionar um alívio significativo do estresse e um meio para expressar sentimentos difíceis.

No entanto, é importante lembrar que a responsabilidade de cuidar de um animal de estimação é substancial. A decisão de adotar um pet deve ser ponderada e considerada com cuidado, levando em conta a necessidade de proporcionar um ambiente seguro, alimentação adequada, cuidados médicos e amor constante. Quando essa responsabilidade é assumida de forma adequada, a relação entre saúde mental e animais de estimação pode ser uma fonte valiosa de apoio emocional, conforto e felicidade na vida das pessoas. A conexão única entre seres humanos e seus companheiros peludos demonstra a importância de nutrir e valorizar essa relação especial.

### 1.3 História do Betina e cenário atual

Em julho de 2022, Brasília recebeu a inauguração do **Betina Cat Café** (Figuras 03 e 04), o primeiro estabelecimento Cat Café da cidade que reúne a icônica experiência de degustar café e lanches de ótima qualidade, além de interagir e conviver com os gatos em um espaço exclusivo e próprio da loja.



Figura 03 - Imagem do “Betina Cat Café”

Fonte: <https://betinacatcafe.com.br/> (Acessado em 12/2023)



Figura 04 - Imagem do “Betina Cat Café” 2

Fonte: <https://betinacatcafe.com.br/> (Acessado em 12/2023)

A história do Betina Cat Café começou com os sonhos da fundadora Mariana Eduarda Brod, natural do Paraná. Sua história começou ainda no ensino médio, quando Mariana almejava fazer o curso de Medicina Veterinária. Entretanto, acabou desistindo após concluir que não gostaria de lidar com momentos delicados e difíceis da carreira envolvendo a vida dos bichinhos. Após alguns anos, depois de já residir em Brasília, foi apoiada pelos amigos e família a dar vida ao seu projeto pessoal na cidade: construir uma rede para a causa animal.

Em março de 2020, já com o projeto de arquitetura finalizado, a empreendedora chegou perto de alugar o espaço que tinha em mente para abrir o Betina Cat Café. Porém, a pandemia estourou no Brasil no mesmo mês e a fundadora desistiu de abrir sua loja naquele período. Passados dois anos, Mariana conseguiu colocar em prática o seu projeto depois de utilizar aquele tempo para desenhar o Betina de forma mais meticulosa e detalhada. O empreendimento está localizado na Asa Norte e conta com espaços exclusivos tanto para o consumo das refeições quanto para a “Gatoterapia” em si, visando sempre as normas sanitárias.

Hoje, em novembro de 2023, o Betina Cat Café é considerado um dos grandes pontos turísticos da cidade devido ao sucesso conquistado pelo negócio. Segundo a coleta de dados, o estabelecimento já opera há 1 ano e 4 meses, e já foi responsável por proporcionar um lar para quase 300 gatos. O estabelecimento conta com 3 ambientes em sua loja, sendo esses:

- um espaço externo, onde cadeiras e mesas são posicionadas para receber os clientes;
- um espaço interno, onde há o balcão da loja com a parte gastronômica inclusa;
- um balcão de itens para compra, a denominada “lojinha”, com itens na temática felina para usar com o seu amigo de estimação ou para comprar para si, além de mais mesas e cadeiras;
- e por fim, um espaço da “Gatoterapia”, o gatil, um cômodo separado por paredes de vidro, onde ficam cerca de 8 ou 9 “gatinhos”, no máximo.

No espaço do gatil, tudo é preparado e climatizado para receber os felinos, que passam o tempo que for necessário, geralmente algumas semanas, para encontrarem suas

novas famílias. Dessa forma, os clientes que estiverem interessados em interagir com os gatos do Betina Cat Café, pagam uma taxa para poder entrar no ambiente, conhecer os animais disponíveis e brincar com eles. Tudo isso foi pensado e formulado primeiramente pela proprietária e fomentado por duas pessoas, que são imprescindíveis para o Betina Cat Café: Ana Luiza Champloni, a protetora de gatos independente, parceira do Café; e Natália Reis Ferreira (CRMV 4047 DF), a Médica Veterinária responsável pela saúde dos gatos, desde o momento dos resgates promovidos pela protetora.

O espaço designado aos felinos tem lotação máxima para 6 pessoas e 8 a 9 gatos, contando com uma assistente que fica disponível para auxiliar na interação entre clientes e felinos. A “Gatoterapia” acontece no espaço por meio de brincadeiras, “carinhos” e “colos” entre os bichanos e clientes. O ambiente é 100% adaptado aos animais para prover dias agradáveis e de socialização. Ao final da estadia do usuário no espaço dos gatos, caso o cliente tenha criado um laço com algum dos “gatinhos” e tenha o intuito de levá-lo para casa, ele pode optar por entrar com o processo de adoção pelo formulário disponibilizado no Instagram do Betina Cat Café.

Em suma, o conceito do Cat Café opera atualmente nessa ordem: os clientes que querem passar o tempo com os gatos que estão disponíveis para a adoção, visitam o Betina Cat Café e pagam a taxa, que é destinada cem por cento a causa animal, correspondente ao tempo que querem ficar no ambiente. Depois, o usuário passa por um processo de limpeza, retirada dos sapatos e recebe algumas orientações da assistente do gatil. Após as orientações, o usuário está livre para entrar no gatil e interagir com os felinos podendo, depois da sua estadia no café, preencher o Formulário de Adoção facultado no Instagram do Betina Cat Café.

Com o intuito de compreender os objetivos do “Formulário de Adoção”, algumas perguntas foram feitas tanto para Mariana Brod, a proprietária; e Ana Luiza, a Protetora responsável por fornecer os gatos, que passam por um período de socialização e preparação, para o estabelecimento. Para elas, o formulário, método de adoção que promove mais detalhamento utilizado amplamente em todo o mundo, tem um papel fundamental para filtrar e selecionar os melhores candidatos. Eles passam segurança e confiança na hora da adoção, assegurando que os gatos irão para um lar próprio e serão bem tratados. De forma geral, o “Formulário de Adoção” utilizado pelo Betina Cat Café possui questionamentos acerca de informações pessoais, detalhes sobre a residência,

perguntas sobre a saúde das pessoas interessadas na adoção (com o intuito de saber sobre alergias), perguntas comportamentais para os futuros tutores e alguns termos de compromisso, tudo isso para informar e tentar conhecer melhor o possível futuro tutor.

Atualmente, após 16 meses de inauguração, o Betina Cat Café apresentou um crescimento extremamente acelerado do negócio, conseqüentemente também da adoção dos gatos concedidos pelo estabelecimento. Segundo os dados coletados pela causa, cerca de 300 gatos já foram adotados por meio dos formulários e feiras que esse promove. Dessa maneira, após a entrevista com os colaboradores, foi pontuado que o Betina Cat Café começou a enfrentar os atuais problemas no processo da adoção de gatos devido ao aumento da procura: a desorganização dos formulários resultando em uma Jornada de Usuário confusa referente à adoção; alta demanda da chegada dos formulários e sobrecarga das análises, já que há uma problemática na sistematização da logística; os problemas gerados pela desatualização do canal de comunicação entre usuários, protetora e o próprio Café e a frustração dos usuários gerada pela falha de atualizações da página do Instagram referente aos gatos disponíveis. Após o delineamento do contexto atual do Betina Cat Café, foi possível prosseguir com as etapas seguintes do projeto, para o desenvolvimento do produto final proposto.

## 1.4 Como o Design de Serviços pode auxiliar?

*“O design de serviços ajuda a criar novos serviços ou melhorar os já existentes, de modo a torná-los mais úteis, utilizáveis e desejáveis para os clientes, bem como eficientes e eficazes para as organizações. Trata-se de uma nova área de atuação do design que se caracteriza como holística, multidisciplinar e integradora.”* Stefan Moritz, 2005.

Para sustentar esse projeto, foi feito um levantamento dos fundamentos e ferramentas do Design Thinking de Serviços, com o objetivo de assimilar detalhes sobre ferramentas de projeto e quais métodos são ideais para serem utilizados em cada etapa, visando sempre a solução de problemas focados tanto no usuário quanto nos colaboradores, gerando um ambiente sustentável e eficiente para o negócio. Neste sentido, foram feitas as seguintes perguntas para guiar a pesquisa inicial:

- Como o design de serviços pode auxiliar na melhor gestão dos processos de adoção do estabelecimento, resultando em mais satisfação e felicidade tanto dos colaboradores quanto dos clientes no caso do Betina Cat Café?
- Como os usuários compreendem o layout do espaço virtual e logística da loja: adoção de gatos, comunicação com a loja, Pain Points<sup>1</sup> dos usuários e colaboradores, problemática dos formulários e redes sociais confusas?
- Como o design de serviços pode melhorar a comunicação interna e externa da loja, entre usuários, colaboradores e protetora?
- Como aplicar o design de serviços na adoção de gatos do Betina Cat Café?

Em consonância com a citação de Stefan Moritz (2005), que destaca o design de serviços como uma abordagem holística, multidisciplinar e integradora, esta pesquisa fundamentou-se na compreensão de como essa abordagem pode ser um catalisador essencial para aprimorar e inovar os serviços de adoção de gatos oferecidos pelo Betina

---

<sup>1</sup> “A pain point refers to a specific concern, issue, or problem faced by customers or potential customers. Many businesses design their business models around resolving pain points. This ensures efficient customer resolution for issues. Pain points can be used in marketing by businesses that are actively seeking to address or minimize these issues.”. Disponível em: <https://www.capterra.com/glossary/pain-points/>

Cat Café. O design de serviços surge como uma ferramenta valiosa para criar e aprimorar experiências, tornando os serviços mais úteis, utilizáveis e desejáveis para os clientes/usuários, ao mesmo tempo em que promove eficiência e eficácia para a organização. Ao explorar os princípios e ferramentas do Design Thinking de Serviços, buscou-se compreender detalhes acerca das ferramentas de projeto e dos métodos ideais para cada etapa do projeto.

Neste sentido, foram utilizadas as etapas do Design Thinking para o desenvolvimento do produto sendo essas representadas pela Figura 05. É importante salientar que a etapa “Implementar” não foi realizada tendo em vista as limitações da aplicação no cenário real do Betina Cat Café.

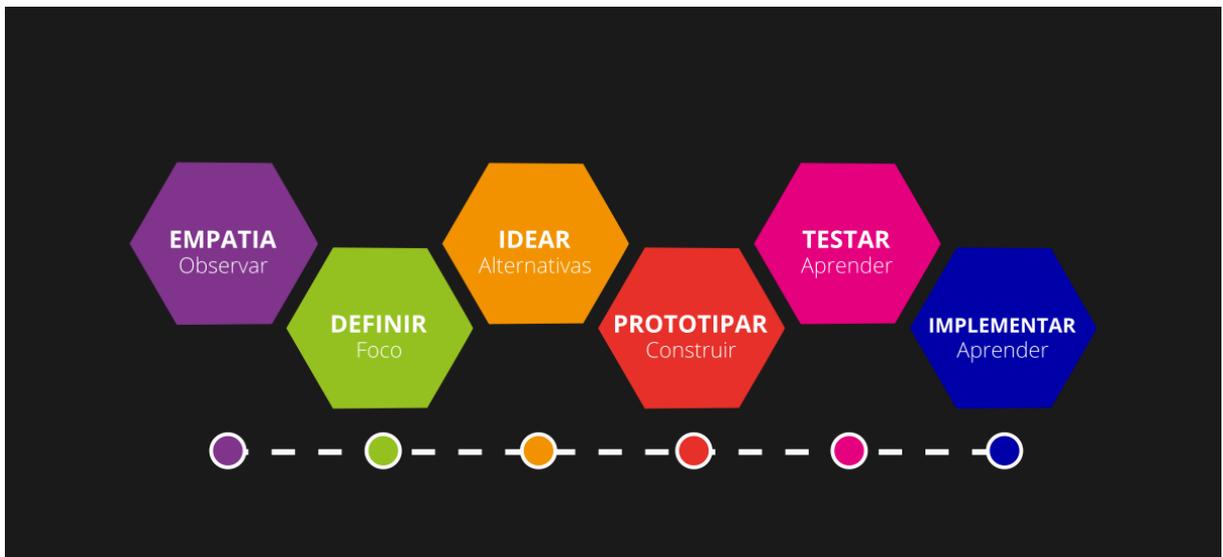


Figura 05 - Etapas do processo de Design Thinking

Fonte: <https://evolvempv.com/o-que-e-design-thinking-conceito-e-metodologia/> (Acessado em 11/2023)

## 1.5 Os objetivos do projeto

Após a introdução apresentada, assim como a descrição da logística e problemática de alguns pontos no processo de adoção dentro do Betina Cat Café, o objetivo desse projeto é desenvolver um protótipo de aplicativo para dispositivos móveis, aplicável ao Betina Cat Café, fazendo dele o foco do meu estudo de caso. Para definir o objetivo geral da pesquisa, foi construída a seguinte frase-mãe para definir os propósitos do projeto:

**“Desenvolver um protótipo de plataforma de aplicativo que facilite a adoção de gatos do Betina Cat Cafe, forneça um espaço virtual de atualizações e informações, e possibilite o acompanhamento do processo de adoção, promovendo uma interação divertida e experiência única”.**

Dessa maneira, ficou claro que o objetivo geral do projeto é **criar uma plataforma, que faça a gestão do processo de adoção de gatos e o acompanhamento de cada etapa da adoção, e que possa ser utilizada como plataforma para o caso do Betina Cat Café, aliando à história e personalidade do empreendimento.** O Betina Cat Café é o estudo de caso deste projeto e neste sentido os usuários podem interagir com o espaço virtual de maneira acessível e divertida, proporcionando um ambiente para a adoção facilitada e responsável dos gatos do Café, visando principalmente o bem-estar e felicidade dos animais. Este projeto a partir desta plataforma pretende garantir uma automação e melhor organização das atividades executadas no processo de adoção, com o intuito de facilitar a gestão dessas adoções por parte dos colaboradores.

Para promover o desmembramento das etapas de projeto a partir da frase-mãe, foi realizado o esquema segundo a Figura 06:

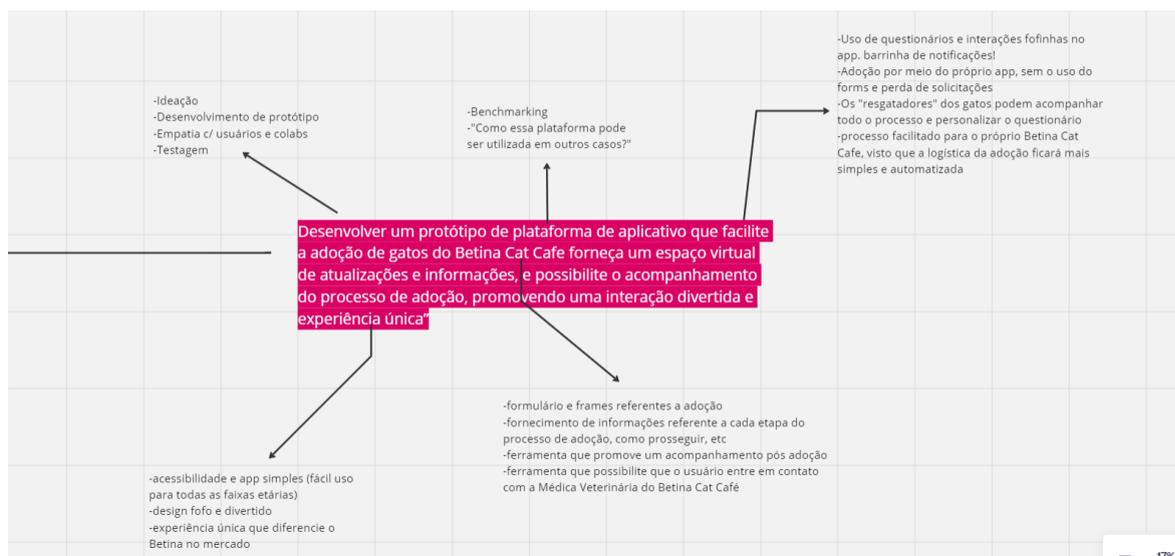


Figura 06 - Frase-mãe

Fonte: Elaborado pela autora

Considerando o objetivo geral deste projeto, pretende-se desenvolver ferramentas tanto para os usuários quanto para os colaboradores que organizem e padronizem as solicitações de adoção dos animais. Assim, por meio de uma interface será possível checar quais animais estão disponíveis para a adoção, suas características, quais processos o possível adotante terá que passar para conseguir a guarda do animal além de funções que englobam todos os procedimentos para trazer a segurança aos futuros donos e principalmente, aos felinos. Como conseqüente, deve haver, também, ferramentas que possibilitem o acompanhamento da solicitação de adoção por parte dos usuários do Betina Cat Café como também dos colaboradores com o objetivo de sanar ao máximo os problemas de comunicação interna no processo de adoção de gatos como perda de formulários, atrasos e problemas na logística da coisa.

Além disso, após uma triagem das necessidades apresentadas tanto pelos colaboradores quanto pela protetora Ana Luiza, definiu-se que há a demanda de uma ferramenta que possibilite a atualização do estado de saúde do gato adotado, por parte do seu tutor. Portanto, também foi criada uma funcionalidade no protótipo que possibilita que, após a adoção, o agora novo dono do pet pode fazer publicações, inserir informações sobre a saúde do gato e atualizar de forma geral, os colaboradores do Betina Cat Café quanto à nova vida de adotado do seu pet. Também é importante ressaltar que alguns elementos visuais da empresa foram assimilados ao protótipo mobile, porém, no geral, foi

desenvolvida uma nova identidade visual que correspondesse com as necessidades de um aplicativo de adoção, sempre com o foco no público-alvo com o intuito de seguir com normas que visem à acessibilidade e facilidade de navegação. Conforme o exposto, o propósito é alinhar algumas demandas que podem ser entendidas como os atuais “Pain Points” da empresa para haver uma profissionalização e padronização ainda maior no processo de adoção dos animais que vivem no estabelecimento.

### **Dos objetivos específicos:**

Para alcançar os objetivo geral apresentado anteriormente, foram traçados objetivos específicos que serviram para nortear o projeto. Dessa maneira, consegue-se pontuá-los tais como:

- Garantir a felicidade e segurança dos animais por meio do desenvolvimento de uma filtragem dos possíveis adotantes assegurando que os animais sejam adotados por responsáveis que sejam conforme os padrões de confiança estabelecidos pelos resgatadores.
- Compreender e conhecer o ambiente necessário para o bem-estar, segurança e a felicidade dos gatos, junto aos resgatadores.
- Desenvolver uma plataforma que vise a acessibilidade e intuição tendo em vista o público alvo de, no mínimo, entre 18 anos de idade.
- Estruturar a plataforma virtual de maneira a prover um ambiente descontraído, interativo e, sobretudo, facilitado para navegação, promovendo clareza quanto às etapas da adoção.
- Avaliar e aperfeiçoar a gestão da loja, a fim de organizar as solicitações de adoção e reduzir o estresse dos colaboradores responsáveis por responder os formulários de adoção, podendo haver uma melhor automação desses processos garantindo mais eficiência.

- Assegurar que a plataforma virtual forneça um bom canal de comunicação entre usuário e o Betina Cat Café.

Diante das informações apresentadas, e considerando o público-alvo, o contexto e o propósito do presente projeto, parte-se então para a apresentação do percurso metodológico (Capítulos 1.6). Em seguida, o detalhamento das pesquisas referenciais utilizadas (Capítulo 2). Em seguida, para a apresentação de coleta de dados e discussão dos resultados (Capítulo 3); a apresentação do desenvolvimento do produto final proposto (Capítulo 4), em seguida a exposição do protótipo (Capítulo 5) e as considerações finais e conclusões desse projeto desenvolvido para Trabalho de Conclusão de Curso (Capítulo 6).

## 1.6 Processo de Design

A partir do delineamento do problema no escopo geral do projeto, e os objetivos estabelecidos anteriormente, considerados como os caminhos necessários a serem percorridos para alcançar o objetivo geral, iniciou-se a escolha das ferramentas de projeto. Portanto, primeiramente, o processo de design utilizado para o desdobramento do projeto foi o levantamento de referências bibliográficas bem como de estudos de caso referentes à relação entre saúde mental e animais de estimação, o bem-estar dos felinos e a história da relação entre ser humano e gatos.

Além disso, o método de pesquisa, também, esteve intrinsecamente ligado às visitas ao Betina Cat Café bem como as entrevistas feitas aos colaboradores e pesquisas direcionadas aos usuários, que serão apresentados no Capítulo 3; sendo desses usuários: pessoas que frequentam o lugar, pessoas que já adotaram algum animal do Betina Cat Café e pessoas que querem adotar mas ainda não conseguiram. Também foi realizado um processo de empatia com os colaboradores no intuito de entender a problemática da comunicação interna no que se refere à adoção dos felinos.

Após a extração de todos esses dados, foi possível reunir um repertório com informações o suficiente para desenhar as diferentes camadas de soluções responsáveis por guiar o projeto, incluindo, também, o conhecimento adquirido após a finalização do curso “Foundations of User Experience”, da Google. Foi utilizada a leitura das obras: “Cebrap (2016) Métodos de pesquisa em Ciências Sociais - Bloco Qualitativo; Cebrap (2016) Métodos de pesquisa em Ciências Sociais - Bloco Quantitativo. Para fechar a discussão, também é importante colocar que os métodos de Design Thinking foram os principais responsáveis para a proposição da solução, o protótipo de aplicativo.

## 2 PESQUISAS REFERENCIAIS

### 2.1 Sistemas operacionais de aplicativos móveis

No cenário contemporâneo, o desenvolvimento de aplicativos móveis e o design de UX/UI desempenham um papel essencial na criação de experiências digitais interativas e envolventes, especialmente quando direcionados a contextos específicos, como o Betina Cat Café. Bray e Holmes (2015) propõe insights valiosos para o desenvolvimento de aplicativos cross-platform, uma escolha estratégica para atender a uma ampla base de usuários, considerando a diversidade de dispositivos móveis dos usuários que frequentam o Café.

Para discutir a acessibilidade dos dispositivos quanto ao protótipo desenvolvido, foi pautada a discussão, mesmo que limitada, pois não é o foco desse projeto, sobre o possível uso dos sistemas operacionais Android e IOS. O Betina Cat Café, visando alcançar uma ampla audiência devido à variabilidade de dispositivos encontrados no mercado brasileiro, poderia adotar uma estratégia de desenvolvimento cross-platform, que são conjuntos de ferramentas, bibliotecas e ambientes de programação que permitem a criação de aplicativos que podem ser executados em diferentes sistemas operacionais ou plataformas sem a necessidade de reescrever o código-fonte para cada uma delas. Esses frameworks são projetados para aumentar a eficiência no desenvolvimento, permitindo que os desenvolvedores criem um único código-base que funciona em várias plataformas para garantir a compatibilidade do aplicativo em sistemas Android e iOS. Frameworks como Flutter ou React Native destacam-se como soluções eficazes nesse cenário.

Bray e Holmes (2015) fornece insights para o desenvolvimento cross-platform, especialmente com React Native, destacando a eficiência em compartilhar código entre as plataformas. Essa abordagem não só reduz custos de desenvolvimento, mas também simplifica a manutenção do aplicativo, o que seria extremamente valioso caso o Betina Cat Café implantasse esse sistema de adoção. Para uma compreensão mais aprofundada da linguagem Kotlin (Android) e Swift (iOS), Skeen e Greenhalgh (2018), juntamente com referências específicas para Swift, proporcionam uma base sólida. Incorporar essas

linguagens de maneira uniforme no código do aplicativo é essencial para garantir que as funcionalidades sejam executadas de maneira eficiente em ambas as plataformas.

O design de UX/UI, fundamental para a experiência do usuário, deve ser implementado considerando as diretrizes específicas de cada plataforma. Garrett (2010) oferece princípios essenciais que podem ser aplicados de maneira consistente em ambas as plataformas, garantindo uma experiência coesa. Iterações rápidas e colaboração entre equipes de design e de desenvolvimento de sistemas assegurariam que a adaptação do aplicativo para ambas as plataformas, Android e IOS, fosse eficiente e eficaz.

Em síntese, a escolha de frameworks cross-platform, a compreensão aprofundada das linguagens de programação e a aplicação de princípios de design UX/UI consistentes seriam fundamentais para o Betina Cat Café alcançar uma presença digital unificada, proporcionando uma experiência de adoção de gatos perfeita e coesa, independentemente do sistema operacional escolhido pelos usuários.

## 2.2 Aplicativos de adoção

Com o objetivo de fazer um mapeamento de referências, esse capítulo irá tratar da pesquisa de referenciais e benchmarking<sup>2</sup> acerca de outros aplicativos de adoção para o desenvolvimento do protótipo de adoção do Betina Cat Café. O objetivo dessa pesquisa é fornecer referências para a criação de uma solução adaptada às necessidades específicas dos usuários do Cat Café. Ao analisar outros aplicativos de adoção, é possível coletar informações acerca das melhores práticas, funcionalidades e abordagens inovadoras que já foram testadas e validadas por outros usuários e desenvolvedores. A identificação de padrões de design e fluxos de usuário em aplicativos similares permitiu uma compreensão mais profunda das expectativas dos usuários ao procurar adotar um animal de estimação, principalmente no caso dos felinos. Elementos como perfis de animais detalhados, processos de solicitação de adoção simplificados e integração intuitiva de mídias sociais emergiram como componentes-chave, de forma que foi um guia na construção de uma experiência de usuário intuitiva e envolvente no caso do protótipo desse projeto.

A pesquisa de aplicativos semelhantes, “pesquisa de similares” também ofereceu insights valiosos sobre como lidar com demandas específicas, como a comunicação eficaz entre usuários e o estabelecimento, a gestão de formulários e a criação de um ambiente digital que reflita a atmosfera acolhedora e “fofa” da Cafeteria em questão. Algumas plataformas mobile foram escolhidas como referência, sendo essas:

### **1. Tiutiu: Adoção de animais, representado pela Figura 07**

É uma plataforma brasileira de adoção de animais como cães e gatos.

### **2. Pets Adoption - Adopt a Pet, representado pela Figura 08**

É uma plataforma estrangeira de adoção de animais como cães, gatos, pássaros, coelhos e cavalos.

### **3. Hyppet, representado pela Figura 09**

É uma plataforma estrangeira de adoção de animais como cães e gatos.

---

<sup>2</sup> processo de avaliação da empresa em relação à concorrência, por meio do qual incorpora os melhores desempenhos de outras firmas e/ou aperfeiçoa os seus próprios métodos. Disponível em: Dicionário Oxford Languages.

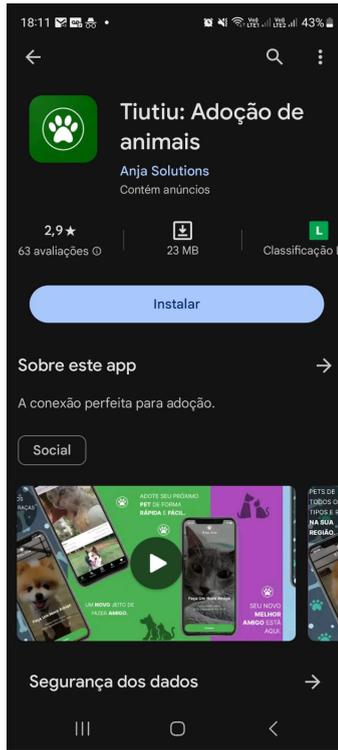


Figura 07 - Aplicativo “Tiutiu”.  
Fonte: Print da Playstore



Figura 08 - Aplicativo “Pets Adoption”.  
Fonte: Print da Playstore

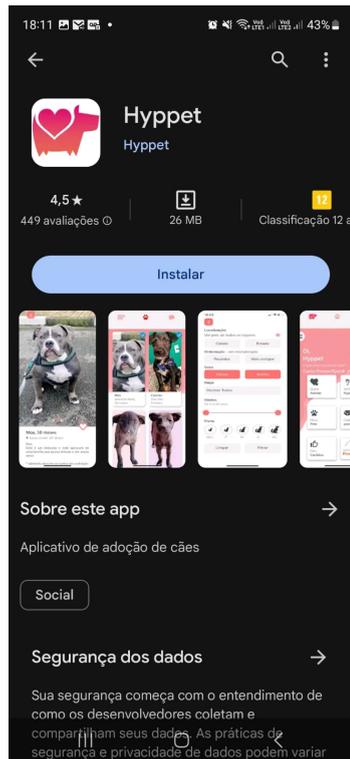


Figura 09 - Aplicativo “Hypet”.

Fonte: Print da Playstore

Com o resultado da pesquisa de similares foi possível concluir que no momento da pesquisa, nenhum aplicativo com foco na adoção de gatos (especialmente de Cat Cafés) foi encontrado no mercado. Apesar disso, a compreensão da “Arquitetura da Informação” presente nesse nicho de aplicativos bem como das demandas dos usuários, derivada da pesquisa de referenciais, permitiu que alguns parâmetros fossem estabelecidos para a confecção do protótipo.

## 2.3 Benchmarking de Cat Cafés

Dentro do universo dos Cat Cafés, foram identificados alguns fatores que revelaram uma paisagem diversificada em meio ao atual crescimento desse nicho de negócio. No crescimento da popularidade dessas cafeterias, foi possível identificar tendências e diferenciais que moldam a experiência oferecida aos visitantes. Dessa maneira, foram determinados os seguintes pontos para a análise do Benchmarking<sup>3</sup> de similares ao Betina Cat Café.

### **Abordagem de Adoção e Interação com Gatos:**

Primeiro, é necessário entender que não são todos os Cat Cafés que disponibilizam seus gatos para a adoção, portanto esse é um ponto que, inicialmente, já deve ser considerado devido a proposta que o estabelecimento oferece para o usuário. Em se tratando dos Cat Cafés que abraçam a adoção dos felinos, esses locais variam na forma como executam a adoção de gatos. No geral, eles focam em parcerias com abrigos locais assim como patrocínio de produtos veterinários, utilizando quase sempre processos considerados mais informais, não havendo o desenvolvimento de um processo complexo que envolva essa triagem dos interessados em adotar. No entanto, alguns Cat Cafés como por exemplo, o “Betina”, fazem essa triagem mais específica com os interessados; o que garante mais segurança no momento da adoção.

### **Ambiente Físico e Temático:**

A ambientação física no geral, possui a combinação dos espaços aconchegantes e acolhedores oferecidos por cafeterias, além de haver a adoção de temáticas específicas, geralmente voltado para o mundo felino. No caso do Betina Cat Café, é muito forte a presença de elementos que estejam ligados aos gatos. O uso de móveis, decoração e disposição do espaço influenciam a experiência do cliente.

### **Cardápio e Experiência Gastronômica:**

---

<sup>3</sup> Processo de avaliação da empresa em relação à concorrência, por meio do qual incorpora os melhores desempenhos de outras firmas e/ou aperfeiçoa os seus próprios métodos. Disponível em: Dicionário Oxford Languages

Cat cafés podem diferenciar-se pelos seus cardápios, oferecendo uma variedade de opções gastronômicas e bebidas. A qualidade dos produtos e a experiência culinária contribuem para a satisfação global do cliente.

### **Eventos Especiais e Engajamento da Comunidade:**

Cat cafés frequentemente organizam eventos especiais, workshops e atividades interativas para promover o engajamento da comunidade. A natureza desses eventos é variada, desde feiras de adoção até eventos de conscientização sobre o bem-estar animal.

### **Políticas de Bem-Estar Animal:**

As práticas de cuidado e bem-estar dos gatos são distintas em cada Cat Café. O benchmarking mais aprofundado permite avaliar políticas, instalações e abordagens adotadas para garantir o conforto e saúde dos animais.

### **Presença Digital e Estratégias de Marketing:**

A presença online, incluindo sites, redes sociais e estratégias de marketing, desempenha um papel vital na atração de clientes. A análise das estratégias de marketing digital oferece insights sobre como os Cat Cafés constroem suas marcas. No caso do Betina Cat Café, há uma forte presença digital que serve como ponto de contato com os usuários.

### 3 COLETA E ANÁLISE DE DADOS

A fim de compreender melhor o funcionamento do Betina Cat Cafe, foram feitas diversas visitas no local e algumas entrevistas. O objetivo dessas visitas foi, em sua maioria, tomar notas, visualizar o espaço da loja, entender o funcionamento do estabelecimento e buscar por insights tanto de colaboradores quanto de usuários, em busca de soluções para o produto final proposto.

#### 3.1 Funcionamento e representação

Foi feita uma representação do funcionamento do Betina Cat Café com o intuito de esclarecer o fluxo de pessoas, demandas que o protótipo do aplicativo poderia solucionar, os pontos de contato com o cliente, interações e a integração física e digital.

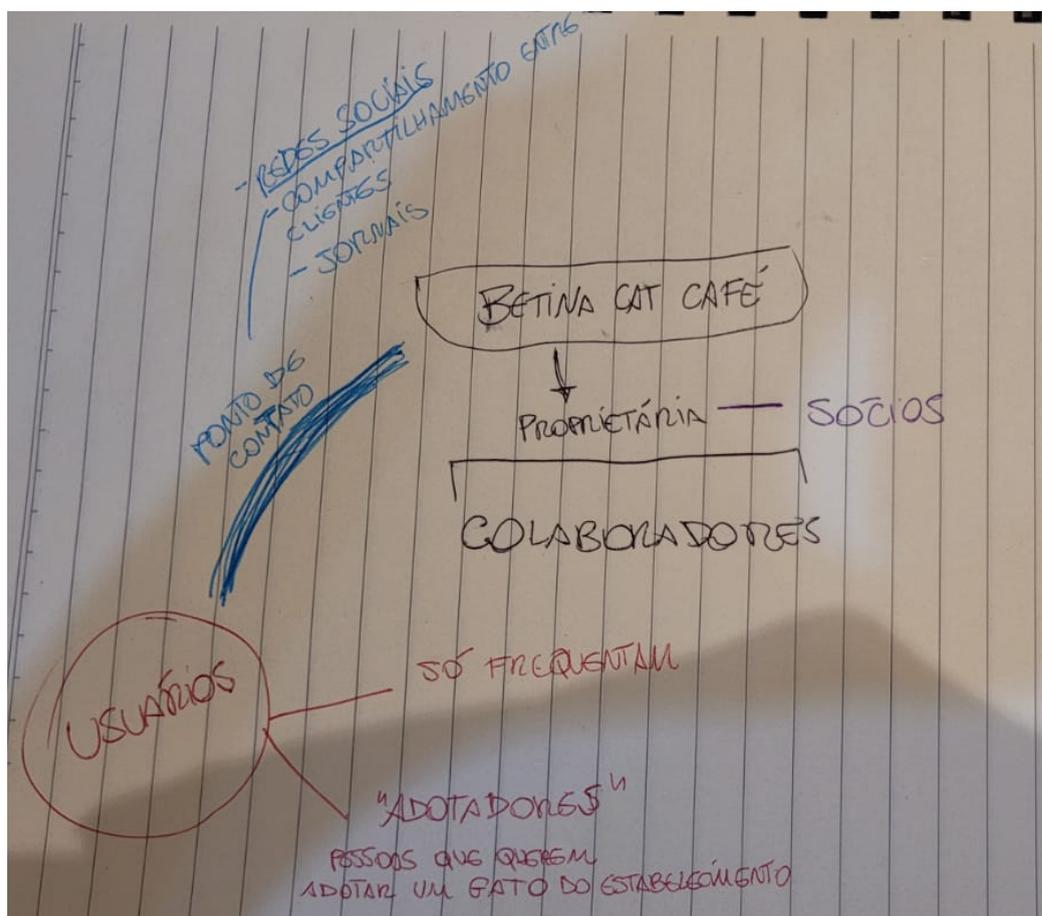


Figura 10 - Representação do funcionamento do Betina Cat Café.

Fonte: Elaborado pela autora

### 3.2 Logística e Jornada do Usuário

Foi criado um infográfico (Figuras 11 e 12), também, para a compreensão da Jornada do Usuário dos clientes do Betina Cat Café. Esse estudo foi importante para entender como os clientes entram em contato com a informação da possibilidade de adoção e quais possíveis caminhos eles percorrem. Notou-se que as informações sobre adoção eram passadas, no geral, verbalmente por parte dos colaboradores. Também, foi nessa etapa as principais queixas dos colaboradores responsáveis pelo gerenciamento das “fichas de adoção” que foram destacadas. Em alguns momentos, os usuários preenchiam o formulário disponibilizado no Instagram do estabelecimento, e essas fichas eram perdidas nas Caixas de Entrada dos e-mails ou mesmo preenchidas para pedidos de adoção de gatos que já haviam sido adotados por outras famílias.

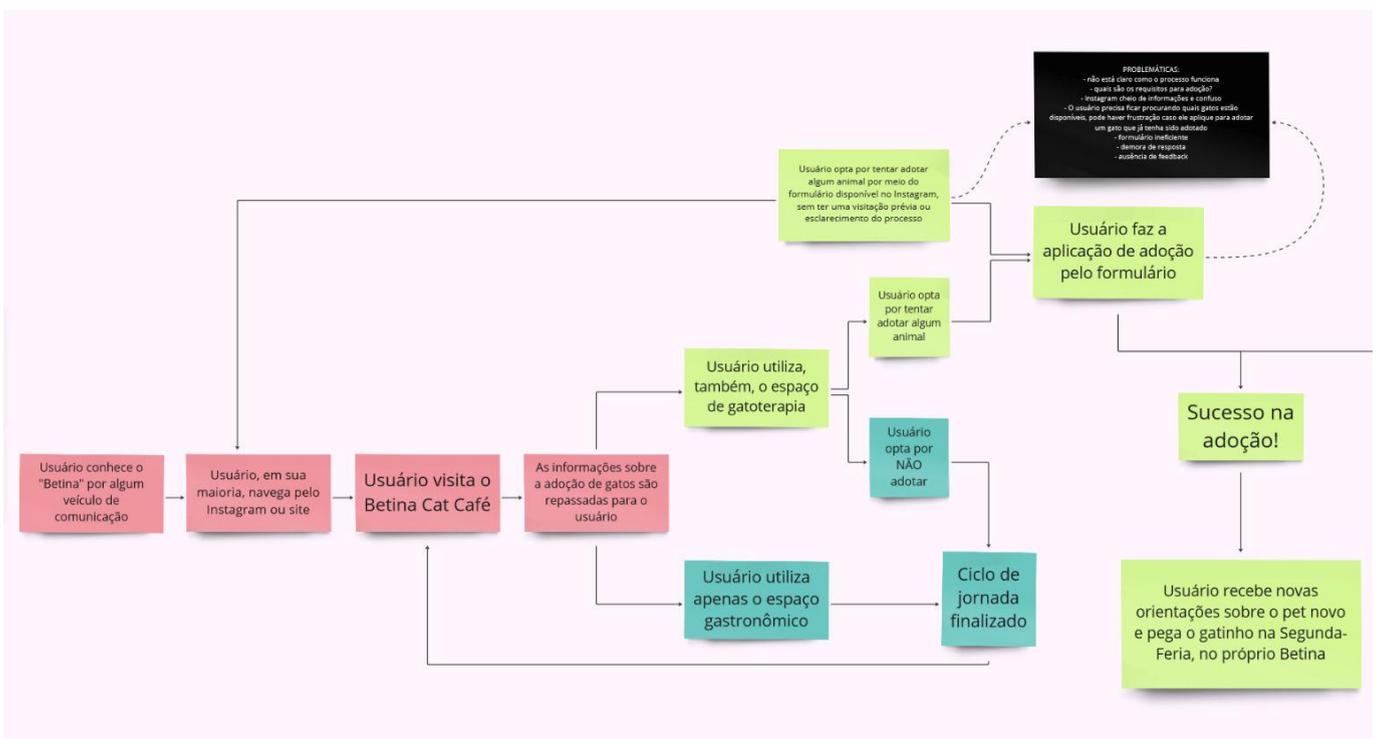


Figura 11 - Jornada do Usuário 1.

Fonte: Elaborado pela autora

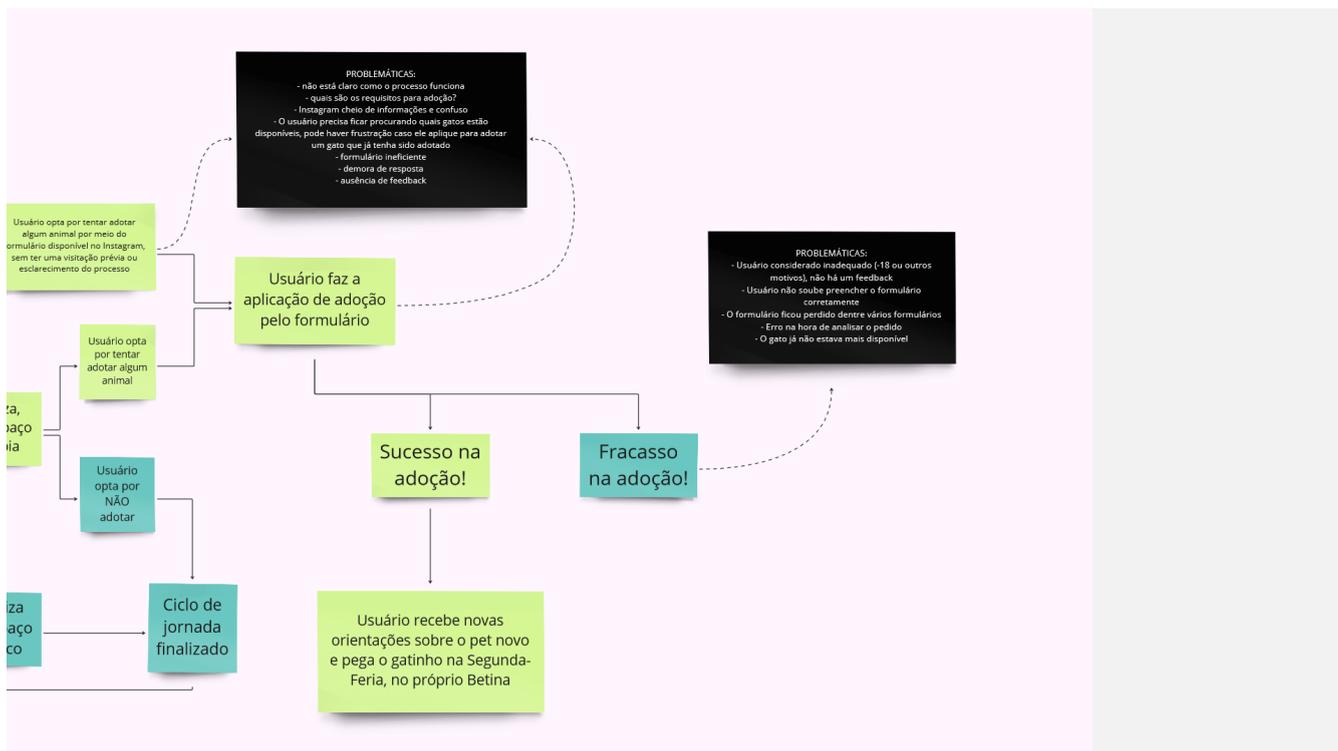


Figura 12 - Jornada do Usuário 2

Fonte: Elaborado pela autora

### 3.3 Pesquisa com os colaboradores

Além do delineamento da Jornada do Usuário bem como o entendimento detalhado da Experiência do Usuário, foram feitas algumas perguntas em formato de entrevista com duas colaboradoras que estavam presentes no momento das visitas ao Betina Cat Café. A “Colaboradora” mencionada abaixo é responsável por atender as mesas na parte da Cafeteria. Já a “Assistente do gatil” é a colaboradora responsável por auxiliar as interações entre gatos e usuários no ambiente do gatil. Dessa maneira, as entrevistas foram posicionadas no Apêndice do Relatório.

Após a entrevista com as colaboradoras, houve uma melhor compreensão sobre como se dá o processo de adoção de modo mais detalhado. Entretanto, percebeu-se, também, que essa tarefa não era destinada a essas colaboradoras em específico, ou seja, elas não eram as responsáveis por realizar a gestão dos formulários, realizar as entrevistas e dar as respostas aos possíveis adotantes. Dessa forma, após essas conversas, foi informado que a pessoa responsável por responder todos os formulários, entrevistar as pessoas e gerir os documentos era a protetora Ana Luiza. Portanto, verifiquei a possibilidade de conseguir o contato da mesma.

Depois de uma conversa com Mariana, consegui o número de telefone da protetora e entrei em contato com ela. Primeiramente, estabeleci algumas perguntas e pontos que seriam convenientes para entender como a protetora se envolveu com o Betina e, finalmente, algumas indagações focadas em como ela administra todas as demandas dos Formulários de Adoção, os quais todos são encaminhados para ela e ela mesma é a responsável por filtrar, entrevistar e dar um retorno a todos os interessados em adotar um gato do Café.

Logo após a entrevista com a protetora, foram definidos mais alguns pontos-chaves além da compreensão de pontos que poderiam ser trabalhados para a solução proposta deste presente projeto. A conversa com a protetora foi muito importante para o prosseguimento do projeto visto que ela apresentou os fatores problemas de maneira crua que afetam ela, como colaboradora; e os usuários.

### 3.4 Pesquisa com os usuários

Para entender quais eram as principais dores no cenário atual dos usuários do Betina Cat Café, foi elaborado um questionário que recebeu respostas durante o mês de outubro de 2023. Essa pesquisa teve como principal objetivo fazer algumas perguntas que filtrasse quais eram os pontos da Jornada do Usuário que causavam alguma dispersão ou falta de feedback para os clientes. Os resultados foram coletados e estão descritos nas seguintes figuras:

Você já foi ao Betina Cat Café, localizado em Brasília na Asa Norte?

26 respostas



Figura 13 - Gráfico do resultado da Pesquisa com Usuário 1.

Fonte: Elaborado pela autora

Você sabia que você pode adotar gatinhos do Betina Cat Café?

26 respostas

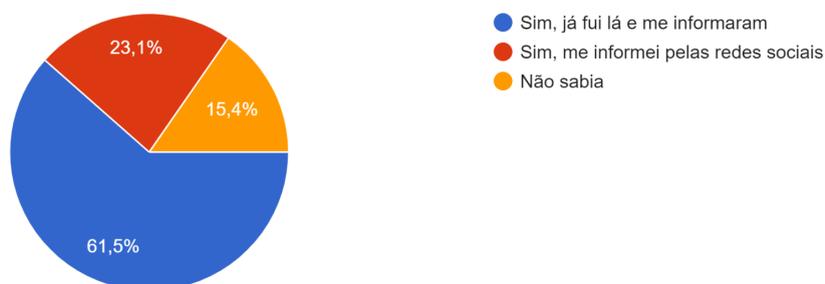


Figura 14 - Gráfico do resultado da Pesquisa com Usuário 2.

Fonte: Elaborado pela autora

Você já tentou adotar um dos gatinhos disponibilizados no gatil do Betina Cat Café?

26 respostas

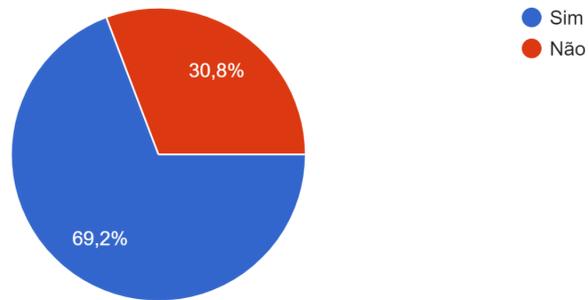


Figura 15 - Gráfico do resultado da Pesquisa com Usuário 3.

Fonte: Elaborado pela autora

Você preencheu o Formulário de Adoção disponibilizado no Instagram do Betina Cat Café?

26 respostas



Figura 16 - Gráfico do resultado da Pesquisa com Usuário 4.

Fonte: Elaborado pela autora

Você recebeu algum retorno referente ao Formulário que você respondeu?

26 respostas



Figura 17 - Gráfico do resultado da Pesquisa com Usuário 5.

Fonte: Elaborado pela autora

Você conseguiu adotar o gatinho que queria?

26 respostas



Figura 18 - Gráfico do resultado da Pesquisa com Usuário 6.

Fonte: Elaborado pela autora

Você preencheu o Formulário de Adoção para um gatinho que aparentemente já havia sido adotado e você não estava sabendo?

26 respostas



Figura 19 - Gráfico do resultado da Pesquisa com Usuário 7.

Fonte: Elaborado pela autora

Com base nas respostas fornecidas na planilha, podemos destacar alguns insights relevantes:

#### **Conhecimento do Betina Cat Café:**

A maioria dos participantes já visitou o Betina Cat Café ou tem conhecimento sobre o estabelecimento por meio das redes sociais.

#### **Conscientização sobre Adoção de Gatos:**

Um número significativo de respondentes está ciente da oportunidade de adotar gatos do Betina Cat Café, tanto por meio de visitas ao local quanto pela divulgação nas redes sociais.

#### **Experiência com Adoção:**

Alguns participantes tentaram adotar gatos, e a maioria deles teve sucesso nesse processo. No entanto, há casos em que a equipe do Betina Cat Café entrou em contato ou houve recusa sem explicação aparente.

#### **Preenchimento do Formulário de Adoção:**

Alguns participantes não tinham conhecimento da necessidade de preencher um formulário de adoção. Outros não preencheram o formulário, indicando que não desejam adotar.

#### **Feedback sobre o Processo de Adoção:**

Alguns respondentes receberam feedback positivo da equipe do Betina Cat Café, enquanto outros mencionaram não ter recebido nenhum retorno ou não entenderem por que sua ficha foi recusada.

#### **Compreensão do Formulário de Adoção:**

Algumas pessoas que preencheram o formulário expressaram confusão sobre o motivo pelo qual suas fichas foram recusadas, indicando uma possível área de melhoria na comunicação ou transparência do processo.

Após a interpretação dos dados obtidos, entendeu-se que o Betina Cat Café possui pontos fortes com relação ao seu marketing e comunicação externa. Entretanto, também foi compreendido que há alguns pontos que podem ser melhorados com relação à dinâmica das adoções e como informações acerca desse tema chegam nos usuários. Além disso, também foi percebido que o processo de adoção poderia promover mais transparência com relação a qual etapa o usuário estaria, já que nem todos recebem o devido Feedback de suas candidaturas.

## 4 DESENVOLVIMENTO DO PROTÓTIPO

### 4.1 Moodboard

Com o intuito de traçar um delineamento visual coeso e inspirador para o desenvolvimento da ideia do aplicativo, foi feito um moodboard<sup>4</sup> (Figura 20). Esse recurso visual foi utilizado para consolidar uma identidade que transmitisse a atmosfera de cafeteria, mas principalmente, de um aplicativo de adoção de gatos. Dessa forma, o moodboard auxiliou no estabelecimento de uma conexão emocional com os possíveis usuários, trazendo uma reflexão de quais elementos visuais seriam indispensáveis para a construção do protótipo, tais como paleta de cores, tipografias, imagens, formas e grids esse recurso poderia atuar como guia visual. A proposição do moodboard assegura a consistência e alinhamento dos objetivos do “aplicativo” promovendo uma experiência coesa entre o ambiente físico e o virtual.

Conforme dito anteriormente, a Figura 20 demonstra quais paletas e estilos de imagem estavam sendo idealizadas para dar o início da confecção do protótipo.

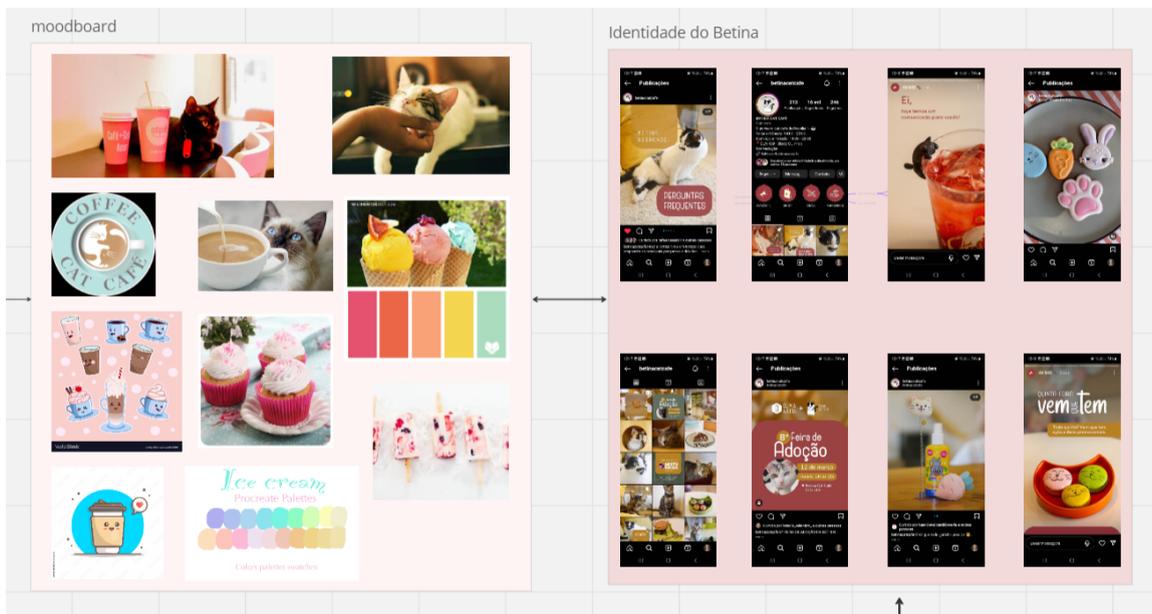


Figura 20 - Moodboard.

Fonte: elaborado pela autora

<sup>4</sup> O moodboard é uma espécie de mural que pode ser composto por imagens, vídeos e elementos visuais que representam a essência de um projeto. É como um painel de inspiração que ajuda a definir aquela identidade que faltava para transformar qualquer trabalho em algo muito mais especial. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/moodboard/>

Foi possível concluir que, a partir da proposição do moodboard, alguns pontos foram determinados como decisivos para as soluções do protótipo. Podendo esses serem considerados como:

- O uso de cores pastéis e uma paleta mais suave, sem a presença de cores super saturadas.
- Utilização de elementos visuais com bordas arredondadas, de maneira que cause um efeito de sentimento aconchegante e adorável.
- Presença forte da imagem de gatos e de elementos do universo felino.
- A variabilidade de comidas oferecidas pelo café, trazendo uma não-definição de símbolos gastronômicos para o “aplicativo”, também motivado pelo fato da proposta ser para a adoção, exclusivamente.
- Avaliação sobre até que ponto a identidade visual do Betina Cat Café seria replicável ao protótipo visto que foi direcionada para representar a cafeteria, e não uma solução virtual para as adoções promovidas pelo estabelecimento.

Após o desenvolvimento do recurso do moodboard, foi possível prosseguir com as etapas de análise de Personas e Jornada de Usuário.

## 4.2 Público-alvo

A definição do público-alvo se deu após a percepção dos usuários que frequentam o Betina Cat Café, sendo a faixa-etária o principal fator discutido. Também, é necessário pontuar que a determinação de idade foi estabelecida após algumas entrevistas com a proprietária e a protetora conveniada com a cafeteria. Um fator que chamou muito a minha atenção, foi a necessidade demonstrada por ambas de desenvolver um protótipo que pedisse a confirmação de maioridade dos usuários; a possibilidade de implementar uma ferramenta de anexação de documentos para a confirmação da maioridade foi ponderada. Porém, o uso dessa ferramenta mostrou-se negativo após alguns testes que indicaram que os usuários se incomodavam em colocar seus documentos pessoais na nuvem de um aplicativo de adoção de gatos.

É importante salientar que a determinação do público-alvo do aplicativo do Betina Cat Café para pessoas de no mínimo 18 anos de idade reflete uma estratégia cuidadosamente planejada com base em diversos fatores discutidos com a equipe da cafeteria. Em primeiro lugar, esse grupo demográfico abrange uma faixa etária ampla, representando uma diversidade de interesses, estilos de vida e experiências. Essa amplitude permitiria que o Betina Cat Café alcançasse uma audiência substancial e potencialmente engajada.

Além disso, pessoas de no mínimo 18 anos de idade estão mais familiarizadas com responsabilidades advindas de tecnologia e dispositivos móveis, tornando-as naturalmente receptivas a um aplicativo de adoção. A familiaridade com interfaces digitais e a disposição para explorar novas tecnologias contribuem para uma aceitação mais rápida e eficiente do aplicativo. Além disso, essa faixa etária costuma representar um estágio da vida em que as pessoas estão mais propensas a considerar a adoção de animais de estimação, pois muitos estão estabelecendo lares, consolidando carreiras ou buscando companhia. A dinâmica de vida nessa faixa etária favorece a adoção responsável e a busca por experiências significativas, como a interação com gatos.

A escolha dessa faixa etária também leva em consideração a capacidade financeira para cuidar de animais de estimação (que é uma preocupação relevante para os colaboradores do Betina Cat Café), assim como o comprometimento necessário para o

processo de adoção. As pessoas deste público-alvo geralmente têm estabilidade financeira e o tempo disponível para oferecer um lar amoroso e cuidados adequados aos gatos.

Em resumo, a decisão de direcionar o aplicativo para pessoas de no mínimo 18 anos de idade é fundamentada em aspectos tecnológicos, estágio de vida, estabilidade financeira e predisposição para a adoção responsável, criando um alinhamento estratégico que otimiza o impacto do Betina Cat Café na promoção do bem-estar dos gatos e na criação de lares felizes.

Após a definição do público-alvo, foram criadas duas personas para a representação dos possíveis usuários para o “aplicativo”.

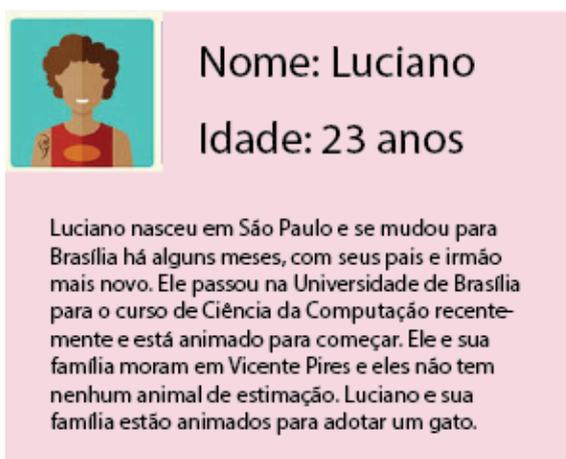


Figura 21 - Persona 1.

Fonte: Elaborado pela autora

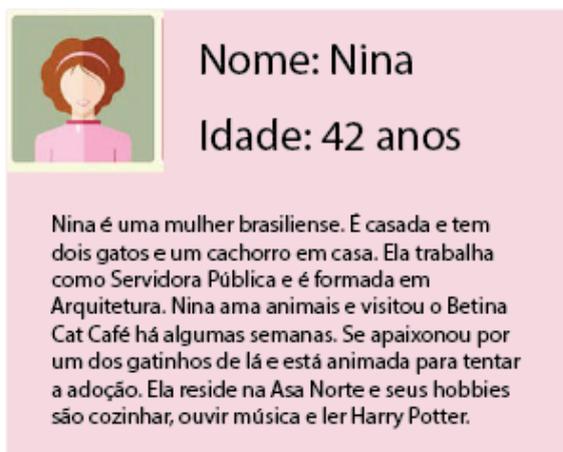


Figura 22 - Persona 2.

Fonte: Elaborado pela autora

O desenvolvimento dessas personas seu deu pelo objetivo de ilustrar possíveis usuários do protótipo de aplicativo tendo em vista a variabilidade de estilos de vida e sua faixa-etária. Além disso, também foi importante para levantar a necessidade de ter no mínimo 18 anos de idade para ser um usuário do “aplicativo”, já que a adoção não seria permitida para os menores de idade

### 4.3 Arquitetura da Informação

Para dar início à fase da construção das telas iniciais, foi confeccionado um esquema acerca de qual fluxo os wireframes<sup>5</sup> deveriam seguir.



Figura 23 - Esquema de Menus.

Fonte: Elaborado pela autora

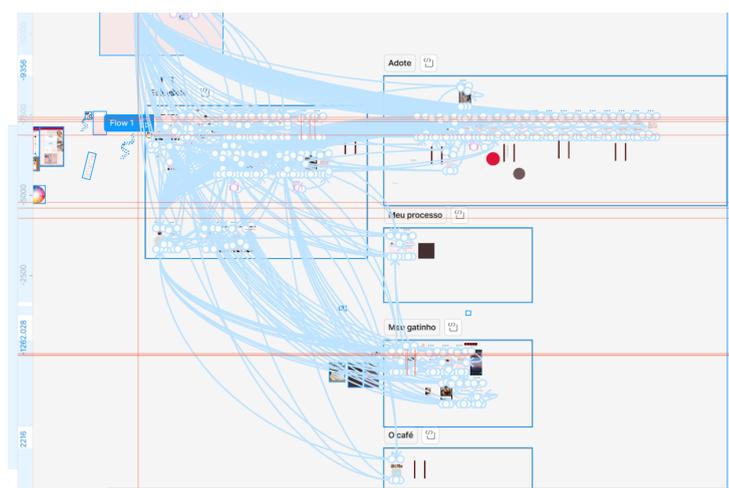


Figura 24 - Fluxo do Protótipo.

Fonte: Elaborado pela autora

<sup>5</sup> Os wireframes são partes do processo inicial de qualquer projeto, ou seja, são rascunhos de como vai ser o progresso do serviço, levando em conta a arquitetura da informação e a meta final do produto. Utiliza-se popularmente esse projeto na construção de sites ou apps. Disponível em: <https://madeinweb.com.br/o-que-sao-wireframes/>

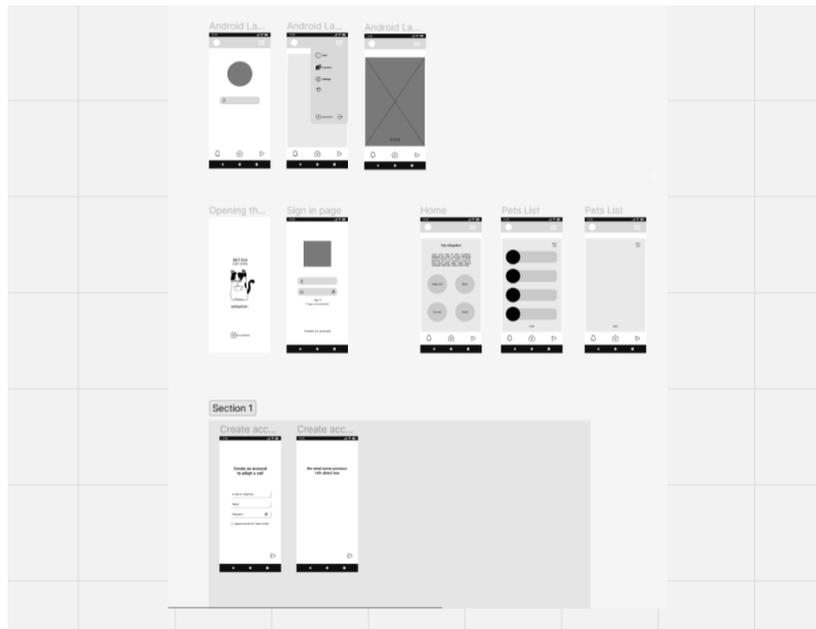


Figura 25 - Demonstração da Arquitetura da Informação.

Fonte: Elaborado pela autora

Assim, foi estabelecido, primeiramente, que o protótipo seguiria uma linha que começaria no “Menu” e, posteriormente, o usuário poderia acessar as opções que se desmembrariam dali. Foram definidos quatro sub menus, sendo esses:

“**Adoção**”: telas que seriam responsáveis pela listagem dos gatos disponíveis para a adoção bem como os botões responsáveis pela adoção, dando caminho ao “Formulário de Adoção”, documento formulado pela própria equipe do Betina Cat Café, o qual possui a triagem inicial dos possíveis adotantes, com perguntas específicas sobre a adoção.

“**Processos**”: telas que guiam o usuário para a atualização do processo de adoção o qual ele já teria aplicado, mostrando as datas de cada etapa já concluída.

“**Meu gato**”: telas encarregadas pelo acompanhamento pós adoção, seriam as atualizações que o usuário faz aos colaboradores do Betina Cat Café, mostrando sua rotina com o novo pet. Há três opções nessa ferramenta, um botão para o usuário atualizar o Café sobre o estado de saúde do gato, um botão para fazer o upload de imagens e vídeos para contar sobre a nova rotina, e um último botão que guia o usuário ao Whatsapp da Doutora Natália Reis, caso haja a necessidade de atendimento Médico Veterinário.

“O Café”: uma tela explicando sobre como funciona o Betina Cat Café e algumas fotos fornecidas pelo próprio estabelecimento por meio do Instagram.

Também, foi confeccionado um Menu de Navegação (representado pela Figura 26), com os botões responsáveis pelas opções “Informações”, “Favoritos” e “Configurações”.

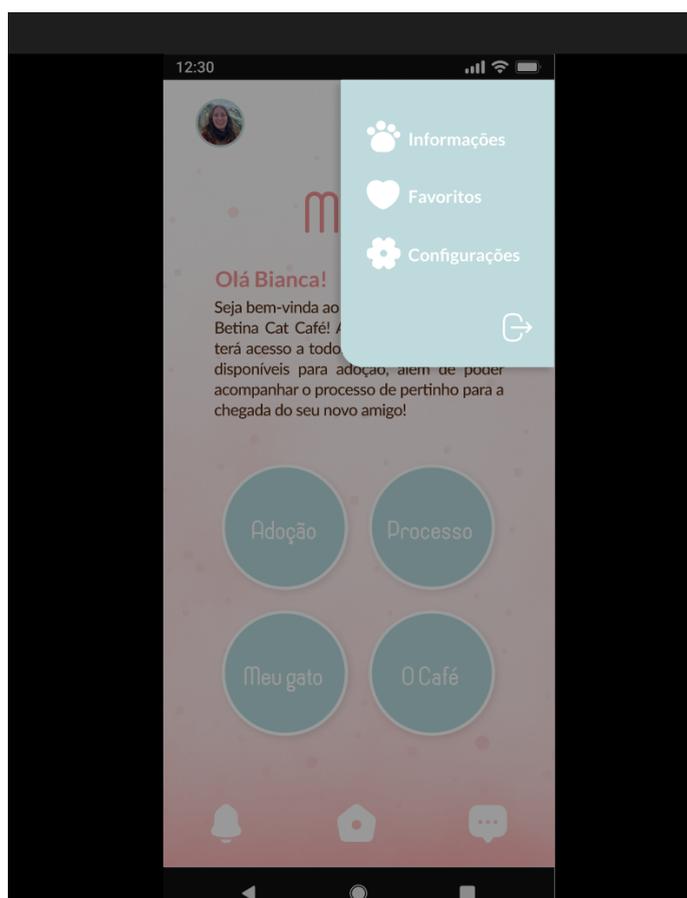


Figura 26 - Menu de Navegação.

Fonte: Elaborado pela autora

Para a proposição do “Formulário de Adoção”, foi utilizado o material do documento já desenvolvido pelo Betina Cat Café, contendo todas as perguntas feitas para a triagem dos interessados na adoção. Dessa maneira, o formulário já existente foi apenas introduzido na estrutura do protótipo.

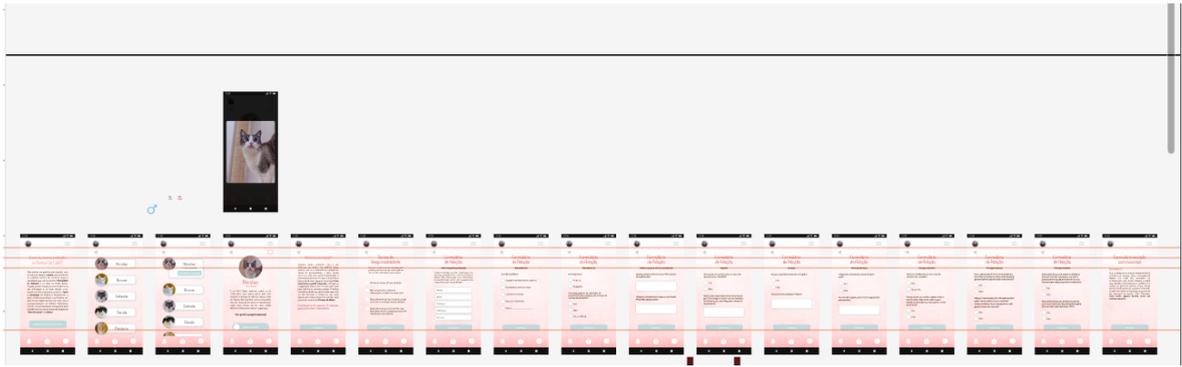


Figura 27 - “Formulário de Adoção”.

Fonte: Elaborado pela autora

## **4.4 Identidade Visual**

Para a criação da identidade visual do protótipo de aplicativo de adoção, vários pontos foram considerados. Primeiramente, foi feita uma abordagem estratégica que englobasse a reflexão da essência da marca Betina Cat Café assim como do propósito da ideia do aplicativo, um ambiente virtual amigável, aconchegante e divertido que também ressoasse com o público-alvo. Dessa maneira, alguns pontos-chave foram considerados durante o desenvolvimento:

### **Atributos da Marca:**

Analisar os valores e atributos que definem o Betina Cat Café. Isso inclui a atmosfera acolhedora do café, o compromisso com a adoção responsável, a integração entre o mundo físico e digital, e a paixão pela causa dos gatos.

### **Perfil do Público-Alvo:**

Entender profundamente as características e preferências do público-alvo, considerando fatores como estilo de vida, interesses, comportamento online, e a relação emocional que desejam estabelecer ao adotar um gato.

### **Paleta de Cores:**

Definir uma paleta de cores que transmita uma sensação acolhedora e amigável, alinhada ao ambiente do café. Tons suaves de rosa, azul e neutros que evoquem uma atmosfera relaxante, adorável e terna.

### **Elementos Visuais:**

Incorporar elementos visuais que representem a personalidade dos gatos e a relação emocional entre humanos e felinos. Ícones amigáveis, como pegadas de gatos, corações ou silhuetas de gatos, podem criar uma identidade visual reconhecível.

### **Tipografia:**

Escolher fontes que sejam legíveis em dispositivos móveis e que transmitam uma mensagem coesa com a personalidade da marca. A tipografia pode variar entre moderna e descontraída, dependendo do tom desejado.

### **Estilo Fotográfico:**

Definir o estilo fotográfico, privilegiando imagens autênticas dos gatos disponíveis para a adoção, interações positivas entre gatos e humanos, e momentos especiais no Betina Cat Café. Isso reforça a mensagem de felicidade, carinho e responsabilidade.

### **Coerência Multicanal:**

Garantir que a identidade visual seja coesa em todos os canais, incluindo o aplicativo, redes sociais, site e materiais promocionais. A coerência fortalece o reconhecimento da marca e a confiança dos usuários. Entretanto, ter em mente também, que o protótipo da plataforma desenvolvida seria independente ao Betina Cat Café, havendo a importância de não estar engessada à paleta de cores já definida pela cafeteria. Entender a importância de escolher a identidade coesa para um aplicativo de adoção, sobretudo.

### **Adaptação ao Meio Digital:**

Considerar a adaptabilidade da identidade visual ao ambiente digital, garantindo que elementos gráficos e de design se traduzam efetivamente em dispositivos móveis, proporcionando uma experiência agradável e consistente

### **Emoção e Conexão:**

Infundir elementos que evocam emoções positivas e uma conexão imediata. A identidade visual deve ser capaz de transmitir a alegria da adoção de gatos e a atmosfera afetuosa e doce do Betina Cat Café.

Após a apresentação desses pontos, as seguintes soluções foram propostas para a identidade do protótipo:



Figura 28 - Paleta de Cores.

Fonte: Elaborado pela autora

Para a paleta, a Figura 28. As cores foram definidas com base na busca de desenvolver cores que representassem a doçura da adoção. Os tons pastéis remetem a tranquilidade e garantindo o alcance da proposta de desenvolver telas que fossem extremamente amigáveis e passassem segurança para o usuário.



Figura 29 - Demonstração de Tipografia.

Fonte: Elaborado pela autora

Para a tipografia, a Figura 29. Nesse caso, houve o uso da fonte “Cronus Round” que já é característica da identidade do próprio Betina Cat Café, garantindo o visual doce por ter traços arredondados. Para os textos corridos, a fonte “Lato” foi proposta devido a sua facilidade de leitura para aplicativos mobile garantindo coesão ao projeto.

Para as telas iniciais, houve o seguimento das paletas e tipografias definidas, bem como o uso do símbolo da marca do Betina Cat Café, a gata “Betina”. Também, foram utilizados elementos visuais que se relacionavam com a temática de gatos, por exemplo, as “patinhas” nos wireframes.

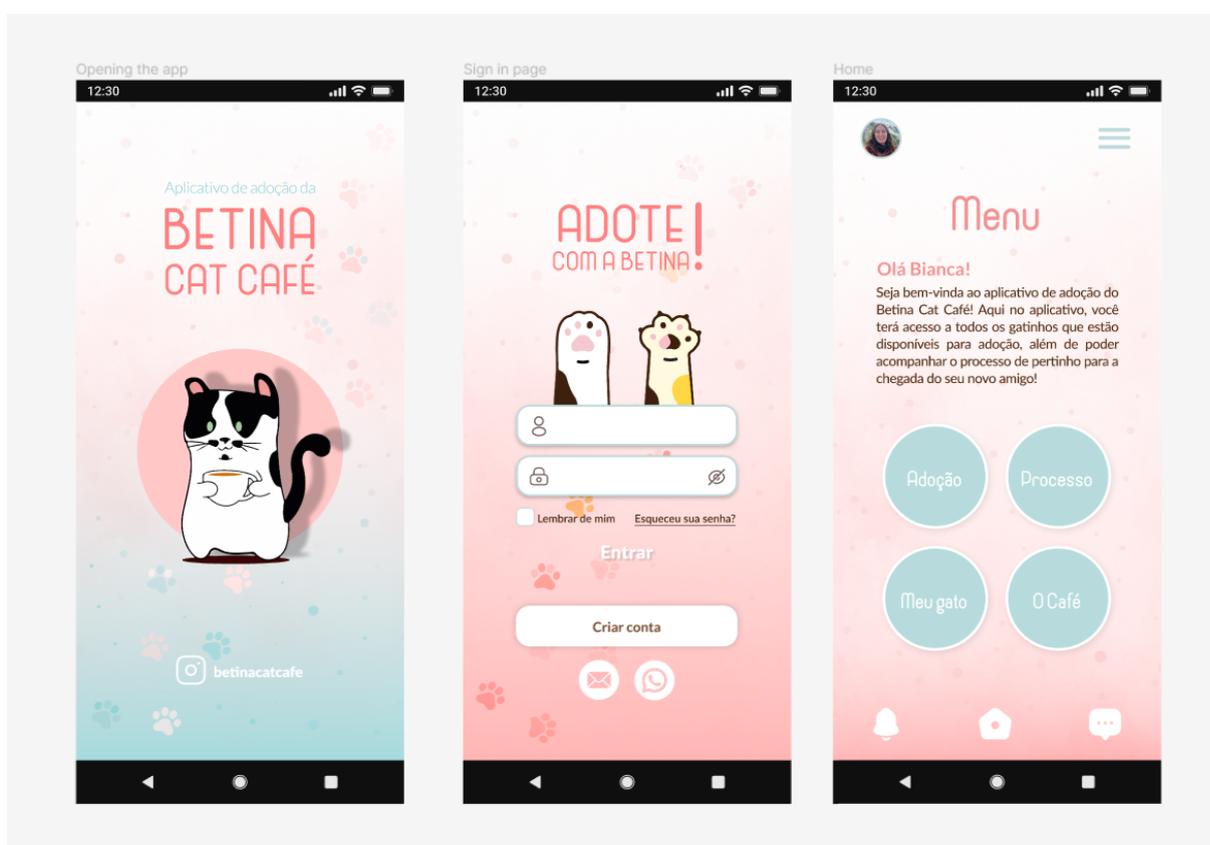


Figura 30 - Telas Iniciais.

Fonte: Elaborado pela autora

## **4.5 Teste de usabilidade**

O teste de usabilidade contou com a participação de quinze pessoas que correspondiam à faixa-etária estimada para o público-alvo. Durante o procedimento do teste, foi pedido aos usuários que se sentassem em um local tranquilo e fizessem o uso do protótipo anotando em um caderno pontos positivos e negativos encontrados durante a navegação, para depois, esse ser recolhido pela autora. Após o período de testes, foi possível fazer algumas conclusões, sendo essas:

### **Navegação Intuitiva:**

Os participantes demonstraram que o protótipo proporcionava uma navegação intuitiva, destacando a facilidade em encontrar informações relevantes sobre os gatos disponíveis para adoção e os processos de adoção. A acessibilidade também foi analisada nesse processo mostrando-se eficiente, já que também oferecia mais opções na barra de “Configurações”.

### **Design Atraente e Cativante:**

O design visual do aplicativo foi elogiado, e os usuários destacaram as características doce, agradável e “fofa”. As imagens de gatos adotáveis e a integração da identidade visual do Betina Cat Café contribuíram para uma experiência visualmente agradável.

### **Processo de Adoção Simplificado:**

Os participantes expressaram satisfação com a simplicidade do processo de adoção no aplicativo. A capacidade de preencher formulários, interagir com perfis de gatos e receber feedback da equipe do café foi considerada fácil de seguir e compreender.

### **Notificações Relevantes:**

As notificações push foram notadas por sua relevância e timing. Os usuários apreciaram receber atualizações sobre informações importantes sobre o seu processo além de mensagens.

### **Feedback Rápido da Equipe do Café:**

Participantes que interagiram com o atendimento simulado pelo protótipo da equipe do Betina Cat Café por meio do aplicativo destacaram a rapidez e eficácia das respostas. Isso contribuiu para uma sensação de suporte e cuidado durante o processo de adoção.

#### **Personalização da Experiência do Usuário:**

A capacidade de personalizar perfis de gatos com base nas preferências dos usuários foi apreciada. Isso permitiu uma experiência mais personalizada, conectando usuários a gatos que se alinham com suas preferências e estilo de vida. Além disso, a possibilidade de personalização do seu próprio perfil também foi notada.

#### **Transparência no Processo de Adoção:**

A transparência no processo de adoção foi destacada como um ponto forte. Os usuários elogiaram a clareza nas informações sobre os requisitos e os passos necessários para finalizar a adoção.

## 5 O PROTÓTIPO

O desenvolvimento do protótipo do aplicativo de adoção para o Betina Cat Café foi um projeto marcado por desafios, aprendizados valiosos e a busca por uma solução inovadora. Ao integrar as pesquisas sobre o público-alvo, design de serviços e identidade visual, e ainda as informações e limitações do estudo de caso do betina Cat Café, foram levantados todos os pontos cruciais para sua confecção.

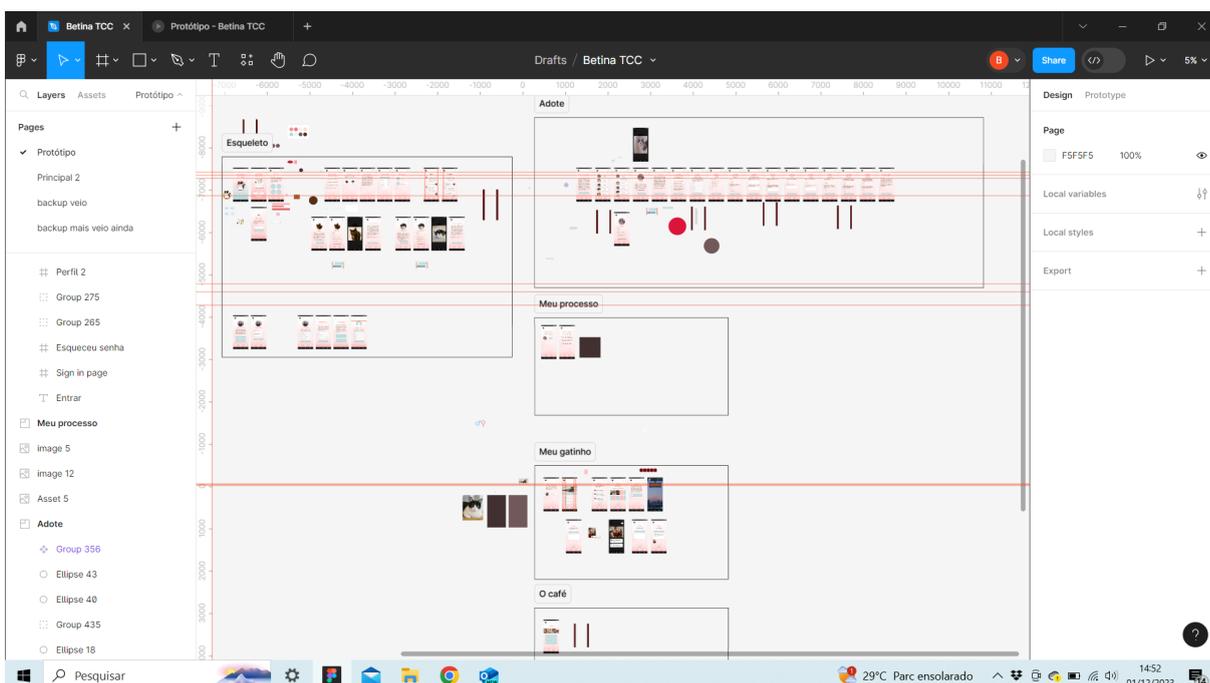


Figura 31 - Telas.

Fonte: Elaborado pela autora

O protótipo foi desenvolvido no programa “Figma” e contou com cerca de 60 telas, demonstrando como seria a Jornada do Usuário para a adoção de um gato chamado “Nicolas” (Figura 32) e como seria o funcionamento das ferramentas de atualização de um gato já adotado no Betina Cat Café, chamado “Tapioca” (Figura 33). Esses fluxos foram definidos como situação hipotética para demonstração de funcionamento.

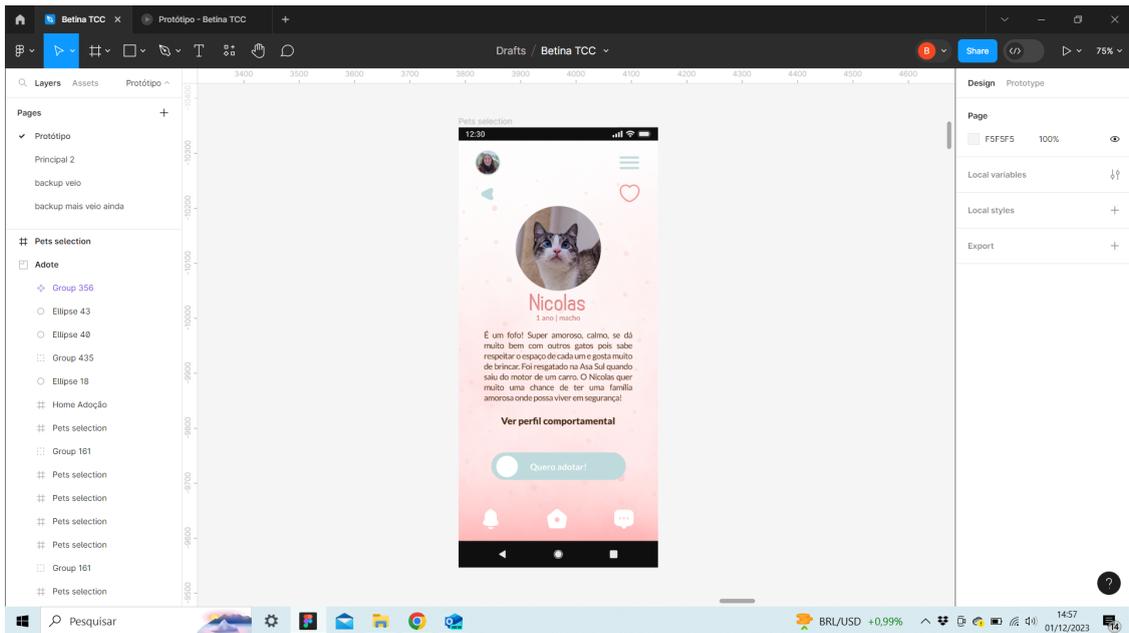


Figura 32 - Tela de adoção do Nicolas.

Fonte: Elaborado pela autora

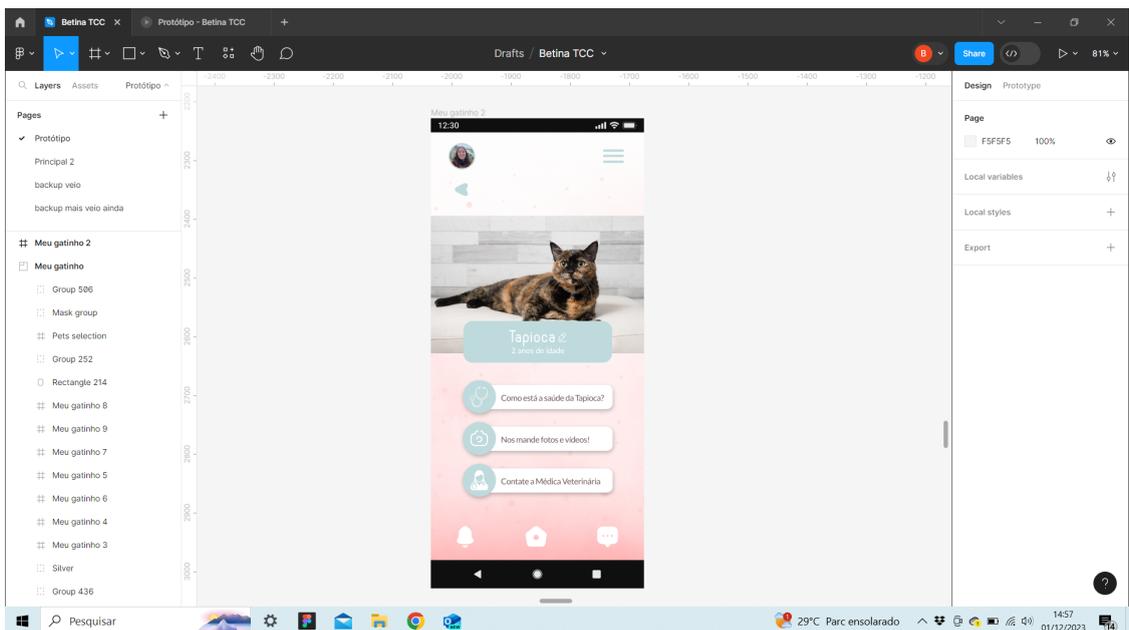


Figura 33 - Tela da Tapioca.

Fonte: Elaborado pela autora

Depois da finalização do protótipo para esse estudo de caso, algumas considerações foram feitas acerca do ampliamto que poderia ser feito desse protótipo de modelo-padrão para outras redes de Cat Cafés. Foi compreendido que o protótipo de aplicativo de adoção desenvolvido para o Betina Cat Café oferece uma estrutura eficaz e

personalizável que pode ser adaptada e implementada em outros Cat Cafés, ampliando o impacto positivo dessa iniciativa. Tendo em vista as considerações feitas no desenvolvimento do aplicativo, a aplicação em outros estabelecimentos desse tipo pode ser útil.

Primeiro, a arquitetura de navegação intuitiva e o design do aplicativo podem ser facilmente personalizados para refletir a identidade visual de diferentes Cat Cafés, mantendo a estética agradável que cativou os participantes do teste de usabilidade, mencionado anteriormente. Essa adaptabilidade visual garante que cada Cat Café possa transmitir sua própria atmosfera única por meio do aplicativo.

Também, a flexibilidade do processo de adoção, permitindo que os Cat Cafés personalizem os requisitos, etapas e procedimentos de acordo com suas políticas específicas, é uma característica que poderia atrair os responsáveis pela adoção. Isso possibilita a adaptação do aplicativo às necessidades individuais de cada estabelecimento, garantindo que a experiência de adoção seja coesa com a abordagem de cada Cat Café.

A integração de recursos sociais e a capacidade de compartilhar informações sobre gatos disponíveis para adoção podem ser exploradas como ferramentas de marketing. Ao incentivar os usuários a compartilharem suas experiências e gatos favoritos nas redes sociais, os Cat Cafés poderiam aumentar sua visibilidade online e atrair novos visitantes.

Além disso, a inclusão de notificações push relevantes pode ser uma maneira de engajar os usuários, informando sobre atualizações do processo visando a transparência, novos gatos disponíveis ou mensagens importantes. Isso mantém a comunicação ativa entre os Cat Cafés e os interessados em adoção, contribuindo para um envolvimento contínuo.

Em conclusão, a ideia de aplicativo de adoção desenvolvido para o Betina Cat Café oferece um modelo versátil que poderia ser adotado por outros Cat Cafés. Ao considerar as características únicas de cada estabelecimento, essa iniciativa pode transformar a maneira como os estabelecimentos abordam a adoção de gatos, promovendo uma experiência positiva e engajadora para adotantes e felinos em busca de um lar.

## 6 CONCLUSÃO

A realização desse projeto se deu devido ao meu interesse de idear um aplicativo de adoção para o Betina Cat Café. Após o desenvolvimento do protótipo, percebeu-se que caso houvesse uma adaptação dos elementos do protótipo, essa ideia de aplicativo também poderia ser reproduzida para outros estabelecimentos, que também estivessem ligados ao modelo de negócio de Cat Cafés. Sendo adaptadas e desenvolvidas ferramentas que pudessem solucionar demandas desses propósitos em específico. O presente projeto de Conclusão de Curso teve como principal motivação desenvolver um protótipo de aplicativo que pudesse ser utilizado como a ferramenta-chave de adoção de gatos resgatados para o Betina Cat Café.

Assim como apontado ao longo do relatório, a relação entre gatos e seres humanos tem se desenvolvido ao longo do tempo e os Cat Cafés são grandes impulsionadores dessas adoções, dando oportunidade a ter uma família e uma vida melhor para os animais. Os principais aprendizados foram: a busca de uma solução inovadora que integrasse todas as referências tomadas para a definição do público-alvo, o design de serviços e o alinhamento da identidade visual juntamente com as necessidades demonstradas pelos colaboradores e usuários do Betina Cat Café. Em suma, a proposição do protótipo de aplicativo de adoção como produto resultante dessa pesquisa foi embasada em uma abordagem colaborativa entre as demandas dos colaboradores e a pesquisadora. As conclusões obtidas serviriam como alicerces para um possível aplicativo eficaz que não apenas facilitaria a adoção de gatos como também fortaleceria os laços emocionais entre os adotantes, gatos e os colaboradores dos respectivos Cat Cafés, nesse caso, os do Betina Cat Café.

## 7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bao Katherine, Schreer George. "Pets and Happiness: Examining the Association between Pet Ownership and Wellbeing", (May 11, 2016)

<https://betinacatcafe.com.br/>

<https://encyclopedia.pub/entry/30265>

<https://www.correiobraziliense.com.br/cidades-df/2023/07/5105814-cat-cafe-em-brasilia-realizou-mais-de-240-adocoes-de-gatos-em-um-ano.html>

<https://www.instagram.com/betinacatcafe/>

<https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-thinking#:~:text=Design%20thinking%20is%20a%20non,are%20ill%2Ddefined%20or%20unknown.>

<https://www.metropoles.com/gastronomia/beber/um-gole-e-um-cafune-tres-cat-cafes-em-brasilia-para-conhecer-ja>

<https://www.metropoles.com/gastronomia/comer/foco-nos-gatinhos-saiba-como-funciona-o-primeiro-cat-cafe-de-brasilia>

Jesse James Garrett, "The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond", (December 16, 2010)

Machado JAC, Rocha JR, Santos LM, Piccinin A. Terapia assistida por animais (TAA). Rev. Cient. Elet. De Med.Vet. Garça/SP, ano VI, n.10, 2008. Disponível em: [http://faef.revista.inf.br/imagens\\_arquivos/arquivos\\_destaque/yBDakPBzygjaglw\\_2013-5-28-12-0-12.pdf](http://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/yBDakPBzygjaglw_2013-5-28-12-0-12.pdf). Último acesso em 28 de julho de 2016.

Marc Stickdorn, Jakob SchneiderIsto. "Isto é Design Thinking de Serviços: Fundamentos, Ferramentas, Casos", (1 janeiro 2014)

Ramos, Ana Margarida. "Animais de estimação & Saúde Mental de adultos e idosos em tempo de Covid-19". Disponível em: <https://repositorio.umaia.pt/handle/10400.24/1442>

Steve Kru, "Don't Make Me Think, Revisited: A Common Sense Approach to Web Usability", (December 24, 2013).

## APÊNDICE

### Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Título da Pesquisa: *"DESIGN DE SERVIÇOS PARA UM PROTÓTIPO DE APLICATIVO: um estudo de caso sobre a cafeteria Betina Cat Café"*

Pesquisadora Orientadora: Professora. Symone Rodrigues Jardim  
Pesquisadora Responsável: Bianca Trotta  
Departamento de Design, Universidade de Brasília (UnB)

Te convido a participar voluntariamente do trabalho de conclusão de curso *"DESIGN DE SERVIÇOS PARA UM PROTÓTIPO DE APLICATIVO: um estudo de caso sobre a cafeteria Betina Cat Café"*. Como participante deste estudo de caso você atuará como Pessoa Participante. Durante um encontro no Betina Cat Café (local da pesquisa), você participará da atividade "entrevista". Você tem o direito de recusar-se a participar ou de retirar seu consentimento a qualquer momento, sem penalizações. Os dados, imagens, fotos (não mostrarão rostos) e materiais serão utilizados somente para esta pesquisa e ficarão sob a guarda da pesquisadora.

Caso concorde em participar, pedimos que assine este documento que foi elaborado em duas vias, uma ficará com a pesquisadora responsável e a outra com você.

---

Orientadora Profa. Symone Rodrigues Jardim  
CPF 598.430.476-72 / Matrícula FUB 148695

---

Pesquisadora Bianca Trotta  
CPF 078.033.681-07 / Matrícula UnB 190084961  
Telefone (61) 9 8633-0623 / email: bianca.trotta@hotmail.com

### CONSENTIMENTO DE PARTICIPAÇÃO

Eu \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_, RG \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_, declaro que me esclareci quanto aos objetivos, procedimentos metodológicos, riscos e benefícios da pesquisa, consinto minha participação neste projeto de pesquisa, o uso das imagens e para fins de estudos para publicação em revista e eventos científicos.

---

Assinatura

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

## Termo de Consentimento de Uso de Imagem

Título da Pesquisa: *"DESIGN DE SERVIÇOS PARA UM PROTÓTIPO DE APLICATIVO: um estudo de caso sobre a cafeteria Betina Cat Café"*

Pesquisadora Orientadora: Professora. Symone Rodrigues Jardim

Pesquisadora Responsável: Bianca Trotta

Departamento de Design, Universidade de Brasília (UnB)

Eu autorizo a fixar, armazenar e exibir a imagem do "Betina Cat Café" por meio de fotos do estabelecimento e elementos da identidade visual tais como logo e imagens do perfil do Instagram com o fim específico de inseri-los nas informações que serão geradas na pesquisa científica, aqui citada (DESENVOLVIMENTO DE UM PROTÓTIPO DE APLICATIVO DE ADOÇÃO COMO ESTUDO DE CASO DO "BETINA CAT CAFÉ" EM RAZÃO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO), e em outras publicações dela decorrentes, quais sejam: relatórios de estudo de caso, amostras de estudo de caso, congressos. A presente autorização abrange, exclusivamente, o uso de imagem para os fins aqui estabelecidos científico e acadêmico. Qualquer outra forma de utilização e/ou reprodução deverá ser por mim autorizada.

Caso concorde em participar, pedimos que assine este documento que foi elaborado em duas vias, uma ficará com a pesquisadora responsável e a outra com você.

---

Orientadora Profa. Symone Rodrigues Jardim  
CPF 598.430.476-72 / Matrícula FUB 148695

---

Pesquisadora Bianca Trotta  
CPF 078.033.681-07 / Matrícula UnB 190084961  
Telefone (61) 9 8633-0623 / email: bianca.trotta@hotmail.com

### CONSENTIMENTO DE PARTICIPAÇÃO

Eu \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_, RG \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_, declaro que me esclareci quanto aos objetivos, procedimentos metodológicos, riscos e benefícios da pesquisa, consinto minha participação neste projeto de pesquisa, o uso das imagens e para fins de estudos para publicação em revista e eventos científicos.

---

Assinatura

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

## ENTREVISTA COM COLABORADORAS DO BETINA CAT CAFÉ

### 1. Há quanto tempo você trabalha aqui?

Resposta Colaboradora: “2 meses”

Resposta Assistente do gatil: “3 meses”

### 2. Como funciona o Betina Cat Café?

Resposta Colaboradora: *“Somos um Cat Café que trabalha pela causa animal, temos uma parceria com uma protetora e algumas ONGs. Essas pessoas resgatam os gatinhos e depois eles passam por um processo de adaptação. Então primeiro, eles são vacinados, vermifugados e testados para FIV e FELV. Depois, eles são castrados e assim que eles se recuperam do procedimento, eles podem ser mandados pra cá e passam por outro processo de adaptação, ficando disponíveis para adoção. Aqui no Betina servimos cafés, sucos, bebidas geladas e quentes, salgados e doces. Também temos a nossa lojinha que possui vários itens de petisco, molho para ração, acessórios para gatos e itens para as próprias pessoas, na temática de gatinhos. Parte de todos os nossos serviços é revertido para os animais, para podermos cuidar deles. Além disso, temos a Gatoterapia, que é a ação principal do Café. As pessoas vêm e interagem com os gatinhos e se interessam, se elas quiserem, passam pelo processo de adoção.”*

Resposta Assistente do gatil: *“Além do Café, também é um projeto de adoção. Temos a lojinha aqui também, tudo o que é consumido aqui, uma parte é destinada aos gatinhos.”*

### 3. Como o usuário pode adotar um gato?

Resposta Colaboradora: *“As pessoas com o interesse em adotar podem entrar no link que está na biografia do Instagram. Esse link abre um formulário que tem várias perguntas desde “Como é a disponibilidade financeira?” até “Sua casa é telada ou não?”... as pessoas respondem o formulário e a protetora, Ana Luiza, responsável pela ONG, analisa o formulário, marca uma entrevista com a pessoa que está interessada em adotar o determinado gatinho, e depois da entrevista a Ana Luiza decide se a pessoa está apta a adotar ou não. Após a entrevista, as pessoas vêm para o Betina na segunda-feira e passam por uma consulta com a nossa Médica Veterinária, com o intuito de auxiliar e dar orientações para cuidar do gato. Depois das orientações, eles podem levar o gatinho para casa.”*

Resposta Assistente do gatil: *“Temos o formulário no Instagram, você preenche os seus dados e responde as perguntas. Depois, quem entra em contato é a protetora. Ela quem curte da parte da adoção, faz a entrevista e os processos. Depois que ela libera, a pessoa pode vir buscar o gato. Eu nunca precisei cuidar de nenhuma parte do processo de adoção.”*

**4. Quais são os principais desconfortos que você sente como colaborador quando se trata da adoção dos gatos? Tem algo que você melhoraria?**

Resposta Colaboradora: *“Eu não estou envolvida nesse processo, a Ana Luíza é a pessoa responsável. Mas já reparamos que muitas pessoas que preenchem o formulário não são verdadeiras em suas respostas, e é isso que dá mais problemas pra gente. O formulário tem perguntas muito bem formuladas. No começo de outubro bateremos a marca de 300 gatinhos adotados, e tem apenas 1 ano e 3 meses que o Betina está aberto.”*

Resposta Assistente do gatil: *“Acho que não, as pessoas sempre me perguntam como é e eu explico. É uma coisa bem falada. A gente explica tudo aqui na recepção dos clientes quando eles chegam no Café”.*

## **5. Com que frequência os gatos são adotados?**

Resposta Colaboradora: *“Depende do gato, tem algumas cores que as pessoas gostam mais. Gatos laranjas, pretos e brancos são adotados mais rápido. E os mais novos também, são adotados mais rápido. O máximo de tempo que um gato ficou aqui foram 4 meses”.*

Resposta Assistente do gatil: *“Infelizmente, às vezes existe o preconceito com alguma cor. Mas o máximo que um gatinho ficou aqui até ser adotado foram 4 meses.”*

## **6. Como é o processo de adoção? Você melhoraria algo?**

Resposta Colaboradora: *“É difícil mudar as pessoas, para elas serem mais verdadeiras e comprometidas. Tivemos poucas devoluções de gatinhos, a maioria dos adotantes trazem fotos do gato na casa deles. De vez em quando, eles nos dão notícia de como os animais estão.”*

Resposta Assistente do gatil: *“Não, mas eu também não participo muito desse processo.”*

## **7. Tem alguma história de adoção que te marcou mais?**

Resposta Colaboradora: *“Tem uma que é um pouco triste. Tinha um casal que adorava um gatinho daqui, que ficou bastante tempo aqui. O Lucas, ele já era bem grande e mais velho. Eles vinham religiosamente todo final de semana para brincar com o Lucas. Aí outra pessoa adotou o Lucas antes deles adotarem e eles ficaram bem tristes. Essa história me marcou bastante, o casal estava preparando a casa deles para receber o Lucas. Eu não tenho certeza se eles mandaram o formulário tarde demais, se foi algum problema na hora de analisar os formulários ou foi decisão da própria Ana Luiza.”*

Resposta Assistente do gatil: *“Tinha uma gatinha aqui, que chamava Lia. Ela era de escaminha, da cor que o pessoal costuma adotar muito menos. Ela era mais medrosa, quando as pessoas chegavam ela ficava na caixinha, mas se você fosse lá dar carinho nela, ela aceitava. Ela era super boazinha. Aí uma moça veio aqui um dia e amou a Lia. Ela adotou a Lia, e mudou o nome dela para “Farofa”. Ela sempre vem aqui para dar notícia da “Farofa” e ela está super bem, ela precisava de uma família. Infelizmente a gente teve caso de devolução também, foram apenas 3 casos. Mas também já foram quase 300 gatinhos adotados!*

## ENTREVISTA COM ANA LUIZA, PROTETORA RESPONSÁVEL

1. Como é a sua história com o Betina Cat Café? Quando começou?

Resposta Ana Luiza: *“Eu sou a pessoa responsável por resgatar os gatos. Já sou resgatadora de gatos há muito tempo... eu tinha uma amiga e nós tínhamos vontade de ter um Cat Café. Nós duas fomos descobrindo que a Mariana já tinha tentado ter um Cat Café... achei o nome dela numa matéria do jornal, descobri o Instagram dela e mandei uma mensagem perguntando “Porque não deu certo o Cat Café? Tinha algum problema com a Vigilância Sanitária...?” Na época, ela me respondeu dizendo que não, o problema tinha sido a pandemia, mas ela nunca tinha parado de pensar nisso e ainda era o sonho dela. Depois de alguns meses, ela me mandou uma mensagem me dizendo que estava vindo para Brasília e que ela ia levar o sonho do Cat Café em frente. Então, ela me convidou para ser a Protetora parceira... nós trabalhamos juntas desde o começo para montar tudo do nosso jeito, preparando os gatinhos... Desde então estamos aí, somos parceira e amigas e estamos sempre juntas na causa animal, nos esforçando para dar uma chance para todo mundo conseguir um lar.”*

2. Qual é o seu trabalho como protetora responsável pelos “gatinhos”?

Resposta Ana Luiza: *“Eu sou a responsável por fornecer os os gatos para o Betina Cat Café. Desde o momento do resgate, até cuidar deles, levar para castrar, dar remédio... Primeiro, a gente precisa deixar os gatos prontos, com teste de fiv/felv, vacina V5 e castração. Depois, a gente seleciona aqueles que tem a personalidade mais tranquila, que aceitam outros gatos com facilidade e que gostam de pedir carinho... Antes de entrar no café, todos passam por triagem onde a nossa veterinária verifica o cartão de vacina e faz um teste clínico pra ver se tá tudo bem com pele, pelos, olhos, ouvido, etc. Depois, na segunda-feira, que é quando o pessoal que está adotando os gatos vem buscá-los, eu ja trago os gatinhos novos pra doutora fazer a triagem e a gente já colocar eles no espaço do gatil la no Betina.*

3. Quais são suas principais queixas com relação ao processo de adoção?

Resposta Ana Luiza: *“Eu já penso em como o aplicativo ajudaria... o pessoal poder fazer o upload das telas de proteção... minimamente me ajudar com o formulário, pra eu conseguir conversar melhor com as pessoas. O que tem acontecido muito que é um problema é que às vezes a pessoa manda a ficha e fica esperando. Mas até eu conseguir ver a ficha, ler, etc, etc são alguns dias. E aí a pessoa vai lá no meu Instagram e fica me pressionando, me mandando mensagem. Às vezes também a pessoa manda o formulário mas ainda não tem certeza, aí eu chamo pra entrevista e fica aquele negócio meio mais ou menos, a falta de certeza e sinceridade, sabe? Podia ter algo no aplicativo que reassegurasse a gente disso. Se tivesse também uma ficha pra clicar no nome do gato e a pessoa preencher o Formulário... porque o problema do Formulário é que pelo Instagram, não dá pra saber direito qual gato está na minha casa ainda, qual foi pro Betina, qual foi adotado. Fica confuso. Porque daí muitas vezes as pessoas ficam me mandando a ficha do formulário para um gato que já foi adotado! Esse cardápio que está no aplicativo deveria ter algum tipo de controle, porque daí quando ele for adotado, tira o nome dele lá no aplicativo e as pessoas não conseguem mais mandar Ficha de Formulário porque o nome dele não aparece mais lá. Muitas vezes também vem uma pessoa menor de 18 anos de idade e preenche a ficha, isso não dá também.*