



**UnB**

Universidade de Brasília  
Departamento de Design

Luisa Ricart Rocha

**PETSCO: a plataforma que conecta e cuida da comunidade pet**

Trabalho de Conclusão de Curso

Brasília

2024

Luisa Ricart Rocha

**PETSCO: a plataforma que conecta e cuida da comunidade pet**

Trabalho de Conclusão de Curso com habilitação em Programação Visual do curso de Design ministrado na Universidade de Brasília.

Orientadora: Symone Jardim

Brasília  
2024

## RESUMO

Durante os últimos anos, a convivência entre os tutores e seus *pets* se tornou ainda mais evidente. Muito se deve à pandemia de Covid-19, período em que muitas pessoas recorreram à adoção de animais de estimação como forma de suprimir a solidão desse período, enquanto outras passaram a dedicar mais tempo a seus *pets*, uma vez que começaram a trabalhar de casa. Entretanto, vale ressaltar que o convívio com os animais de estimação requer cuidados e atenção, desde alimentação, higiene e saúde até o bem-estar emocional e social dos *pets*. A partir desta constatação, surgiu a possibilidade do desenvolvimento de um projeto que tivesse como principal foco os animais de estimação. O objetivo é desenvolver um aplicativo prático, informativo e envolvente com o intuito de engajar e aproximar a comunidade *pet*. Trata-se de um aplicativo que auxilia e une a comunidade *pet* no intuito de possibilitar a interação, troca de informações e serviços para suprir a necessidade tanto dos tutores dos animais, quanto das pessoas que, direta ou indiretamente, possuem algum vínculo com *pets*, como por exemplo proprietários de *pet shops* e/ou pessoas que queiram utilizar o aplicativo em situações pontuais. A ferramenta reúne, em um só lugar, dados e informações, como carteira de vacinação, troca entre a comunidade, contatos de serviços, divulgação de eventos ou avisos, e um próprio perfil *pet* em que seria possível guardar fotos e vídeos.

**Palavras-chave:** comunidade, aplicativo, interação, informações, *pet*

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> – Frase norteadora.....	p. 11
<b>Figura 2</b> – Mapa mental .....	p. 13
<b>Figura 3</b> – Respostas do questionário, 1 .....	p. 14
<b>Figura 4</b> – Respostas do questionário, 2 .....	p. 15
<b>Figura 5</b> – Respostas do questionário, 3 .....	p. 16
<b>Figura 6</b> – Jornada do usuário Bruna e Sônia .....	p. 18
<b>Figura 7</b> – Jornada do usuário João .....	p. 19
<b>Figura 8</b> – Esfera <i>pet</i> 2023 .....	p. 20
<b>Figura 9</b> – Pesquisa de mercado.....	p. 22
<b>Figura 10</b> – Mapa de posicionamento, 1.....	p. 23
<b>Figura 11</b> – Mapa de posicionamento, 2.....	p. 24
<b>Figura 12</b> – Modelo de Kano .....	p. 26
<b>Figura 13</b> – Rascunho das primeiras ideias.....	p. 30
<b>Figura 14</b> – <i>Naming brainstorm</i> .....	p. 31
<b>Figura 15</b> – Paletas de cores.....	p. 33
<b>Figura 16</b> – Paleta de cor final.....	p. 34
<b>Figura 17</b> – Testes tipográficos .....	p. 35
<b>Figura 18</b> – Tipografias finais .....	p. 36
<b>Figura 19</b> – Lua, gata da autora .....	p. 37
<b>Figura 20</b> – Mascote.....	p. 37
<b>Figura 21</b> – Ícones.....	p. 38
<b>Figura 22</b> – Fluxo das telas .....	p. 39
<b>Figura 23</b> – Esboço de telas .....	p. 40
<b>Figura 24</b> – Arquitetura da informação .....	p. 41
<b>Figura 25</b> – QR <i>code</i> .....	p. 42
<b>Figura 26</b> – Tela inicial .....	p. 43
<b>Figura 27</b> – <i>Home</i> .....	p. 44
<b>Figura 28</b> – Perfil pessoal.....	p. 45
<b>Figura 29</b> – Perfil profissional .....	p. 46
<b>Figura 30</b> – Menu sanduíche.....	p. 47
<b>Figura 31</b> – Serviços .....	p. 48
<b>Figura 32</b> – Saúde.....	p. 49

**Figura 33 – Mapa *pet*** .....p. 50  
**Figura 34 – *Chat*** .....p. 51  
**Figura 35 – Comunidade** .....p. 52

### LISTA DE TABELAS

**Tabela 1** .....p. 12

## SUMÁRIO

<b>1. Introdução</b> .....	7
1.1. Contextualização .....	7
1.2. Justificativa .....	9
1.3. Objetivos e abordagem metodológica .....	11
<b>2. Comunidade <i>pet</i></b> .....	13
2.1. A comunidade.....	13
2.2. O aplicativo .....	19
<b>3. Mercado <i>pet</i></b> .....	20
3.1. O mercado .....	20
3.2. Análise de similares .....	21
3.3. Modelo de Kano.....	25
<b>4. Desenvolvimento do projeto</b> .....	27
4.1. Concepção inicial.....	27
4.2. <i>Naming</i> .....	31
4.3. Identidade visual .....	32
<b>Paleta de cores</b> .....	32
<b>Tipografia</b> .....	34
<b>Mascote e ícones</b> .....	36
4.4. <i>Petsco</i> .....	39
<b>Arquitetura da informação</b> .....	39
<b>Testes</b> .....	41
4.5. Produto final.....	42
<b>5. Conclusão</b> .....	53
<b>Referências Bibliográficas</b> .....	54

## 1. Introdução

Quando criança, enfrentei a perda do meu pai e, por recomendação psicológica, decidimos adotar um animal de estimação que ajudasse a lidar com a perda familiar. Cresci ao lado da minha gata, que não apenas me auxiliou nesse processo de luto, mas também compartilhou momentos valiosos comigo. Ao longo de seus 14 anos de vida, Lua transformou completamente a minha vida, assim como acredito que muitos animais de estimação têm o poder de transformar a vida de outras pessoas de maneira positiva.

Com minha experiência como tutora e parte da comunidade *pet*, reconheço as dificuldades que surgem quando assumida a responsabilidade cuidar de um animal de estimação. Além das necessidades básicas, como alimentação, higiene e cuidados com a saúde, o bem-estar emocional e social dos *pets* também devem ser considerados. Assim como também dúvidas, falta de informações e a carência de um aplicativo de divulgação própria sobre assuntos relacionados aos *pets*, como animais desaparecidos, são outros obstáculos que observei e que outras pessoas podem vivenciar.

Dessa forma, busco com esse projeto uma solução que atenda às demandas dessa comunidade utilizando para isso um aplicativo. Essa ferramenta tem como principal propósito auxiliar e unir pessoas com grande afeto por animais de estimação ao possibilitar interação, troca de informações e acesso aos mais diversos serviços. O aplicativo pretende incluir dados e informações importantes da saúde *pet*, como carteira de vacinação, uma comunidade em que é possível interação entre a comunidade, contato com prestadores de serviço, um mapa *pet*, apoio a ONGs, e notícias sobre o mundo *pet*. O intuito é criar um aplicativo que auxilie a construir uma rede de apoio e confiança entre os membros da comunidade *pet* por meio da troca de vivências e informações e da aproximação dos usuários.

### 1.1. Contextualização

A presença dos animais de estimação na vida das pessoas é uma realidade nos dias atuais. Ao encerrar o ano de 2021 com 149,6 milhões de animais de estimação, segundo censo mais recente do IPB (Instituto *Pet* Brasil)<sup>1</sup>, o Brasil se destacou como

---

<sup>1</sup> IPB, Instituto; Censo *Pet* IPB, 2022. Disponível em <<http://institutopetbrasil.com/figue-por-dentro/amor-pelos-animais-impulsiona-os-negocios-2-2/>> . Acesso em: 23 jun. 2023.

o terceiro no ranking mundial de população desses animais, onde cerca de 70% da população possui um *pet* ou conhece alguém que o tenha. Esses números demonstram a importância e a popularidade desses animais na vida das pessoas, o que evidencia a relevância e o impacto positivo que eles têm em nossa sociedade.

Essa presença ficou ainda mais evidente durante a pandemia de Covid-19. No contexto de isolamento social muitas pessoas recorreram à adoção ou compra de animais de estimação como forma de amenizar o sentimento de solidão e promover bem-estar emocional. A pesquisa Radar *Pet* 2021<sup>2</sup> revelou que cerca de 30% dos *pets* foram obtidos durante a pandemia. Com o tempo adicional em casa, os tutores desenvolveram um vínculo afetivo ainda mais forte com seus animais de estimação.

Ainda em relação ao crescente número de animais de estimação em lares brasileiros, existe o debate entre adoção versus compra de *pets*. Isso acontece devido ao fato de que a venda de animais domésticos é um tópico controverso, pois levanta questionamentos como a procedência dos criadouros, a superpopulação de animais abandonados e até mesmo a ética da compra de *pets*. A pesquisa mencionada anteriormente revela que a adoção é a forma preferida de obtenção de *pets*, com uma taxa de adoção de 84% para gatos e 54% para cachorros. Isso evidencia a crescente conscientização e preferência das pessoas na adoção de animais de abrigos e resgatados, em vez de optar pela compra de animais. Considerada essa preferência, o aplicativo, objeto desta pesquisa, também conta com uma ferramenta em que é possível encontrar animais para adoção, assim como eventos, como feiras de adoção.

Apesar do aumento significativo na adoção e compra de animais de estimação, principalmente durante a pandemia, infelizmente também houve um aumento preocupante nos casos de abandono. Essa situação pode ser atribuída a diversos fatores, como adoções impulsivas e a crise econômica, que dificultou nos gastos relacionados aos cuidados com os animais de estimação por parte dos tutores. Por isso é importante frisar o compromisso e responsabilidade que acompanham a decisão de adotar ou comprar um animal de estimação. É fundamental que os potenciais tutores estejam cientes dos cuidados, despesas e dedicação necessários para proporcionar qualidade de vida ao seu *pet*. Por esse motivo, no aplicativo será

---

<sup>2</sup> SINDAN, Sindicato Nacional da Indústria de Produtos para Saúde Animal. COMAC, Comissão Animais de Companhia; Coletiva de Imprensa. Radar 2021: Mercado *Pet* na Pandemia, 2021, São Paulo. Disponível em <<https://www.sindan.org.br/wp-content/uploads/2021/07/Apresentacao-Radar-2021-Coletiva-de-Imprensa-1.pdf>>

possível colocar e encontrar itens *pet* para doação ou venda por um valor mais acessível. A importância de um tratamento responsável com os animais de estimação é essencial para garantir seu bem-estar e reduzir os casos de abandono.

Dentro desse contexto, pessoas submetidas a situações de grande estresse e que têm sua saúde mental prejudicada, encontram conforto na companhia de *pets*. Os animais de estimação oferecem significativo suporte emocional, além de outros benefícios, frutos da relação com esses seres, como estímulo social e físico, redução de sintomas de depressão e ansiedade, além de promoção do bem-estar.

McConnell (2011) revela que os tutores apresentam maior autoestima e nível de felicidade, e sentem menos solidão, depressão, estresse e inseguranças. Esses benefícios também evidenciam a importância da presença e do papel dos animais em terapias assistidas em hospitais, animais de suporte emocional e de serviço.

Esse contato íntimo e constante pode explicar a intensidade dos laços afetivos entre *pets* e tutores. A convivência diária, o compartilhamento de experiências e o afeto mútuo contribuem para a construção de um forte e significativo vínculo com os animais de estimação. No entanto, é importante frisar que essa conexão vem acompanhada de responsabilidades e cuidados que precisam de atenção.

O mercado *pet* se destaca como um dos segmentos em ascensão, mesmo durante a pandemia, que prejudicou diversos setores. O Instituto *Pet* Brasil (IPB) estima que o mercado *pet* faturou R\$68,9 bilhões no ano de 2023, crescimento anual de 14%. Isso se dá pelo fato de, cada vez mais, os animais de estimação serem considerados como membros da família.

O e-commerce *pet* também teve crescimento, a previsão de crescimento em 2023 foi de R\$4,6 bilhões. A utilização desses canais virtuais acompanha as mudanças tecnológicas, e garantem praticidade e acessibilidade aos usuários para encontrarem produtos, serviços e informações sobre animais de estimação.

## 1.2. Justificativa

Compreendendo a importância, a presença e o impacto que os animais de estimação têm em nossa sociedade, a decisão de desenvolver um produto que atendesse às necessidades da comunidade *pet* foi natural. Esse projeto busca proporcionar a comunidade *pet* uma experiência completa, com acesso a informações, serviços e

interações que promovam o bem-estar e a qualidade de vida dos animais de estimação.

A ausência de um produto específico e exclusivo para a comunidade *pet* faz com que a busca por informações sobre o assunto seja dispersa. Apesar de existirem aplicativos e plataformas voltados para animais de estimação, o fator da participação e interatividade que ajudam a construir uma comunidade ainda faz falta. É nesse contexto que surge a necessidade de desenvolver um produto que crie esse senso de união entre os usuários, tutores de *pets*.

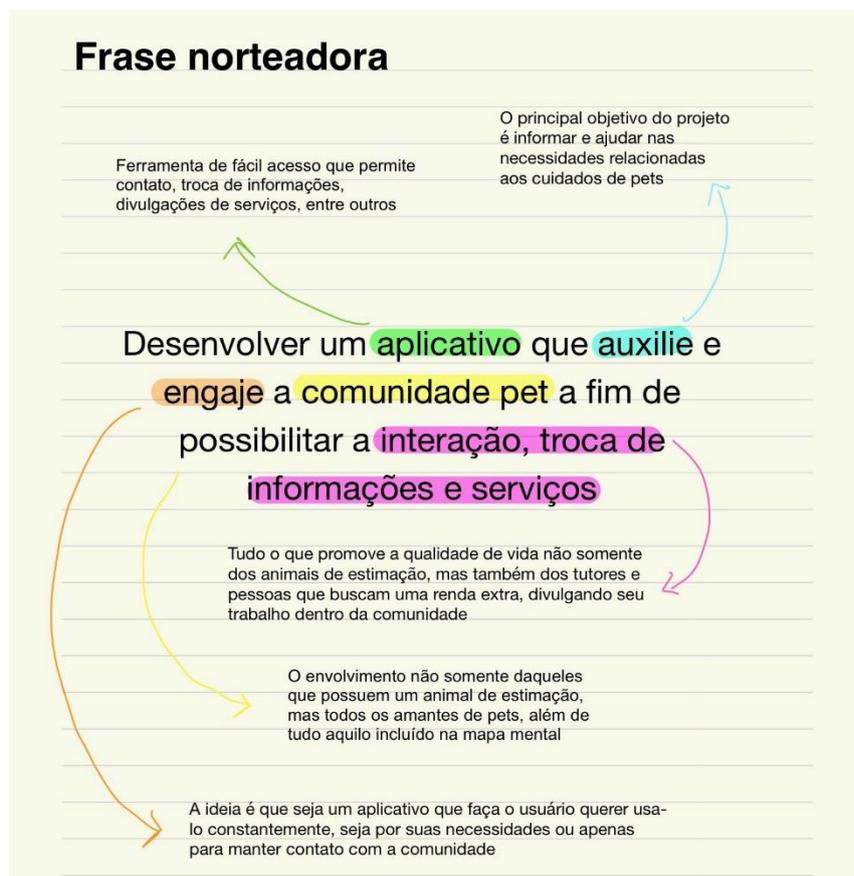
Com base na minha experiência como tutora ao longo dos anos, tenho consciência das dificuldades e necessidades enfrentadas em função de manter os cuidados com os animais de estimação. Por essa vivência, este projeto busca desenvolver um produto que ofereça soluções para os problemas comumente enfrentados pela comunidade *pet*. A minha intenção é criar um conjunto de ferramentas que sejam suporte para diversas questões, desde cuidados básicos com os *pets* até dificuldades mais complexas, com intenção de proporcionar uma experiência completa e satisfatória para a abrangente comunidade.

O desenvolvimento de um aplicativo voltado para a comunidade *pet* se apresenta como uma solução às demandas e tendências desse mercado. Por meio dessa plataforma digital, é possível oferecer à comunidade, de forma prática e simples, uma experiência completa e integrada. O aplicativo proporcionará acesso a informações importantes, serviços especializados, interação social e recursos que visam promover a qualidade de vida e o bem-estar dos *pets*, além de notificar lembretes e avisos importantes. Com a facilidade de uso e acesso, a prestatividade e a personalização que um aplicativo pode oferecer, os tutores encontram um suporte que os auxiliará em todas as etapas do cuidado com seus animais, desde a recomendação de produtos até o agendamento de consultas e saúde *pet*. O projeto apresenta como proposta uma experiência que aproxima membros da comunidade, animais de estimação e os recursos necessários para uma convivência harmônica.

### 1.3. Objetivos e abordagem metodológica

Para dar início ao projeto, foi criada uma frase norteadora com o propósito de entender melhor a proposta, nortear o desenvolvimento do trabalho e o ponto de partida para a definição do problema. A frase final é: **“Desenvolver um aplicativo que auxilie e engaje a comunidade *pet* a fim de possibilitar a interação, troca de informações e serviços”**.

Figura 1 – Frase norteadora



Fonte: a autora, 2023

O projeto tem como principal objetivo **desenvolver um aplicativo prático, informativo e envolvente com o intuito de engajar e aproximar a comunidade *pet***. Com esse aplicativo, pretende-se proporcionar um espaço interativo em que os tutores e amantes de animais de estimação possam interagir, trocar informações e acessar diversos serviços para a promoção do bem-estar dos *pets*.

A tabela 1, mostrada a seguir, apresenta os objetivos específicos do projeto associados à abordagem metodológica utilizada e ao método de pesquisa necessário

para sua realização. Esse formato facilita a visualização das etapas do projeto e o processo para o cumprir cada objetivo.

**Tabela 1**

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Abordagem metodológica</b>	<b>Método de pesquisa</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver um aplicativo intuitivo, inclusivo e completo para os usuários</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreender como um app funciona</li> <li>• Pesquisar aplicativos similares</li> <li>• Fazer pesquisa acerca do design de interação e princípios heurísticos</li> <li>• Pesquisar, planejar e testar telas e funcionalidades do app</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesquisa bibliográfica</li> <li>• Análise paramétrica</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer o público-alvo e suas necessidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coletar informações por meio de questionários direcionados</li> <li>• Criação de personas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesquisa bibliográfica</li> <li>• Questionário qualitativo</li> <li>• Mapa mental</li> <li>• Personas</li> <li>• Jornada do Usuário</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Englobar recursos relacionados à saúde <i>pet</i>, que ajudem usuários a acompanhar vacinas, remédios, consultas e diversas informações da saúde do <i>pet</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesquisar e entender mais sobre a saúde dos <i>pets</i></li> <li>• Conhecer mais sobre medicação e tratamento dos <i>pets</i></li> <li>• Montar uma carteira de vacinação digital e lembretes de remédios e outros cuidados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesquisa bibliográfica</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajudar causas sociais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgar eventos de adoção</li> <li>• Permitir que usuários divulguem sobre animais desaparecidos, para adoção ou itens para doação</li> <li>• Oferecer ajuda ONGs ou protetores independentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contato com a comunidade <i>pet</i></li> <li>• Pesquisa e seleção de ONGs</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporar mapa <i>pet</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar uma ferramenta que use da localização do usuário para indicar locais <i>pet</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vínculo com Google Maps</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrar a comunidade e promover interação entre usuários</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar comunidade e outras ferramentas de comunicação que permitam a participação e contato entre pessoas</li> <li>• Definir uma medida de curadoria e mediação de publicações.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesquisa bibliográfica</li> <li>• Pesquisa referencial de interações digitais</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover serviços <i>pet</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permitir que usuários possam divulgar seu trabalho (<i>pet shop</i>, <i>pet sitter</i>, etc)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesquisa referencial sobre promoção de serviços</li> </ul>

## 2. Comunidade pet

### 2.1. A comunidade

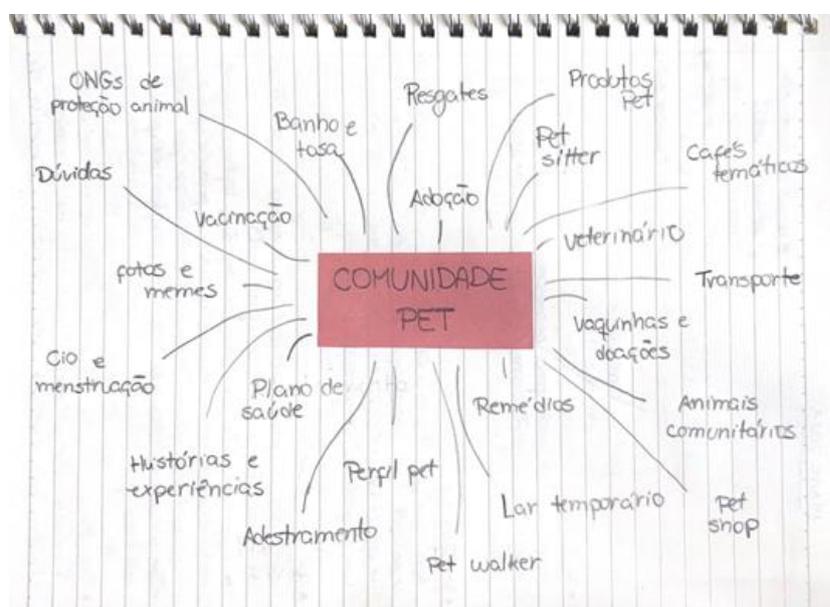
A comunidade *pet* é caracterizada pela profunda conexão entre humanos e animais de estimação. Abrange uma grande variedade de pessoas, desde aqueles que consideram seus animais como membros da família até os entusiastas dedicados ao bem-estar.

Além dos tutores de *pet*, inclui também não só profissionais do setor, como veterinários, adestradores e tosadores, mas também aqueles que possuem algum vínculo com esses animais. Também conta com organizações de resgate e proteção animal, que são pilares essenciais, uma vez que buscam garantir o bem-estar e a segurança dos animais em situações de vulnerabilidade.

Essas pessoas desempenham um papel fundamental na saúde, educação e cuidados com os animais. Uma vez que a comunidade *pet* é o público-alvo do projeto, conhecer suas necessidades, preferências e comportamentos é uma etapa essencial.

Para sintetizar a pesquisa sobre o universo *pet*, foi utilizado um mapa mental, visto na figura 2. Com a ajuda do mapa, foi possível organizar e visualizar todas as opções e caminhos que o projeto poderia seguir e abarcar. Ao entender a amplitude desse universo, foi preciso saber selecionar bem quais assuntos que teriam maior valor para o produto final.

Figura 2 – Mapa mental



Fonte: a autora, 2023

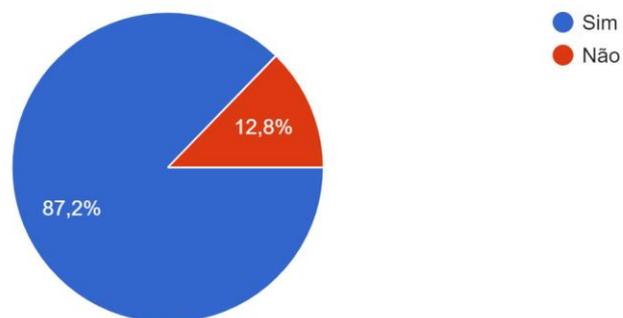
O objetivo é trazer no projeto uma síntese com o máximo de conceitos, e dar maior destaque àqueles que são considerados essenciais e de maior importância. Como por exemplo, dar espaço para serviços *pet*, que são uma base fundamental dos cuidados dos animais.

No intuito de conhecer ainda melhor o público-alvo, foi elaborado um curto questionário no Google Forms, com 5 perguntas, no qual foram coletadas respostas durante uma semana. As perguntas, enviadas *online*, foram direcionadas para entender a relação das pessoas com os *pets*, o quanto procuram e possuem informações sobre o universo *pet* e quais ferramentas eles buscam.

**Figura 3 – Respostas do questionário, 1**

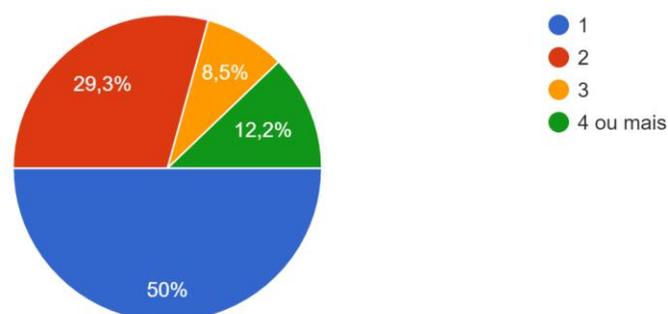
1. Você é tutor de algum animal de estimação?

94 respostas



- Caso sim, quantos?

82 respostas

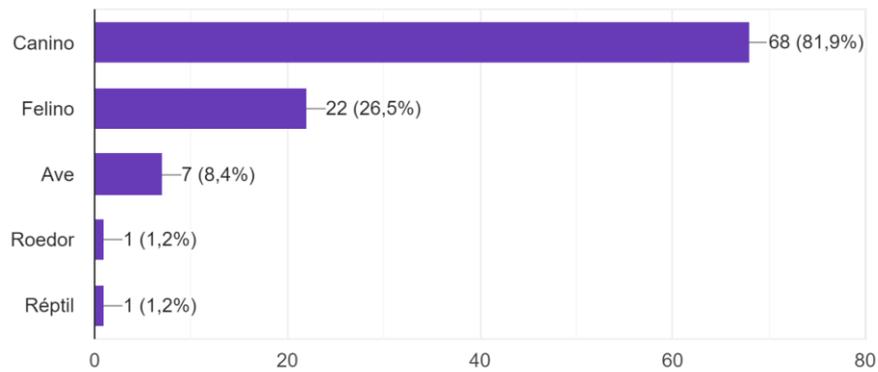


Fonte: a autora, 2023

**Figura 4 – Respostas do questionário, 2**

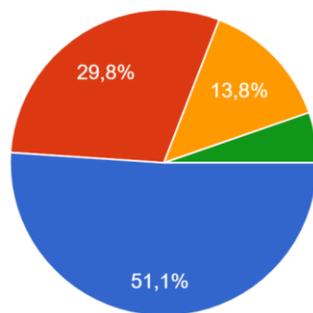
- Em que categoria estão?

83 respostas



2. Qual o seu nível de conexão com animais de estimação?

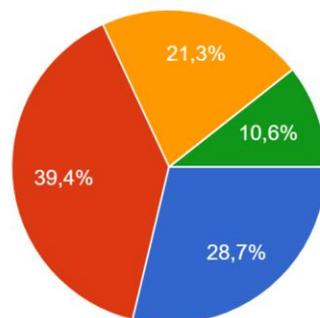
94 respostas



- Muito alto: muito apaixonado por animais de estimação
- Alto: tenho forte conexão com animais de estimação
- Moderado: aprecio a companhia dos animais de estimação
- Baixo: gosto dos animais de estimação, mas não tenho uma conexão profunda
- Nenhum: não sinto conexão alguma com animais de estimação

3. Com que frequência você busca informações sobre cuidados com animais de estimação?

94 respostas



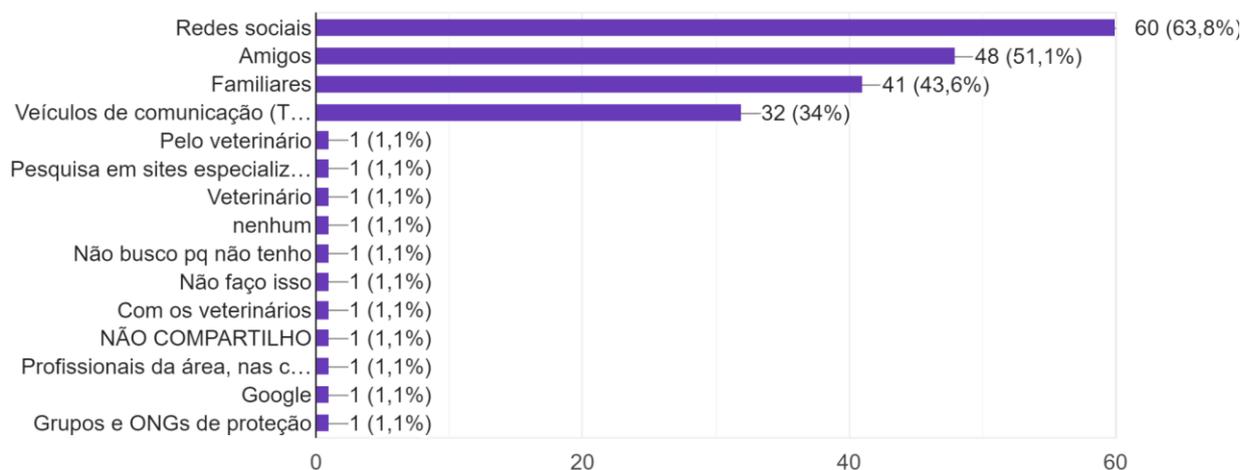
- Sempre
- Frequentemente
- Raramente
- Nunca

Fonte: a autora, 2023

**Figura 5 – Respostas do questionário, 3**

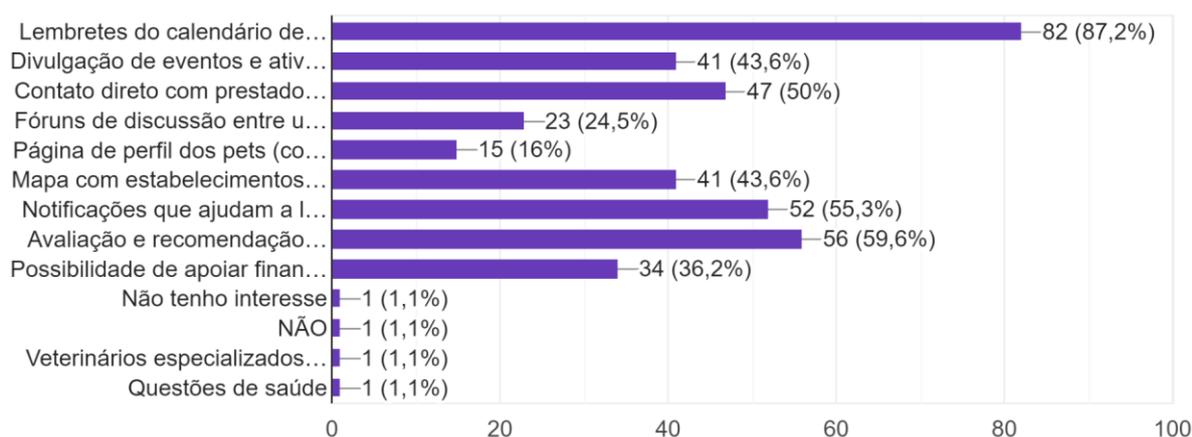
4. Como você costuma compartilhar e receber informações, dicas e notícias sobre animais de estimação?

94 respostas



5. Quais recursos ou funcionalidades você gostaria de ver em um aplicativo para a comunidade pet?

94 respostas



Fonte: a autora, 2023

Diante as respostas do questionário em que foram coletadas 94 respostas, foi possível verificar que todos possuem algum tipo de vínculo com animais de estimação, independentemente de serem tutores ou não. Ademais, mais da metade das pessoas tem o costume de buscar informações sobre o cuidado com animais de estimação, o que indica o valor de uma ferramenta informativa para essas pessoas. Por fim, foi possível avaliar o nível de importância, a necessidade e o interesse de algumas

ferramentas para assim, desenvolver um projeto que atenda as expectativas e demandas do usuário.

Com uma compreensão mais ampla do público-alvo, tornou-se possível criar personas que auxiliam moldar o desenvolvimento do projeto com o usuário sempre no centro das soluções do problema. O uso de personas é uma ferramenta essencial no design, pois permite representar uma fração do público-alvo, e assim tomar as melhores decisões ao levar em consideração os comportamentos, necessidades e desafios dos usuários.

Com base no estudo realizado sobre a comunidade *pet*, foram criadas três personas, cada uma com características distintas que refletem diferentes aspectos do público-alvo.

#### **Persona 1: Bruna**

- 23 anos de idade;
- Estudante de biologia;
- Amante de biologia marinha;
- Vegetariana;
- Tutora de um cachorro Shih Tzu chamado Apolo;
- Dor: Dificuldades e dúvidas quanto aos cuidados e criação do seu primeiro *pet*.

#### **Persona 2: Sônia**

- 68 anos de idade;
- Aposentada;
- Voluntária em causas sociais *pet* relacionadas;
- Atualmente não é tutora de *pets*, mas teve muitos *pets* durante toda a vida;
- Ajuda e resgata animais abandonados para adoção;
- Dor: Dificuldade em encontrar tutores para animais resgatados.

#### **Persona 3: João**

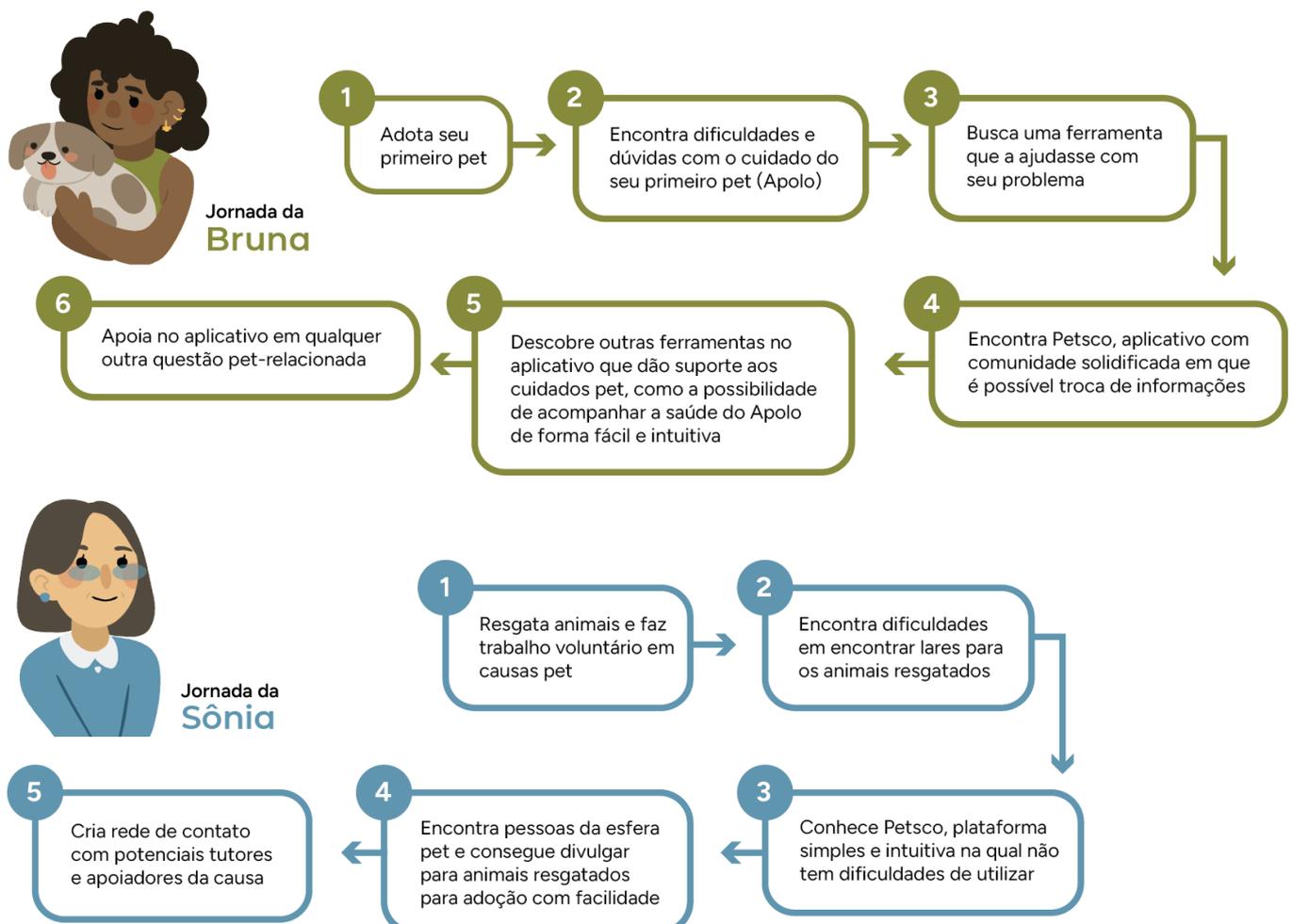
- 32 anos de idade;
- Dono de *pet shop*;
- Pequeno negócio, quer expandir seu alcance e clientela;
- Gentil e cuidadoso com seus clientes *pet*;
- Preços mais acessíveis em seus produtos.
- Dor: Dificuldade em promover seu *pet shop* e conseguir novos clientes.

Essas personas auxiliam como guias que oferecem uma perspectiva do ponto de vista do usuário, além de possibilitar a visão de como pessoas reais poderão fazer uso do projeto.

A próxima etapa envolve compreender como o usuário interage com o projeto, desde o primeiro contato até sua finalização. A jornada do usuário é uma ferramenta essencial para entender esse processo e garantir que a experiência do usuário seja positiva e intuitiva.

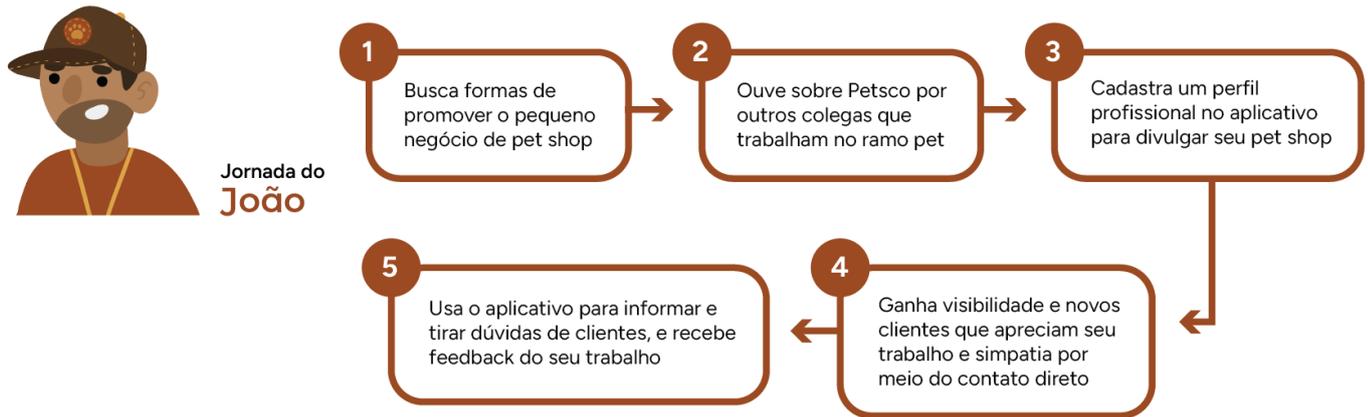
A partir das três personas criadas, Bruna, Sônia e João, é possível delinear as jornadas de cada delas, para assim entender suas necessidades e dificuldades e fazer os ajustes e adaptações de modo assertivo. Esse mapeamento não só aprimora a experiência do usuário, mas também garante que o aplicativo seja acessível e eficaz para diferentes perfis do público-alvo. Assim, pode-se assumir as seguintes jornadas:

**Figura 6 – Jornada do Usuário Bruna e Sônia**



Fonte: a autora, 2024

**Figura 7 – Jornada do Usuário João**



Fonte: a autora, 2024

Em resumo, o uso das personas e a construção das jornadas dos usuários foram essenciais para analisar o projeto pela perspectiva do usuário de modo que sua experiência seja positiva. Essa abordagem centrada no usuário assegura que o projeto esteja bem posicionado para oferecer uma experiência valiosa e satisfatória, contribuindo para o sucesso e aceitação do aplicativo no mercado *pet*.

## 2.2. O aplicativo

Optar por desenvolver um aplicativo como o projeto foi uma decisão que traria diversas vantagens. Um aplicativo oferece acessibilidade e conveniência, que permite aos usuários o seu uso a qualquer momento e de qualquer lugar. Além disso, ele possibilita uma experiência mais prática e intuitiva, com notificações em tempo real e uso da localização que estimulam o engajamento e conexão com os usuários.

### 3. Mercado *pet*

#### 3.1. O mercado

O Brasil ocupa o terceiro lugar no mundo em número de animais de estimação, com mais de 167,7 milhões de *pets*. Uma pesquisa realizada pela Comissão de Animais de Companhia (COMAC) em 2022 revelou que 56% dos domicílios têm pelo menos um *pet*. Para acompanhar esse grande número, o mercado *pet* do Brasil se destaca, sendo o terceiro do mundo em faturamento. Atualmente, são mais de 285 mil empresas voltadas para *pets*, em que dados do Sebrae Paraná contam com aproximadamente 38.771 mil novos CNPJs vinculados ao mercado apenas em 2023.

O mercado *pet* continua crescendo, tendo destaque especialmente durante a pandemia de COVID-19, período em que muitos setores entraram em crise. Por ser uma época em que pessoas tinham mais contato e convívio com os *pets*, o vínculo com os animais de estimação se estreitou, sendo cada vez mais comum enxergar os *pets* como membros da família e ser tratado como tal. Essa humanização reflete também no mercado, que expandiu sua esfera com os mais diversos serviços inovadores assim como visto na figura 8, desde acupuntura para *pets* até monitoramento remoto dos *pets* via chip.

Figura 8 – Esfera *pet* 2023



Fonte: Radar *Pet*, 2023

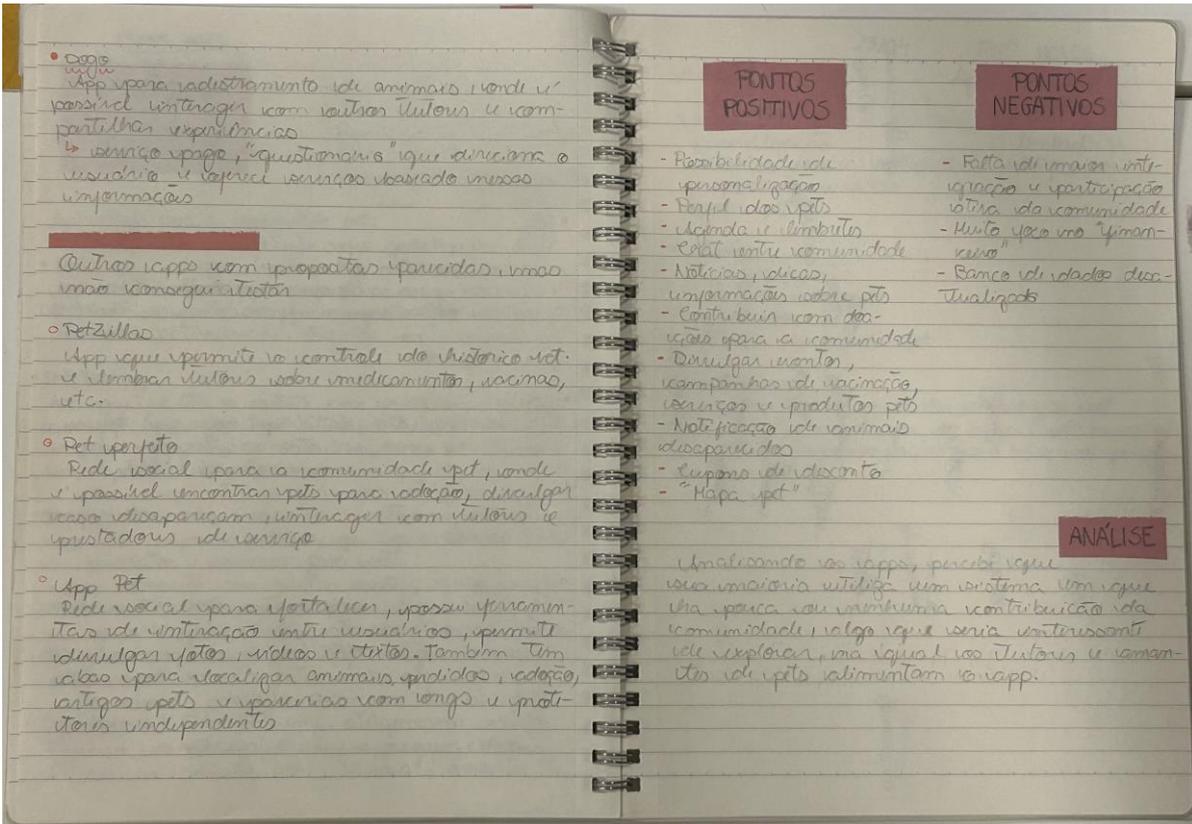
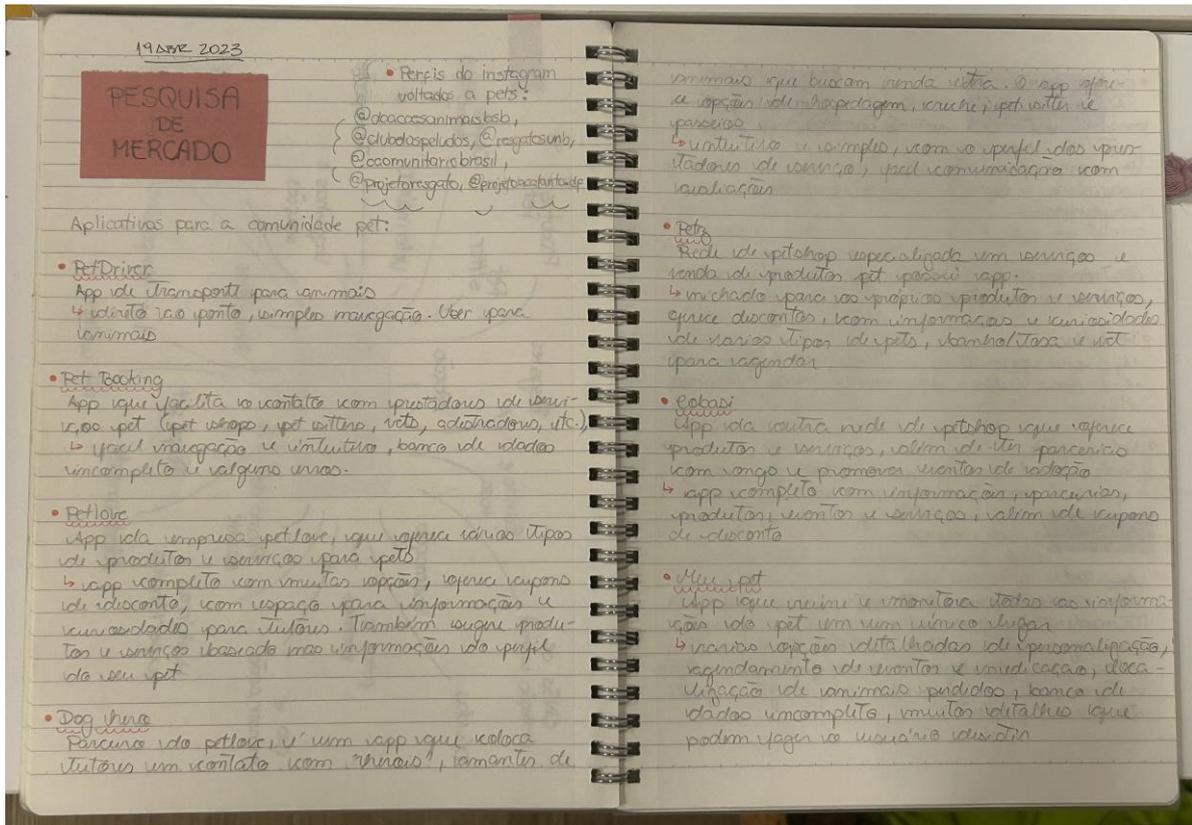
Aprender mais sobre o mercado *pet* nos permite identificar oportunidades e desafios, para assim usar esses conhecimentos adquiridos em prática no projeto. O entendimento da dinâmica do setor possibilita o desenvolvimento de soluções que atendam às reais necessidades dos usuários, de forma a posicionar o aplicativo dentro desse mercado em constante crescimento. Com isso, torna-se possível criar um produto que se destaque e que faça a diferença na vida dos *pets* e de seus tutores.

### 3.2. Análise de similares

Analisar a concorrência é uma estratégia essencial para compreender melhor o mercado e suas demandas. Esse processo permite identificar as necessidades dos usuários, soluções que já foram implementadas, e as inovações que têm se destacado. Além disso, a análise da concorrência oferece uma oportunidade para observar os pontos fracos e desafios enfrentados por outros dentro do mercado, permitindo aprender com os erros alheios e evitá-los no futuro. Essa abordagem não só dá ideias sobre como melhorar o próprio projeto, mas também ajuda a encontrar lacunas e oportunidades para diferenciar o aplicativo.

Neste projeto, para realizar a análise de mercado, foram estudados diversos aplicativos, tanto dentro da esfera *pet* quanto outras ferramentas de interatividade buscadas para o projeto. Esse estudo envolveu uma exploração prática desses aplicativos, onde foi possível testar suas funcionalidades e tomar notas sobre os pontos fortes e fracos de cada um (figura 9). Essa abordagem prática permitiu ainda uma avaliação final mais precisa, em que ficou em destaque aspectos que poderiam ser incorporados ou evitados no desenvolvimento do aplicativo do projeto.

Figura 9 – Pesquisa de mercado



Fonte: a autora, 2023

A partir da análise, cheguei a conclusões individuais sobre cada um dos aplicativos avaliados, agora com um maior panorama sobre o mercado. Essas conclusões permitiram identificar pontos de destaque e áreas de melhoria em cada solução. Em seguida, foi utilizada a ferramenta Mapa de Posicionamento, uma ferramenta permite localizar o posicionamento do projeto dentro do mercado. Isso facilita a identificar os produtos próximos por oferecer um serviço com características do interesse ao que está sendo projetado. A ferramenta permitiu uma melhor compreensão do espaço competitivo e ajudou a identificar potenciais de diferenciação dentro do mercado.

Dito isso, foram selecionados alguns aplicativos com propostas similares ou ferramentas importantes para o projeto em desenvolvimento. Esses aplicativos foram, então, distribuídos em um mapa de posicionamento, levando em consideração dois eixos principais: interatividade e informatividade. Para uma análise mais compreensível e justa, os aplicativos foram classificados em três categorias: redes sociais, similares e outros.

**Figura 10** – Mapa de posicionamento, 1



Fonte: a autora

Figura 11 – Mapa de posicionamento, 2



Fonte: a autora

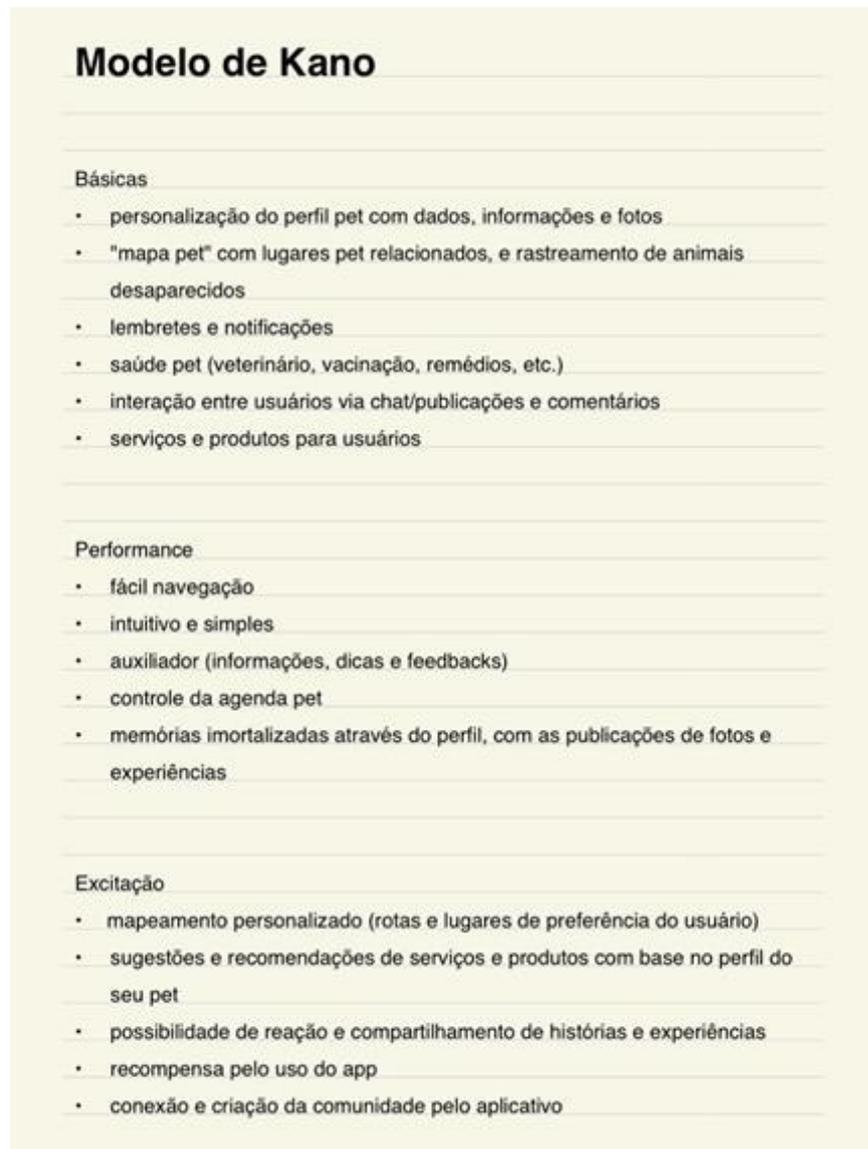
A utilização da ferramenta de mapa de posicionamento permitiu identificar a mancha que o projeto ocuparia no mercado em comparação a outros aplicativos. Esse método possibilita a visualização de quais aplicativos e ferramentas estão mais próximos ou mais distantes da proposta do projeto, o que auxilia a decidir quais aspectos devem ser incorporados ou evitados no desenvolvimento final.

### 3.3. Modelo de Kano

O modelo de Kano é uma ferramenta utilizada para entender o que o usuário precisa e deseja e seu nível de satisfação. O modelo ajuda a compreender o que deve ser priorizado dentro de um projeto e como isso influencia a percepção do usuário em relação ao produto. Essa ferramenta leva em consideração três fatores ao desenvolver um produto: as características básicas, consideradas normais pelos consumidores; as características de performance, que são esperadas e ideais; e as características de excitação, que são inesperadas e causam satisfação.

Com os conhecimentos da pesquisa de mercado e análise do mapa de posicionamento, foi possível utilizar o modelo de Kano para compreender e diferenciar essas três características dos aplicativos mais próximos da mancha da ferramenta anterior, onde o projeto se encontrava. Assim, foi feita uma lista (figura 12) que cobre tais aspectos e que permite entender o que torna cada um dos aplicativos analisados atraentes e únicos.

**Figura 12 – Modelo de Kano**



Fonte: a autora, 2023

Ao entender o que torna os aplicativos concorrentes atraentes e únicos, foi possível traçar o projeto de forma estratégica, focando em atributos que não apenas atendem, mas superam as expectativas dos usuários, consolidando assim uma proposta de valor diferenciada e robusta para o mercado. Esse entendimento permite que o mesmo seja feito no projeto e saber medir e satisfazer as necessidades dos usuários.

## 4. Desenvolvimento do projeto

### 4.1. Concepção inicial

Com base na pesquisa e na base teórica que permitiram um entendimento sobre o universo *pet* e seus desafios, foi possível delinear o escopo do aplicativo. A partir disso, foi elaborada uma lista de prioridades essenciais para o projeto, que serviriam como guia nas próximas etapas. A lista do conteúdo desejado para o aplicativo cobriria os seguintes aspectos:

- a) **Causas sociais:** Resgates de animais acontecem todos os dias, mas nem sempre é fácil encontrar um lar para esses animais. Seja dificuldade financeira ou simplesmente a inaptidão e despreparo ao receber um novo membro em casa, infelizmente vivemos em uma realidade em que o abandono e descaso com *pets* persiste pelos mais diversos motivos. Desse modo é importante uma adoção responsável ao comprometer dividir a vida com um novo companheiro. **O aplicativo deve possuir uma ferramenta que ajuda esses animais a encontrarem tutores adequados e dispostos a oferecer qualidade de vida.** Além disso, sabe-se que cuidar de um animal de estimação gera gastos e muitas pessoas podem ter dificuldade em comprar produtos. Então, existirá a possibilidade de outras pessoas doarem e venderem seus itens que não lhes têm mais uso. Não só isso, mas também a possibilidade de ajudar financeiramente ONGs e protetores de animais independentes com suas causas, e, ainda, apadrinhar *pets*.
- b) **Mapa *pet*:** Essa ferramenta deve possibilitar o **mapeamento de estabelecimentos *pet* amigáveis (*pet friendly*) que auxiliasse e guiasse pessoas de acordo com suas necessidades.** O mapa *pet* também seria de grande ajuda ao tentar **localizar animais desaparecidos.** Uma notificação apareceria quando um *pet* próximo ao usuário foi visto pela última vez e o contato de seu tutor caso tenha informações. A intenção é mobilizar mais pessoas da localidade a encontrarem o animal perdido.
- c) **Saúde *pet*:** A saúde dos animais domésticos é um assunto prioritário ao pensar nos cuidados básicos e necessários a serem tomados. No aplicativo, deve ter um recurso que **proporciona completo suporte de saúde dos animais de estimação para que os tutores acompanhem e mantenham controle.**

Nele, os usuários têm a possibilidade de entrar em contato direto com profissionais da área, como veterinários e especialistas em saúde animal. Além disso, um cartão de vacinação digital, que permite os tutores a terem acesso rápido aos dados de imunização de seus *pets*.

Ademais, os usuários poderiam configurar lembretes de medicação que certificam que seus animais recebam os remédios necessários no horário certo. O aplicativo também deve possibilitar o acompanhamento do peso e outros dados importantes, o que permite que os tutores e veterinários monitorem a saúde e o bem-estar de seus *pets* de maneira prática e eficiente.

- d) **Comunidade *pet*:** Para construir uma comunidade positiva, é importante considerar a participação, relacionamentos e empatia dos seus membros. Como forma de integrar a comunidade e compartilhar informações, **o aplicativo deve possuir um espaço de interação entre a comunidade.** Por meio desse recurso, os usuários podem tirar dúvidas, compartilhar experiências, receber recomendações e trocar dicas relacionadas ao universo *pet*. Essa interatividade propõe a aproximação dos participantes, troca e aprendizado, e a criação de uma rede de apoio e solidariedade entre membros da comunidade.
- e) **Mercado *pet*:** A indústria *pet* teve um crescimento de 17,2% em 2022, segundo dados da Abinpet<sup>3</sup>. O crescimento enfatiza a relevância e demanda que o mercado *pet* manteve, mesmo durante o período de pandemia, o que revela que esse mercado foi considerado essencial durante um período de crise. Embora empresas de *pet* shop utilizem a praticidade dos aplicativos como ferramenta para vender seus produtos e serviços *pet*, **o referido projeto pretende priorizar a divulgação de serviços dentro da comunidade.** O objetivo é **desenvolver uma funcionalidade que permitirá saber a proximidade do serviço e sua avaliação, o que ajuda na escolha de serviços.** Também cria um espaço no qual prestadores de serviço podem promover seu trabalho e entrar em contato direto com potenciais clientes, o que cria um senso de proximidade e confiança.
- f) **Perfil *pet*:** A criação de perfis sociais para animais de estimação não é incomum, já que são muitas vezes vistos como membros da família. A rede digital de

---

<sup>3</sup>ABINPET, Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação. Mercado *Pet* Brasil 2023. Disponível em <<https://abinpet.org.br/dados-de-mercado/>>. Acesso em 28 jun. 2023.

conteúdo com animais de estimação é extensa, onde são publicados milhares de fotos e vídeos por dia, criando momentos virais dos *pets*.

O projeto propõe um espaço para **criar um perfil personalizado do animal de estimação onde é possível montar um mural com fotos e vídeos dos momentos especiais com seu *pet***. Esse perfil é uma forma de guardar memórias, até quando os *pets* não estiverem mais presentes nas vidas dos seus tutores.

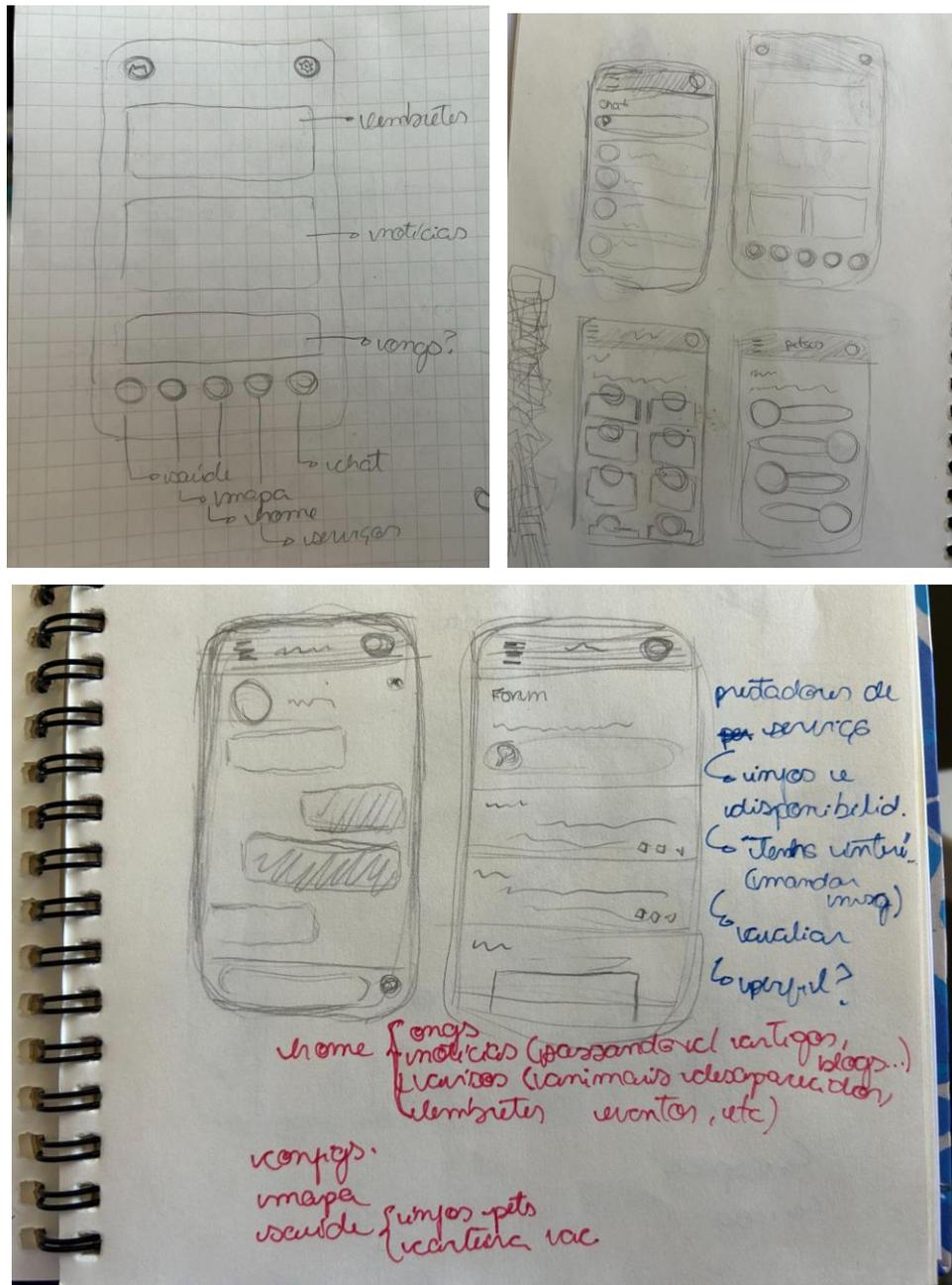
- g) Info *pets*:** Segundo o Radar *Pet* 2021, a principal fonte de informações relacionadas a animais de estimação é por meio de veterinários ou outros profissionais. Nesse sentido, o aplicativo contará com **um espaço de divulgação de notícias, curiosidades e dicas informativas sobre *pets*, o que permite que os usuários tenham acesso a informações utilitárias sem depender do contato direto com um profissional.**

Durante o desenvolvimento do projeto, foi elaborado um questionário para a comunidade *pet*. A partir de uma de suas perguntas, revelou-se que, apesar de a maioria dos participantes terem o hábito de buscar informações sobre animais de estimação, cerca de um terço das pessoas afirmou não ter esse costume. Diante dessa constatação, entende-se que um aplicativo que informe seus usuários atenderia essa parcela da comunidade. Também conclui-se que a maioria dos participantes busca por conhecimento e cuidados adequados para seus animais de estimação.

Com essas prioridades em mente, o esboço das primeiras telas e estrutura do aplicativo foram traçados, identificando as ferramentas e funcionalidades necessárias para atender todas essas demandas.

Essa etapa de experimentação e criação de alternativa é uma forma de tentativa e erro, em que é possível ver, na prática, o que funciona ou não, e aprimorar versões até o produto final.

Figura 13 – Rascunho das primeiras ideias



Fonte: a autora, 2024

No entanto, antes de avançar para as próximas etapas do projeto, era necessário tomar algumas decisões para dar uma identidade ao aplicativo. Definir um nome que refletisse a essência do projeto, a escolha de uma paleta de cores que transmitisse as emoções e valores desejados e a seleção de tipografias adequadas são alguns exemplos dos próximos passos. Esses elementos visuais serão a base para a

identidade do aplicativo, dando-lhe uma personalidade e tornando-o reconhecível e atraente para os usuários.

#### 4.2. Naming

Com o conhecimento e estudo do mercado e do público-alvo, é essencial que a criação da marca que não apenas se destaque, mas também ressoe diretamente com as expectativas e valores da comunidade *pet*. Assim, o processo de naming iniciou com um *brainstorming* focado em palavras-chave e conceitos ligados ao propósito e à essência do aplicativo.

Durante essa etapa, foram explorados temas como amizade, comunidade, e cuidado com os animais, buscando termos que encapsulassem o objetivo do projeto. Por meio dessa reflexão, surgiram várias ideias que foram analisadas quanto ao seu potencial de comunicação, sonoridade, e impacto visual.

**Figura 14 – Naming *brainstorm***



Fonte: a autora, 2024

Deste processo, foram selecionadas cinco alternativas que mais se destacaram: "Famipet", que sugere a relação com os *pets* como uma família; "Amipet", que evoca amizade e amor; "Comunipet", que reforça o conceito de uma comunidade unida;

“Agapet”, inspirado pelo amor altruísta pelos animais; e “Petsco”, que une as palavras “*pets*” com “comunidade”.

Entre essas opções, foi feita uma pesquisa informal com 10 tutores de *pets* do meu círculo social para coletar opiniões e insights sobre cada nome. Apesar de preferências conflitantes pelo nome, a decisão final foi feita a partir dos feedbacks: o nome Petsco foi escolhido. A preferência por esse nome foi principalmente devido a semelhança a palavra “petisco”, e também, dentre as opções, ser a mais pregnante e amigável, de acordo com os depoimentos dessas pessoas.

Petsco representa a união entre *pets* e sua comunidade, que é o foco principal do projeto. Além disso, o nome carrega uma associação com a palavra “petisco,” que simboliza uma recompensa positiva para os animais — exatamente como o aplicativo pretende ser para seus usuários: uma plataforma recompensadora e acolhedora para a comunidade *pet*. Essa escolha reflete não apenas o propósito do aplicativo, mas também a experiência positiva que ele busca proporcionar.

### 4.3. Identidade visual

#### **Paleta de cores**

Para a escolha da paleta de cores do projeto, foi essencial criar uma conexão profunda com a proposta central do aplicativo. Desde o início, a ideia foi relacionar as cores com a mascote Lua, minha gata, que foi motivadora para o desenvolvimento do projeto. A pergunta usada como guia foi: “O que da Lua gostaria de trazer para o projeto?”. A partir dessa reflexão, comecei a explorar conceitos que pudessem transpor as qualidades abstratas da Lua para o universo visual do aplicativo.

Palavras como afeto, carinho, pelagem, tranquilidade, apoio, segurança, companhia e amizade surgiram como as primeiras respostas a essa pergunta. Elas demonstravam não apenas a essência da Lua, mas também o que desejava que o aplicativo transmitisse aos usuários. Contudo, para garantir uma identidade visual mais coesa, foram selecionadas apenas cinco palavras-chave que seriam como guia na definição da paleta de cores: afeto/carinho, cuidado, confiabilidade/segurança, amizade e apoio.

Com essas palavras em mente, foram analisadas combinações de cores que pudessem materializar esses sentimentos e valores no desenvolvimento do aplicativo. No final, duas propostas de paletas de cores se aproximavam desses ideais, cada

uma trazendo à tona diferentes aspectos dos conceitos selecionados de maneira que refletissem a conexão entre a mascote Lua e o propósito do aplicativo.

**Figura 15 – Paletas de cores**



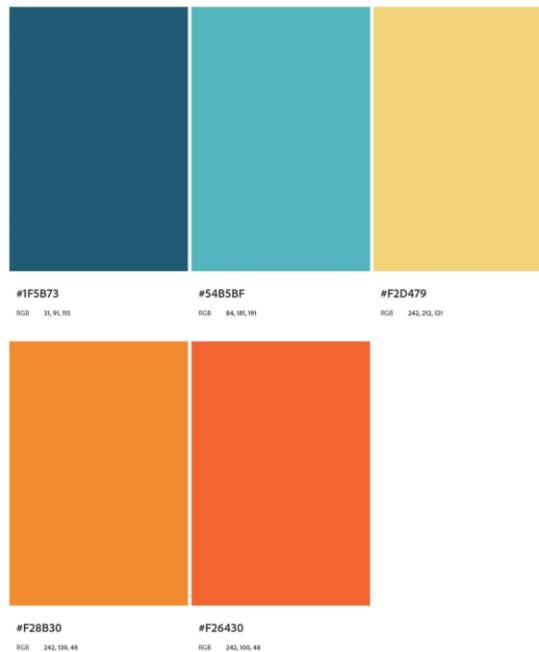
Fonte: a autora, 2024

O processo de definição da paleta de cores envolveu experimentação e testes para confirmação de que as cores escolhidas não apenas representassem os conceitos, mas também criassem uma harmonia visual agradável e versátil.

Foi decidida então a segunda paleta, composta por tons que correspondem às cores Pantone, respectivamente: *Blue Sapphire*, *Barbados Beach*, *Sunshine*, *Apricot* e *Exotic Orange*. Cada uma dessas cores foi escolhida com base em sua associação às palavras-chave definidas, além de considerar a harmonia e a psicologia das cores.

O azul passa a sensação de confiabilidade e segurança, atributos essenciais que o aplicativo visa oferecer. Além disso, também é uma cor que simboliza amizade e simpatia, por isso foi escolhida para o “co” de “comunidade”. O Laranja reflete afeto, carinho e recreação. É uma cor calorosa e acolhedora, que evoca sentimentos de entusiasmo, energia e proximidade, representando perfeitamente a parte “*pets*” do nome. Além de serem complementares, são as cores ideais para representar a identidade principal do aplicativo como cores principais.

**Figura 16 – Paleta de cor final**



Fonte: a autora, 2024

Essas cores não apenas se alinham com os conceitos, mas também equilibram tons frios e quentes para criar uma interface visualmente atraente. Assim, a paleta final escolhida não só transmite as intenções do projeto, mas também se destaca pela sua capacidade de criar uma experiência envolvente para os usuários ao refletir a conexão e o carinho que motivam o aplicativo.

## Tipografia

Toda decisão de design deve ter um propósito justificável, e a escolha da tipografia para o projeto não foi diferente. Assim como na definição da paleta de cores, a escolha tipográfica foi guiada pelas palavras-conceito anteriormente estabelecidas: afeto/carinho, cuidado, confiabilidade/segurança, amizade e apoio. Essas palavras foram como um norte durante o processo de escolha para que a tipografia não apenas fortalecesse a identidade, mas também transmitisse a mensagem e os valores do aplicativo.

Com esses conceitos em mente, foi feita uma busca focada em encontrar fontes que melhor traduzissem essas qualidades de forma visual. A tipografia precisava ser amigável e acolhedora, e transmitir confiança e proximidade. Cada tipografia

escolhida, segundo os critérios citados, foi avaliada em termos de legibilidade, versatilidade e como ela poderia influenciar a experiência do usuário, mantendo a coerência com a identidade visual já estabelecida em mente. Dessa forma, a tipografia escolhida não só complementa a paleta de cores e os conceitos do projeto, mas também desempenha um papel crucial na criação de uma experiência de usuário harmoniosa e envolvente.

### Figura 17 – Testes tipográficos



Fonte: a autora, 2024

Após uma série de testes e avaliações, as tipografias Montserrat Alternates e Figtree foram selecionadas para compor a identidade visual do projeto. A decisão de utilizar apenas duas tipografias, com variações de peso, foi considerada para garantir coesão e evitar conflitos visuais. Isso se deu com o objetivo de criar uma identidade tipográfica forte e consistente, o uso das variações de peso usadas para diferenciar hierarquias de informação, sem comprometer a harmonia visual. O resultado é uma interface limpa e simples, mas eficaz.

## Figura 18 – Tipografias finais

### Montserrat Alternates

Aa Bb Cc Dd Ee Ff Gg Hh Ii Jj Kk Ll Mm Nn  
Oo Pp Qq Rr Ss Tt Uu Vv Ww Xx Yy Zz

### Figtree

Aa Bb Cc Dd Ee Ff Gg Hh Ii Jj Kk Ll Mm Nn  
Oo Pp Qq Rr Ss Tt Uu Vv Ww Xx Yy Zz

Fonte: a autora, 2024

A tipografia Montserrat Alternates foi escolhida para ser usada no nome do aplicativo e em títulos específicos, sempre em letras minúsculas. As formas arredondadas da fonte transmitem uma sensação de proximidade além de ser mais amigável. Essas características alinham-se aos conceitos que norteiam o projeto.

Figtree foi selecionada para textos corridos, títulos e todos os outros textos do aplicativo em geral. Sua forma tem boa legibilidade em telas, o que a torna ideal para a leitura prolongada e para transmitir informações de forma clara e direta. Essa tipografia possui uma variedade de pesos, o que permite criar uma hierarquia eficiente entre os diferentes tipos de texto, sem a necessidade de incorporar outras fontes. Além disso, sua neutralidade estética garante que o foco do usuário permaneça na mensagem e conteúdo do aplicativo, sem desviar a atenção para o formato do texto.

### Mascote e ícones

Assim como mencionado anteriormente, a decisão do desenvolvimento deste projeto foi influenciada pelo vínculo especial que tenho com Lua, minha gata. Como forma de homenagear essa relação e passar o sentimento que outras pessoas podem se relacionar, foi decidido transformar Lua na mascote do aplicativo. A ideia era que, ao incorporar Lua no aplicativo, fosse possível sentir carinho e proximidade, criando um vínculo emocional com os usuários, semelhante ao que eles têm com outros *pets*.

Desenhar a Lua tem sido uma forma de terapia para mim desde sua perda há dois anos, e dessa prática criei um personagem baseado nela.

**Figura 19** – Lua, gata da autora



Fonte: a autora, 2020

Com base nisso, o próximo passo foi adaptar esse personagem para se tornar a mascote oficial do aplicativo. Foram criadas variações da mascote para que ela pudessem ser utilizadas de maneira versátil em diferentes contextos e funcionalidades dentro do aplicativo.

**Figura 20** – Mascote

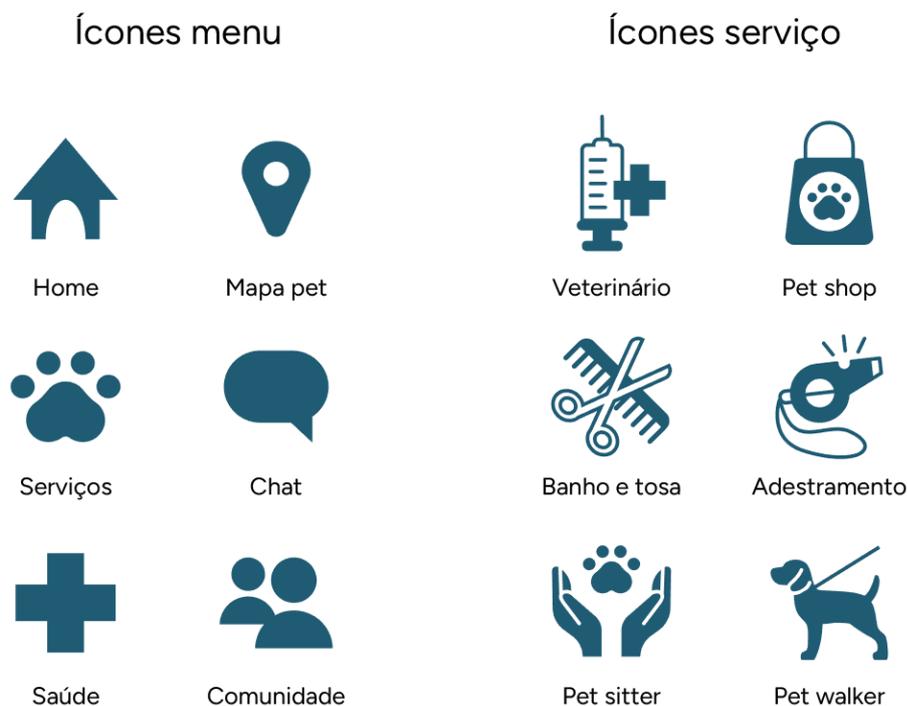


Fonte: a autora, 2024

A mascote não apenas representaria a essência do aplicativo como também seria como um rosto e mensageiro dentro da plataforma.

Não apenas a mascote, mas o aplicativo também conta com outros elementos visuais. Foram desenvolvidos ícones para o menu e símbolos representativos para serviços. Tais ícones foram desenvolvidos de acordo com as diretrizes de Nielsen, desde sua padronização até em recorrer a símbolos reconhecíveis que evitam possíveis dificuldades de reconhecimento que o usuário possa ter e permitir fácil navegação.

**Figura 21 – Ícones**



Fonte: a autora, 2024

Os ícones do aplicativo foram padronizados em termos de tamanho e estilo, adotando uma abordagem mais simplificada e blocada para garantir coesão visual. No entanto, durante o desenvolvimento, foi identificado que os ícones da tela de serviço não pareciam pertencer à mesma família dos ícones do menu principal. Para resolver essa discrepância, foi necessário ajustar esses ícones, simplificando a forma ao máximo ao remover detalhes excessivos, mas mantendo sua reconhecibilidade. Além disso, os ícones foram adaptados para seguir a mesma forma blocada, assegurando uma padronização clara e consistente em toda a interface do aplicativo.

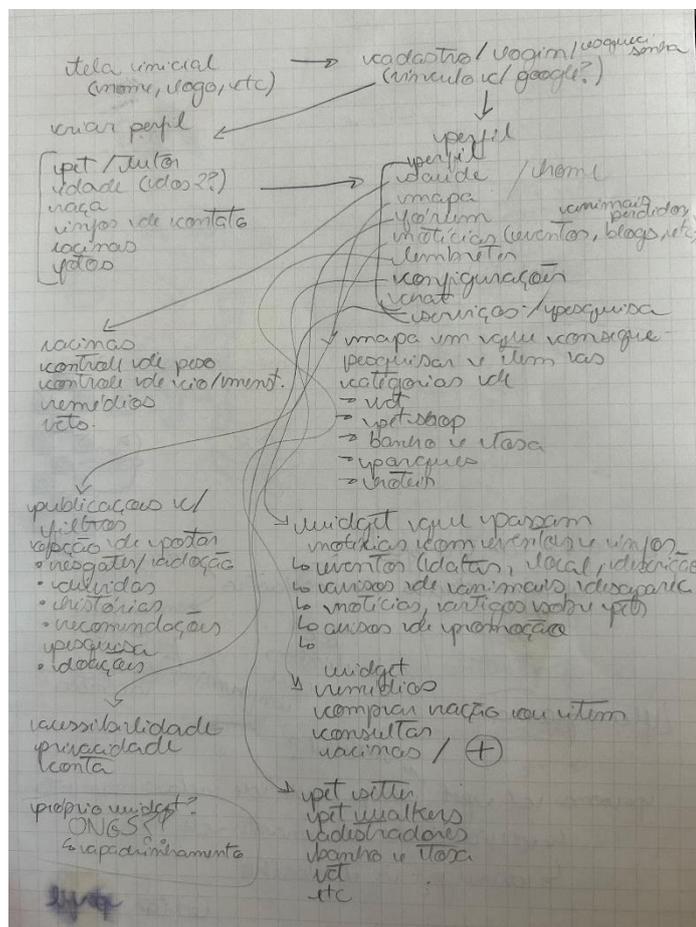
#### 4.4. Petsco

### Arquitetura da informação

A arquitetura da informação é a base organizacional de qualquer projeto digital, em que consiste em estruturar o conteúdo e as funcionalidades de maneira intuitiva. Essa estrutura é essencial para criar uma navegação eficiente, de modo a permitir que os usuários encontrem rapidamente o que procuram.

Dessa forma, antes de desenvolver as telas, é importante saber quais telas serão necessárias para o projeto, e de que maneira elas estarão interligadas. Assim, foi traçada uma ideia inicial de como a arquitetura da informação do projeto tomaria forma, visto na figura 22.

**Figura 22 – Fluxo das telas**



Fonte: a autora

A partir desse esqueleto do projeto, foi possível começar a desenvolver as telas, aplicando a identidade visual definida anteriormente. Nos primeiros rascunhos apresentados na figura 22, foram testados diversos *layouts* para diferentes telas, explorando várias alternativas para encontrar a estrutura mais funcional e estética para o aplicativo.

**Figura 23 – Esboço de telas**



Fonte: a autora, 2024

Ao levar em consideração e aplicar as heurísticas de Nielsen, que são princípios de usabilidade amplamente reconhecidos, a arquitetura da informação garante que o projeto não apenas seja fácil de navegar, mas também atenda a critérios como visibilidade do estado do sistema, controle e liberdade do usuário, consistência e padrões, entre outros. Essa combinação é crucial para proporcionar uma experiência de usuário coesa, acessível e satisfatória.

## Testes

Para todo projeto digital, é essencial que exista uma etapa de testes com usuários e receber feedbacks sobre possíveis alterações. No entanto, para esse projeto essa etapa ficou reduzida. O aplicativo não pôde ser implementado por falta de tempo e pela carência de um programador que concretizasse o projeto. Todavia, foi desenvolvido um protótipo interativo no Figma em que alguns usuários puderam testar. Na figura 24, é possível visualizar a arquitetura das telas montadas no Figma e todas as ligações e inter-relações entre as telas.

**Figura 24 – Arquitetura da informação**



Fonte: a autora, 2024

Com essas restrições não ideais, os feedbacks recebidos em sua maioria se deram em parte pelas limitações do Figma. Um grande exemplo foi o fato de perder muito da sua formatação quando aberto em outros meios que não fossem pelo aplicativo do Figma ou por computador.

Apesar disso, com essa etapa, foi possível ter uma noção de como o aplicativo funcionaria na prática e aprender, a partir das experiências dos usuários, as mudanças necessárias para a melhoria do projeto.

#### 4.5. Produto final

Por fim, o projeto final foi concretizado, desenvolvido no Figma., É possível acessar o protótipo pelo seguinte QR *code*.

**Figura 25 – QR code**



Fonte: a autora, 2024

O protótipo foi desenvolvido com as dimensões de 360x800 px, seguindo o formato Android. Durante o processo de criação, foram seguidas as diretrizes de design estabelecidas pelo "Material Design", de modo a garantir que a interface esteja alinhada com as práticas de usabilidade e estética recomendadas para aplicativos Android. Isso inclui a padronização de elementos visuais, animações e a interação do usuário com o aplicativo, assegurando uma experiência fluida e intuitiva.

Ao abrir o aplicativo, o usuário é recebido pela tela de abertura, que em seguida revela a tela inicial. Nesta tela, a mascote Lua faz sua primeira aparição, em um *layout* simples e minimalista. O usuário tem a opção de realizar o cadastro e acessar sua conta, além de poder escolher se permite que o aplicativo utilize sua localização para aprimorar funcionalidades, como o mapa *pet* e notificações de proximidade em áreas onde *pets* foram reportados como desaparecidos.

**Figura 26 – Tela inicial**



Fonte: a autora, 2024

Ao conectar-se à sua conta, o usuário é direcionado diretamente para a página inicial (*home*), que oferece informações gerais sobre a comunidade *pet*. Nessa tela, o usuário tem fácil acesso a seus lembretes, que podem ser configurados de forma personalizada e notificar o usuário, mesmo quando estiver fora do aplicativo.

A *home* também exibe avisos sobre animais desaparecidos, com detalhes e contato direto com o tutor. O usuário também encontra informações úteis sobre o mundo *pet*, como artigos, curiosidades, dicas, e pode verificar os próximos eventos relacionados ao tema. Além disso, há uma seção dedicada a ONGs e projetos sociais voltados para *pets*, permitindo que o usuário conheça e contribua com essas causas.

Figura 27 – Home

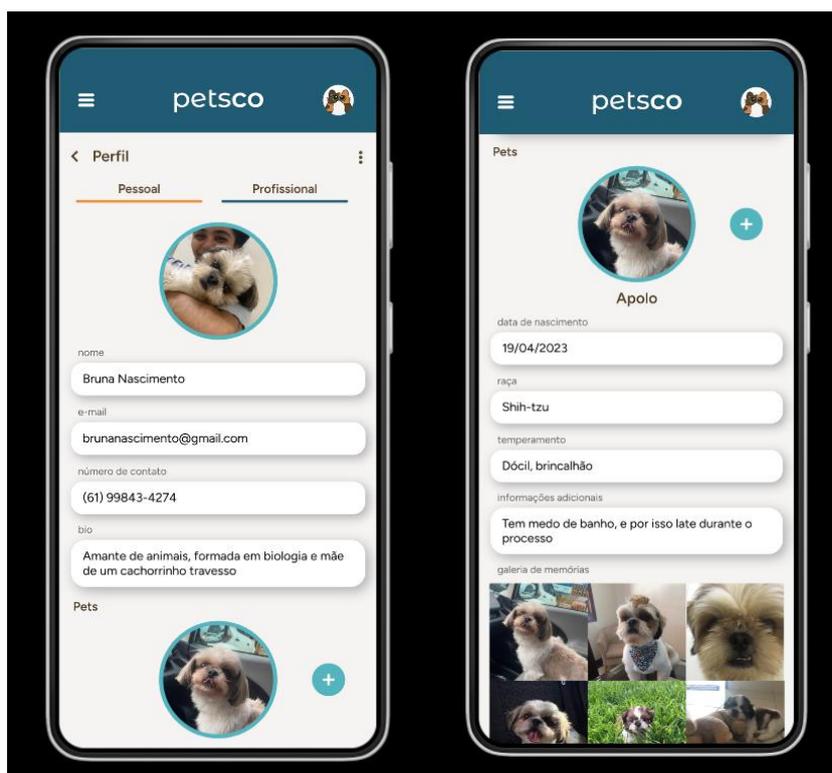


Fonte: a autora, 2024

Na parte superior da tela, há um botão para abrir o menu sanduíche e outro para acessar o perfil do usuário. O perfil conta com duas divisões: o perfil pessoal, que conta com informações gerais do usuário, e o perfil profissional, que permite que prestadores de serviço divulguem seu trabalho na plataforma.

No perfil pessoal, o usuário pode cadastrar seu(s) *pet*(s) e registrar informações detalhadas, que também estarão acessíveis para prestadores de serviço. Esses dados, como temperamento e tipo de pelagem, ajudam esses prestadores a adequar de forma eficiente os serviços oferecidos ao seu *pet*. Nele, você também pode armazenar fotos e vídeos na galeria de memórias para registrar os momentos especiais com os *pets*.

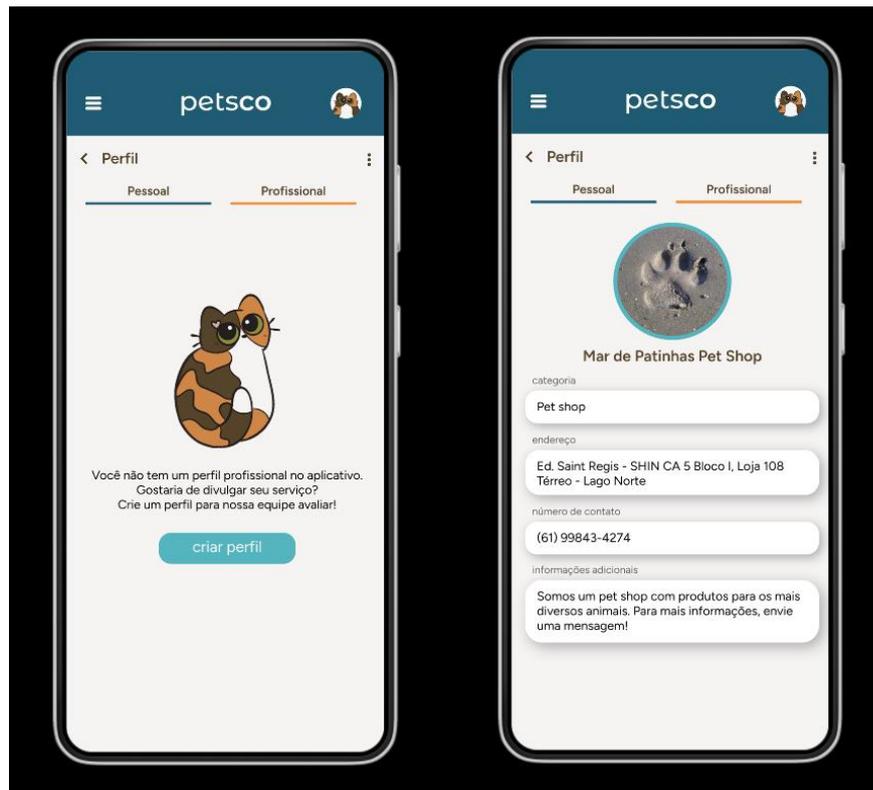
**Figura 28 – Perfil Pessoal**



Fonte: a autora, 2024

No perfil profissional, o usuário pode registrar informações gerais sobre seu serviço, como sua localização, número de contato e em categoria de serviço ele se classifica. Esses dados estão disponíveis para que clientes possam encontrá-los facilmente. Além disso, o prestador de serviço tem a opção de criar uma mensagem personalizada, que pode incluir informações sobre preços, disponibilidade e horários de atendimento.

Figura 29 – Perfil profissional

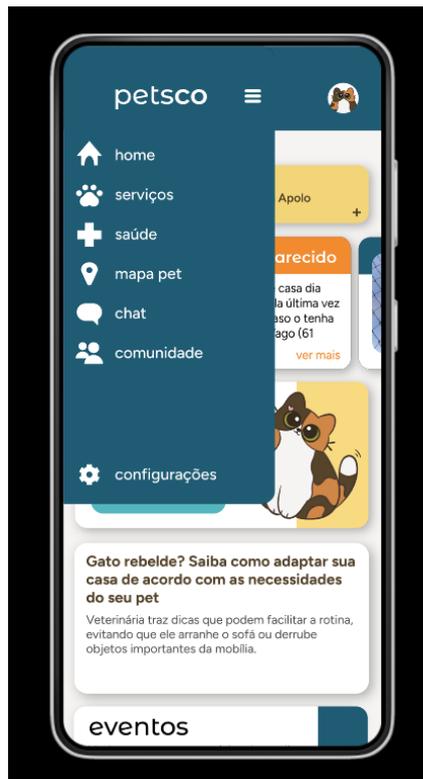


Fonte: a autora, 2024

Após testes e deliberações, optou-se pelo menu sanduíche, pois ele permite incluir mais opções do que um menu inferior comportaria, além de ser o que o *Material Design* recomenda. Essa escolha também é ideal para dispositivos Android, de forma a evitar conflitos com o menu nativo do sistema.

Pelo menu sanduíche, o usuário consegue acessar as telas de *home*, serviços, saúde, mapa *pet*, *chat* e comunidade. Ademais, também é possível acessar as configurações, onde o usuário pode ajustar opções de privacidade e acessibilidade, além de sair ou excluir a conta.

**Figura 30 – Menu sanduíche**



Fonte: a autora, 2024

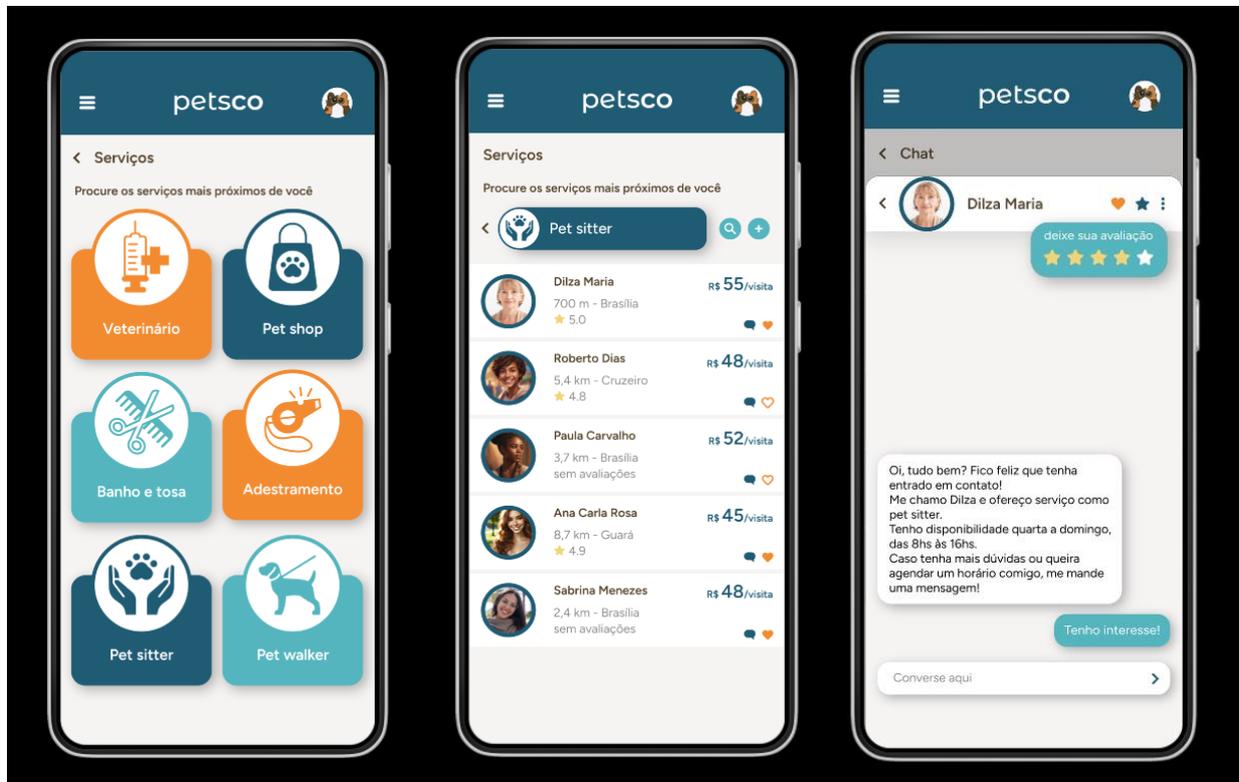
Na tela de serviços, o usuário pode explorar seis categorias diferentes de serviços: veterinário, *pet shop*, banho e tosa, adestramento, *pet sitter* e *pet walker*. Dentro de cada categoria, são exibidos diversos prestadores de serviço, tanto empresas quanto profissionais independentes. O usuário é informado sobre a avaliação do serviço, o preço (caso seja um valor fixo) e a proximidade do serviço em relação à sua localização, caso tenha permitido o uso da geolocalização.

Dentro de cada categoria de serviço, existe a função de pesquisa e a opção de adicionar seu próprio serviço ao aplicativo. Esta última função direciona o usuário ao perfil profissional para realizar seu registro, caso ainda não o tenha feito. Após o registro, o perfil profissional será avaliado por uma equipe de curadoria, que aprovará a inclusão do serviço no aplicativo.

Ao apertar o ícone de coração, o usuário pode favoritar os serviços de que mais gostar, facilitando sua localização no futuro. Além disso, o usuário consegue entrar em contato direto com prestadores de serviço através de um botão de mensagem, que o direciona a uma página de *chat* com este. Na tela de conversa com o prestador de serviço, o usuário consegue deixar sua avaliação ou também reportar a conta caso

notem um comportamento inadequado ou preocupante, como atitudes suspeitas ou maus-tratos. Essa denúncia é enviada para a equipe de curadoria que investigará o caso e tomará as devidas medidas. Essa ferramenta visa garantir a segurança e integridade da comunidade.

Figura 31 - Serviços



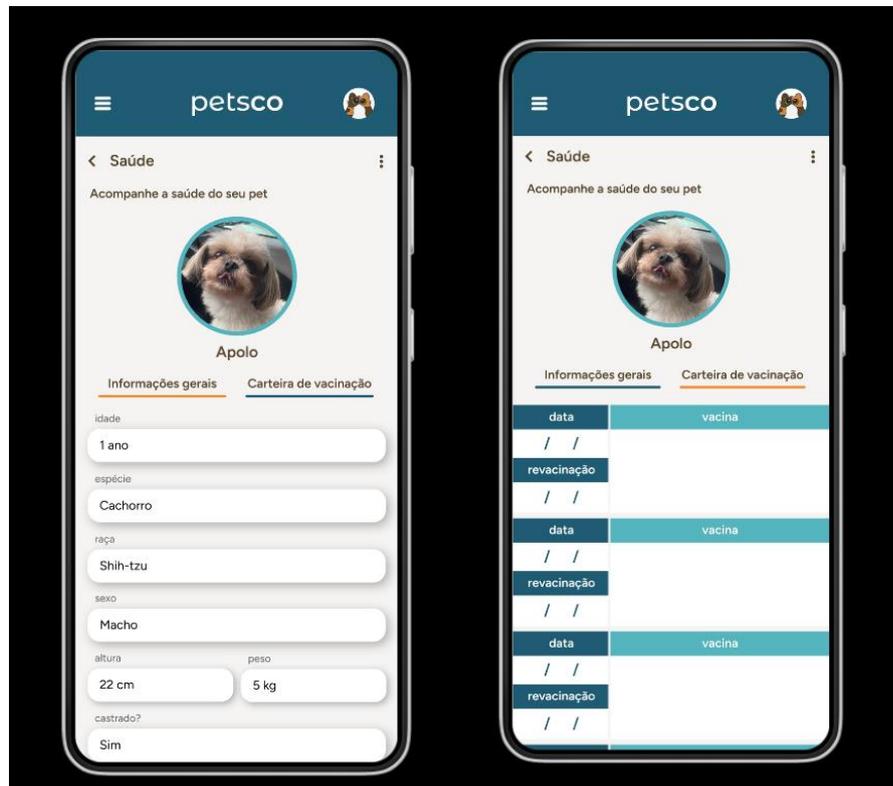
Fonte: a autora, 2024

A tela de saúde exibe um perfil detalhado do(s) *pet(s)* registrados na conta do usuário, dividido em duas categorias principais: informações gerais e carteira de vacinação. Na seção de informações gerais, o usuário pode registrar dados que auxiliam veterinários e tutores a monitorarem aspectos essenciais da saúde de cada *pet*. Também é possível adicionar lembretes para medicações e vacinas, garantindo que o tutor seja notificado no momento certo.

Na tela de carteira de vacinação, os tutores têm a facilidade de manter o controle das vacinas de cada *pet*, assegurando que as imunizações estejam atualizadas e os cuidados com a saúde do animal sejam mantidos em dia, sem a necessidade de sempre carregar a carteira de vacinação física. Além disso, uma seção com informações adicionais sobre vacinação pode ser exibida, de forma que ajude os

tutores a compreenderem melhor o sistema de vacinas, que muitas vezes pode ser complexo e difícil de acompanhar.

**Figura 32 – Saúde**

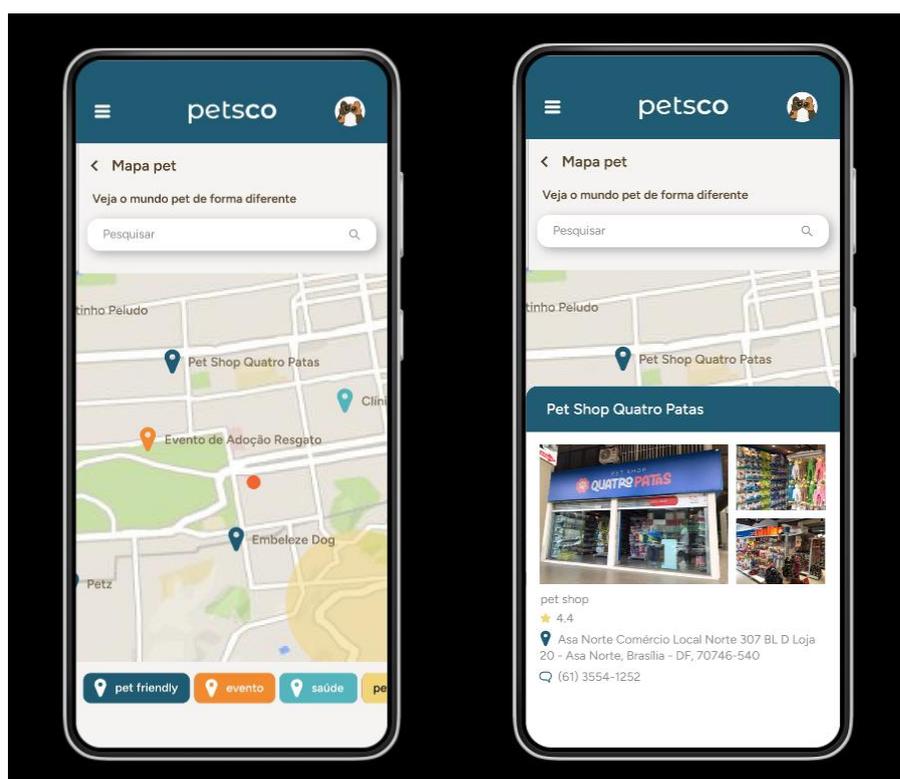


Fonte: a autora, 2024

A próxima funcionalidade é o mapa *pet*, que idealmente estaria vinculado ao Google Maps. O mapa *pet* indicaria locais relacionados a *pets*, como parques, lojas e outros. Caso o usuário tenha permitido o uso de sua localização durante o uso do aplicativo, ele poderá ver sua proximidade em relação aos indicadores, além de conseguir pesquisar determinados locais.

Os indicadores são diferenciados por cores que representam diferentes categorias: locais *pet friendly*, onde está acontecendo algum evento *pet*, clínicas e hospitais veterinários, e áreas onde *pets* desapareceram. Ao selecionar um indicador, uma aba com informações como nome, categoria, avaliação e fotos são exibidas, facilitando a navegação e escolha do usuário.

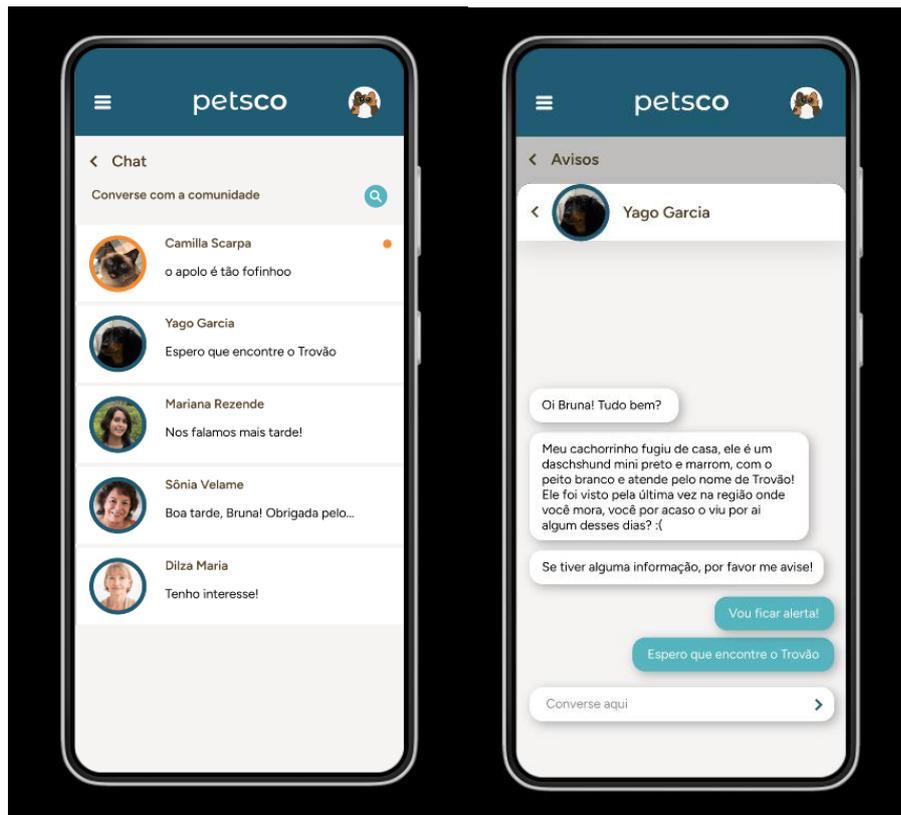
Figura 33 – Mapa *pet*



Fonte: a autora, 2024

O aplicativo também oferece uma funcionalidade de *chat* que permite a interação entre membros da comunidade *pet*. A partir dessa tela, o usuário tem fácil acesso para trocar mensagens com prestadores de serviços, tutores ou outros usuários. No entanto, diferentemente do *chat* com perfis profissionais, onde é possível favoritar e avaliar o serviço, o *chat* com outros usuários que não são prestadores de serviço não oferece essas opções.

Figura 34 – Chat



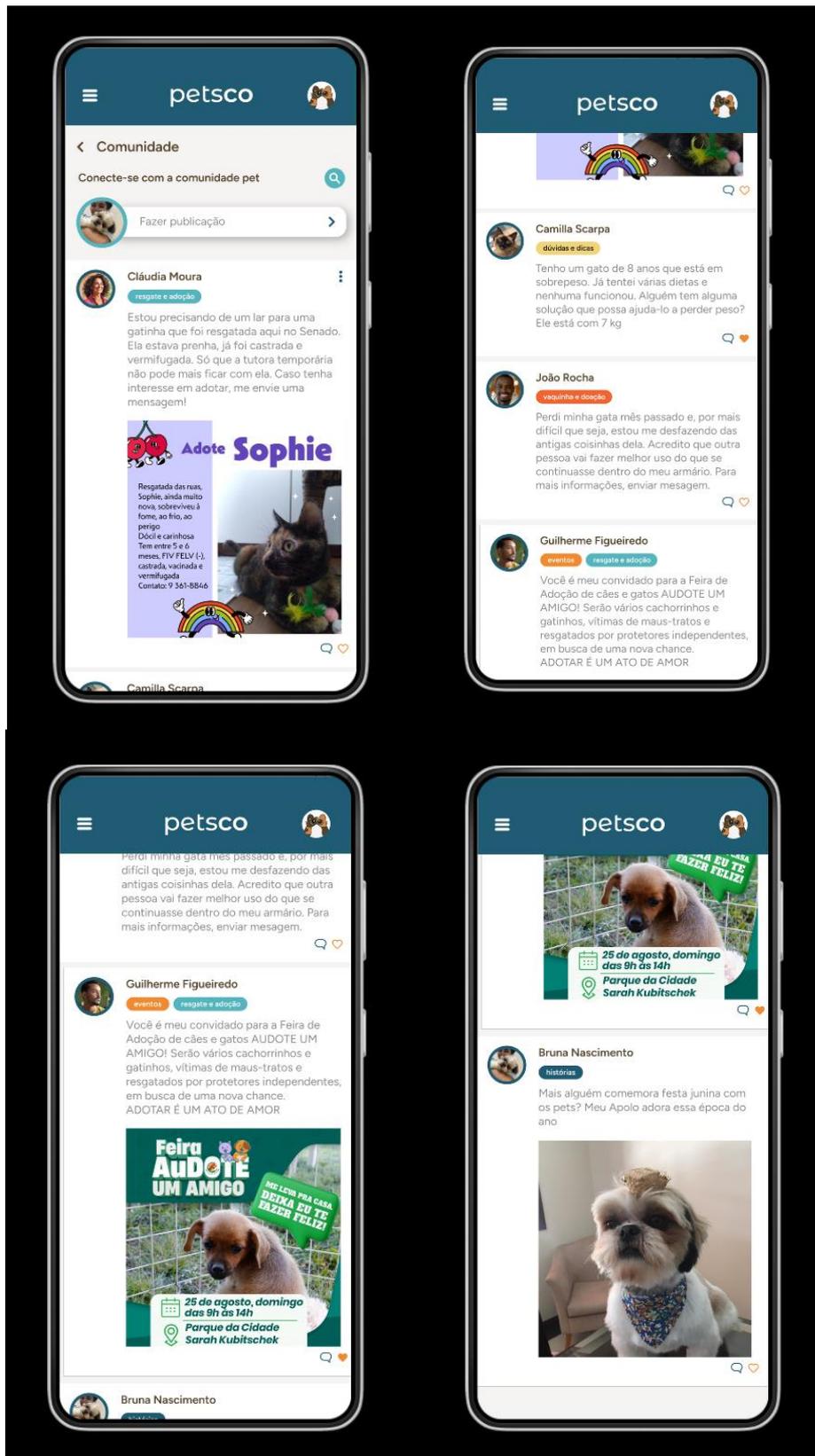
Fonte: a autora, 2024

Por último, a tela de comunidade possibilita que o usuário publique e procure publicações de outros usuários. As publicações utilizam *tags* que ajudam o usuário a identificar com mais facilidade o tema da publicação. Estas *tags* são as seguintes: dúvidas e dicas, eventos, vaquinha e doação, histórias, e resgate e adoção.

Além de publicar, o usuário pode interagir nesta tela comentando e favoritando publicações. É possível, também, a denúncia de publicações ofensivas ou inadequadas, que uma vez reportadas, serão analisadas pela equipe de curadoria e removidas do aplicativo.

A página de comunidade permite a integração e união entre membros da comunidade *pet*, uma vez que existe a troca de experiências e aproximação entre os usuários.

Figura 35 - Comunidade



Fonte: a autora, 2024

## 5. Conclusão

Apesar de um aplicativo em si não ser concretizado durante o desenvolvimento do projeto devido a limitações, o projeto conseguiu cumprir seus objetivos e juntar as ferramentas necessárias para a comunidade *pet* em um único lugar. Acredita-se que a interação e a troca de experiências são fundamentais para o fortalecimento de uma comunidade, bem como a criação de uma rede de apoio e suporte. O aplicativo oferece recursos que possibilitam o compartilhamento de dúvidas, conselhos e vivências, o que cria um senso de união entre os usuários.

Além disso, o aplicativo divulga vários serviços que suportam a demanda e necessidades dos indivíduos, em que é possível encontrar os contatos e dados de veterinários, *pet shops*, adestradores, *pet sitter*, passeadores e outros prestadores de serviço. Também, uma seção dedicada à divulgação de eventos e atividades relacionadas ao universo *pet*, para que todos possam se conectar e criar memórias junto aos animais de estimação. E por último, a possibilidade de registrar e acompanhar informações sobre a saúde do seu *pet*, com o intuito de mantê-la em dia e de fácil alcance, além de também oferecer fácil acesso a informações e avisos importantes *pet* relacionados. Dessa forma, conclui-se que, Petsco é uma ferramenta que aproxima membros da comunidade e ajuda seus usuários em toda e qualquer situação *pet*-relacionada.

## Referências Bibliográficas

ABINPET, Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação. Mercado Pet Brasil 2023. Disponível em <<https://abinpet.org.br/dados-de-mercado/>>. Acesso em 28 jun. 2023.

BAXTER, Mike. Projeto de produto: guia prático para o design de novos produtos. 3. ed. São Paulo: Blucher, 2011.

HELLER, Eva. *A psicologia das cores*. Tradução de Lúcia Pimentel. 1. ed. São Paulo: Manole, 2008.

IPB, Instituto; Censo Pet IPB, 2022. Disponível em <<http://institutopetbrasil.com/fique-por-dentro/amor-pelos-animais-impulsiona-os-negocios-2-2/>> . Acesso em: 23 jun. 2023.

MCCONNELL, Allen R; BROWN, Christina M. *Journal of Personality and Social Psychology. Friends With Benefits: On the Positive Consequences of Pet Ownership, American Psychological Association*, v. 101, n. 6, p. 1239 - 1252 , 2011. Disponível em: <<https://www.apa.org/pubs/journals/releases/psp-101-6-1239.pdf>>. Acesso em: 23 jun. 2023.

NUNES, Juliana; QUARESMA, Manuela. A construção de personas e do mapa da jornada do usuário: a delimitação de modelos mentais para o design centrado no usuário ou na interação usuário-notícia. *Estudos em Design*, v. 26, n. 2, p. 3-27, 2018.

SEBRAE. Crescimento do mercado pet e oportunidade de negócio. Brasília: SEBRAE, 2023. Disponível em: <<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/al/artigos/crescimento-do-mercado-pet-e-oportunidade-de-negocio.021731b7fe057810VgnVCM1000001b00320aRCRD>>. Acesso em: 12 jul. 2024.

SEBRAE. Panorama do mercado pet. Brasília: SEBRAE, 2021. Disponível em: <[https://api.pr.sebrae.com.br/storage/comunidade/anexos/18770/PUB\\_Panorama%20do%20Mercado%20Pet.pdf](https://api.pr.sebrae.com.br/storage/comunidade/anexos/18770/PUB_Panorama%20do%20Mercado%20Pet.pdf)>. Acesso em: 12 jul. 2024.

SINDAN, Sindicato Nacional da Indústria de Produtos para Saúde Animal. COMAC, Comissão Animais de Companhia; Anuário COMAC 2022: Síntese de Indicadores. Mercado Brasileiro de Saúde de Animais de Companhia, 2022. Disponível em: <<https://sindan.org.br/wp-content/uploads/2023/05/Comac-Anuario-2022-vf.pdf>> . Acesso em: 12 jul. 2024.

SINDAN, Sindicato Nacional da Indústria de Produtos para Saúde Animal. COMAC, Comissão Animais de Companhia; Coletiva de Imprensa. Radar 2021: Mercado Pet na Pandemia, 2021, São Paulo. Disponível em <<https://www.sindan.org.br/wp-content/uploads/2021/07/Apresentacao-Radar-2021-Coletiva-de-Imprensa-1.pdf>> .

SINDAN, Sindicato Nacional da Indústria de Produtos para Saúde Animal. COMAC, Comissão Animais de Companhia. Radar pet 2023; O salto emocional na relação tutor-pet, 2023. Disponível em: <[https://sindan.org.br/wp-content/uploads/2023/12/PET-Talks\\_Apresentacao-Radar-Pet-2023.pdf](https://sindan.org.br/wp-content/uploads/2023/12/PET-Talks_Apresentacao-Radar-Pet-2023.pdf)>. Acesso em: 12 jul. 2024