



PUC Minas

## TRABALHO INTERDISCIPLINAR: APLICAÇÕES WEB

Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI)

### Descrição do Problema

TIAW - Dificuldade de encontrar cuidadores de Pets

Documentação: Introdução:

Fale da dor que o grupo busca resolver, as pessoas que sofrem dessa dor e um pouco do contexto em que o problema acontece.

### Membros da Equipe

- Gabriel da Silva Martins
- João Bosco Chagas Panzera
- Samuel Panzera Chagas
- Sarah Almeida França
- Vinícius Simões Viana

Liste todos os integrantes da equipe.

Documento criado pelo grupo de professores da disciplina de Trabalho Interdisciplinar: Aplicações Web dos cursos de Sistemas de Informação, Engenharia de Software e Ciência da Computação do Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI) da PUC Minas com o objetivo de orientar o processo de concepção de projetos baseado nas técnicas de Design Thinking. Versão 1.0 (setembro-2021). Diversos artefatos desse processo se baseiam no material cedido pela [Design Thinkers Group](https://www.designthinkersgroup.com/).

Este trabalho é licenciado sob a licença Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported License. Uma cópia da licença pode ser vista em

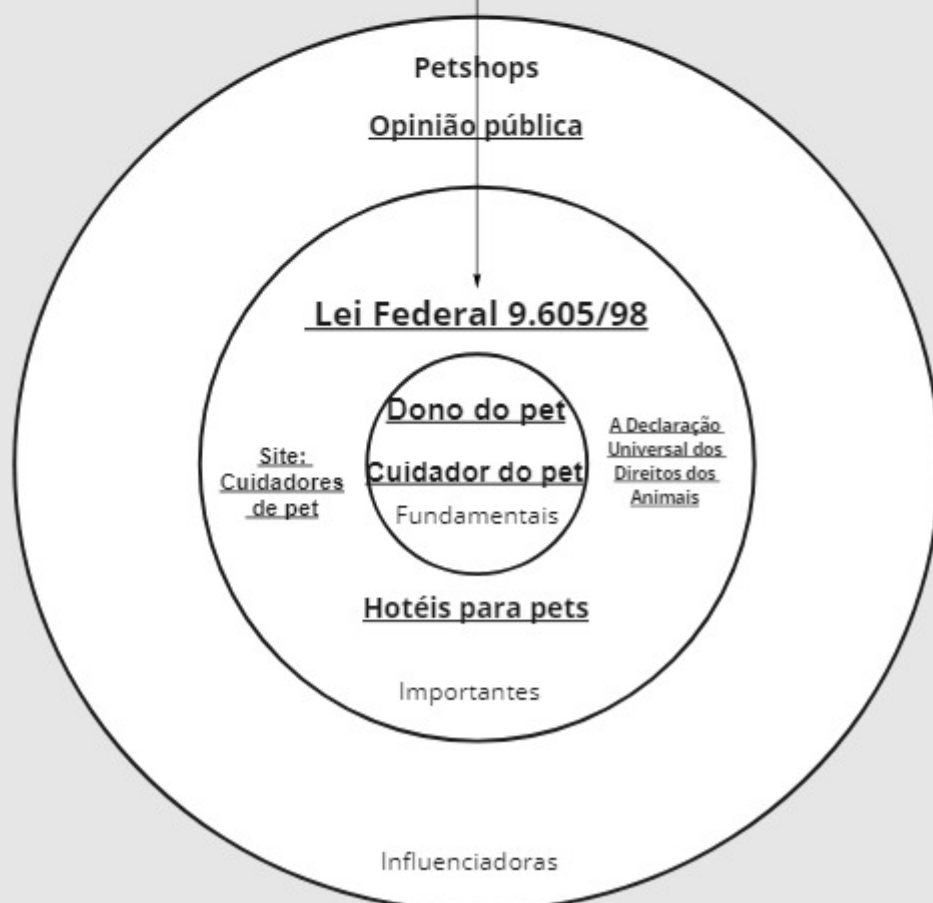
<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>



## Matriz de Alinhamento CSD



## Mapa de Stakeholders



### Pessoas Fundamentais

Principais envolvidos no problema e representam os potenciais usuários de uma possível solução.  
Ex do Uber: motoristas e passageiros

### Pessoas Importantes

Pessoas que ajudam ou dificultam o desenvolvimento e uso da solução e que devem ser consideradas  
Ex do Uber: taxistas, gov. locais, loja AppStore

### Pessoas Influenciadoras

Pessoas ou entidades que devem ser consultadas para avaliar aspectos relevantes no ciclo de vida da solução.  
Ex do Uber: Reguladores setor de transporte, opinião pública

# Entrevista Qualitativa

## Pergunta

Para o serviço de cuidador de pets, qual seria a sua preferência ao contratar serviços de cuidador de pet: deixar o seu pet na casa do cuidador de pet, ou que o cuidador fosse até a sua casa?

## Resposta

Vanda Maria  
Dona de casa, pós graduada em psicopedagogia, mãe de dois filhos, 55 anos.  
O cuidador fosse até a minha casa, porque eu imagino que a minha casa ficará com mais tranquilidade, sem ter contato com outros cães e filhotes, mesmo quando, meus animais saírem.

Renata Poliese  
Estudante de Ciência da Computação:  
Que ele fosse até a minha casa, porque tem espaço suficiente, meu cachorro está acostumado a um ambiente confortável, comodidade e praticidade.

Marcos  
Estudante de psicologia  
23 anos:  
Deixar o cachorro ir até a casa do cuidador; mas os gatos, ele prefere que o cuidador vá até a casa para cuidar.

## Pergunta

Quais são as suas exigências quanto ao serviço na hora de contratar um cuidador de pets?

## Resposta

Vanda Maria  
Dona de casa, pós graduada em psicopedagogia, mãe de dois filhos, 55 anos.  
O cuidador deveria ser chamado de vídeo quando estiver cuidando do meu pet para avaliar o trabalho, que ele seja sério e tenha experiência com animais de estimação.

Renata Poliese  
Estudante de Ciência da Computação:  
Remédio pontual, trocar água, recolher cocô.

Marcos  
Estudante de psicologia  
23 anos:  
Carinhoso com o cachorro; (não comê-lo), atenção para o gato não fugir de casa; Não invada o espaço do gato, mas que ainda fique em vigia;

## Pergunta

Quais os requisitos que você acha importante no momento de contratar um cuidador de pets?

## Resposta

Vanda Maria  
Dona de casa, pós graduada em psicopedagogia, mãe de dois filhos, 55 anos.  
O cuidador fosse até a minha casa, porque eu imagino que a minha casa ficará com mais tranquilidade, sem ter contato com outros cães e filhotes, mesmo quando, meus animais saírem.

Renata Poliese  
Estudante de Ciência da Computação:  
Credenciado, com reputação, experiência com surto de epilepsia devido ao meu cachorro ter essa necessidade;

Marcos  
Estudante de psicologia  
23 anos:  
Saber se é confiável; Saber um pouco sobre ele e como ele trata os animais;

## Pergunta

Quais serviços você gostaria que o cuidador realizasse?

## Resposta

Vanda Maria  
Dona de casa, pós graduada em psicopedagogia, mãe de dois filhos, 55 anos:  
Alimentação (comida e água), entretenimento para o cachorro (caça alimento, jogo bolinha).

Renata Poliese  
Estudante de Ciência da Computação:  
Cuidador e adestrador, veterinário;

Marcos  
Estudante de psicologia  
23 anos:  
Cuidar enquanto está fora à passeio; Repor comida; Passear com cachorro; Tosa em casa;

## Pergunta

Qual seria a frequência média da necessidade do uso de um cuidador?

## Resposta

Vanda Maria  
Dona de casa, pós graduada em psicopedagogia, mãe de dois filhos, 55 anos:  
Pelo menos 1 fim de semana por mês;

Renata Poliese  
Estudante de Ciência da Computação:  
Adestrador 1 vez por semana, veterinário 2 vezes ao mês, cuidador eventualmente;

Marcos  
Estudante de psicologia  
23 anos:  
Raramente, só quando há programação de passeio mais longo (feriadão e férias);

## Pergunta

Por quanto tempo você precisaria de um cuidador?

## Resposta

Vanda Maria  
Dona de casa, pós graduada em psicopedagogia, mãe de dois filhos, 55 anos:  
Fim de semana (2 diárias);

Renata Poliese  
Estudante de Ciência da Computação:  
15 dias no caso de um cuidador, algumas horas no caso de adestrador;

Marcos  
Estudante de psicologia  
23 anos:  
Por volta de 1 semana quando precisar (cuidador);

# Highlights de Pesquisa

Nome

Samuel

Data

13/04/2022

Local

Online (Discord)

O que os participantes falaram ou fizeram que surpreendeu, ou falas mais significativas.

A reputação e experiência necessária por parte de cuidadores para situações de cuidados especiais como da Renata, que tem um cachorro com surto de epilepsia

Aspectos que importaram mais para os participantes

A necessidade de verificar a ficha do cuidador antes de contrata-lo

Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista

Desenvolvimento de uma plataforma que abrange os requisitos solicitados pelas pessoas da entrevista

Novos tópicos ou questões para explorar no futuro

Adição de serviços especiais, como: cozinheiro; veterinário;





## PERSONA

**NOME** Marta Alves

**IDADE** 55 anos

**HOBBY**

Ler livros, ir em eventos culturais, visitar amigos, praticar atividade física, alimentação saudável

**TRABALHO**

Professora de Português e Literatura (educação básica)

**PERSONALIDADE**

Otimista, sincera, curiosa, dedicada, estudiosa, prestativa

**SONHOS**

Fazer mestrado na Universidade Sorbonne Nouvelle na França

### OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Livros, Notebook, Smartphone.

### OBJETIVOS CHAVE

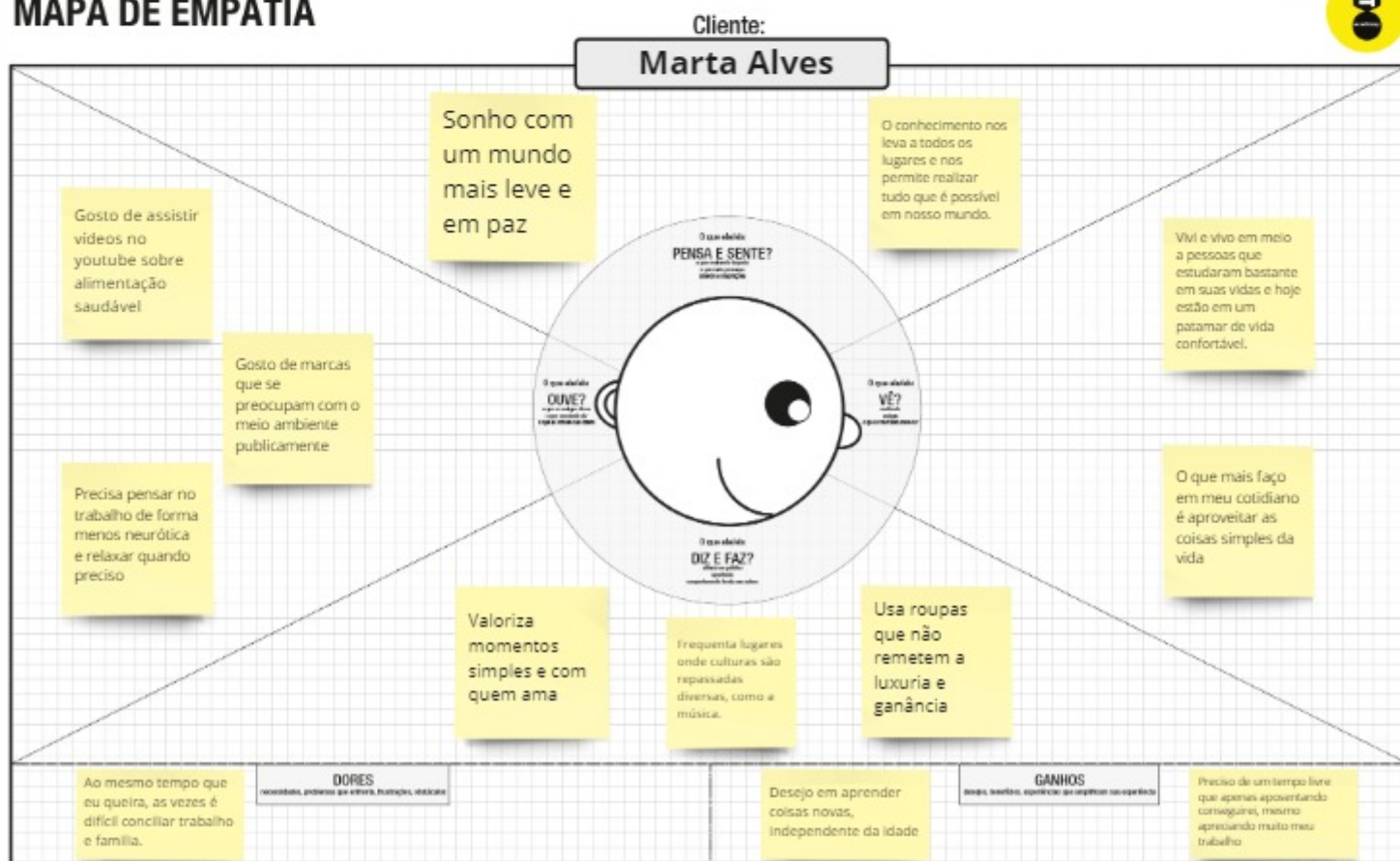
Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Ter alguém para cuidar de seu(s) pet(s) quando ela não possuir a disposição devido a uma situação ou contexto específico

### COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Respeito e empatia  
Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz? Comunicação construtiva

## MAPA DE EMPATIA





## PERSONA

**NOME** Pedro Costa

**IDADE** 23 anos

**HOBBY** Experimentar fazer novas receitas vegetarianas na cozinha

**TRABALHO** Estudante de oceanografia

### PERSONALIDADE

Ativo. Gosta de passear em praias e curte um bom tempo com os amigos; ama seus pets (2 cachorros e 1 gatos).

### SONHOS

Terminar a faculdade e ser contratado para produção de documentários relacionados a vida marinha e o vasto oceano.

### OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Celular e computador, jogos e redes sociais

### OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Contratar um serviço que cuide bem de seus pets enquanto esta fora, mantendo contato com o o cuidador para ficar mais tranquilo

Com certo nível de formalidade mas ainda tratando como um amigo

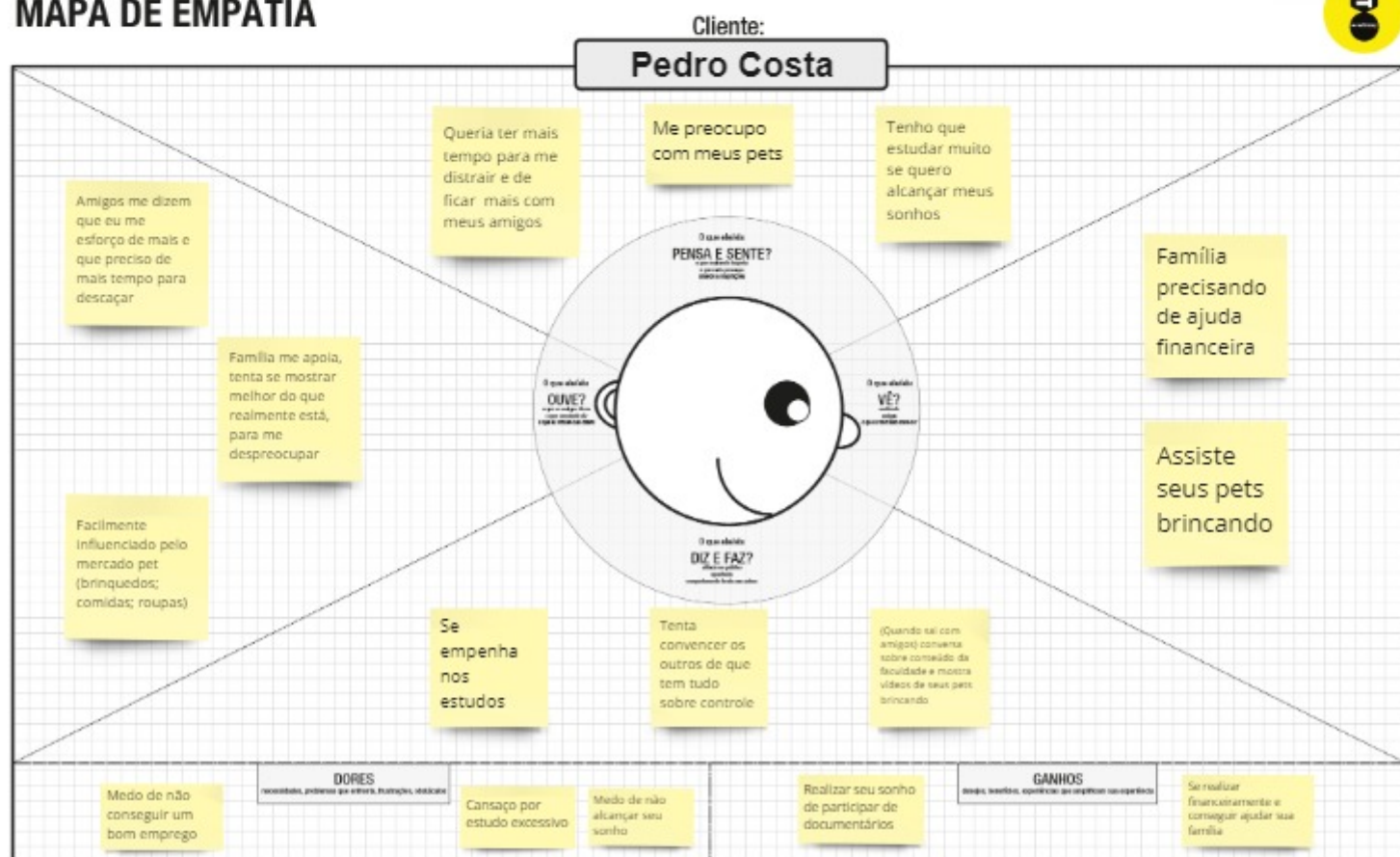
Ser amigável, sem invadir o espaço pessoal

### COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

## MAPA DE EMPATIA





# Brainstorming / Brainwriting

Participant 1

Participant 2

Participant 3

Participant 4

Participant 5

solicitação  
de serviço  
veterinario

sistema para  
pesquisar  
cuidadores  
especializados  
da região

Na avaliação do  
cuidador, já ter  
palavras chaves  
para ajudar na  
hora de escrever  
um comentário

Serviço  
de  
Petsitter

Avaliação  
de  
cuidadores

disponibilidade  
de veterinários  
para revisões e  
tratamentos

ter uma parte agindo como  
o google maps, onde  
mostra os locais mais  
próximos, áreas de  
potencial interesse e, caso  
for levar o pet para o local,  
se há trânsito

Filtro de  
pesquisa  
Petsitter e  
serviços

Monetização  
dos  
petsitter's

Comentário  
destaque

capacidade de haver um  
agendamento de  
emergência para caso  
ocorra um problema que  
requer atenção veterinária  
imedata tendo preferência  
a agendamentos  
previamente marcados

Api de  
Petsitter e  
hospedagem  
pet proximos  
ao usuario

Áreas de  
assuntos  
específicos  
dentro do site

notificação  
de  
solicitações

Avaliação e  
comentários  
em avaliações  
por parte dos  
donos do pet

opções de  
pagamento receita  
de ganhos de  
petsitter e  
hospedagem com  
gráficos mensais  
gerenciamentos

Conexão com  
outros sites que  
tenham serviços  
relacionados mas  
que não são de  
nosso foco

estimativa de  
valores baseada  
em peso,  
necessidades e  
cuidados  
necessarios

Respostas  
automáticas  
(rápidas) para  
notificação de  
solicitações

espaço para  
observações,  
seja relacionado  
ao cuidador, ao  
dono ou ao pet

Ajuda a causas  
beneficentes  
por meio de  
divulgação em  
nosso sistema

parcerias  
firmadas com  
petshop para  
divulgação da  
marca

Valor de acordo com os  
dados fixos (tamanho  
do pet/necessidades  
especiais)com  
possibilidade de  
negociação do valor  
final

área separada no início do  
site para destaque de  
serviços (ex: petsitter é o  
novo melhor serviço!  
você não pode perder a  
oportunidade de um  
coelhinho! etc)

Perfis de  
petsitter e  
afitriãopet

Botão de  
emergencia  
para denúncias  
em caso de  
maltratos

Anúncios e  
parceria com  
outros do  
mercado pet

Pequeno  
formulário de  
sugestão ou  
contato com a  
plataforma

promoção de  
indicação do serviço  
, tipo indique para  
amigos e ganhe  
descontos nos  
serviço

Perfil para  
cliente onde é  
possível colocar  
particularidades  
de seus pets

# Mural de Possibilidades



## MURAL DE POSSIBILIDADES

Avaliação de cuidadores

Sistema para pesquisar cuidadores especializados da região

Solicitação de serviço veterinário

Monetização dos Pet Sitter's site

Filtro de pesquisa Pet Sitter e serviços

Comentário destaque

Áreas de assuntos específicos dentro do site

Notificação de solicitações (email/SMS/wpp/CHAT)

Área separada no início do site para destaque de serviços (ex: Pet Sitter é o nosso melhor serviço) você não pode perder a oportunidade de um cozinheiro(a) etc)

Perfis de Pet Sitter e anfitrião pet

Pequeno formulário de sugestão ou contato com a plataforma

Perfil para cliente onde é possível colocar particularidades de seus pets

### IDEIA 1

Avaliação de cuidadores

Sistema que mostrará em estrelas (★★★★★) e nota (de 0 à 5) a avaliação de um cuidador com base na avaliação de seus clientes anteriores para ajudar a qualificar o serviços que foram realizados, ajudando os usuários donos de pet a escolherem a melhor opção para seu pet

### IDEIA 2

Perfis de Pet Sitter e anfitrião pet

Haverá criação de perfis: Usuários, que serão os donos de pet que estão em busca de um cuidador; Cuidadores, que serão os cadastrados e verificados para prestar o serviço de cuidar do pet do usuário (neste perfil, o cuidador poderá selecionar suas especialidades [vet./adestrador/etc]);

### IDEIA 3

Notificação de solicitações (email/SMS/wpp/CHAT)

Ambos perfis receberão notificações de pedidos e/ou mensagens por onde optaram durante a criação de perfil, podendo ser por e-mail, SMS, WhatsApp e chat.

### IDEIA 4

Áreas de assuntos específicos dentro do site

Home page com introdução ao PetFriends e aos serviços oferecidos na plataforma, explicando como cada função é realizada. Mostrará também mensagens de avaliação feitas dos usuários e cuidadores para a plataforma PetFriends. Também haverá uma aba mostrando os colaboradores.

### IDEIA 5

Comentário destaque

Parte destinada ao comentário feito na parte de avaliações que mais se destacar.

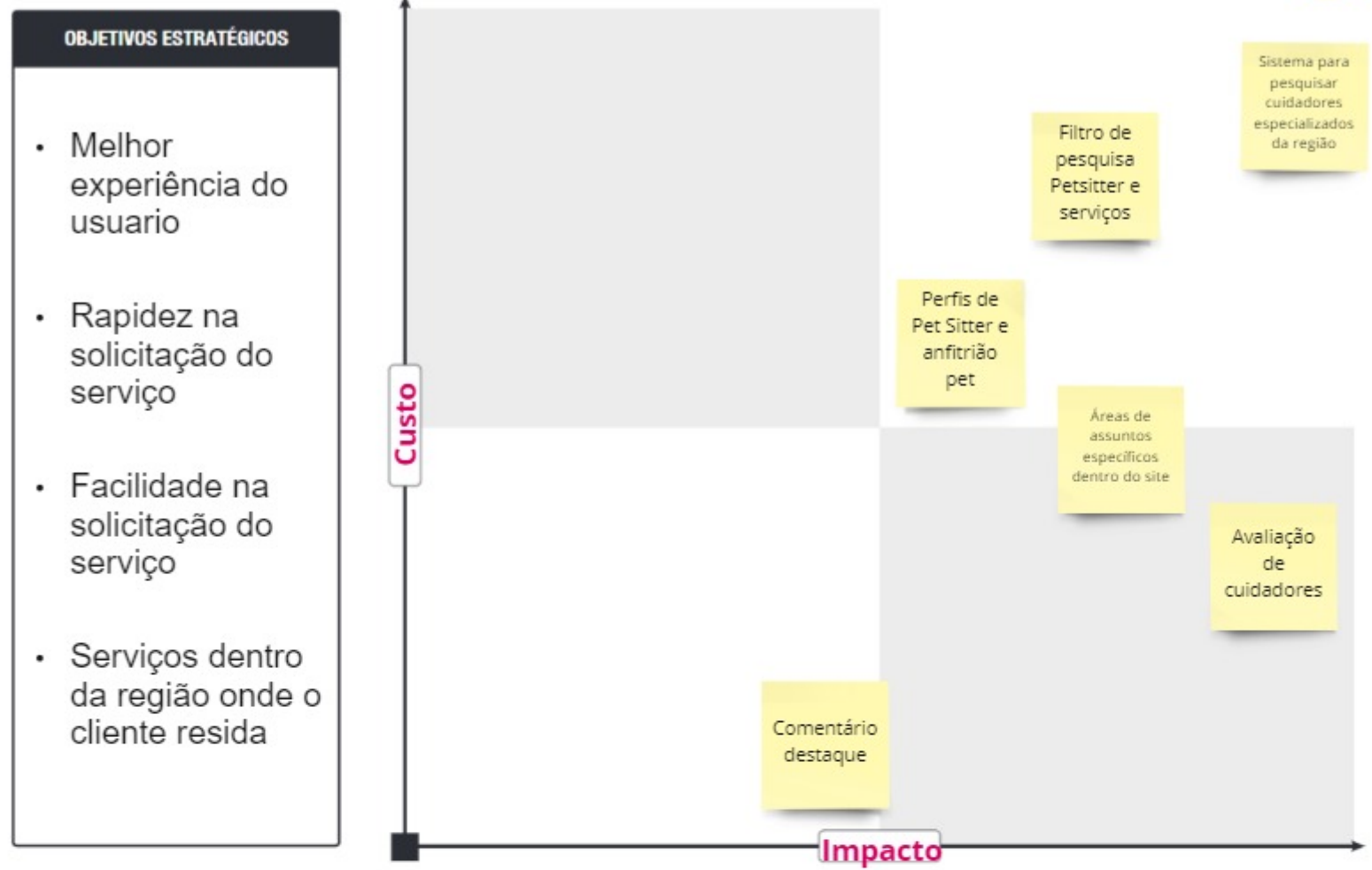
### IDEIA 6

Sistema para pesquisar cuidadores especializados da região

Sistema de "gps" para realocar pessoas em áreas específicas.

# Priorização de Ideias

## MAPA DE PRIORIZAÇÃO





## Detalhamento das Ideias

### MAPA CONCEITUAL



#### COMO FUNCIONA?

A avaliação será feita pelo cliente após o serviço feito pelo Pet Sitter.

#### POR QUE MELHORA A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE?

A experiência do cliente melhorará, uma vez que ele terá uma boa noção de como a pessoa que ele está contratando trabalha.

*O que é a ideia? Descreva e rascunhe o conceito.*

Avaliação de cuidadores

A avaliação será utilizada para os clientes e os prestadores do serviço; será utilizado na hora de contratar/solicitar o serviço.

Pode ser implementado com um sistema de avaliação parecido com o usado no App da Uber.

#### QUEM IRÁ USAR ISTO E QUANDO?

#### COMO PODE SER IMPLEMENTADO?

### MAPA CONCEITUAL



#### COMO FUNCIONA?

Funciona como uma rede social onde a pessoa é avaliada e tem diversos comentários a partir do serviço prestado.

#### POR QUE MELHORA A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE?

Serviço essencial da plataforma sendo um dos principais objetivos para oferecer um serviço dentro da plataforma.

*O que é a ideia? Descreva e rascunhe o conceito.*

Perfis de Pet Sitter e anfitrião pet

Pessoa interessada em ter uma renda extra e que preferencialmente goste de animais.

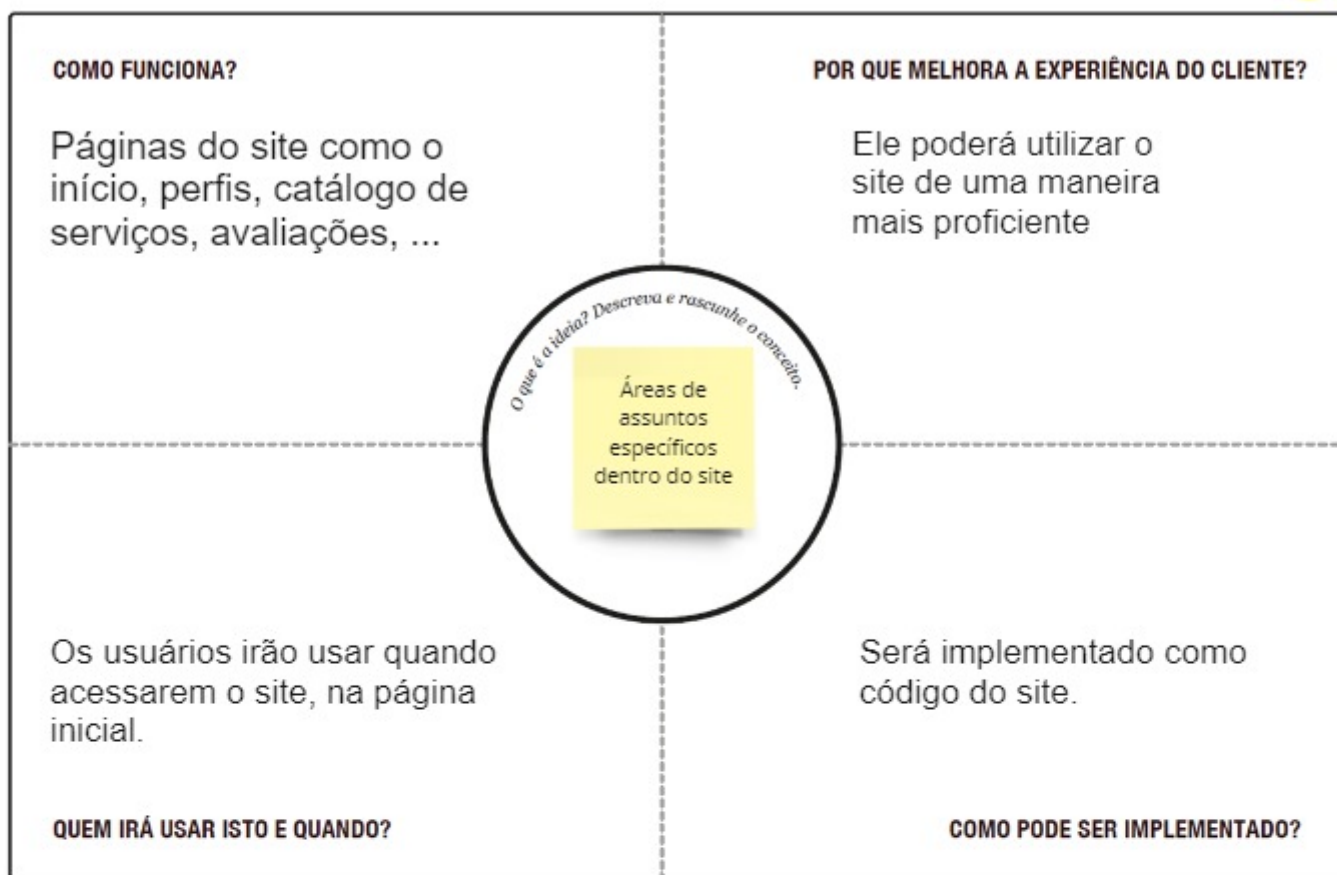
Será criado a partir de cadastros feitos por pessoas interessadas no serviço de Pet Sitter.

#### QUEM IRÁ USAR ISTO E QUANDO?

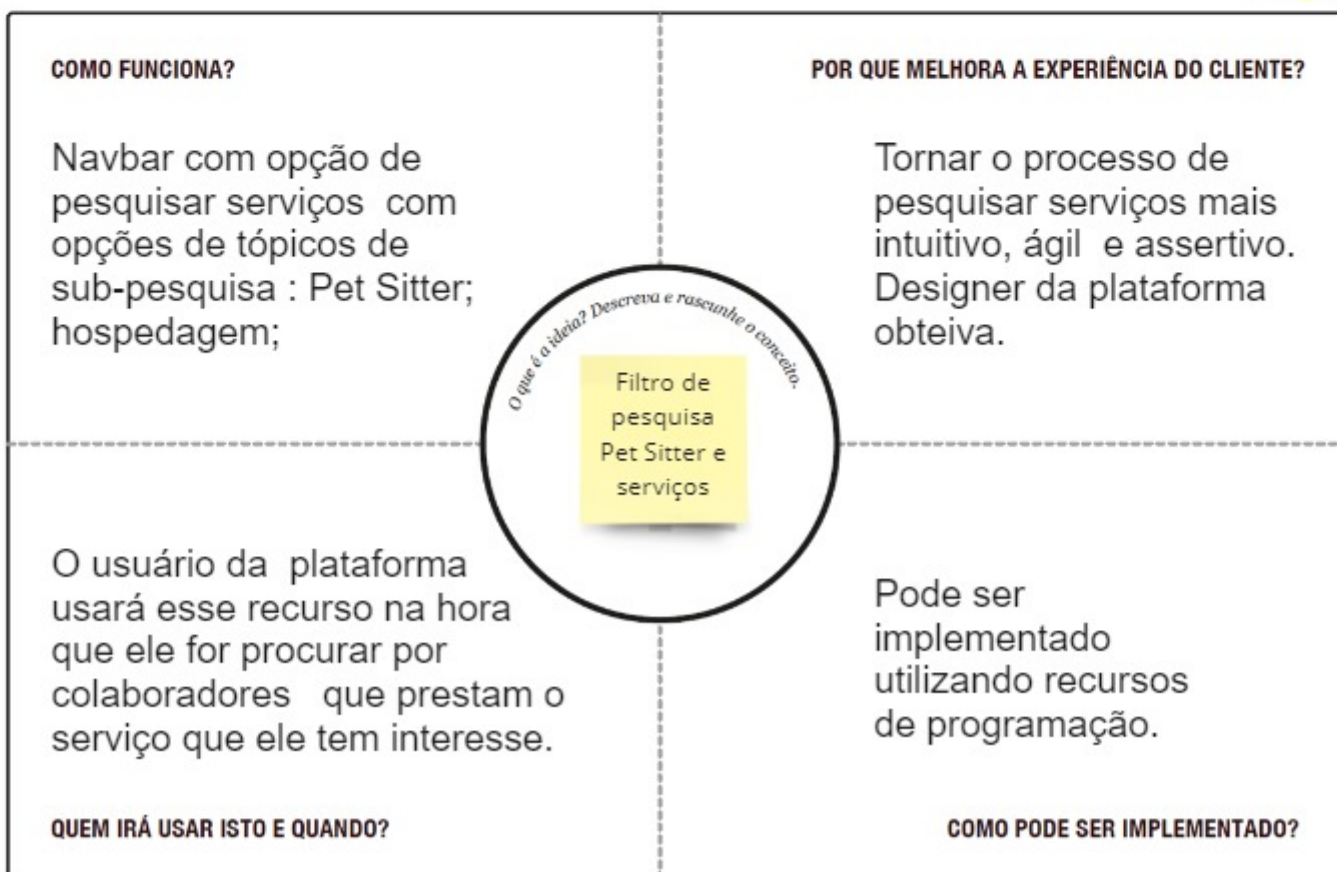
#### COMO PODE SER IMPLEMENTADO?

## Detalhamento das Ideias

### MAPA CONCEITUAL



### MAPA CONCEITUAL





## PERSONA

**NOME** Roberta Oliveira

**IDADE** 18 anos

**HOBBY** Sair com amigos

**TRABALHO** Estudante

### PERSONALIDADE

Pessoa alegre, tímida e entusiasta em biologia

**SONHOS** Se formar em biologia e ir fazer estudos para conhecer várias espécies de animais pelo mundo

### OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Celular, em todos os lugares

### OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Fornecer um serviço que cuide bem dos pets.

### COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Ser honesto e simpático

## MAPA DE EMPATIA

