

PetCare - Conexão e Gestão para Hotéis de Pet

Arthur Rocha Furtado,

Bruna Ribeiro Pérez,

Julio Cesar Claudino Carvalho,

Marco Túlio Crecencio Araújo,

Mateus Valadares de Oliveira Freitas,

Lucas Eduardo Silva Couto

Instituto de Informática e Ciências Exatas–Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC MINAS) Belo Horizonte–MG–Brasil

Resumo: Desenvolver uma plataforma digital para conectar tutores de animais a hotéis especializados. A plataforma, por meio de um aplicativo, permitirá que tutores tenham maior transparência sobre os cuidados de seu pet. Para os tutores, o aplicativo incluirá uma ferramenta de agendamento intuitiva, além de permitir o envio de fotos e atualizações dos pets durante a estadia. A ideia é usar a tecnologia para fortalecer a confiança e a fidelização dos clientes, criando uma experiência mais tranquila e satisfatória para todos.

1 INTRODUÇÃO

O crescimento do mercado pet no Brasil tem se destacado nas últimas décadas, impulsionado pela mudança no comportamento dos tutores, que buscam soluções cada vez mais adequadas para garantir o bem-estar de seus animais de estimação. Segundo dados da Instituto Pet Brasil (2023), o setor movimentou mais de R\$ 60 bilhões em 2022, consolidando o país como o segundo maior mercado pet do mundo. Nesse cenário, a demanda por hotéis especializados para animais tem aumentado, uma vez que tutores enfrentam rotinas cada vez mais aceleradas, viagens frequentes e compromissos profissionais prolongados (SILVA; OLIVEIRA, 2021). Contudo, esses estabelecimentos lidam com desafios complexos, como: a) o manejo de animais com diferentes portes e temperamentos; b) a prevenção de doenças em ambientes coletivos; c) a ausência de regulamentação clara e padronizada para o setor (MARTINS et al., 2020). Diante desse contexto, este projeto propõe o desenvolvimento de uma solução tecnológica, denominada PetCare, que visa conectar tutores a hotéis de confiança, oferecendo maior transparência, segurança e qualidade. A plataforma permitirá que os tutores acompanhem a estadia dos pets em tempo real, por meio de relatórios, fotos, (vídeos curtos) e feedbacks constantes, fortalecendo a confiança entre cliente e estabelecimento.

1.1 PROBLEMA

Ao confiar seu animal de estimação a um hotel, uma das maiores preocupações dos tutores é a falta de informações transparentes sobre o tratamento do pet durante a estadia (PEREIRA; SOUZA, 2022). Muitos estabelecimentos ainda não oferecem canais de comunicação eficientes ou monitoramento contínuo, o que gera insegurança para os tutores e compromete a confiança no serviço. Assim, o problema central identificado é: “Como proporcionar maior transparência e segurança para os tutores ao deixarem seus animais em hotéis especializados, garantindo uma experiência positiva para ambos tutores e pets?”

1.2 OBJETIVOS DO TRABALHO

O objetivo geral deste trabalho é desenvolver uma plataforma de software inovadora que conecte tutores de animais a hotéis especializados de qualidade, promovendo confiança e bem-estar animal. Objetivos específicos:

- a) Conectar tutores de animais a hotéis de confiança, com atendimento individualizado aos pets.
- b) Criar uma tela de agendamento prática e intuitiva, reduzindo dificuldades no processo de reserva.
- c) Permitir o envio diário de fotos e (vídeos curtos) para tranquilizar os tutores durante a estadia.
- d) Oferecer ferramentas de avaliação e feedback, aumentando a transparência dos serviços prestados.

1.3 JUSTIFICATIVA

Embora haja uma crescente oferta de estabelecimentos voltados ao cuidado animal, a maioria ainda carece de integração tecnológica eficiente para otimizar a experiência do cliente (ABINPET, 2022). Pesquisas de mercado mostram que tutores estão cada vez mais dispostos a pagar por serviços que tragam segurança e transparência (EUROMONITOR, 2023). Portanto, desenvolver uma plataforma prática, que une agendamento online e acompanhamento em tempo real, representa não apenas um diferencial competitivo, mas também uma resposta a uma demanda crescente do setor. Além disso, a proposta abre espaço para inovação em um mercado em expansão, com foco na confiança, fidelização de clientes e bem-estar animal.

1.4 PÚBLICO-ALVO

O público-alvo desta solução são tutores de animais com rotinas intensas, que passam longos períodos fora de casa devido a compromissos profissionais ou que viajam com frequência (INSTITUTO PET BRASIL, 2023). Esses tutores não querem confiar seus pets a qualquer pessoa ou lugar; buscam estabelecimentos de excelência, que ofereçam: a) atendimento individualizado; b) segurança e higienização adequada para prevenção de doenças; c) canais de comunicação e transparência sobre o bem-estar dos animais. Em geral, tratam seus animais como membros da família (SILVA; OLIVEIRA, 2021) e desejam cumprir seus compromissos com tranquilidade, sabendo que seus companheiros receberão cuidados semelhantes aos que teriam em casa.

2 ESTADO DA ARTE

O estado da arte sobre hotéis para animais mostra que esse segmento vem sendo cada vez mais estudado no contexto da humanização dos animais e da crescente demanda por serviços especializados de cuidado. Pesquisas recentes têm investigado quais modelos de hospedagem estão sendo desenvolvidos, quem são os profissionais e empresas que atuam nesse setor, e quais soluções têm sido implementadas para garantir qualidade, segurança e bem-estar aos animais em ambientes coletivos (Silva; Oliveira, 2021). De acordo com os estudos, os principais avanços estão relacionados ao aprimoramento da estrutura física dos hotéis, à capacitação das equipes e à adoção de protocolos de saúde e higiene mais rigorosos (Martins et al., 2020). Autores apontam ainda que há consenso quanto à importância do acompanhamento emocional dos animais, especialmente no manejo da ansiedade de separação, e no cuidado com a interação entre diferentes portes e temperamentos (Costa; Freitas, 2022).

Entretanto, persistem divergências entre pesquisadores e profissionais em relação às melhores práticas de manejo e, sobretudo, sobre como equilibrar o bem-estar animal com a viabilidade econômica do negócio (Almeida; Rocha, 2019). Outro ponto amplamente discutido é a carência de regulamentações específicas que garantam padrões mínimos de qualidade e fiscalização, o que leva a uma grande heterogeneidade entre os serviços oferecidos (Ferreira, 2021). Esse cenário evidencia lacunas de pesquisa e abre espaço para iniciativas que proponham soluções inovadoras, tanto na gestão dos estabelecimentos quanto na integração de ferramentas tecnológicas que melhorem a experiência dos tutores e fortaleçam a confiança no serviço prestado (Barbosa; Lima, 2023). Assim, o estado da arte demonstra que, embora já haja avanços importantes, ainda existem aspectos que carecem de maior abordagem: a criação de normas claras de funcionamento, o desenvolvimento de modelos financeiramente sustentáveis e a implementação de tecnologias que facilitem o agendamento, a comunicação e a transparéncia. Tais pontos reforçam a relevância da presente proposta, que busca unir qualidade no cuidado aos animais, segurança para os tutores e inovação tecnológica como diferencial competitivo (Souza; Andrade, 2024).

3 DOCUMENTO DE ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS DE SOFTWARE

3.1 OBJETIVOS DESTE DOCUMENTO . O presente documento tem como objetivo especificar de forma clara os requisitos do sistema PetCare, a ser desenvolvido para conectar tutores de animais a hotéis especializados. Busca-se estabelecer uma visão estruturada sobre as necessidades do público-alvo, delimitar o escopo da solução e apresentar a teoria e as restrições do produto. Dessa forma, pretende-se orientar todo o processo de desenvolvimento, garantindo alinhamento entre os objetivos propostos e a implementação prática 3.2 ESCOPO DO PRODUTO 3.2.1 Nome do produto e seus

componentes principais O sistema será denominado PetCare - Conexão e Gestão para Hotéis 66. Ele será constituído por dois componentes principais a) Aplicação web para tutores: permitirá o cadastro de usuários e de seus animais, agendamento de estadias em hotéis parceiros, recebimento de fotos e atualizações em tempo real sobre o pet, além da consulta ao histórico de estadias. b) Seção web/portal para hotéis: possibilitará a gestão de reservas, o registro de informações dos animais hospedados e a divulgação de serviços oferecidos 3.2.2 Missão do produto A missão do PetCare é promover com transparência e segurança uma conexão entre tutores e hotéis de pets . Para os tutores, o produto busca oferecer praticidade no agendamento e tranquilidade ao acompanhar a estadia de seus pets . Para os hotéis, objetiva-se fornecer um meio de organização das reservas e fortalecimento da confiança junto aos clientes . 3.2.3 Limites do produto O sistema PetCare não terá como escopo : a) Realizar transações financeiras ou processamento de pagamentos internos (o limite é a geração do valor da reserva) ; b) Substituir serviços médicos veterinários ou emergenciais (agendamento de consultas não será nativo) ; c) Executar a gestão administrativa ou contábil completa dos hotéis (como folha de pagamento ou controle financeiro detalhado) .

3.2.4 Benefícios do produto

#	Benefício	Valor para o Cliente
1	Tranquilidade e confiança para tutores, que podem acompanhar seus pets com atualizações diárias.	Essencial
2	Agendamento prático e intuitivo de estadias.	Essencial
3	Maior segurança e organização no controle de informações dos pets e históricos de hospedagem.	Essencial
4	Diferencial competitivo frente a hotéis tradicionais, por oferecer integração tecnológica.	Recomendável
5	Possibilidade de comunicação direta com os hotéis durante a estadia.	Não essencial

3.3 Descrição geral do produto

3.3.1 Requisitos Funcionais

Modulo 1: Subsistema de gestão de usuários e pets

Código	Funcionalidade	Descrição
RF1	Gerenciar Tutores	Inclusão, alteração, exclusão e consulta de tutores cadastrados no sistema.
RF2	Gerenciar Pets	Inclusão, alteração, exclusão e consulta de informações dos animais.
RF3	Gerenciar Hotéis	Inclusão, alteração, exclusão e consulta de hotéis parceiros.

Modulo 2: Subsistema de Reservas e Logística

RF4	Gerenciar Reservas	Inclusão, alteração, exclusão e consulta de estadias agendadas.
-----	--------------------	-----------------------------------------------------------------

Modulo 3: Subsistema de transparência e interação, com foco no tutor

RF5	Gerenciar Administradores	Inclusão (cadastro), alteração, exclusão e consulta de usuários Administradores do sistema.
RF6	Atualizações de Estadia	Funcionalidade do Hotel para envio de fotos, vídeos (link) e mensagens/relatórios diários dos pets hospedados.
RF7	Histórico de Hospedagens	Consulta de registros anteriores de estadias do pet (para Tutores) e listagem de clientes/reservas passadas (para Hotéis).
RF8	Comunicação Tutor–Hotel	Canal de <i>chat</i> simples para envio e recebimento de mensagens durante a estadia ativa.

3.3.2 Requisitos Não Funcionais

Código	Restrição	Descrição
RNF 1	Ambiente	O sistema deverá ser acessível via navegadores modernos (Chrome, Firefox, Edge, Safari).
RNF 2	Plataforma	Disponibilização em versão <i>web</i> responsiva e aplicação <i>mobile</i> (iOS e Android).
RNF 3	Segurança	Autenticação de usuários por <i>login</i> e senha, com criptografia de dados sensíveis (SSL/TLS).
RNF 4	Disponibilidade	O sistema deve estar disponível 24/7, exceto em períodos de manutenção programada.
RNF 5	Escalabilidade	Supporte a múltiplos hotéis e número crescente de tutores sem perda significativa de desempenho

3.3.3 Usuários

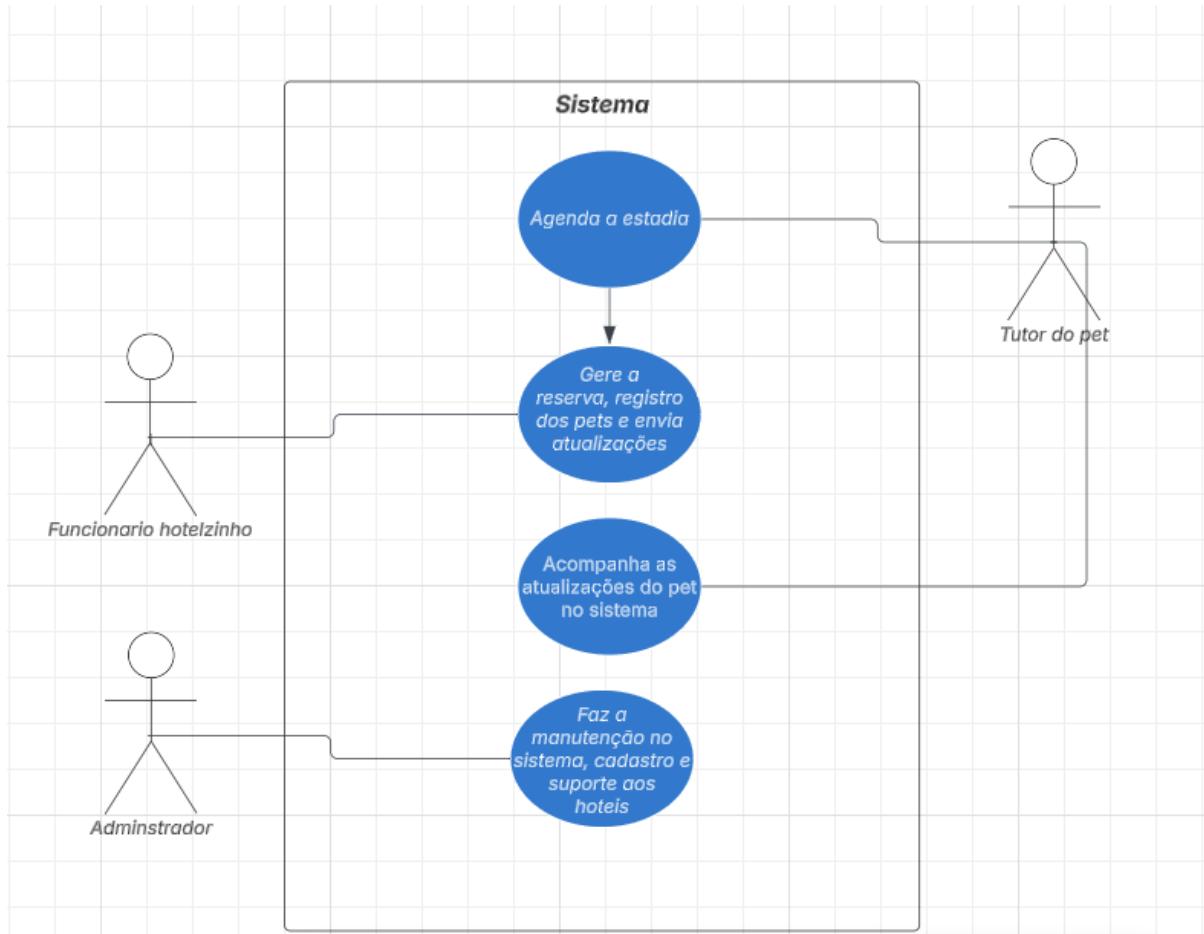
#	Ator	Definição
1	Tutor	Usuário que agenda a estadia e acompanha as atualizações de seu pet.
2	Hotel	Usuário responsável pela gestão de reservas, registros de pets e envio de atualizações.
3	Administrador	Usuário responsável pela manutenção geral do sistema, cadastro e suporte aos hotéis.

3.4.1 Diagrama de Casos de Uso

Como observado no diagrama de casos de uso, o sistema de gestão é utilizado por três atores principais: o Tutor do pet, o Funcionário hotelzinho e o Administrador. O Tutor do pet é responsável por agendar a estadia e, posteriormente, acompanhar as atualizações de seu pet. O Funcionário hotelzinho, que atua como o "Hotel" na

gestão, tem a função de gerar a reserva, registrar os pets e enviar as atualizações para o Tutor. Por fim, o Administrador possui responsabilidades de suporte e infraestrutura, executando a manutenção no sistema, o cadastro e o suporte aos hotéis.

Figura 1: Diagrama de Casos de Uso do Sistema.



Gerenciar Cadastros (CSU01)

Sumário: O Tutor registra suas informações e as de seus pets para poder utilizar os serviços de agendamento do sistema.

Autor Primário: Tutor do pet

Autor Secundário: N/A

Pré-condições: O usuário deve acessar a plataforma.

Fluxo Principal:

1. O Tutor requisita o cadastro no Sistema.
2. O Sistema apresenta o formulário de Cadastro de Tutor (Nome, e-mail, telefone, senha).
3. O Tutor preenche os dados e submete.
4. O Sistema valida o cadastro, cria a conta do Tutor e solicita o cadastro de um Pet.
5. O Tutor fornece os dados do Pet (nome, espécie, raça, idade, dados de saúde/vacinação).
6. O Sistema registra o Pet e o associa à conta do Tutor.
7. O caso de uso é encerrado.

Pós-condições: Um Tutor está registrado e, no mínimo, um Pet associado à sua conta.

Fluxo Alternativo (4): Cadastro Inválido

1. O Sistema identifica que o e-mail/CPF informado pelo Tutor já está em uso ou os dados são inválidos (RF1).
2. O Sistema exibe uma mensagem de erro indicando o problema (ex: "E-mail já cadastrado").
3. O Tutor corrige os dados e o Fluxo Principal retorna ao passo 3.
- 4.

Pós-condições: Um Tutor está registrado e, no mínimo, um Pet associado à sua conta.

Agendar Estadia (CSU02)

Sumário: O Tutor inicia e submete uma solicitação de reserva de hospedagem para seu pet em um hotel parceiro, selecionando as datas de interesse.

Autor Primário: Tutor do pet

Autor Secundário: Funcionário hotelzinho (Hotel)

Pré-condições: O Tutor deve estar cadastrado e logado no Sistema. O pet a ser hospedado deve estar previamente cadastrado.

Fluxo Principal:

1. O Tutor requisita o agendamento de uma estadia.
2. O Sistema apresenta a tela de agendamento, solicitando o pet, datas de check-in e checkout e o Hotel desejado.
3. O Tutor fornece os dados da reserva.
4. O Sistema verifica a disponibilidade do Hotel para as datas selecionadas.
5. O Sistema exibe o resumo da reserva.
6. O Tutor confirma o agendamento.
7. O Sistema registra a Reserva com o status "Pendente de Aprovação" e notifica o Hotel.
8. O caso de uso é encerrado.

Fluxo Alternativo (4): Hotel Indisponível

1. O Sistema identifica que o Hotel está indisponível para as datas/capacidade solicitada.
2. O Sistema informa a indisponibilidade e sugere datas ou hotéis alternativos.
3. O Fluxo Principal retorna ao passo 2.

Fluxo Alternativo (7): Cancelamento pelo Tutor

1. O Tutor cancela o agendamento antes da aprovação do Hotel.
2. O Sistema solicita confirmação do cancelamento.
3. O Sistema remove a Reserva "Pendente" e o caso de uso é encerrado.

Pós-condições: Uma nova Reserva de Estadia é criada no Sistema e enviada para o Hotel parceiro para aprovação.

Gerenciar Ciclo de Vida da Reserva (CSU03)

Sumário: O Funcionário hotelzinho gerencia o ciclo de vida da reserva (aprovação/rejeição, check-in e checkout).

Autor Primário: Funcionário hotelzinho (Hotel)

Autor Secundário: Tutor do pet

Pré-condições: O Funcionário hotelzinho deve estar logado no Sistema. Deve haver uma Reserva com status "Pendente" ou um Pet "Hospedado".

Fluxo Principal:

1. Aprovar Reserva: O Funcionário hotelzinho acessa a lista de Reservas Pendentes.
2. O Funcionário seleciona uma Reserva e decide Aprová-la ou Rejeitá-la.
3. O Sistema atualiza o status da Reserva e notifica o Tutor.
4. Check-in: No dia do check-in, o Funcionário registra a entrada do Pet no Sistema, mudando o status para "Hospedado".
5. Checkout: O caso de uso é encerrado no checkout quando o status é mudado para "Concluída".

Fluxo Alternativo (2): Rejeição de Reserva

1. O Funcionário rejeita a Reserva.
2. O Sistema solicita que o Funcionário insira o motivo da rejeição.
3. O Sistema notifica o Tutor sobre a rejeição e o motivo.
4. O Fluxo Principal é encerrado.

Fluxo Alternativo (5): Cancelamento pelo Tutor após Aprovação

1. O Funcionário hotelzinho é notificado sobre um cancelamento de Reserva Aprovada pelo Tutor.
2. O Funcionário atualiza o status para "Cancelada pelo Cliente" no Sistema.
3. O Sistema registra o cancelamento e o caso de uso é encerrado.

Pós-condições: A Reserva tem seu status alterado (Aprovada/Rejeitada/Concluída) e/ou o Tutor recebe uma notificação de atualização sobre o Pet.

Gerenciar Avaliação e Feedback (CSU04)

Sumário: O Tutor registra sua avaliação (nota e comentário) sobre a estadia e o Hotel, alimentando a transparência do sistema (RF9).

Autor Primário: Tutor

Pré-condições: A Reserva deve ter status "Concluída" (CSU03).

- **Fluxo Principal:**

1. O Tutor acessa o histórico de hospedagens (RF6) e seleciona a Reserva "Concluída".
2. O Sistema apresenta a opção "Avaliar Hotel" (RF9).
3. O Tutor insere uma nota (1 a 5 estrelas) e um comentário (feedback).
4. O Sistema valida e registra a Avaliação, vinculando-a ao Hotel e à Reserva.
5. O Sistema atualiza a média de avaliação do Hotel (visível para outros Tutores).

- **Fluxo Alternativo (2): Tentativa de Avaliação Inválida**

1. O Tutor tenta avaliar uma Reserva com status diferente de "Concluída" (ex: Aprovada, Hospedada).
2. O Sistema exibe uma mensagem informando que a avaliação só pode ser feita após o checkout.
3. O caso de uso é encerrado.
- 4.

- **Pós-condições:** A avaliação é registrada, e a média de satisfação do Hotel é atualizada.

Fazer Manutenção (CSU05)

Sumário: O Administrador realiza a gestão de cadastros de hotéis, gerencia usuários e mantém a saúde geral do Sistema.

Autor Primário: Administrador

Autor Secundário: N/A

Pré-condições: O Administrador deve estar logado na área de gestão do Sistema.

Fluxo Principal:

1. O Administrador requisita acesso ao módulo de Manutenção.
2. O Sistema apresenta as opções de manutenção: Gerenciar Hotéis, Gerenciar Usuários (Tutor/Hotel), ou Relatórios/Logs do Sistema.
3. O Administrador seleciona a opção desejada.
4. Se Gerenciar Hotéis: O Administrador realiza Inclusão, Alteração ou Exclusão de dados de um Hotel.
5. Se Gerenciar Usuários: O Administrador realiza Inclusão, Alteração, Bloqueio ou Exclusão de contas de Tutor ou Hotel.
6. O Sistema valida e executa a operação, apresentando o resultado.
7. O caso de uso é encerrado.

Fluxo Alternativo (4): Cadastro de Novo Hotel

1. O Administrador requisita a inclusão de um novo Hotel.
2. O Sistema apresenta um formulário solicitando os dados (Nome, Endereço, Contato, Descrição, Capacidade).
3. O Administrador preenche e submete os dados.
4. O Sistema verifica a validade e registra o novo Hotel, criando as credenciais de acesso para o Funcionário hotelzinho.
5. O Fluxo Principal é encerrado.

Fluxo Alternativo (6): Erro no Processo de Manutenção

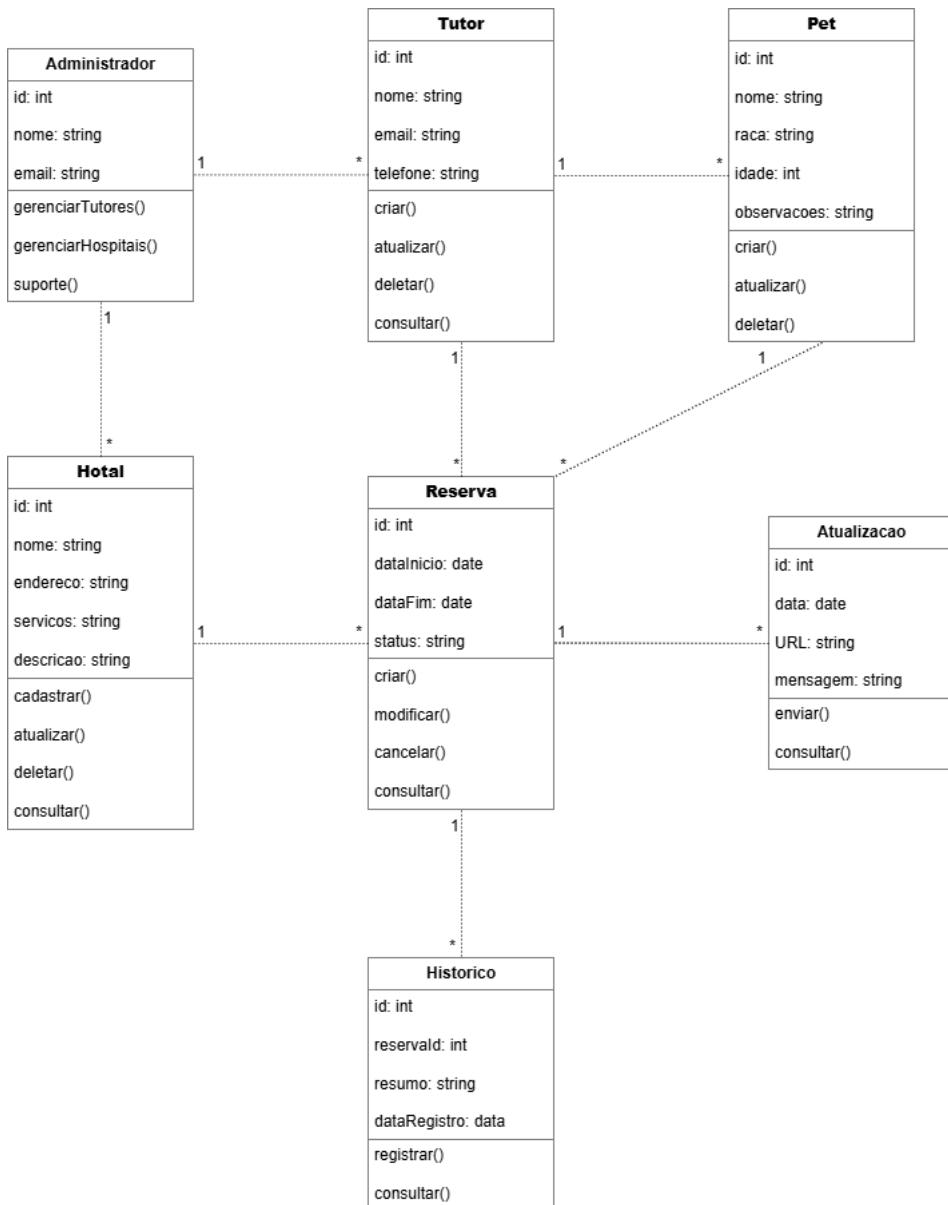
1. O Administrador tenta executar uma operação (ex: exclusão de hotel) e ocorre uma falha no banco de dados ou regra de negócio (ex: hotel tem reservas ativas).
2. O Sistema exibe uma mensagem de erro detalhada.
3. O Administrador corrige o problema ou o Fluxo Principal é encerrado.

Pós-condições: Um novo Hotel é cadastrado/alterado, ou uma conta de usuário/hotel é corrigida.

3.4.3 Diagramas de Classes

Uma reserva deve conter a identificação do tutor responsável, bem como os dados do pet e do hotel. Para um tutor podemos ter vários pets e diversas reservas, mas um pet só pode pertencer a um tutor.

Figura 2: Diagrama de Classes do Sistema.



3.4.3 Descrições das Classes

#	Nome	Descrição
1	Tutor	Cadastro de informações relativas aos tutores (usuários do sistema), incluindo métodos: cadastrarPet, agendarEstadia, visualizarAtualizacoes e avaliarHotel.
2	Pet	Cadastro de informações relativas aos animais (nome, raça, idade) e dados de saúde/vacinação.
3	Hotel	Cadastro de hotéis parceiros, incluindo estrutura, serviços oferecidos e capacidade de Espaços.

4	Reserva	Cadastro de reservas de hospedagem. Inclui datas, status e o tipo de Espaço reservado.
5	Atualização	Registro de vídeos, fotos e mensagens enviados pelos hotéis aos tutores sobre a estadia do pet (Funciona como Notificação).
6	Histórico	Registro das hospedagens anteriores.
7	Administrador	Usuário responsável pela gestão do sistema, cadastro de hotéis e suporte.

4. PROJETO DO DESIGN DE INTERAÇÃO

4.1 Personas

Persona 1

NOME: Ana Martins

IDADE: 32 anos

HOBBY: Passear com o cão, ver séries e fazer caminhadas.

TRABALHO: Enfermeira hospitalar (turnos variáveis).

PERSONALIDADE: Cuidadosa, responsável, sensível e prática.

SONHOS: Garantir estabilidade profissional e proporcionar o melhor cuidado ao seu cão, Max.

OBJETOS E LUGARES:

Usa o celular para tudo (reservas, mensagens, redes sociais). Costuma procurar hotéis e serviços online à noite, quando chega do trabalho.

OBJETIVOS CHAVE:

Quer um serviço simples e confiável para deixar o cão em segurança. Precisa de atualizações diárias (fotos, vídeos) para se sentir tranquila.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA:

Com empatia e rapidez nas respostas. Deve sentir que o serviço se preocupa genuinamente com o bem-estar do seu animal.

NUNCA DEVEMOS:

Ignorar mensagens ou atrasar comunicações. Detesta falta de atenção e respostas automáticas sem emoção.

Mapa de Empatia – Ana Martins

O QUE ELA VÊ

- Outros donos de cães usando serviços de hospedagem ou creche pet nas redes sociais.
- Publicações com fotos e vídeos de pets bem cuidados.
- Sites e aplicativos que prometem conveniência, mas nem sempre são confiáveis.
- Cuidadores e serviços com avaliações positivas — isso chama muito sua atenção.

O QUE ELA OUVE

- Colegas de trabalho recomendando serviços de confiança para pets.
- Mensagens e anúncios online sobre segurança e bem-estar animal.
- “Você precisa descansar sem se preocupar com o Max!” — incentivo de amigos próximos.

O QUE ELA PENSA E SENTE

- Preocupação constante com o bem-estar do cão quando não está em casa.
- Desejo de confiar em quem vai cuidar de algo tão importante para ela.
- Cansaço por causa dos turnos variáveis, o que reforça a necessidade de praticidade.
- Valorização de empatia, carinho e atenção nos serviços — não quer ser tratada como “mais uma cliente”.
- Busca estabilidade emocional e profissional, refletida também na busca por confiança em terceiros.

O QUE ELA DIZ E FAZ

- Pesquisa bastante antes de contratar qualquer serviço.
- Pergunta sobre rotinas, alimentação e acompanhamento do cão.
- Gosta de receber atualizações constantes (fotos, vídeos, mensagens).
- Elogia quando se sente acolhida e respeitada — tende a recomendar o serviço se for bem atendida.

DORES (FRUSTRAÇÕES)

- Falta de tempo para cuidar do Max devido aos turnos irregulares.
- Insegurança ao deixar o cão com desconhecidos.
- Medo de comunicação falha ou descaso com o animal.
- Ansiedade por falta de retorno rápido dos prestadores.

GANHOS (NECESSIDADES E MOTIVAÇÕES)

- Encontrar um serviço simples, confiável e humanizado.
- Ter garantias de cuidado, carinho e segurança para o cão.
- Receber atualizações frequentes para sentir-se tranquila.

- Saber que está lidando com pessoas que amam animais de verdade.
- Manter o equilíbrio entre o trabalho exigente e o bem-estar do seu pet.

Persona 2

NOME: João Silva.

IDADE: 45 anos.

HOBBY: Viagens, vinhos e tecnologia.

TRABALHO: Empresário no setor automóvel.

PERSONALIDADE: Exigente, confiante, racional e organizado.

SONHOS: Oferecer o melhor conforto à família e aos gatos, Luna e Simba.

OBJETOS E LUGARES:

Utiliza computador e o celular. Faz reservas em apps e gosta de consultar reviews.

Pesquisa locais premium com boas classificações.

OBJETIVOS CHAVE:

Procurar hotéis de qualidade e confiança, com transparência e higiene. Valorização de serviços que permitam ver avaliações reais e feedback.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LO:

Com profissionalismo, clareza e eficiência. Gosta de informações diretas, detalhadas e baseadas em dados.

NUNCA DEVEMOS:

Fazer promessas vagas ou esconder informações. Fica frustrado com falta de transparência ou erros na comunicação.

Mapa de Empatia – João Silva

O QUE ELE VÊ

- Hotéis e serviços premium sendo promovidos online, com foco em qualidade e conforto.
- Plataformas com reviews detalhados e classificações de outros clientes exigentes.
- Tendências tecnológicas aplicadas à hospitalidade e à gestão de viagens.
- Marcas que comunicam confiança, eficiência e exclusividade.

O QUE ELE OUVÉ

- Recomendações de outros empresários ou amigos que valorizam qualidade.
- Feedbacks sobre experiências positivas (ou negativas) em hospedagens de alto

padrão.

- Notícias e conteúdos sobre inovações tecnológicas em serviços.
- “Vale o investimento quando o serviço entrega o que promete.” — frases comuns em seu círculo.

O QUE ELE PENSA E SENTE

- Preocupa-se com o conforto e segurança da família e dos gatos.
- Gosta de sentir que fez uma escolha racional e bem fundamentada.
- Valoriza eficiência, profissionalismo e transparência em qualquer serviço.
- Irrita-se facilmente com falta de clareza ou falhas operacionais.
- Sente prazer ao perceber que controla e planeja bem suas decisões.

O QUE ELE DIZ E FAZ

- Pesquisa detalhadamente antes de contratar — compara avaliações e reputações.
- Pergunta sobre políticas, higiene, segurança e confiabilidade.
- Exige informações precisas e documentação clara.
- Valoriza comunicações rápidas, objetivas e profissionais.
- Recomenda serviços que superam suas expectativas e demonstra fidelidade àqueles que entregam valor real.

DORES (FRUSTRAÇÕES)

- Falta de transparência ou informações imprecisas.
- Promessas exageradas que não correspondem à realidade.
- Comunicação confusa ou falta de profissionalismo.
- Perda de tempo em processos pouco organizados.

GANHOS (NECESSIDADES E MOTIVAÇÕES)

- Encontrar serviços premium, confiáveis e bem avaliados.
- Receber informações diretas, com dados concretos e verificáveis.
- Garantir conforto e segurança à família e aos gatos durante viagens.
- Manter controle e previsibilidade em suas decisões.
- Ter experiências que refletem eficiência, luxo discreto e credibilidade.

Persona 3

NOME: Carlos Menezes

IDADE: 42 anos

HOBBY: Caminhadas ao ar livre, jardinagem e fotografia de natureza.

TRABALHO: Fotografo (viagens inesperadas).

PERSONALIDADE: Calmo, metódico, observador e paciente.

SONHOS: Aproveitar a vida com sua esposa, mantendo uma vida tranquila e garantindo o conforto e bem-estar do seu cão, o Toby.

OBJETOS E LUGARES:

Usa o computador e o tablet em casa para pesquisar e planejar viagens e o seu trabalho. Costuma usar o celular apenas para comunicações com seus clientes e navegação básica. Prefere plataformas simples, com informações claras e contacto direto com o serviço.

OBJETIVOS CHAVE:

Encontrar hotéis confiáveis e confortáveis para cães de porte médio. Quer garantir que o Toby receba atenção, alimentação adequada e momentos de lazer durante a estadia.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LO:

Com respeito, clareza e empatia. Deve sentir que o serviço valoriza o cuidado com os animais e oferece segurança. Gosta de ser informado sobre cada detalhe, check-ins, horários de alimentação e atividades do cão.

NUNCA DEVEMOS:

Usar linguagem complicada, ignorar perguntas ou demorar a responder. Fica frustrado com falta de transparência e serviços que não demonstram responsabilidade.

Mapa de Empatia – Carlos Menezes

O QUE ELE VÊ

- Plataformas de hospedagem e serviços pet-friendly simples e diretas.
- Fotografias e descrições de locais tranquilos, com contato com a natureza.
- Avaliações de outros donos de cães sobre conforto e cuidado animal.
- Empresas que prezam pela transparência e valorizam o bem-estar dos pets.

O QUE ELE OUVE

- Recomendações de amigos viajantes sobre lugares que aceitam animais.
- Comentários em comunidades e fóruns sobre experiências positivas com hospedagens pet.
- Sugestões da esposa sobre locais acolhedores e confiáveis.
- Feedbacks de clientes que reforçam a importância de ambientes tranquilos e bem estruturados.

O QUE ELE PENSA E SENTE

- Quer tranquilidade para aproveitar suas viagens e projetos fotográficos sem preocupação com o Toby.
- Valoriza calma, clareza e confiança nas relações de serviço.
- Gosta de planejar tudo com antecedência e detesta surpresas desagradáveis.
- Sente-se mais seguro quando tem acesso a informações detalhadas e atualizações constantes.
- Enxerga o cão como parte da família e quer garantir seu bem-estar como se fosse o próprio.

O QUE ELE DIZ E FAZ

- Pesquisa de forma cuidadosa, lendo avaliações e comparando serviços.
- Prefere contato direto com o responsável antes de fechar uma reserva.
- Faz perguntas detalhadas sobre rotinas, alimentação e cuidados.
- Valoriza respostas personalizadas e um atendimento atencioso.
- Elogia serviços que transmitem confiança e recomendaria aqueles que demonstram amor genuíno pelos animais.

DORES (FRUSTRAÇÕES)

- Falta de transparência nas informações sobre o cuidado com os cães.
- Ambientes barulhentos ou desorganizados que geram estresse ao Toby.
- Linguagem complicada ou atendimento impessoal.
- Atrasos nas respostas e falta de clareza sobre rotinas e horários.

GANHOS (NECESSIDADES E MOTIVAÇÕES)

- Encontrar hospedagens seguras, limpas e acolhedoras para cães de porte médio.
- Saber que Toby receberá atenção, carinho e lazer durante a estadia.
- Ter acesso fácil a informações sobre alimentação, horários e atividades.
- Receber comunicação transparente e constante.
- Sentir-se tranquilo para viajar sem preocupação, sabendo que o cão está em boas mãos.

4.1 Personas (Adicionais)

Persona 4

NOME: Clara Rezende

IDADE: 24 anos

HOBBY: Jogos online, festivais de música e explorar cafés pet-friendly.

TRABALHO: Estudante universitária de tempo integral e freelancer de mídias sociais (renda limitada).

PERSONALIDADE: Impulsiva, social, consciente do orçamento, digitalmente nativa.

SONHOS: Terminar a faculdade, viajar com amigos (e o pet!) e ter independência financeira.

OBJETOS E LUGARES: Usa principalmente o smartphone (Instagram, TikTok). Procura serviços no último minuto. Valoriza opções de pagamento flexíveis e preços competitivos.

OBJETIVOS CHAVE: Custo-benefício é a prioridade. Precisa de agendamento rápido para eventos de última hora. Gosta de compartilhar o dia a dia do pet nas redes sociais.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA: Com linguagem leve, digital e descontraída. Mostrar que o serviço é acessível e fácil de usar.

NUNCA DEVEMOS: Usar linguagem excessivamente formal ou exigir agendamentos com muita antecedência. Ela odeia processos longos e burocráticos.

Mapa de Empatia – Clara Rezende

O QUE ELA VÊ

- Conteúdos de influenciadores e amigos falando sobre pets, viagens e lifestyle no Instagram e TikTok.
- Promoções e descontos relâmpagos em serviços online.
- Plataformas e apps intuitivos que facilitam agendamentos rápidos.
- Ambientes modernos, coloridos e “instagramáveis”, ideais para compartilhar momentos com o pet.

O QUE ELA OUVE

- Recomendações de amigos e influenciadores sobre serviços pet-friendly.
- Comentários em redes sociais sobre experiências boas e ruins com cuidadores de animais.
- Conversas sobre falta de tempo e a busca por praticidade no dia a dia.
- “Dá pra fazer tudo pelo celular hoje em dia” — frase comum no seu círculo social.

O QUE ELA PENSA E SENTE

- Quer aproveitar a juventude, mas sente o peso da vida corrida e do orçamento apertado.
- Valoriza conveniência, rapidez e transparência nos serviços.
- Se sente frustrada com burocracias e processos demorados.
- Tem necessidade de expressar e compartilhar experiências — o pet é parte importante da sua identidade.
- Quer se sentir incluída e compreendida, sem julgamentos por buscar soluções econômicas.

O QUE ELA DIZ E FAZ

- Pesquisa rapidamente no celular e decide de forma impulsiva.
- Compara preços e lê avaliações antes de contratar.
- Gosta de postar fotos e vídeos do pet em locais diferentes.
- Usa emojis, gírias e linguagem descontraída nas comunicações.
- Valoriza empresas com presença digital ativa e atendimento via chat ou redes sociais.

DORES (FRUSTRAÇÕES)

- Falta de opções acessíveis e flexíveis para quem tem pouca renda.
- Serviços que exigem planejamento antecipado ou processos burocráticos.
- Plataformas complicadas ou lentas para usar no celular.
- Linguagem muito formal ou distante — faz com que se sinta desmotivada.

GANHOS (NECESSIDADES E MOTIVAÇÕES)

- Encontrar um serviço rápido, confiável e com bom custo-benefício.
- Poder agendar de última hora, de forma prática pelo celular.
- Opções de pagamento acessíveis e transparentes.
- Sentir que o serviço entende seu estilo de vida jovem e conectado.
- Compartilhar momentos felizes com o pet em ambientes agradáveis e modernos.

Persona 5

NOME: Patrícia Oliveira

IDADE: 38 anos

HOBBY: Organização da casa, aulas de ioga e planejar atividades para os filhos.

TRABALHO: Executiva de Marketing (horários rígidos e muitas reuniões).

PERSONALIDADE: Multitarefas, focada em logística, valoriza a eficiência e conveniência.

SONHOS: Manter o equilíbrio entre carreira, família (dois filhos pequenos) e o bem-estar do Labrador, Rex.

OBJETOS E LUGARES: Agenda e gerência tudo pelo calendário do Google e aplicativos de produtividade. Precisa de serviços que se integrem perfeitamente à sua rotina.

OBJETIVOS CHAVE: Máxima Conveniência. O processo de reserva deve ser feito em menos de 5 minutos. Prioriza hotéis que ofereçam serviços adicionais (banho, tosa) ou que tenham opção de buscar e levar o pet.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA: Com extrema eficiência e foco na solução. Enfatizar a rapidez do agendamento e a poupança de tempo.

NUNCA DEVEMOS: Pedir para preencher longos formulários repetitivos ou exigir várias etapas de verificação. O tempo dela é escasso e precioso.

Mapa de Empatia – Patrícia Oliveira

O QUE ELA VÊ

- Ferramentas digitais que prometem economia de tempo e integração com calendários.
- Serviços premium que destacam conveniência, automação e agilidade.
- Anúncios que enfatizam eficiência e praticidade no cuidado com pets.
- Outras mães e profissionais equilibrando trabalho e família com ajuda de soluções tecnológicas.

O QUE ELA OUVE

- Conversas com colegas sobre gestão de tempo e produtividade.
- Recomendações de amigas e familiares sobre serviços que “resolvem tudo com um clique”.
- Conselhos de outros pais que conciliam filhos, carreira e pets.
- Alertas constantes de reuniões, compromissos e tarefas no celular — seu tempo é sempre cronometrado.

O QUE ELA PENSA E SENTE

- O tempo é seu recurso mais valioso.
- Sente-se constantemente dividida entre responsabilidades familiares e

profissionais.

- Valoriza serviços que simplificam a vida e eliminam tarefas repetitivas.
- Quer sentir que tudo está sob controle — família, trabalho e bem-estar do Rex.
- Frustra-se quando precisa repetir informações ou lidar com processos lentos.

O QUE ELA DIZ E FAZ

- Usa aplicativos para tudo: agendamento, pagamento, lembretes e listas.
- Prefere empresas que oferecem soluções “tudo em um” (transporte, banho, tosa, hospedagem).
- Exige clareza, rapidez e atendimento objetivo.
- Elogia serviços que cumprem prazos e facilitam sua rotina.
- Gosta de ter confirmações automáticas e acompanhamento em tempo real.

DORES (FRUSTRAÇÕES)

- Falta de integração entre sistemas e processos demorados.
- Serviços que exigem múltiplos cadastros ou formulários longos.
- Falhas de comunicação ou atrasos em respostas.
- Perda de tempo com burocracia ou falta de clareza sobre preços e etapas.

GANHOS (NECESSIDADES E MOTIVAÇÕES)

- Processos de reserva simplificados e instantâneos.
- Integração com calendário e notificações automáticas.
- Serviços completos que cuidem do pet sem demandar supervisão constante.
- Confiança em que o Rex está seguro e bem cuidado, sem precisar acompanhar tudo manualmente.
- Sentir-se no controle da rotina, mesmo com pouco tempo disponível.

Persona 6

NOME: Geraldo Fontes

IDADE: 68 anos

HOBBY: Pesca, leitura de jornais e visitas à família.

TRABALHO: Aposentado (Engenheiro civil).

PERSONALIDADE: Conservador, valoriza o contato humano, cauteloso com novas tecnologias e muito apegado ao seu Beagle, Bidu.

SONHOS: Desfrutar da aposentadoria com tranquilidade e garantir que Bidu, seu companheiro constante, esteja sempre seguro.

OBJETOS E LUGARES: Usa o computador apenas para e-mail e leitura de notícias. Não confia totalmente em apps e prefere o telefone para confirmar informações.

OBJETIVOS CHAVE: Segurança e Atendimento Humano. Precisa de confirmações claras e acesso fácil para tirar dúvidas por telefone. Valoriza a reputação e a experiência do hotel, mais do que a tecnologia da plataforma.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LO: Com muita paciência, respeito e clareza, oferecendo sempre um canal de comunicação direta e humana (telefone/WhatsApp).

NUNCA DEVEMOS: Forçá-lo a usar uma nova funcionalidade do app sem suporte ou depender apenas de notificações digitais. Ele deve sentir que pode falar com uma pessoa real a qualquer momento.

Mapa de Empatia – Geraldo Fontes

O QUE ELE VÊ

- Publicidades de serviços e produtos voltados para segurança e confiança.
- Empresas que destacam tradição, experiência e cuidado humano.
- Sites e matérias em jornais sobre bem-estar animal e dicas para donos de pets idosos.
- Pessoas mais jovens usando tecnologia com naturalidade — algo que ele observa, mas encara com cautela.

O QUE ELE OUVE

- Recomendações de familiares sobre serviços que “dão certo e são de confiança”.
- Conversas com amigos aposentados sobre experiências com pets e cuidados.
- Alertas de filhos ou netos sobre golpes e perigos online.
- “Pode ligar pra confirmar, pai, é mais seguro assim” — conselho frequente de familiares.

O QUE ELE PENSA E SENTE

- Quer garantir a segurança e o conforto do Bidu sem correr riscos com tecnologia.
- Sente-se mais tranquilo quando fala com pessoas reais e educadas.
- Prefere procedimentos simples, sem depender de muitos cliques ou senhas.
- Fica desconfiado quando não entende totalmente como algo funciona.

- Valoriza respeito, paciência e atenção no atendimento — se sente valorizado quando é ouvido.

O QUE ELE DIZ E FAZ

- Liga para confirmar qualquer informação antes de contratar um serviço.
- Prefere pagar pessoalmente ou por meios tradicionais.
- Pergunta detalhadamente sobre as rotinas de alimentação, segurança e supervisão do Bidu.
- Gosta de receber confirmações por telefone e de sentir que há um contato humano por trás da marca.
- Recomenda o serviço a familiares se sentir que foi tratado com cuidado e respeito.

DORES (FRUSTRAÇÕES)

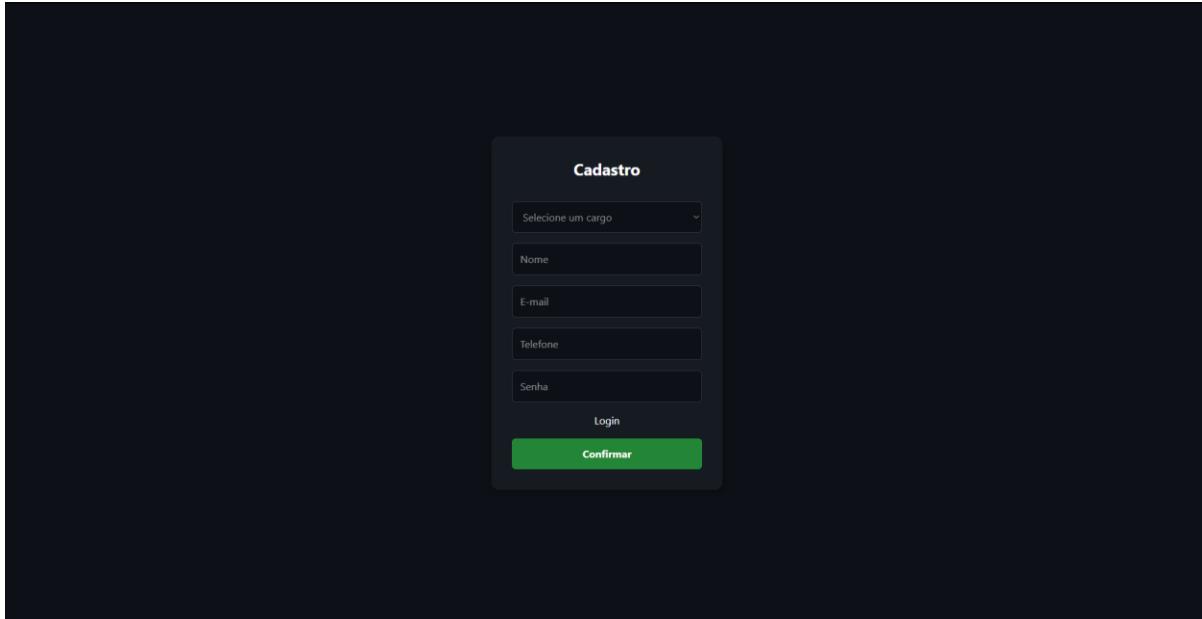
- Falta de suporte humano em plataformas digitais.
- Linguagem técnica ou comunicação apressada.
- Dificuldade em lidar com cadastros, senhas e interfaces confusas.
- Sensação de estar sendo forçado a usar tecnologia que não domina.

GANHOS (NECESSIDADES E MOTIVAÇÕES)

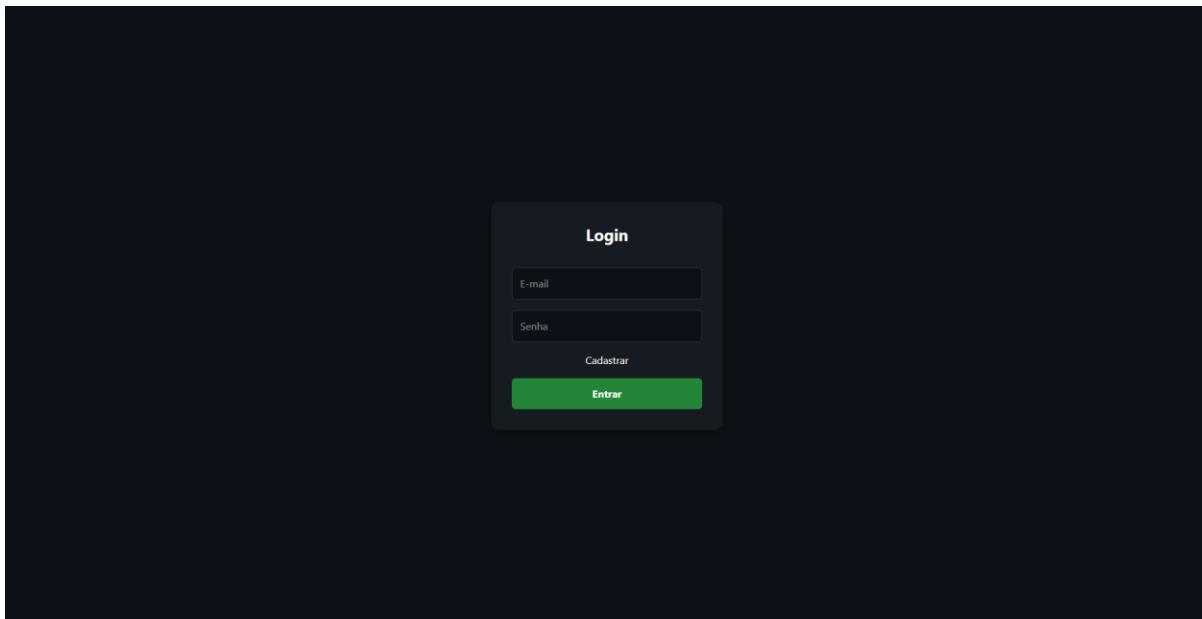
- Atendimento humano, acessível e paciente.
- Clareza total nas informações e confirmações por telefone ou mensagem direta.
- Sentir-se seguro e respeitado em cada etapa do processo.
- Saber que o Bidu será tratado com o mesmo carinho e atenção que ele dedica ao cão.
- Ter a tranquilidade de um serviço confiável e experiente, sem precisar lidar com complicações tecnológicas.

4.3 Telas Do Protótipos

Cadastro de usuários:



Login:



Página principal:

PetCare

Bem vindo!

Ana Martins

Sair

Home

Animais de estimação

Suas reservas

Pet: Max
Hotel Hotel PetCare BH

30/11/2025

Check-in: 2025-12-01 Check-out: 2025-12-05

Observações: Max precisa de medicação às 8h e 20h.

ID: nmwree... Ver Ver Atualizações

Hotéis disponíveis

Hotel PetCare BH Av. Central, 100 - Belo Horizonte

Capacidade: 10

Fazer Reserva

Pousada Amigo Fiel
Rua das Flores, 50 - Ouro Preto

Capacidade: 5

Fazer Reserva

Atualizações das reservas:

PetCare

+ Sem imagens

Ana Martins

Sair

Home

Animais de estimação

Reserva

Visualizando reserva mensal

Voltar

Max
Proprietário: Ana Martins
Hotel: Hotel PetCare BH

Created on: 30/11/2025

Check-in: 2025-12-01 Check-out: 2025-12-05

Observações: Max precisa de medicação às 8h e 20h.

ID: nmwree... Status: Hospedado

Registros de Vacinação do Pet

V10
Aplicada em: 2025-05-10
Próxima dose: 2026-05-10

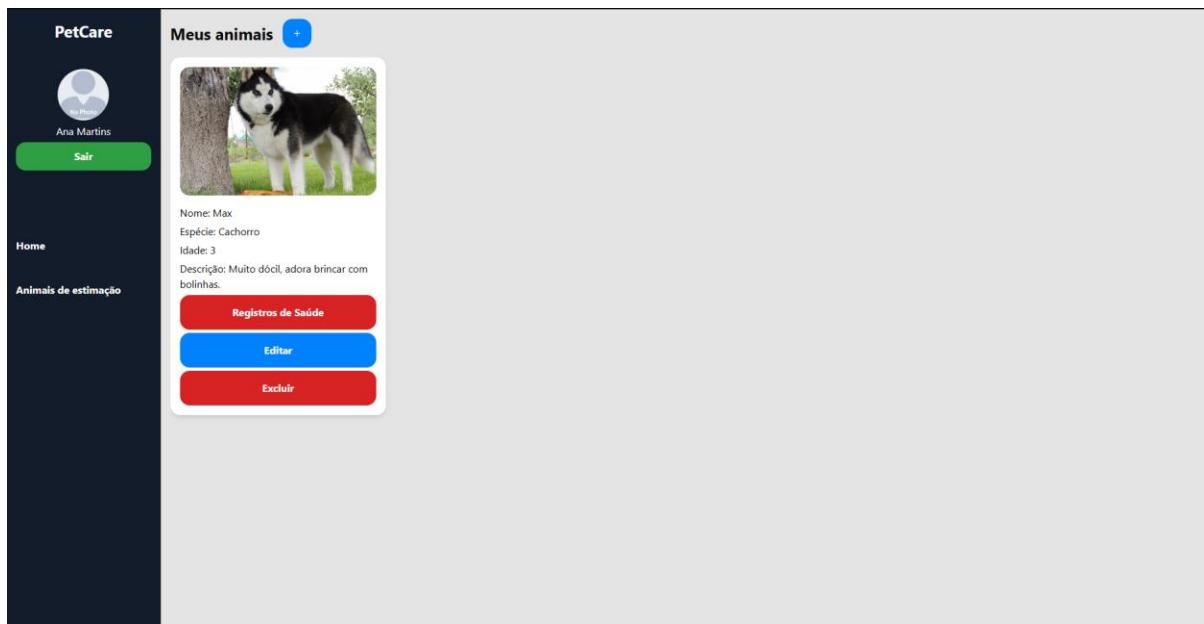
Raiva
Aplicada em: 2025-06-20
Próxima dose: 2026-06-20

Atualizações da Estadia

Max se adaptou super bem! já fez novos amigos.
Por Hotel PetCare BH em: 20/11/2025.

Hora de parar! Max está muito animado.

Cadastro de animais:



Dashboard:

The screenshot shows the PetCare mobile application dashboard. The left sidebar includes the 'PetCare' logo, a user profile picture, a 'Sair' button, and navigation links for 'Dashboard' and 'Hotéis'. The main content area is titled 'Reservas do seu hotel' and specifies 'Hotel PetCare BH • Av. Central, 100 - Belo Horizonte'. It features a search bar and filters for 'Total' (2), 'Pendentes' (1), 'Hospedados' (1), and a 'Nova reserva' button. Below this, two reservation cards are displayed for pets Max and Toby. Each card shows the pet's name, species, tutor, check-in date, check-out date, and notes. There are 'Ver' and 'Editar' buttons at the bottom of each card. A status indicator 'Pendente' is shown next to the Toby card.

Cadastro de Hotéis:

PetCare



Hotel PetCare BH

Sair

Dashboard

Hotéis

Registro de hotéis +



Hotel PetCare BH ○

O melhor cuidado para seu pet na capital mineira.

Editar Excluir



Pousada Amigo Fiel

Ambiente tranquilo e acolhedor para seu melhor amigo.

Avaliação: 5.0 / 5

Editar Excluir