

## **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 una 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 transparência. 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	Suporte a múltiplos hotéis e número crescente de tutores sem perda significativa de desempenho

### 3.3.3 Usuários

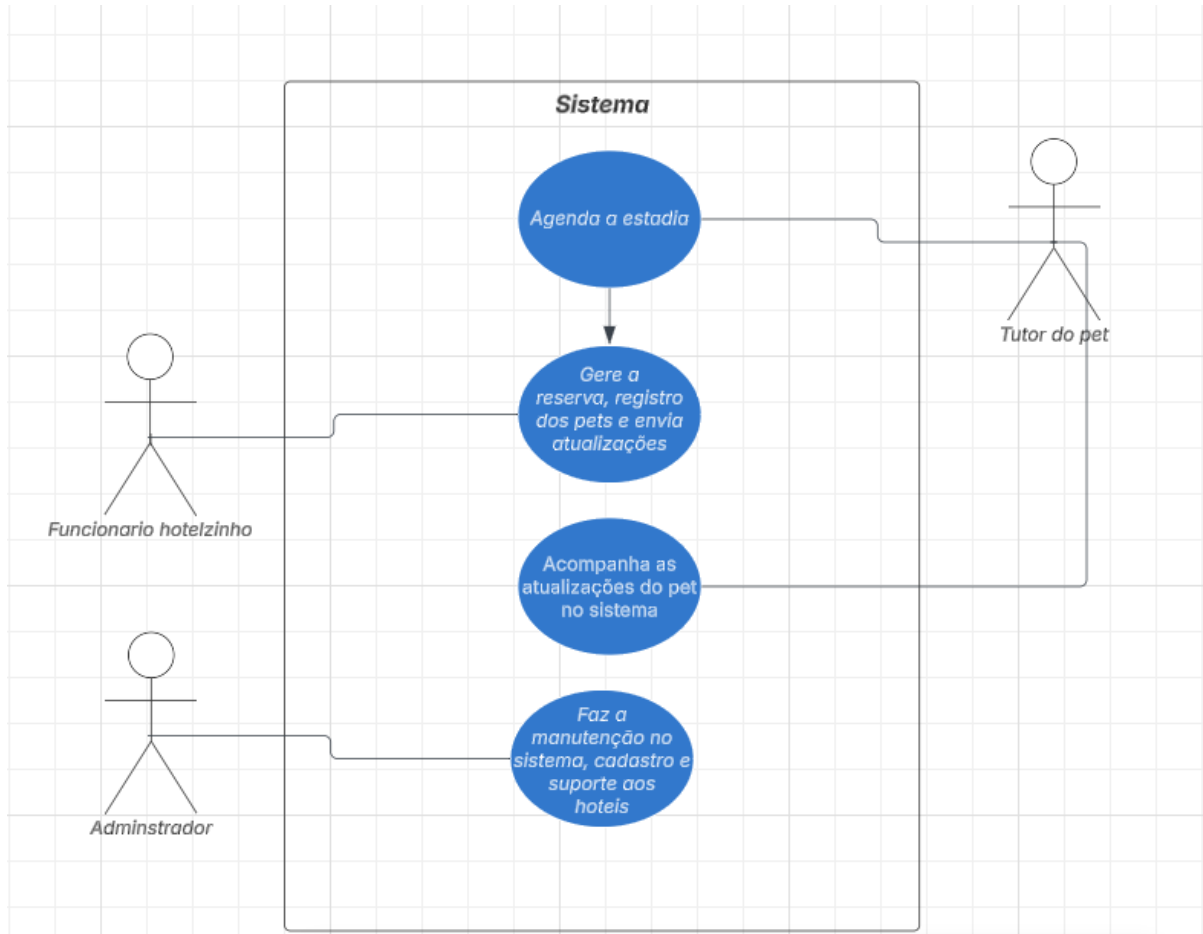
#	Ator	Definição
1	Tutor	Usuário que agenda a estadia e acompanha as atualizações de seu pet.
2	Hotel	Usuário responsável pela gestão de reservas, registros de pets e envio de atualizações.
3	Administrador	Usuário responsável pela manutenção geral do sistema, cadastro e suporte aos hotéis.

### 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.

**Ator Primário:** Tutor do pet

**Ator 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.

**Ator Primário:** Tutor do pet

**Ator 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).

**Ator Primário:** Funcionário hotelzinho (Hotel)

**Ator 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).

**Ator 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.

**Ator Primário:** Administrador

**Ator 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**

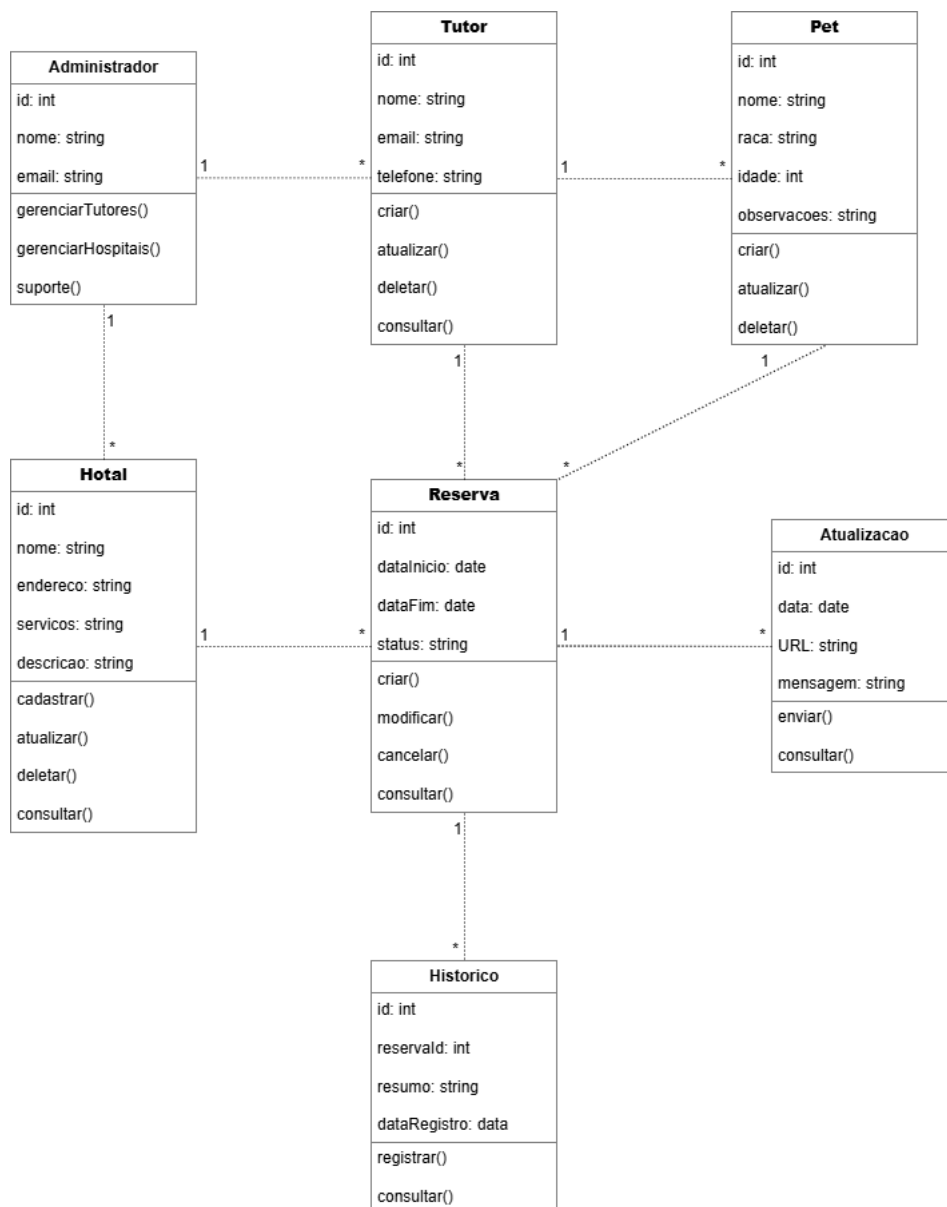
1. O Administrador tenta executar uma operação (ex: exclusão de hotel) e ocorre uma falha no banco de dados ou regra de negócio (ex: hotel tem reservas ativas).
2. O Sistema exibe uma mensagem de erro detalhada.
3. O Administrador corrige o problema ou o Fluxo Principal é encerrado.

**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	Atualizaçã o	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	Administra dor	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 OUVI

- 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 OUVI**

- 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 reflitam 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 OUVI**

- 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 OUVI

- 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:** Multitarefa, 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 OUVI

- 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 OUVI

- 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.

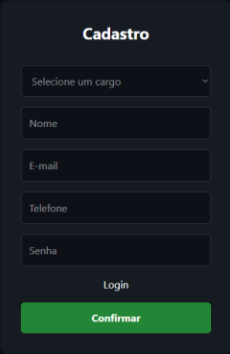
## GANHOS (NECESSIDADES E MOTIVAÇÕES)

- 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

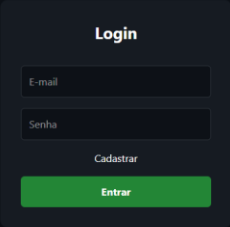
### Cadastro de usuários:



Formulário de Cadastro de usuários. O formulário é centralizado e contém os seguintes campos e botões:

- Título: **Cadastro**
- Seleção de cargo:
- Nome:
- E-mail:
- Telefone:
- Senha:
- Botão: **Login**
- Botão: **Confirmar** (destacado em verde)

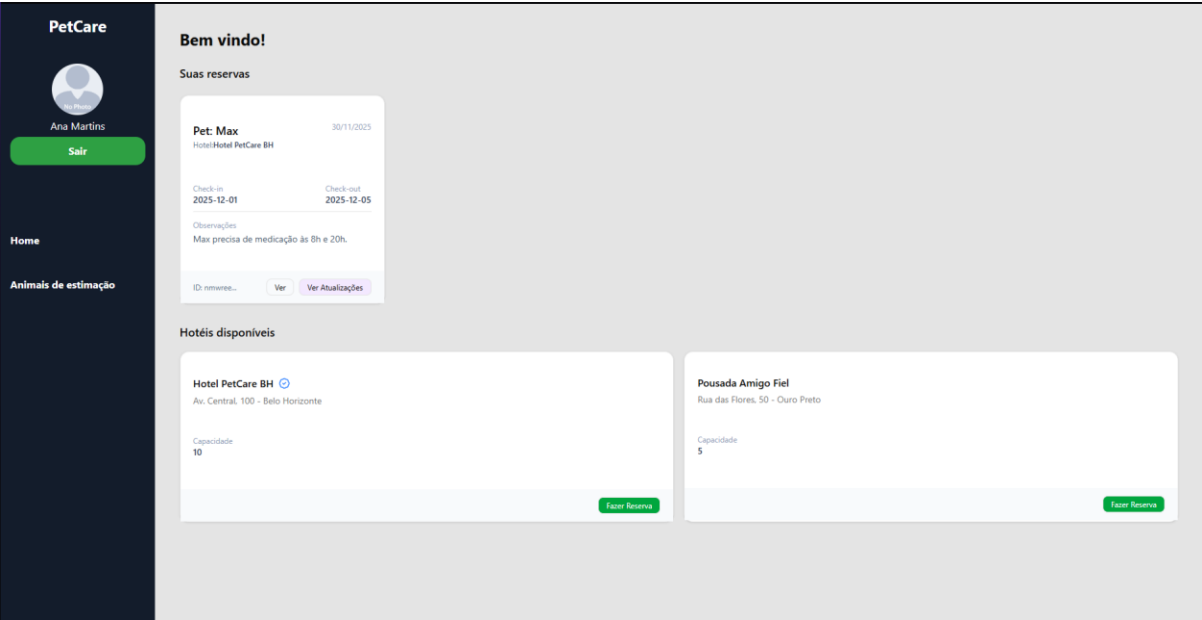
### Login:



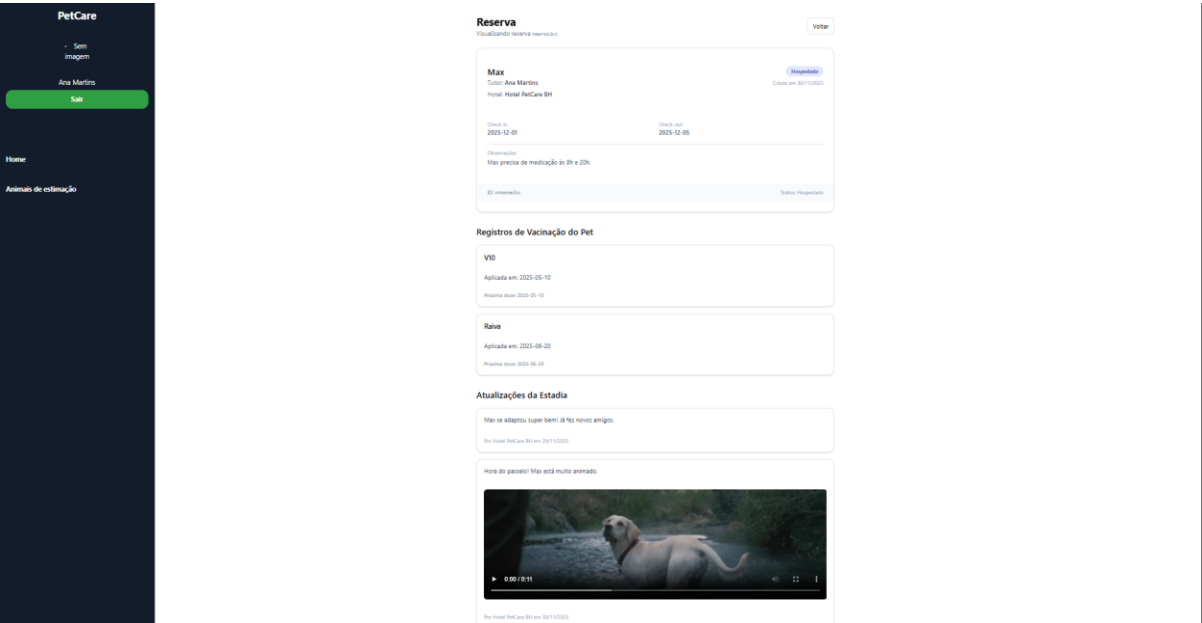
Formulário de Login. O formulário é centralizado e contém os seguintes campos e botões:

- Título: **Login**
- E-mail:
- Senha:
- Botão: **Cadastrar**
- Botão: **Entrar** (destacado em verde)

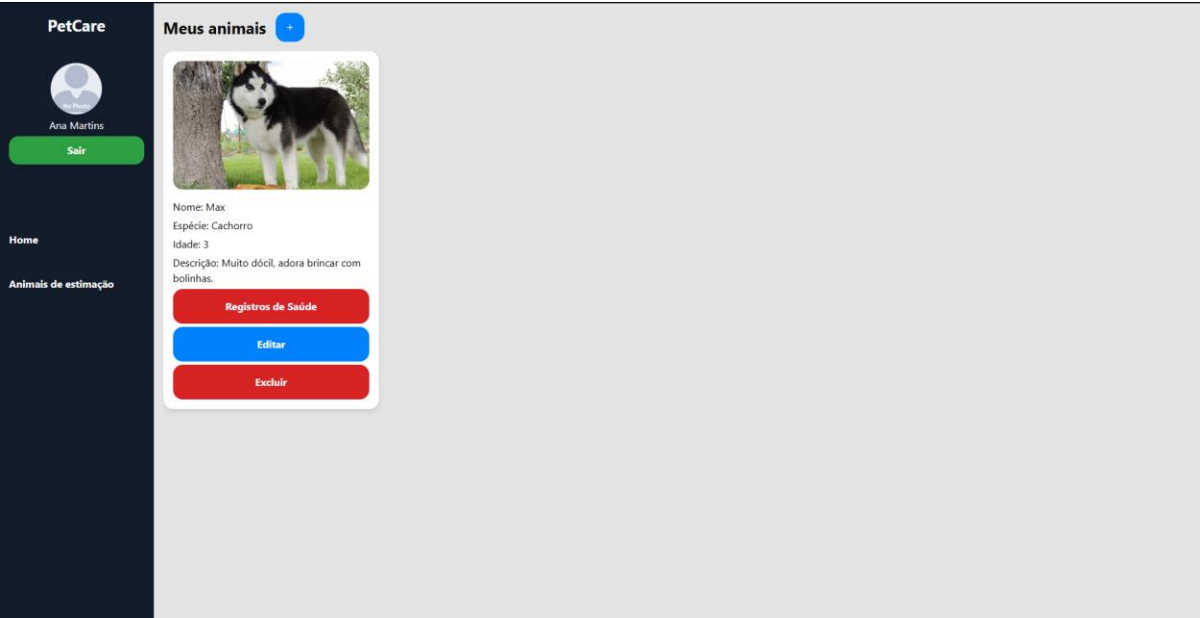
### Página principal:



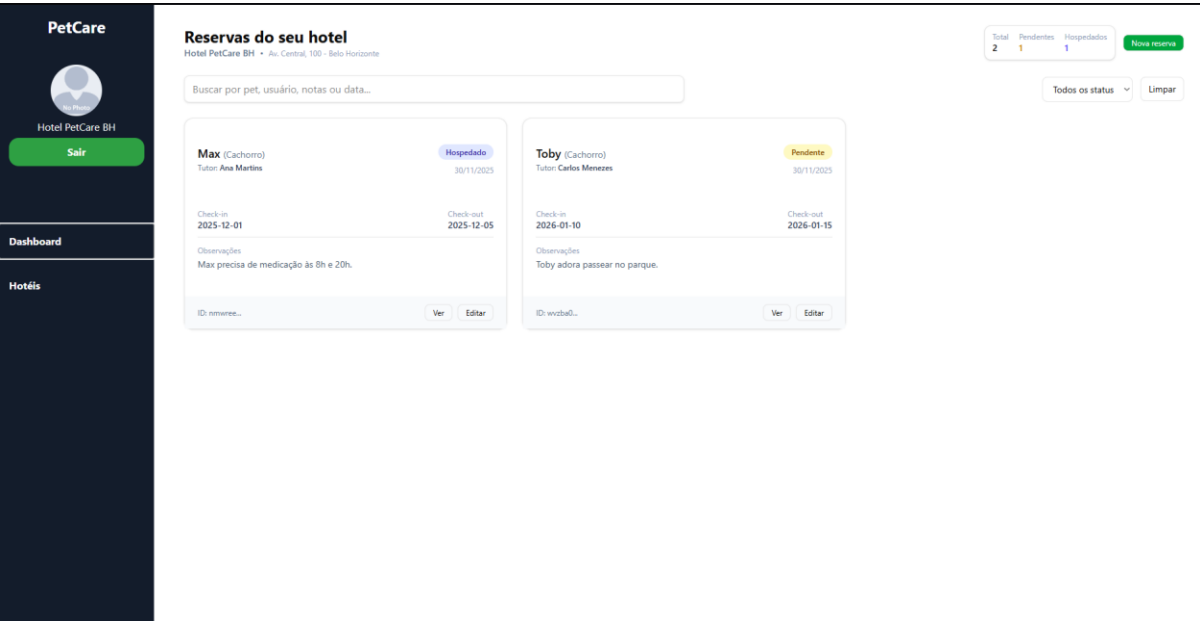
Atualizações das reservas:



Cadastro de animais:



Dashboard:



Cadastro de Hotéis:

Exclure