



Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

Julia Cristina do Espirito Santo

Sprint: Pesquisa com Usuários

MVP

Tema: Os desafios de fornecer uma alimentação saudável para cães e gatos

**Rio de Janeiro
Dezembro de 2023**

Introdução

Os cães e gatos são animais domésticos que dependem de seus donos para fornecer-lhes uma alimentação saudável. No entanto, fornecer uma alimentação saudável para cães e gatos pode ser difícil, pois existem muitos fatores a serem considerados, como:

- A necessidade de uma dieta balanceada
- O cuidado com alimentos tóxicos para os cães
- Custo da alimentação
- Necessidades alimentares específicas de cada raça ou idade

Um dos grandes desafios é encontrar aplicativos que forneçam todas as informações necessárias para realizar uma boa refeição ou, até mesmo, que elaborem planos alimentares personalizados para cada pet.

No mercado, atualmente, existem alguns aplicativos que os usuários podem estar utilizando para consultar algumas informações importantes sobre os animais.

Can Dogs eat it?: É um aplicativo gratuito para dispositivos móveis que ajuda os donos de cães a determinar se um determinado alimento é seguro para seus cães comerem. O aplicativo usa uma base de dados rica em variedade de alimentos e ingredientes que fornecem uma resposta rápida e fácil de entender. Um dos grandes problemas desse aplicativo é que no momento ele só está disponível em inglês, isso em um país onde a taxa de conhecedores da língua é de 5% (segundo a British Council) se torna um grande obstáculo.

Guia Vet: Neste aplicativo os donos de animais de estimação podem agendar consultas veterinárias online com médicos veterinários licenciados, como nutricionistas especializados na alimentação pet. Porém, além dessa função o aplicativo é pobre de informações que esclareçam dúvidas corriqueiras do dia a dia.

Guia Vet: O fit pet é um aplicativo planejado para facilitar a alimentação dos pets, fornecendo planos alimentares de acordo com as necessidades de cada animal. A aplicativo não conta com informações importantes sobre os tipos de alimentos e não fornece informações sobre o que os cães e gatos podem comer ou não, além disso só está disponível para aparelhos IOS.

Entre amigos pet: Os donos de animais de estimação podem criar perfis para seus pets, incluindo fotos, informações básicas e interesses. Além disso, é possível obter algumas informações básicas sobre a animação animal, porém não contém nenhuma dica de marca, por exemplo. O aplicativo no momento só está disponível para aparelhos IOS.

Definições dos papéis

Para a realização da entrevista foram procurados indivíduos que possuíam animais de estimação. Foram procuradas pessoas de diferentes faixas etárias, nível escolar e renda familiar, a fim de ter contato com diversas realidades para entender como elas se comportam em relação a saúde de seus animais.

Foram entrevistadas 3 pessoas no roteiro final e uma pessoa na entrevista teste.

Definição do TCLE

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Pesquisa: **Os desafios de fornecer uma alimentação saudável para cães e gatos**

Natureza da Pesquisa

Eu, Júlia Cristina do Espírito Santo, aluno(a) da segunda sprint da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisador(a) responsável pelo projeto Os desafios de fornecer uma alimentação saudável para cães e gatos, sob orientação da professora Simone Diniz Junqueira Barbosa, do Departamento de Informática da PUC-Rio, te convido a participar como voluntário nesse estudo.

A pesquisa visa explorar os desafios enfrentados pelos proprietários de cães e gatos ao fornecer uma alimentação saudável para seus animais de estimação. O objetivo do estudo não é avaliar as pessoas, mas sim o quão adequado os aplicativos e sites estão para fornecer as informações adequadas às necessidades dos usuários.

Benefícios

Não há benefícios a curto prazo esperados para os participantes do estudo.

Riscos e desconfortos

A participação nesta pesquisa não traz riscos ou desconfortos aos participantes. No entanto, se houver qualquer tipo de incômodo ou constrangimento, você pode interromper a pesquisa a qualquer momento e sem qualquer prejuízo, penalização ou constrangimento. Em nenhum lugar ficará registrado que você iniciou sua participação no estudo e optou por interrompê-la.

Garantia de anonimato, privacidade e sigilo dos dados

Esta pesquisa se pauta no respeito à privacidade, ao sigilo e ao anonimato dos participantes. Todos os dados brutos serão acessados somente pelo pesquisador envolvido nesta pesquisa e anonimizados para análise ou divulgação. O uso que faremos dos dados coletados durante o teste é estritamente limitado a atividades científicas. Qualquer imagem, vídeo ou áudio divulgado será disfarçado para impedir a identificação dos participantes que nela aparecem.

Divulgação dos resultados

Os dados agregados e análises realizadas poderão ser publicados em publicações científicas e didáticas. Ao divulgarmos os resultados da pesquisa, nos comprometemos em preservar seu anonimato e privacidade, ocultando ou disfarçando toda informação (seja em texto, imagem, áudio ou vídeo) que possa revelar sua identidade, conforme suas opções de consentimento informadas no final deste termo. As informações brutas coletadas não serão divulgadas.

Acompanhamento, assistência e esclarecimentos

A qualquer momento, durante a pesquisa e até um ano após o seu término, você poderá solicitar mais informações sobre o estudo ou cópias dos materiais divulgados. Caso você observe algum comportamento que julgue antiético ou prejudicial a você, você pode entrar em contato para que sejam tomadas as medidas necessárias. Ao final deste termo você encontra as formas de contato.

Ressarcimento de despesa eventual

Ao aceitar este termo, você não renuncia a nenhum direito legal. Se, por algum motivo, você tiver despesas decorrentes de sua participação nesse estudo, como transporte e/ou alimentação, você não será reembolsado pelos pesquisadores ou orientadores.

Liberdade de recusa, interrupção, desistência e retirada de consentimento

Sua participação nesta pesquisa é voluntária. Sua recusa não trará nenhum prejuízo a você, nem à sua relação com o pesquisador ou com a universidade. A qualquer momento você pode interromper ou desistir da pesquisa, sem que incorra nenhuma penalização ou constrangimento. Você não precisará sequer justificar ou informar o motivo da interrupção ou desistência. Caso você mude de ideia sobre seu consentimento durante a sessão de estudo, basta comunicar sua decisão ao pesquisador responsável, que então descartará seus dados.

Consentimento

Eu, participante abaixo assinado(a), confirmo que:

1. Recebi informações detalhadas sobre a natureza e objetivos da pesquisa descrita neste documento e tive a oportunidade e esclarecer eventuais dúvidas;

2. Estou ciente de que minha participação é voluntária e posso abandonar o estudo a qualquer momento, sem fornecer qualquer razão e sem que haja quaisquer consequências negativas. Além disto, caso eu não queira responder a uma ou mais questões, tenho liberdade para isto;

3. Estou ciente de que minhas respostas serão mantidas confidenciais. Entendo que meu nome não será associado aos materiais de pesquisa e não será identificado nos materiais de divulgação que resultem da pesquisa;

4. Estou ciente de que a minha participação não acarretará qualquer ônus e que as atividades previstas na pesquisa não representam nenhum risco para mim ou para qualquer outro participante;

5. Estou ciente de que sou livre para consentir ou não com a pesquisa, conforme as opções que marco abaixo:

☐ **Não autorizo** o uso das informações coletadas descritas neste documento.

☐ **Autorizo** o uso das informações coletadas conforme as condições descritas neste termo.

Sobre a gravação de áudio:

☐ **Não autorizo** a gravação em áudio do que eu disser durante o estudo.

☐ **Autorizo** a gravação em áudio do que eu disser durante o estudo.

Sobre a gravação de vídeo:

☐ **Não autorizo** a gravação em vídeo das atividades que eu realizar.

☐ **Autorizo** a gravação em vídeo das atividades que eu realizar.

Sobre a divulgação de trechos de vídeo:

☐ **Não autorizo** a publicação de nenhum trecho de vídeo das atividades que eu realizar.

☐ **Autorizo** a publicação de trechos de vídeo das atividades que eu realizar, desde que o meu rosto não apareça ou seja mascarado de forma a preservar o meu anonimato.

☐ **Autorizo** a publicação de trechos de vídeo das atividades que eu realizar, sem disfarçar minha imagem.

Rio de Janeiro, _____ de _____ de 2023

Pesquisador:

Julia Cristina do Espirito Santo

[assinatura]

Participante:

[nome completo]

[assinatura]

Roteiro de entrevista

I. Dados demográficos

1. Qual é o seu nível de escolaridade?
2. Qual é a sua idade?
3. Qual é a sua renda familiar:
() de 1 a 2 salários mínimos
() de 3 a 4 salários mínimos
() mais 5 salários mínimos

II. Contato com a alimentação saudável para cães e gatos

4. Quantos pets você tem?
5. Qual é a raça dos seus pets?
6. Quantos anos eles têm?
7. O que você entende por alimentação de qualidade para pets?
8. Quais são os fatores importantes para você na hora de escolher a alimentação dos seus animais de estimação?
9. Você acha que atualmente a informação sobre a alimentação de pets é acessível?
10. Você trocaria de marca se achasse uma que fosse mais saudável para eles?

III. Meios de busca sobre o assunto

11. Onde geralmente você busca informações sobre a alimentação saudável para pets?
12. Qual tipo de informação você gostaria de saber mais frequentemente sobre o tema?
13. Você já fez uso de algum aplicativo que falasse sobre os cuidados com os animais?
14. Quando você possui alguma dúvida por onde costuma procurar?

IV. Finalização

15. Você gostaria de acrescentar mais alguma informação a respeito do tema que não foi perguntada?

Justificativa de cada pergunta

I. Dados demográficos

1. O nível escolar pode ser um influenciador de atitudes, conhecimento e comportamento.
2. A idade possibilita analisar padrões de resposta e tendência em diferentes faixas etárias.
3. A renda familiar possui influência sobre o comportamento do consumidor.

II. Contato com a alimentação saudável para cães e gatos

4. A quantidade de animais pode influenciar nas escolhas de compra, pessoas com muitos animais podem preferir opções de alimentos mais econômicos.
5. Diferentes raças de animais podem ter necessidades nutricionais diferentes.
6. Entender a visão sobre a alimentação de qualidade permite identificar lacunas de conhecimento do consumidor.
7. Compreender quais são os fatores valorizados pelos consumidores permite uma proposta de resolução do problema mais certa.
8. A resposta da pergunta irá indicar obstáculos específicos, se a informação é percebida como inacessível, isso pode inspirar o desenvolvimento de recursos educacionais mais claros e acessíveis.
9. A pergunta ajuda a entender a prioridade que os consumidores atribuem à saúde de seus animais em comparação com outros fatores, como preço ou conveniência.

III. Meios de busca sobre o assunto

10. Ao conhecer as fontes de informações preferidas pode se desenvolver insights sobre os canais que possuem maior influência na formação de opiniões.
11. As respostas podem indicar tendências de interesse do consumidor.
12. A pergunta ajuda a coletar feedbacks sobre a eficácia e a utilidade dos aplicativos relacionados aos cuidados com os animais.
13. As respostas ajudam a fornecer insights sobre a preferência entre os canais de busca tradicionais.

IV. Finalização

Ajuda a captar informações que porventura possam não ter sido perguntadas.

Condução da entrevista piloto

"Transcrição" da entrevista piloto

(Júlia) 1. Boa tarde Bruna, tudo bom?

(Bruna) 2. Oi boa tarde, Júlia, tudo bem? E você?

(Júlia) 3. Estou também, obrigada. Eu vou começar aqui fazer algumas perguntas, as perguntas que você não se sentir é não se sentir à vontade pra responder, não precisa responder. Fique à vontade é uma coisa bem simples.

(Júlia) 4. Qual o seu nível de escolaridade?

(Bruna) 5. Superior completo.

(Júlia) 6. Qual a sua idade?

(Bruna) 7. 29.

(Júlia) 8. Bacana, qual a sua renda familiar? De 1 a 2 salários mínimos, de 3 a 4 ou de 5 a 6 a salário mínimos. Atualmente, o salário mínimo está a 1400 BRL.

(Bruna) 9. De 3 a 4.

(Júlia) 10. Quantos pets você tem?

(Bruna) 11. 2

(Júlia) 12. Qual a raça deles?

(Bruna) 13. Então, com esse é mesmo, mas eu não sei se é Acho que é misturado, né? Ah, e é uma pretinha também. Não sei se tem raça.

(Júlia) 14. Então são vira latas, certo?

(Bruna) 15. são

(Júlia) 16. Qual a idade delas, você sabe?

(Bruna) 17. Uma tem 4 anos e a outra tem 4 e outras 2 meses.

(Júlia) 18. O que você entende por alimentação de qualidade para animais?

(Bruna) 19. Bom, as minhas gatas são eu comecei dando só ração seca, né? Aquela coisa de tipo assim todo mundo só come ração, e aí eu comecei a notar que uma delas tinha sempre algum problema urinário, né? Alguma infecção ali aí eu comecei a colocar a ração úmida, então acho que assim a gente tem que ir complementando, né? Conforme vai passando pra mim, a gente vai sentindo a necessidade.

(Júlia)20. Quais são os fatores que você utiliza na hora de comprar a ração para o seu animalzinho?

(Bruna)21. Eu prezo por uma boa qualidade, mas também o preço. Infelizmente eu não posso comprar mais caro, né? Então, qualidade e o valor também.

(Júlia)22. Bacana, você acha que atualmente a informação sobre alimentação de qualidade para os animais é acessível para todo mundo?

(Bruna)23. Olha, eu consumo bastante conteúdo no Instagram sobre isso, né? No YouTube também. Então assim, se você tiver acesso à internet, você tem uma boa base se você tiver disposto, porque é mais fácil. Acho que depende de muitas coisas, porque tem muita gente que tem acesso, mas também tem muita gente que não tem acesso.

(Julia)23. Se você achasse outra marca que fosse mais saudável. E que estivesse na mesma base de valor, você trocaria a ração atual por ela?

(Bruna)24. Teríamos que fazer uma teste, porque essa que eu dou, assim desde sempre e sempre foi boa e elas gostam. Mas né, a gente pode fazer um teste.

(Julia)25. Qual tipo de informação você gostaria de saber mais recorrentemente sobre a respeito da alimentação de pet?

(Bruna)26. Eu tenho muita curiosidade em alimentação saudável, mesmo assim é orgânica, sabe? A gente fez um preparo. É só uma curiosidade, mas ainda não tive foco para estudar.

(Julia)27. Você já fez o uso de algum aplicativo que fala sobre cuidados com os animais, sobre alimentação dos animais?

(Bruna)28. Não, como eu uso o Instagram acabo vendo por ele, pelo Youtube, por aplicativo eu nunca usei.

(Julia)29. Quando você possui alguma dúvida, por onde você costuma procurar?

(Bruna)30. Eu vejo a informação na internet, mas eu também vou para o veterinário, para confirmar. Então eu vou ter essas 2 opções.

(Julia)31. No veterinário, você faz a pergunta online ou você vai pessoalmente perguntar?

(Bruna)32. É pessoalmente.

(Julia)33. Gostaria de adicionar mais alguma informação a respeito do tema que não foi perguntado ainda?

(Bruna)33. Não, obrigada.

Análise e revisão do roteiro

As perguntas originalmente planejadas renderam informações relevantes para o trabalho, foram acrescentadas duas perguntas novas, a primeira foi sobre o TCLE, perguntado se o entrevistado já tinha lido e concordado com o termo. Essa pergunta agora ocupa o 1º dentre as outras:

1. *Agradecemos pela pesquisa, você leu nosso termo de consentimento?*

A fim de esclarecer qual espécie de animal será abordada durante a entrevista (gato ou cachorro). Foi adicionada a seguinte pergunta:

8. *Qual é a espécie do seu animal de estimação?*

A entrevista-piloto mostrou que as perguntas eram de fácil entendimento e atenderam minhas expectativas.

Condução da entrevista

A entrevistada respondeu todas as perguntas, não foi encontrada nenhuma contradição.

O entrevistador tomou cuidado e não interrompeu a entrevistada, e em momento de dúvidas a indagou para que a resposta ficasse mais completa e satisfatória (linha 31).

A entrevista foi realizada por vídeo chamada e o seu áudio foi gravado para não ocorrer a perda de informações.

[\(clique aqui e acesse o áudio\)](#)

Entrevistas: Execução

Transcrições (clique em cima para acessar)

[Entrevista 01 \(Milena\)](#)

[Entrevista 02 \(Camila\)](#)

[Entrevista 03 \(Yasmin\)](#)

Anexos de TCLE (clique em cima para acessar)

[Entrevista 01 \(Milena\)](#)

[Entrevista 02 \(Camila\)](#)

[Entrevista 03 \(Yasmin\)](#)

Áudios (clique em cima para acessar)

[Entrevista 01 \(Milena\)](#)

[Entrevista 02 \(Camila\)](#)

[Entrevista 03 \(Yasmin\)](#)

Análise da entrevista

O principal objetivo da entrevista foi encontrar os pontos de dores dos stakeholders, como resultado descobrimos alguns dados interessantes:

- Nenhum dos entrevistados já fez uso de algum aplicativo focado na saúde animal.
- Ao falar sobre o que entendem sobre alimentação de qualidade para pets, os entrevistados focam nos ingredientes contidos na ração, por exemplo a Milena respondeu: *"Ah, bom, eu entendo que é uma ração que seja bem avaliada, que tenha vitaminas e vegetais"*. Porém uma alimentação de qualidade vai muito mais além, podendo na rotina ser adicionado outros tipos de alimentos mais naturais do que ração.
- Embora tenham acesso a informações sobre o tema pelas redes sociais, ou pelo Google, o tema ainda é pouco acessível, assim como responde a entrevistada Yasmin: *"Ah, eu acho que não. Inclusive eu nem tenho certeza do que é, então acho que não."*

Enquanto entrevistados que possuem uma renda familiar de 1 a 2 salários acham o valor da ração importante além da qualidade, entrevistados com 3 a 4 não se importam em trocar a ração atual por uma melhor, mesmo que fosse mais cara.

A preferência pela busca online destaca a importância da internet como uma fonte de informação central para questões relacionadas a animais de estimação em todas as entrevistas.

Personas

Nome: Cecilia

idade: 22 anos

Escolaridade: Graduação Completa

Renda Familiar: 3 salários mínimos

Pets: 2 cachorros

Conhecimento sobre pets: Preferência de rações de qualidade, focando sempre nas vitaminas contidas nela.

(Entrevistada Milena)" Eu acho que tem indicação, conta muito pra mim. As vitaminas e o preço também."

Fontes de informação: Há uma preferência por fontes visuais e online.

(Entrevistada Camila)"Também ver os benefícios que muitas vezes vem falando na embalagem."

Uso de tecnologia: Faz o uso da internet para obter informações, utiliza principalmente o Google.

(Entrevistada Milena)" Normalmente eu joga no Google e pesquiso pelo site que aparece."

(Entrevistada Yasmin)" Na internet. Google"

Necessidade: Garantir uma alimentação saudável para seus pets, valorizando nutrientes, vitaminas e benefícios visíveis.

(Entrevistada Camila)"Que eu veja benefícios, como coisas para o pelo. Pra pelagem ficar melhor e também pra saúde do cachorro"



Cecilia

Idade: 22 anos

Escolaridade: Graduação Completa

Renda Familiar: 3 salários mínimos

Pets: 2 cachorros

Cecilia faz o uso da internet para obter informações sobre alimentação saudável para seus dois cachorros. Ela valoriza os nutrientes, vitaminas e benefícios visíveis que a ração trás, na hora da escolha ela opta por aquela embalagem que mostra as vantagens da marca.

Protopersona:



Miguel

Idade: 21 anos
Escolaridade: Graduação Completa
Renda Familiar: 3 salários mínimos
Pets: 1 cachorro

Miguel possui interesse em fornecer uma alimentação saudável para seu cachorro, utiliza principalmente o Google, mas sente-se perdido entre as opções e frequentemente encontra informações contraditórias.

Tende a permanecer com marcas conhecidas e não faz o uso de aplicativos específicos para pets.

Principais objetivos:

O objetivo principal é a criação de um aplicativo que fornecesse consultas com especialistas e dicas sobre como fornecer uma alimentação saudável para os animais, rankeando as melhores rações do mercado.

Cenários de problema:

Cenário 1

Persona - Miguel

Objetivo: Encontrar a mercadoria de melhor qualidade para o seu animal de estimação.

Miguel está no supermercado buscando uma boa ração para o seu cachorro, entretanto em meio a tantas opções ele fica perdido. Ele tenta procurar no Google qual é a melhor, mas só encontra artigos patrocinados pelas próprias marcas.

Cenário 2

Persona - Cecilia

Objetivo: Encontrar informações sobre a composição dos alimentos.

Embora queira proporcionar uma alimentação de qualidade para o seu cachorro, Cecília enfrenta receios em experimentar novas marcas devido a falta de informações claras sobre a composição desses produtos.

Cenário 3

Persona - Miguel

Objetivo: Encontrar marcas de qualidade que cabem em seu orçamento.

Miguel com a renda familiar limitada se depara com o desafio de equilibrar a busca por alimentos de qualidade para seu cachorro com seu orçamento restrito, ele se sente pressionado a tentar encontrar opções mais acessíveis.

Cenário 4**Persona - Miguel**

Objetivo: Fazer parte de uma comunidade para trocar ideias.

Miguel não participa de comunidades especializadas, enfrenta desafios ao lidar com dúvidas e preocupações sobre a alimentação do seu cachorro. Ele se sente isolado, sem ter acesso a experiências compartilhadas e conselhos práticos.