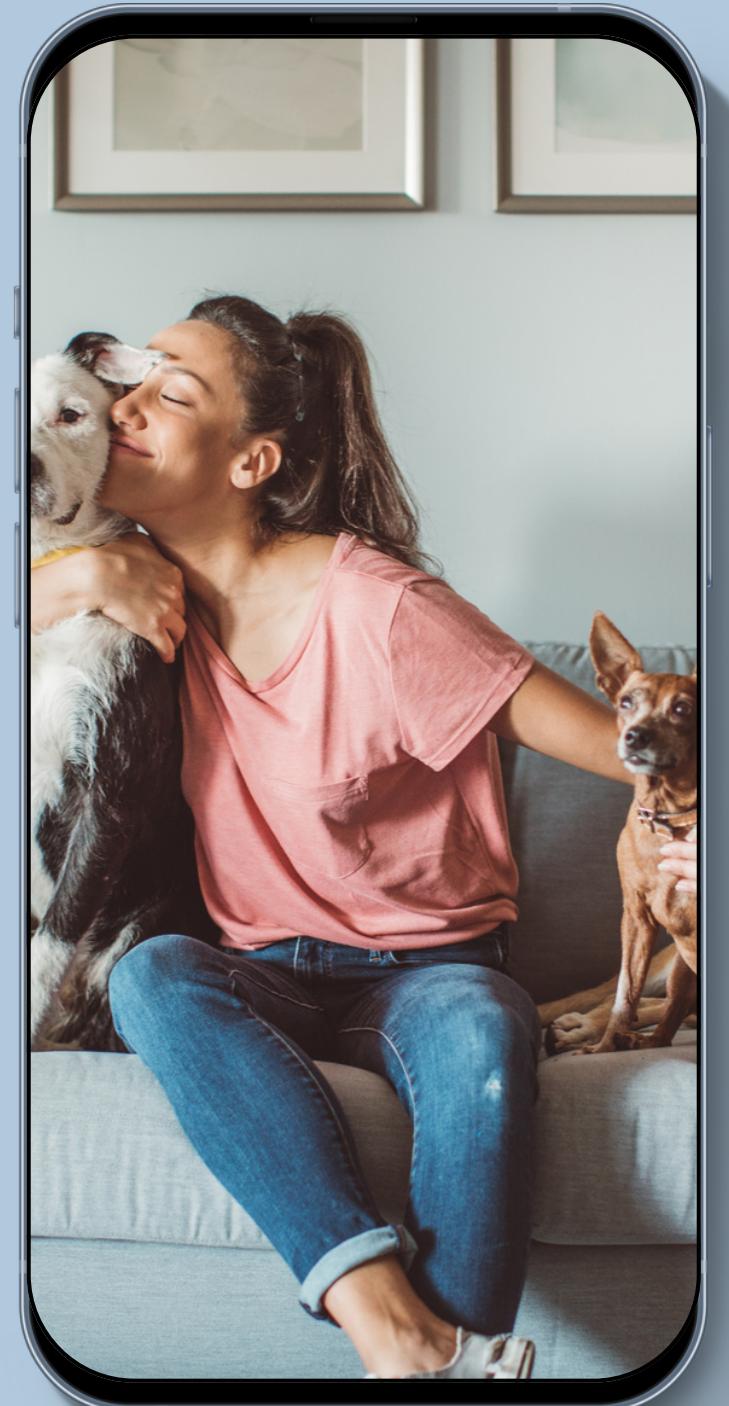


01



**SPRINT:**

# Pesquisa com Usuários

**ANALUIZA ANTUNES JESUS BARBOSA**

Dezembro, 2023

## Qual foi o problema escolhido e qual é o público alvo?

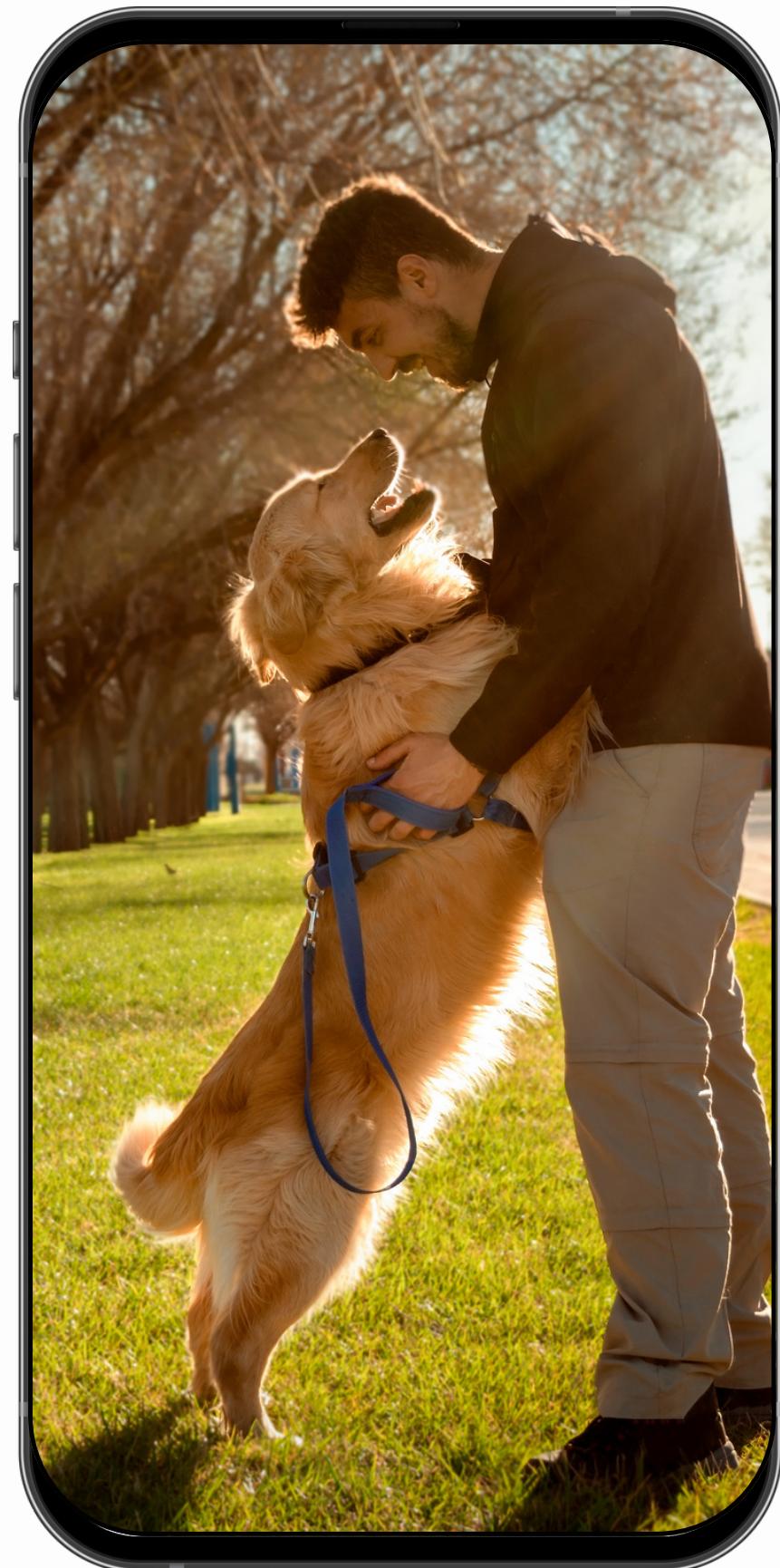
Atualmente, a busca por hospedagens que aceitem animais de estimação é desafiadora, levando os proprietários a se dividirem entre várias plataformas, como Airbnb, Booking, TripAdvisor ou a recorrerem a páginas no Instagram especializadas em fornecer dicas sobre locais confiáveis para seus animais de estimação. Este processo demanda paciência, conhecimento e boas indicações.

A concepção de um aplicativo que centraliza todas essas informações em um único lugar, abrangendo não apenas opções de hospedagem, mas também estabelecimentos comerciais, como restaurantes, shoppings, locais de banho, etc, seria altamente benéfico. Tal aplicativo eliminaria a necessidade dos proprietários de animais de estimação buscarem em vários lugares diferentes, proporcionando conveniência e eficiência.

Imaginando algo semelhante ao "Booking" no estilo pet friendly, o aplicativo ideal não só reuniria informações abrangentes, incluindo avaliações, mas também ofereceria a funcionalidade de reserva, pagamento e outros serviços diretamente na plataforma. Isso não apenas simplificaria o processo de encontrar locais adequados para os animais de estimação, mas também melhoraria a experiência geral dos usuários, tornando mais fácil e eficiente o planejamento de atividades e hospedagem.

NEXT →

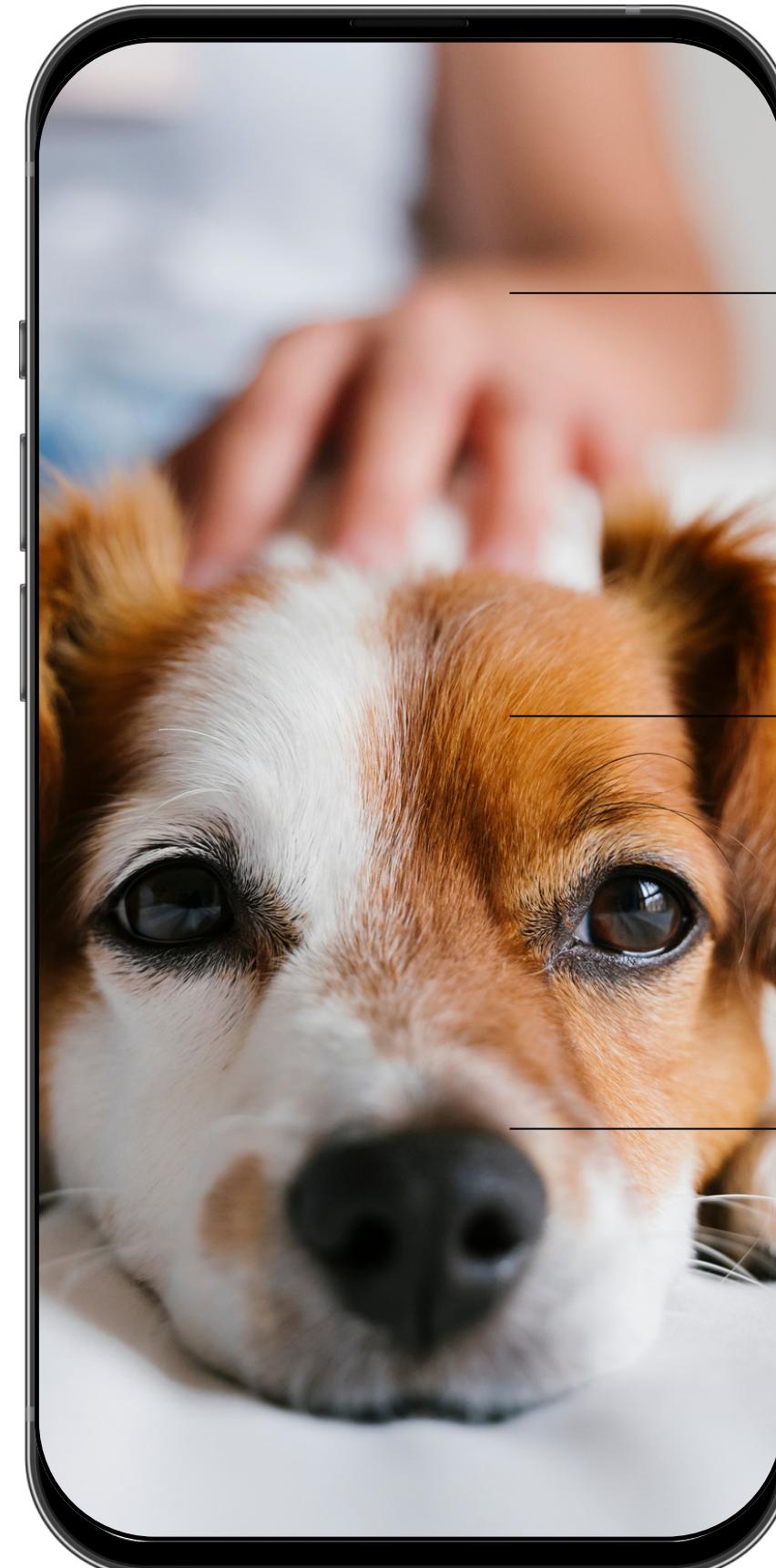
03



## Domínio de aplicação e sistemas existentes

Esses aplicativos facilitam o processo de agendamento e reserva de uma variedade de serviços e atividades, oferecem uma solução conveniente para usuários que desejam garantir um serviço ou produto específico em um horário determinado. Também tornam o processo de reserva mais eficiente, permitindo que os usuários encontrem, escolham e reservem serviços ou produtos de forma rápida e conveniente por meio de dispositivos móveis ou computadores. Além disso, muitos desses aplicativos oferecem recursos adicionais, como avaliações de usuários, informações detalhadas sobre os serviços e opções de pagamento integradas. Alguns tipos mais comuns de aplicativos de reservas são:

04



## ● Reservas de hospedagem:

Exemplos: *Booking, Airbnb, TripAdvisor.*

Permitem que os usuários reservem acomodações, como hotéis, pousadas ou aluguel de temporada.

## ● Reservas de transporte:

Exemplos: *Uber, 99.*

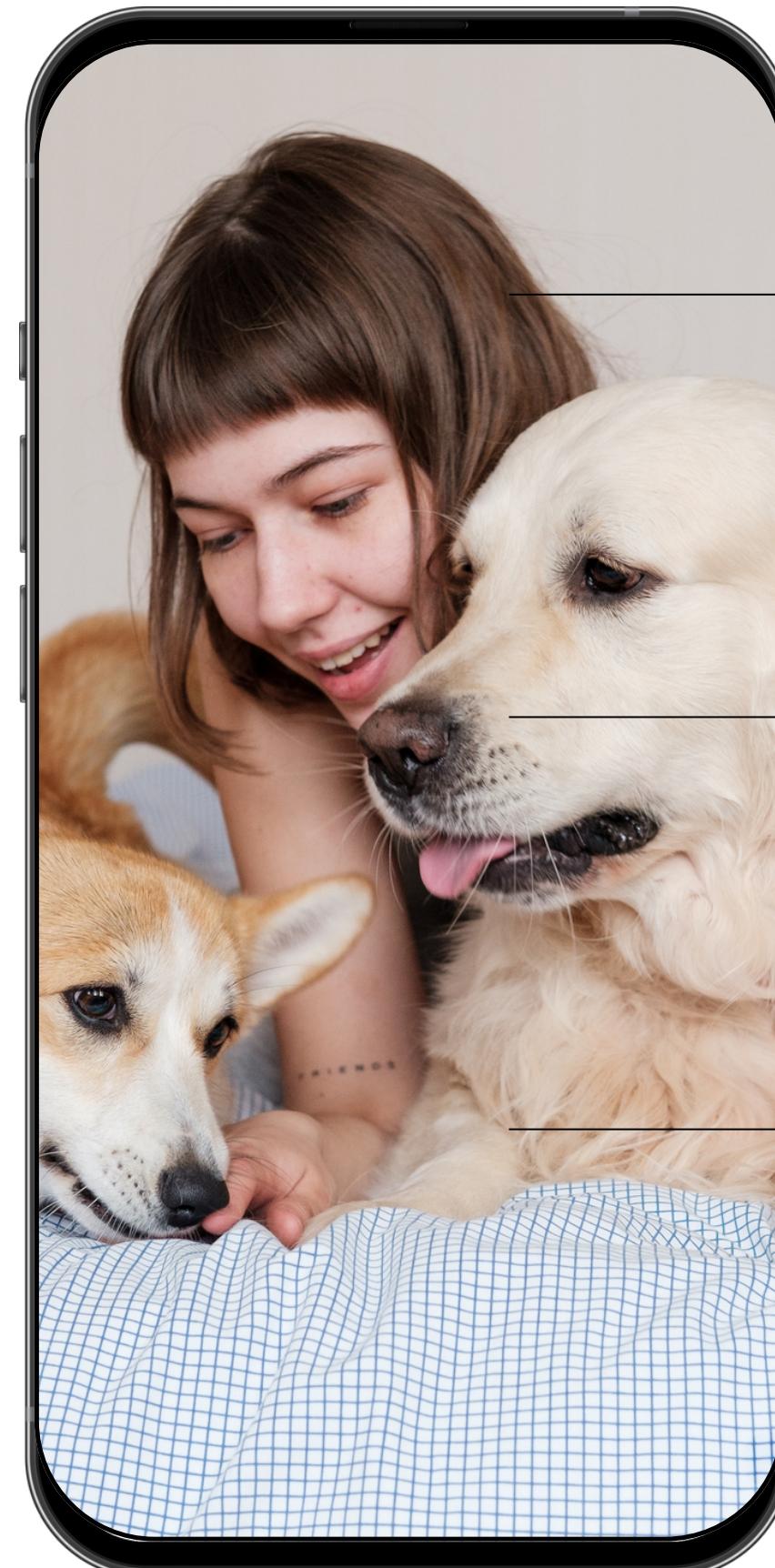
Facilitam a reserva de serviços de transporte, como carros particulares, táxis ou veículos compartilhados.

## ● Reservas de restaurantes:

Exemplos: *OpenTable.*

Permite que os usuários façam reservas em restaurantes, escolhendo horários específicos.

05



- **Reservas de voos:**

Exemplos: *MaxMilhas, Skyscanner.*

Facilitam a reserva de passagens aéreas e oferecem opções de voos.

- **Reservas de eventos:**

Exemplos: *Eventbrite, Ingresso Rápido.*

Oferecem a possibilidade de reservar ingressos ou participar de eventos específicos.

- **Reservas de aluguel de carros:**

Exemplos: *Localiza, Movida.*

Facilitam a reserva de veículos para aluguel em determinados períodos.

06



# Entrevistas:

## *Etapas | Processo*

07

# Processo

- **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para entrevistas.**

Elaboração do TCLE (PDF anexo no repositório do GitHub).

- **Entrevista: preparação.**

Elaboração de roteiro (Link Google Docs).

- **Entrevista: execução.**

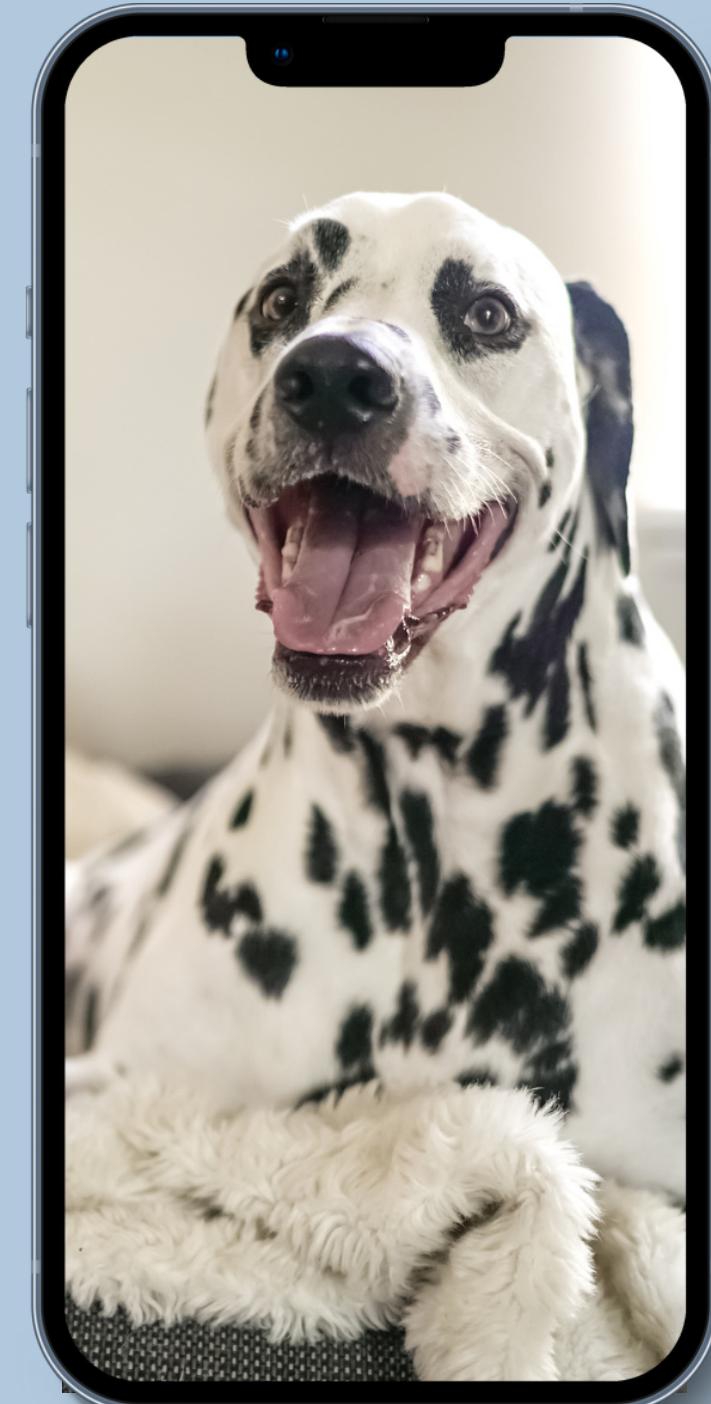
Recrutamento dos entrevistados.

- **Entrevista: análise.**

Compilação dos principais pontos das entrevistas.



08



# Entrevistas:

- *Preparação*

09

Para desenvolver um aplicativo que centralize informações sobre hospedagem e estabelecimentos pet friendly, seria necessário identificar os principais e potenciais usuários envolvidos nesse processo. Nesse primeiro momento, entendo que poderiam compor o grupo de entrevistados as seguintes pessoas:

- **Usuários finais (*donos de animais de estimação que serão o foco principal da pesquisa*):**



**Descrição:** Donos de animais de estimação que buscam informações sobre hospedagem e estabelecimentos pet friendly.

**Papel na pesquisa:** Entrevistados fundamentais para entender as necessidades, expectativas, desafios e preferências ao procurar acomodações ou serviços que aceitariam animais de estimação em hospedagens.

- **Grupo de entrevistados:**

Considerando o foco inicial do aplicativo, os donos de animais de estimação (usuários finais) seriam os grupos essenciais de entrevistados. Isso permitiria entender as necessidades desses usuários, formando uma base sólida para o desenvolvimento do aplicativo. Entretanto, ao longo do desenvolvimento de um aplicativo real, talvez seria interessante ampliar as entrevistas para incluir outros stakeholders, garantindo uma abordagem maior, ajudando a alinhar às expectativas do mercado.

- **Roteiro de Entrevista:**

10

<https://docs.google.com/document/d/1jf-WsDuYgGhMqRzcpCKayF9qCaQ-sOBJNWo2tdO3O9A/edit?usp=sharing>

## **Perguntas Qualitativas**



### **Experiência atual:**

- 1- Você costuma procurar lugares que aceitam animais de estimação quando pensa em viajar e quando busca serviços locais?
- 2- Como você costuma procurar lugares que aceitam animais de estimação?

### **Dia a dia:**

- 3- Quais são os desafios que você enfrenta ao encontrar estabelecimentos pet friendly?

### **Comportamento de pesquisa**

- 4- Que tipo de informações você procura ao decidir se um lugar é adequado para seu animal de estimação?
- 5- Onde você costuma buscar essas informações atualmente?

### **Desafios enfrentados**

- 6- Você já teve alguma experiência negativa ao tentar encontrar acomodações ou serviços que aceitem animais de estimação?
- 7- Quais são os maiores desafios que você encontra ao viajar ou sair com seu animal de estimação?

### **Recursos desejados**

- 8- Nos sites ou apps que você consultou, quais recursos foram mais úteis? E de que recursos sentiu falta?
- 9- Quais recursos específicos você consideraria mais úteis em um aplicativo desse tipo?

## Reservas e pagamentos

- 10- Como você costuma fazer reservas e pagamentos? Quais obstáculos você enfrenta nesse processo?
- 11- Quais são os desafios que você enfrenta ao encontrar hospedagens que sejam pet friendly?
- 12- O que você acha sobre a possibilidade de fazer reservas e pagamentos diretamente por meio de um aplicativo?
- 13- Você já realizou transações de compra ou contratação por algum app/site?
- 14- Quais eram as medidas de segurança dele? O que você acha dessas medidas de segurança?
- 15- Se tivesse alguma dessas medidas, você deixaria de comprar nesse app/site? Quais?



## Uso de tecnologia

- 16- Qual dispositivo (celular, tablet, computador) costuma usar para fazer reservas?
- 17- Qual seu app favorito para reservas de hospedagens hoje? O que você mais gosta nele?

## Experiência do usuário

- 18- O que seria mais importante para você em um aplicativo que oferece informações sobre locais pet friendly?
- 19- Como você imagina que seria uma experiência ideal ao usar um aplicativo desse tipo?

- **Questionário:**

<https://forms.gle/MD98e3QDjv2dBY9y6>

### **Perguntas Quantitativas**

#### **Perfil demográfico:**



1- Qual é a sua faixa etária?

2- Qual é o seu gênero?

3- Em que região você reside?

#### **Posse de animais de estimação:**

4- Você é tutor de um animal de estimação?

5- Quantos e quais animais de estimação você possui?

6- Com que frequência você viaja com seu animal de estimação?

7- Qual é o principal motivo das viagens com seu animal de estimação?

#### **Ferramentas atuais utilizadas:**

8- Em uma escala de 1 a 7, com que frequência você usa aplicativos ou plataformas online para encontrar acomodações ou serviços pet friendly?

9- Quais aplicativos ou sites você utiliza atualmente para essas finalidades?

**\*\*Elaborei também um questionário para coletar dados de um número maior de usuários para tentar fazer uma triangulação dos resultados.**

13

## Conhecimento sobre estabelecimentos pet friendly:

- 10- Em uma escala de 1 a 7 quanto fácil é encontrar informações sobre estabelecimentos pet friendly?
- 11- Em uma escala de 1 a 7 com que frequência você enfrenta dificuldades ao procurar acomodações ou serviços que aceitam animais de estimação?

## Interesse em recursos específicos:

- 12- Em uma escala de 1 a 7, quanto interessado você estaria em um aplicativo que centraliza informações sobre locais pet friendly?



## Satisfação com experiências anteriores:

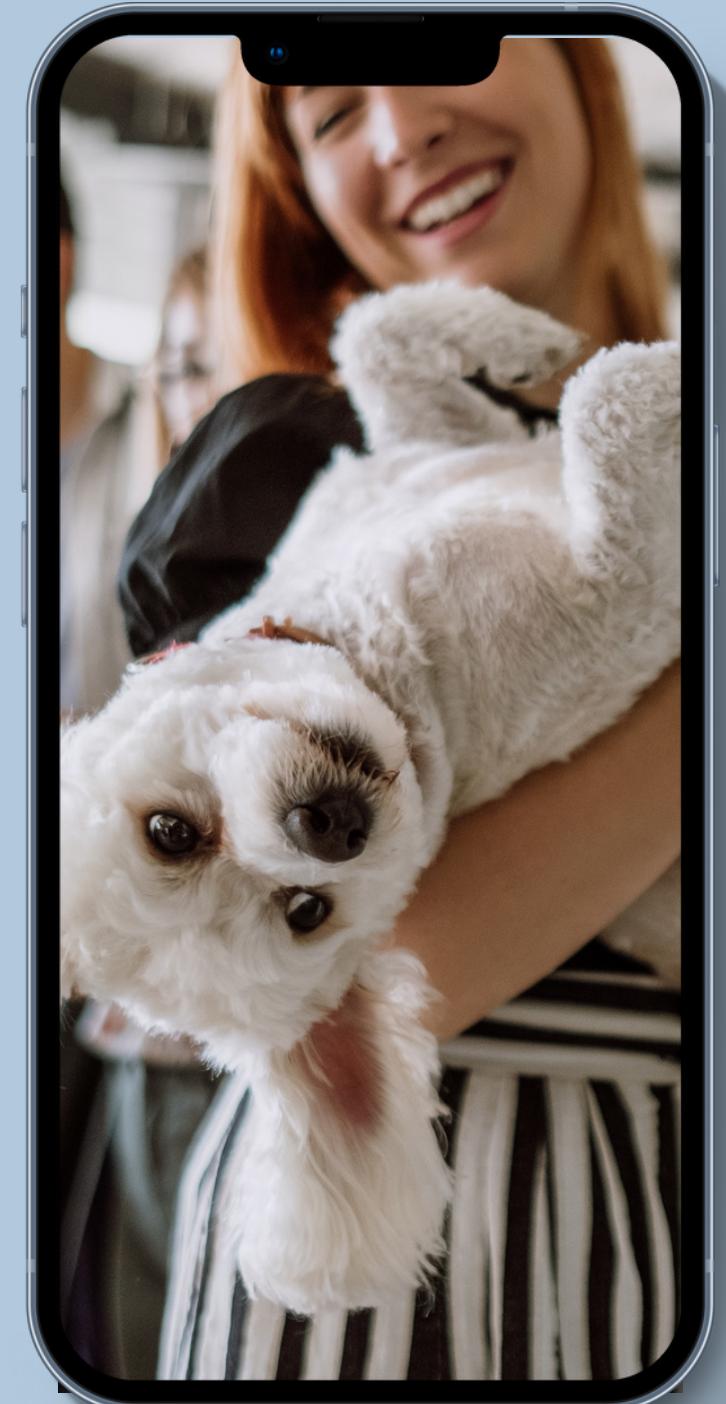
- 13- Em uma escala de 1 a 7, quanto satisfeito você está com as experiências anteriores ao procurar estabelecimentos pet friendly?
- 14- Se enfrentou problemas, quais foram os principais motivos de insatisfação?

## Probabilidade de uso:

- 15- Em uma escala de 1 a 7, qual é a probabilidade de você usar um aplicativo dedicado a estabelecimentos pet friendly no futuro?
- 16- Você recomendaria esse tipo de aplicativo a outros donos de animais de estimação? \_ sim \_ não

## Feedback adicional:

- 17- Existe mais alguma informação ou recurso específico que você gostaria que fosse incluído no aplicativo?
- 18- Há algo mais que você gostaria de compartilhar sobre suas experiências ao viajar ou sair com seu animal de estimação?



## Entrevistas:

- *Execução*
- *Análise*

# Entrevista: execução

## Pesquisa Qualitativa

Conduzi as entrevistas com 2 pessoas. Pude entender melhor sobre suas experiências com aplicativos de hospedagens. Através das perguntas obtive informações sobre as preferências e necessidades específicas deste grupo de usuários, que mesmo sendo em uma amostra bem reduzida, é possível colher boas respostas dessas experiências.



**Entrevistada 01, 33 anos, Casada, Arquiteta, 2 cachorros**

**Entrevistada 02, 32 anos, Casada, Advogada, 4 cachorros**



# Entrevista: execução

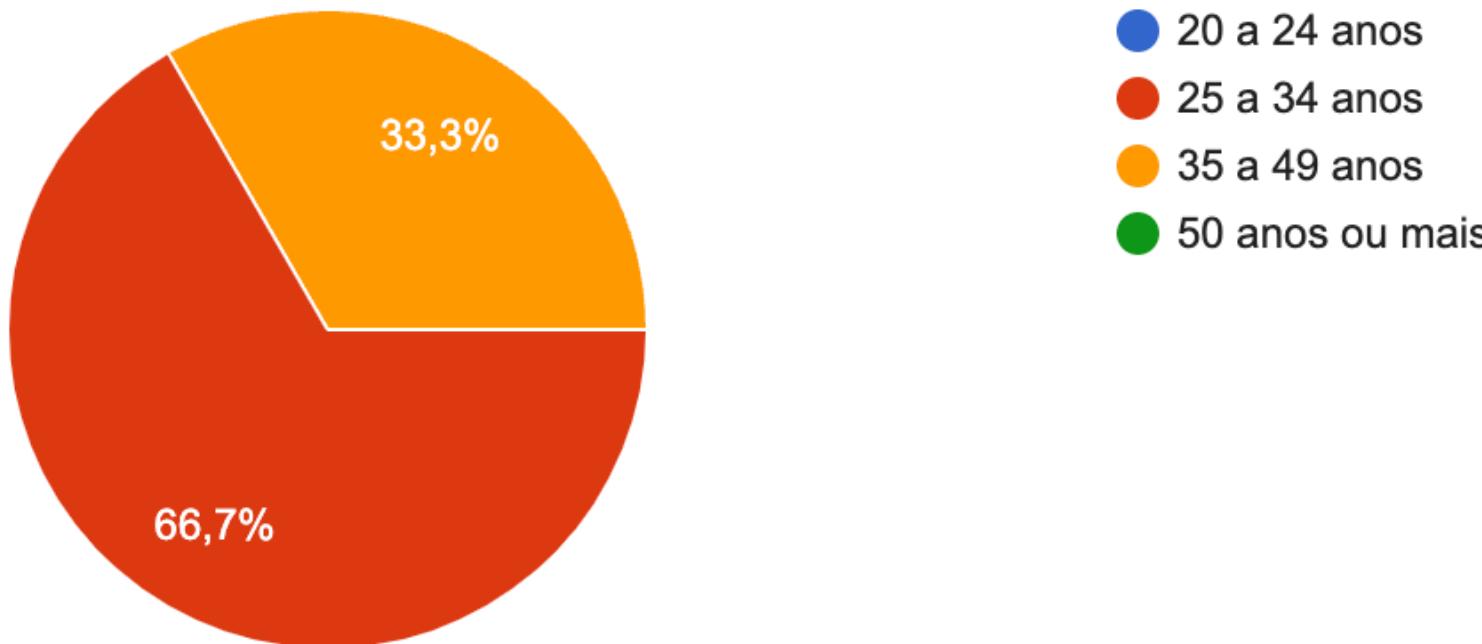
## Pesquisa Quantitativa

- Formulário preenchido por 9 pessoas.



Qual é a sua faixa etária?

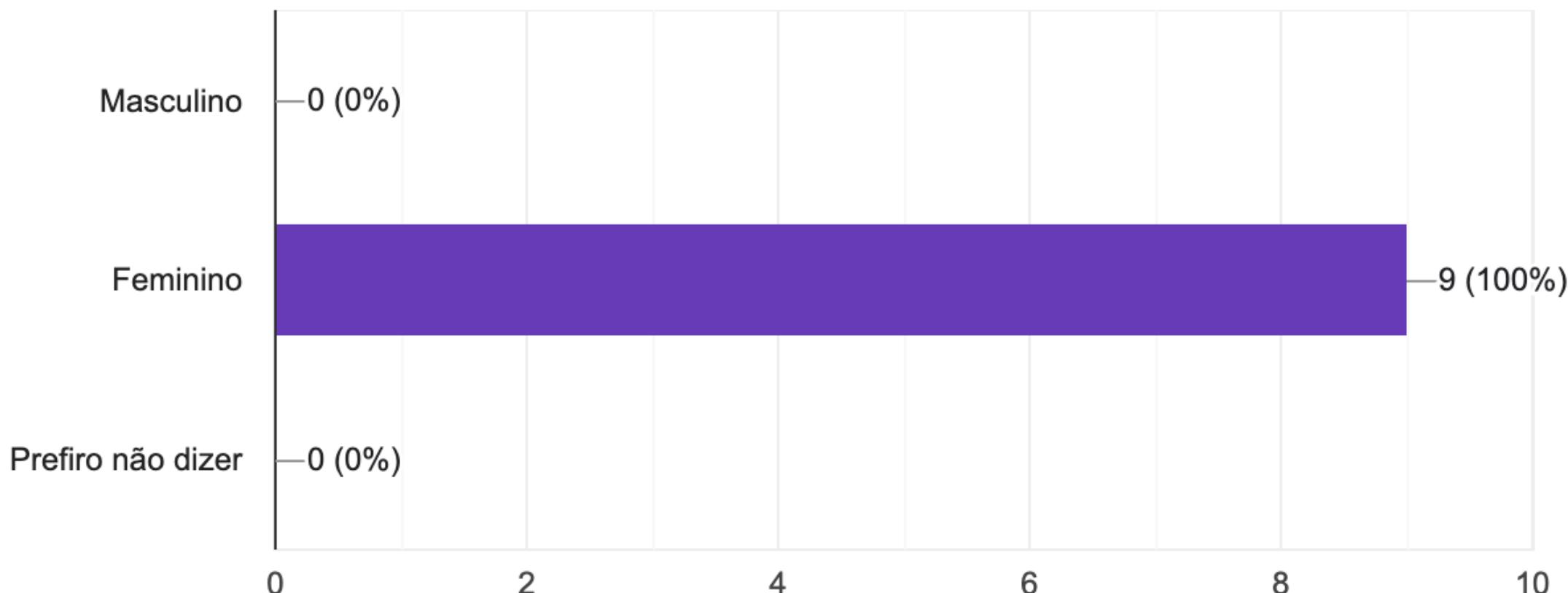
9 respostas



17

## Qual é o seu gênero?

9 respostas



18

## Em que região você reside?

9 respostas



Rio de Janeiro - RJ



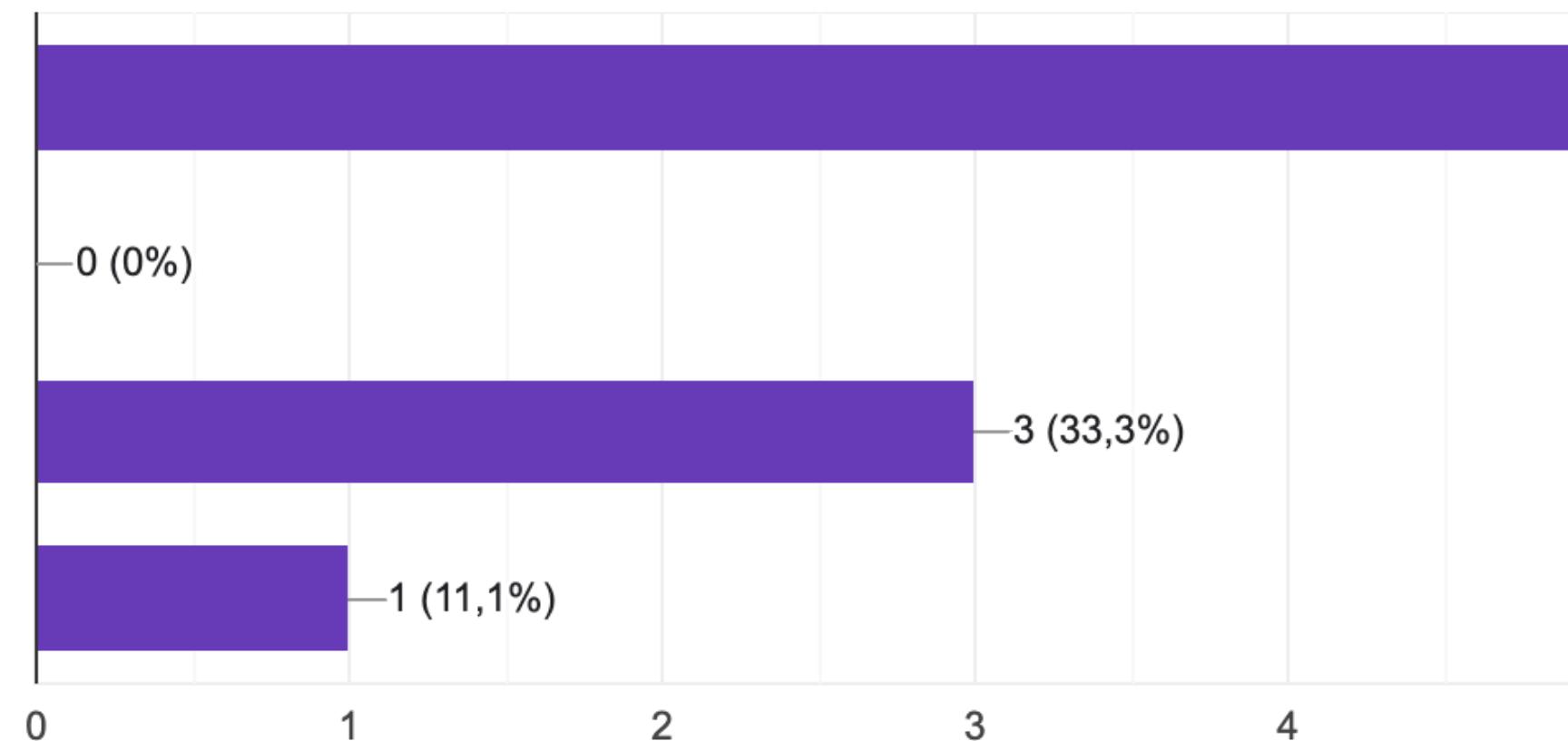
São Paulo - SP



Belo Horizonte - MG



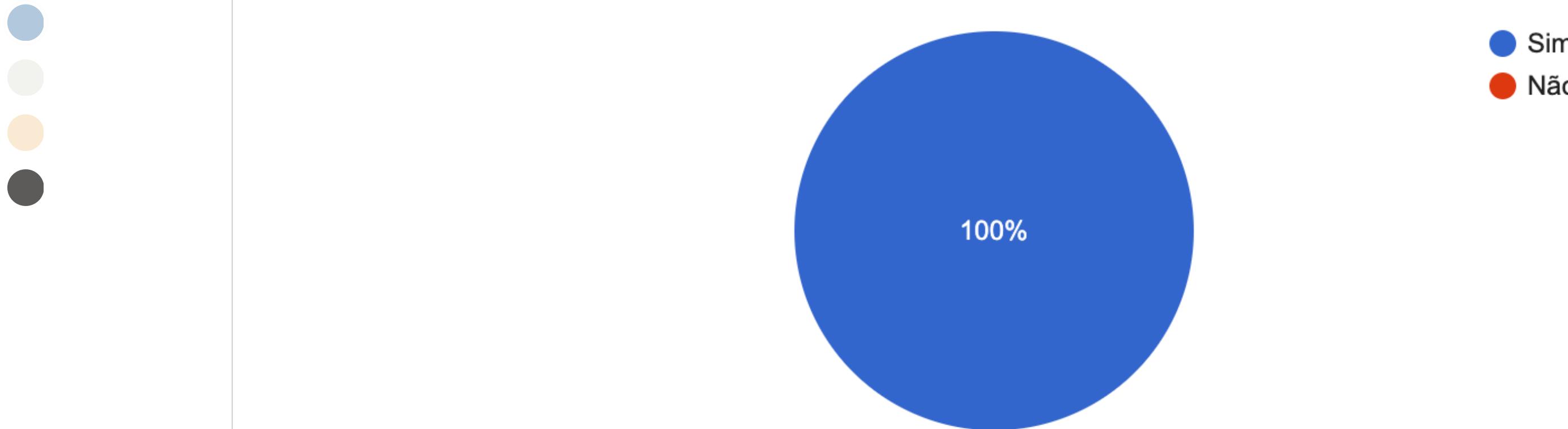
Kitchener / Canada



19

Você é tutor de um animal de estimação?

9 respostas

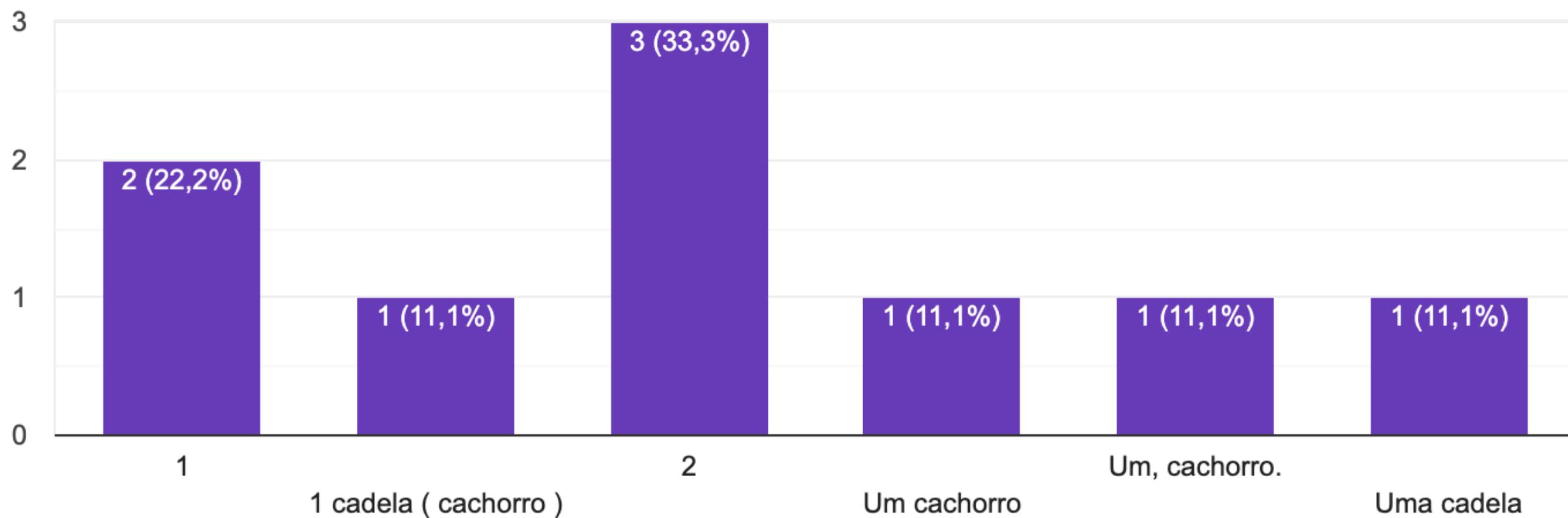


20

## Quantos e quais animais de estimação você possui?

9 respostas

- 1
- 2
- 3
- 4



Qual é o principal motivo das viagens com seu animal de estimação?

9 respostas



Visitar família

Não ter com quem deixar além deles sentirem muita saudade

Companhia e querer que ele esteja junto comigo

Lazer

Passeio em família

Nao ter onde deixa-lo.

Levá-lo para passear

Quando viajo ele não vai.

Sitio em família

Com que frequência você viaja com seu animal de estimação?

9 respostas

2x por ano

Pouca frequência

Entre duas a três vezes

Sim

Raramente

Sempre que possível

2 vezes ao ano.

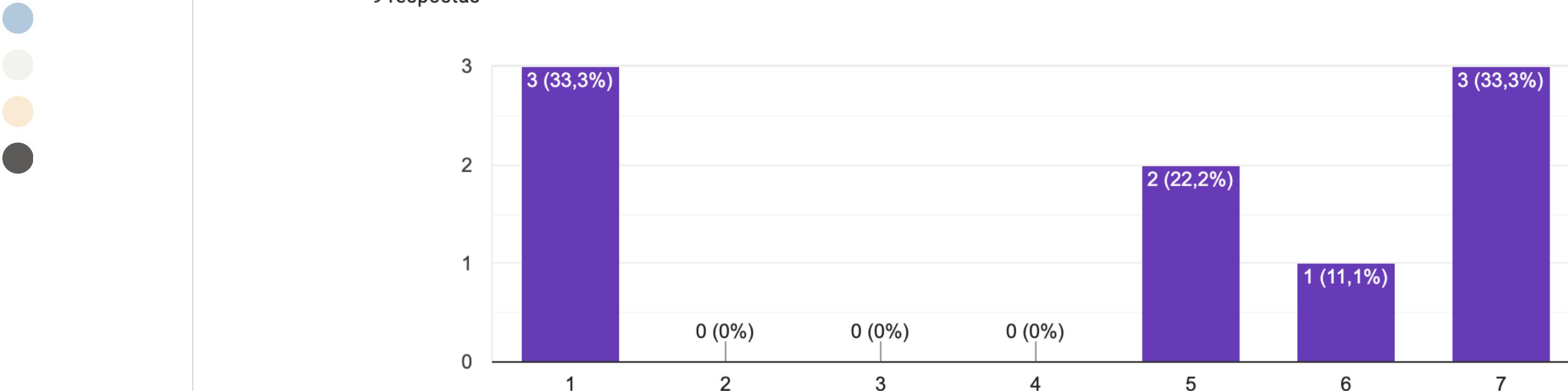
Nenhuma.

3 vezes ao ano

22

Em uma escala de 1 a 7, com que frequência você usa aplicativos ou plataformas online para encontrar acomodações ou serviços pet friendly? (sendo 1 “discordo totalmente” e 7 “concordo totalmente”).

9 respostas



23

Quais aplicativos ou sites você utiliza atualmente para essas finalidades?

9 respostas



Não uso

Airbnb e Instagram

Airbnb

Nenhum

Nunca usei

No momento, por morar fora, vou por indicações de outras pessoas

DogHero

Nunca usei.

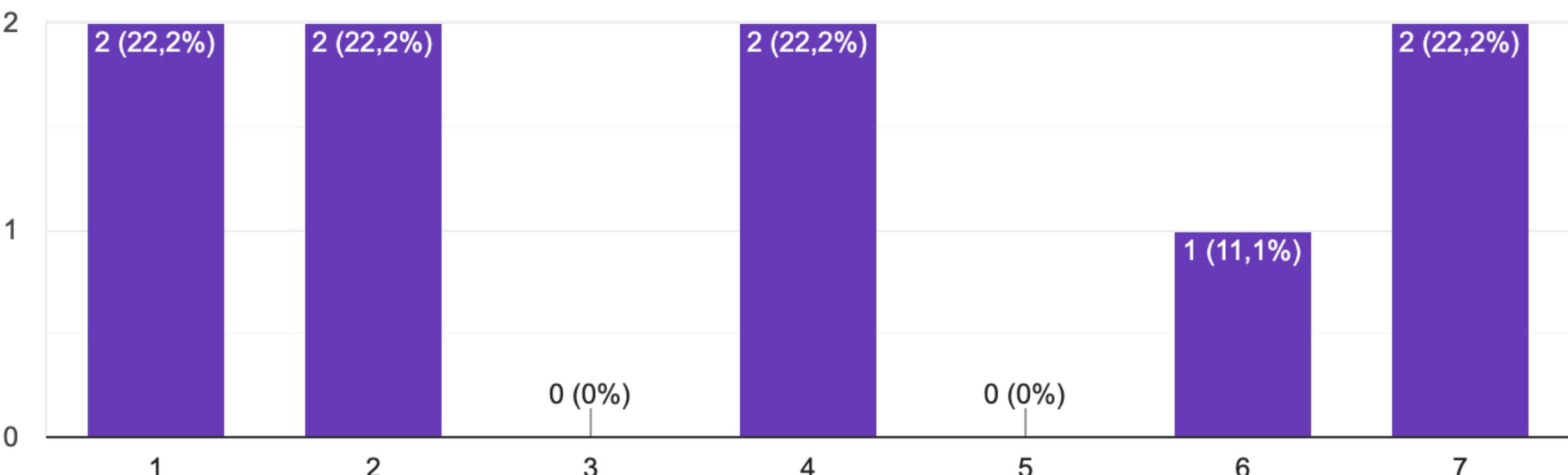
Airbnb, google

24

Em uma escala de 1 a 7, hoje, quanto fácil é encontrar informações sobre estabelecimentos pet friendly? (sendo 1 “discordo totalmente” e 7 “concordo totalmente”).

9 respostas

- 
- 
- 
- 

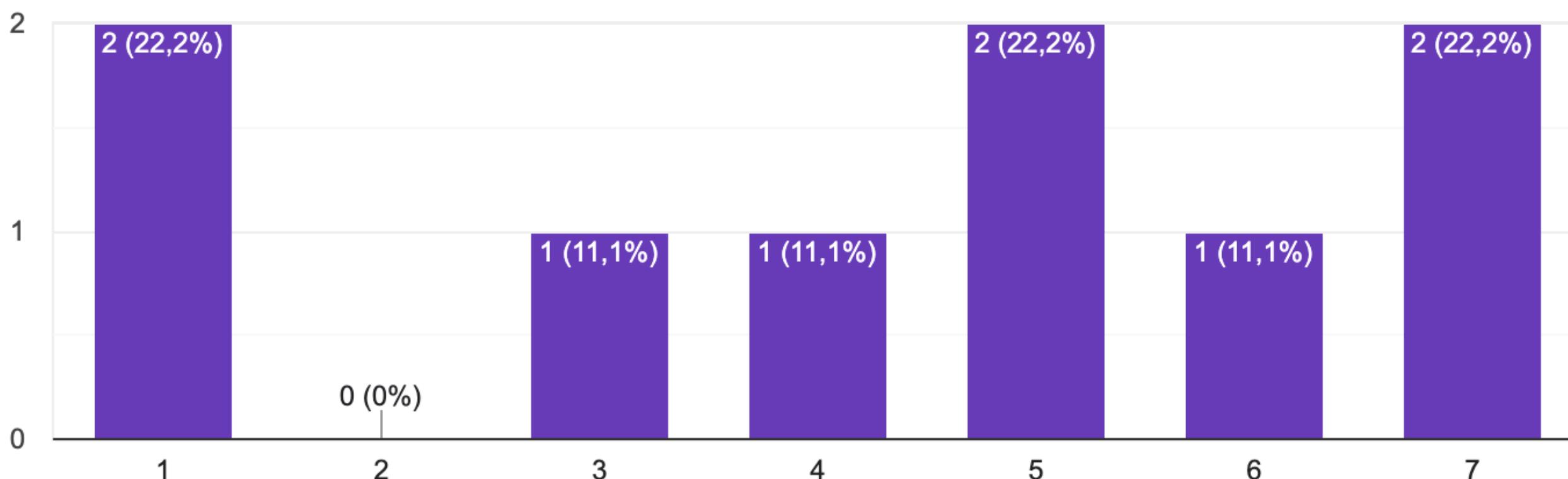


25

Em uma escala de 1 a 7, hoje, com que frequência você enfrenta dificuldades ao procurar acomodações ou serviços que aceitam animais de estimação? (sendo 1 “discordo totalmente” e 7 “concordo totalmente”).

9 respostas

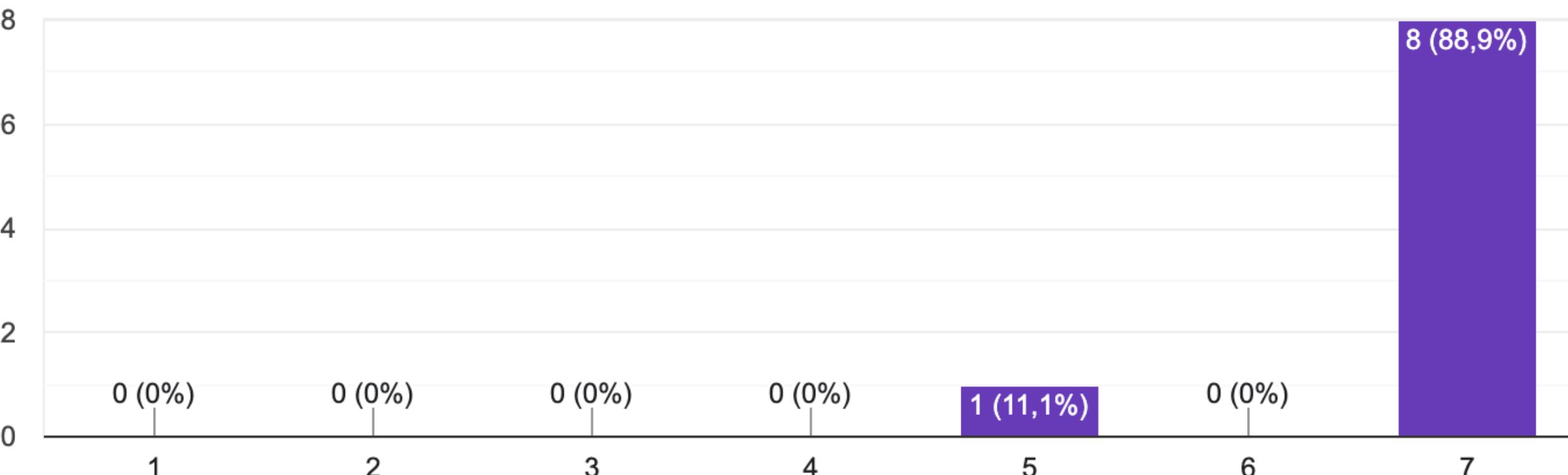
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7



26

Em uma escala de 1 a 7, quão interessado você estaria em um aplicativo que centraliza informações sobre locais pet friendly? (sendo 1 “discordo totalmente” e 7 “concordo totalmente”).

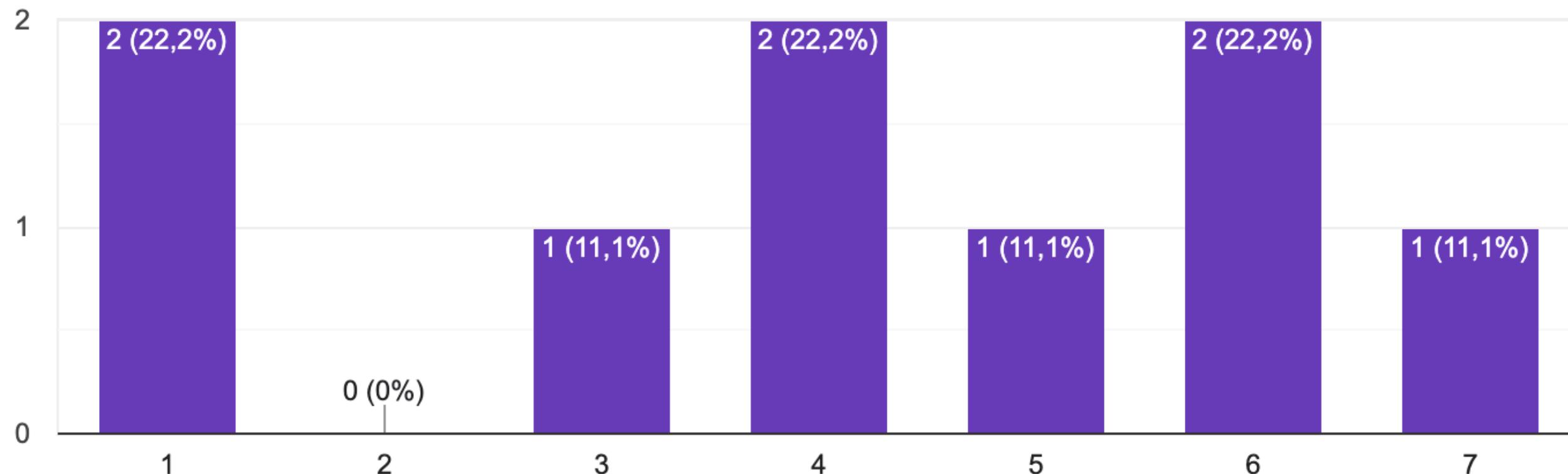
9 respostas



27

Em uma escala de 1 a 7, quanto satisfeito você está com as experiências anteriores ao procurar estabelecimentos pet friendly? (sendo 1 “discordo totalmente” e 7 “concordo totalmente”).

9 respostas



28

Se já enfrentou problemas, quais foram os principais motivos de insatisfação?

9 respostas



Não utilizei esses serviços

Nunca

Não aceitarem o pet

Nenhum

Nunca usei

Nao

Não

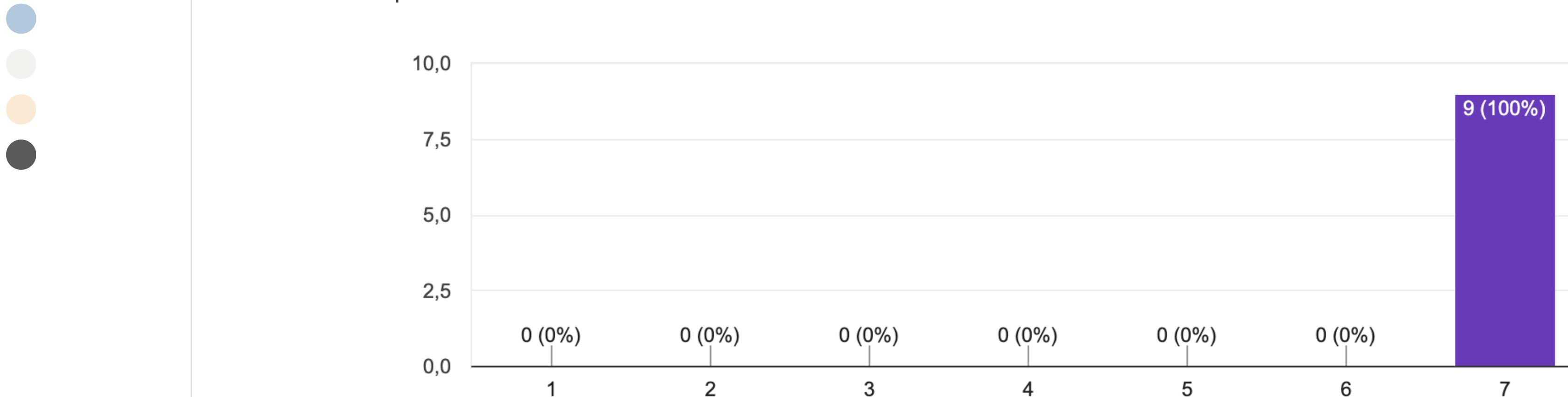
Nunca contratei, não tenho referência de qual seria melhor.

Falta de informação

29

Em uma escala de 1 a 7, qual é a probabilidade de você usar um aplicativo dedicado a estabelecimentos pet friendly no futuro? (sendo 1 “discordo totalmente” e 7 “concordo totalmente”).

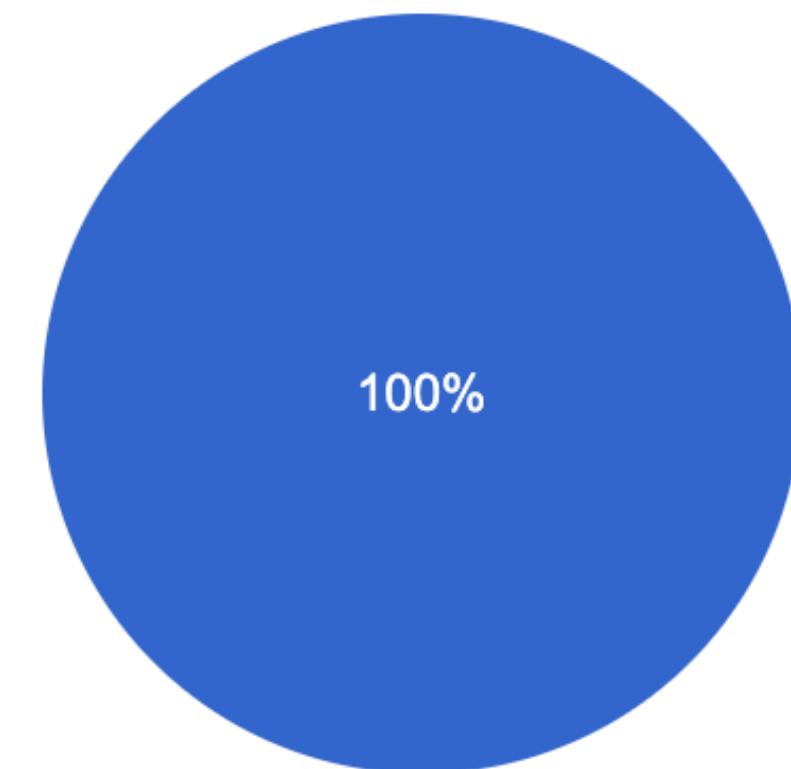
9 respostas



30

Você recomendaria esse tipo de aplicativo a outros donos de animais de estimação?

9 respostas



31

Há algo mais que você gostaria de compartilhar sobre suas experiências ao viajar ou sair com seu animal de estimação?

9 respostas



Não



Não



Que são momentos maravilhosos



Nao

Nao.

NA

32

Existe mais alguma informação ou recurso específico que você gostaria que fosse incluído no aplicativo?

9 respostas



Não



Cadastro de motoristas pet friendly



Por não ter experiência com o uso do aplicativo, não.



Ter uma aba específica para postar fotos e vídeos de como está o doguinho na hospedagem.

Dados claros, quanto a quais os cuidados estão inclusos, o que preciso disponibilizar, quantas vezes por dia está incluído passeios, e não só de estadias mas também de passeio, medicamentos, emergência, um app com todas as informações relacionadas ao pet.

Porte do animal aceito

# Entrevista: análise

Com base nos dados fornecidos pelas entrevistadas, fiz uma análise e compilado das informações obtidas da seguinte maneira:

- **Desafios na busca por acomodações pet friendly:**



**Falta de filtros específicos:** A ausência de filtros detalhados em plataformas existentes (como Airbnb, Booking) dificulta a pesquisa assertiva para reservas de acomodações que atendam a algumas necessidades específicas como, por exemplo: porte do animal, quantidade de pets, características do local e etc.

**Informações insuficientes ou incompletas:** alguns locais aceitam animais, porém têm restrições de porte, se não informadas previamente, resulta em pesquisas pouco assertivas e desperdício de tempo para os usuários.

**Preocupações com a interação e segurança:** Há uma preocupação significativa com a interação de outros pets ou pessoas desconhecidas durante a estadia, bem como com a segurança e conforto dos animais em ambientes novos.

**Custos inesperados e políticas mais claras:** Casos de cobranças surpreendentes, como taxas extras de limpeza por pelos de animais ou taxas adicionais sem aviso prévio por uso de áreas como piscinas, demonstram a necessidade de transparência nas políticas de acomodações pet-friendly.

**Necessidade de informações claras e detalhadas:** Os usuários buscam informações detalhadas e claras sobre políticas de aceitação dos animais, estrutura das acomodações e expectativas em relação ao uso desses espaços pelos pets.

- **Expectativas para uma solução ideal:**

**Aplicativo específico para animais de estimação:** Há uma demanda clara por uma plataforma específica que atenda às necessidades de proprietários de animais de estimação, oferecendo filtros mais detalhados, informações mais claras, com economia de tempo na busca e políticas mais transparentes.

**Facilidade na busca por acomodações adequadas:** Os entrevistados expressaram o desejo de encontrar facilmente acomodações adaptadas para animais, evitando surpresas desagradáveis e economizando tempo na busca por hospedagens ideais.

**Segurança e conforto nas transações:** Espera-se um sistema seguro para pagamento, suporte em caso de problemas durante a estadia e políticas de cancelamento transparentes.

**Essas informações deixam claro os desafios dos usuários ao buscar acomodações pet friendly, evidenciando a necessidade de soluções que ofereçam uma experiência mais eficiente, segura e transparente para proprietários de animais de estimação durante suas viagens.**

**Planilha com respostas transcritas:**

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/12ygeDtLximGxlhiwUIJ6GpojEggmmU6fn2qt\\_zazMbM/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/spreadsheets/d/12ygeDtLximGxlhiwUIJ6GpojEggmmU6fn2qt_zazMbM/edit?usp=sharing)  
[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1B-SripIYchPV9jLeBkuJXfwjLIm\\_M05dDOQosJJX3TI/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1B-SripIYchPV9jLeBkuJXfwjLIm_M05dDOQosJJX3TI/edit?usp=sharing)



# Comunicação dos resultados da pesquisa

# Persona

Marina

34 anos



Tutora de dois cães, Lola e Thor, um de porte médio e outro porte grande, são considerados membros da família.

Trabalha em período integral e busca regularmente acomodações para viajar nas férias ou feriados.

É uma entusiasta de viagens e gosta de explorar novos lugares, especialmente aqueles que sejam amigáveis para animais de estimação, mas enfrenta desafios ao encontrar hospedagens adequadas para seus pets.

Valoriza a comodidade e procura por maneiras mais simples e eficientes de planejar suas viagens com seus cães.



Confia em plataformas como Airbnb e Booking, mas sente falta de filtros mais detalhados para acomodações que sejam pet friendly. Valoriza informações detalhadas sobre acomodações, incluindo políticas claras sobre aceitação de animais, restrições e taxas extras. Valoriza locais que garantam a segurança e o conforto de seus cães.

## Comportamentos e preferências:

- Encontrar hospedagens e estabelecimentos comerciais que aceitem animais de estimação sem ter que recorrer a múltiplas plataformas.
- Espera um sistema seguro para pagamento, com políticas de cancelamento transparente e suporte em caso de problemas durante a estadia.
- Encontrar locais adequados para hospedagem e atividades que ofereçam comodidades para Lola e Thor, garantindo uma experiência agradável para ambos durante as viagens.

## Necessidades e desafios:

- Enfrenta problemas ao filtrar acomodações que aceitem mais de um animal ou quando é preciso selecionar o porte.
- Preocupa-se com a segurança e o conforto de seus cães durante a estadia, buscando locais cercados e com áreas adequadas para eles.
- Valoriza a transparência e clareza nas informações sobre políticas de animais, evitando surpresas desagradáveis ao final da estadia.

# Protopersona



*Olivia*

28 anos



Tutora de uma cadela de porte pequeno chamada Luna, que é parte importante de sua vida.

Trabalha em período integral e gosta de fazer viagens curtas nos fins de semana ou feriados prolongados.

Valoriza a facilidade e a conveniência ao procurar acomodações para sua cadela durante suas viagens.

## Comportamentos e preferências:

- Adepta da tecnologia e sempre em busca de soluções que facilitem sua vida.
- Deseja um sistema de reservas simples e seguro, com opções de pagamento integrado.
- Quer economizar tempo e esforço ao planejar suas viagens com Luna, buscando uma solução conveniente e confiável.
- Deseja informações detalhadas e confiáveis sobre acomodações e serviços específicos que aceitem animais de estimação.
- Prefere a praticidade de poder reservar e pagar por serviços diretamente através de um único aplicativo.

Passa muito tempo pesquisando online e confia nas recomendações de outros tutores de animais de estimação para tomar decisões sobre hospedagem e atividades durante suas viagens ou dia a dia. Prefere aplicativos intuitivos e de fácil utilização, que ofereçam informações detalhadas e confiáveis sobre locais pet friendly. Valoriza avaliações e comentários de outros usuários, levando-os em consideração ao fazer reservas ou escolher estabelecimentos.

## Necessidades e desafios:

- Enfrenta dificuldades ao filtrar acomodações que aceitem animais de estimação.
- Preocupa-se com a interação de Luna com outros pets ou pessoas desconhecidas durante a estadia.
- Gostaria de encontrar uma variedade maior de lugares para escolher, bem como ter certeza da credibilidade das avaliações e recomendações disponíveis.

# Identificação dos principais objetivos da persona e da protopersona



**Encontrar acomodações adequadas para seus cães:** O sistema deve oferecer filtros detalhados, como porte dos animais, quantidade e estrutura da acomodação, para ajudar os usuários a encontrarem locais adaptados para seus cães.

**Garantir segurança e conforto para seus cães:** O sistema pode fornecer informações claras sobre a segurança dos locais, evitando assim possíveis situações estressantes para os cães. Isso inclui a possibilidade de filtrar locais com fotos constantemente atualizadas e avaliações verificadas de outros usuários.

**Transparência e clareza nas informações:** O sistema deve apresentar informações detalhadas e claras sobre políticas de animais, evitando custos inesperados, como taxas adicionais por limpeza ou restrições não declaradas previamente.

**Facilidade e rapidez na busca por acomodações pet friendly:** O sistema deve oferecer filtros simples e eficazes para ajudar os usuários a encontrarem rapidamente acomodações adequadas para seu pet, economizando tempo na pesquisa.

Portanto, o sistema proposto deve enfatizar a facilidade na busca por acomodações pet friendly, oferecendo filtros detalhados e eficazes, fornecer informações claras e transparentes sobre as políticas de animais, e garantir a segurança e o conforto para os animais de estimação dos usuários, atendendo assim aos principais objetivos das personas e protopersonas identificados na pesquisa.

39

# Elaboração de, pelo menos, quatro cenários problema

## Cenário 1: Restrição de tamanho na acomodação



**Contexto:** Marina está planejando uma viagem de férias com seus dois cães de porte médio e grande.



**Problema:** Ao buscar hospedagens em plataformas existentes, ela encontra um local ideal, mas descobre que, apesar de aceitar animais de estimação, aceita apenas cães de porte pequeno.



**Impacto:** Marina fica frustrada por não conseguir encontrar uma acomodação adequada para seus cães, o que a obriga a continuar a busca em outras plataformas ou a desistir do local escolhido.



## Cenário 2: Informações omissas e taxas adicionais

**Contexto:** Olívia planeja uma viagem curta de fim de semana e reserva uma acomodação que aceita animais.

**Problema:** Ao final da estadia, é surpreendida com uma taxa adicional não informada previamente, devido à presença de sua cadela em áreas não permitidas, como a piscina.

**Impacto:** Olívia se sente enganada e sobrecarregada com custos extras não previstos, comprometendo sua confiança na plataforma e gerando insatisfação com a experiência de hospedagem.

40

### Cenário 3: Falta de informações claras e detalhadas

**Contexto:** Marina pesquisa por acomodações que aceitem seus cães e encontra um local aparentemente pet friendly.

**Problema:** As informações fornecidas são vagas, não detalhando se há restrições de tamanho, o que cria incerteza sobre a aceitação dos animais.

**Impacto:** Marina se sente insegura e hesitante em fazer a reserva, pois não tem garantia da compatibilidade das políticas com suas necessidades, resultando na perda de tempo e na busca por outra opção.



### Cenário 4: Falta de estrutura adequada para animais de estimação

**Contexto:** Olívia reserva um local que afirma ser pet friendly.

**Problema:** Chegando ao local, ela percebe a falta de estrutura adequada para acomodar seu animal, como ausência de áreas cercadas ou seguras.

**Impacto:** Olívia se sente desconfortável e insegura quanto à segurança, o que compromete a experiência de estadia e a impede de relaxar completamente durante a viagem.

*"Certa vez, nos hospedamos em um Airbnb que, ao final da estadia, quiseram cobrar o valor adicional de R\$ 800,00 para limpeza dos pelos deixados pelos cães".*

*"Algumas acomodações com piscina, as vezes não é especificado que não pode deixar o animal entrar, mas ao final da hospedagem é cobrado uma taxa extra sem aviso prévio porque o animal entrou na piscina".*