



Estudo de caso UX UI

O aplicativo PootHub foi pensado para tutores obterem variedades de serviços para pets com foco em recomendações e mais próximos da sua região.






Problema

Os pets sempre precisam passar por um veterinário, alguns por banho e tosa e para isso precisamos confiar nos prestadores que iremos levar.

Só que alguns casos nossos animais não tratados como deveriam, voltando assim para casa com machucados e traumatizados.

Outros tutores inclusive passam para ir a prestadores em outro lado da cidade por indicação ou por não saber que tenha algum novo estabelecimento no seu bairro por falta de conhecimento.





Desafio

Como ajudar os tutores a encontrarem prestadores confiáveis perto de suas casas?





Possível Solução

Pra poder chegar na possível solução, procurei entender as pessoas e as empresas que englobam a situação (tutores e prestadores).

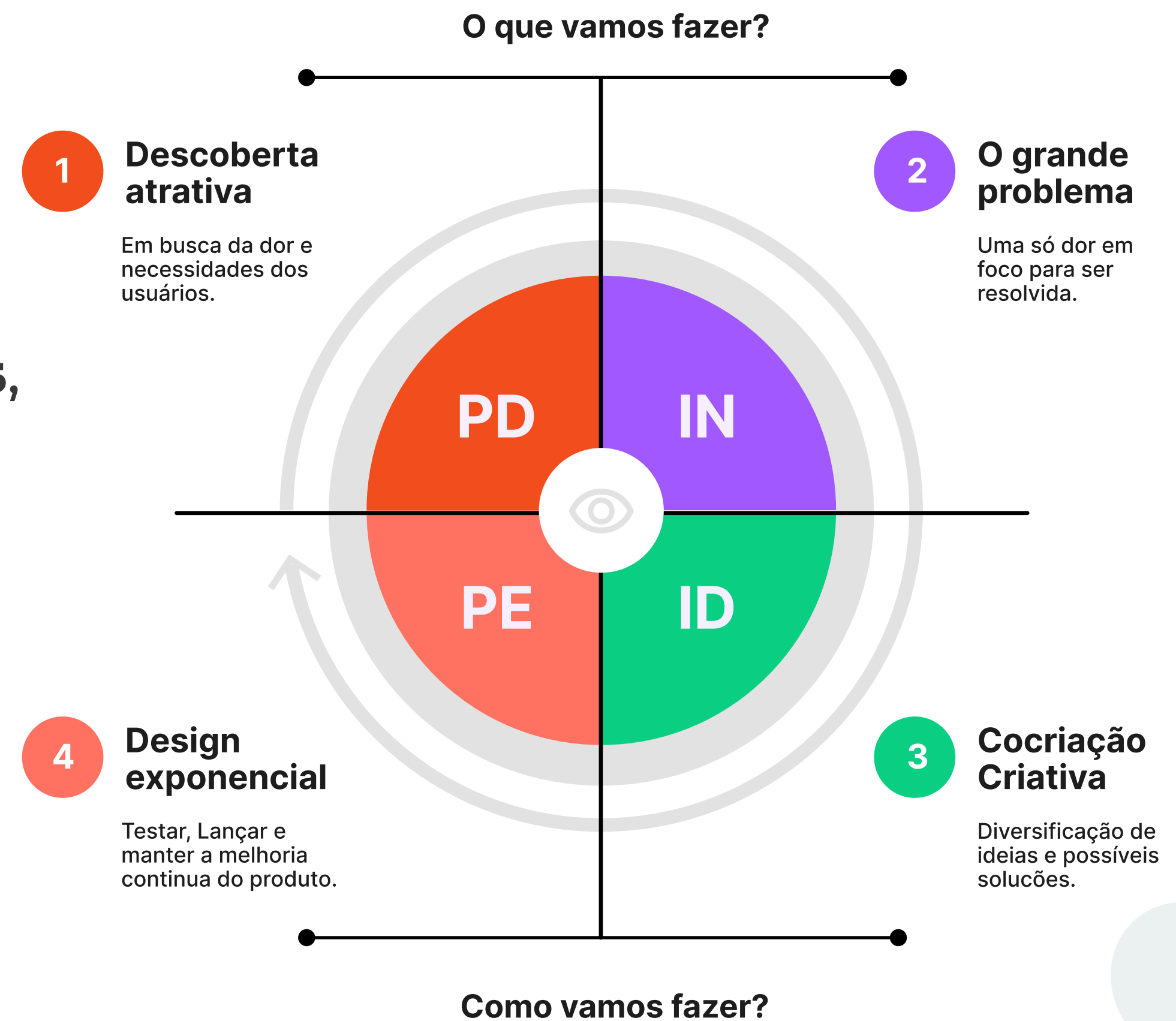
Analisei se o aplicativo seria a melhor opção para a situação de busca, depoimentos de outros tutores, agendamentos etc.



Método Aplicado

O método aplicado é o **Spiral UX UI Continuous**, que possui 4 etapas:

- Descoberta Criativa
- O Grande Problema
- Cocriação Criativa
- Design Exponencial



Descoberta Atrativa





Stackholders

O foco do projeto é encontrar o que o usuário precisa de forma direta, rápida e viável.

Busquei entender pelos **Stackholders** quais pontos principais precisam ser alinhados.



O que queremos fazer?

Queremos desenvolver um aplicativo que centralize todos os serviços pet em um só lugar — algo como um “super app” para tutores de animais.

A ideia é que o usuário possa agendar banho e tosa, marcar consultas veterinárias, contratar creche, adestramento e pet sitter, tudo dentro da plataforma.

Além disso, queremos que ele possa comprar produtos de pet shop, acompanhar o histórico do pet (vacinas, consultas, agendamentos) e receber dicas personalizadas de cuidados.

O app deve ser intuitivo, rápido e visualmente agradável, passando confiança e carinho — valores importantes nesse segmento.

Queremos começar com foco em serviços locais (cidades específicas) e depois escalar para mais regiões.

Carthae Studio

Para quem?

Nosso público-alvo principal são tutores de cães e gatos que:

- Têm rotina agitada, pouco tempo para cuidar de agendamentos manuais;
- Valorizam conveniência e praticidade digital;
- São conectados, costumam fazer tudo pelo celular;
- Procuram bons profissionais e estabelecimentos confiáveis;
- Estão dispostos a pagar um pouco mais por qualidade e segurança.

Secundariamente, também queremos atingir profissionais e empresas do setor pet (banhistas, adestradores, clínicas e pet shops), que poderão se cadastrar e oferecer seus serviços dentro da plataforma.

Carthae Studio

Quem são os concorrentes?

Principais concorrentes diretos e indiretos:

- Petlove App – forte no e-commerce e alguns serviços, mas sem integração total.
- DogHero / PetAnjo – focam em hospedagem e passeios, mas têm UX confusa e pouco unificada.
- Pet Booking – bom para agendamentos, mas interface datada e pouca personalização.
- Instagram / WhatsApp – concorrência indireta, pois muitos tutores ainda marcam serviços manualmente com profissionais via redes sociais.

Queremos nos diferenciar pela experiência fluida, design acolhedor, personalização do pet (perfil com foto, nome, raça, histórico), e agendamento realmente fácil.

Carthae Studio

Quais os objetivos de negócio?

1. Lançar e consolidar a marca como referência em serviços pet digitais.
2. Conectar tutores e prestadores de forma fácil, segura e confiável.
3. Gerar receita por meio de:
 - Taxa por serviço intermediado;
 - Assinaturas premium (para profissionais e usuários);
 - Publicidade segmentada (ex: clínicas ou marcas de raça).
1. Expandir para outras cidades após o MVP validado.
2. Criar fidelização através de gamificação (recompensas, pontos, descontos).

Carthae Studio

Quais métricas definem sucesso?

Quais métricas definem sucesso?

1. Número de cadastros ativos (usuários e prestadores).
2. Taxa de conversão de agendamento (usuário → serviço contratado).
3. Retenção de usuários (uso recorrente do app ao longo das semanas).
4. Avaliação média dos serviços (nota ≥ 4.5).
5. Tempo médio de navegação e facilidade de conclusão de tarefas (métricas de UX).
6. Receita mensal recorrente (MRR) e taxa de crescimento.
7. NPS (Net Promoter Score) para medir satisfação e recomendação.

Carthae Studio

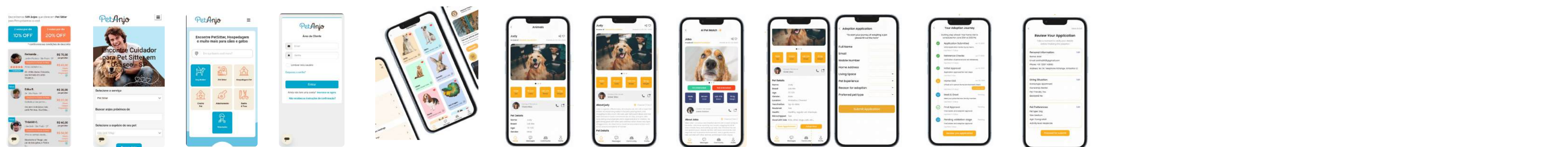
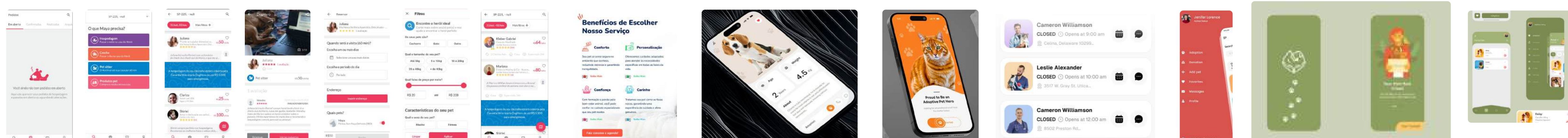
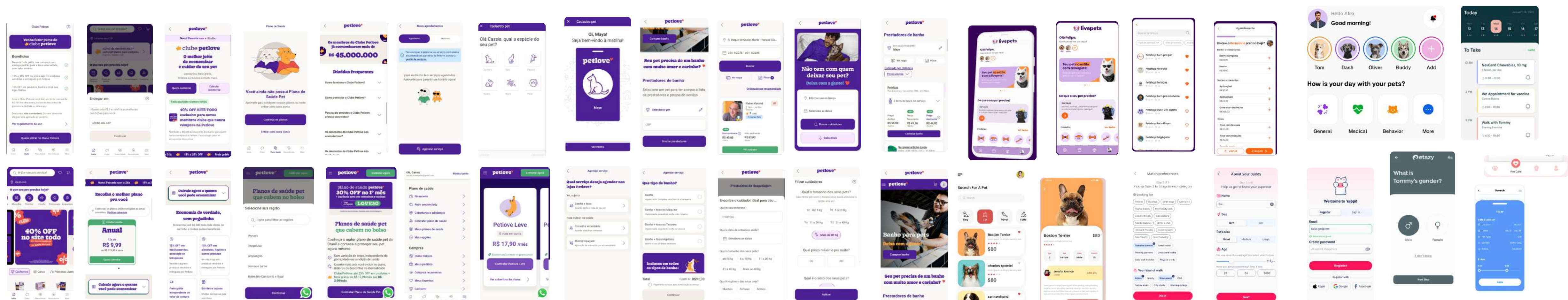


Beckmarking

Após entender o conceito do projeto, realizei o **Beckmarking** para buscar os possíveis concorrentes diretos e indiretos.

Analizando o que já está atuando, o que precisa melhorar e o que precisa adicionar.







Após realizar a busca de concorrentes, fiz um mapeamento das funcionalidades de cada aplicativo e filtrei o que poderia melhorar e o que está ótimo em cada um.



Funcionalidades

Nome	Serviços separados por categorias	Localidade	Agenda	Sistema de Fidelização	Seja Premium
Petlove App	●	●	●	●	●
DogHero	●	●	●	●	●
PetAnjo	●	●	●	●	●



Nome

O que está ótimo?

O que buscaria melhorar?

Petlove App

Separação das
categorias.
Agendamento

Carthae Studio

Seguir o mesmo padrão de
chamada
Aumentar o espaçamento
do menu
Ilustrações mais amigáveis
Padrão de planos

Carthae Studio

DogHero

Menu
Filtro

Carthae Studio

Layout em si
Adicionar lista de raças
Adicionar cadastro com o
Google

Carthae Studio

PetAnjo

Categorias

Carthae Studio

Após o cadastro, retornar
para o app
Destacar campos
obrigatórios

Carthae Studio





Desk Research

Para saber se o aplicativo seria relevante e escalável para o mercado, utilizei a metodologia do **Desk Research**

Como objetivo, utilizei os canais de comunicação confiáveis para coletar dados e informações relevantes para o projeto.



O mercado pet brasileiro não para de crescer — e cada vez mais esse movimento está ligado à sustentabilidade e ao bem-estar animal.

Em 2024, o setor movimentou entre R\$ 75,4 bilhões e R\$ 77,3 bilhões, crescimento de até 12,6% em relação a 2023, segundo dados da Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação (Abinpet) e do Instituto Pet Brasil.

“Hoje, um pet é considerado membro da família. Esse novo olhar tem estimulado desde a criação de creches e hotéis até adaptações em restaurantes, shoppings e hotéis tradicionais para recebê-los”, explica a professora Claudia Moura, especialista em meio ambiente pela Universidade de São Paulo (USP) e docente da Universidade São Judas.

De alimentos naturais a brinquedos seguros

O segmento mais forte continua sendo o de alimentação industrializada (pet food), que representa cerca de 55% do faturamento total, equivalente a R\$ 42,3 bilhões em 2024. Mas outros ramos também se destacam: os serviços veterinários movimentaram R\$ 7,6 bilhões, os produtos veterinários chegaram a R\$ 8 bilhões, a venda de animais por criadores somou R\$ 8,1 bilhões, e os itens de pet care e acessórios atingiram cerca de R\$ 11 bilhões.

Segundo Claudia, esse crescimento está ligado a uma nova postura dos tutores, que exigem produtos mais saudáveis e éticos. “A ética, a inovação e a busca por produtos mais saudáveis para os pets vêm impulsionando um nicho de mercado em plena expansão”, afirma.

O movimento já se reflete em itens como rações sem conservantes artificiais, brinquedos livres de componentes tóxicos, roupas confortáveis e até acessórios feitos de materiais reciclados ou biodegradáveis.

Fatores que aceleram a consolidação do segmento sustentável

- ◆ O Brasil ocupa o 3º lugar no ranking global de faturamento pet, atrás apenas de Estados Unidos e China.
- ◆ A projeção para 2026 é que o mercado brasileiro ultrapasse R\$ 80 bilhões, impulsionado por serviços veterinários e cuidados especializados.
- ◆ Apesar do ritmo acelerado, o setor enfrenta desafios estruturais, especialmente a alta carga tributária. Estima-se que, para cada R\$ 1 gasto em pet food, R\$ 0,50 são destinados a impostos, percentual muito superior à média dos EUA (7%) e da Europa (18%).

O presidente do Sindilojas contabiliza 2.852 estabelecimentos do setor pet registrados em Salvador, a exemplo de pet shops, lojas, clínicas veterinárias. Em todo estado, são 21.681 pontos comerciais.

Além do crescimento no número de lojas, o setor tem sido responsável por ampliar a oferta de empregos diretos e indiretos em Salvador. A tendência é de que a expansão continue, acompanhando a elevação da renda destinada ao cuidado com os animais de estimação.

Na capital baiana, há 8.556 funcionários no setor pet, enquanto em toda a Bahia, 43 mil trabalhadores atuam no ramo.

Em 2025

Já no **primeiro semestre deste ano**, o setor ganhou reforço com a **abertura de 41 novas empresas**. Foram **20 na área de serviços, 15 voltadas para higiene e embelezamento e 5 para alojamento, 19 no comércio varejista de animais vivos e artigos ou alimentos, e 2 na agropecuária, ambas dedicadas à criação de animais de estimação**. Todas são microempresas, e 81% delas estão registradas como Microempreendedores Individuais (MEIs). Ainda de acordo com o levantamento, grande parte das novas empresas abriu as portas nos bairros Nossa Senhora de Fátima, Camobi e Centro.

O crescimento nacional do setor


De acordo com a Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação (Abinpet), o Brasil possui a **terceira maior população de animais de estimação do mundo, com algo entre 150 e 160 milhões de pets**.

População de pets no Brasil

- Cães: 60 milhões
- Aves: 40 milhões
- Gatos: 30 milhões
- Peixes ornamentais: 20 milhões

Minas Gerais é um dos principais mercados do setor pet no Brasil e é considerado um dos polos de consumo e serviços para animais de estimação. O Estado abriga mais de 18 milhões de pets, o que representa 11% da população pet nacional e é a segunda maior do País, atrás somente de São Paulo.

Cardápio pet, hotel pet, creche pet e até spa pet. Há anos, o mercado de animais de estimação tem sido um sucesso no Brasil. Em 2024, segundo dados da Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação (Abinpet), o setor chegou a movimentar R\$ 77 bilhões. Um crescimento de 12% em relação ao ano anterior.



Podemos colocar as categorias de petshop, banho e tosa, creche e hotel como as mais procuradas no piloto

Carthae Studio


Podemos começar o piloto com os pequenos negócios de Minas Gerais e São Paulo

Carthae Studio

Insights

Criar banners educativos sobre outras categorias para os tutores conhecerem

Carthae Studio





O usuário

Após o entendimento do projeto possa ter no mercado, foi ampliado para a visão do consumidor final, os usuários, para que se a dor seria a mesma.

Foi realizado um breve questionário na plataforma Google Forms e disponibilizado por via Whatsapp.



Total de respostas: 8

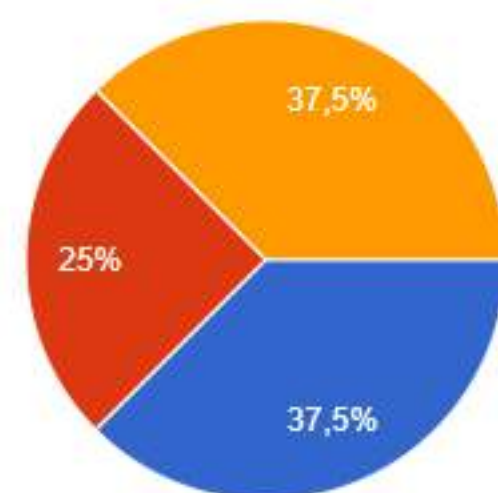
Qual é a sua cidade?

8 respostas

36
32
Campo Magro - Paraná
são Paulo
Votorantim
São Paulo
São Paulo
Cabreuva/SP

Quantos pets você tem?

8 respostas



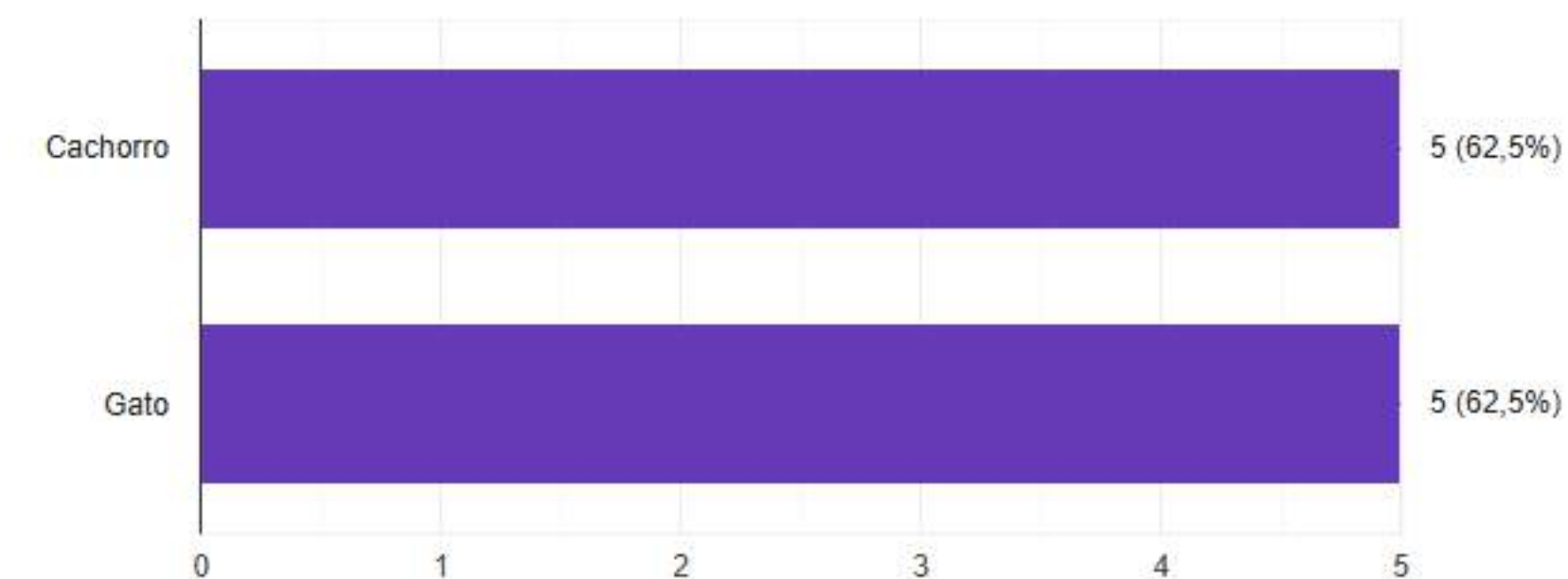
● 1
● 2
● 3 ou mais

[Copiar gráfico](#)

Quais espécies você tem?

8 respostas

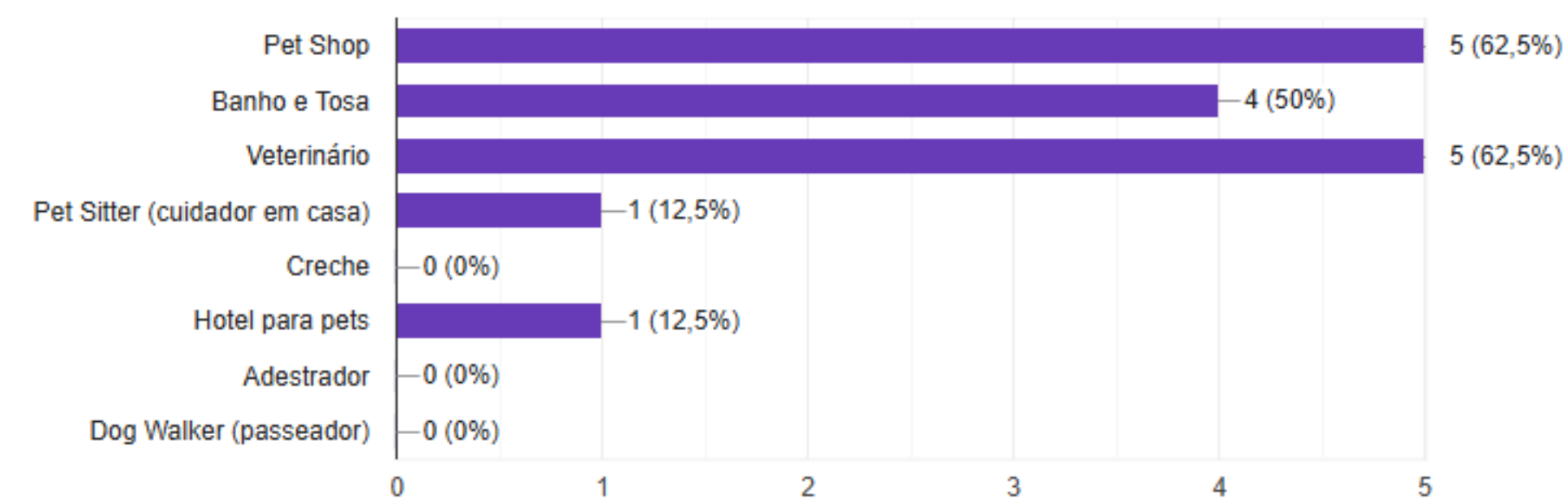
[Copiar gráfico](#)



Quais serviços para pets você costuma utilizar?

8 respostas

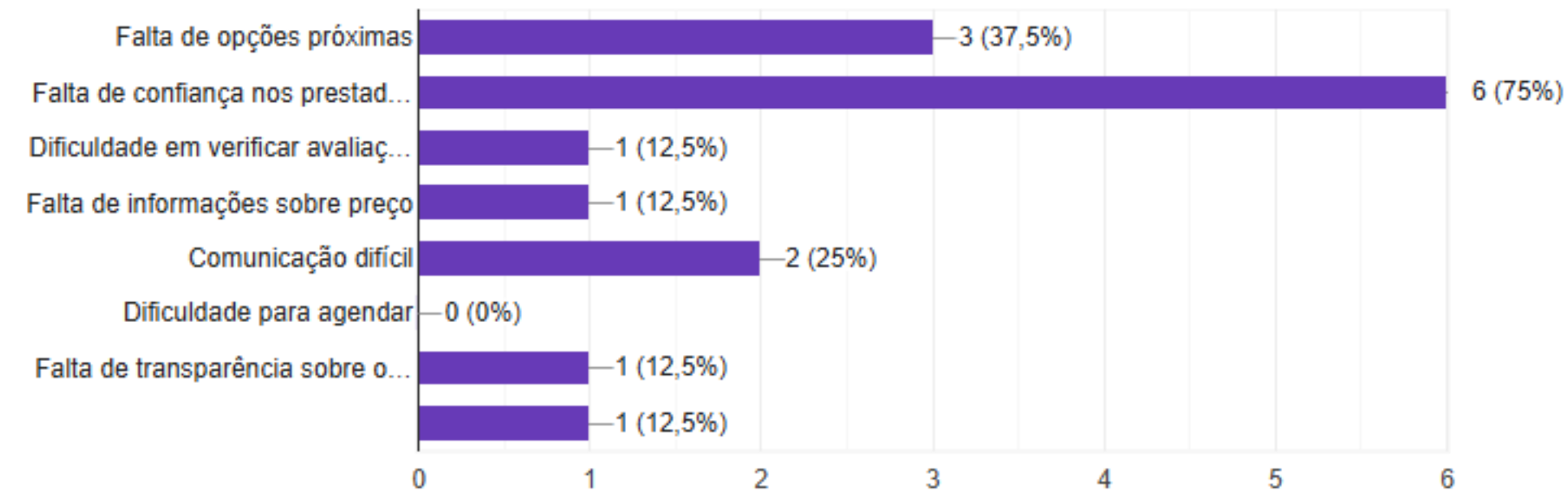
[Copiar gráfico](#)



Quais dessas dificuldades você costuma ter ao procurar prestadores de serviços para seu pet?

[Copiar gráfico](#)

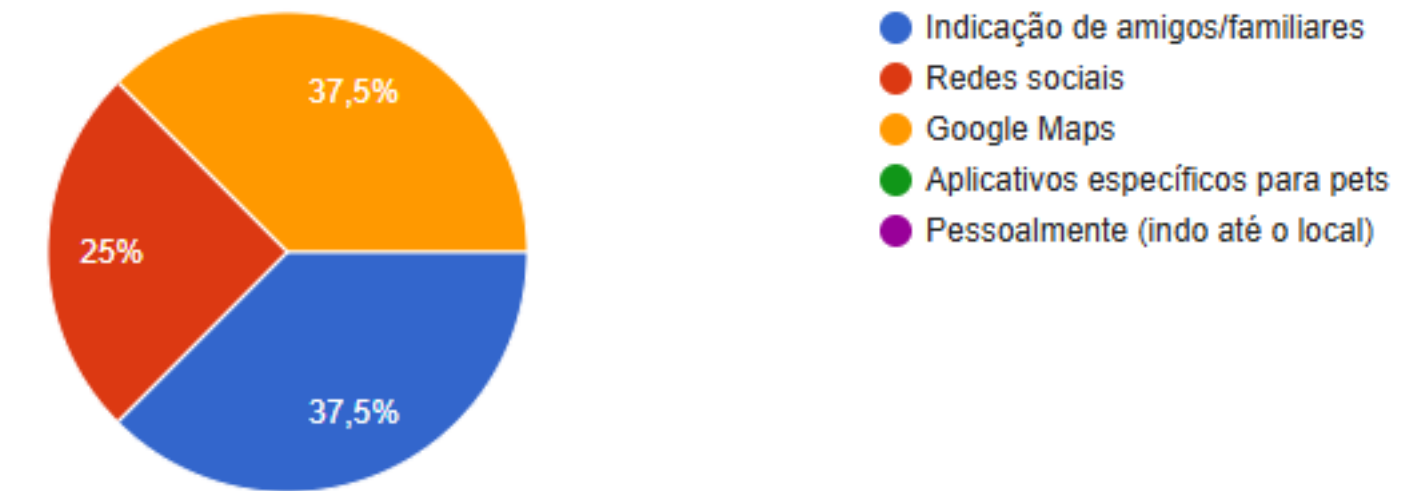
8 respostas



Como você costuma procurar esses serviços?

[Copiar gráfico](#)

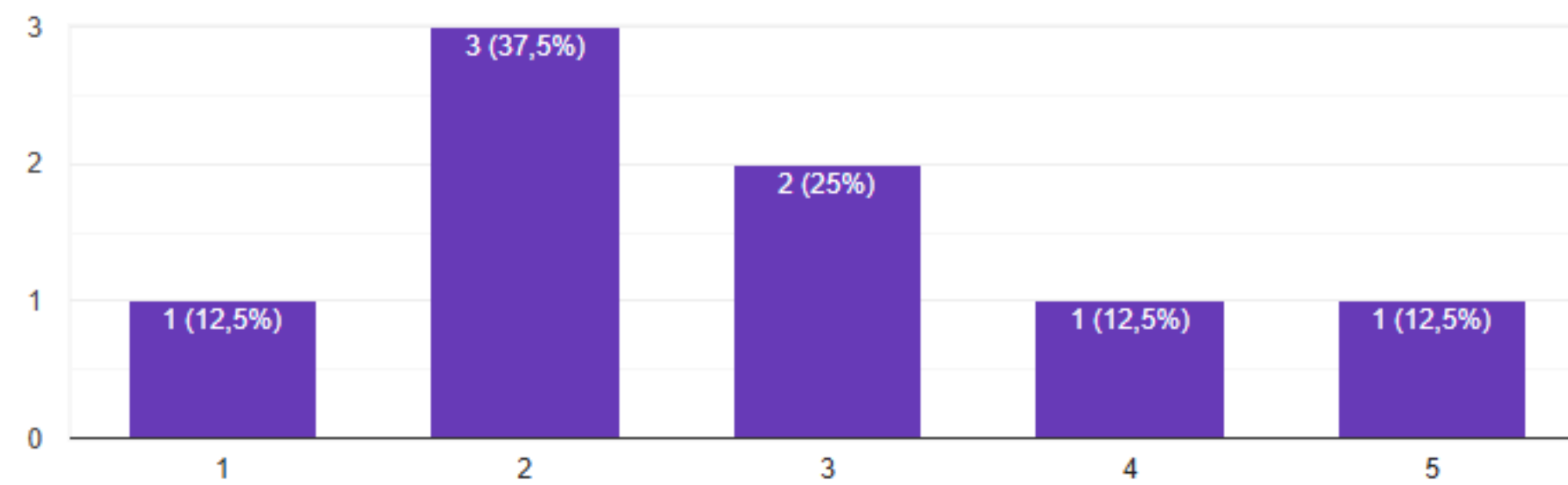
8 respostas



Em uma escala de 1 a 5, como você avalia a **facilidade** de encontrar prestadores confiáveis para o seu pet?

[Copiar gráfico](#)

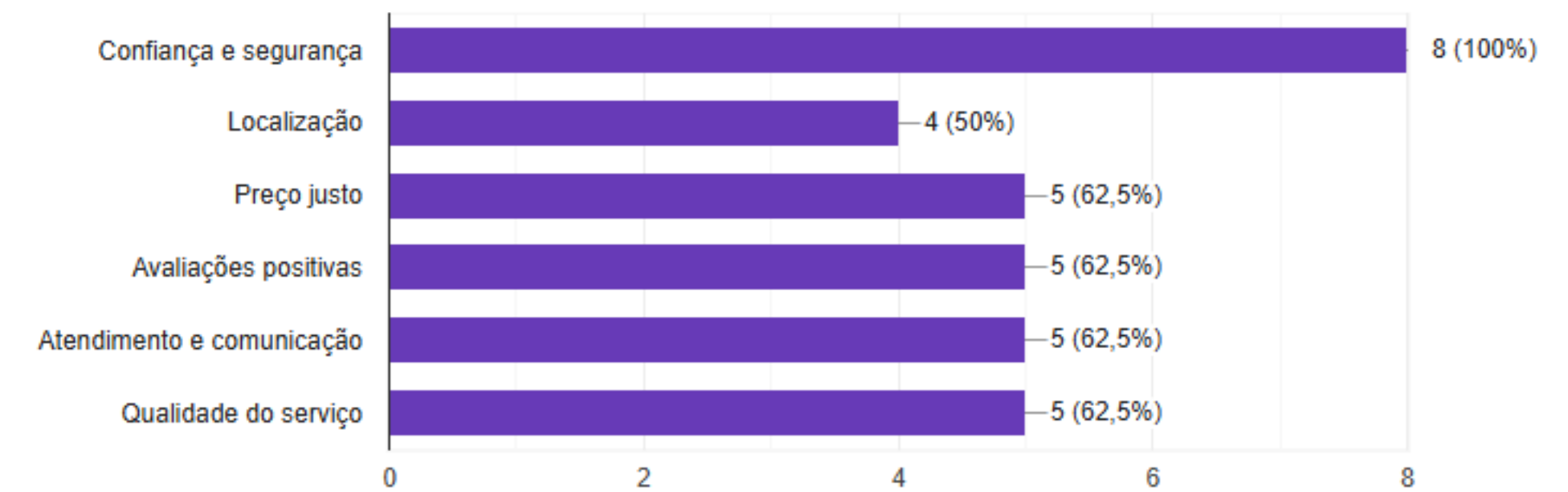
8 respostas



O que é mais importante para você ao escolher um prestador?

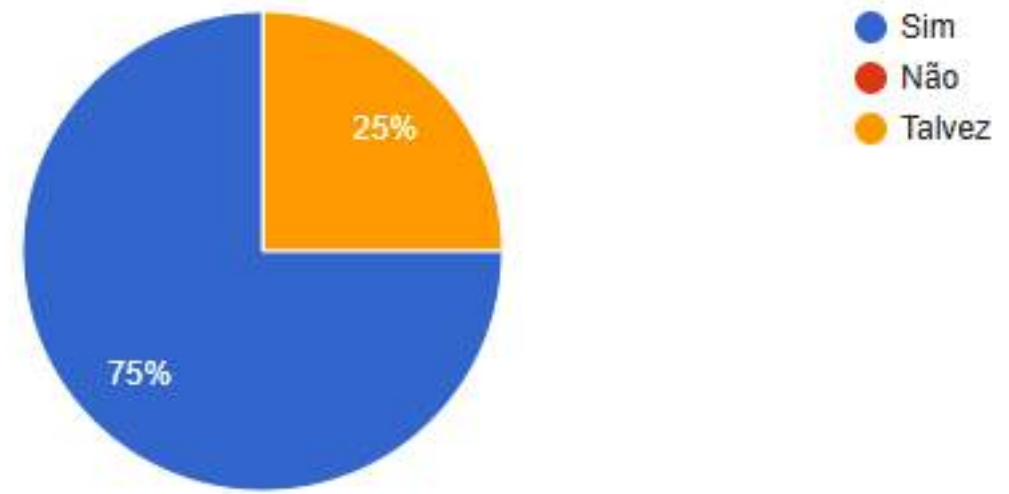
[Copiar gráfico](#)

8 respostas



Você gostaria de ter **um único aplicativo/site** que reunisse todos esses serviços (com avaliações, agendamentos e pagamento)?

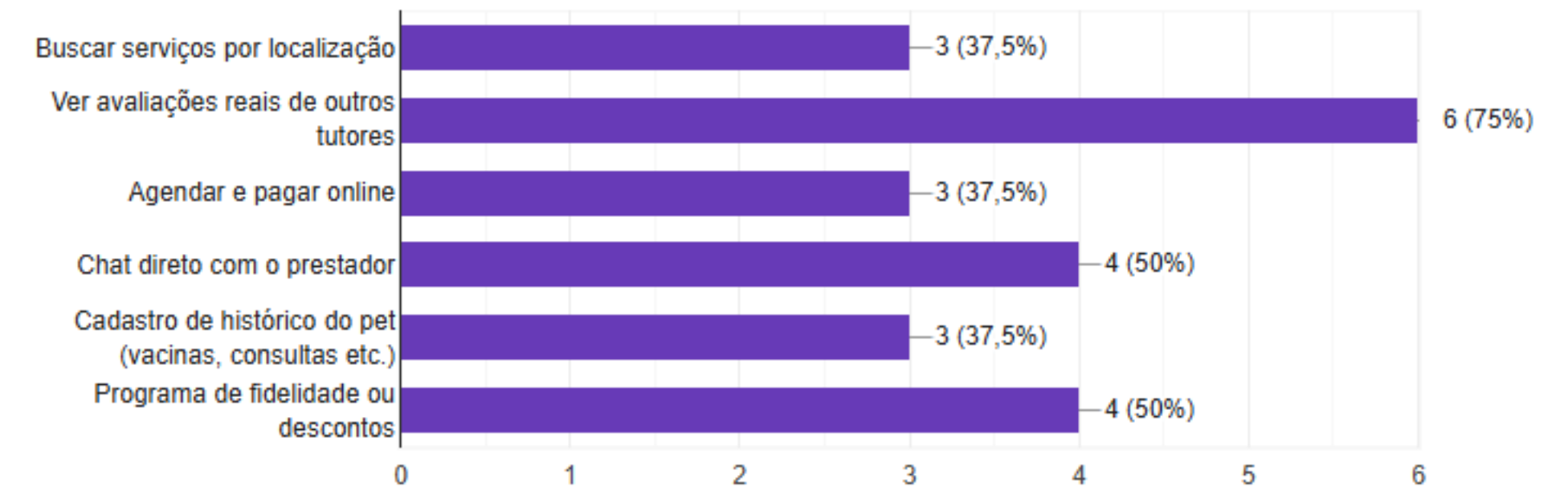
8 respostas



[Copiar gráfico](#)

Se sim, quais funcionalidades seriam essenciais?

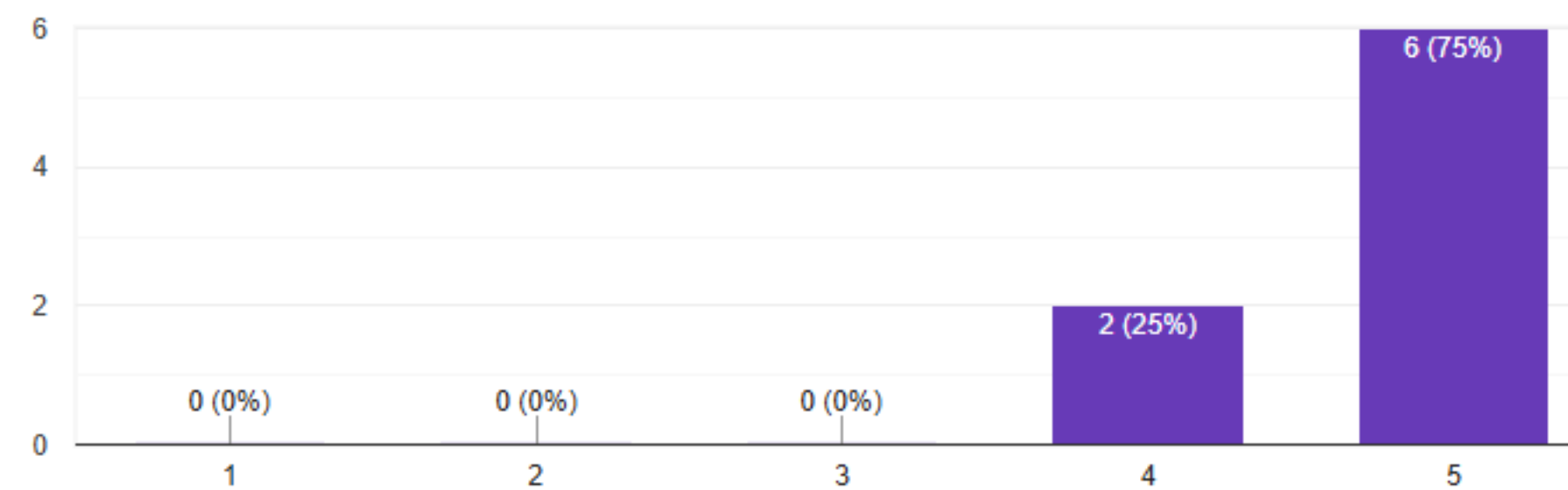
8 respostas



[Copiar gráfico](#)

Você recomendaria um serviço/app que resolvesse essas dificuldades para outros tutores?

8 respostas



[Copiar gráfico](#)

Grande Problema





Mapa da Empatia

Após as pesquisas e as respostas do questionário, ficou claro os reais problemas.

E com isso foi gerado o **mapa de empatia** para filtrar e organizar as informações relevantes.



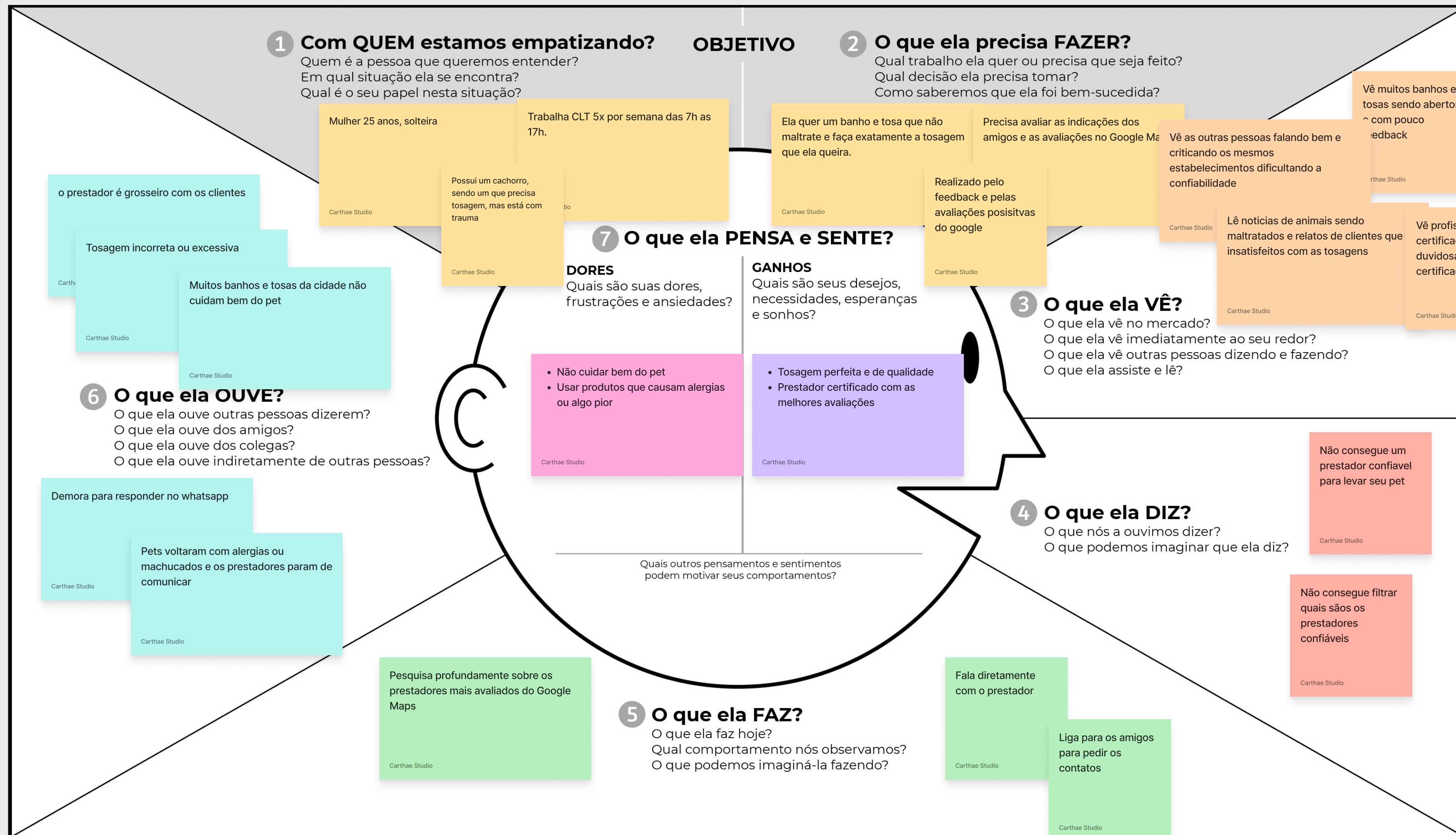
Modelo de mapa da empatia

Feito para: **Mariana**

Desenvolvido por:

Data: **30/10/2025**

Versão:





Proto Persona

Em persofinicar o público alvo ideal, criei a proto-persona, mostrando quem são, suas dores, necessidades e como podemos ajuda-la.





Mariana

25 anos

Auxiliar de produção

São Paulo - SP

Gosta de passear com os pets

Estuda administração online

Ativa nas redes sociais principalmente Pinterest

Pontos Importantes

Não consegue filtrar quais são os prestadores confiáveis

A pesquisa vai além das indicações para ver se é realmente confiável

Como podemos ajudar?

Ter um tipo de sistema ou alerta para denunciar possíveis maus tratos entre outros

Filtro inteligente com acordo com as avaliações e experiências positivas.

Aplicativo com o foco em filtrar comentários, avaliações e experiências dos usuários

Dores e necessidades

Mariana desconfia da qualidade dos serviços por causa das experiências anteriores

Seu cachorro já foi maltratado no último pet shop e em outras a tosagem estava incorreta

Não contrata sem ser das altas avaliações ou das boas experiências dos amigos



Mapa da Jornada do Usuário

O mapa da jornada foi utilizado para definir pontos que temos oportunidades e gerar novos insights.



Cenário

Mariana precisa encontrar um banho e tosa de confiança, mas não consegue filtrar quais são realmente confiáveis

Objetivo

Encontrar um banho e tosa de maneira rápida prática para agilizar o seu tempo.

Antes

Durante

Depois

Etapas

Motivo

Indicações

Contato

Definição

Agendamento

Entrega

Sastifação

Feedback

Problema e objetivo

Ela quer um banho e tosa para seu cachorro

Ela precisa de indicação de prestadores confiáveis

Ela precisa entrar em contato com os prestadores

Ela precisa definir qual é o melhor prestador de banho e tosa

Ela precisa agendar

Ela precisa validar a tosagem

Ela não ficou contente com a qualidade do serviço

Ela precisa compartilhar o feedback com seus amigos

O que é sucesso no final de cada etapa?



O que o usuário faz?

Começa a pesquisar prestadores na sua cidade

Pede indicações e experiência para seus amigos

Ela pesquisa na internet sobre os prestadores indicados

Ela escolhe o prestador mais indicado e avaliado

Ela entra em contato para agendar e levar o cachorro para a tosagem

Ela percebe que não foi a tosagem que ela pediu e o cachorro está traumatizado

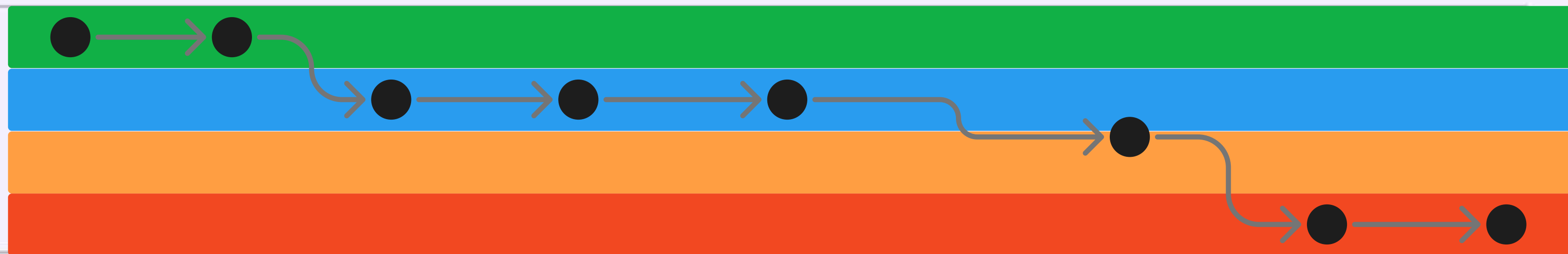
Ela não vai mais aquele prestador e volta a pesquisar outros prestadores com mais rigorosidade

Ela conta a ruim experiência que teve e não indica para seus amigos

Qual é ação que ele toma pra cumprir o objetivo acima.

O que ela sente?

Qual foi a sensação de cada etapa percorrida?



Oportunidades

Resultados de busca com filtros por avaliações

Chat direto com o prestador

Depoimentos de clientes

Sistema de agendamento

Campo para avaliar e enviar fotos

Reportar/ denunciar maus tratos

Carthae Studio

Carthae Studio

Carthae Studio

Carthae Studio

Carthae Studio

Carthae Studio



Matriz CSD

Após colher as informações e os dados , foi gerado a Matriz CSD para deixar definido as Certezas, Suposições e Dúvidas dos usuários.





Certezas

O mercado na área teve uma aumento desde de 2024 sendo a área de higiene e embelezamento com o mais crescimento

Carthae Studio

O Brasil possui a terceira maior população de animais de estimação no mundo

Carthae Studio

A maior dificuldade é a falta de confiança

Carthae Studio

Suposições

Pessoas tem 1 ou mais de 3 animais, sendo cachorros e/ou gatos

Carthae Studio

Serviços mais utilizados são Veterinário e Petshop

Carthae Studio

A procura dos serviços são sempre em idicações e Google Maps

Carthae Studio

Dúvidas

As pessoas vão saber utilizar o app?

Carthae Studio

Os prestadores terão facilidade em cadastrar e responder o chat?


Carthae Studio

O sistema de fidelidade será de recompensas, pontos ou descontos?

Carthae Studio

Como a assinatura premium vai funcionar?

Carthae Studio



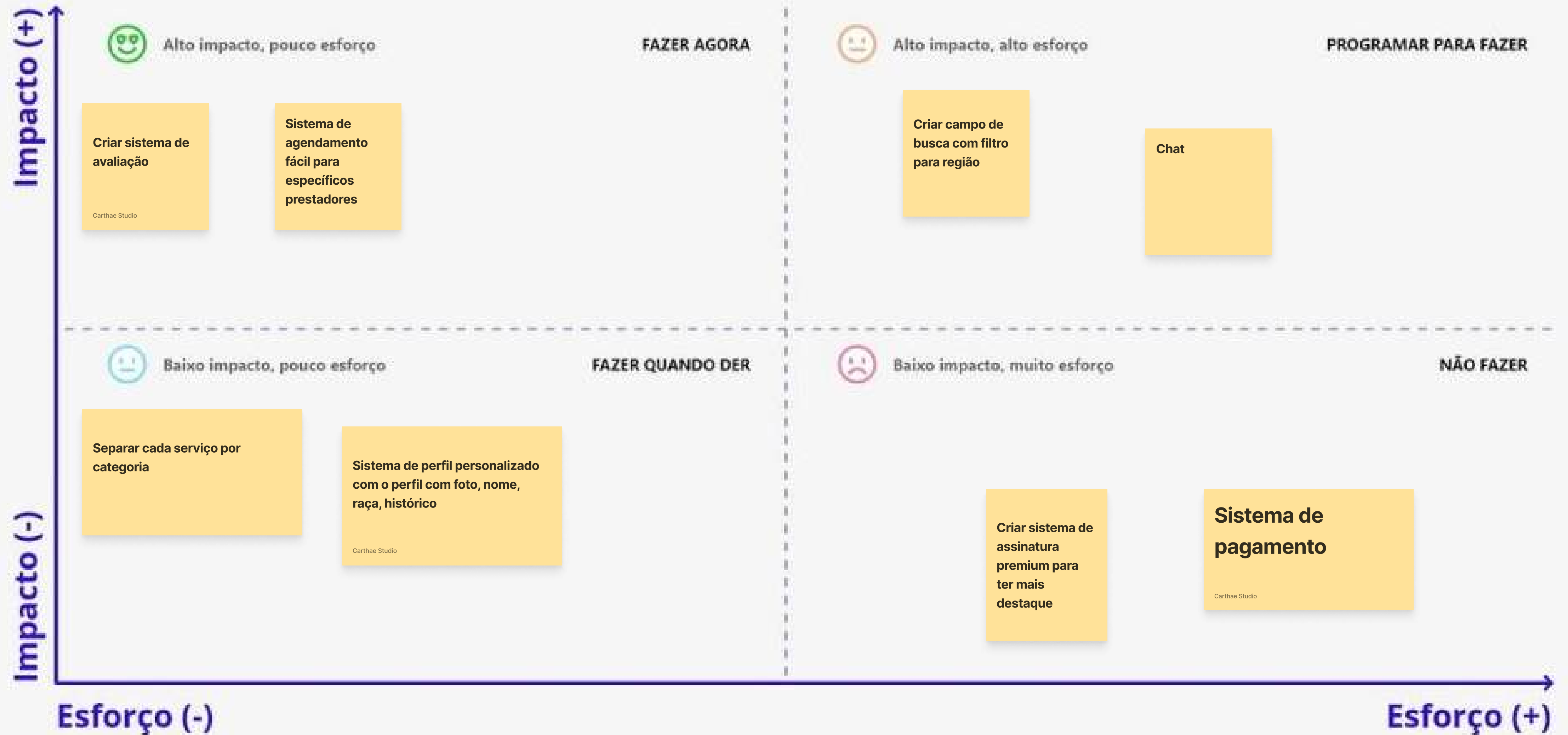


Matriz Esforço X Impacto

Enfim, cheguei na criação da Matriz Impacto X Esforço para chegar as melhores oportunidades para o MVP, que vão gerar o maior valor para o usuário e o negócio menos esforço técnico.



Matriz Impacto x Esforço



Cocriação Criativa



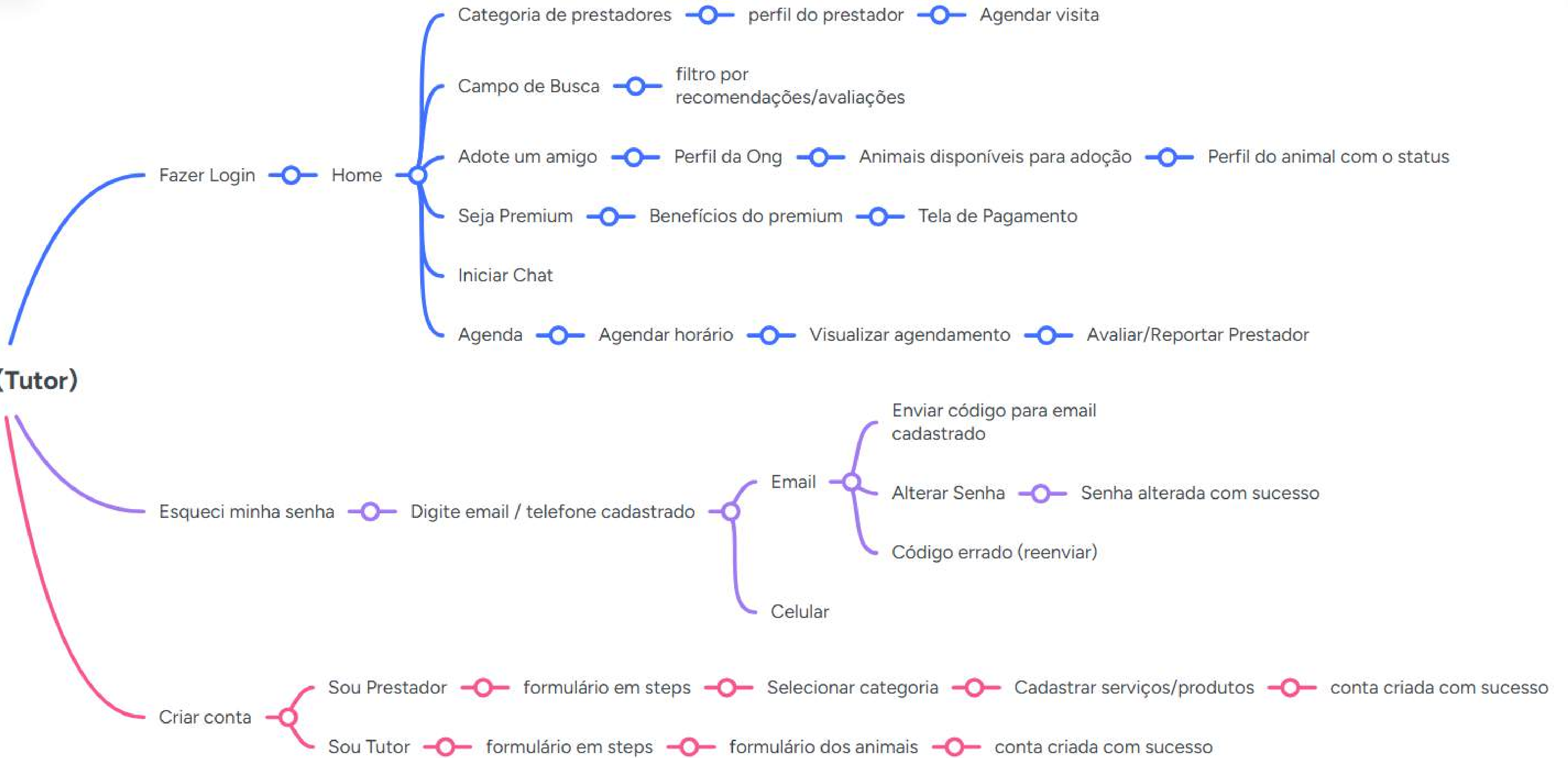


Mapa Mental

Para o início do desenvolvimento, criei o mapa mental para pré-definir o fluxo do usuário.

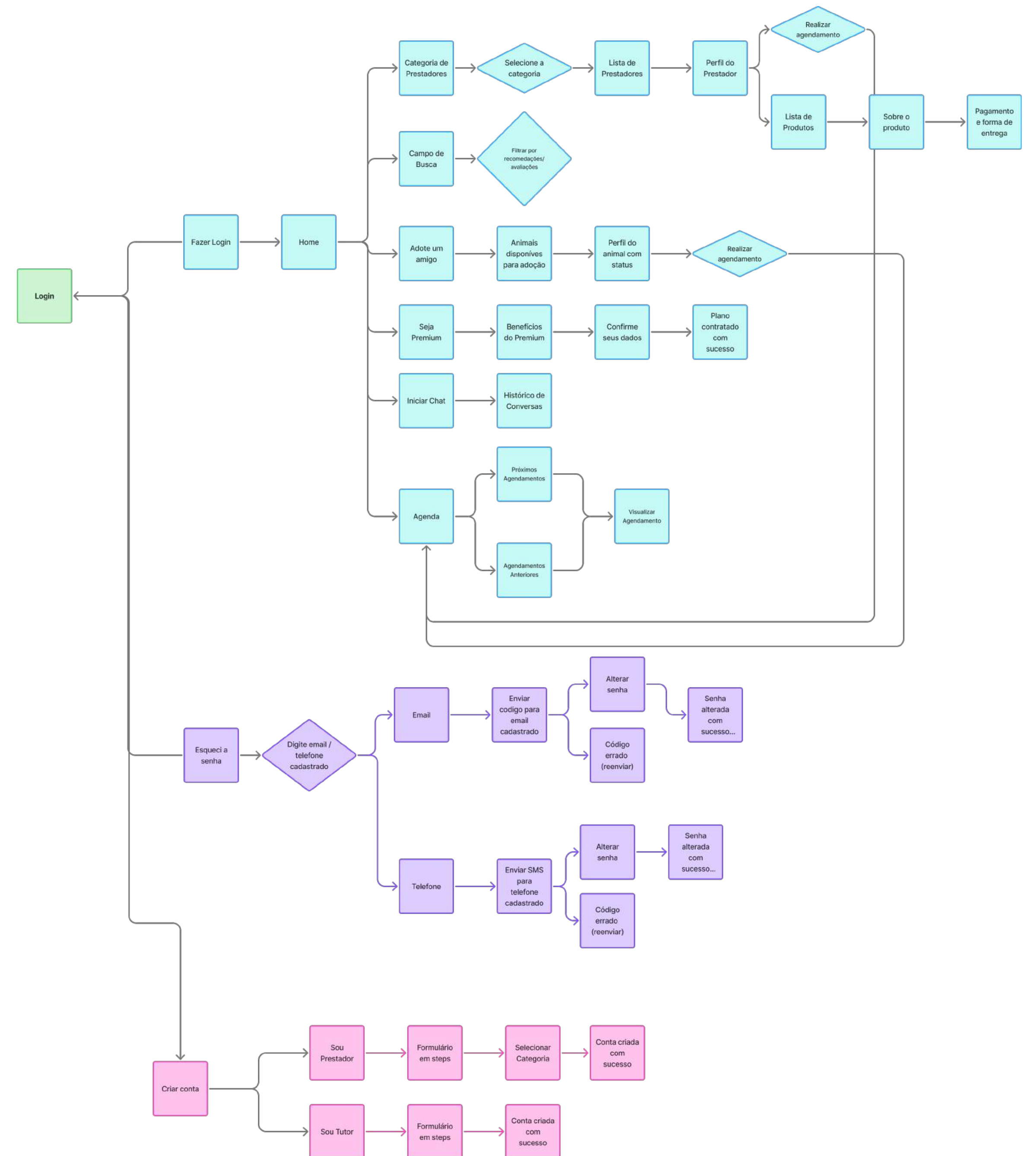


Login (Tutor)



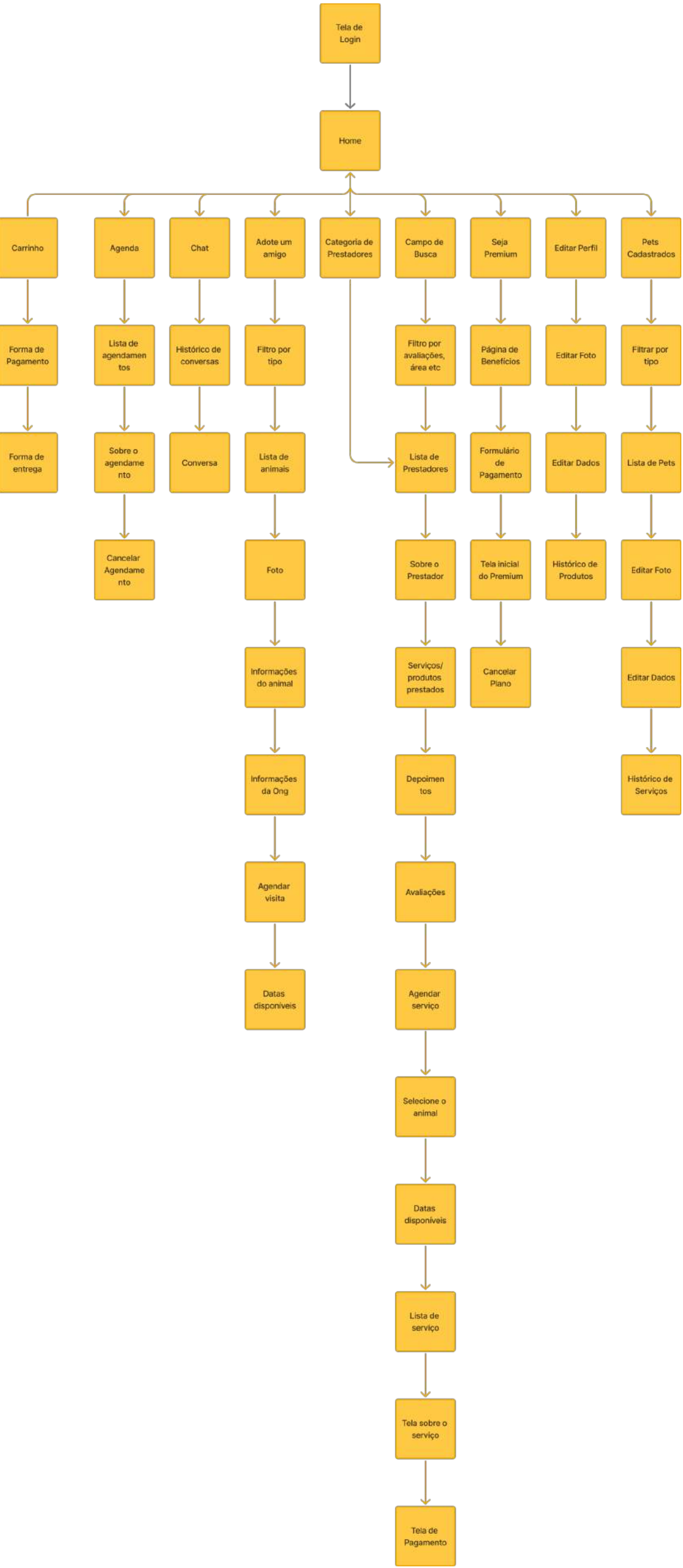
Fluxo de Usuário

O mapa foi transformado em fluxo do usuário com detalhes para facilitar a visualização dos fluxos e momentos de decisão.



Arquitetura de Informação

A Arquitetura foi criada através pelo fluxo do usuário para facilitar o processo de criação de telas.



Design Exponencial



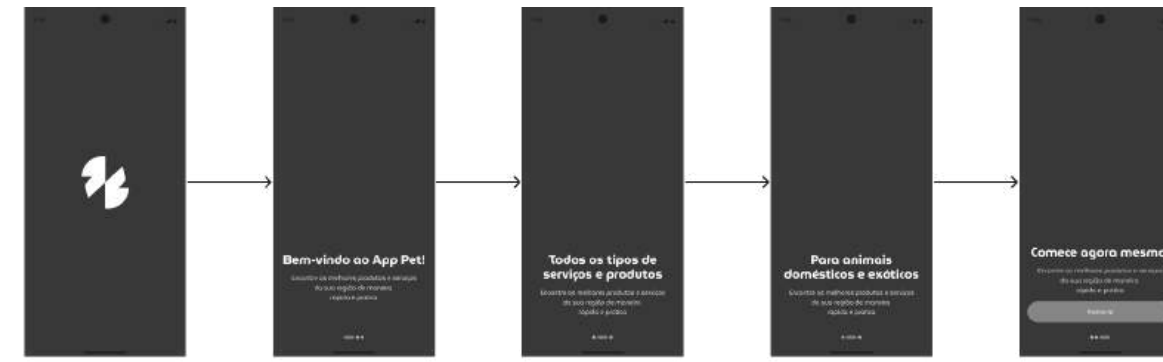


Wireframe + Fluxo do Usuário

Com base nas referências pesquisadas, criei as telas e os fluxos com textos genéricos.



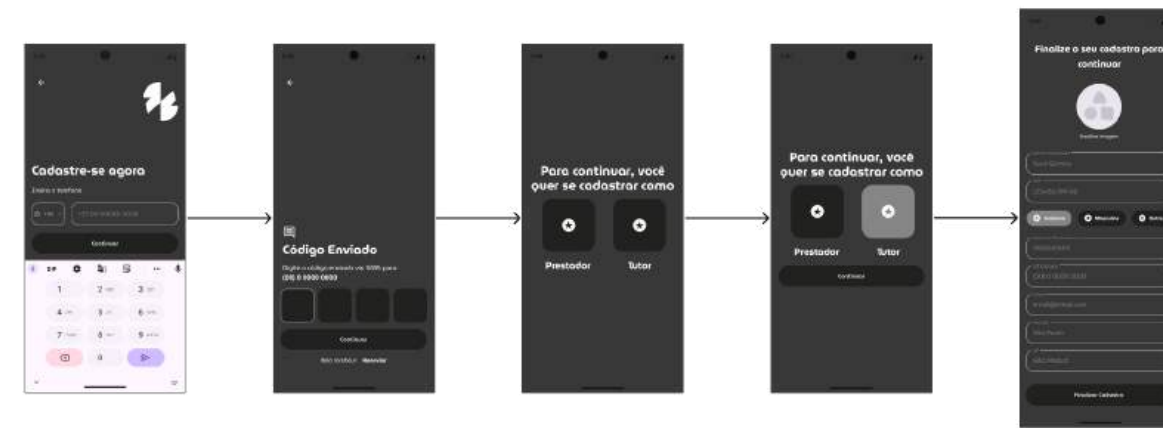
ONBOARDING



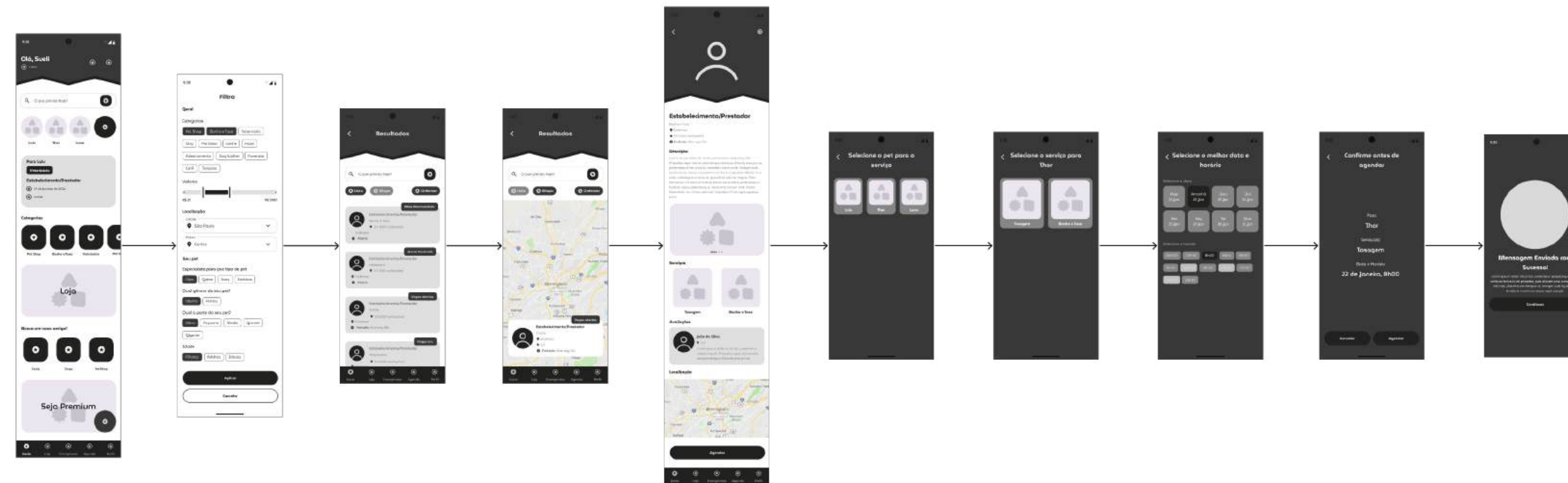
LOGIN



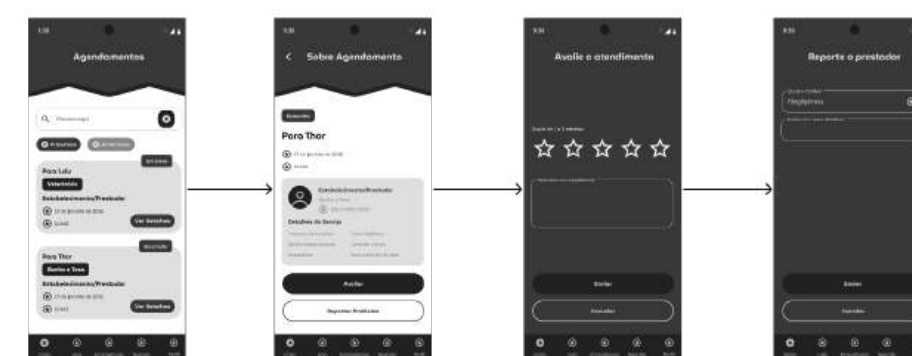
CRIAR CONTA



PROCURA



AVALIAR/REPORTAR





Branding

Para agilizar o processo de branding do aplicativo, utilizei o Material Design para base do componentes.



Museo Moderno

Regular 12px

Regular 14px

Regular 16px

Regular 24px

Regular 32px

Regular 48px

Medium 12px

Medium 14px

Medium 16px

Medium 24px

Medium 32px

Medium 48px

Bold 12px

Bold 14px

Bold 16px

Bold 24px

Bold 32px

Bold 48px

Principais



Secundários



Neutros






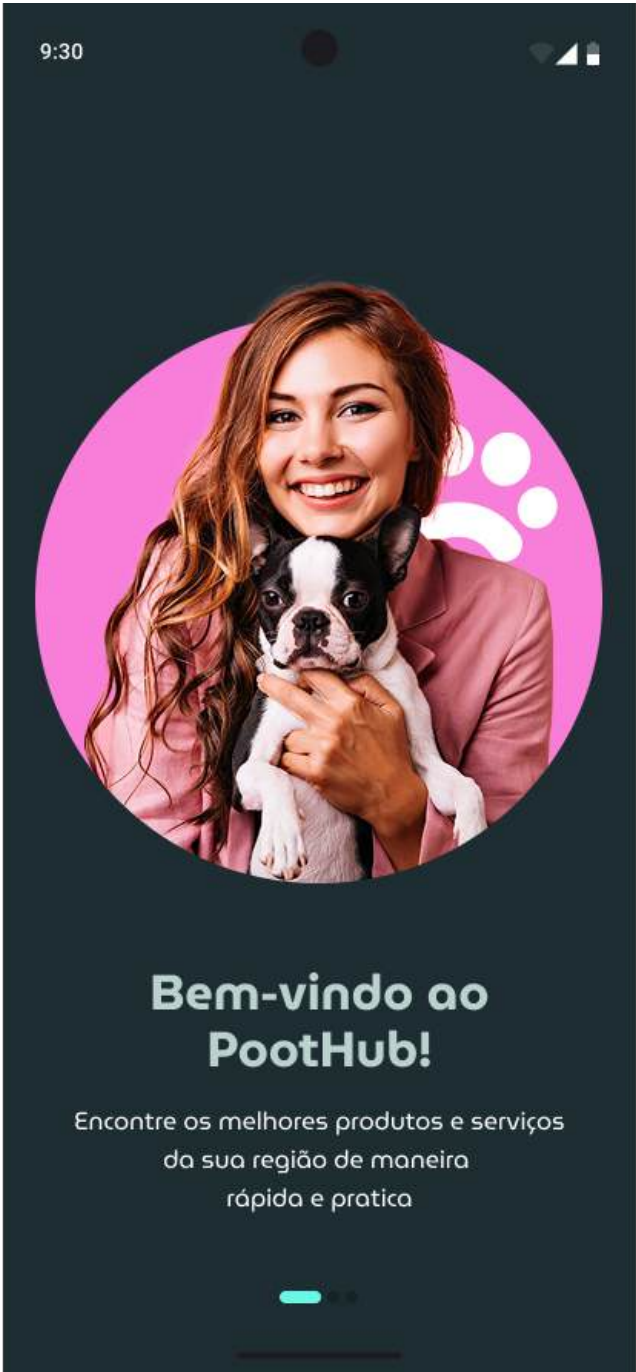
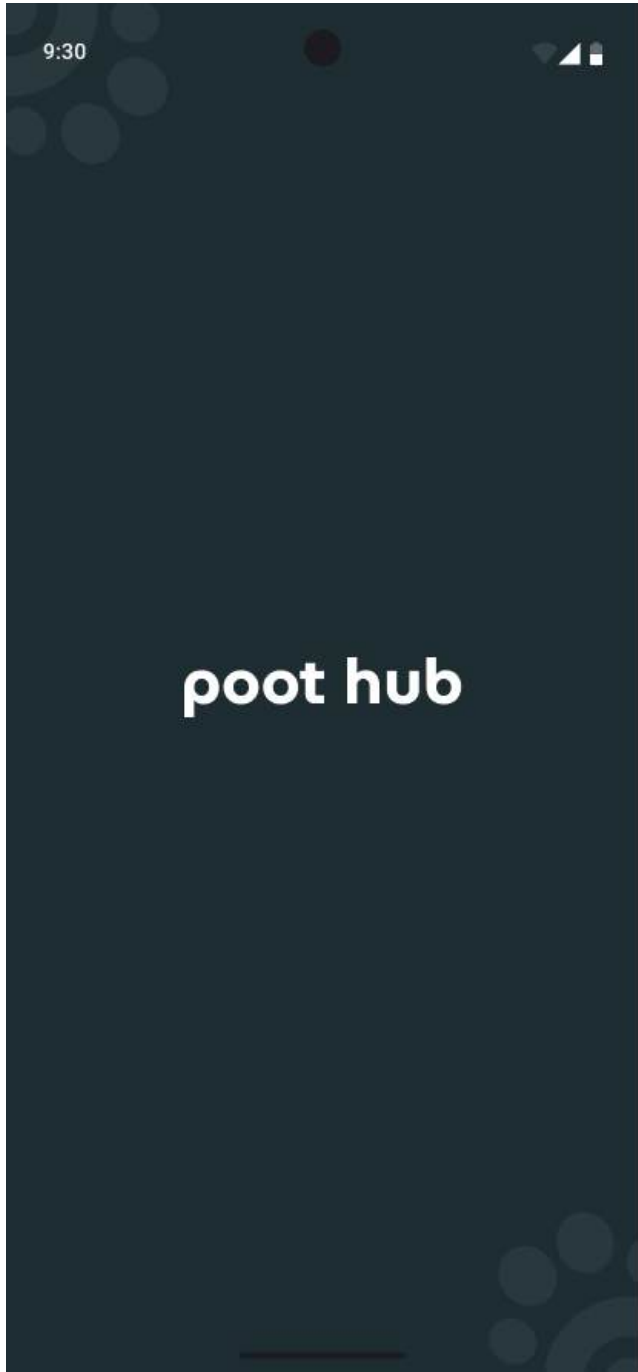
Protótipo em Alta Fidelidade

O primeiro objetivo era que o usuário possa navegar de forma prática e encontrar o que procura rapidamente.

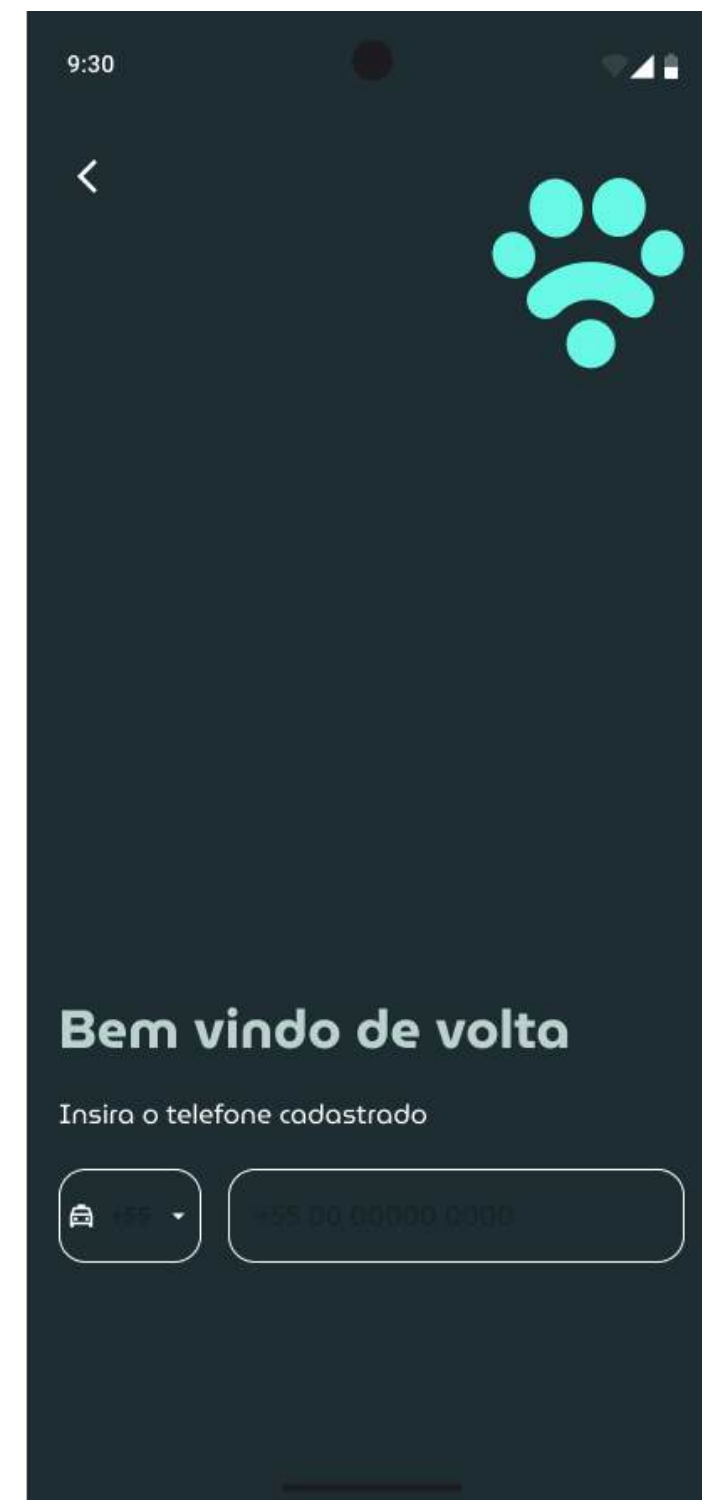
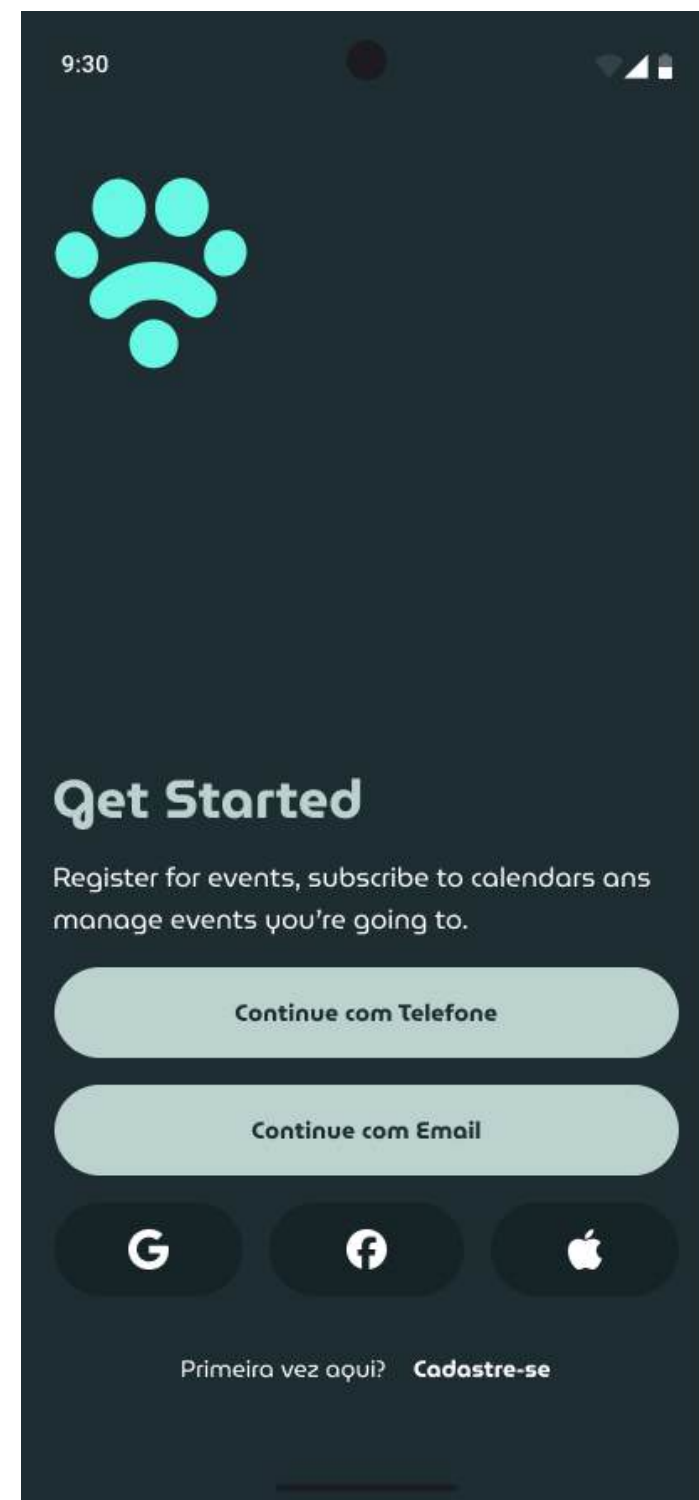
O fluxo prioritário:

- Onboarding
 - Login
 - Criar conta
 - Procura
 - Avaliar/Reportar
- 

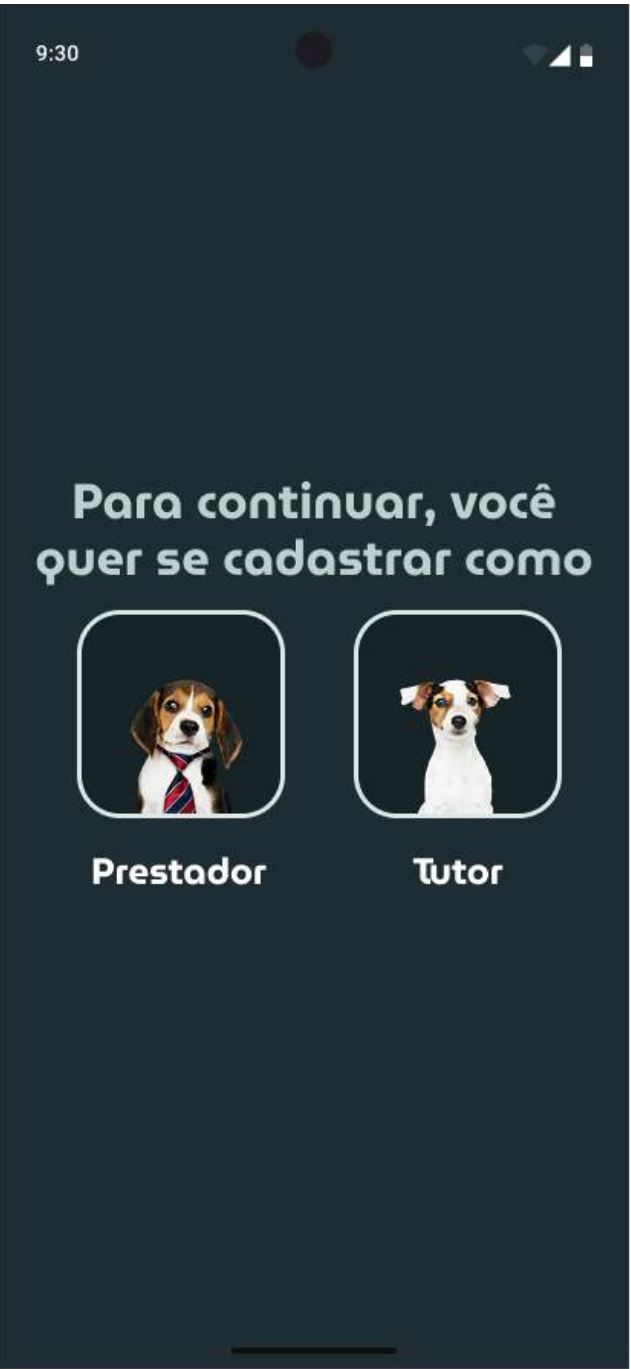
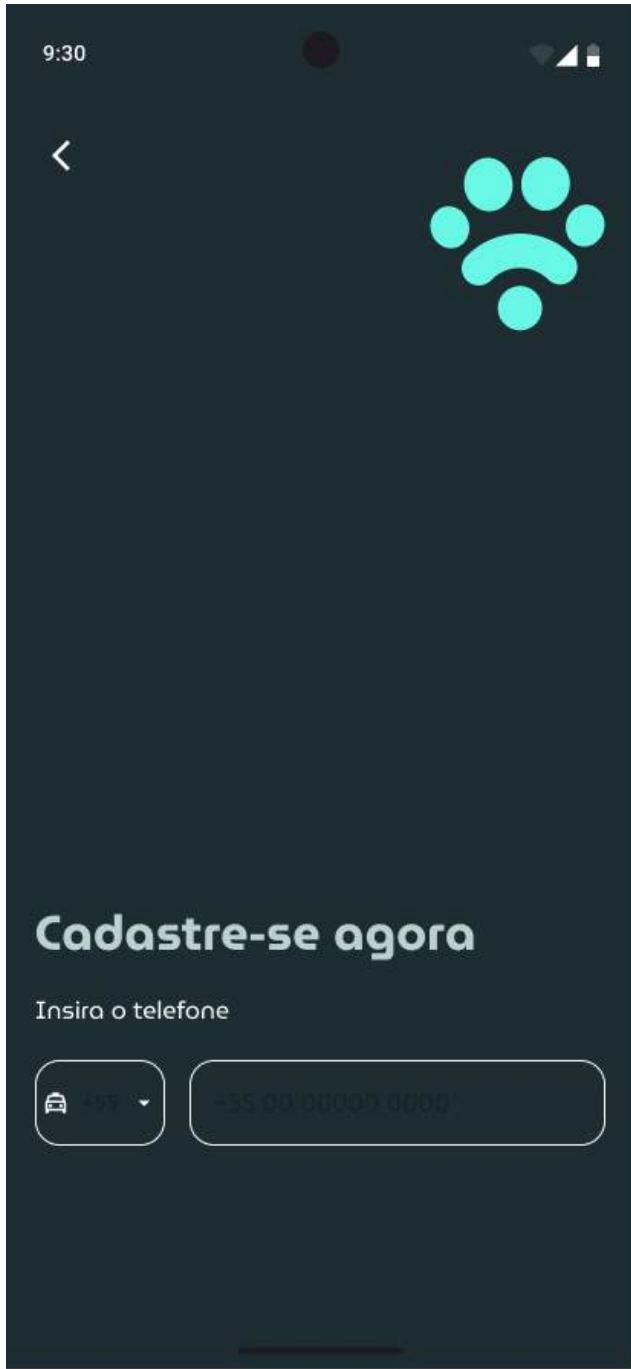
Onboarding



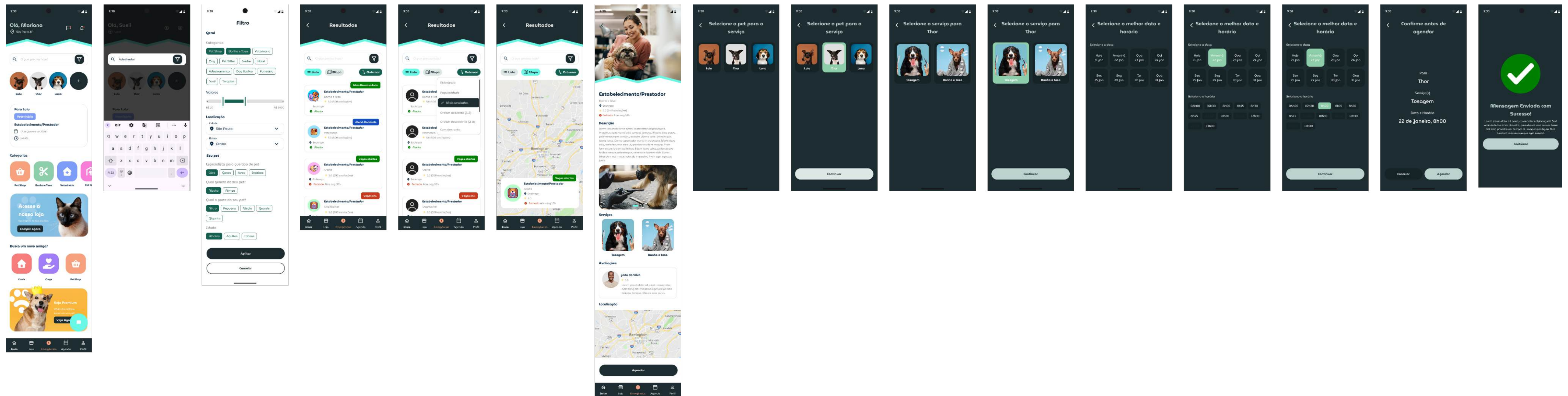
Login



Criar conta



Busca e Agendamento



Avaliar/Reportar





Obrigada!

[Protótipo navegável](#)

