

Trabalho de Conclusão de Curso II

Universidade de São Paulo

Faculdade de Arquitetura e Urbanismo

Curso de Design

Guarda responsável de cães e gatos

Aluna:

Fernanda Francine Watanabe

Orientador:

Ricardo Nakamura

São Paulo, 2023



Universidade de São Paulo
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo
Curso de Design

Guarda Responsável de Cães e Gatos

Autor: Fernanda Francine Watanabe

Orientador: Ricardo Nakamura

Data: Julho de 2023

Palavras-chave

Guarda responsável. Cães. Gatos. Bem-estar animal. Adoção de pets. Responsabilidade social. Cuidados veterinários. Animais de estimação. Design para pets. Sustentabilidade.

Keywords

Responsible pet ownership. Dogs. Cats. Animal welfare. Pet adoption. Social responsibility. Veterinary care. Pets. Pet design. Sustainability.

Resumo

Este trabalho aborda a guarda responsável de cães e gatos, destacando a importância da conscientização dos tutores para o bem-estar animal. O estudo analisa práticas de adoção, cuidados diários e o impacto do design na convivência harmoniosa entre humanos e pets, fundamentado em pesquisa bibliográfica e entrevistas com especialistas.

Abstract

This study addresses responsible pet ownership of dogs and cats, highlighting the importance of raising awareness among owners about animal welfare. The research analyzes adoption practices, daily care, and the impact of design on harmonious coexistence between humans and pets, based on literature review and interviews with experts.

Sumário

1. Introdução.....	4	2.9 Mapeando os problemas.....	17
1.1 Motivação.....	5	3. Pesquisa de campo.....	19
1.2 Tema.....	5	3.1. Plano de pesquisa.....	20
1.3 Fase de pesquisa.....	5	3.2 Questionário para donos de cães e gatos.....	21
1.4 Requisitos e proposta.....	6	3.3 Roteiro para ONGs e abrigos animais.....	31
1.5 Protótipo e testes.....	6	3.4 Conclusões.....	35
2. Desk Research.....	7	4. Compilado dos achados.....	37
2.1 Partindo do tema.....	8	4.1. Organização dos achados.....	38
2.2 Guarda responsável e bem estar animal.....	8	4.2. Conclusão.....	45
2.3 Risco de vida dos cães e gatos nas ruas.....	9	5. Requisitos e ideação.....	46
2.4 Gestão da população de animais de estimação.....	9	5.1. Introdução.....	47
2.5 Atuações governamentais.....	10	5.2. Definição de requisitos.....	47
2.6 Comunidade envolvida na causa animal.....	13	5.3. Definição do partido de projeto.....	47
2.7 Estabelecimentos e serviços pagos.....	13	5.4. Estruturação da solução.....	48
2.8 Esquematização das relações entre stakeholders.....	15	6. Protótipo e teste de usabilidade.....	51
		6.1. Introdução.....	52

6.2. Rascunho em papel.....	52
6.3. Interfaces no Figma.....	52
6.4. Teste de usabilidade.....	56
6.5. Resultados do teste de usabilidade.....	56
6.6. Segunda versão do aplicativo.....	56
6.7. Conclusão.....	60
7. Conclusão e agradecimentos.....	61
8. Bibliografia.....	63

1. Introdução

Neste capítulo, farei uma breve introdução sobre o tema e um resumo que explica a estruturação do projeto como um todo.



1. Introdução

1.1 Motivação

Semanas antes de iniciar o trabalho de conclusão de curso, comecei a levantar possíveis temas para o projeto. Porém, a cada novo assunto adicionado a lista, a indecisão aumentava um pouco mais. Foi quando decidi me guiar pelo que mais me motivava que a escolha ficou clara, apesar de ser um tema bastante complexo e sensível ao meu ver.

Desde pequena até hoje, sempre desfrutei da companhia dos animais, sejam eles: cães, hamsters, chinchilas, pássaros e etc. Foi por conta destas convivências com eles no meu dia-a-dia e em minhas viagens que decidi explorar as problemáticas relacionadas aos cuidados com os animais.

1.2 Tema

No Brasil, a OMS (Organização Mundial da Saúde) estima que sejam mais de 30 milhões de cães e gatos abandonados. Nas ruas, eles sofrem com os maus-tratos e se tornam vetores de doenças que colocam em risco a saúde pública.

Neste trabalho, busquei abordar as problemáticas existentes relacionadas aos cuidados com os animais (ou a falta deles) que

contribuem para este cenário, dando foco para o ecossistema de cães e gatos na cidade de São Paulo.

1.3 Fase de pesquisa

Após a escolha do tema, o primeiro passo do projeto foi realizar a *Desk Research* (pesquisa documental). Nesta etapa, busquei me aprofundar no que são os cuidados com animais domésticos, qual a sua importância, como ela impacta a sociedade e o bem estar animal e quem são os envolvidos neste contexto e suas respectivas atuações.

A partir disto, foi feito um mapeamento de três grandes problemáticas. Dentre elas, selecionei a guarda não responsável como foco para o meu projeto, devido a sua relevância para o bem-estar animal e o fim do abandono.

A próxima etapa foi realizar a pesquisa de campo para sanar as dúvidas levantadas. Neste processo, foi feito um questionário direcionado para donos de cães e gatos e entrevistas em profundidade com organizações filantrópicas que cuidam destes animais. Finalizada a pesquisa de campo, foi feita a análise dos dados obtidos e levantados os principais achados com base nos pilares da guarda responsável.

Para o fechamento e compilação dos achados da fase de

pesquisa como um todo, foi construída uma jornada do usuário, buscando esquematizar:

- Quais são as necessidades do animal ao longo de cada etapa de sua vida;
- Quais são as dificuldades e impeditivos que seu dono possui para sanar as necessidades do animal (guarda responsável);
- Quais são as ações que os *stakeholders* empregam que ajudam o dono a exercer a guarda responsável;
- Quais oportunidades de melhoria existem ao longo da jornada do usuário, tanto da ótica do *stakeholder* quanto fora dela.

A partir disso, foi definido o problema que será o foco do projeto solucionar: como conscientizar e incentivar os donos de cães e gatos a utilizarem os serviços já existentes voltados para a guarda responsável.

1.4 Requisitos e proposta

Olhando para a jornada criada e o problema definido, foi feita a definição dos requisitos gerais do projeto. Com base nisto, foi definida a proposta do projeto: um aplicativo governamental de acompanhamento do animal, que irá mostrar e explicar para o dono quais cuidados o animal dele está precisando e como adquirí-los, de modo a incentivá-lo a fazê-los.

Com a proposta definida, foi criada uma esquematização simplificada do funcionamento do aplicativo governamental, que apresenta as páginas que o compõem e suas funções. Esta foi a estrutura utilizada como base para a criação dos protótipos do aplicativo proposto.

1.5 Protótipo e testes

Analisando o fluxo, foram definidas as páginas e funções principais do aplicativo para a criação dos protótipos. O próximo passo, portanto, foi finalizar o protótipo e realizar testes de usabilidade para validar o funcionamento da solução proposta.

A partir dos testes, ficaram evidente alguns pontos que causaram dificuldades na navegação e compreensão do aplicativo. Por este motivo, após uma análise detalhada dos resultados do teste, foi criada uma segunda versão do aplicativo.

A seguir, irei apresentar detalhadamente todo o processo que levou ao desenvolvimento desta segunda versão, que será a entrega final deste projeto de TCC.

2. Desk Research

Neste capítulo, será exposto o passo a passo da *Desk Research* (pesquisa documental) e a síntese das principais informações e dados coletados neste processo.

[Link de acesso ao Miro, com o material da *desk research*](#)



2. Desk Research

2.1. Partindo do tema

Tendo em mente a temática de cuidados com animais de estimação, o primeiro passo foi me familiarizar com este contexto. Para isso, iniciei consumindo diversos materiais já disponíveis na mídia como: postagens nas redes sociais em grupos voltados para animais (como a [animais perdidos e achados](#) e o [Osascao Animais para Adocao, Resgate, Perdidos e Achados](#)), vídeos de ONGs e abrigos (como do [Clube dos Viralatas](#) e da [SOVIPA](#)) e reportagens (como a [“Carrefour e Ibope alertam sobre abandono e maus-tratos de animais”](#)). A partir disso, realizei um levantamento de alguns tópicos a serem explorados a seguir: guarda responsável e bem estar animal, risco de vida dos animais nas ruas e gestão da população de animais de estimação.

2.2. Guarda responsável e bem estar animal

De acordo com a Organização Mundial de Saúde (1990), guarda responsável é a condição na qual o guardião de um animal de companhia aceita e se compromete a assumir uma série de deveres centrados no atendimento das necessidades físicas, psicológicas e ambientais de seu animal, assim como prevenir os

riscos (potencial de agressão, transmissão de doenças ou danos a terceiros) que seu animal possa causar à comunidade ou ao ambiente, como interpretado pela lei.

A definição destes deveres diferem de uma organização para outra, mas essencialmente, se concentram nos seguintes:

- Planejar a aquisição do animal: organização financeira, adaptação a vida cotidiana, aceitação pelos demais moradores.
- Promover seu bem estar físico e mental: ambiente adequado para viver com nutrição e dieta adequadas; proteção da dor, lesões, sofrimento e doença através do acesso a cuidados veterinários e da vacinação; garantir a liberdade do animal para expressar seu comportamento natural;
- Restringir a mobilidade e identificar o animal: impedir que ele saia para a rua sozinho e garantir sua identificação através do Registro Nacional Animal e da coleira de identificação.
- Promover o controle reprodutivo: através da castração principalmente.
- Não abandonar o animal: em caso de impossibilidade de cuidar dele, encontrar um tutor adequado através de uma adoção responsável.

O cumprimento destes deveres contribuem para o bem estar do animal, reduzindo a ocorrência do abandono ou da fuga do animal.

2.3. Risco de vida dos cães e gatos nas ruas

Animais domésticos abandonados são privados de suas liberdades básicas e sofrem com os maus-tratos em suas diversas formas (Farm Animal Welfare Committee, 2003):

- Nutrição e dieta inadequada;
- Exposição a doenças e parasitas;
- Ambiente desprotegido e inadequado para viver, propício a acidentes e confrontos com pessoas ou outros animais;
- Sofrimento psicológico por medo, angústia, fome, dor e outros, sem acesso a cuidados veterinários adequados.

Além disso, nas ruas eles: se tornam vetores de doenças que podem ser transmitidas ao homem como a leishmaniose, a raiva e a toxoplasmose; aumentam a proliferação de parasitas como pulgas, carrapatos e sarna; podem causar agressões e acidentes de trânsito; aumentam a poluição por dejetos, a poluição sonora e outros (OMS, 1990).

Sendo assim, a necessidade de gerir as populações de

animais domésticos não é apenas uma questão de proteção animal, mas também de higiene e saneamento.

2.4. Gestão da população de animais de estimação

Por muitos anos, no Brasil, o procedimento de captura e extermínio foi empregado, com foco em controlar o número de animais nas ruas e evitar os riscos à saúde humana citados acima. Este método, no entanto, é comprovadamente pouco eficiente e custoso, além de não humanitário. Foi a partir destas constatações e da pressão de entidades de proteção animal, que esta prática passou a ser paulatinamente alterada para uma alternativa de conscientização de proprietários de animais e de esterilização em larga escala ([Revista Brasileira de Análise do Comportamento, VOL. 3, NO.1, 2007](#)).

É neste contexto que os termos "guarda responsável" e "bem-estar animal" começam a ganhar força e a gestão populacional deixa de ser puramente um controle sanitário e também passa a ser uma medida para garantir o bem estar animal.

A International Companion Animal Management (ICAM, 2019) definiu que, para a gestão da população de animais, é necessário promover uma série de iniciativas e serviços. Parte deles são os considerados fundamentais, independente do local e

situação como:

- Promover comportamento responsável: conscientizar, motivar e apoiar as pessoas para aplicarem comportamentos responsáveis em relação aos animais;
- Reforçar a capacidade profissional dos defensores da gestão da população animal;
- Disponibilizar cuidados veterinários: minimizar o risco de doenças zoonóticas e garantir o bem-estar do animal;

Os demais são considerados situacionais, e devem ser implantados de acordo com as necessidades do local:

- Educar as crianças: garantir que interajam com segurança com os animais, simpatizem com as suas necessidades e compreendam o bem estar animal;
- Instalações de acolhimento e adoção;
- Identificar e registrar os animais: donos facilmente identificáveis, fortalecendo a fiscalização, o comportamento responsável e a reunião de animais perdidos;
- Controle do comércio de animais: garantir bem estar dos filhotes, adequadamente socializados e adaptados a convivência, comercializados adequadamente;
- Gerenciar o acesso a recursos utilizados pelos animais: reduzir

as disputas animais por recursos.

Para a aplicação e funcionamento deste processo, no entanto, é necessário o apoio do governo (criação e execução de leis voltadas para a proteção animal) e o engajamento da comunidade com a causa. Por esse motivo, iniciei um estudo para identificar as atuações governamentais e os grupos envolvidos com a causa animal atualmente.

2.5. Atuações governamentais

As atuações governamentais podem ser definidas em três eixos principais: legislação, fiscalização e ações práticas.

Em relação as leis principais, podemos citar as seguintes e seus respectivos assuntos ([lista das leis municipais de São Paulo sobre animais](#)):

- [Lei Nº 17.619](#): dispõe sobre a obrigatoriedade de prestar socorro aos animais atropelados no Município de São Paulo.
- [Lei Nº 17.580](#): institui o Programa Banco de Ração, e dá outras providências.
- [Lei Nº 17.464](#): dispõe sobre o Estatuto de Proteção, Defesa e Controle das Populações de Animais Domésticos do Município de São Paulo, e dá outras providências.

- [Lei Nº 16.125](#): dispõe sobre a autorização do Poder Executivo disciplinar o transporte de animais domésticos no serviço municipal de transporte coletivo de passageiros no Município de São Paulo.
- [Lei Nº 15.023](#): institui o Programa Municipal de Proteção e Bem-Estar de Cães e Gatos PROBEM e cria o Núcleo de Proteção e Bem-Estar de Cães e Gatos.
- [Lei Nº 14.483](#): Dispõe sobre a criação e a venda de cães e gatos por estabelecimentos comerciais no Município de São Paulo, bem como as doações em eventos de adoção desses animais, e dá outras providências.
- [Lei Nº 13.767](#): Regula o Programa Saúde Animal - PSA.
- [Lei Nº 13.131](#): Disciplina a criação, propriedade, posse, guarda, uso e transporte de cães e gatos.
- [Lei Nº 10.309](#): Dispõe sobre controle de população e controle de zoonoses no Município de São Paulo, e dá outras providências.

Estas leis ditam responsabilidades para donos de animais, estabelecimentos que vendem e/ou cuidam deles e setores ou grupos do governo. Também estabelecem regras para assuntos específicos como programas do governo, descarte de resíduos de animais e cuidados com animais de circo, definindo multas de

acordo com a infração cometida.

Em relação a fiscalização, existem os processos próprios do governo previstos em lei e os serviços para a população realizar denúncias como:

- [Avisar sobre animal encontrado com Registro Geral do Animal \(RGA\)](#): localizar o proprietário de animais encontrados soltos nas vias públicas com a plaqueta de Registro Geral do Animal.
- [Denunciar condições inadequadas de criação](#): avaliar as condições sanitárias de criação dos animais, fornecer orientações preventivas e adoção de medidas administrativas se necessário.
- [Denunciar maus tratos a animais](#): serviço via internet à disposição da população para denúncias de crimes ocorridos no Estado de São Paulo.
- [Solicitar remoção de animal morto em via pública](#): solicitação para que o corpo do animal morto seja retirado da via pública (ruas, avenidas, calçadas).
- [Avaliação de animal em sofrimento sem proprietário para eutanásia](#): verificar a condição do animal e, se cabível, remoção do mesmo para a Divisão de Vigilância de Zoonoses (DVZ) para a realização de eutanásia.

- **Registro Geral do Animal (RGA)**: obrigatório por lei, deve ser solicitado de forma online ou presencial nos estabelecimentos credenciados.
- **Avisar sobre animal agressor em vias públicas**: verificar a necessidade de retirada de animal agressor (com vítima comprovada), sem proprietário e solto na rua.

Em relação as ações práticas, podemos citar as seguintes:

- **Castração gratuita**: pode ser realizado em clínicas veterinárias contratadas, em ONGs contratadas em espaços cedidos (como escolas e associações de bairro) e em unidades móveis (castramóveis).
- **Hospitais veterinários públicos**: serviços gratuitos de consultas, cirurgias, exames laboratoriais e internação.
- **Centro Municipal de Adoção de Cães e Gatos**: alojam e divulgam animais para a adoção.
- **Programa de incentivo à adoção de cães e gatos idosos**: disponibilizam o cartão "CUIDA BEM IDOSO" para os adotantes de cães idosos, que fornece atendimento prioritário e vitalício desse animal em qualquer uma das unidades dos Hospitais Veterinários Públicos da capital.
- **Setor de Ações Especiais**: realizar o monitoramento e controle reprodutivo da população de cães e gatos em locais públicos

de interesse à saúde como aldeias indígenas, terminais rodoviários, ferroviários e metroviários, parques e cemitérios.

- **Vacinar cães e gatos contra raiva**.
- **Programa de apoio ao protetor independente (PAPI)**: oferece esterilização cirúrgica aos animais tutelados por protetores independentes cadastrados, sem limite de procedimentos.
- **Escola Amiga dos Animais**: conscientizar crianças sobre adoção e guarda responsável, estimular as escolas a atuarem neste tema, socializar os animais com crianças.
- **Seja Voluntário**: programa permanente de voluntariado com diversas atividades direcionadas aos cães, gatos e animais de fazenda, como cavalos.
- **Cãominhada**: projeto de voluntariado que visa a socialização dos cães alojados na Instituição.
- **Evite Mordeduras**: convidam pais e crianças para aprender sobre como se prevenir de mordidas de cães.
- **Cadastro Municipal de Comércio de Animais (CMCA)**: registro dos estabelecimentos que comercializam (criação e venda) cães e gatos no Município de São Paulo.
- **Diagnóstico de raiva em animal morto com proprietário**: realização de diagnóstico de raiva em animais que morreram com proprietário/responsável e sem causa de morte definida

De modo geral, as leis citadas definem medidas de gestão da população de animais de estimação alinhadas com o que é recomendado pela ICAM (2019) e a WHO (1990). Apesar disso, não há ações e fiscalizações para todos os pontos abordados na legislação e faltam ações voltadas para a conscientização.

2.6. Comunidade envolvida na causa animal

Em relação ao apoio da comunidade, os principais grupos e suas atuações na causa animal são:

- Organizações não governamentais (ONGs) e organizações sem fins lucrativos: além de resgatar, fornecer os cuidados veterinários e encontrar um novo lar para os animais de rua, também podem atuar no campo da conscientização dos cuidados necessários com o animal e do fornecimento de serviços veterinários acessíveis.
- Protetores independentes: geralmente resgatam animais das ruas, fornecem os cuidados médicos e buscam por um adotante adequado.
- Voluntários: podem atuar nas organizações animais ou participar nos eventos da prefeitura como a Cãominhada.
- Apoiadores de organizações existentes: fornecem recursos financeiros ou doações.

- Empresas: podem realizar ações voltadas para o bem estar animal, como ceder espaço em suas lojas para a realização de feiras de adoção (Petz), fornecer uma parcela dos lucros para grupos sem fins lucrativos de proteção animal (Pet Love) ou oferecer produtos próprios em forma de doação.
- Donos responsáveis: empregam a guarda responsável nos cuidados com seu animal de estimação, garantindo seu bem estar físico e mental.

Dentre estes grupos, os três primeiros são os que mais enfrentam desafios. Em sua maioria, eles lidam com as constantes demandas de cuidados com animais de rua, sem possuir uma renda fixa ou suporte governamental. Além disso, as iniciativas privadas e públicas não são alinhadas sob um mesmo plano de gestão populacional, dificultando a colaboração entre ambos pela falta de um direcionamento.

Feito o levantamento dos serviços públicos e da comunidade envolvida, foi identificado a necessidade de pesquisar um último tema: os estabelecimentos e serviços pagos existentes, que também fazem parte deste ecossistema.

2.7. Estabelecimentos e serviços pagos

No Brasil, existem aproximadamente 149,6 milhões de pets: 39%

cães, 27% aves, 18% gatos, 14% peixes e 2% de outros animais.

Em 2015, este mercado faturou R\$ 22 bilhões:

- 55,1% em alimentos;
- 18,2% em criadouros de animais;
- 13,9% em serviços veterinários;
- 6,5% em equipamentos, acessórios, produtos de higiene e beleza;
- 6,3% em medicamentos veterinários (Abinpet).

Dentro desse setor, há diversos serviços e estabelecimentos envolvidos, sendo os principais:

- Hotel: hospedagem em hotéis para animais ou na casa de pessoas físicas (como ofertado pela Dog Hero).
- Creche: fornece atividades e acompanhamento de monitores e um veterinário.
- Passeio: serviço de passeios com cachorro, em algumas plataformas, com possibilidade de acompanhamento por GPS.
- Babá: serviço de acompanhamento do animal por determinado período na casa do dono.
- Adestramento: serviço de ensinamento de diversos comandos básicos e avançados, visando eliminar problemas como roer móveis, puxar guia e afins.

- Hospital veterinário: fornecem atendimento, internação e tratamentos clínico-cirúrgicos (com estrutura de urgência), área de diagnóstico e funcionamento 24 horas.
Clínica veterinária: fornece atendimento, consultas, internação e tratamentos clínico-cirúrgicos (opcional) e área de diagnóstico;
- Consultório veterinário: fornece atendimento, consultas e vacinação, sendo vedada a realização de procedimentos anestésicos e/ou cirúrgicos e a internação.
Pet Shops: comercializa animais, produtos de uso veterinário (exceto medicamentos), drogas e outros fármacos. Podendo fornecer serviços como tosa e banho.
- Ambulatório veterinário: fornece exames clínicos, curativos e pequenas cirurgias.

Listando depoimentos do ReclameAqui, Google Play e de sites que ofertam estes serviços, foi feito um agrupamento por assunto dos principais problemas relatados:

- Serviços veterinários e de beleza: demora para liberar resultados de exames; documentos entregues errados; agendamentos não respeitados; cobranças indevidas; diagnóstico incorreto; impossibilidade de ver o pet; demora e falta de retorno do estado do animal; troca constante de

veterinário responsável; falta de empatia pelo animal e seu dono; descaso e desrespeito.

- Alimentos, equipamentos, acessórios, produtos de higiene e beleza: produto não entregue, atrasado ou errado; alimentos ou produtos de higiene causaram mal estar e alergia.
- Serviços diversos: maus tratos ou falta de visibilidade do estado do animal durante o serviço.

Com esta última análise, a pesquisa documental em sí foi finalizada.

2.8. Esquematização das relações entre stakeholders

A esquematização mostrada na Figura 1 foi criada a partir do estudo realizado dos principais envolvidos no contexto de animais domésticos. O seu intuito é mapear este complexo ecossistema a partir das relações existentes entre os stakeholders, facilitando sua compreensão.

Esquemática das relações entre stakeholders

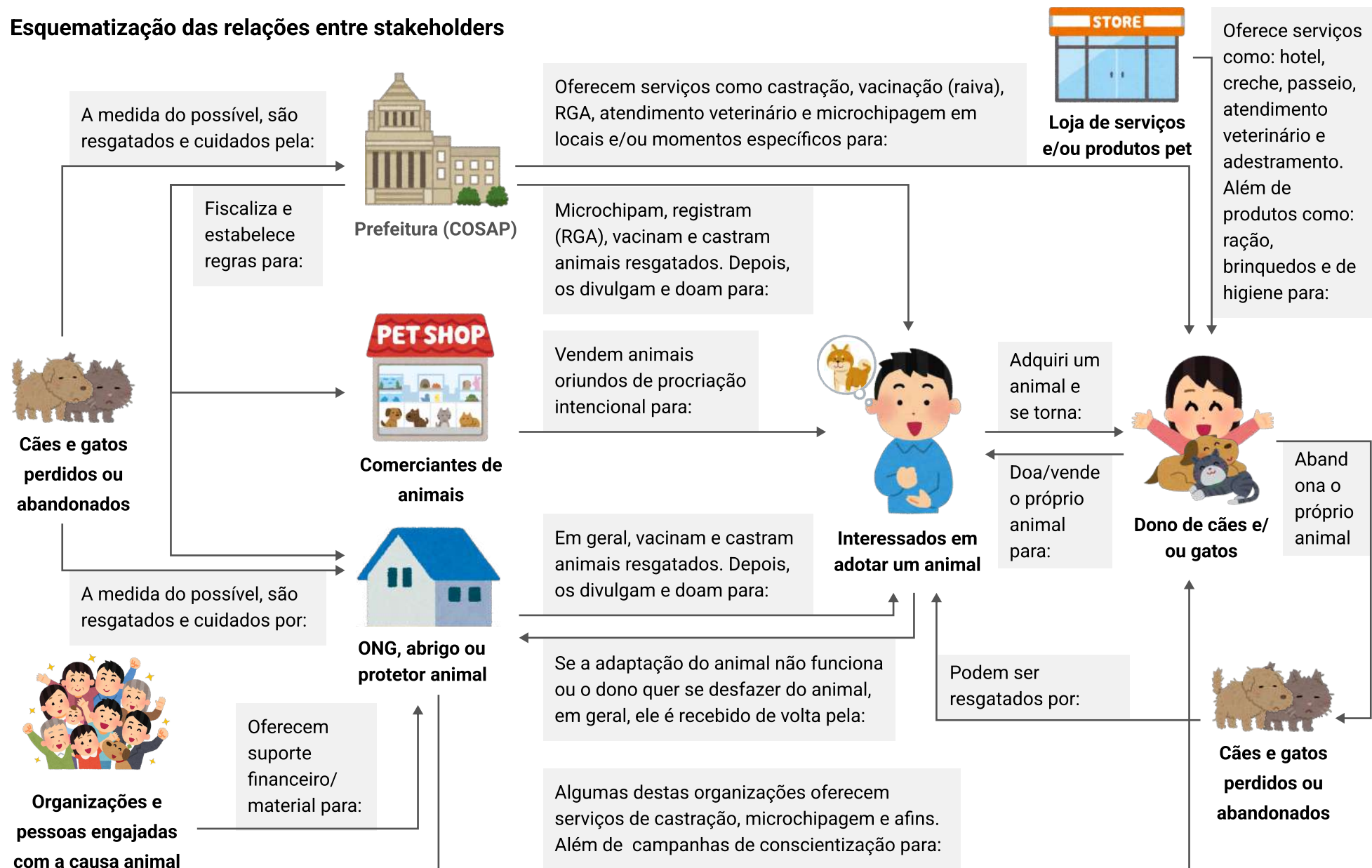


Figura 1: Esquemática das relações entre stakeholders | Fonte: compilação do autor

2.9. Mapeando os problemas

Com base na pesquisa realizada, o próximo passo foi agrupar os problemas identificados em três grandes problemáticas, nomeadas e descritas como:

- Guarda não responsável e seus impactos (figura 2): o comportamento responsável é um dos principais pilares para a gestão da população animal e seu bem estar. A falta de sua prática prejudica o animal e incentiva o abandono, que leva a uma série de consequências para o animal e a sociedade com a qual ele convive (compilado dos tópicos 2.2, 2.3 e 2.4).
- Desafios das organizações filantrópicas que visam o bem estar animal (figura 3): estes grupos têm um importante papel no acolhimento, na adoção e na conscientização. Alguns deles também contribuem com o acesso a serviços veterinários gratuitos ou a baixo custo para a população carente. No entanto, estas organizações enfrentam constantemente dificuldades como a falta de espaço, renda fixa e mão de obra (compilado do tópico 2.6).
- Serviços pet pagos (figura 4): há descontentamento com uma grande variedade de serviços animais, principalmente em relação ao atendimento precário, descumprimento de prazos e erros cometidos no serviço (compilado do tópico 2.7).

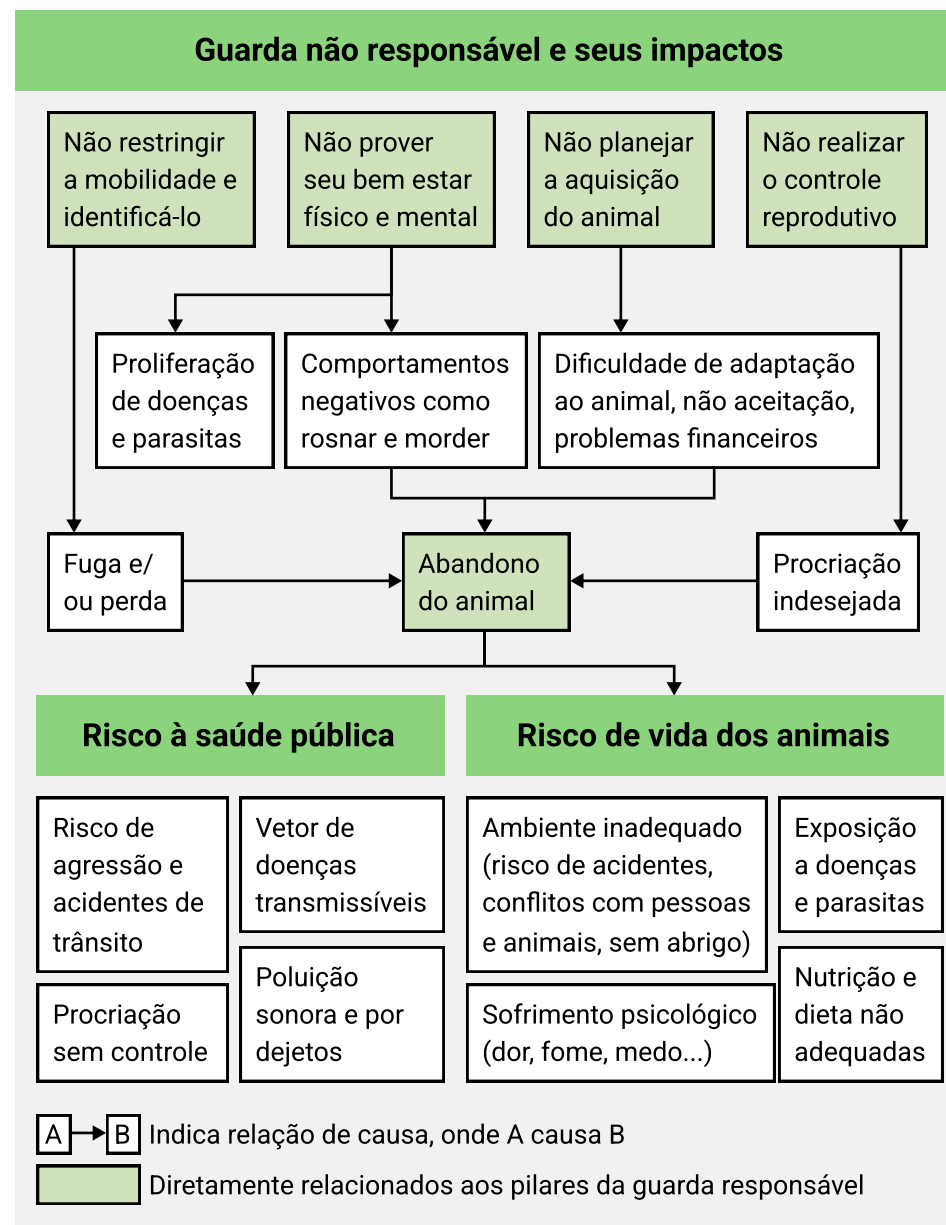


Figura 2: Guarda não responsável e seus impactos | Fonte: compilação do autor

Desafios das organizações filantrópicas que visam o bem estar animal

Dependem de doações geralmente insuficientes	Gastos altos com cuidados veterinários	Animais idosos ou fora de determinados perfis são difíceis de adotar	Falta de suprimentos animais
Falta de mão de obra	Precisam promover adoção responsável	Falta de suprimentos para o alojamento	Falta de espaço

Figura 3: Desafios das organizações filantrópicas que visam o bem estar

Fonte: compilação do autor

Problemas com serviços pet pagos

Gastos altos com cuidados veterinários	Maus tratos, falta de visibilidade do estado do animal	Demora para liberar resultados de exames	Descaso e desrespeito
Documentos entregues errados	Demora e falta de retorno do estado do animal	Falta de empatia pelo animal e seu dono	Não permitem ver o animal
Alimento ou produto de higiene causaram mal estar e/ou alergia	Produto não entregue, atrasado ou errado	Troca constante de veterinário responsável pelo animal	Agendamento desrespeitado
			Cobranças indevidas

Figura 4: Problemas com serviços pet pagos | Fonte: compilação do autor

Dentre eles, a problemática da guarda não responsável foi escolhida como foco. Além de ser um dos tópicos mais estudados na pesquisa documental, também é um dos mais relevantes, por ser um dos pilares obrigatórios para a gestão da população de animais de estimação segundo a [ICAM](#).

As organizações filantrópicas também continuaram a ser investigadas, mas com maior foco em suas relações com a guarda não responsável do que nos desafios da organização. O grupo de serviços pet, por sua vez, foi descartado.

Neste momento, também foi confirmada a cidade de São Paulo e os cães e gatos como foco do projeto, devido a proximidade da região e por estes serem os animais que mais se encontram abandonados. A delimitação do local também é importante, pois cada prefeitura possui suas próprias leis, ações e fiscalizações.

O próximo passo, portanto, foi levantar as dúvidas que não puderam ser sanadas através da pesquisa documental e definir o melhor método para saná-las.

3. Pesquisa de campo

Neste capítulo, serão definidas as dúvidas remanescentes da pesquisa documental e os métodos de pesquisa utilizados para solucioná-las, com base na problemática da guarda não responsável escolhida como foco do trabalho.

[Link de acesso ao Miro, com o material da pesquisa de campo](#)



3. Pesquisa de campo

3.1. Plano de pesquisa

Selecionada a guarda não responsável como foco para a pesquisa, haviam dois grupos de dúvidas principais que limitavam o andamento do projeto:

1. Em relação a guarda responsável:
 - a. O quanto ela é praticada em São Paulo;
 - b. Quais cuidados que compõem a guarda responsável são ou não são praticados e por quais motivos;
2. Em relação a adoção:
 - a. Como funciona o processo de adoção em organizações protetoras de animais.
 - b. Quais são os pré requisitos para a adoção.
 - c. O quanto a guarda responsável é empregada nestes processos.
 - d. Como funcionam os demais processos da organização (como resgate e geração de renda).
 - e. Quais são as dificuldades principais em seu dia-a-dia.

Para o item 1, foi escolhida uma abordagem quantitativa através de questionário utilizando a ferramenta Google Forms. O público alvo eram donos de cães e gatos na cidade de São Paulo.

Antes da divulgação, foi realizado um teste do formulário com três conhecidos, buscando compreender se ele estava muito longo, se as perguntas estavam claras e se havia algum erro que precisava ser corrigido. Finalizado os ajustes pontuais, a divulgação foi feita através de amigos e grupos nas redes sociais no período de 10 a 23 de Outubro de 2022.

Ao todo foram obtidas 99 respostas, das quais apenas 39 foram consideradas para a análise, pois as demais pertenciam a residentes de fora da cidade de São Paulo.

O questionário foi estruturado em cinco seções, com base nas responsabilidades que compõem a guarda responsável ([link para o formulário completo](#)):

1. Informações gerais sobre os animais e seu tutor: identificar alguns fatores demográficos como idade, localização e gênero do animal e seu dono.
2. Planejamento realizado para a aquisição do animal: compreender como os animais foram adquiridos, qual foi o nível de planejamento prévio para a aquisição e quais são os principais problemas que podem ocorrer após a adoção.
3. Restrição da mobilidade e identificação: verificar se os animais tem acesso desacompanhados a locais fora da propriedade do

tutor e se possuem alguma forma de identificação caso se percam.

4. Controle reprodutivo: averiguar se o controle através da castração ou outros meios é realizado.

5. Cuidados com seu bem estar: compreender se os animais são levados ao veterinário quando necessário, se estão vacinados e as principais dificuldades para o dono em administrar estes cuidados.

Para o item 2, a abordagem foi qualitativa através de entrevistas realizadas utilizando a ferramenta *Google Meet*. O público alvo eram voluntários em organizações de proteção animal, como ONGs e abrigos. O levantamento destes grupos foi feito principalmente através do site adotar.com.br (2022). As solicitações de entrevista foram realizadas por e-mail e pelas redes sociais no período de 24 de Outubro a 4 de Novembro de 2022. Dentre as 26 organizações contatadas, 3 aceitaram ser entrevistadas. As entrevistas ocorreram entre dia 1 e 11 de Novembro. O tempo ideal calculado seria de 45 minutos, mas isto precisou ser ajustado de acordo com a disponibilidade dos entrevistados, variando de 30 minutos a 1 hora.

O roteiro foi estruturado em cinco seções ([link para o roteiro](#)

[completo](#)):

1. Introdução: conhecer o entrevistado e sua história com a organização a qual pertence.
2. Adoção: compreender o processo de adoção e acompanhamento pós adoção em detalhe, identificando os processos empregados para garantir uma adoção responsável.
3. Resgate e acolhimento: mapear como é feito o processo de resgate, acolhimento e tratamento antes de ser liberado para a adoção.
4. Arrecadação: mapear como são feitas as arrecadações e sua efetividade.
5. Colaboradores: identificar quem são, o que fazem e como se tornaram colaboradores.

A seguir, indico os resultados das pesquisas de campo, com base em suas respectivas estruturas apresentadas no plano de pesquisa.

3.2 Questionário para donos de cães e gatos

Os gráficos das figuras 5 a 17 foram criados utilizando a ferramenta *Google Sheets*, considerando apenas os respondentes de São Paulo ([link com todos os gráficos e respostas do questionário](#)).

3.2.1. Informações gerais sobre os animais e seu tutor:

Nesta seção, foram coletadas as informações: idade dos respondentes e animais, região em que residem, quantidade de animais que possui, o tipo (cão ou gato) e seu gênero.

Idade dos respondentes

A maior parte dos respondentes é jovem, na faixa dos 21 aos 30 anos. Provavelmente, isto se deve aos meios em que o questionário circulou: entre amigos, conhecidos e em suas redes de contato.

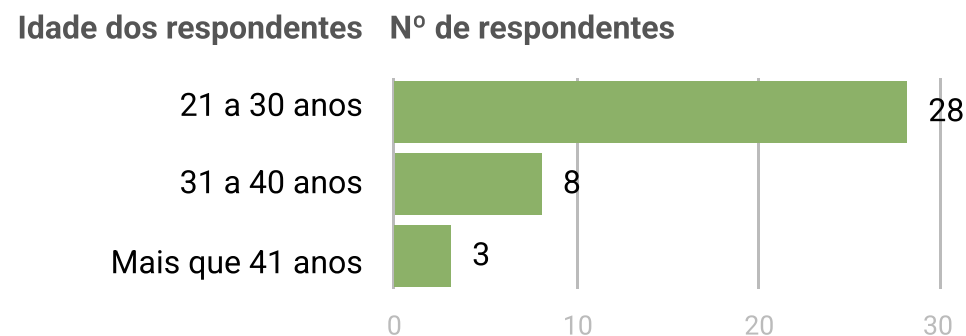
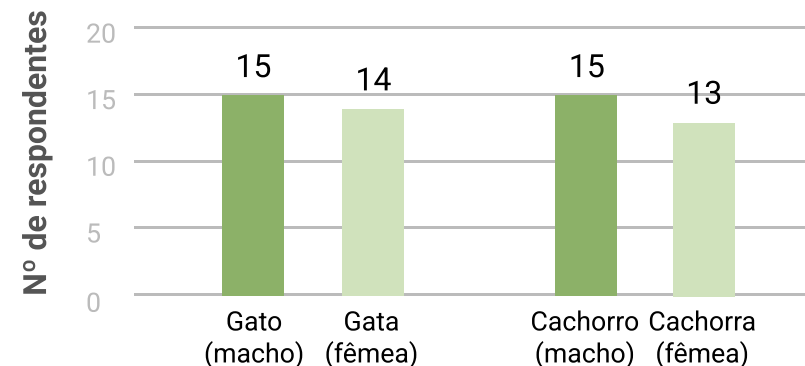


Figura 5: Idade dos respondentes | Fonte: compilação do autor

Gênero e idade dos cães e gatos

A variação de gênero e idade dos cães e gatos, observada a seguir, indica uma representatividade equilibrada da população deste animais na pesquisa realizada.

Gênero dos cães e gatos que possui



Idade dos cães e gatos que possui

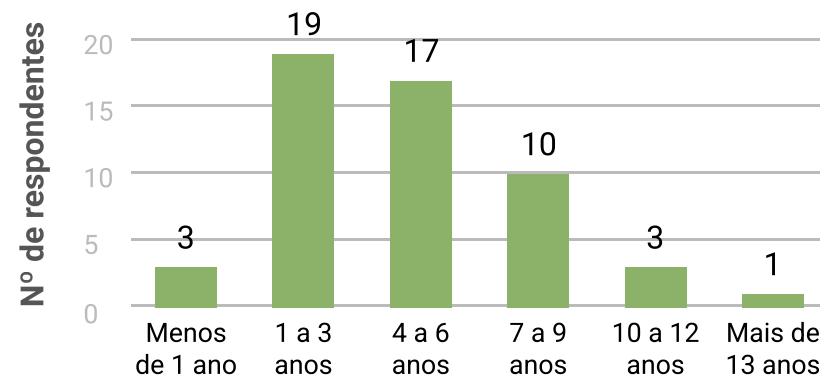


Figura 6: Gênero e idade dos cães e gatos | Fonte: compilação do autor

Quantidade de cães e gatos na residência

A maior parte dos respondentes possui apenas um animal do tipo cão ou gato, mas ainda é comum ter até dois ou três deles.

Também é recorrente ter cães e gatos na mesma residência.

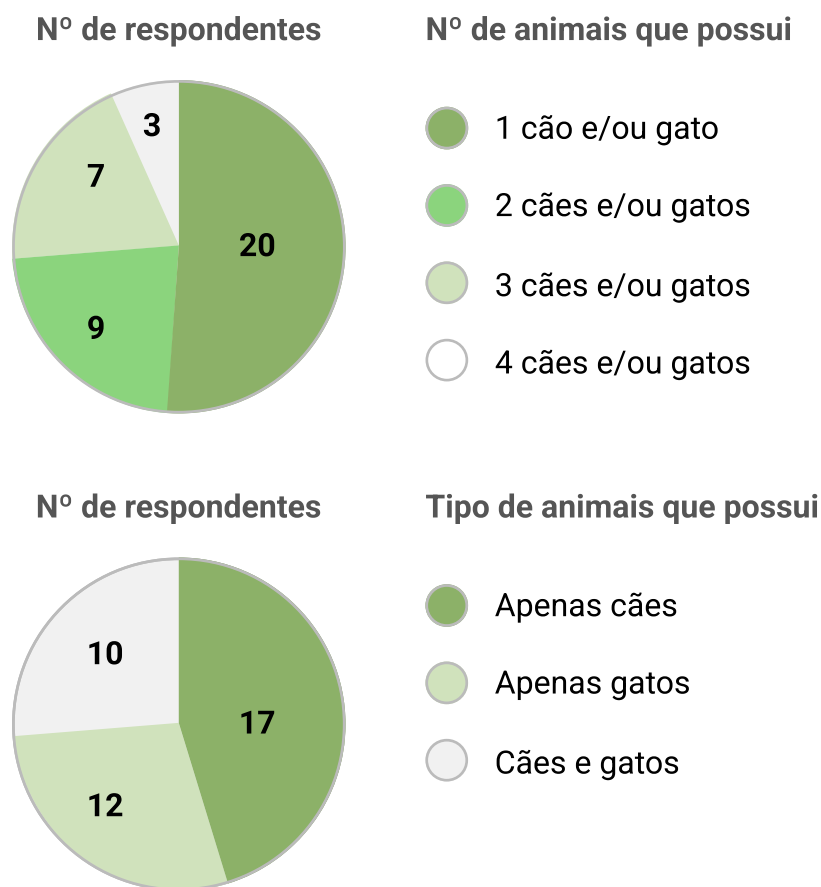


Figura 7: Quantidade e tipos de animais | Fonte: compilação do autor

3.2.2. Planejamento realizado para a aquisição:

O planejamento para a aquisição do animal de estimação é um dos fatores principais que compõem a guarda responsável. Através dele, é evitado que ocorram dificuldades após a aquisição

do animal (como problemas financeiros ou descontentamento de algum membro da família com o animal) que podem afetar sua qualidade de vida ou causar seu abandono.

Como adquiriram os cães e gatos

A maioria dos respondentes adquiriu seu animal através de doações, adoções ou resgates. Este é um fator positivo do ponto de vista da gestão da população de animais, pois permite que animais abandonados sejam realocados, ao invés de incentivar o comércio. Em relação a compra, foram todos casos de cães. Isto indica que ainda existe um costume forte de compra para este tipo de animal, diferente dos gatos.

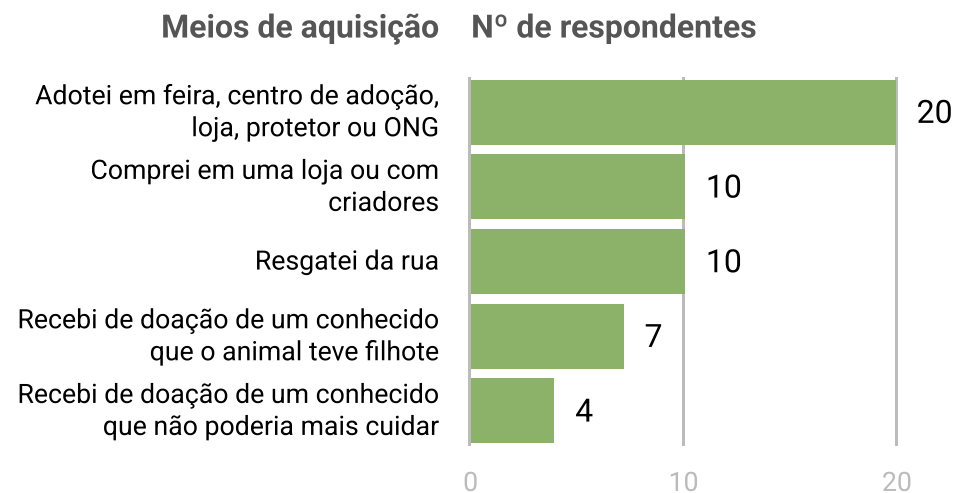


Figura 8: Meios de aquisição dos animais | Fonte: compilação do autor

Nível de planejamento e dificuldades após a aquisição

Observando o planejamento realizado para a aquisição do animal, a maior parte dos respondentes afirmou já ter decidido e planejado ter o animal antes de visitar locais para adquirí-lo. Em sua grande maioria, foram casos de adoção e compra do animal. Neste modo de aquisição, as instituições que são de fato responsáveis, verificam se o adotante tem capacidade, preparo e ciência de suas responsabilidades antes de ceder o animal. Ainda assim, 52% relataram alguma dificuldade após a aquisição.

A falta do planejamento se concentra nos casos em que o animal foi resgatado ou recebido de doação, onde a ocorrência de dificuldades após a aquisição é de 84%. Nestes casos pode ter existido uma urgência para a aquisição do animal, onde a importância da adoção responsável foi deixada de lado propositalmente ou devido a falta de conhecimento do assunto.

Observando as dificuldades como um todo, nota-se que 2/3 dos respondentes enfrentaram um ou mais dos problemas citados. Sendo os mais recorrentes:

- (51%) Gastei mais do que eu esperava com o bem estar do animal de estimação (ração, brinquedos, veterinário e afins);
- (26%) Animal tentou fugir, se perdeu ou quase passou por isso;

- (23%) Tive dificuldades em adaptar meu dia-a-dia para cuidar do bem estar do meu animal de estimação por falta de tempo, espaço ou outros motivos;

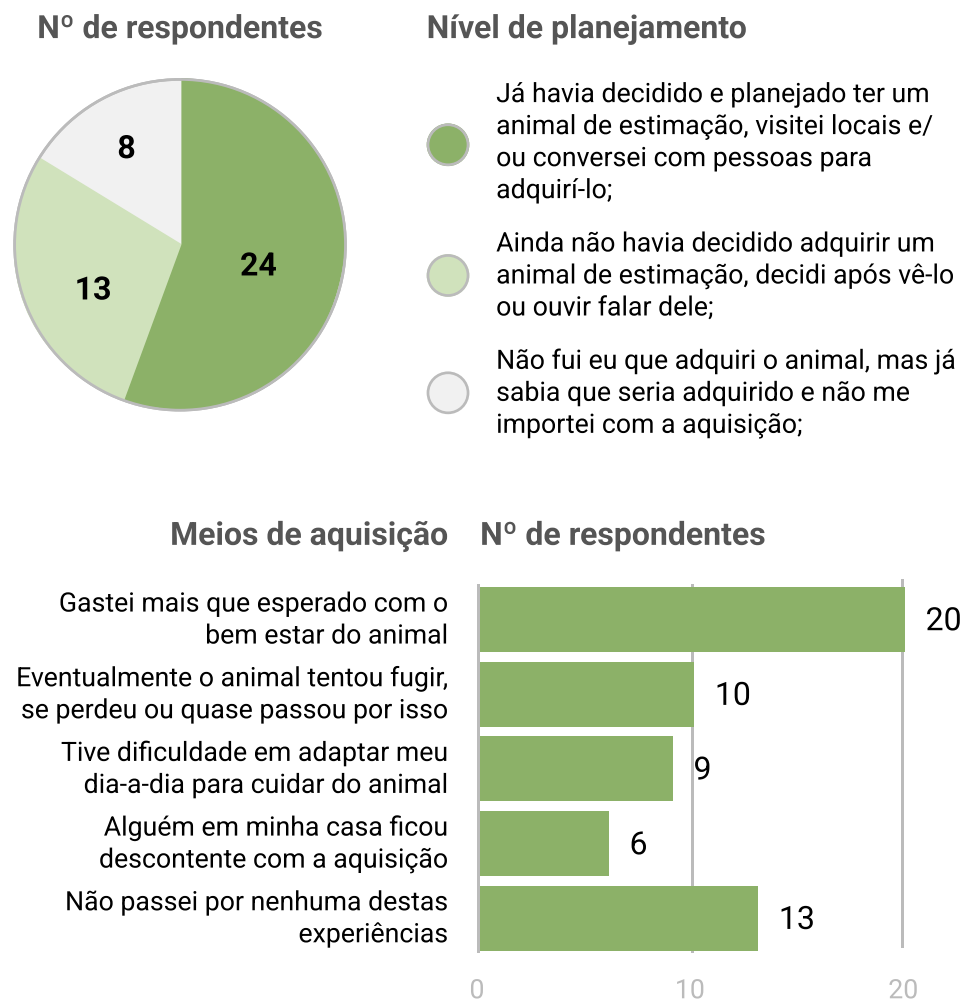


Figura 9: Planejamento e meio de aquisição | Fonte: compilação do autor

3.2.3. Restrição da mobilidade e identificação:

Restringir a mobilidade do animal e identificá-lo é outro pilar da guarda responsável. Garantir que o animal não tenha acesso a rua desacompanhado e que ele possa ser sempre facilmente identificado reduz a chance de fugas e aumenta a possibilidade de reencontrar o animal caso isso ocorra. A identificação também é uma forma de fiscalização para a prefeitura, pois facilita identificar abandonos propositalis e a aplicação das penalidades previstas por lei. Atualmente, as principais formas de identificação são: Registro Geral do Animal (obrigatório por lei na cidade de São Paulo), coleira identificadora e o microchip.

Em relação ao Registro Geral do Animal

A emissão do RGA é gratuita e pode ser feita online ou presencialmente através da prefeitura. Este serviço e sua obrigatoriedade, no entanto, são pouco conhecidos, visto que 25% dos respondentes nunca ouviram falar dele. Além disso, 25% dos respondentes já ouviram falar do registro, mas não planejam fazê-lo, pois não o consideram importante ou não sabem para que serve ou como emití-lo. Isto indica que a sua importância e seus benefícios também são pouco divulgados.

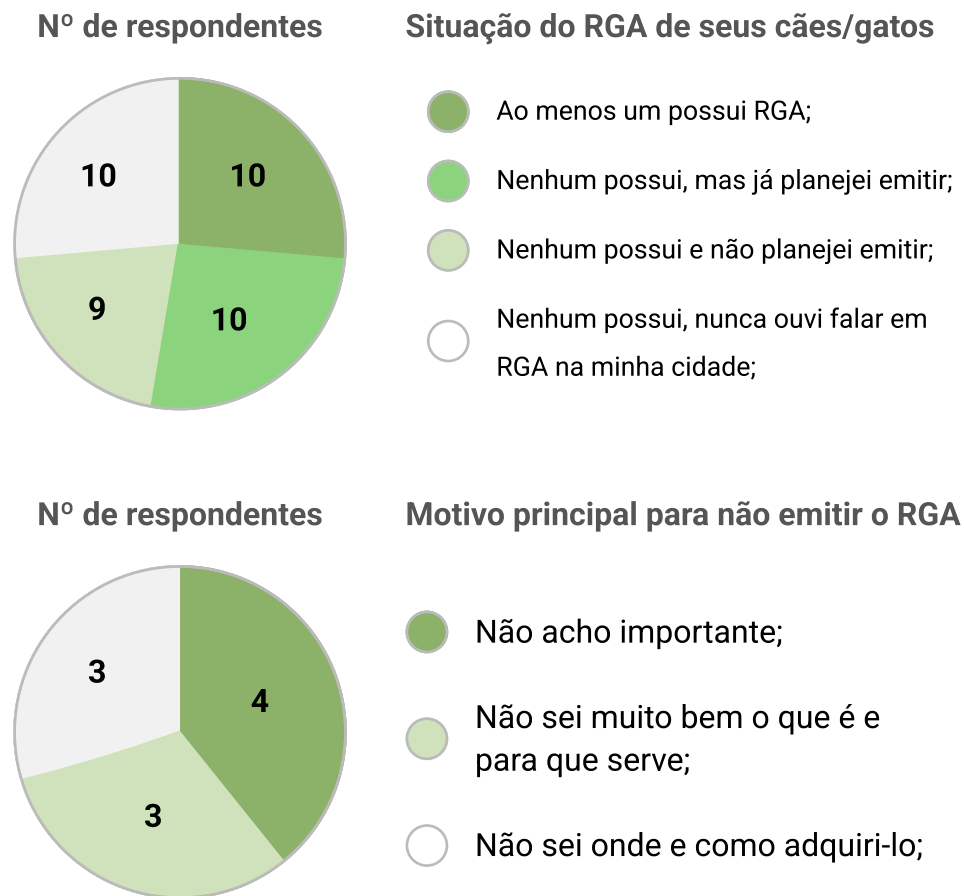


Figura 10: RGA e motivos para não emití-lo | Fonte: compilação do autor

Dentre os animais que já possuem o RGA, os incentivos principais são: o animal já ter vindo com o registro antes da aquisição ou ter recebido uma recomendação do veterinário para fazê-lo. Também há alguns casos excepcionais onde houve

necessidade de fazê-lo para viajar ou castrar em uma ONGs. De modo geral, foram casos onde houve envolvimento de uma organização ou de um profissional recomendando ou impondo o registro como uma condição para outro fim.

Nos casos que alegam já ter planejado o registro, mas não o fizeram, o incentivo principal foi ter lido ou ouvido falar que pode facilitar encontrar animais perdidos. O incentivo de uma organização ou profissional, neste caso, se mostrou um fator determinante para a concretização do RGA.

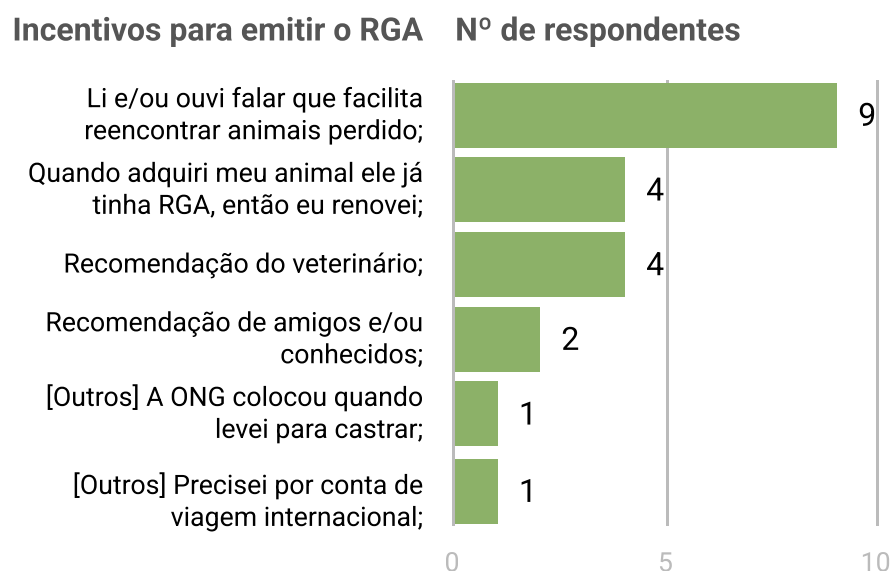


Figura 11: RGA e incentivos para emití-lo | Fonte: compilação do autor

Em relação à coleira identificadora

A coleira identificadora é outro fator que contribui para encontrar o dono de animais perdidos. A maioria dos respondentes não a adquiriu, pois o animal fica apenas dentro da residência ou por não ter pensado em fazê-lo antes. No entanto, é comum que animais fujam de suas residências por descuido ou durante o passeio. Inclusive, 25% dos respondentes relataram anteriormente que seu animal já fugiu, se perdeu ou quase passou por isso. Neste sentido, se mostra importante a conscientização e incentivo ao uso da identificação na coleira.

Em relação a não ter pensado em adquirir a identificação antes, um lembrete ou indicação neste sentido poderia facilmente reverter esta situação.

No caso de quem adquiriu a coleira, os incentivos foram a recomendação de amigos ou por ter lido ou ouvido falar que facilita reencontrar animais perdidos, não houve recomendação de profissionais e organizações animais.

Outro ponto de destaque é que a plaqueta identificadora também é emitida ao realizar o RGA. Apesar disso, este não foi um motivador para o uso da identificação. Sendo que, apenas com o RGA, a identificação do animal continuaria sendo difícil.

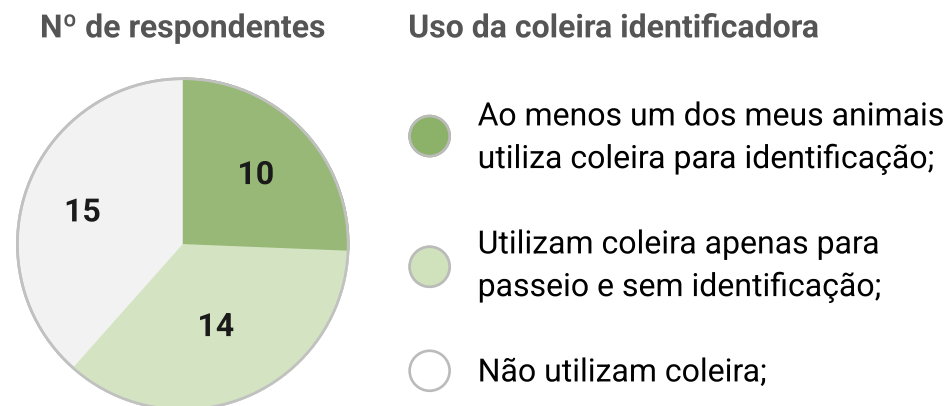


Figura 12: Uso da coleira identificadora | Fonte: compilação do autor

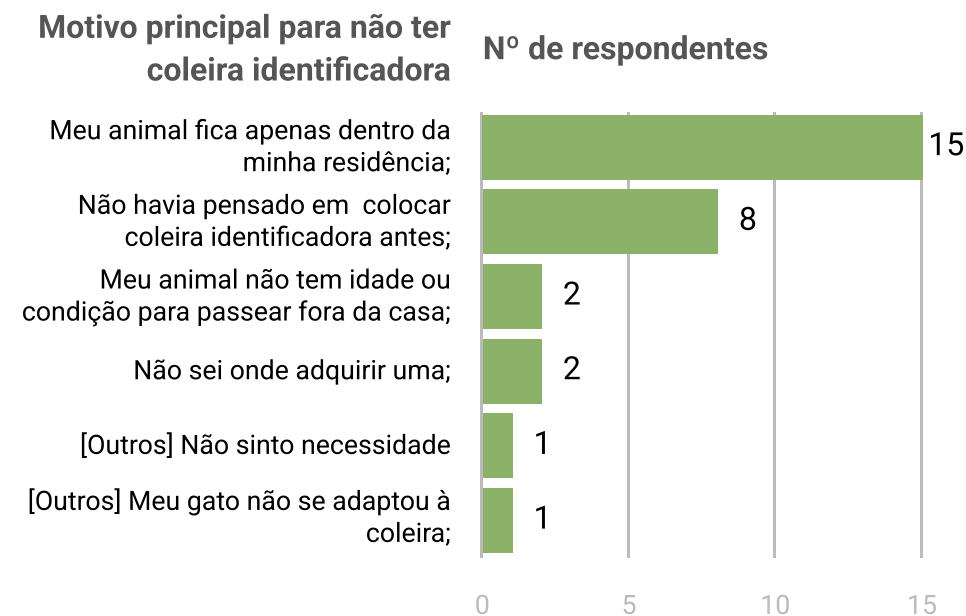


Figura 13: Motivos do desuso da coleira identificadora

Fonte: compilação do autor

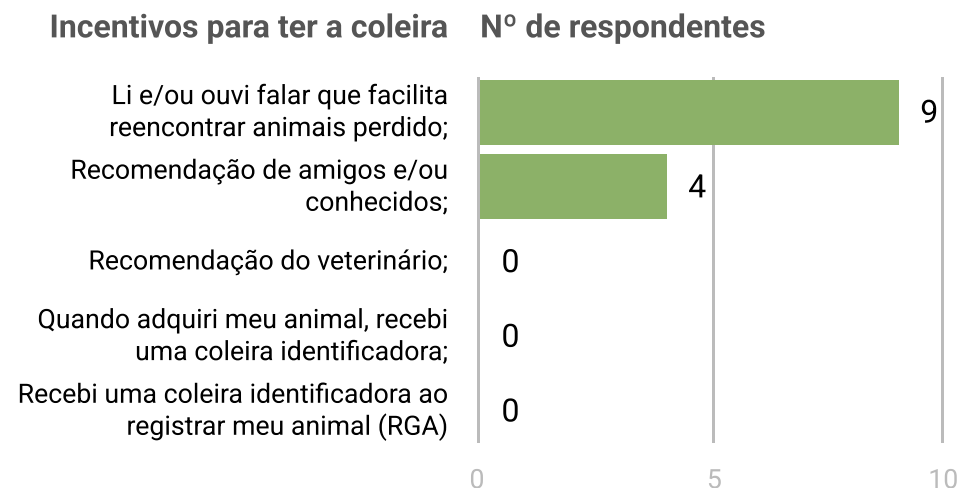


Figura 14: Incentivos para usar a coleira identificadora

Fonte: compilação do autor

Em relação ao microchip

Apesar de ser o mais eficiente para reencontrar animais perdidos, o microchip é o que possui menor adesão entre os métodos citados.

A maioria dos respondentes já ouviu falar da microchipagem, mas não a fez devido ao custo financeiro ou por não saberem onde realizá-la. Fatores secundários para não realizá-la foram não saber para que ele serve ou não a considerar necessária para o animal.



Figura 15: Uso do microchip e incentivos ao desuso | Fonte: compilação do autor

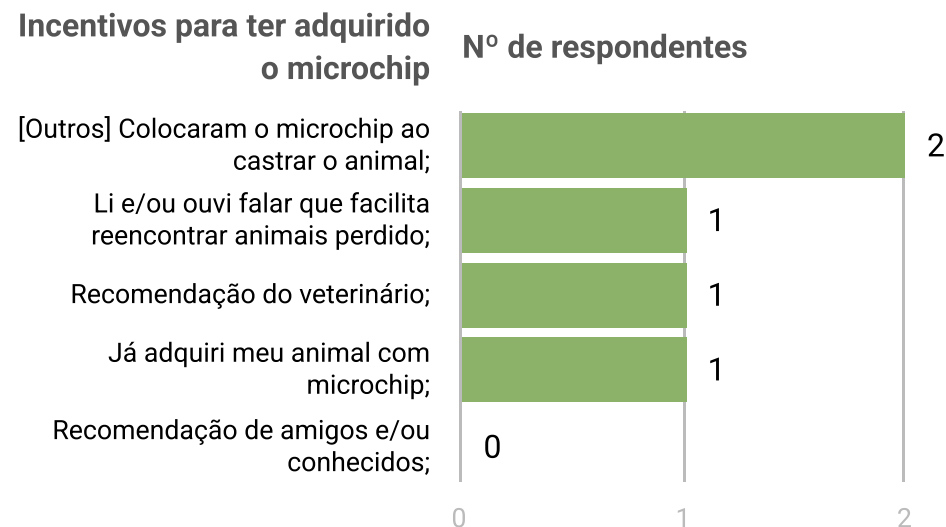


Figura 16: Uso do microchip e incentivos ao uso | Fonte: compilação do autor

3.2.4. Controle reprodutivo

Dentre as responsabilidades que compõem a guarda responsável, o controle reprodutivo do animal é o mais difundido. Ele elimina a possibilidade de procriação não planejada, que poderia causar o abandono da mãe, dos filhotes ou a doação de forma não responsável, impactando no bem estar do animal.

Em relação a castração

Apesar da castração ter uma grande adesão, analisando em detalhe os casos em que o dono tem a intenção de castrar no futuro, observamos que são todos animais que já possuem idade

para serem castrados. Além disso, também observamos alguns casos em que o animal teve filhote após sua aquisição. Sendo assim, apesar de bem difundida, é importante reforçar que a castração seja realizada no período ideal.



Figura 17: Castração e gestações anteriores | Fonte: compilação do autor

Incentivos para a castração

Em relação aos incentivos para realizar a castração, eles são diversos. Se trata de um assunto bastante divulgado, cuja importância é mais reconhecida.

Os animais que são adquiridos através da adoção, também costumam já estar castrados, com exceção das situações em que o animal é muito novo para o procedimento. Nestes casos, geralmente a ONG ou abrigo pede que o interessado em adotar se comprometa a castrá-lo.



Figura 18: Incentivos para a castração | Fonte: compilação do autor

3.2.5. Cuidados com seu bem estar

Em relação ao bem estar do animal, em geral, é recomendado que o animal seja levado ao veterinário para exames de rotina. A periodicidade indicada varia com base na idade do animal (uma vez por mês para filhotes, uma vez por ano para adultos e duas vezes por ano para idosos) ou caso ele já tenha alguma doença que necessite acompanhamento. Este acompanhamento garante o bem estar do animal e facilita identificar doenças antes que elas se agravem. O contato com o veterinário também incentiva a adesão aos cuidados como animal, como vacinação, registro do animal e afins.

Consultas de rotina e dificuldades na vacinação

Em relação as consultas de rotina, parte significativa dos respondentes (25%) apenas leva o animal para o veterinário em casos de doença ou acidente, os demais, levam o animal com determinada frequência.

A respeito da vacinação, as principais dificuldades são o transporte até o local e o custo financeiro do serviço. As demais suposições de dificuldades não tiveram grande representatividade.

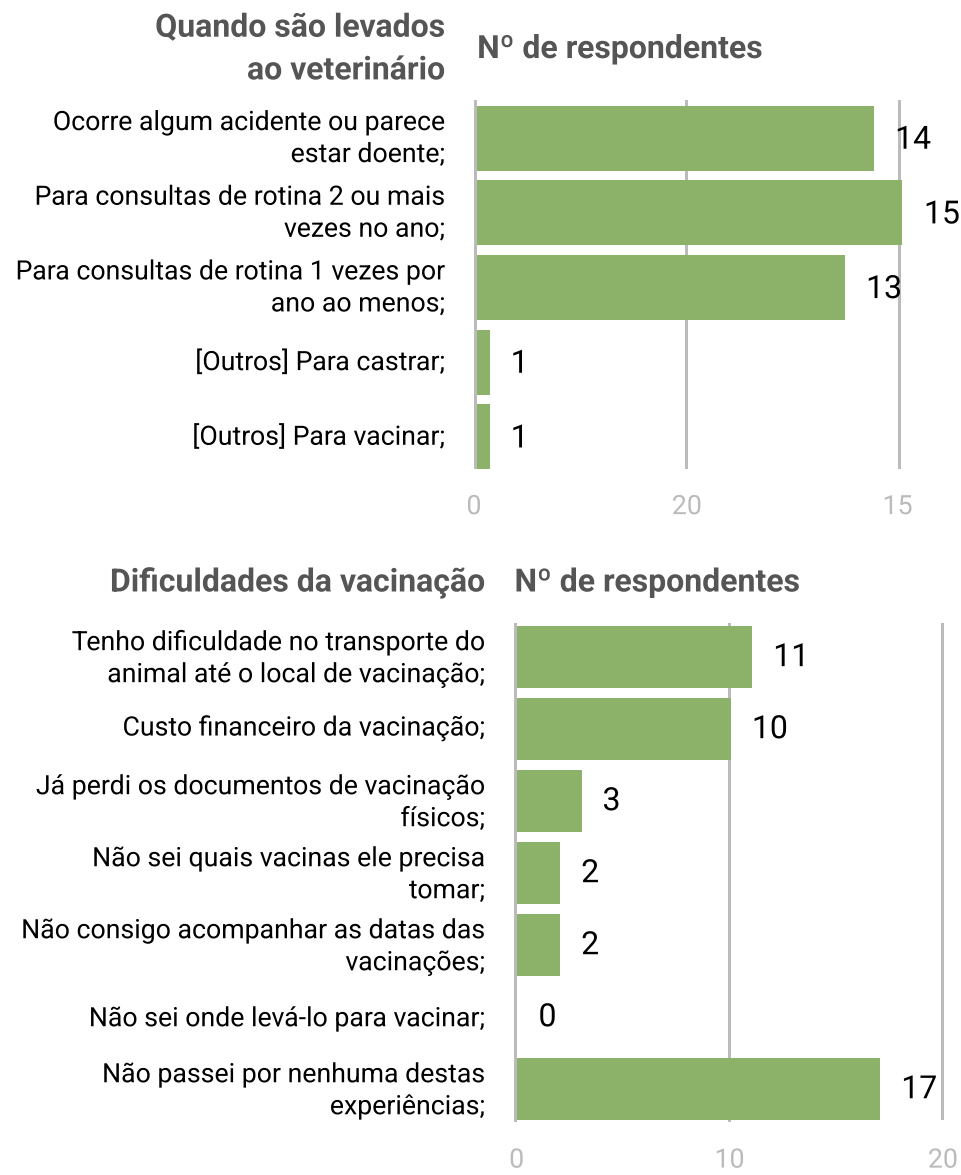


Figura 19: Vacinação e principais dificuldades | Fonte: compilação do autor

3.3 Roteiro para ONGs e abrigos animais

O compilado a seguir foi montado com base nas informações recolhidas dos depoimentos das 3 organizações filantrópicas que cuidam de animais.

3.3.1. Introdução

Nesta etapa, perguntei a respeito da origem da organização e como começaram a participar dela. Nos três casos, o grupo começou com algumas pessoas realizando resgates de animais por conta própria e, com o tempo, eles se reuniram e passaram a trabalhar juntos. Até que, em fim, criaram a organização.

Os voluntários entrevistados, antes de começarem a atuar, já tinham interesse em fazer voluntariado ou de ajudar os animais. Nenhum deles trabalhava com animais anteriormente ou tinha formação na área, mas se identificavam com a causa. Quando conheceram ou entraram em contato com suas respectivas organizações, decidiram fazer parte. Já participam a anos e conhecem bem os processos.

Dentre as organizações entrevistadas, a primeira era uma ONG para cães, a segunda para gatos e a terceira um abrigo que cuida de ambos.

3.3.2. Adoção

Antes de adquirir um animal de estimação é preciso muito planejamento e consciência. Todos os entrevistados relataram a importância de ter um processo para o bem estar do animal com seu futuro dono. De modo geral, este processo ocorre da seguinte forma:

- Surge o interesse em adotar um animal após vê-lo no site, nas redes sociais ou nos locais em que estão para a adoção fisicamente.
 - No caso dos gatos, não são mais feitas feiras de adoção, pois eles ficavam muito estressados e até doentes após o evento.
 - Cães e gatos que são pretos, idosos, deficientes, doentes ou de grande e médio porte dificilmente são adotados.
- O interessado passa por uma entrevista ou responde a um formulário para garantir que ele está ciente dos cuidados necessários antes e após a aquisição do animal.
 - Neste momento, é verificado: o espaço que o animal terá na residência, quanto tempo ele ficará sozinho, se todos na casa estão cientes da adoção, se será capaz de pagar os cuidados, se está ciente da expectativa de vida do animal, se possui outros animais ou já teve antes, se está ciente do

período de adaptação e afins.

- É feita uma análise da compatibilidade do animal com a família e o ambiente que ele irá morar, para garantir uma melhor adaptação. Em alguns locais esta análise é mais profunda, levando em conta, por exemplo:
 - Se o animal é de grande/médio porte e muito ativo, verificam se ele terá espaço para correr e se a família possui criança pequena que poderia acabar se ferindo.
 - Se o animal possui alguma deficiência ou precisa ser adestrado por ser bravo, verificam se a família terá capacidade de lidar com isto.
 - Se a família já possui um animal, verifica se o animal desejado está acostumado a outros animais.
- Um dos grupos também realiza vistoria na casa do adotante, para garantir que o espaço é adequado e que o local é realmente fechado, impedindo fugas.
 - Antes da vistoria é questionado a respeito do espaço e cercamento. Apesar disso, ao chegar no local, é comum os casos em que foram dadas informações erradas propositalmente e não foi possível prosseguir com a adoção imediatamente.
- É assinado um documento de comprometimento da adoção no

momento de entregar o animal. Em alguns casos, também são entregues exames, RGA, carteirinha de vacinação e alguns brindes de parcerias rotativas com empresas.

- Geralmente, o animal é entregue apenas com seus exames médicos e carteira de vacinação. Uma das ONGs também realiza o RGA e começou a fazer a microchipagem. No entanto, pelos próprios dados da pesquisa quantitativa, sabe-se que são casos de exceção.
- Por fim, é feito um acompanhamento durante o processo de adaptação ao novo lar, em geral através do WhatsApp. Este suporte não envolve cobranças de vacinação, castração e afins. A intenção é facilitar a adaptação e verificar se o animal está bem.

Apesar de todo este processo, estes grupos ainda relatam casos de devolução, mesmo anos após a adoção ter sido realizada. Pelos relatos dos voluntários, são raros os casos em que consideram a devolução "justificável".

Uns 5% a 10% mais ou menos dos animais que são adotados acabam voltando, é um número bom, infelizmente. (Voluntária entrevistada, 2022).

As desculpas são as mais absurdas que você pode imaginar: deu alergia, comecei a namorar e meu namorado não gosta, casei meu marido não gosta, vou viajar, engravidei, comecei a trabalhar com comida. Tem casos de gatos adotados a anos. (Voluntária entrevistada, 2022).

3.3.3. Resgate e acolhimento

Nesta etapa, questionei a respeito de como funciona o processo de acolhimento. Os três grupos relataram que estão com seus espaços sempre lotados, alguns precisaram até contratar hotéis para animais ou lares temporários para conseguir manter os resgates de casos mais urgentes. Porém, atualmente, o foco principal é encontrar adotantes para os animais que já possuem

São raríssimos os casos em que entre um animal bonitinho que é só castrar e vacinar. (Voluntária entrevistada, 2022).

Hoje, qual é o objetivo da ONG, não é tirar os cachorros da rua, é encontrar lar para os cachorros. Porque cachorro de rua a gente já tirou um monte, o que a gente tem é que conseguir lar e isso é o que tá mais difícil. (Voluntária entrevistada, 2022).

Em relação aos raros casos de resgate, eles costumam ocorrer da seguinte forma:

- Os resgates são feitos priorizando animais em situações graves, são raros os casos em que entre um animal saudável, que só é necessário castrar e vacinar antes de ir para a adoção.
 - Os gastos logo após o resgate são muito grandes por conta do estado do animal.
- Os pedidos são feitos por telefone, e-mail e através das redes

socias, mas em geral há um contato específico na organização focado em atender estes casos.

- A maioria dos casos são negados devido a falta de espaço. No caso do abrigo, eles buscam dar indicações do que fazer e oferecer parceria para os cuidados com o animal, mas não conseguem abrigá-lo.
 - Existe uma grande quantidade de pessoas que entram em contato para se desfazer do próprio animal, por motivos semelhantes ao da devolução após a adoção.
 - Os demais casos citados foram: dono se mudou e abandonou o animal, animal no bairro que teve filhote, animal em péssimo estado de saúde vagando pela rua.
 - As ONGs deixaram de divulgar seu endereço por conta do abandono em frente aos seus estabelecimentos.
- Após o resgate é feito o tratamento do animal antes que ele seja disponibilizados para a adoção. O animal é vermifugado, castrado, vacinado, examinado para doenças comuns e tratado para doenças ou feridas que possa ter.
 - Alguns animais demoram meses na recuperação antes de poderem ir para a adoção.
 - Em uma das ONGs também é feito o RGA e a microchipagem.

- Dependendo do estado do animal, caso ele seja feroz ou seja muito debilitado, a doação raramente é incentivada ou permitida pela própria organização.

3.3.4. Arrecadação:

Em relação a arrecadação, o que chama a atenção de imediato é a dificuldade em captar recursos suficientes e se manter fora das dívidas. Nenhum dos grupos entrevistados possui suporte financeiro do governo. No máximo, conseguem parcerias com marcas de produtos animais, que disponibilizam alguns produtos para serem entregues quando ocorre uma adoção.

Os métodos de arrecadação também são os mais diversos, sendo o mais recorrente o apadrinhamento, as doações e o bazar:

- Apadrinhamento: grupo de pessoas que pagam uma quantia mensal fixa para os cuidados de um ou mais dos animais escolhidos, geralmente se aproximam bastante da organização e acompanham o dia a dia do animal por notificações e imagens fornecidas por WhatsApp.
- Doações: podem ser tanto de objetos, alimentos ou financeiro. As doações podem ser entregues diretamente no local, mas também é feito o recolhimento pela organização quando necessário. As doações em valores são feitas diretamente

para a conta bancária ou PIX divulgado em redes sociais ou site do grupo.

- Bazar: possuem um local fixo de revenda ou realizam periodicamente. Colocam para venda produtos adquiridos através de doações e todo o valor é convertido para os animais.
- Eventos: realizam eventos beneficentes onde vendem produtos ou serviços. Alguns exemplos são: festa junina, dia da pizza e dia dos caldos.
- Rifa: sorteio de algum produto.
- Venda de produtos customizados: comercio online da canecas, camisetas e outros objetos customizados.
- Ações com divulgação: em geral, quando passam por algum momento de falta de algum produto, podem recorrer as redes sociais solicitando auxílio específico para adquirir algo. Exemplo: ação aluguel, vaquinha para tratamento de animal e afins.

De modo geral, as formas de adquirir fundos além das citadas são muito diversas. Os voluntários criam seus próprios meios e contribuem como podem.

3.3.5. Colaboradores:

Em relação aos colaboradores que atuam diretamente na organização, em sua maioria são os próprios voluntários. Além deles, em alguns casos, há alguns poucos contratados que cuidam da limpeza, da alimentação ou do bem estar do animal. Além deles, há colaboradores indiretos que realizam doações, são padrinhos ou colaboram divulgando e acompanhando nas redes sociais.

De modo geral, as ONGs indicam que querendo ajudar e tendo tempo é possível contribuir das mais diversas formas: tirando foto, criando divulgações para as mídias, dirigindo, visitando os animais, caminhando com eles, ajudando na limpeza, recepção de pessoas e afins. O abrigo, no entanto, não fica em um local de fácil acesso, então é difícil ter um voluntário atuando com eles, pois seria necessário dirigir até o local.

A ONG de gatos, em geral, possui bastante voluntários. Neste caso, a falta de voluntários costuma ser para funções específicas como tirar fotos dos animais ou criar conteúdos de vídeo para ajudar na divulgação. As outras duas, no entanto, dificilmente conseguem recrutá-los.

Os processos de recrutamento são bem parecidos, em geral ocorre uma visita a organização, onde é feita uma entrevista por

algum membro atual. As solicitações para participar são realizadas pelo próprio site do grupo ou entrando em contato pelos outros meios disponíveis.

3.4 Conclusões

Finalizada a exposição dos achados da pesquisa, realizei uma breve esquematização dos principais achados com base nas responsabilidades que compõem a guarda responsável (figura 18).

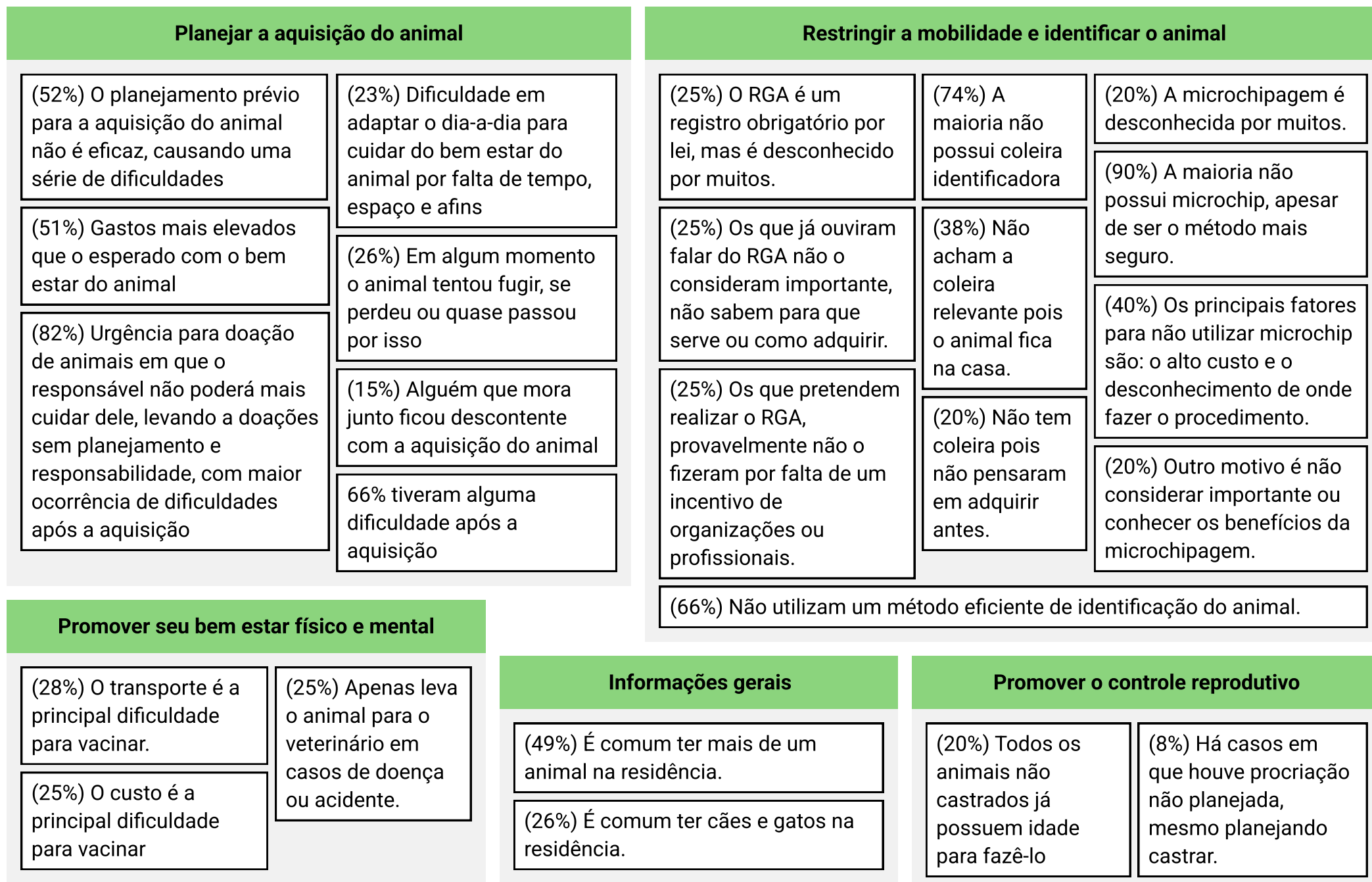


Figura 20: Esquematização dos principais achados com base nas responsabilidades que compõem a guarda responsável | Fonte: compilação do autor

4. Compilado dos achados

Neste capítulo, serão apresentados os resultados das pesquisas (*desk research* e pesquisa de campo) no formato de uma jornada do usuário.

[Link de acesso ao Miro, com a jornada completa](#)



4. Compilado dos achados

4.1. Organização dos achados

A partir da desk research e da pesquisa de campo, foram identificados diversos problemas, oportunidades e informações relevantes para o projeto. Para organiza-las, foi criada a jornada do cachorro, que está resumidamente apresentada nas próximas páginas (a versão original pode ser encontrada neste [link do miro](#)). A intenção seria de, posteriormente, criar também a jornada do gato, mas a princípio o enfoque será para os cães.

A seguir será explicado o que cada uma das colunas da jornada contem, afim de simplificar a compreensão.

Primeira coluna

Nesta coluna, estão listadas em ordem cronológica as etapas da vida do cachorro, que são: neonatal a filhote, adolescência, idade adulta e idoso. Vale destacar que, a depender da raça, ele irá atingir cada uma destas etapas em diferentes períodos de tempo.

Segunda coluna

Na coluna seguinte, estão listadas as necessidades do cachorro ao longo de sua vida, que foram mapeadas, em sua maioria, durante a *desk research*. Esta organização coloca em

foco os cuidados que o animal precisa, que são responsabilidade de seu dono prover.

Vale destacar que vários cuidados se repetem ao longo da vida, porém, há variações na forma e intensidade que precisam ser realizados. No período neonatal a filhote, principalmente, há uma maior diversidade de cuidados que precisam ser cumpridos, apesar de, proporcionalmente, ser o menor período da vida.

Terceira coluna

Nesta coluna, estão listadas as dores do dono do cachorro que o impossibilitam ou impedem de suprimir as necessidades do cachorro, ou seja, cumprir com a guarda responsável. Estes são, principalmente, os pontos mapeados através da pesquisa de campo.

Últimas duas colunas

Nas últimas colunas, estão listadas as oportunidades para mitigar as dores do dono do ponto de vista governamental e de plataformas digitais (que poderiam ser sites, apps e afins). Vale destacar que na versão completa da jornada, também estão representadas as iniciativas que já são tomadas completa ou parcialmente pelo governo e também pelas ONGs e abrigos.

Necessidades do cão	Dores do dono	Plataformas digitais	Governo
Primeiro mês de vida Cuidados com recém nascidos: aquecimento, alimentação adequada, proteção de ameaças, estímulo para fazer suas necessidades.	Adotou de um estabelecimento não registrado, recebeu de doação ou resgatou da rua um animal jovem.	Aumentar planejamento de aquisição: Incentivar e instruir a adoção em estabelecimentos certificados; No caso de compra, incentivar a verificar se o local é licenciado.	Incentivar e instruir a adoção em estabelecimentos certificados.
	Desconhece ou não teve tempo para se preparar para cuidar do animal, causando: (52%) dificuldades financeiras, (23%) de adaptação ao dia a dia, (26%) casos de fuga e afins.	Oferecer ordenadamente informações de cuidados necessários para o animal de acordo com a idade.	Direcionar ONGs, abrigos e semelhantes para a realização de doações responsáveis.
30 dias de vida Tomar o vermífugo conforme acompanhamento com o veterinário.	Pela falta de preparo e informação, ainda desconhecem os procedimentos e cuidados necessários. Precisa vermifugar, mas não sabe como.	Indicar hospitais disponíveis para consulta gratuita.	
		Incentivar a primeira consulta, mostrando a relevância do processo.	
		Incentivar o acompanhamentos dos procedimentos necessários.	
Mensalmente Idas recorrentes ao veterinário para procedimentos, vacinas e acompanhamento.	(25%) Só levam para o veterinário quando apresenta alguma doença ou ferida, pondo em risco o bem estar do animal.	Incentivar e recomendar idas ao veterinário recorrentes de acordo com a idade do animal.	
	Pela falta de preparo e informação, ainda desconhecem os procedimentos e cuidados necessários.	Controles das datas dos procedimentos como vermifugação e vacinação.	

Necessidades do cão	Dores do dono	Plataformas digitais	Governo
1 ao 2 mês de vida Período de desmame e adaptação da alimentação para a papinha e pela ração úmida e/ou sólida.	Pela falta de preparo e informação, ainda desconhecem os procedimentos e cuidados necessários. Desconhece os procedimentos de troca da alimentação	Instruir a respeito da troca para a papinha e ração.	
		Incentivar a buscar suporte veterinário.	
A partir dos 2 meses Vacinação em geral: múltipla, gripe canina, giárdia e afins indicadas pelo veterinário.	(28%) O transporte do animal até o local é difícil. (25%) O custo da vacinação é elevado.	Sugestões de campanhas de vacinação governamentais, de ONGs e afins.	
		Sugestões de alternativas de transporte: transporte público e serviços privados.	
		Controle, acompanhamento e lembrete das datas de vacinação.	
A partir dos 2 meses Microchipar o animal, realizar o RGA e colocar coleira identificadora.	(25%) Não conhecem o RGA. (25%) Não pretendem fazer o RGA, pois não o consideram importante ou não sabem para que serve ou como emití-lo. (25%) Afirmam que pretendem fazer, mas já passou do período de 3 meses para fazê-lo.	Reforçar a importância e utilidade do RGA (obrigatório por lei), e da plaqueta identificadora. Indicar como adquiri-lo e lembrar de buscar a plaqueta identificadora quando estiver disponível, reforçando sua importância.	Realizar o RGA ao microchipar o animal.
			Reforçar a retirada da plaqueta identificadora do animal.
	(10%) Apenas uma pequena parcela já realizou o microchip. Sendo os principais motivos: o custo e não saber onde pode realizá-lo.	Reforçar a importância do microchip como método mais seguro de encontrar animais perdidos. Indicar campanhas do governo e ONGs para realizar o procedimento.	Permitir pagar para receber a plaqueta por correios. Permitir segunda via da plaqueta, sendo pago pelo processo.
	(75%) A maioria não possui coleira identificadora. Sendo os principais motivos o animal só ficar em casa ou não ter pensado em fazer isto antes.(66%) Maioria não utiliza um método de identificação.(26%) É comum que o cão tenha fugido, se perdido ou quase passado por isso. Mesmo emitindo o RGA, não utilizam a plaqueta de identificação dada.	Reforçar a importância de utilizar a coleira identificadora, quais informações colocar.	
		Reforçar medidas de segurança contra fuga em relação ao espaço ocupado pelo animal.	

Necessidades do cão	Dores do dono	Plataformas digitais	Governo
De 2 a 4 meses Socialização do animal para evitar comportamentos negativos.	Animais não socializados apresentam comportamentos negativos. Se tornam mais ansiosos e não se relacionam bem com outros animais ou objetos novos. Isto pode levar ao abandono ou maus tratos. Além de causar mal estar ao animal.	Indicar importância da socialização e como fazê-la a depender do estágio da vida do animal.	
8 a 16 meses de vida Alimentação adequada para a sua idade e porte ao longo de seu desenvolvimento, com horários definidos.	Risco de obesidade, problemas gástricos e comportamentos negativos.	Indicação de alimentação dos animais de acordo com a idade. Sugestões para problemas gástricos e de obesidade.	
12 a 16 meses Vacinação anti-rábica e leishmaniose conforme indicadas pelo veterinário.	(28%) O transporte do animal até o local é difícil. (25%) O custo da vacinação é elevado.	Sugestões de campanhas de vacinação governamentais, de ONGs e afins. Sugestões de alternativas de transporte: transporte público e serviços privados. Controle, acompanhamento e lembrete das datas de vacinação.	
Semanalmente Exercitar com frequência	Risco de obesidade e hiperatividade ou comportamentos destrutivos. Podem levar ao abandono e maus tratos.	Indicação de exercícios de acordo com a idade. Sugestões para problemas de comportamento e como saná-los.	

Necessidades do cão	Dores do dono	Plataformas digitais	Governo
Início da adolescência Transição para ração sólida e ajuste nas porções.	Risco de obesidade, problemas gástricos e comportamentos negativos.	Indicação de alimentação dos animais de acordo com a idade.	
		Incentivar os questionamentos a respeito da troca da dosagem da comida na consulta.	
1 ovulação / puberdade Castrar para evitar doenças, gestação e comportamentos indesejados.	(20%) Dono posterga a castração, podendo ocorrer (8%) gravidez indesejada	Indicação de exercícios de acordo com a idade.	
	Cachorra tem filhote: 1. Dono decide doá-los, mas não sabe como de forma responsável. 2. Dono decide abandoná-los. Colocando em risco o bem estar da mãe e dos filhotes.	Sugestões para problemas de comportamento e como saná-los.	
1 vez a cada 6 meses Reforço do vermífugo.	Tomar vermífugo.	Indicar hospitais gratuito disponíveis.	
		Incentivar o acompanhamentos dos procedimentos necessários.	
1 vez ao ano Tomar dose anual das vacinas V8-V12, gripe canina, anti-rábica, leishmaniose e giárdia.	(28%) O transporte do animal até o local é difícil. (25%) O custo da vacinação é elevado.	Sugestões de campanhas de vacinação governamentais, de ONGs e afins.	
		Sugestões de alternativas de transporte: transporte público e serviços privados.	
		Controle, acompanhamento e lembrete das datas de vacinação.	
1 vez ao ano Idas ao veterinário recorrentes ou quando estiver doente	(25%) Levam para o veterinário apenas em casos de doença ou acidente, pondo em risco o bem estar do animal.	Incentivar e recomendar idas ao veterinário recorrentes de acordo com a idade do animal.	
		Controles das datas dos procedimentos como vermifugação e vacinação.	
		Indicar hospitais disponíveis para consulta gratuita.	

Idade adulta	Necessidades do cão	Dores do dono	Plataformas digitais	Governo
	Semanalmente Exercitar com frequência	Risco de obesidade e hiperatividade ou comportamentos destrutivos. Podem levar ao abandono e maus tratos.	Indicação de exercícios de acordo com idade. Sugestões para problemas de comportamento e como saná-los.	
	Início da idade adulta Transição para ração de adulto e ajuste nas porções.	Risco de obesidade, problemas gástricos e comportamentos negativos.	Indicação de alimentação dos animais de acordo com a idade. Incentivar os questionamentos a respeito da troca da dosagem da comida na consulta.	
	1 vez ao ano Tomar dose anual das vacinas V8-V12, gripe canina, anti-rábica, leishmaniose e giárdia.	(28%) O transporte do animal até o local é difícil. (25%) O custo da vacinação é elevado.	Sugestões de campanhas de vacinação governamentais, de ONGs e afins. Sugestões de alternativas de transporte: transporte público e serviços privados. Controle, acompanhamento e lembrete das datas de vacinação.	
	1 vez a cada 6 meses Transição para ração sólida e ajuste nas porções.	Tomar vermífugo.	Indicar hospitais gratuito disponíveis. Incentivar o acompanhamentos dos procedimentos necessários.	
	Semanalmente Exercitar com frequência	Risco de obesidade e hiperatividade ou comportamentos destrutivos. Podem levar ao abandono e maus tratos.	Indicação de exercícios de acordo com idade. Sugestões para problemas de comportamento e como saná-los.	
	1 vez ao ano Idas ao veterinário recorrentes ou quando estiver doente	(25%) Levam para o veterinário apenas em casos de doença ou acidente, pondo em risco o bem estar do animal.	Incentivar e recomendar idas ao veterinário recorrentes de acordo com a idade do animal. Controles das datas dos procedimentos como vermifugação e vacinação. Indicar hospitais gratuito disponíveis.	

Necessidades do cão	Dores do dono	Plataformas digitais	Governo
Ao se tornar idoso Transição para ração de idoso e ajuste nas porções.	Risco de obesidade, problemas gástricos e comportamentos negativos.	Indicação de alimentação dos animais de acordo com a idade.	
		Incentivar os questionamentos a respeito da troca da dosagem da comida na consulta.	
	(25%) Levam para o veterinário apenas em casos de doença ou acidente, pondo em risco o bem estar do animal.	Incentivar e recomendar idas ao veterinário recorrentes de acordo com a idade do animal.	
		Controles das datas dos procedimentos como vermifugação e vacinação.	
		Indicar hospitais gratuito disponíveis.	
	Tomar vermífugo.	Indicar hospitais gratuito disponíveis.	
		Incentivar o acompanhamentos dos procedimentos necessários.	
	(28%) O transporte do animal até o local é difícil. (25%) O custo da vacinação é elevado.	Sugestões de campanhas de vacinação governamentais, de ONGs e afins.	
		Sugestões de alternativas de transporte: transporte público e serviços privados.	
		Controle, acompanhamento e lembrete das datas de vacinação.	
Semanalmente Exercitar com frequência	Risco de obesidade e hiperatividade ou comportamentos destrutivos. Podem levar ao abandono e maus tratos.	Indicação de exercícios de acordo com idade.	
		Sugestões para problemas de comportamento e como saná-los.	

4.2. Conclusão

Durante a análise dos resultados da pesquisa e a estruturação da jornada, se tornou evidente que os principais motivos para a não prática da guarda responsável envolvem:

- A falta de conscientização ou conhecimento a respeito da importância e necessidade de determinados cuidados;
- A falta de incentivo para a prática destes cuidados;
- O custo.

Outro ponto observado é que o governo oferece diversos serviços gratuitos para promover a guarda responsável (como o RGA, a plaqueta identificadora, a vacina antirrábica e hospitais gratuitos). Porém, pelos motivos acima citados, eles não são utilizados.

A partir destas conclusões, foi definido o problema que será o foco do projeto solucionar: como conscientizar e incentivar os donos de cães e gatos a utilizarem os serviços existentes voltados para a guarda responsável.

5. Requisitos e ideação

Neste capítulo, serão definidos os requisitos de projeto com base no problema priorizado. Também será apresentado o partido de projeto escolhido e a ideação da solução.

[Link de acesso ao Miro, com o material referente a ideação](#)



5. Requisitos e partido de projeto

5.1. Introdução

Tendo o problema definido em mente, a próxima etapa foi a definição dos requisitos. Entendendo que o objetivo do projeto seria incentivar a utilização dos serviços que promovem a guarda responsável, o primeiro passo foi lista-los:

1. Adoção responsável (ofertada através do canil público e também de ONGs e abrigos);
2. Registro Geral do Animal (obrigatório por lei, ofertado pelo governo de forma gratuita online e fisicamente);
3. Plaqueta identificadora (ofertado pelo governo após a realização do RGA, precisa ser retirado no local combinado);
4. Acompanhamento veterinário (ofertado em hospitais públicos gratuitos, é preciso pegar senha no local e aguardar atendimento, exceto para casos de emergência).
5. Microchipagem (ofertada em algumas situações específicas de forma gratuita, mas no geral é um serviço privado);
6. Vacinação e vermifugação (geralmente apenas a vacina antirrábica é ofertadas gratuitamente, as demais precisam ser adquirida de forma privada);
7. Castração (ofertado gratuitamente pelo governo).

5.2. Definição de requisitos

A partir da listagem, os requisitos definidos foram:

1. Incentivar os donos de animais a utilizarem os serviços listados, de modo a promover a guarda responsável;
2. Conscientizar a respeito da importância destes cuidados, entendendo que este também é um pré-requisito para incentivar o seu uso;
3. Tornar os serviços mais acessíveis, no sentido de: deixar mais claro quais serviços existem, quais precisam ser utilizados, em qual momento e de que forma acessá-los;
4. Ser adaptável para donos que possuem mais de um gato, cachorro ou ambos.

5.3. Definição do partido de projeto

Com base nos requisitos levantados, o partido de projeto definido foi: um aplicativo governamental de acompanhamento do animal. O propósito principal dele será mostrar e explicar para o dono quais cuidados o animal dele está precisando e como adquirí-los, de modo a incentivá-lo a fazê-los.

Ao mesmo tempo, o aplicativo também irá indicar quais destes cuidados são ofertados através de serviços do governo de

forma gratuita e como acessá-los. Para os serviços que não são ofertados de forma gratuita, o aplicativo irá atuar apenas como um acompanhamento, avisando o usuário quando ele precisa buscar determinado serviço.

5.4. Estruturação da solução

Para estruturar a solução, foi criado um fluxo simplificado do funcionamento do aplicativo, que indica de forma geral quais serão as páginas principais e como elas se conectam. A seguir está detalhado a função de cada página representada no gráfico, numeradas de 1 a 12 para facilitar a compreensão.

1. Login com conta GOV

Para realizar login em aplicativos governamentais o mais comum é realizar o login através da conta GOV. Sendo assim, ao abrir o aplicativo para realizar o login, o usuário será direcionado para fazer login pela conta GOV. Após o login, ele será direcionado para a página 2.

2. Lista de animais cadastrados

Nesta página estarão listados todos os animais domésticos que já foram registrados (RGA) por ele. Ao selecionar um dos animais cadastrados será direcionado para a página inicial (5), referente ao animal selecionado. Outra opção é selecionar para

adicionar um novo animal, o que irá direcionar para a página 4. A última opção é selecionar para ver os animais disponíveis para adoção, que irá direcionar para a página 3.

3. Adoção

Nesta página serão exibidos os animais disponíveis para adoção pelo governo, com informações detalhadas de cada animal. Neste local é possível selecionar para iniciar o processo de adoção, que irá direcionar o interessado a preencher um questionário para identificar se ele está apto a adotar.

4. Registro Geral do Animal

Nesta página o usuário irá inserir informações pessoais e do animal para realizar o RGA. Ao finalizar, ele será direcionado para a lista de animais cadastrados novamente (2).

5. Página inicial

Nesta página o usuário terá acesso a diversas funções: (6) notificações gerais, (7) área de vacinas, (8) área de acompanhamento veterinário, (9) área de vermifugação, (10) área de informações gerais do animal, (11) área de serviços e (12) área de calendário.

6. Notificações gerais

Avisos como: plaqueta identificadora pronta para retirada,

campanhas específicas de vacinação ou microchipagem, lembrete de emitir o RGA ao atingir os 3 meses de idade.

9. **Área de vacinas**

No primeiro acesso, preenche informações referentes a vacinas já recebidas. A partir disso, é possível acompanhar as vacinas já recebidas e ser avisado de quais estão pendentes. Também é possível agendar vacinas com o governo (para as que são disponibilizadas) ou marcar lembretes.

10. **Área de acompanhamento veterinário**

No primeiro acesso, preenche informações referentes a última consulta veterinária. A partir disso, é possível marcar lembretes de consultas marcadas e consultar como utilizar hospitais públicos. Também é possível incluir informações sobre consultas e exames já realizados.

11. **Área de vermifugação**

No primeiro acesso, indica quando foi a última vermifugação. A partir disso é lembrado quando é necessário realizar a vermifugação novamente. É possível marcar lembretes de consultas marcadas e consultar como utilizar hospitais públicos.

12. **Área de informações gerais do animal**

Nesta página terão as informações gerais do animal e será

possível acessar o RGA virtual do animal.

11. **Área de serviços**

Nesta página, será possível acessar os demais serviços ofertados pelo governo relacionados a animais domésticos como: denúncia de abuso, avisar sobre animal agressor em via pública e afins.

12. **Área de calendário**

Nesta página será possível acessar todos os lembretes e compromissos marcados, além de editá-los ou incluir novos.

Estrutura da solução

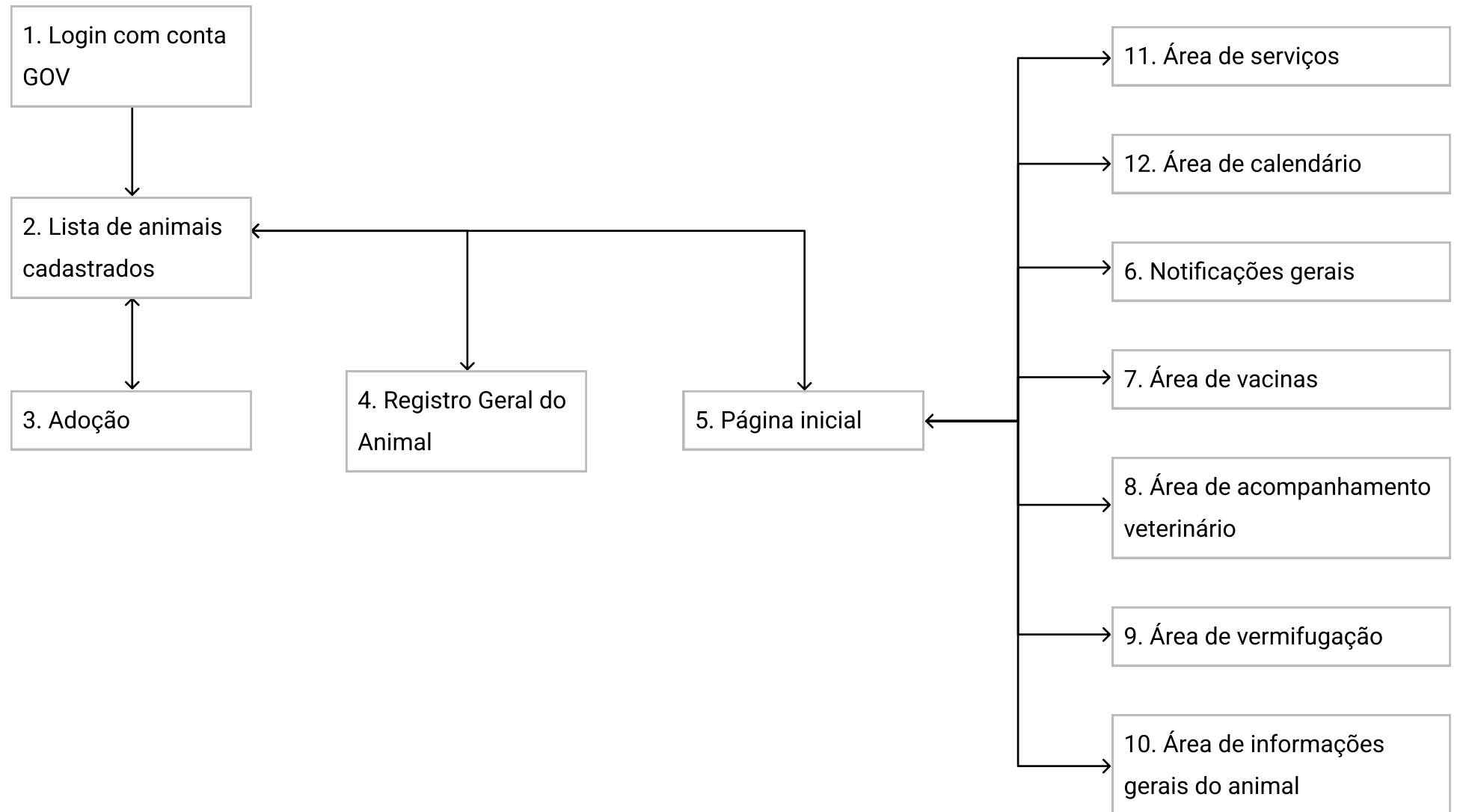


Figura 21: Esquematização da solução | Fonte: Criação do autor

6. Protótipo e teste de usabilidade

Neste capítulo, serão apresentados: o protótipo criado, o testes de usabilidade realizado, os problemas identificados e as melhorias realizadas para o novo teste.

Link para o primeiro protótipo

[Link para o segundo protótipo](#)



6. Protótipo e teste de usabilidade

6.1. Introdução

A partir da estruturação da solução, o próximo passo foi criar o protótipo do aplicativo e testar a solução. Para otimizar o tempo e as validações, esta versão inicial contém apenas as funções centrais do aplicativo, que são: a página inicial (5), as notificações gerais (6), a área de vacinas (7) e a área de acompanhamento veterinário (8).

6.2. Rascunho em papel

A primeira etapa para a criação do protótipo foi criar as páginas centrais manualmente em papel (figura 5). Nesta etapa foram criados diversos rascunhos para definir a estrutura geral de cada página e as conexões entre elas.

6.3. Interfaces no Figma

Em seguida, através da ferramenta Figma, foram construídas as interfaces e o protótipo navegável do aplicativo com base nos rascunhos criados. O fluxo criado será apresentado e detalhado nas próximas páginas, mas o protótipo navegável completo pode ser acessado através deste [link](#).

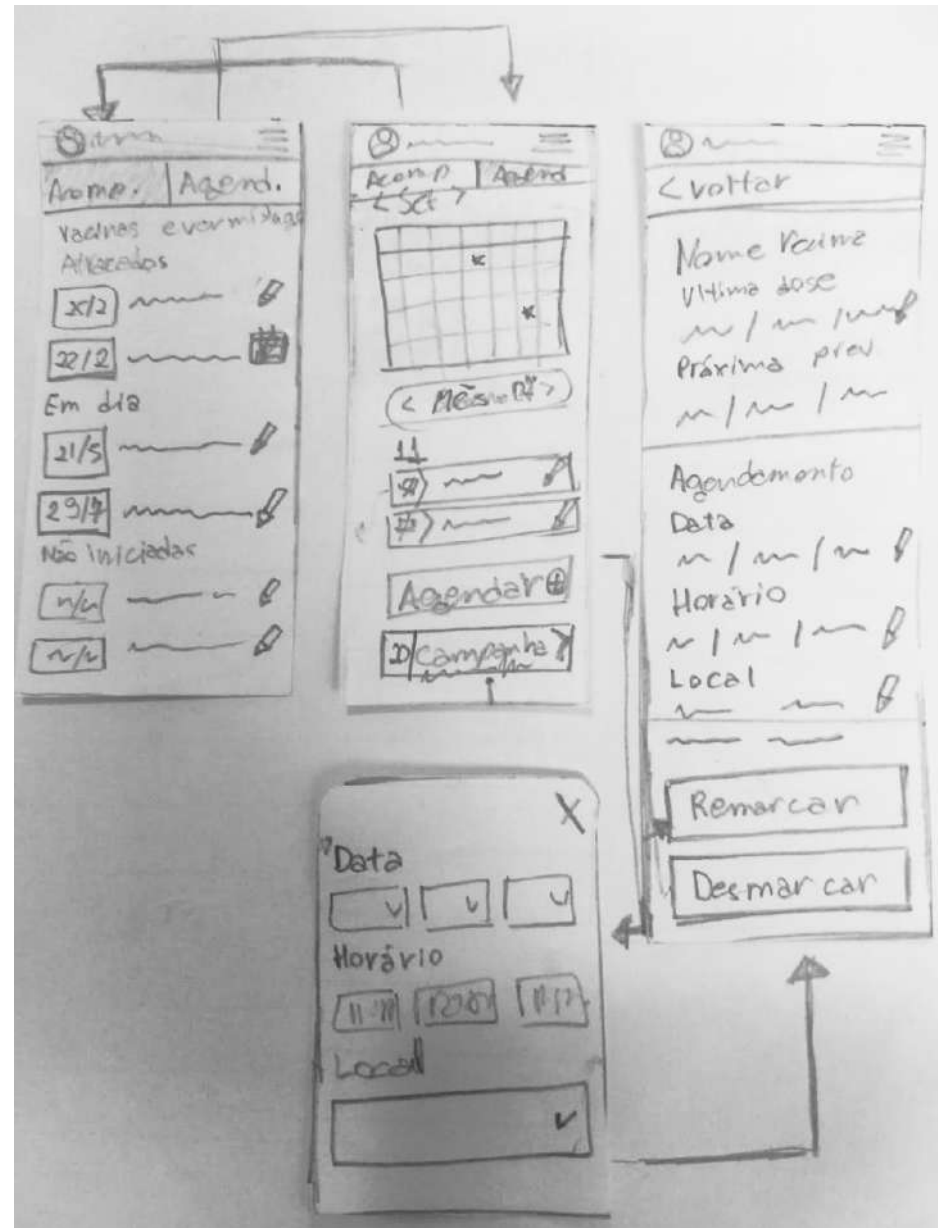


Figura 22: Rascunhos do protótipo | Fonte: compilação do autor

Página inicial



10. Área de informações gerais do animal

Local de acesso ao documento RGA online. Local para inserir informações da microchipagem.

6. Notificações gerais

Informa que o animal está em idade para ser feito o RGA e a castração, explica o que são, sua importância e como fazê-lo. Informa quando a plaqueta identificadora está pronta para ser retirada, o local e como fazê-lo. Avisos de campanhas de microchipagem e vacinação na região.

7. Área de vacinas

No primeiro acesso, inclui informações sobre as vacinas já recebidas. Informa vacinas que já tomou e precisa tomar. Permite marcar a vacinação em postos de vacinação do governo. Notifica quando alguma vacina está atrasada. Tira dúvidas a respeito da vacinação.

8. Área de acompanhamento veterinário

No primeiro acesso, inclui informações sobre a última consulta. Informa quando precisa realizar uma nova consulta de rotina. Informa sobre hospitais públicos e como acessá-los.

12. Área de calendário

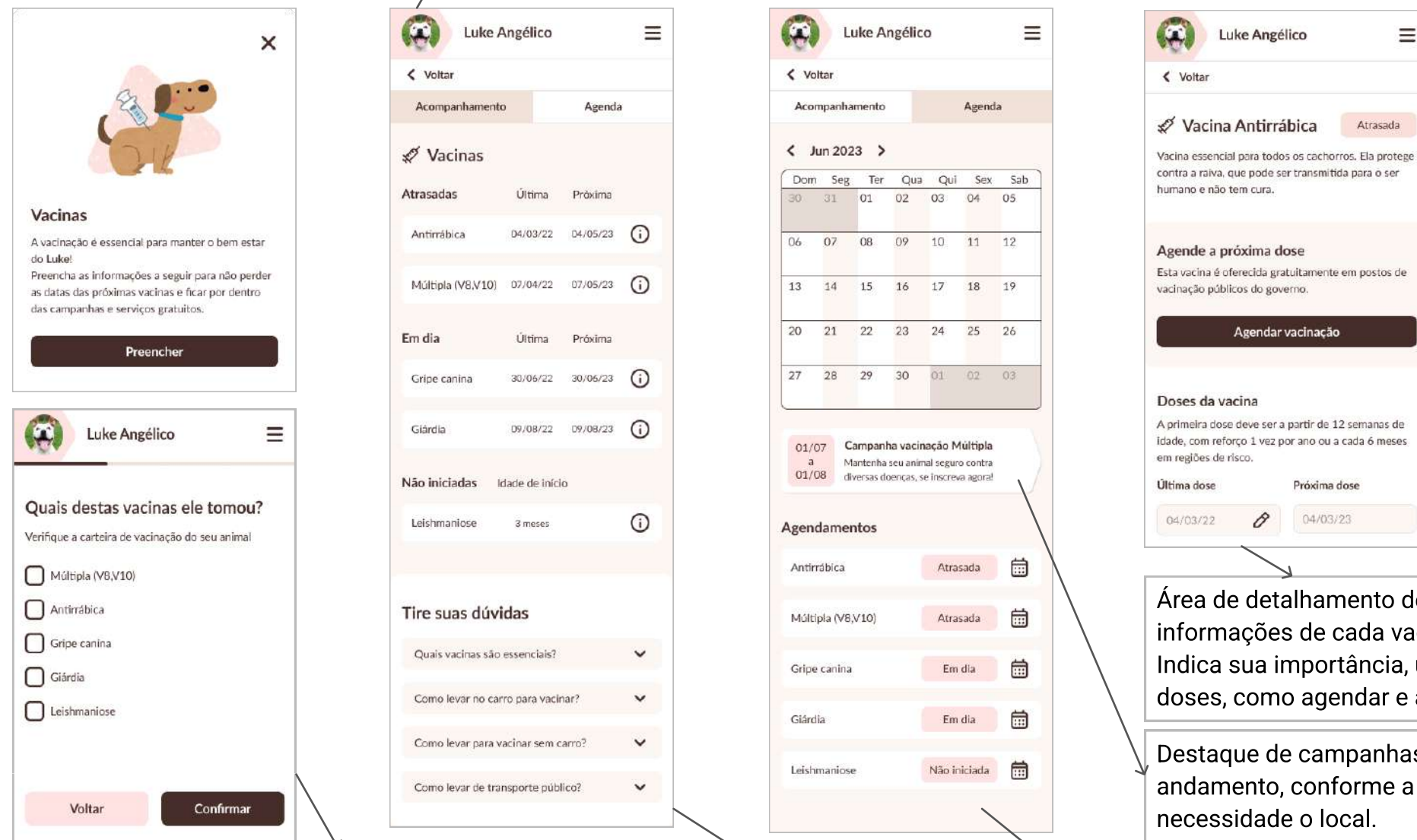
Nesta página será possível acessar todos os lembretes e compromissos marcados, além de editá-los ou incluir novos.

11. Área de serviços

Acesso aos serviços ofertados pela prefeitura.

Figura 23: Página inicial do aplicativo | Fonte: Criação do autor

Área de vacinas



Página de acompanhamento das vacinas. Indica última e próxima dose.

Área de detalhamento de informações de cada vacina. Indica sua importância, últimas doses, como agendar e afins.

Destaque de campanhas em andamento, conforme a necessidade o local.

Questionário exibido na primeira interação, para identificar quais vacinas o animal já recebeu e precisa receber.

Tira dúvidas sobre a vacinação, transporte e afins.

Área de agendamento de vacinas e acompanhamento delas. Indica quais estão atrasadas e como vacinar.

Figura 24: Área de vacinas do aplicativo | Fonte: Criação do autor

Área de acompanhamento veterinário

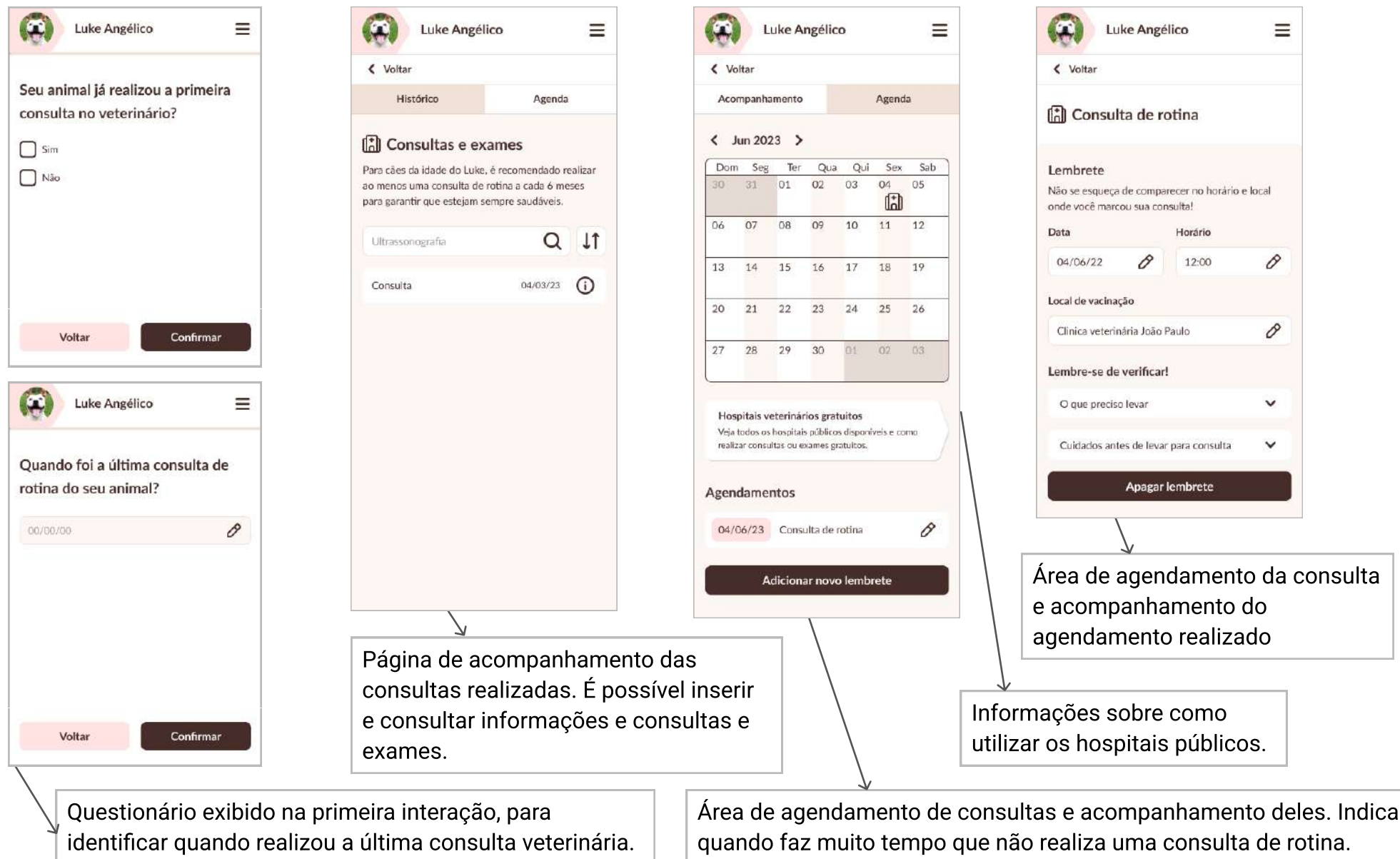


Figura 25: Área de acompanhamento veterinário do aplicativo | Fonte: Criação do autor

6.4. Teste de usabilidade

Utilizando o protótipo criado na ferramenta Figma, foram realizados os testes de usabilidade. O intuito deste teste foi identificar pontos de melhoria e de dificuldade de compreensão no fluxo proposto que precisariam ser melhorados.

O teste de usabilidade foi realizado com 5 usuários que possuem cães como animais doméstico. Ele foi realizado através de videoconferência utilizando a plataforma Google Meets, em reuniões de no máximo uma hora de duração. A entrevista foi estruturada da seguinte maneira ([link para o formulário completo](#)):

1. Introdução

Apresentar o entrevistador e de como irá funcionar a entrevista. Tranquilizar o entrevistado, tirar dúvidas iniciais e pedir permissão para a gravação da conversa.

2. Perguntas introdutórias

Colher informações sobre o entrevistado e seu animal doméstico. Entender se já utilizou ou ouviu falar dos serviços da prefeitura de São Paulo.

3. Preparação para o teste

Explicar que se trata de uma simulação de aplicativo, propósito do teste e solicitar o compartilhamento da tela.

4. Teste de usabilidade

Solicitar que o usuário tente realizar algumas ações dentro do aplicativo, para identificar se surgem dúvidas ou dificuldades de como cumprí-las. Compreender quais funções do aplicativo aparentam ter utilidade e quais se mostraram pouco úteis.

5. Fechamento

Agradecer a participação e questionar se teria mais algum ponto a acrescentar antes de finalizar.

6.5. Resultados do teste de usabilidade

Após a realização dos cinco testes de usabilidade, foi necessário rever as gravações para indexar os resultados. A partir desta revisão, todas as dificuldades identificadas foram anotadas dentro do protótipo através da ferramenta Figma ([link](#)). Desta forma, foi possível identificar quais dificuldades se repetiam, em qual momento da jornada e compreender quais pontos precisariam ser ajustados.

6.6. Segunda versão do aplicativo

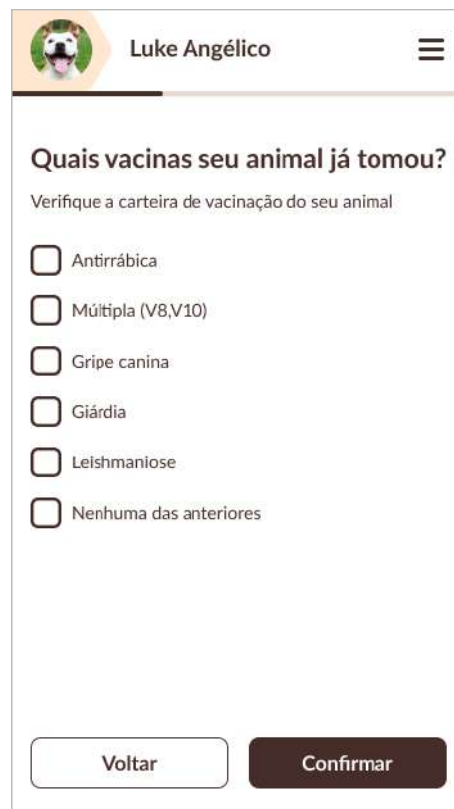
A seguir será apresentada a segunda versão do aplicativo, indicando as melhorias realizadas e o porquê. Através deste [link](#) pode ser acessado o protótipo completo da segunda versão. As interfaces também podem ser visualizadas através deste [link](#).

Página inicial



A cor vermelho claro deixou de ser utilizada como uma cor principal, pois foi associada a sinal de alerta ou algo negativo.

Questionário da área de vacinas



Estava faltando uma opção para cachorros que nunca foram vacinados.

A comunicação dos campos de seleção foi melhorada, pois ocorreram dúvidas a respeito de qual opção selecionar.

Área de vacinas



Foi retirada a separação de vacinas "atrasadas" e "em dia", pois causou má interpretação. As cores passaram a alertar vacinas atrasadas ou próxima de vencer.

Figura 26: Primeira parte das principais melhorias do aplicativo | Fonte: Criação do autor

Área de vacinas


Luke Angélico

 Voltar


Antirrabica
Dose agendada

Vacina essencial para todos os cachorros. Ela protege contra a raiva, que pode ser transmitida para o ser humano e não tem cura.

Doses da vacina


Última dose
04/05/22


Próxima dose
04/05/23

Agendamento


Vacina agendada em posto de vacinação público, do governo de São Paulo.

Data	Horário
02/06/2023	11:00

Local

UVIS Jaçanã - Rua Maria Amália Lopes de Azevedo, 3676

Lembre-se de verificar!

O que preciso levar

Cuidados antes de levar para vacinar

Desmarcar
Remarcar

Passou a ser possível visualizar o status da vacina nesta página. Se já está marcada, se esta atrasada e afins.

Possibilidade de compartilhar o compromisso para a Google ou Apple agenda, pois é comum utilizar estes meios para organizar compromissos.

Área de vacinas


Luke Angélico

 Voltar

Acompanhamento
Agenda

< Maio >
2023

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab
30	01	02	03	04	05	06
07	08	09	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	01	02	03

Vacinações agendadas

02/06/23
Antirrabica


Vacinações sem agendamento

Próxima dose prevista

29/05/23
Múltipla (V8,V10)


Vacina não iniciada
Gripe canina


Vacina não iniciada
Giárdia


Mudança do aviso de campanha vacinal para a área de notificações, pois estava sendo ignorado por ser associado a propaganda.

Separação de vacinas marcadas e não marcadas. Reorganização para deixar mais claro o status da vacina, que estava muito confuso inicialmente.

Figura 27: Segunda parte das principais melhorias do aplicativo | Fonte: Criação do autor

Questionário da área de acompanhamento veterinário


Luke Angélico

Seu animal já realizou a primeira consulta no veterinário?

☐ Sim
☐ Não

Voltar Confirmar

Quando foi a última consulta do seu animal?

☐ Há 3 meses;
☐ Entre 3 e 6 meses atrás;
☐ Entre 6 meses e 1 ano atrás;
☐ Há mais de um ano.

Voltar Confirmar

Muitos não se recordam exatamente quando foi a última consulta, mas possuem uma noção de a quanto tempo foi. Por esse motivo o campo de inserção de data foi alterado para seleção de alternativas.

Figura 28: Terceira parte das principais melhorias do aplicativo

Fonte: Criação do autor

Área de acompanhamento vet.


Luke Angélico

Voltar

Agenda Histórico

< Maio > 2023

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab
30	01	02	03	04	05	06
07	08	09	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	01	02	03

Hospitais veterinários gratuitos
Veja todos os hospitais públicos disponíveis e como realizar consultas ou exames gratuitos.

Marcar lembrete

Esta se tornou a página inicial ao entrar no acompanhamento veterinário, pois foi compreendido que seria mais utilizada do que a aba de histórico.

Infos dos hospitais públicos


Luke Angélico

Voltar

Hospitais veterinários gratuitos

Como ser atendido

Vá ao hospital com o seu animal e retire uma senha, o atendimento será por ordem de chegada. Casos de urgência e emergência serão priorizados e atendidos sem senha.

Lembre-se de levar:

1. Documento de identificação oficial com foto e CPF do responsável pelo animal, que deverá comparecer;
2. Comprovante de residência atualizado em nome do responsável pelo animal;
3. Registro Geral do Animal (RGA);
4. Cartão/comprovante de programa social, se houver.

Horário de funcionamento

De segunda a sexta-feira, das 7h às 17h.

Locais de atendimento

Unidade Norte
Rua Atilio Piffer, 687 - Casa Verde

Unidade Leste
Av. Salim Farah Maluf, esquina com R. Ulisses Cruz, lado par - Tatuapé

Unidade Sul
Rua Agostino Togneri, nº 153 - Jurubatuba

Unidade Oeste
Av. Professor Orlando Marques de Paiva, 87 - Butantã (USP)

As infos foram resumidas.

Histórico do acompanhamento veterinário



Nova opção de adicionar uma consulta que já ocorreu ao histórico.

Na listagem de consultas, a data passou a ser a informação principal, pois os usuários relataram que buscariam através dela.



Foram adicionados os dados do local, horário e dia da consulta. Informações consideradas relevantes na identificação da consulta.

6.7. Conclusão

Com estas alterações, foi finalizada a segunda e última versão do aplicativo para o projeto. Como próximos passos, seria de maior importância testar a nova versão com donos de cães e também com donos de gatos (com as devidas adaptações).

A partir disso, seria possível seguir com dois caminhos: implementar a solução como está e posteriormente adicionar as demais funções previstas paulatinamente ou finalizar as demais funções primeiro e realizar mais testes com os usuários antes de lançá-la. Dentre estas opções, sugeriria seguir com a primeira, pois o aplicativo já possui as funções principais e mais relevantes.

Seguindo por este caminho, seria possível testar a solução em seu contexto real, validar seu desempenho e identificar pontos críticos de melhoria. Alguns indicativos de sucesso seriam:

- Aumento no uso dos postos de vacinação e maior assertividade em relação aos períodos de vacinação;
- Aumento da participação em campanhas de vacinação e microchipagem;
- Aumento do RGA e retirada da plaqueta identificadora;
- Aumento da castração de cães e gatos e maior assertividade em relação ao período de castração (castrar na idade correta).

Figura 29: Quarta parte das principais melhorias do aplicativo

Fonte: Criação do autor

7. Conclusão

Neste capítulo, farei uma breve retrospectiva de fechamento



7. Conclusão

Ao longo destes dois semestres, acredito que foi possível realizar um projeto coeso com início, meio e fim bem definidos. Partindo de uma ampla exploração do tema de cuidados animais como um todo, que gradualmente se afunilou para a temática de guarda responsável de cães e gatos na cidade de São Paulo. Até chegar ao que considero o meio do projeto, a definição do problema. E por fim a ideação, prototipação e validação da solução proposta.

Este "fim", no entanto, seria apenas no contexto de projeto de TCC. Pois seria apenas o começo de uma implementação, onde vejo que o projeto passaria por um fluxo constante de implementação, validação e melhorias.

8. Bibliografia



8. Bibliografia

AÇÕES pelo controle reprodutivo e posse responsável de animais domésticos interpretadas à luz do conceito de metacontingência,

Revista Brasileira de Análise do Comportamento, 9 de Março de 2007.

Disponível em: <https://periodicos.ufpa.br/index.php/rebac/article/view/821/1159>. Acesso em: Agosto de 2022.

BARBOSA, Tai; GNANN, Tania. Grupo de rede social. **OSASCAO Animais para Adocao, Resgate, Perdidos e Achados.**

Disponível em: <https://www.facebook.com/groups/480749685423682/members>. Acesso em: 01 jul. 2023.

CARREFOUR e ibope alertam sober abandono e maus-tratos de animais, Cães e gatos, 5 de Novembro de 2019.

Disponível em: <https://caesegatos.com.br/carrefour-e-ibope-alertam-sobre-abandono-e-maus-tratos-de-animais/>. Acesso em: Agosto de 2022.

CIDADE DE SÃO PAULO; Cidade de São Paulo. **Informações e ações de São Paulo para animais domésticos**

Disponível em: http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/saude_e_protecao_ao_animal_domestico/index.php#.166. Acesso em: 01 jul. 2023.

CONEXÃO JOVEM; Vídeo (4 min). **Conheça uma ONG que abriga animais vítimas de maus-tratos,** 2018.

Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=Nsm5JCI71Jg>. Acesso em: 01 jul. 2023.

CROMECK, Carol; DAVILA, Sandra ; MAGRINELLI, Sandra Maria. Grupo de rede social. **Animais perdidos e achados.**

Disponível em: <https://www.facebook.com/groups/1649776108656666/members>. Acesso em: 01 jul. 2023.

GOMES, Eder; RODRIGUES, Cali; Vídeo (43 min). **Documentário: Sou Voluntário - Causa Animal,** 2019.

Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=Ms2ARbZExGE>. Acesso em: 01 jul. 2023.

ICAM, International Companion Animal Management; Artigo. **Guia de manejo humanitário da população canina,** 2019.

Disponível em: <https://www.icam-coalition.org/wp-content/uploads/2019/09/ICAM-Humane-DPM-PT.pdf>. Acesso em: 01 jul. 2023.

OMS, Organização Mundial de Saúde; Artigo. **Guidelines for dog population management,** 1990.

Disponível em: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/61417/WHO_ZOON_90.166.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 01 jul. 2023.

PREFEITURA DE SÃO PAULO; Prefeitura de São Paulo. **Lista das leis municipais de São Paulo sobre animais.**

Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/busca?tema=Animais&area=Meio%20Ambiente>. Acesso em: 01 jul. 2023.

Muito obrigada!

Meus agradecimentos a todos que de alguma forma contribuíram e me apoiaram ao longo deste projeto.

