REVISTA CIENTÍFICA - RECIMA21 ISSN 2675-6218

UTILIZANDO O MÉTODO PESQUISA-AÇÃO PARA DESENVOLVER UMA PLATAFORMA DE GERÊNCIA DE PET SHOPS COM SOLUÇÕES DE UI/UX

USING THE ACTION RESEARCH METHOD TO DEVELOP A PET SHOP MANAGEMENT PLATFORM WITH UI/UX SOLUTIONS

USO DEL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN-ACCIÓN PARA DESARROLLAR UNA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE TIENDA DE MASCOTAS CON SOLUCIONES UI/UX

Gerson Douglas de Santana Lima[1], Reudismam Rolim de Sousa[2]

e676595
https://doi.org/10.47820/recima21.v6i7.6595

PUBLICADO: 7/2025

RESUMO

Os *pet shops* estão amplamente difundidos; não obstante, a sociedade está cada vez mais imersa na Tecnologia da Informação (TI), que pode ser empregada na administração desse setor. Nesta direção, é proposto o ambiente "Poritos", para simplificar a gerência de serviços, produtos e cuidados animal. Neste trabalho, é apresentado o protótipo do ambiente, nas plataformas Web e *mobile*. Como metodologia, foi empregado o método pesquisa-ação, que envolveu uma etapa de planejamento, abrangendo uma análise das necessidades dos *pet shops*; implementação, criação do protótipo do ambiente; e avaliação do protótipo. A plataforma inclui elementos, tais como o agendamento de serviços, catálogo de produtos, acompanhamento de pedidos, lembretes de consultas e vacinas, perfis de animais, notificações e pagamentos *online*. A avaliação aponta para a eficiência funcional e a satisfação dos clientes, permitindo avanço na otimização da gerência de *pet shops* e contribuindo para a modernização do setor.

PALAVRAS-CHAVE: *Pet shops*. Design UI/UX. Aplicativo. Solução tecnológica.

ABSTRACT

Pet shops are widely disseminated; however, society is increasingly immersed in Information Technology (IT), which can be used to manage this sector. In this sense, the "Poritos" environment is proposed to simplify the management of services, products, and animal care. This paper presents the prototype of the environment on the Web and mobile platforms. The methodology used was the action research method, which involved a planning stage, including an analysis of the needs of pet stores; implementation, creation of the environment prototype; and evaluation of the prototype. The platform includes elements, such as service scheduling, product catalog, order tracking, appointment and vaccination reminders, animal profiles, notifications, and online payments. The evaluation points to functional efficiency and customer satisfaction, allowing progress in the optimization of pet store management and contributing to the modernization of the sector.

KEYWORDS: *Pet shops. UI/UX design. Application. Technological solution.*

RESUMEN

Las tiendas de mascotas están ampliamente distribuidas; sin embargo, la sociedad está cada vez más inmersa en las Tecnologías de la Información (TI), que pueden utilizarse en la gestión de este sector. En este sentido, se propone el entorno "Poritos" para simplificar la gestión de servicios, productos y cuidado animal. Este artículo presenta el prototipo del entorno, en plataformas web y

[1] Graduando em Bacharelado Interdisciplinar em Tecnologia da Informação pela Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA).
[2] Universidade Federal Rural do Semi-Árido - UFERSA.

ISSN: 2675-6218 - RECIMA21

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

móviles. La metodología empleada fue la investigación-acción, que implicó una fase de planificación que incluyó un análisis de las necesidades de las tiendas de mascotas; implementación, creación del prototipo del entorno; y evaluación del mismo. La plataforma incluye elementos como programación de servicios, catálogo de productos, seguimiento de pedidos, recordatorios de citas y vacunas, perfiles de animales, notificaciones y pagos en línea. La evaluación apunta a la eficiencia funcional y la satisfacción del cliente, lo que permite avanzar en la optimización de la gestión de las tiendas de mascotas y contribuye a la modernización del sector.

***PALABRAS CLAVE**: Tiendas de mascotas. Diseño UI/UX. Aplicación. Solución tecnológica.*

INTRODUÇÃO

Em um mercado dinâmico e competitivo como o de *pet shops*, os empreendedores podem enfrentar diversos desafios, como a falta de tecnologia, a complexidade na organização de serviços, controle de estoque e cuidados com os animais de estimação. Neste sentido, a boa gestão de *pet shop* pode ser uma aliada no crescimento de negócios, sendo fundamental para o sucesso e a satisfação dos clientes (Santin, 2024). Para isso, a Tecnologia da Informação (TI) pode apoiar na execução das atividades-chave da empresa. No entanto, muitos estabelecimentos ainda utilizam métodos tradicionais que não aproveitam todo o potencial das tecnologias disponíveis para melhorar a eficiência operacional e a experiência do cliente.

Dessa forma, a proposta deste trabalho é apresentar um protótipo de um aplicativo chamado “Poritos” e demonstrar como suas funcionalidades podem melhorar a eficiência na gestão de *pet shops*, contribuindo para a modernização do setor e aprimorando a experiência, tanto dos gestores quanto dos clientes, utilizando boas práticas de UI/UX. O protótipo inclui uma versão *mobile* para clientes e uma versão *web* para administradores, que se comunicam entre si, permitindo que os gestores cadastrem produtos e serviços que são visualizados, acessados, permitindo uma interação pelos clientes na versão *mobile*.

A necessidade de uma solução eficiente para a gestão de *pet shops* é evidente diante da competitividade do mercado e da demanda crescente por serviços de qualidade e tecnológicos. Conforme destacado pela *Pet Shop Control* (2024), uma gestão eficiente, mais que uma necessidade operacional, é uma estratégia competitiva que pode definir o sucesso de um *pet shop*. Sendo assim, o aplicativo “Poritos” surge como um feito para preencher essa lacuna, oferecendo uma ferramenta integrada que simplifica desde o agendamento de serviços até o acompanhamento de pedidos e lembretes de cuidados preventivos para os animais de estimação.

Para o desenvolvimento da proposta deste trabalho, foi utilizado o método pesquisa-ação, que iniciou por uma etapa de planejamento, envolvendo a análise dos requisitos do aplicativo *(mobile e web).* Após essa etapa, o protótipo do “Poritos” foi desenvolvido, com as suas versões *web* (para gestores) e *mobile* (para clientes) funcionais do aplicativo “Poritos”, que se comunicam

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

entre si, com base nas necessidades identificadas em *pet shops* reais. Por fim, o protótipo foi avaliado para identificar a eficiência do *design* de UI/UX na simplificação das operações diárias dos *pet shops.*

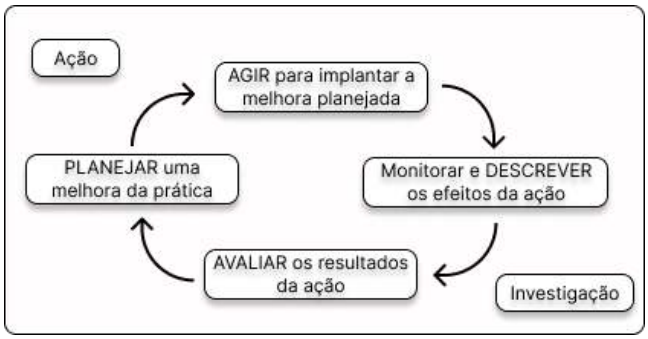
Como resultado, por meio de testes e análises, foi demonstrado como o "Poritos" pode melhorar a satisfação dos clientes ao oferecer uma experiência mais fluida e intuitiva aos seus usuários.

MÉTODO

O método utilizado para o desenvolvimento do trabalho foi a pesquisa-ação, por se utilizar de abordagens consagradas na melhoria de um processo prático (Tripp, 2005). Dentre as abordagens de pesquisa-ação que podem ser empregadas, utilizou-se o método prático, voltado para a busca de novas abordagens para melhorar determinada prática (Tripp, 2005).

A pesquisa-ação segue uma sequência de etapas bem definidas: 1) planejamento da melhoria prática; 2) implementação de soluções; 3) monitoramento dos resultados da ação; e 4) avaliação da ação (Tripp, 2005), conforme pode ser visto na Figura 1. Essas etapas podem ser resumidas em planejamento, implementação e avaliação (Tripp, 2005). As abordagens consagradas utilizadas para o desenvolvimento do protótipo "Poritos" foram associadas à Engenharia de *Software*, em específico, métodos e técnicas para o *Design* de Interfaces, incluindo: 1) análise de requisitos, 2) *design* de alta fidelidade e 3) avaliação da proposta, com entrevistas e *feedback*. Estas etapas foram essenciais para assegurar que o "Poritos" atendesse às necessidades dos usuários, em geral, e fosse eficiente tanto para clientes quanto para os administradores.

Figura 1 - Etapas do método pesquisa-ação



Fonte: Melo *et al*. (2025), adaptada de Tripp (2005)

A etapa de planejamento envolveu a análise detalhada dos requisitos do sistema, essencial para a construção de uma base sólida para o desenvolvimento do aplicativo. Segundo Sommerville (2016), a análise de requisitos é crucial para entender as necessidades dos

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

stakeholders e definir claramente o que o sistema deve realizar. Durante esta fase, foram identificados e documentados os requisitos (tanto para os clientes, como para os administradores) do "Poritos", proporcionando uma visão clara das funcionalidades esperadas e dos critérios de desempenho do aplicativo.

Por sua vez, a etapa de implementação consistiu na criação do protótipo do aplicativo "Poritos", foi conduzida utilizando o *software* Figma, uma ferramenta amplamente reconhecida para *design* de interfaces e prototipagem (Figma, 2024). De acordo com Saffer (2010), a criação de protótipos de alta fidelidade é uma prática fundamental para visualizar e testar o *design* detalhado antes da implementação final.

Por fim, a avaliação da proposta foi desenvolvida com base em entrevistas e *feedback* de usuários e testadores para aperfeiçoamento do protótipo. Conforme destacado por Nielsen (1993), a realização de testes com usuários e a coleta de *feedback* é crucial para identificar áreas de melhoria e garantir que o *design* final atenda às expectativas e às necessidades dos usuários. O protótipo foi testado com usuários reais, e as interações não apenas validam o *design* intuitivo e suas demais funcionalidades, como também mostram que o aplicativo atende às necessidades dos usuários finais.

Quadro 1 - Representação do ciclo de pesquisa

Etapa	Prática	Investigação
Planejamento	Levantamentos dos requisitos	(a) das necessidades dos usuários (b) dos elementos para o ambiente.
Implementação	Desenvolvimento	do protótipo de desenvolvido
Avaliação	Apresentação do ambiente para os usuários.	(a) da mudança prática (b) do novo processo de gerenciamento de materiais

Fonte: Baseado em Tripp (2005)

PLANEJAMENTO

Nesta seção, são apresentados os resultados da etapa de planejamento do método pesquisa-ação, para o desenvolvimento do protótipo do sistema "Poritos", iniciando pelas funcionalidades para os clientes, voltados à plataforma *mobile*; em seguida, são apresentadas as funcionalidades voltadas para administradores, associadas à plataforma *Web*. Por fim, são apresentadas funcionalidades relevantes para a plataforma, mas que estão fora do escopo deste trabalho.

FUNCIONALIDADES PARA CLIENTES

Os requisitos funcionais do sistema para a aplicação *mobile* podem ser vistos no Quadro 2.

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

REVISTA CIENTÍFICA - RECIMA21 ISSN 2675-6218

Quadro 2. Lista de requisitos com funcionalidades para clientes

Requisitos (RF)	Descrição
Cadastro e Login	O cliente deve ser capaz de criar uma conta e fazer *login*.
Agendamento de serviços	Permitir que os clientes agendem serviços como banho, tosa e consultas veterinárias, incluindo a escolha de datas e horários disponíveis.
Catálogo de produtos	Listar todos os produtos disponíveis na loja, incluindo alimentos para animais, brinquedos, roupas e acessórios. Os clientes podem visualizar detalhes dos produtos, preços e fazer compras pelo aplicativo.
Acompanhamento de pedidos	Permitir que os clientes rastreiem o status dos pedidos, incluindo o progresso dos serviços de banho e tosa após a compra de produtos ou serviços.
Lembretes de consultas e vacinas	Enviar lembretes automáticos aos clientes sobre datas importantes, como consultas veterinárias, vacinações e *check-ups* regulares para seus animais de estimação.
Perfil do animal de estimação	Permitir que os clientes criem/alterem perfis individuais de seus animais de estimação, incluindo informações médicas, datas de vacinação e histórico de serviços.
Notificações *push*	Receber notificações *push* com informações sobre ofertas especiais, promoções, horários de funcionamento, novos produtos ou qualquer outra informação relevante.
Pagamentos *online*	Oferecer opções de pagamento seguro diretamente pelo aplicativo, incluindo cartões de crédito, carteiras digitais e pagamento na entrega.

Fonte: Autoria própria

FUNCIONALIDADES PARA ADMINISTRADORES

Os requisitos funcionais do sistema para a aplicação *web* podem ser vistos no Quadro 3.

Quadro 3. Lista de requisitos com funcionalidades para administradores

Requisitos (RF)	Descrição
Painel de controle	- Exibir vendas diárias, agendamentos de serviços, estoque de produtos e receita total; - Oferecer acesso a relatórios financeiros detalhados; - Ferramentas para gerenciar funcionários, horários e escalas.
Agendamento de serviços	- Permite criar um calendário de agendamentos para serviços como: banho, tosa, consultas veterinárias e hospedagem; - Capacidade de agendar, reprogramar e cancelar compromissos; - Enviar notificações automáticas de agendamentos para clientes e funcionários.
Gerenciamento de clientes	- Permite realizar cadastros de informações dos clientes, incluindo detalhes de contato e histórico de serviços; - Manter histórico de compras e serviços anteriores.

ISSN: 2675-6218 - RECIMA21
Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

Gerenciamento de animais de estimação	- Permite criar perfis individuais do animal de estimação, incluindo informações médicas, datas de vacinação e detalhes importantes; - Registrar preferências alimentares, alergias e necessidades especiais.
Inventário de produtos	- Permite rastrear o estoque de produtos, incluindo níveis atuais e alertas de reabastecimento; - Manter um histórico de vendas de produtos; - Permitir gerenciar preços e promoções.
Ponto de venda (PDV)	- Integrar um sistema de PDV para processar pagamentos de produtos e serviços; - Possibilitar a impressão de recibos e o envio de faturas por e-mail; - Aceitar várias formas de pagamento, incluindo cartões de crédito, débito e pagamento móvel.
Gestão de serviços veterinários	- Registrar consultas médicas, diagnósticos e tratamentos; - Controlar prontuários médicos dos animais de estimação; - Enviar notificações de acompanhamento e prescrições.
Ferramentas de *marketing* e comunicação	- Enviar *newsletters* e promoções por e-mail; - Enviar notificações *push* para clientes sobre lembretes de agendamentos, ofertas especiais e atualizações.
Relatórios e análises	- Gerar relatórios personalizados sobre desempenho financeiro, vendas e análise de estoque; - Apresentar gráficos e visualizações de dados para facilitar a tomada de decisões.
Suporte ao cliente	- Implementar um *chat* ou sistema de mensagens para comunicação direta com os clientes; - Manter uma base de conhecimento com respostas a perguntas frequentes.
Segurança e privacidade	- Garantir a proteção dos dados pessoais e de pagamento dos clientes; - Implementar acesso seguro com autenticação de dois fatores e criptografia.

Fonte: Autoria própria

REQUISITOS FUNCIONAIS PARA TRABALHOS FUTUROS

Alguns requisitos ficaram fora do escopo desta proposta e podem ser desenvolvidos em trabalhos futuros. Eles podem ser vistos no Quadro 4.

ISSN: 2675-6218 - RECIMA21
Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

Quadro 4. Lista de requisitos com funcionalidades para trabalhos futuros

Requisitos (RF)	Descrição
Programa de fidelidade	Oferecer um programa de fidelidade para recompensar clientes frequentes.
Reserva de hospedagem	Permitir que os clientes reservem quartos/espaços para seus animais de estimação, escolhendo datas e fornecendo informações específicas sobre suas necessidades.
Programação de serviços recorrentes	Permitir que os clientes agendem serviços recorrentes, como entregas regulares de alimentos para animais de estimação.
Integração com redes sociais	Permitir que os clientes compartilhem suas experiências nas redes sociais diretamente do aplicativo.
Feedback e pesquisas	Coletar *feedback* dos clientes por meio de pesquisas no aplicativo para melhorar constantemente os serviços e produtos oferecidos.
Chat ou suporte ao cliente	Integrar um *chat* ao vivo.

Fonte: Autoria própria

IMPLEMENTAÇÃO

Nesta seção, são apresentados os resultados da etapa de implementação do método pesquisa-ação, para desenvolvimento do protótipo para o ambiente “Poritos”.

VERSÃO *MOBILE*

Focada totalmente na experiência do cliente, a versão *mobile* foi projetada para ser intuitiva e acessível em dispositivos móveis. A interação do usuário com as telas do aplicativo foi cuidadosamente planejada para proporcionar uma navegação fluida e envolvente, mantendo a consistência visual e funcional nas telas do aplicativo, ajudando o usuário a criar um modelo mental do funcionamento do aplicativo (Nielsen, 1994).

A interface (Figura 1, Figura 2, Figura 3, Figura 4) utiliza linhas e curvas suaves, juntamente com itens que compartilham características visuais semelhantes, em que são percebidos como parte de um grupo ou padrão, guiando o olhar do usuário de maneira natural, através da tela (Ware, 2004).

A tela de abertura do aplicativo (*Launchscreen*) é a primeira impressão do usuário, com um *design* atrativo, com logo, refletindo a identidade do Poritos. Na tela inicial apresentada na Figura 1(b), os usuários possuem a opção de iniciar sessão com *login* e senha, mostrada na Figura 1(b) ou criar/cadastrar uma nova conta (*signup*), como mostra a Figura 1(c). Esta tela é simples e direta, facilitando o acesso dos usuários ao aplicativo.

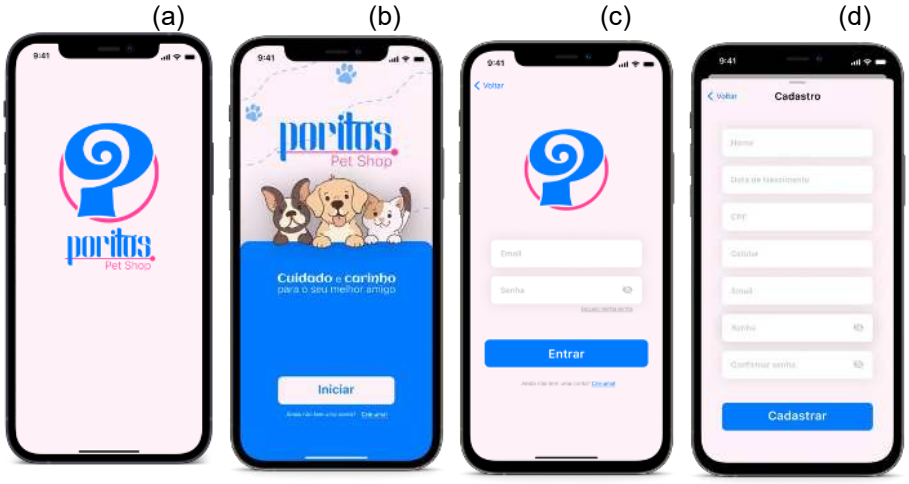
A tela de início (*home*), mostrada após o *login* apresenta alguns anúncios do *pet shop* local em um carrossel, mostrado na Figura 2(a), convidando o usuário a conhecer os produtos e serviços oferecidos. Também inclui a opção de cadastrar um pet, mostrada na Figura 2(b), em

ISSN: 2675-6218 - RECIMA21
Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

REVISTA CIENTÍFICA - RECIMA21 ISSN 2675-6218

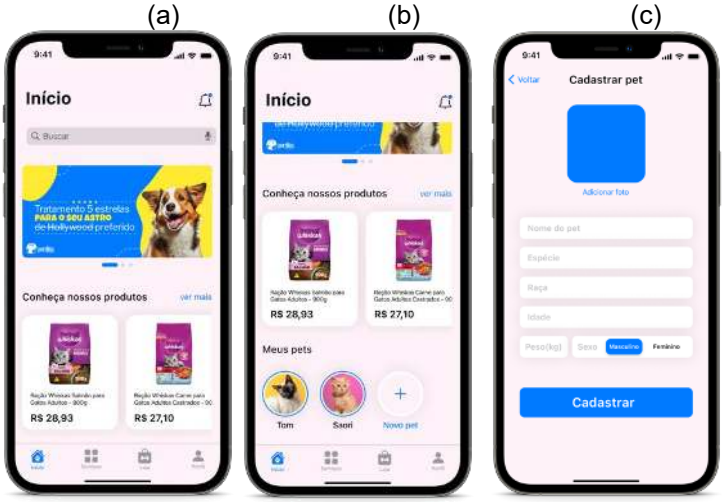
que, clicando no botão (+), o usuário pode cadastrar, como mostrado na Figura 2(c), o seu animal de estimação. O cadastro do *pet* torna o processo de gerenciamento de animais mais acessível.

Figura 2. *Launchscreen*, tela inicial, *login* e *signup*



Fonte: Autoria própria

Figura 3. Tela de início, após *login* (*home*)



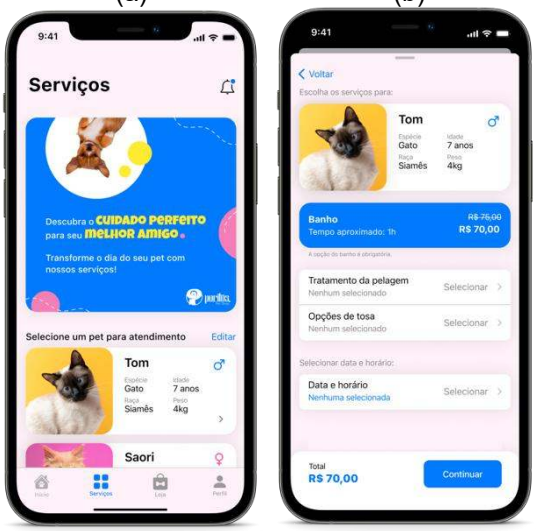
Fonte: Autoria própria

Na tela de serviços, existe um *banner*, informando sobre promoções diárias ou informações importantes sobre os serviços disponíveis, como mostrado na Figura 4(a). O usuário pode selecionar o *pet* cadastrado para iniciar serviços como banho, tosa e/ou outros serviços disponíveis, selecionando também a data e horário conforme disponível, como mostrado na Figura 4(b).

ISSN: 2675-6218 - RECIMA21
Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

Figura 4. Tela de serviços

(a) (b)



Fonte: Autoria própria

A tela da loja exibe produtos disponíveis para compra, estando disponível um campo de busca, facilitando a procura de produtos específicos, como mostrado na Figura 5(a). Clicando sobre o produto, o usuário tem acesso aos detalhes de forma geral, como mostrado na Figura 5(b).

Na tela de perfil, os usuários podem ver seus *pets* cadastrados, assim como seu nome, *e-mail* e configurações adicionais, como mostrado na Figura 4(c). A interface é desenhada para facilitar o gerenciamento de informações pessoais e dos *pets.*

VERSÃO *WEB*

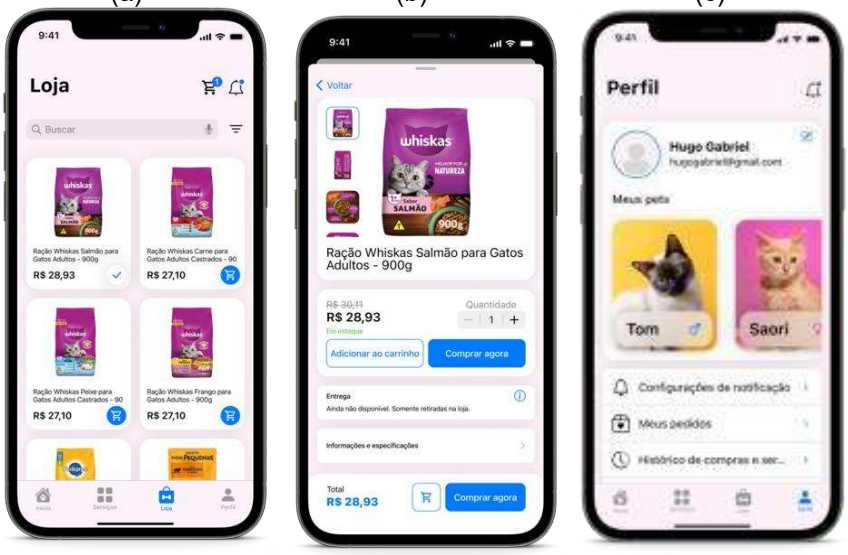
A versão *web* da plataforma foi desenvolvida exclusivamente para administradores. Ela foi desenhada para gerenciar operações administrativas, com elementos relacionados, que, segundo Ware (2004), devem ser agrupados visualmente, ajudando o usuário a entender relações entre diferentes partes da interface, oferecendo uma visão abrangente das ferramentas de controle dentro do que foi requisitado.

Assim como na versão para clientes (*mobile*), a versão para administradores *(web)* contém uma interface (Figura 6, Figura 7, Figura 8 , Figura 9 e Figura 10), que utiliza linhas e curvas suaves, juntamente com itens que compartilham características visuais semelhantes (mesma paleta de cores e mesma tipografia), que, segundo Ware (2004) são percebidos como parte de um grupo ou padrão, guiando o olhar do usuário de maneira natural, através da tela.

ISSN: 2675-6218 - RECIMA21
Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

Figura 5. Tela de loja, detalhes de produtos e tela de perfil

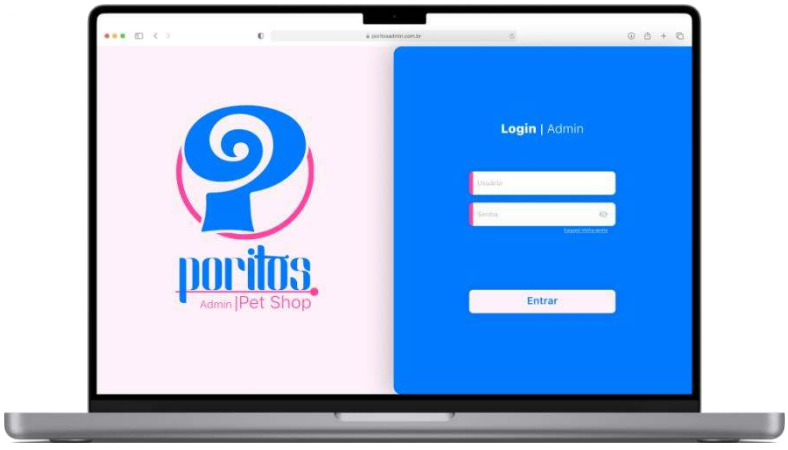
(a) (b) (c)



Fonte: Autoria própria

Na tela inicial, apresentada a Figura 6, os usuários possuem a opção de iniciar sessão com o nome de usuário e senha. Esta tela é simples e direta, facilitando o acesso dos usuários administradores ao aplicativo *web.*

Figura 6. Tela inicial, *login* de Admin



Fonte: Autoria própria

Na tela de reserva, que também é a tela da primeira impressão que o administrador terá contato após efetuar o *login,* está disponível um menu lateral (que pode ser retraído, conforme Figura 7(c)) com todas as informações elencadas nos requisitos com as principais funcionalidades

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

REVISTA CIENTÍFICA - RECIMA21 ISSN 2675-6218

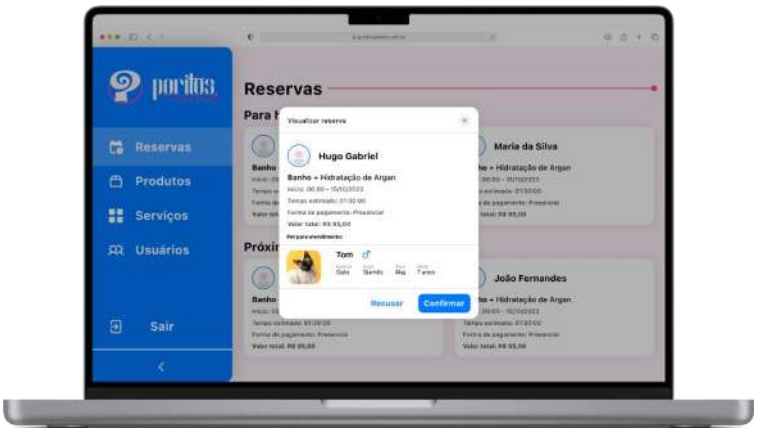
de forma simples e direta, como mostrada na Figura 7(a). Ao ter retida as informações de reservas feitas pelos clientes (no aplicativo *mobile*), o administrador tem a opção de ver detalhes sobre as reservas, clicando sobre ela e observando o modal aberto, podendo confirmar a reserva ou recusá-la, como mostrado na Figura 7(b).

Figura 7. Tela de reservas e modal com detalhes

(a)



(b)



(c)



Fonte: Autoria própria

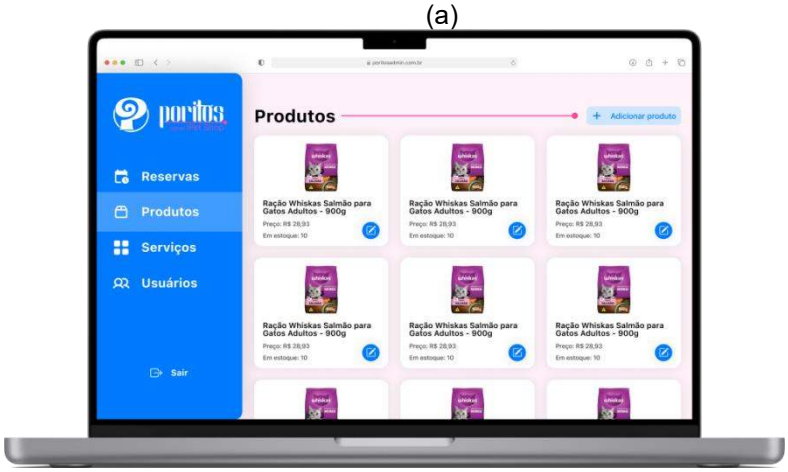
ISSN: 2675-6218 - RECIMA21

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

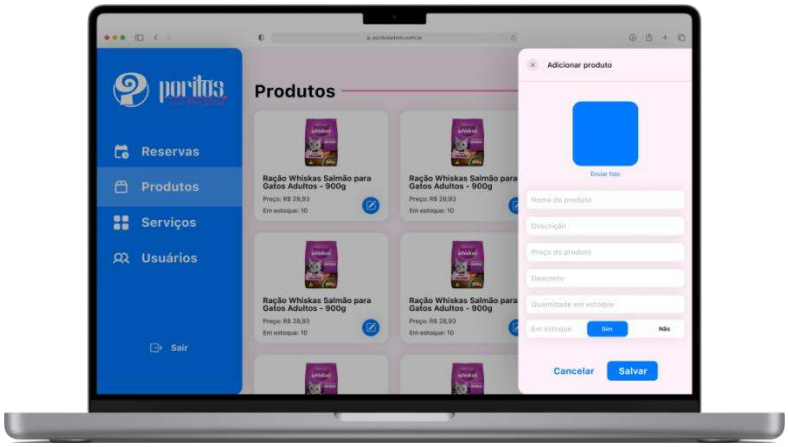
Na tela de produtos, os administradores terão os produtos cadastrados no aplicativo *web* (Figura 8(a)), que estarão listados para os clientes no aplicativo *mobile*. Os administradores poderão adicionar novos produtos clicando no botão "+ Adicionar produto", em que se abrirá um *drawer* para adicionar as informações, conforme mostra a Figura 8(b), a exemplo de editar os produtos cadastrados (mudar a quantidade em estoque, valor ou até excluí-los).

Figura 8 – Telas de produtos e *drawer* de cadastro/edição

(a)



(b)



Fonte: Autoria própria

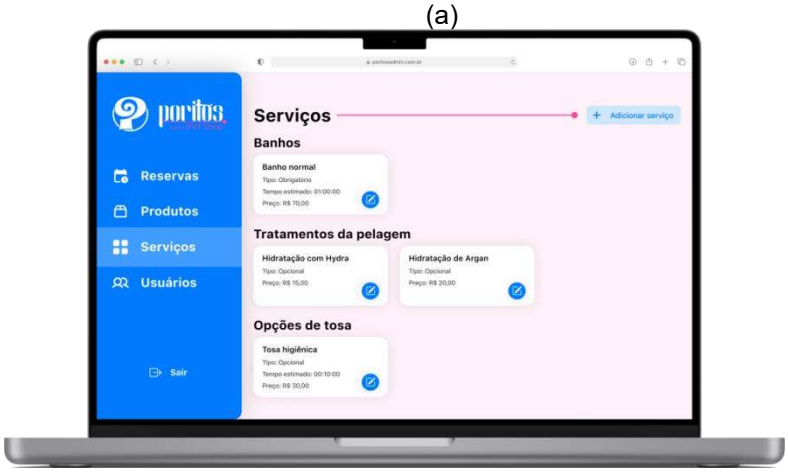
Na tela de serviços, os administradores terão os serviços já disponíveis e anteriormente cadastrados no aplicativo *web* (Figura 9 (a)), em que aparecerão as interações dos clientes no aplicativo *mobile*. Os administradores poderão adicionar novos serviços. Disponíveis no *pet shop* clicando no botão "+ Adicionar serviço", em que será aberto um *drawer* para adicionar as informações do serviço, conforme mostra a Figura 9(b); assim como os produtos, os serviços poderão ser editados e excluídos.

ISSN: 2675-6218 - RECIMA21
Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

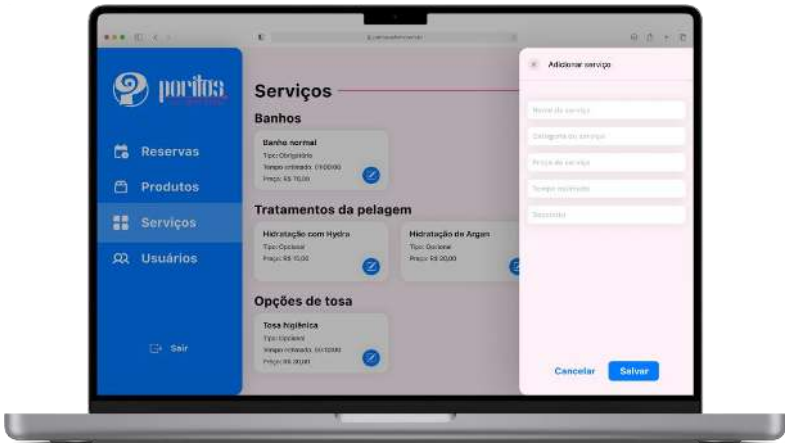
A tela de usuários, assim como as anteriores, possui um *design* simples e de fácil compreensão, em que o administrador terá acesso aos clientes cadastrados (via *mobile*) e suas informações, tal qual a dos seus *pets,* podendo ser buscado pelo nome ou outra informação, como o CPF, por exemplo (Figura 10(a)). Ao clicar sobre o *card* de qualquer usuário, um modal é aberto, mostrando suas informações (e dos seus *pets*) cadastradas de forma mais detalhada, conforme mostrado na Figura 10(b) a seguir.

Figura 9 – Telas de serviços e *drawer* de cadastro/edição

(a)



(b)

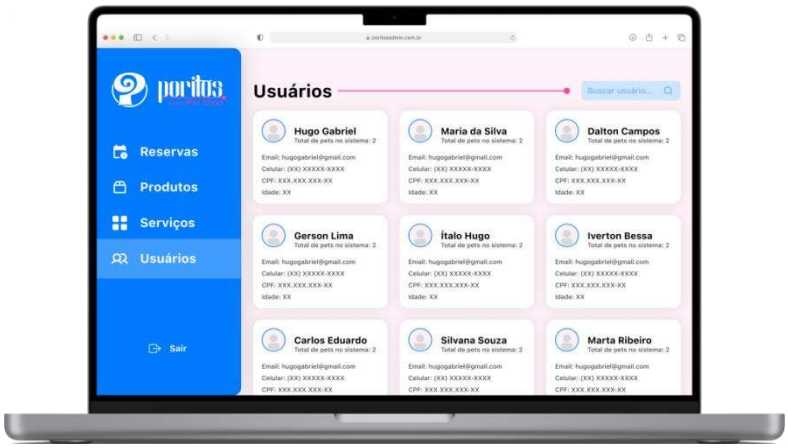


Fonte: Autoria própria

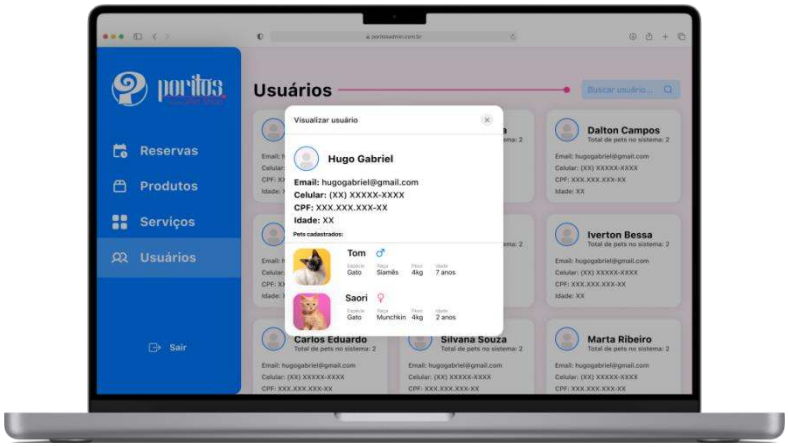
Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

Figura 10 – Tela de usuários cadastrados e modal com detalhes

(a)



(b)



Fonte: Autoria própria

AVALIAÇÃO

A avaliação foi conduzida com usuários reais e investigou diferentes aspectos listados a seguir: 1) usabilidade — os usuários elogiaram a facilidade de navegação e a clareza das interfaces, destacando que o aplicativo é intuitivo e fácil de usar, mesmo para aqueles com pouca experiência em tecnologia; 2) adequação às necessidades dos usuários — O “Poritos” foi reconhecido por adequar-se bem às necessidades dos clientes e administradores, oferecendo uma solução completa e prática para o gerenciamento de *pet shops*; 3) comunicação eficiente entre o aplicativo web e o *mobile* — a sincronização eficiente entre as versões web e *mobile* foi considerada crucial, garantindo que as atualizações feitas pelos administradores fossem rapidamente refletidas na experiência dos clientes; 4) integração de funcionalidades e aceitação

ISSN: 2675-6218 - RECIMA21
Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

da ideia — a integração fluida entre as funcionalidades do aplicativo, como agendamento, compras e notificações, foi destacada como um ponto forte que melhora a experiência do usuário, indicando que o "Poritos" tem o potencial de modernizar e simplificar a administração de *pet shops*; 5) *design* atrativo e moderno – o *design* do aplicativo foi elogiado por ser visualmente atraente e moderno, o que contribui para uma experiência de uso agradável; 6) experiências positivas dos usuários — relatos de usuários indicaram uma experiência positiva de modo geral, com menções específicas à conveniência de ter todas as funcionalidades necessárias em um único aplicativo.

CONSIDERAÇÕES

Neste artigo foi apresentado o protótipo do aplicativo "Poritos", desenvolvido para ocasionar um avanço significativo na otimização da gerência de *pet shops*, empregando a metodologia pesquisa-ação, combinando a eficiência das soluções de design UI/UX com o avanço tecnológico. Através do uso do Figma, foi criado um protótipo de alta fidelidade que inclui uma versão *mobile* para clientes e uma versão web para administradores, garantindo uma integração entre ambas.

O "Poritos" teve seus requisitos fundamentados nos princípios de Sommerville (2016), o que permitiu identificar e definir claramente as funcionalidades para o aplicativo, assegurando que as necessidades de todos os usuários fossem atendidas de maneira simples e eficaz. O método de Saffer (2010) foi empregado, durante o desenvolvimento do protótipo, com o objetivo de estabelecer uma experiência de usuário diferente das demais e, ao mesmo tempo, fácil de entender, intuitiva e visualmente atraente. A versão *mobile* facilita o uso do usuário com recursos como *login*, visualização e compra de produtos, cadastro de pets, agendamento de serviços e gerenciamento de perfil. Para administradores, a versão *web* permite gerenciar as informações de seus produtos com atualizações em tempo real que estão vinculadas às informações disponíveis na versão *mobile*.

A iteração contínua, baseada na coleta de *feedback*, mostrou-se essencial para refinar o aplicativo. Os testes de usabilidade e as entrevistas com usuários (possíveis clientes e gestores de *pet shops*) proporcionaram *insights* valiosos que foram incorporados para aprimorar a usabilidade e eficiência do "Poritos". Pontos positivos destacados incluíram a usabilidade intuitiva, a adequação às expectativas dos usuários, a eficiência na gestão de tempo, a segurança e confiabilidade do sistema, a integração de funcionalidades e o *design* atrativo e moderno. A aceitação da ideia central do aplicativo foi amplamente positiva, reforçando a importância de uma solução integrada que conecta clientes e administradores de *pet shops*.

ISSN: 2675-6218 - RECIMA21
Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

Dessa forma, o “Poritos” representa uma proposta significativa para a modernização do setor de *pet shops*, oferecendo uma abordagem atraente, uma solução integrada e eficiente que atende às demandas dos clientes e administradores. Por meio de um *design* atraente e funcionalidades bem implementadas, o aplicativo facilita a gerência de serviços, produtos e cuidados com animais de estimação, melhorando a experiência do usuário de forma abrangente. O processo iterativo de desenvolvimento e aperfeiçoamento, baseado em *feedback* constante, permite que o “Poritos” continue evoluindo para atender às necessidades emergentes do mercado, consolidando-se como uma ferramenta útil e tecnológica para gestão de *pet shops.*

AGRADECIMENTOS

Agradecemos à Universidade Federal Rural do Semi-Árido (Ufersa), por meio da PROPPG e aos grupos de pesquisa Laboratório de Inovações em Software (LIS) e Laboratório de Inovações em Software e Automação (LISA) pelo apoio para o desenvolvimento desta Pesquisa.

REFERÊNCIAS

MELO, T. R. S.; MORAIS, E. B. D.; SOUSA, R. R.; GONÇALVES, S. M. N. Utilizando o método pesquisa-ação para desenvolver um protótipo de um sistema para empréstimos de materiais para a UFERSA, Campus Pau dos Ferros. **Revista de Engenharia e Tecnologia**, v. 17, n. 1, 2025.

NIELSEN, J. **Usability Engineering.** São Francisco: Morgan Kaufmann Publishers, 1993.

NIELSEN, J. **10 Usability Heuristics for User Interface Design**. [S. l.]: Nielsen Norman Group, 1994. Disponível em: https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/. Acesso em: 04 maio 2024

PET SHOP CONTROL. **Gestão Eficaz de Estoque para Pet Shops:** Estratégias para o Sucesso. [S. l.]: Pet Shop Control, 2025. Disponível em: https://www.petshopcontrol.com.br/blog/gestao-eficaz-de-estoque-para-pet-shops-estrategias-para-o-sucesso. Acesso em: 04 maio 2025.

SAFFER, D. ***Designing for Interaction: Creating Smart Applications and Clever Devices*****.** 2ª Edição. New Riders, 2010.

SANTIN, Letícia. Gestão de pet shop: a chave para o sucesso do seu negócio. **Blog MBA USP/FMVZ**, São Paulo, 09 fev. 2024. Disponível em: https://mbauspfmvz.com/blog/gestao-de-pet-shop-a-chave-para-o-sucesso-do-seu-negocio. Acesso em: 18 jul. 2024.

SOMMERVILLE, I. **Engenharia de Software.** 10. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2016.

TRIPP, David. Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. **Educação e pesquisa**, v. 31, p. 443-466, 2005.

WARE, C. **Information Visualization:** Perception for Design. São Francisco: Morgan Kaufmann, 2004.

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.