

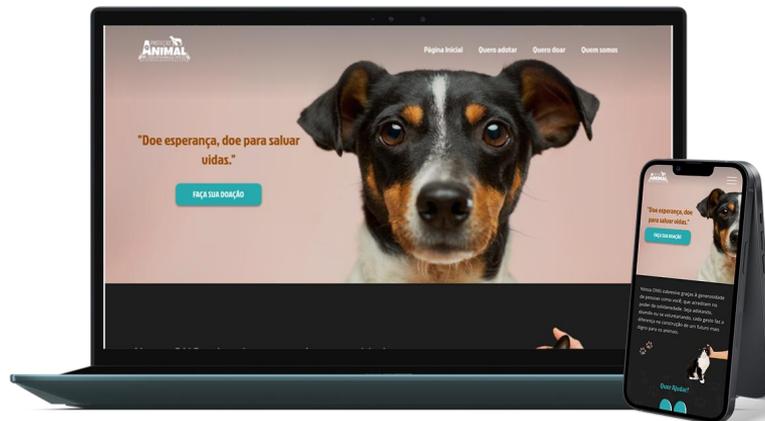
Proteção Animal

Mara Luiza

Visão Geral do Projeto



O produto: O site "**Proteção Animal**" foi projetado para uma ONG dedicada ao resgate, adoção e conscientização sobre o bem-estar animal. O objetivo do projeto foi criar uma plataforma intuitiva que facilitasse a conexão entre a ONG e o público, promovendo adoções, arrecadações e voluntariado.



Duração do projeto: Outubro e novembro de 2024

Visão Geral do Projeto



O problema:

A ONG dependia principalmente de redes sociais para promover adoções e doações. No entanto, os processos eram manuais e pouco eficientes, resultando em baixa arrecadação e dificuldades para conectar adotantes e animais.



O objetivo:

Um site intuitivo para a ONG Proteção Animal, facilitando doações com um botão fixo e QR Code PIX, aumentando a transparência com uma seção detalhada sobre o impacto das doações e agilizando adoções com um catálogo filtrável de animais.

Visão Geral do Projeto



Minha função:

Designer de UX, pesquisador de UX e UI design.
Responsável por todo o processo desde a concepção até a entrega.



Responsabilidades:

Conduzir pesquisas e entrevistas, criar wireframes e prototipagem, realizar estudos de usabilidade e iterar sobre os designs.

Entendimento o usuário

- Pesquisa do usuário
- Personas
- Declarações de problemas
- Mapas de jornada do usuário

Pesquisa do usuário: resumo



Foram realizadas entrevistas qualitativas com 8 participantes: 3 adotantes em potencial, 3 doadores recorrentes, e 2 voluntários. Para entender as necessidades, dores e expectativas dos usuários em relação ao site da ONG "Proteção Animal", focando nos processos de adoção, doação e voluntariado.

Pesquisa do usuário: Resumo

Método utilizado:

Entrevistas rápidas presenciais com perguntas abertas para explorar a experiência real das pessoas.

Análise comparativa de sites de outras ONGs para identificar boas práticas e pontos de melhoria.

Observação: como as pessoas interagem atualmente com as redes sociais da ONG para doar ou adotar.

Ferramentas:

Formulários simples

Anotações diretas durante as conversas.

Principais temas abordados nas perguntas:

Como descobriu a ONG?

O que mais dificulta ajudar (doar/adotar)?

Como gostaria de fazer uma doação?

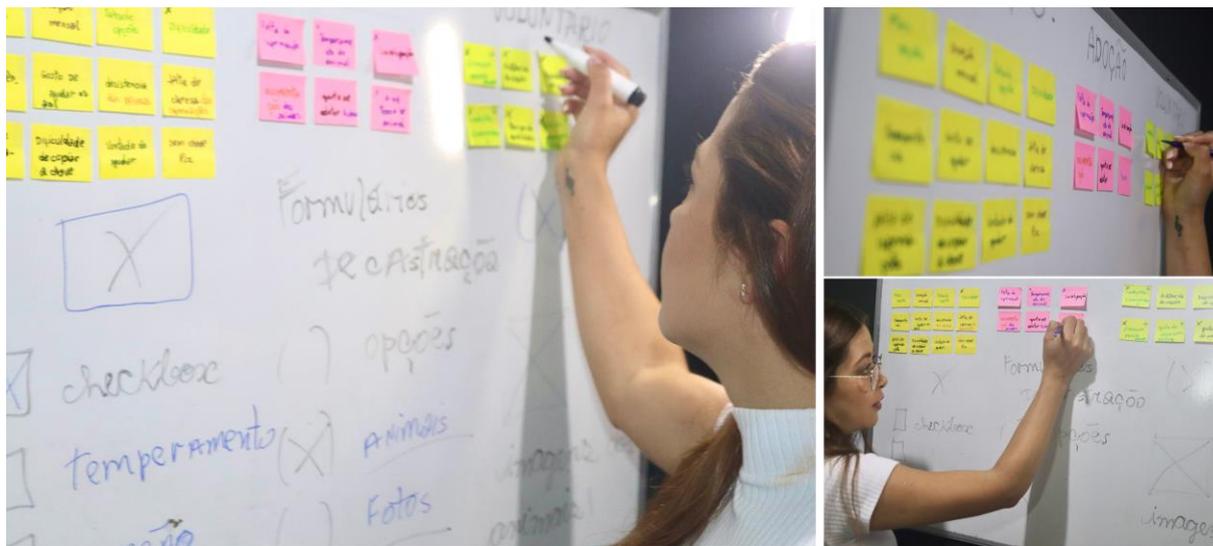
O que te motiva a adotar ou doar?

Você já pensou em ser voluntário? Por quê?



Pesquisa do usuário: pontos problemáticos

Durante as entrevistas, anotei os principais pontos levantados pelos participantes e, depois, organizei os insights em temas como doação, adoção, voluntariado, confiança e experiência no site. Essa separação ajudou a visualizar melhor as necessidades dos usuários e direcionar as soluções de forma mais clara e estratégica.



Pesquisa do usuário: pontos problemáticos

1

Ponto de dor

Doações complicadas:

O processo via redes sociais era confuso e demorado (dificuldade para copiar a chave PIX ou entender como doar).

2

Ponto de dor

Desorganização visual:

Nas redes sociais, a chave PIX muitas vezes se perdia em meio a outras informações, dificultando sua localização.

3

Ponto de dor

Falta de informações

claras: Poucos detalhes sobre o estado de saúde e o comportamento dos animais disponíveis para adoção.

4

Ponto de dor

Dependência de mensagens privadas:

Algumas doações só aconteciam após interação com a ONG para esclarecer dúvidas ou confirmar dados, criando atrito no processo.

Persona: Ana Santos

Declaração do problema:

Ana Santos é uma professora. Atualmente mora em um apartamento pequeno, mas sente falta da companhia de um animal de estimação. Ela está procurando adotar um cachorro de pequeno porte, compatível com sua rotina de trabalho e estilo de vida.



Ana Santos

Idade: 32 anos

Profissão: Professora

Cidade: Guaraciaba do Norte

“Quero encontrar um amigo que se encaixe bem na minha rotina, mas o processo precisa ser simples.”

Metas

- Ter um companheiro para sua rotina.
- Contribuir para o resgate de um animal em situação de abandono.

Frustrações

- Dificuldade em encontrar informações detalhadas sobre os animais.
- Falta de filtros específicos para busca.

Ana sempre amou animais e cresceu cercada por cachorros na casa de seus pais. Atualmente mora em um apartamento pequeno, mas sente falta da companhia de um animal de estimação. Ela está procurando adotar um cachorro de pequeno porte, compatível com sua rotina de trabalho e estilo de vida.

Persona: Lucas Almeida

Declaração do problema:

Lucas Almeida é um empresário no setor de tecnologia. é apaixonado por animais, mas, devido à sua rotina de viagens a trabalho, não consegue adotar ou cuidar de um. Como forma de ajudar, ele faz doações frequentes para ONGs que se dedicam ao resgate e cuidados de animais abandonados.



Lucas Almeida

Idade: 40 anos

Profissão: Empresário no setor de tecnologia

Cidade: Guaraciaba do Norte

“Eu quero ajudar, mas preciso de praticidade e confiança.”

Metas

- Contribuir para uma causa nobre sem a necessidade de engajamento físico.
- Saber como seu dinheiro está sendo utilizado.

Frustrações

- Processos de doação confusos e longos.
- Falta de atualizações sobre o impacto de suas doações.

Lucas é apaixonado por animais, mas, devido à sua rotina de viagens a trabalho, não consegue adotar ou cuidar de um. Como forma de ajudar, ele faz doações frequentes para ONGs que se dedicam ao resgate e cuidados de animais abandonados. Ele busca organizações confiáveis e que sejam transparentes sobre o impacto de suas doações.

Persona: Marina Oliveira

Declaração do problema:

Marina Oliveira é uma estudante de medicina veterinária, é apaixonada por animais. Ela se voluntaria em feiras de adoção e campanhas de vacinação, mas gostaria de se envolver mais com resgates e cuidados. Marina busca uma ONG organizada, onde ela possa aplicar seus conhecimentos e aprender mais.



Marina Oliveira

Idade: 22 anos

Profissão: Estudante de medicina veterinária.

Cidade: Fortaleza, Ceará

“Quero ajudar mais, mas preciso de orientação para saber como.”

Metas

- Ganhar experiência prática com animais.
- Ajudar diretamente em resgates e cuidados.

Frustrações

- Falta de informações claras sobre como se voluntariar.
- Processos demorados de recrutamento ou ausência de retornos.

Marina é apaixonada por animais e está cursando veterinária para se especializar em cuidados com cães e gatos. Ela se voluntaria em feiras de adoção e campanhas de vacinação, mas gostaria de se envolver mais com resgates e cuidados. Marina busca uma ONG organizada, onde ela possa aplicar seus conhecimentos e aprender mais.

Mapa da jornada do usuário

Persona: Ana Santos

Objetivo: Adotar um cachorro de pequeno porte compatível com sua rotina.

Etapas	Ações	Pontos de Dor	Oportunidades
Descoberta	Pesquisa por ONGs e sites de adoção no Google e redes sociais.	Falta de informações claras sobre os animais disponíveis.	SEO otimizado e divulgação ativa em redes sociais com links diretos para a página de adoção.
Exploração	Navega no site da ONG, visualiza a lista de animais, lê descrições e analisa fotos.	Dificuldade em filtrar animais pelo porte e temperamento.	Implementar filtros detalhados (porte, idade, temperamento) e fotos de qualidade.
Decisão	Escolhe um cachorro e preenche um formulário de interesse no site.	Formulários longos ou confusos que não deixam claro o próximo passo.	Simplificar o formulário e informar claramente os próximos passos do processo de adoção.
Adoção	Comparece à ONG para conhecer o animal e finalizar o processo de adoção.	Falta de agendamento ou informações completas sobre o processo presencial.	Agendamento online e checklist para preparar o adotante.
Pós-adoção	Compartilha fotos do novo pet nas redes sociais e recomenda a ONG para amigos.	Falta de acompanhamento da ONG após a adoção.	Criar um canal de pós-adoção para suporte e depoimentos.

Mapa da jornada do usuário

Persona: Lucas Almeida

Objetivo: Contribuir regularmente para o cuidado e resgate de animais.

Etapas	Ações	Pontos de Dor	Oportunidades
Descoberta	Encontra a ONG em redes sociais ou indicação de amigos.	Insegurança sobre a credibilidade da ONG.	Exibir certificações e depoimentos no site para transmitir confiança.
Exploração	Visita o site para entender como as doações são utilizadas.	Falta de informações sobre o impacto e destino das doações.	Criar uma página transparente com relatórios de impacto e custos.
Decisão	Escolhe doar pelo site via PIX ou cartão de crédito.	Processos complexos, como copiar manualmente a chave PIX.	Disponibilizar QR Code para PIX e opção de doação recorrente automatizada.
Doação	Realiza a doação e recebe confirmação automática por e-mail ou WhatsApp.	Falta de feedback imediato sobre a conclusão da doação.	Automatizar envio de recibos personalizados e mensagens de agradecimento.
Pós-doação	Acompanha o impacto de suas doações por meio de e-mails ou redes sociais da ONG.	Falta de atualizações sobre os resultados das doações.	Enviar relatórios regulares com fotos e histórias de animais beneficiados.

Mapa da jornada do usuário

Persona: Marina Oliveira

Objetivo: Ajudar diretamente em eventos e cuidados com animais

Etapas	Ações	Pontos de Dor	Oportunidades
Descoberta	Encontra a ONG através de redes sociais ou eventos locais.	Falta de informações sobre oportunidades de voluntariado.	Criar uma página dedicada ao voluntariado, com vagas e requisitos claros.
Exploração	Lê sobre como se voluntariar e preenche um formulário no site.	Formulário extenso ou sem clareza sobre o próximo passo.	Simplificar o formulário e incluir prazo para retorno da ONG.
Decisão	Aguarda a resposta da ONG e se prepara para o primeiro evento ou atividade.	Falta de comunicação clara e demora no retorno.	Enviar confirmações automáticas e disponibilizar canal direto de contato.
Ação	Participa de eventos, como feiras de adoção ou campanhas de vacinação.	Falta de orientação detalhada sobre suas responsabilidades.	Oferecer guias rápidos e treinamentos prévios para os voluntários.
Pós-voluntariado	Compartilha experiências positivas nas redes sociais e planeja se inscrever novamente.	Falta de reconhecimento pelo trabalho voluntário.	Enviar mensagens de agradecimento e criar uma comunidade de voluntários engajada.

Iniciando design

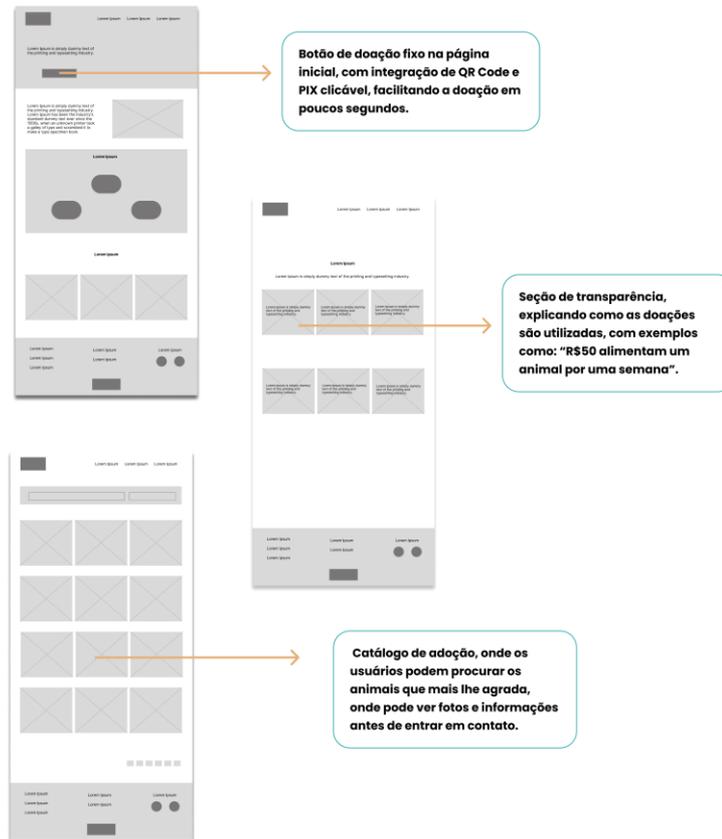
- Wireframes digitais
- Protótipo de baixa fidelidade
- Sitemap
- Protótipo de alta fidelidade

Wireframes Digitais

IDEAÇÃO E SOLUÇÕES

Com base nos insights da pesquisa e nos objetivos do projeto, iniciei a fase de ideação, focando em criar uma estrutura que facilitasse as ações principais dos usuários: doar, adotar e se voluntariar. Primeiro, esbocei ideias em papel para explorar diferentes possibilidades de layout e organização dos conteúdos. Depois, transformei essas ideias em um wireframe digital, priorizando:

- Navegação intuitiva e simples;
- Botões de chamada para ação bem destacados;
- Fluxos rápidos para doação, adoção e cadastro de voluntários;
- Comunicação visual acolhedora e direta.



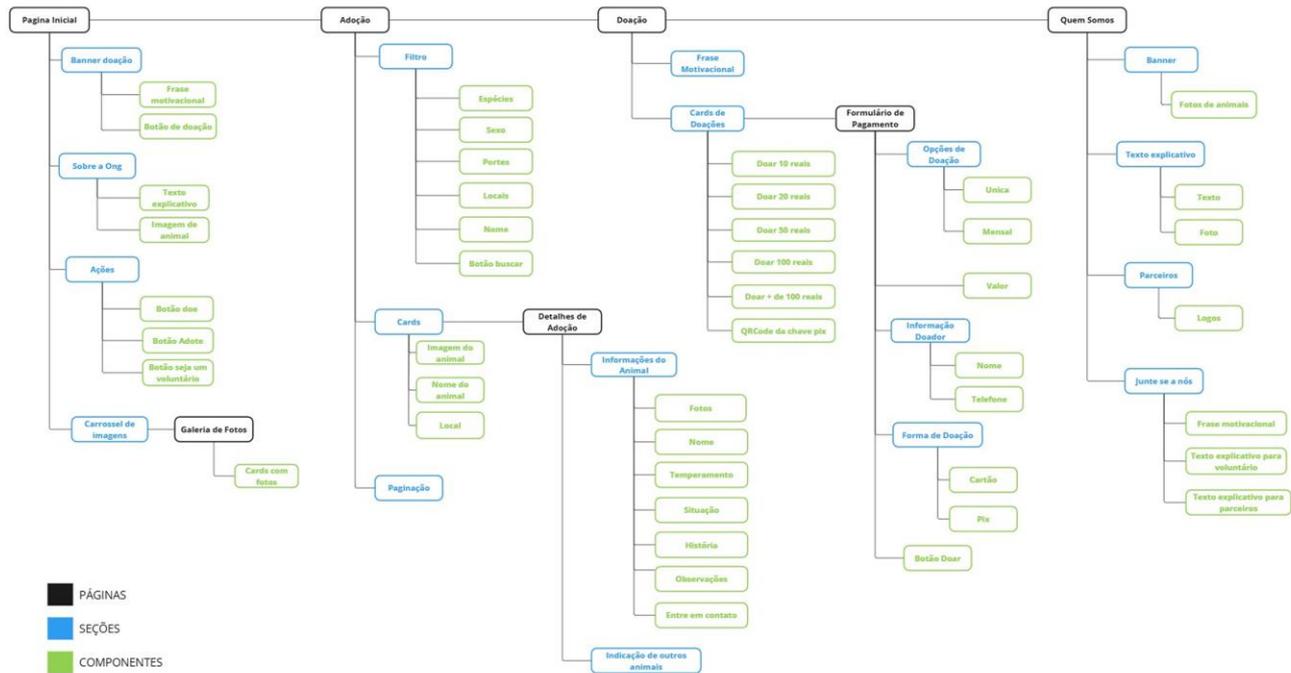
Protótipo de baixa fidelidade

Usando o conjunto completo de wireframes digitais, criei um protótipo de baixa fidelidade.



Sitemap

O sitemap serviu como base para validar a hierarquia da informação e garantir que o fluxo do usuário fosse claro antes de avançar para o protótipo de alta fidelidade.

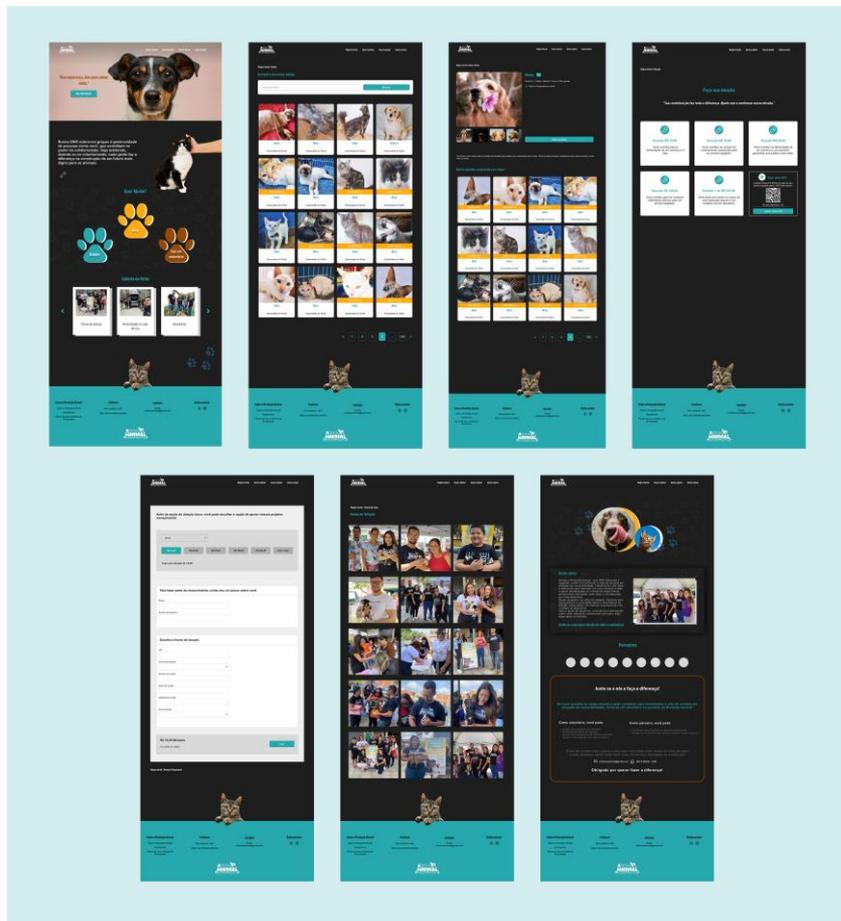


Protótipo de alta fidelidade

Desenvolvi o protótipo de alta fidelidade focando em criar uma experiência digital acolhedora, intuitiva e que incentivasse as ações principais: doar, adotar e se tornar voluntário.

Principais características do protótipo:

- Visual emocional e acessível: Uso de cores suaves, imagens de impacto e tipografia amigável.
- Fluxo de doação facilitado: Botões de destaque, QR Code funcional e valores sugeridos acompanhados de informações sobre o impacto.
- Perfil completo dos animais para adoção: Com detalhes como idade, porte, comportamento e saúde.
- Área para voluntariado e parcerias: Com informações claras e formulário de contato direto.
- Layout responsivo: Garantindo boa experiência em desktop e mobile.



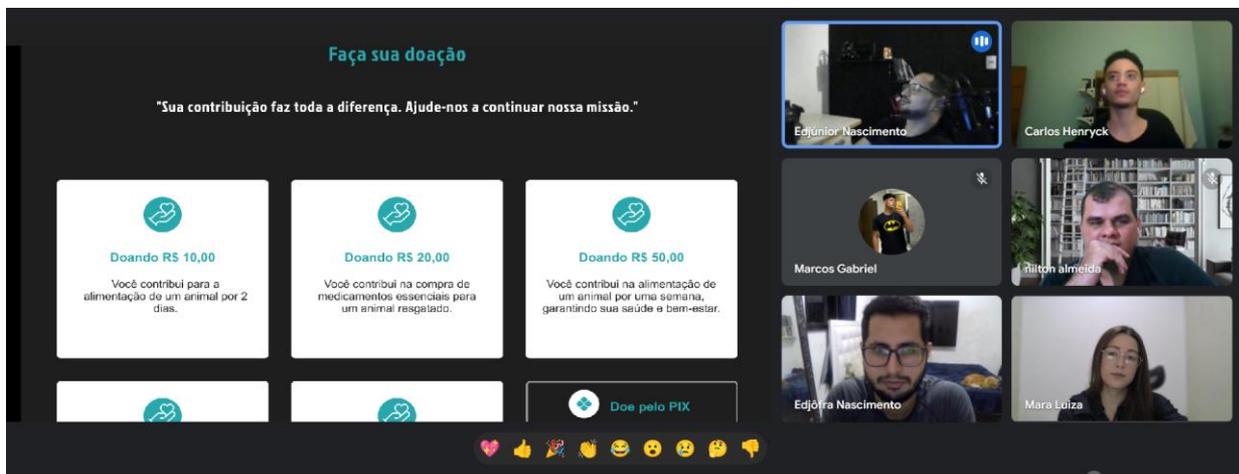
Aperfeiçoando o design

- Estudo de Usabilidade
- Acessibilidade

Estudo de usabilidade

Para avaliar a efetividade do design e identificar possíveis pontos de melhoria, realizei um teste de usabilidade com um grupo de participantes com perfis próximos ao público-alvo.

O teste foi feito de forma remota, utilizando uma versão navegável do protótipo, e teve como principal tarefa a simulação de uma doação. Os participantes foram orientados a pensar em voz alta enquanto navegavam, permitindo observar suas reações, dúvidas e dificuldades em tempo real. Durante o teste, observei o tempo de execução, comportamentos inesperados, erros de navegação e comentários espontâneos. Também coletei feedbacks ao final da tarefa com perguntas abertas para entender a percepção geral sobre a experiência. As informações obtidas foram essenciais para identificar oportunidades de melhoria e realizar ajustes no design.



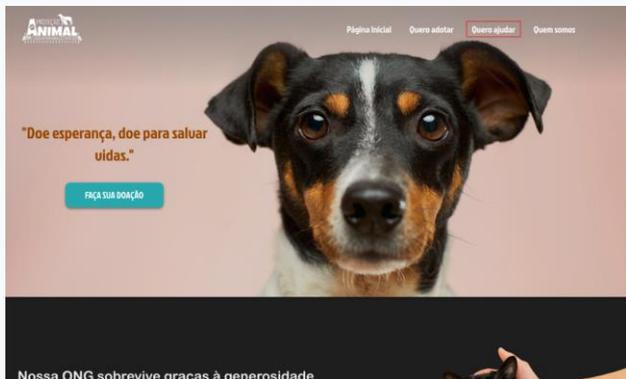
Estudo de usabilidade: Resultados

Após a realização de testes de usabilidade com um grupo diverso de usuários, foram identificados pontos positivos e áreas que precisam de melhorias. Com base nos pontos de erro, realizei iterações no protótipo.

1 Navegação pouco clara na barra superior

Problema: O botão “Quero Ajudar” gerava ambiguidade. Os usuários não sabiam se ele levava à página de doações, adoção ou voluntariado.

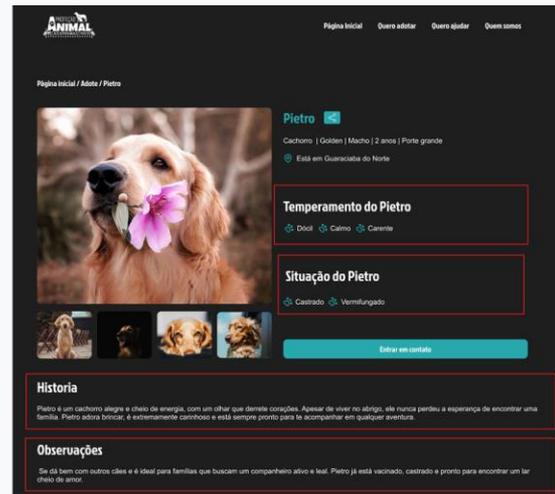
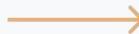
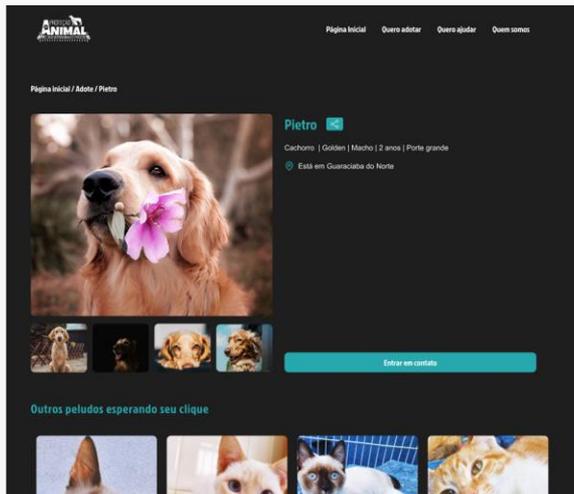
Solução: Renomeamos o botão para “Quero Doar”, deixando a ação mais direta e intuitiva, facilitando a navegação.



2 Falta de informações relevantes sobre os animais para adoção

Problema: Usuários expressaram o desejo de visualizar detalhes como temperamento, castração, estado de saúde e possíveis deficiências.

Solução: Foram criadas novas seções na página de cada animal: Temperamento (ex: dócil, brincalhão, independente); Situação (ex: castrado, vacinado, vermifugado); História (breve relato da trajetória do animal); Observações (para informações complementares)



3 Falta de filtros de busca na seção de adoção

Problema: A busca estava limitada ao nome do animal, dificultando a navegação para usuários que buscavam por características específicas.

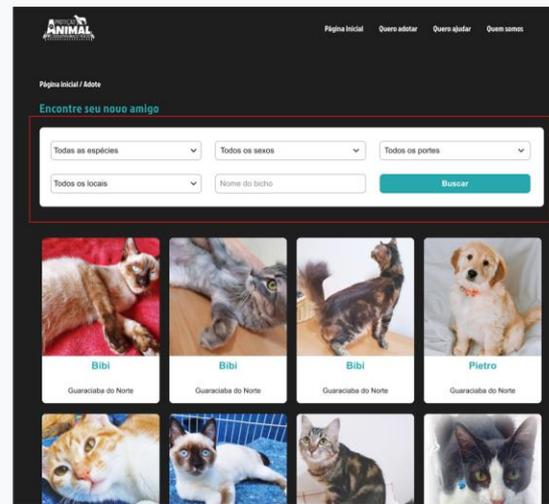
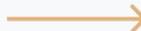
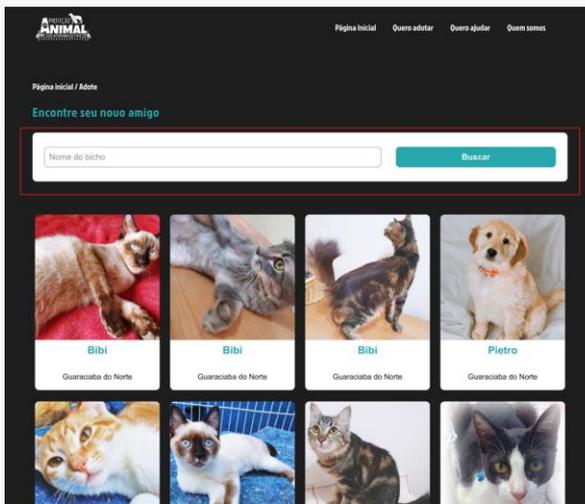
Solução: Implementamos filtros por:

Espécie (cães ou gatos)

Sexo (macho ou fêmea)

Porte (pequeno, médio, grande)

Localização (cidade ou bairro onde o animal se encontra)

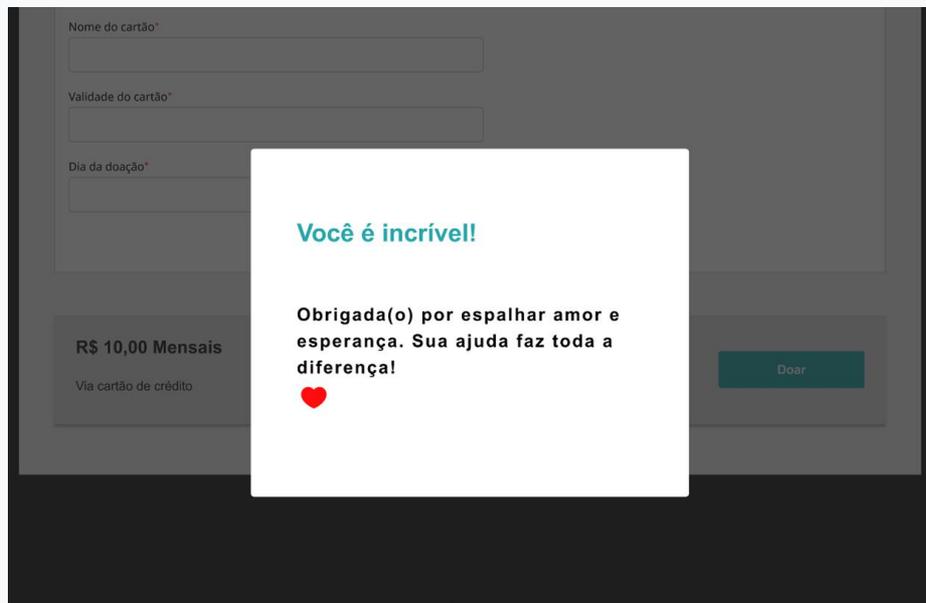


4

Ausência de feedback visual após ações importantes

Problema: Ao clicar em “Enviar” ou “Doar”, os usuários não recebiam confirmação de que a ação havia sido concluída.

Solução: Adicionamos uma modal de agradecimento, com uma mensagem clara e acolhedora, confirmando o sucesso da ação.



Considerações de acessibilidade

1

Utilização de cores com contraste suficiente para garantir que o texto seja legível para usuários com deficiência visual ou daltonismo.

2

Todas as imagens, especialmente os exemplos de animais e botões de upload, devem ter proteção em texto alternativo (texto alternativo) para usuários que utilizam leitores de tela.

3

Garantir que os botões e áreas clicáveis sejam grandes ou suficientes para usuários com dificuldades motoras ou que estejam usando dispositivos móveis com telas sensíveis ao toque.

Prosseguindo

- Pontos importantes
- Próximas etapas

Pontos importantes



Impacto:

O resultado é uma experiência mais transparente e funcional, tanto para quem deseja ajudar quanto para quem está na gestão da ONG — contribuindo diretamente para aumentar o número de doações, adoções responsáveis e voluntários engajados.



O que eu aprendi:

A importância da simplicidade é fundamental para proporcionar uma boa experiência. Os usuários desejam interfaces intuitivas e processos rápidos que não exijam habilidades técnicas avançadas.

Próximas etapas

1

Monitoramento contínuo do site e dashboard, analisando dados de uso e comportamento para identificar possíveis melhorias.

2

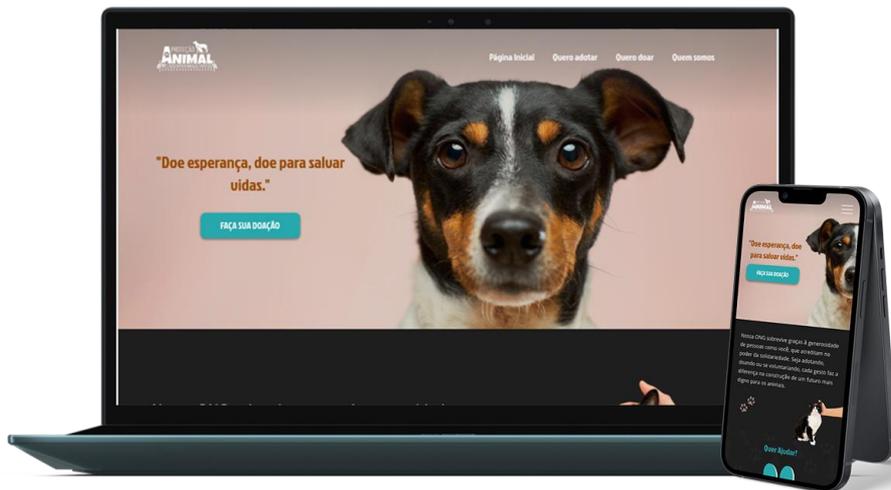
Realizar uma nova rodada de testes de usabilidade com diferentes perfis de usuários para identificar áreas de fricção e novas oportunidades de melhoria.

3

Expansão de funcionalidades, como a criação de uma área para acompanhamento de adoções realizadas, histórico de doações e espaço para depoimentos de adotantes e doadores.

Conclusão

O projeto da ONG Proteção Animal proporcionou uma experiência enriquecedora ao aplicar o processo completo de UX, desde a pesquisa com usuários até a criação de um protótipo de alta fidelidade. As melhorias implementadas, baseadas em testes reais, tornaram a navegação mais clara, a experiência de adoção mais informativa e o processo de doação mais acessível. Além do site, também desenvolvemos um dashboard interno para a equipe da ONG. Ele permite acompanhar as doações recebidas, visualizar cadastros de animais e gerenciar pedidos de adoção, facilitando a organização e aumentando a eficiência do trabalho diário. Esse projeto reforçou a importância do design centrado no usuário para gerar impacto social real e positivo.



Vamos nos conectar!



Obrigado por dedicar seu tempo para revisar meu trabalho no Site Proteção Animal! Se você quiser entrar em contato, minhas informações de contato estão abaixo.

Email: maraluizagba@gmail.com

LinkedIn: [Mara Luiza | LinkedIn](#)