

[Open in app](#)[Get started](#)Published in UX Collective BR · [Follow](#)Mi · [Follow](#)

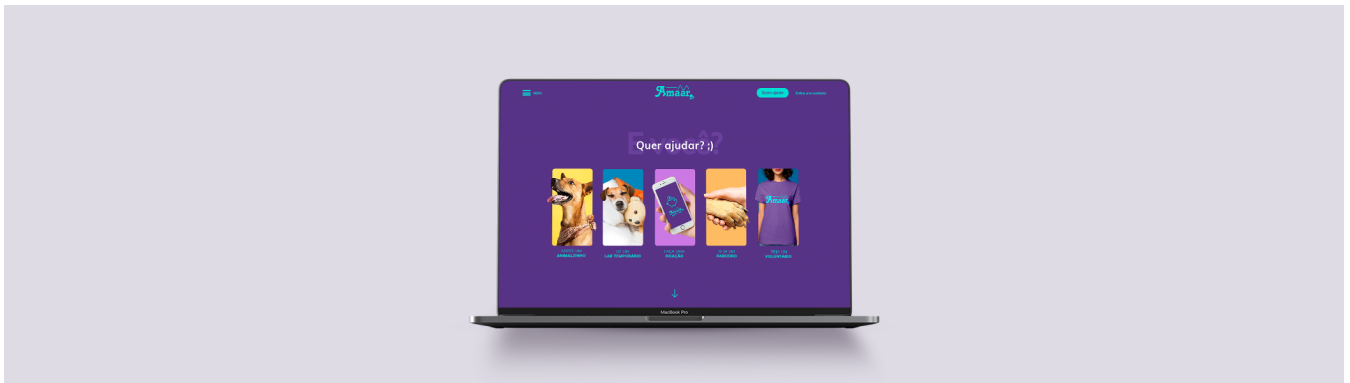
Oct 22, 2019 · 11 min read



ESTUDO DE CASO DE UX/UI

# Amaar: Criação de um website para uma ONG de animais

Projeto realizado para melhorar a divulgação das informações da ONG para que a comunidade tenha maior facilidade de ajudar a causa.



Mockup do protótipo final para a ONG de animais

## Introdução

No ano de 2018, tive o prazer de conhecer, através da sua rede social, uma ONG formada por garotas dedicadas à causa animal. Esta é a Amaar, ela atua em Maringá e realiza ações colaborativas visando à adoção e à guarda responsável dos animais acolhidos, além de arrecadação de alimentos, medicamentos e itens de necessidade para os pets. No dia 6 de agosto, a ONG postou em seu Facebook o cancelamento de uma de suas ações mais importantes, o resgate de animais, devido à falta de recursos.



[Open in app](#)[Get started](#)

COM TRISTEZA, INFORMAMOS QUE OS  
RESGATES DA ONG AMAAR ESTÃO SUSPENSOS  
POR TEMPO INDETERMINADO. ESTAMOS COM  
MUITAS DÍVIDA NAS CLÍNICAS VETERINÁRIAS  
E SÓ PODEREMOS RETORNAR COM OS  
RESGATES ASSIM QUE QUITARMOS TUDO.



QUEM QUISEIR CONTRIBUIR COM QUALQUER  
QUANTIA PARA NOS AJUDAR A PAGAR  
ESSAS CONTAS, PODE ENTRAR EM CONTATO  
PELO INSTAGRAM OU FACEBOOK

Postagem do Instagram da Amaar sobre o cancelamento do resgate de animais. 2018, Postagem por ONG Amaar

Incentivada pela causa, tentei fazer uma doação em dinheiro. Para isso tive que procurar em sua linha do tempo o link que direciona o usuário para o site Vakinha Virtual. Posteriormente descobri que outras formas de doar seriam presencialmente, durante as feiras de domingo, ou solicitando o número da conta através das redes sociais. Estas ações poderiam ser facilitadas para que o usuário ajude com mais praticidade a instituição, ou no caso da doação presencial, isso acaba restringindo o



[Open in app](#)[Get started](#)

## Desafio

Melhorar a divulgação das informações da ONG para que a comunidade tenha maior facilidade de ajudar a causa.

. . .

## Metodologia utilizada

### Matriz CSD

O processo começou com a documentação das certezas, suposições e dúvidas.

Pesquisei as informações nas redes sociais da Amaar e notícias publicadas em jornais da região. Logo após este processo, entrei em contato com a voluntária Giovanna que me ajudou a organizar melhor a Matriz CSD.

Certezas		Suposições		Dúvidas	
As feiras de adoção ocorrem todos os domingos das 9 às 17 hrs.	As doações podem ser feitas presencialmente ou pela internet.	Um website ajudaria a organizar melhor as informações.	A ONG teria mais parcerias se fosse mais divulgado.	Qual é o tempo de atuação da ONG Amaar?	O que motiva as pessoas a realizarem uma doação?
A ONG é responsável pelo pagamento de ração e vacina para os animais que foram abrigados.	A ONG atende a chamados de emergência via rede social.	A comunidade não conhece todas as formas de auxiliar a ONG Amaar.	Muitas pessoas não doam por causa da dificuldade de se realizar esta ação.	Como é o processo de escolha de uma ONG para ajudar?	O que motiva as pessoas a se voluntariarem?
Possui parcerias com clínicas.	O dinheiro é utilizado na maior parte das vezes com vacinas, ração e cirurgias.	Colocar o detalhamento dos gastos de forma mais prática e acessível, mostraria mais transparência.	O processo de tirar dúvidas pelas redes sociais faz com que haja + trabalhos para os voluntários.	Como funciona os lares temporários da ONG Amaar?	As feiras de adoção conseguem reunir uma grande quantidade de adotantes?
A ONG Amaar dá espaço para que outras ONGs façam a doação de animais em sua feira.	A ONG não possui um abrigo fixo para os animais, para isso conta com o auxílio da comunidade.	Ter conhecimento dos animais que estão para adoção junto com sua história, ajudaria nas adoções.	Ter que procurar ou solicitar o banco para realizar doações, faz com que os usuários percam interesse.	Por que a Amaar não possui um website?	As pessoas da cidade de Maringá, conhecem a ONG Amaar?

Matriz CSD (Certezas, suposições e dúvidas)

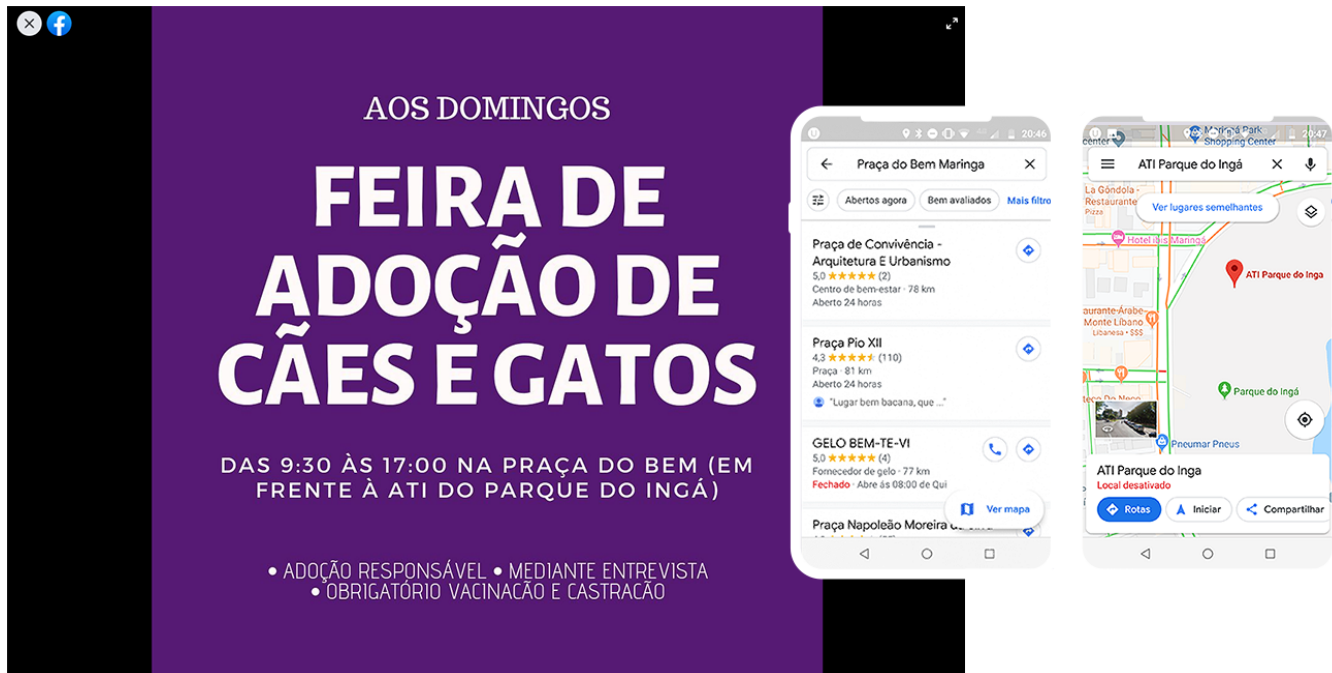
### Entrevistas com usuários

A pesquisa presencial foi realizada no dia 14/07 e iniciou com uma dificuldade. Não consegui localizar onde a feira de adoção estava sendo realizada. No Facebook, eles




[Open in app](#)
[Get started](#)

onde vi ao fundo, o nome de um dos prédios que fica atrás da praça.



Postagem do endereço no Facebook da ONG e pesquisa realizada no Google Maps no dia 14/07/19

A pesquisa presencial foi realizada com as voluntárias da ONG, com pessoas que estavam dando lar temporário e com quem estava interessado em adotar algum animal. Com isso descobri que a comunidade pode ajudar a instituição de 5 formas:

1. Sendo voluntário: O trabalho voluntário requer tempo e dedicação. Este deve cuidar das mídias sociais, realizar entregas de ração, levar os animais para cirurgias e fazer o acompanhamento, além de ajudar na montagem e adoção nas feiras de domingo. Para ser um voluntário você deve entrar em contato com a Amaar através de suas redes sociais ou presencialmente.
2. Realizando uma doação: Você poderá ajudar doando jornais, brinquedos, coleiras, caminhas, ração ou dinheiro. Para se realizar uma doação em dinheiro, você deve ir até a feira de adoção que ocorre aos domingos ou fazer via internet, solicitando o número do banco através de uma das mídias sociais ou então através do link Vakinha Virtual que é postada na linha do tempo da ONG.
3. Dando um lar temporário: A Amaar não possui um abrigo para os animais. Para isso conta com o auxílio da comunidade. A ONG fica responsável por todas as despesas dos animais. Para dar um lar temporário é necessário entrar em contato com a Amaar através





[Open in app](#)[Get started](#)

com descontos para serviços prestados a Amaar, doando um produto para rifa, doando uma porcentagem do lucro de algum produto, etc.

5. Realizando uma adoção: A adoção é fundamental para o funcionamento da ONG. Alguns animais ficam muito tempo nos lares temporários, o que gera custos para a manutenção dos mesmos e impede o abrigo de outros animais. Para se realizar uma adoção você deve ir às feiras da Amaar, levar seus documentos e assinar um termo de compromisso.



Fotos das adoções ocorridas na feira da ONG Amaar. 2019, Foto por ONG Amaar

### Questionário Online:

A pesquisa online foi realizada através de um questionário no site Typeforms. O número de perguntas variou de acordo com as respostas dadas pelos usuários. A ideia era entender a motivação para se realizar uma doação e qual era o critério para escolha



[Open in app](#)[Get started](#)

redes sociais de ONGs de Maringá.

Obtive 27 respostas no total, alguns dos dados mais relevantes foram:

- 66,7% conheceram a instituição que auxilia através de amigos e familiares e 28,6%, através da internet.
- 66,7% acreditam que a transparência nos resultados traz mais confiabilidade a uma ONG e 19%, que é importante possuir um site e ter presença nas mídias sociais.
- 50% dizem que não realizam doações porque é muito complicado e 33,3%, por não possuírem dinheiro.
- 36,4% conheceram a ONG Amaar visitando as feiras de adoção; 36,4%, através da internet; 18,2% através de conhecidos e 9,1% através de reportagens.
- 66,7% realizaram uma doação para a Amaar presencialmente e 33,3% através da internet.

A última pergunta foi aberta, onde deixei um espaço para que a comunidade pudesse dar sugestões para a ONG. Além dos elogios, foram apontados também alguns problemas, como: a demora nas respostas via mídia social e a dificuldade de se realizar uma doação, por não encontrarem a conta para depósito.

### Personas e Mapas de Empatia:

Após a realização dos questionários e entrevistas, foi possível criar o perfil das personas. Defini 2 personas principais: A voluntária e o adotante.



**Mariana Souza** Estudante de jornalismo

#### Objetivos:

- Reduzir o sofrimento dos animais de rua;
- Promover a ONG Amaar.

#### História:

Mariana mora com a mãe em Maringá e faz faculdade de jornalismo. Ela participa de movimentos em prol da melhoria da qualidade de vida dos animais em situação de rua, é voluntária da Amaar.

#### Hábitos





[Open in app](#)[Get started](#)

## Persona voluntária (Mariana)

### Pensa e sente:

- Eu me sinto frustrada por não conseguir resolver todos os chamados que a ONG recebe;
- Eu penso que se recebessemos mais doações, poderíamos realizar mais resgates;
- Eu penso que se mais animais fossem adotados, poderíamos dar lugar para outros que também precisam de ajuda.

### Escuta:

- Eu ouço muitos chamados de resgates e pedidos de ajuda.

### Vê:

- Eu vejo que os números de pedidos para auxiliar os animais é bem maior do que conseguimos ajudar.



### Fala e faz:

- Eu falo que precisamos de ajuda para podermos resgatar mais animais.
- Ajudo nas feiras de adoção, respondo chamados, faço cadastro e controle dos animais, realizo a compra da ração e acessórios, faço parceria com estabelecimentos, levo animais que precisam para clínicas e faço treinamentos dos novos voluntários.

## Mapa de Empatia da voluntária (Mariana)



### Elton Silva Arquiteto

#### Objetivos:

- Conscientizar as pessoas da importância de uma doação

#### História:

Elton mora em Maringá com sua família e seu cachorro. É seguidor da Amaar e conheceu o seu cãozinho pelas mídias sociais da ONG. Depois da adoção também realizou algumas doações de acessórios e compras de rifas. Além da Amaar, ele também ajuda outras instituições.

#### Hábitos

- Doa roupas, acessórios e dinheiro para instituições;
- Compartilha em suas redes sociais as fotos de suas doações, tanto de roupas, sangue ou eventos que participa.

#### Frustrações

- Gostaria que a ONG Amaar arrecadasse mais dinheiro para que pudesse ajudar mais animais em situação de rua.

## Persona adotante (Elton)

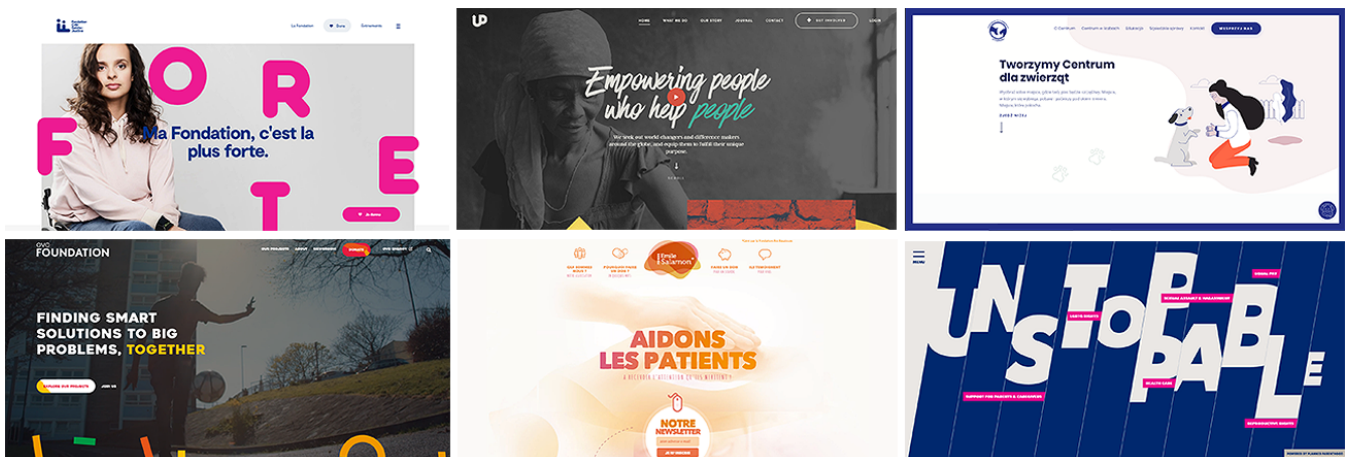



[Open in app](#)
[Get started](#)


Mapa de Empatia (Elton)

## Benchmark

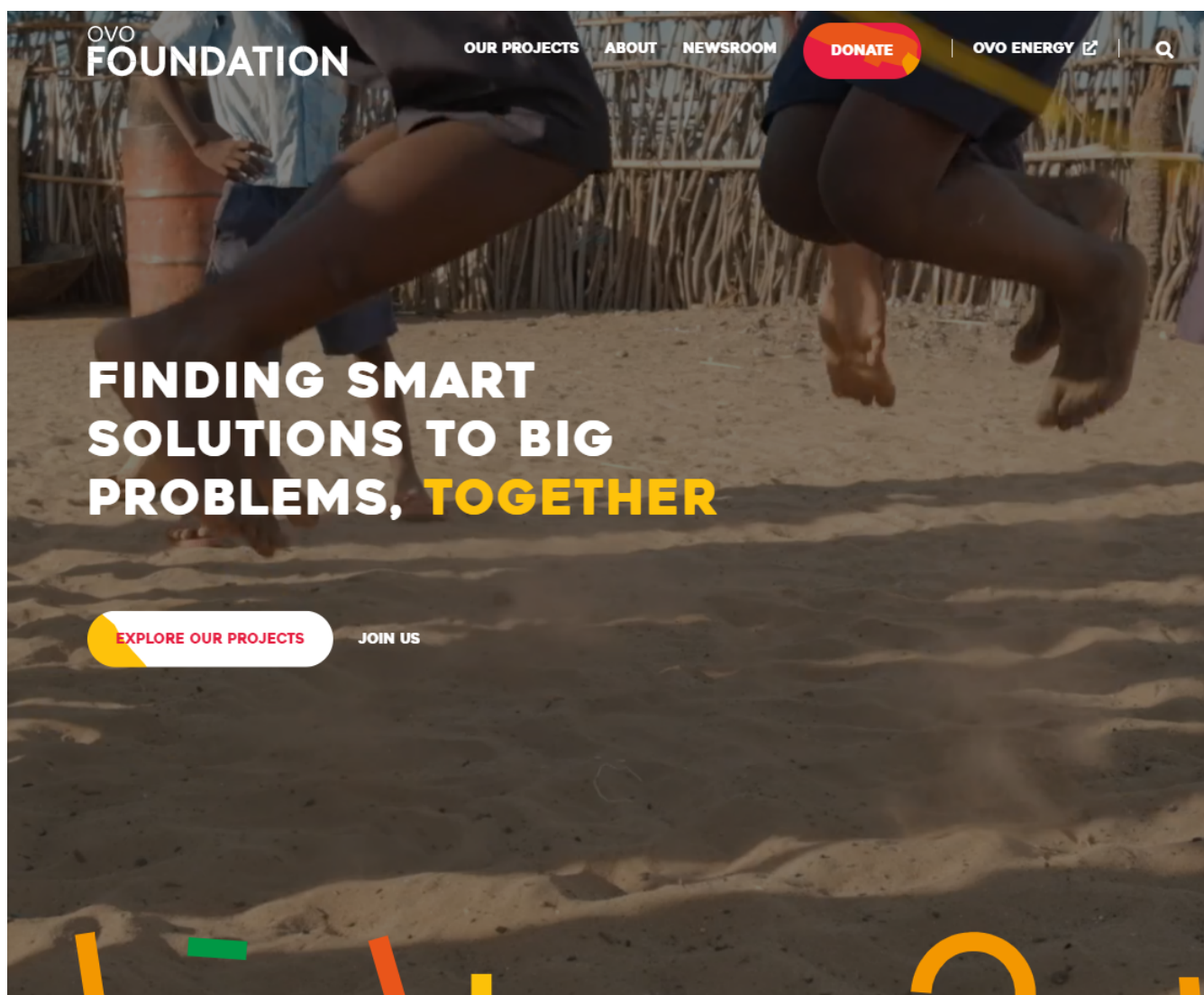
Através do benchmark, consegui entender quais são as práticas utilizadas por ONGs de diferentes países.



Benchmark realizado com ONGs de diversos segmentos. 2019

Os sites pesquisados possuem um botão no topo à direita que convida o usuário a fazer uma doação. Este call to action facilita a navegação e permite que a pessoa encontre



[Open in app](#)[Get started](#)

Print da tela inicial da ONG Ovo Foundation. 2019

Muitos dos sites possuem fotos e registros do que foi feito com o dinheiro arrecadado e as transformações que foram possíveis graças às doações. Ter o registro do emprego do dinheiro com fotos ou planilhas é importante para trazer mais transparência para os doadores. A ONG Amaar disponibiliza as fotos dos boletos nos stories de seu Instagram. O ideal seria ter uma página organizada por meses e anos, com um relatório completo dos gastos.






[Open in app](#)
[Get started](#)

[La Fondation](#)
[Dons](#)
[Évènements](#)

[01 Faire un don](#)
[02 Impact de vos dons](#)
[03 Partenariats corporatifs](#)


Print da tela inicial da ONG Fondation CHU. 2019

Alguns sites possuem uma página para doação, outros, apenas o número da conta para depósito. De qualquer forma, é importante que o site transmita segurança ao usuário. No caso das ONGs com a possibilidade de doação no próprio website, é interessante a adoção de barras de progresso. Isso permite que o doador consiga identificar o passo que se encontra. Enxugar a quantidade de informações para cadastro também é uma boa prática, além disso, todos os sites com a presença do checkout tinham algo em comum, a não utilização do cabeçalho e do rodapé presentes na inicial. A página do formulário deve ser limpa a fim de evitar distrações para o usuário.




[Open in app](#)
[Get started](#)


01. Type de don

02. Information

03. Paiement

## 02. Information

Personnel

Entreprise

TITRE

Titre



PRÉNOM

NOM

NUMÉRO, RUE, APP

PAYS

ÉTAT / PROVINCE

CANADA



Québec



VILLE

CODE POSTAL

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

COURRIEL

Print da tela de doação da ONG Fondation CHU. 2019

**Wireframe:**

A criação do wireframe teve como objetivo deixar as informações mais acessíveis e fáceis de se compreender. De acordo com a pesquisa realizada, muitas das pessoas que conhecem a Amaar não têm conhecimento que é possível realizar outras ações além da doação em dinheiro e adoção de animais.

O conjunto das 5 possibilidades de auxiliar a ONG faz com que a instituição continue trabalhando. Todas as ações são importantes para que o todo funcione.

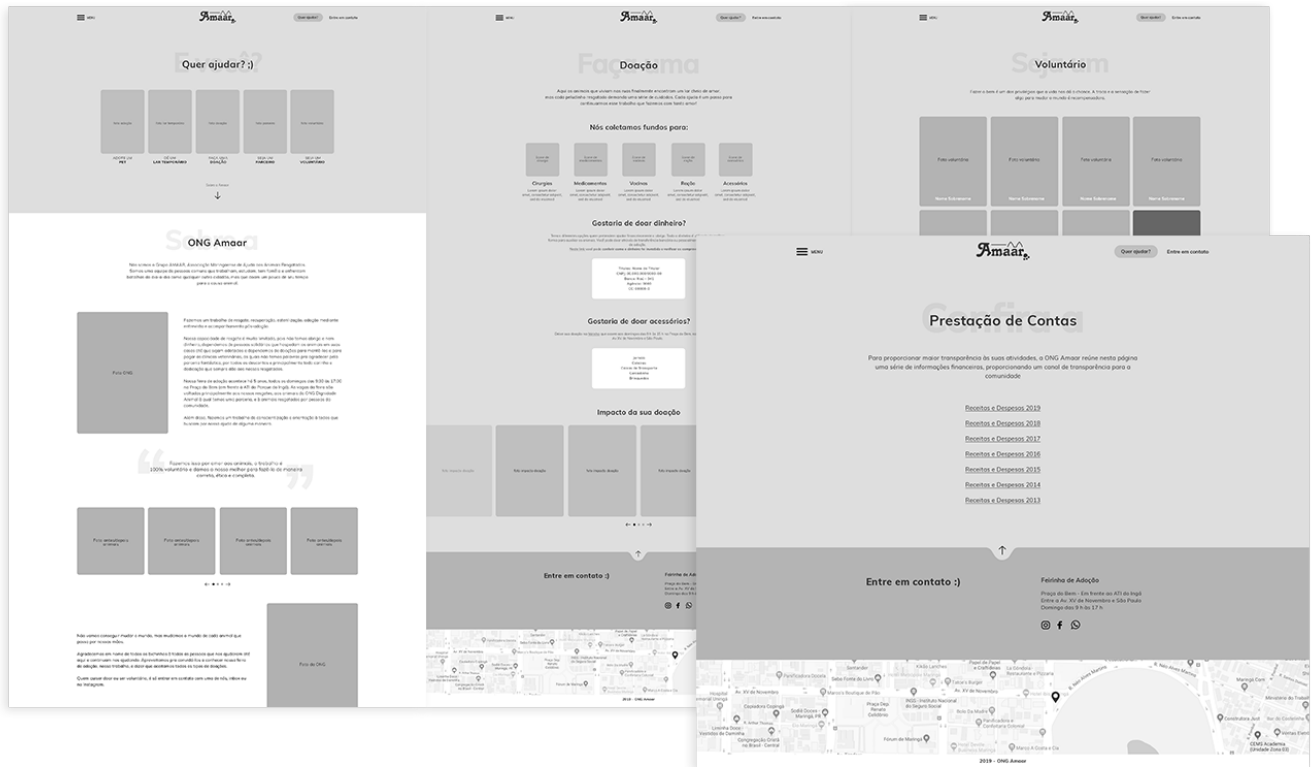
A página inicial do wireframe foi planejada de forma que, já na primeira tela, fosse possível entender que para ajudar a Amaar, o usuário pode: Adotar um animal, dar um





Open in app

Get started



Wireframe com a página inicial, doação, voluntário e prestação de contas.

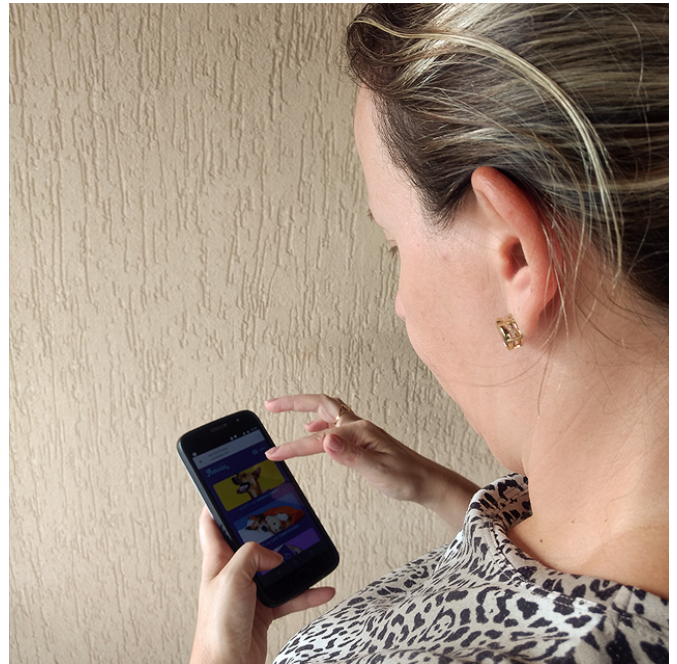
O foco também foi tirar todos os ruídos que atrapalham a ação para ajudar a causa. Para isso, foi acrescentado um espaço de Dúvidas Frequentes. Uma das reclamações presentes na pesquisa realizada, foi a demora para a resposta da ONG. Ter um espaço com as principais dúvidas, já respondidas, fará com que a comunidade não dependa exclusivamente das voluntárias. E para facilitar a ação para ajudar a causa, foi colocado um botão call to action para a comunidade se inscrever ou mostrar algum tipo de interesse.

O contato também foi facilitado, estando presente em todas as páginas, no rodapé. Lá consta o endereço e formas de contato. Um mapa também foi colocado com a localização da feira de adoção, para que não surjam dúvidas em relação à sua localização.

### Teste de Usabilidade:

O teste de usabilidade foi aplicado com 10 pessoas. 5 utilizaram o mobile e 5 o desktop.



[Open in app](#)[Get started](#)

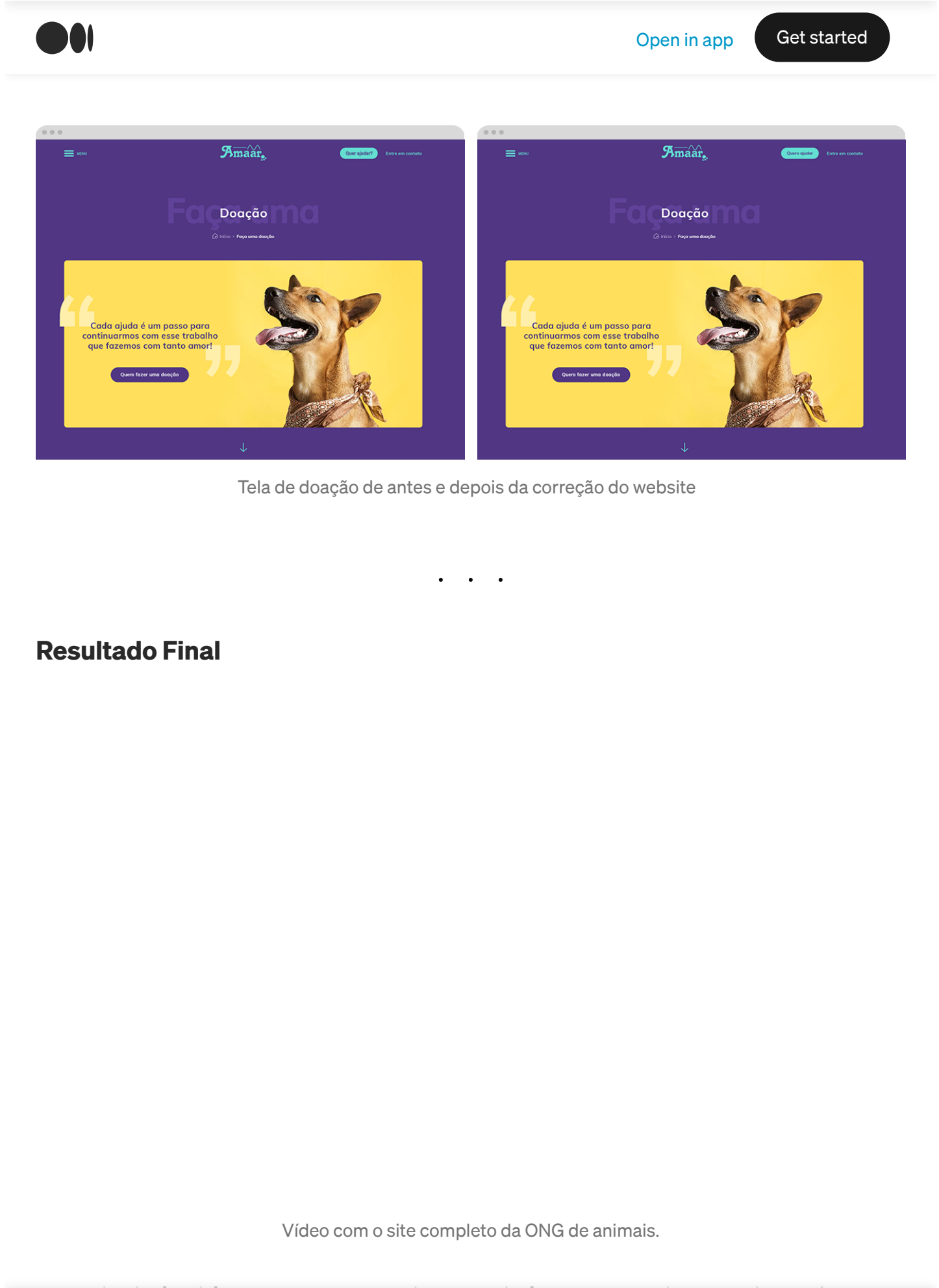
Fotos dos participantes do teste de usabilidade. 2019, foto tirada por Michelle Kato

O desktop causou mais dúvidas em sua utilização. O botão “Quer ajudar?” foi confundido com um botão de ajuda para a utilização do site. Os sites de referência pesquisados utilizam a frase de forma afirmativa em seu botão. Devido a isso, foi feita a alteração da frase para “Quero ajudar”.

Uma sugestão dada pelo usuário foi facilitar a navegação com um botão de início em todas as páginas. Apesar da própria logo levar para a página inicial, isso não é algo intuitivo para todos. A solução foi o acréscimo do breadcrumb nas páginas internas. Além do acesso facilitado à página de início, ele mostra a hierarquia para o usuário, fornecendo uma ajuda adicional.

O teste de usabilidade aplicado ao mobile não gerou dúvidas, pois o botão quero ajudar não estava presente no mesmo. Os usuários navegaram com facilidade no site mobile e cumpriram todas as tarefas.







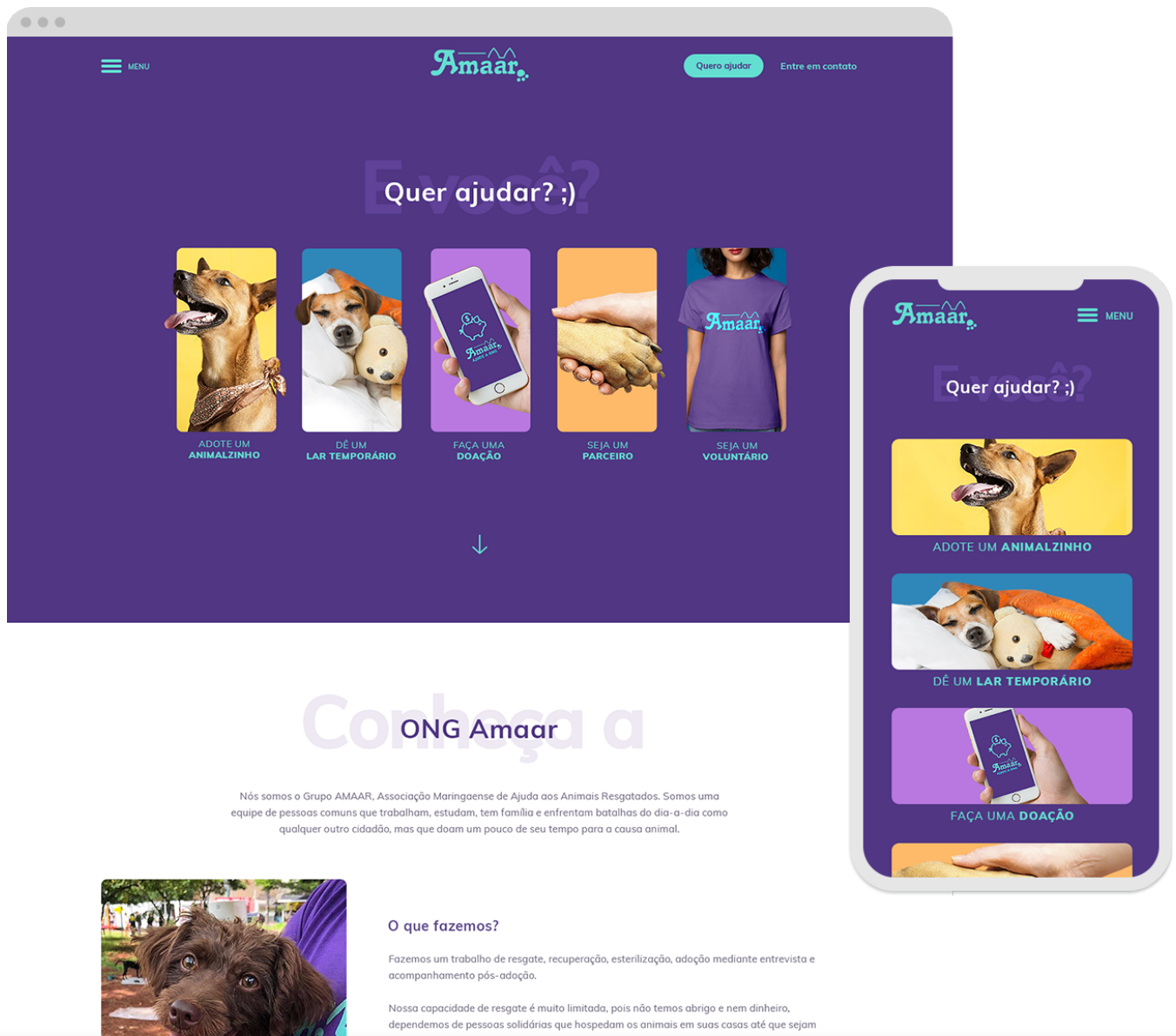

[Open in app](#)
[Get started](#)

do que se trata cada uma das ações, e ao clicar, o mesmo será direcionado para a

página correspondente.

Um botão “Quero ajudar” foi colocado no topo à direita, fixo à rolagem da página, para que o acesso às informações de auxílio fossem presentes em toda navegação. Além disso, estas mesmas informações podem ser encontradas no botão do menu, à esquerda.

Na segunda rolagem, a história da ONG foi contada e fotos de antes e depois dos resgates e depoimentos foram colocados para mostrar que os resultados da Amaar são reais.




[Open in app](#)
[Get started](#)

“ Fazemos isso por amor aos animais, o trabalho é 100% voluntário e damos o nosso melhor para fazê-lo de maneira correta, ética e completa. ”

### Antes / Depois

A ONG Amaar resgatou muitos animais em situação de rua. Confira a foto de antes e depois de alguns dos bichinhos que passaram por aqui!

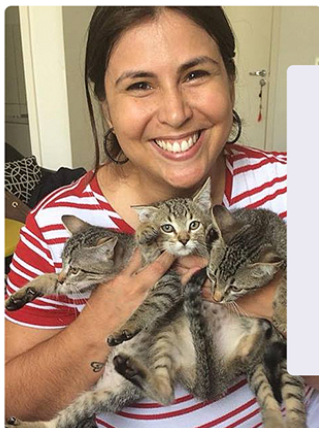


### Venham nos visitar!

Não vamos conseguir mudar o mundo, mas mudamos o mundo de cada animal que passa por nossas mãos.

Agradecemos em nome de todos os bichinhos à todas as pessoas que nos ajudaram até aqui e continuam nos ajudando. Aproveitamos pra convidá-los a conhecer nossa feira de adoção que ocorre todos os domingos na Praça do Bem, temos diversos tipos de animais para alegrar ainda mais a sua casa.

Com o dinheiro arrecadado, conseguimos tirar muitos animais da rua e oferecer um lar adequado para cada um deles. Caso queiram ajudar, entre em contato com a gente. Temos diversas formas de auxílio para a ONG Amaar.



“ Somos muito gratas pela adoção da Tita. A ONG Amaar foi fantástica desde o primeiro encontro na feira e depois com o auxílio necessário para realizarmos a castração. Somos muito gratas pelo carinho. Vocês fazem um ótimo trabalho! ”

[Escreva um depoimento](#)

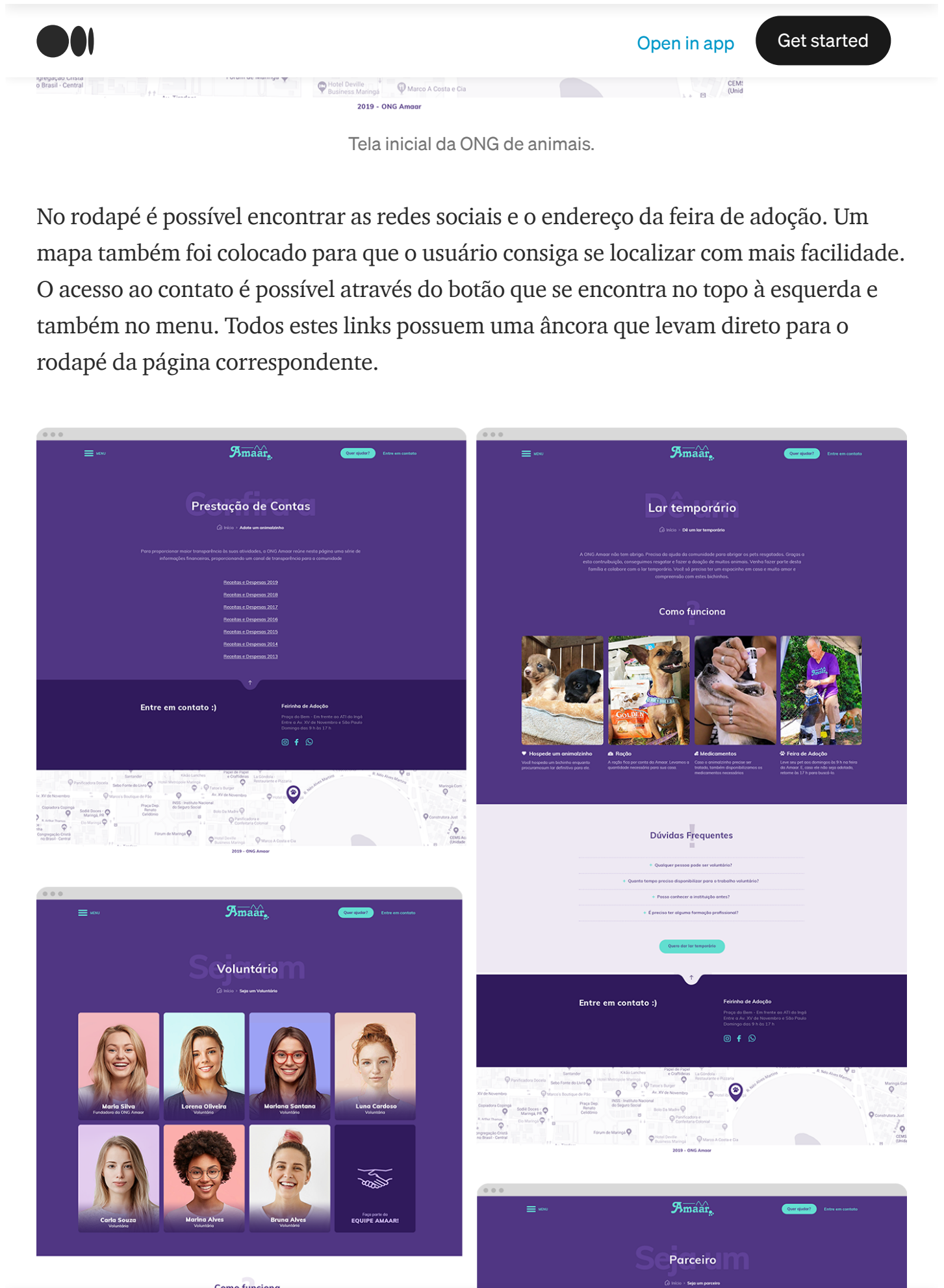
[Quero ajudar](#)

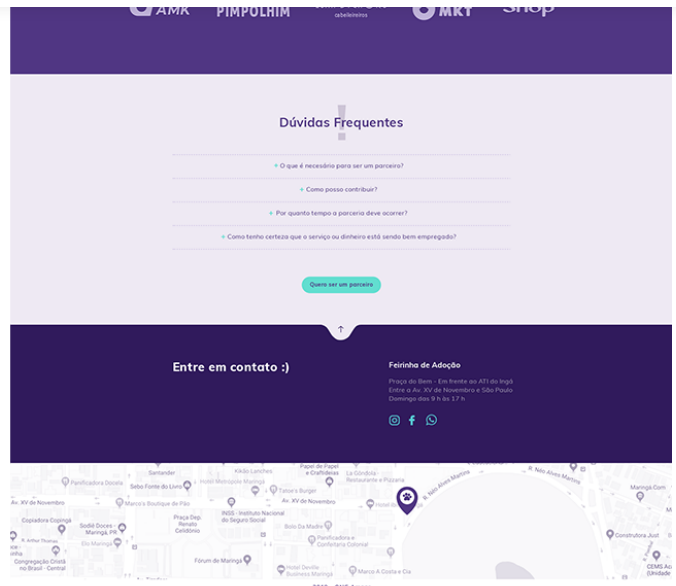
Entre em contato :)

Feirinha de Adoção

Praça do Bem - Em frente ao ATI do Ingá  
Entre a Av. XV de Novembro e São Paulo  
Domingo das 9 h às 17 h

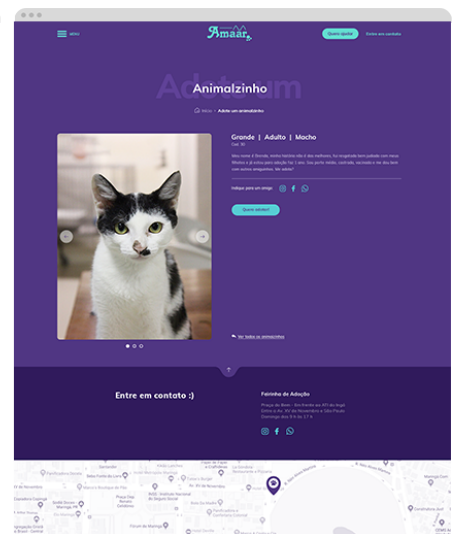
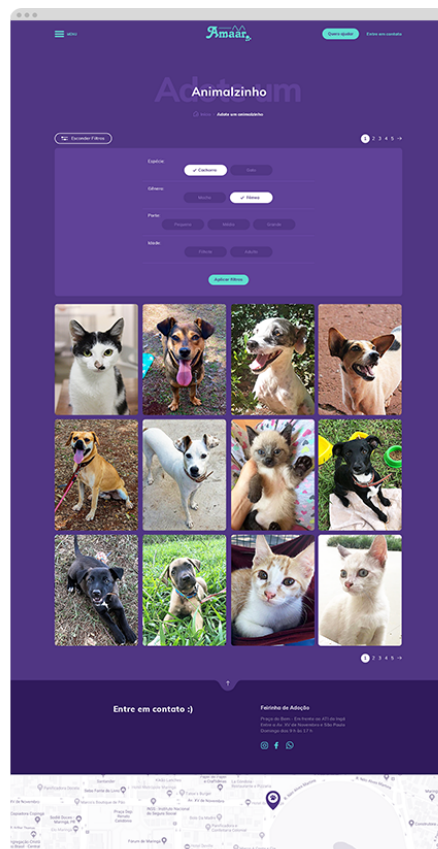





[Open in app](#)
[Get started](#)


Telas internas: prestação de contas, lar temporário, colunário e parceiro

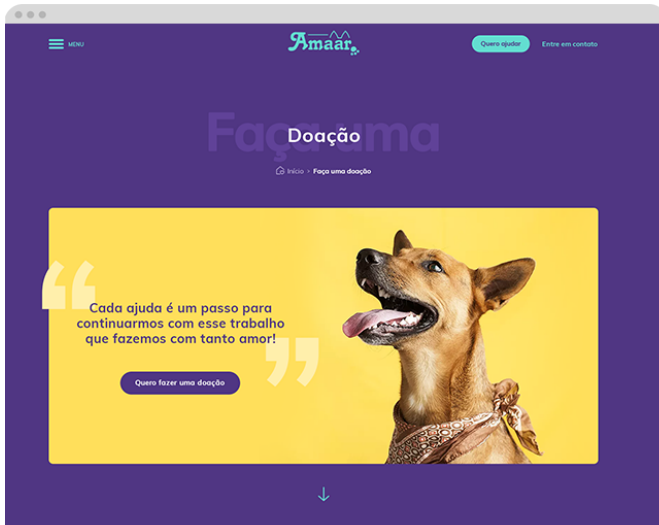
As páginas internas possuem um espaço de dúvidas e um botão para se inscrever. A página prestação de contas dá acesso aos gastos da ONG.



Telas de adoção






[Open in app](#)
[Get started](#)


### Qual o impacto das suas doações?



#### Mais de 960 animais conseguiram ser adotados

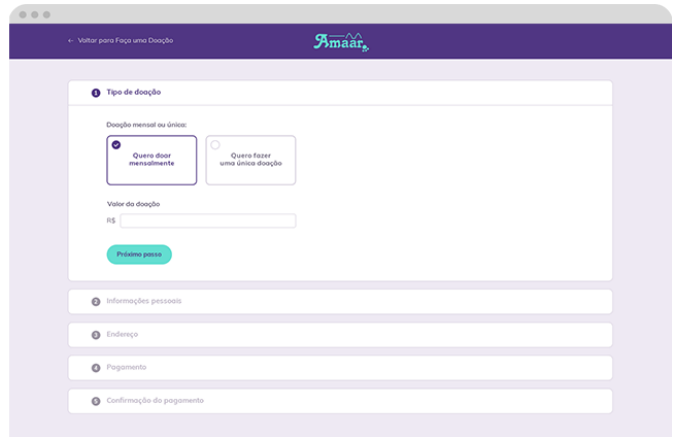
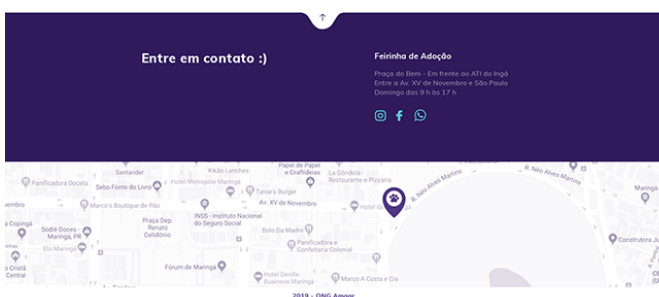
Esta é a Felicia, ela tem apenas 6 meses e conseguiu ser adotada. Ela vai à feira de adoção desde os 45 dias. Graças às doações da comunidade conseguimos resgatar muitos animais em situação de rua e mantê-los protegidos em lares temporários. Agradecemos à comunidade por todo apoio, sem vocês não conseguiríamos realizar este trabalho tão incrível!

#### Nós coletamos fundos para:

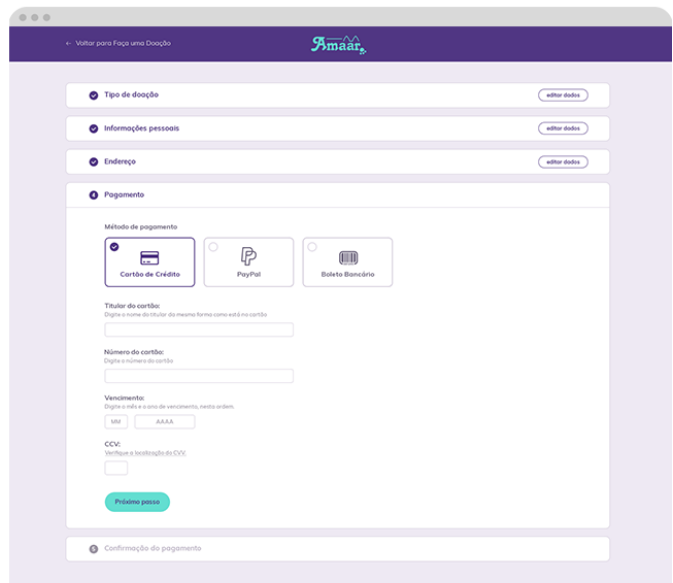


#### Foram realizados mais de 200 cirurgias e tratamentos

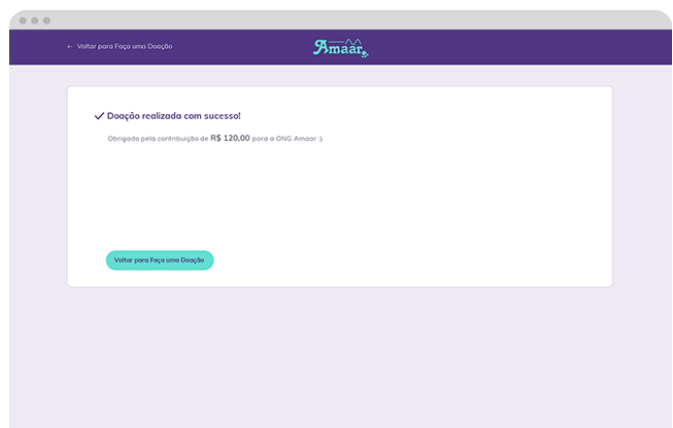
Este é o Bill. Ele foi encontrado se arrastando na rua. Bill estava com pneumonia e com suspeita de fraturas. Graças ao apoio da comunidade foi possível pagar as consultas e tratamento do Bill e de muitos outros animais que precisaram de um tratamento.


[Quero fazer uma doação](#)


2019 - ONG Amaar



2019 - ONG Amaar



2019 - ONG Amaar





[Open in app](#)[Get started](#)

dinheiro foi empregado.

Quer ver um pouquinho mais deste projeto? Clique aqui e confira o protótipo do [desktop](#) e [mobile](#).

• • •

## Conclusão

O projeto de criação do website foi muito intenso. Tive a sorte de contar com profissionais incríveis e muito inspiradores que me orientaram em todo o processo. Agradeço muito o Lucas Otsuka, a Andressa Siegel e o Fabio Muniz. E também a ONG Amaar, em especial a voluntária Giovanna que me recebeu na ONG e me ajudou a conhecer melhor um pouco do trabalho que eles realizam.

Após a conclusão do projeto, recebi um feedback positivo da Amaar. Por isso, a ideia é colocar o site no ar. Já conto com um programador para a realização deste projeto. Espero que todo esse processo traga bons frutos para a ONG Amaar.

• • •

## Referências

- Muniz, Fabio— Curso de UX Design Awari. 2019
- Teixeira, Fabricio — Introdução e boas práticas em UX Design. 2017
- Krug, Steve — Não me faça pensar. 2014

• • •



O UX Collective doa US\$1 para cada artigo publicado na nossa plataforma. Esse artigo contribuiu para a [World-Class Designer School](#): uma escola de design gratuita de nível universitário, com foco em preparar designers africanos jovens e talentosos para o mercado de produtos digitais local e internacional. Construa a comunidade de design na qual você acredita.



[Open in app](#)[Get started](#)

## Sign up for UX Collective Brasil

By UX Collective BR

Design. Feito no Brasil. [Take a look.](#)



Get this newsletter

