

**CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIOPET
TECNOLOGIA EM GESTÃO FINANCEIRA**

ADRIELI CRISTINE RODRIGUES
CAMILA PEREIRA DE OLIVEIRA DOMINGUES
GABRIELA CAVALHEIRO TATSCH BARBOSA
JOICE PATRICIA DE OLIVEIRA
LÉLIA WURMLI SANDOVAL

**FERRAMENTAS QUE PODEM SER UTILIZADAS POR PEQUENAS E MÉDIAS
EMPRESAS PARA FACILITAR A COMUNICAÇÃO INTERNA
APP CONEXÃO**

CURITIBA
2021

ADRIELI CRISTINE RODRIGUES
CAMILA PEREIRA DE OLIVEIRA DOMINGUES
GABRIELA CAVALHEIRO TATSCH BARBOSA
JOICE PATRICIA DE OLIVEIRA
LÉLIA WURMLI SANDOVAL

APP CONEXÃO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de graduação em Gestão Financeira, do Centro Universitário UNIOPET, como requisito parcial à Obtenção de título de Tecnólogo. Sob orientação da professora Viviane Ongaro.

CURITIBA
2021

RESUMO

A comunicação interna de uma organização é fundamental pois pode levá-la ao sucesso ou levá-la à falência, portanto é um tema muito estudado e discutido, pois a comunicação hoje é muito diferente da comunicação do século passado e vem evoluindo cada vez mais, para um ambiente profissional agradável uma comunicação interna eficaz é essencial. Há uma variedade de canais de comunicações para empresas, setor público e pessoas físicas. Uma empresa que se preocupa com sua comunicação interna tende a se destacar, visto que isso com uma boa comunicação interna a empresa pode aprimorar os relacionamentos, aumentar a produtividade e motivação dos colaboradores e até mesmo melhorar os resultados financeiros. O intuito do aplicativo conexão, é estreitar a comunicação entre colaboradores e gestores, buscando evitar ruídos de comunicação e facilitar o acesso a comunicação e indicadores em todos os níveis hierárquicos.

Palavras-chave: comunicação, comunicação interna, ferramentas, aplicativo.

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	5
2.PROBLEMA	6
3.OBJETIVO GERAL	7
3.1 OBJETIVO ESPECÍFICO	7
4.JUSTIFICATIVA	9
5.METODOLOGIA	11
6.PERSONA (MAPA EMPATIA)	13
7.PESQUISA DE CAMPO	15
8.MAPA PROPOSTA DE VALOR	19
9.CANVAS	20
10.CUSTOS E RECEITAS DO PROJETO.....	21
11. PROTÓTIPO.....	22
12.CONCLUSÃO	25
13.REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26

INTRODUÇÃO

Num mundo globalizado a comunicação é umas das ferramentas que pode alavancar o sucesso de uma empresa, bem como leva-la a falência, por isso é um tema estudado e debatido com frequência, pois a comunicação atual é muito diferente da comunicação do século passado, a atualidade nos apresenta a notícia, as ideias e os acontecimentos do outro lado do mundo em tempo imediato, não é mais necessário esperar a carta, o boleto, entre outros chegarem via correio em papel, temos os correios eletrônicos, temos as redes sociais, há uma diversidade de canais de comunicação para empresas, setores públicos e pessoas físicas.

A comunicação é um ponto comum entre qualquer empresa seja ela pequena, média ou grande, ela é fundamental para que se tenha um bom relacionamento com os diferentes públicos internos e externos, mas ela só se dá de forma efetiva através do processo de interação que a empresa desenvolve, e esta interação deve fazer parte da cultura organizacional da empresa que se define nos valores, crenças e ações que são levados em conta para a condução do negócio.

Uma empresa atenta aos processos de mudanças do mundo globalizado deve propiciar a integração entre os seus colaboradores, atender com presteza as demandas dos clientes e fortalecer os laços com fornecedores. Ao pontuar estas ações este trabalho acadêmico propõe trabalhar a comunicação interna da pequena empresa através de ferramentas disponíveis no mercado como o uso de um aplicativo que aproxima as opiniões dos colaboradores com o gestor do negócio.

Apresentando assim uma forma de incutir um pensamento de modernidade na comunicação entre patrão x funcionários fazendo com que faça parte da cultura organizacional da pequena empresa.

2. PROBLEMA DE PESQUISA

UM APLICATIVO PODERIA MELHORAR A COMUNICAÇÃO ENTRE CHEFIA
IMEDIATA E COLABORADOR?

3. OBJETIVO GERAL

O objetivo geral é criar um aplicativo de celular para compreender, ouvir, avaliar, interpretar, e dinamizar a comunicação interna nas empresas, entre chefia imediata e colaborador; bem como facilitar o acesso de informações, normas, procedimentos e orientações gerais entre colaborador e empresa.

3.1 Objetivo específico

O Objetivo específico é modificar a comunicação interna em empresas tornando-a mais eficaz e colaborativa, tendo em vista que muitos dos problemas, reclamações e até mesmo dúvidas pertinentes apresentados por colaboradores não chegam até a direção, gerando muitas vezes desmotivação de pessoal, insegurança e até mesmo demissões por falta de comunicação assertiva e devidos feedbacks a seus colaboradores.

Desta forma nossos objetivos serão:

- **APP CONEXÃO:** Propormos enfatizar a comunicação interna em empresas através de um aplicativo para celular, no qual atribuímos o nome de APP CONEXÃO, este aplicativo adequar-se-á a todos os modelos de gestão e atenderá a todos os graus de instrução.
- **ACESSO AO APP CONEXÃO:** Todos os colaboradores obterão um acesso com login e senha para acesso no APP CONEXÃO, bem como todos os níveis, áreas táticas e direção.
- **BENEFICIOS DO APP CONEXÃO:** O App Conexão listará opções para avaliação de clima, avaliação do superior, sugestões, reclamações, elogios, avisos, compartilhamento de ideias. O colaborador também poderá consultar as lts, missão, visão e valores da empresa, normas internas, orientações gerais, holerites, podendo ou não ser reconhecido ao manipular alguns dos tópicos acima.

- Benefícios para colaborador: Este APP enfatizara a importância do feedback da direção a todos os colaboradores que utilizarem, estando sempre atualizado com avisos e orientações gerais
- Benefícios para empregador: Este APP demonstrará para o empregador informações mais eficazes e com menor tempo, não carecendo do setor de RH ou outros, nem de espaço físico para aplicação de avaliações, tendo uma redução de custo considerável com pessoal e material. Também indicará à Direção e Nível tático todos os pontos de melhora e aprimoramento, também evidenciará os colaboradores com atitudes e boas ideias que certamente surgirão para melhoria de todos, também possibilitará ao colaborador contribuir com suas ideias, sugestões e críticas recebendo feedback de seus superiores.

4. JUSTIFICATIVA

O intuito do APP CONEXÃO é facilitar a comunicação entre funcionários e gestores, em questões de melhorias e/ou reclamações entre colegas, ou até mesmo a falta de materiais para o trabalho em si. Pois, a falta de comunicação acaba afetando de certa forma, a demanda da empresa e produtividade dos funcionários.

- De acordo com uma pesquisa feita pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial em 2019, cerca de 550 profissionais de empresas de diversos portes e segmentos participaram deste estudo. Desta pesquisa temos que:
- O RH continua como principal responsável pela Comunicação Interna 44,4%;
- Assuntos Corporativos seguem como segunda área responsável 26,8%;
- A responsabilidade do Marketing pelas atividades de comunicação interna é de 30,2%.
- Dos cargos responsáveis pela comunicação interna:
- 36,8% são gestores (gerente, diretor, VP, CEO, coordenador ou supervisor) e
- 63,2% são não gestores (especialista, consultor, analista, estagiário etc.).
- Nas pequenas empresas, o número de gestores respondentes aumentou para 44,6%.

Na pesquisa global de *Employee Experience*, 39% dos entrevistados também expuseram mudanças organizacionais constantes como um dos desafios dos profissionais de comunicação interna e RH para 2021. Estes dados apresentam o cenário de mudanças constantes nas organizações. Sendo assim, a comunicação ganha ainda mais relevância. Cerca de 84% dos ouvidos na pesquisa da Mercer, mencionou o aumento de comunicação e transparência como um dos principais suportes ao cenário da Covid-19. Ou seja, as mudanças originadas a partir do cenário da pandemia e das outras razões, demandarão atenção e prioridade na agenda de comunicação interna.

Com a aplicação do APP, é possível determinar os fatores que motivam e desmotivam os colaboradores.

Segundo (Robbins, 2002) a comunicação tem quatro funções básicas dentro de um grupo ou de uma organização, são elas:

- Controle
- Motivação
- Expressão emocional
- Informações

Com o auxílio do aplicativo, os gestores saberão em primeira mão as sugestões e reclamações dos colaboradores, e o que poderá melhorar na empresa.

O custo-benefício será acessível para as empresas e o tempo de resposta gestor/colaborador terá mais agilidade, tendo assim, uma melhoria mais eficaz nos setores mais afetados.

5. METODOLOGIA

O presente estudo realizará através do método de abordagem pesquisa Exploratória com sua definição:

Estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado (GIL 2002, P.41)

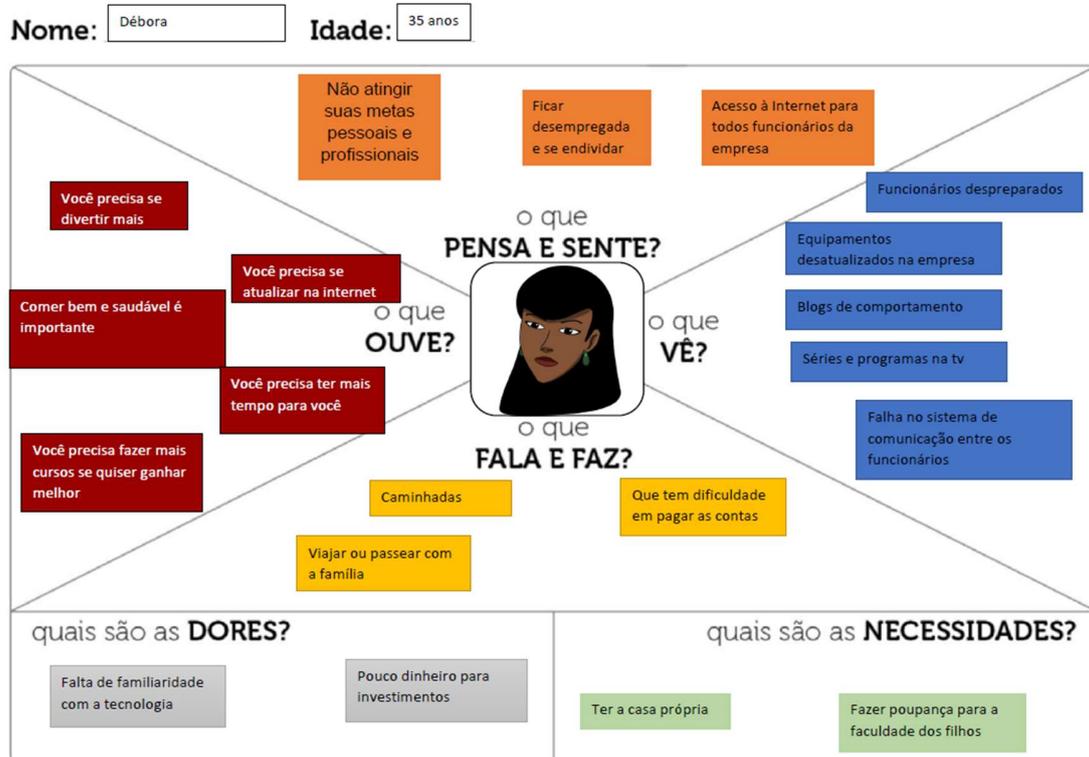
A abordagem adotada será a pesquisa qualitativa “tem por objetivo traduzir e expressar o sentido dos fenômenos no mundo social: trata-se de reduzir a distância entre indicador e indicado”. (MAANEN, 1979, p. 520) tendo por finalidade e objetivo a realização e um estudo com o objetivo de analisar e compreender a necessidade de uma comunicação interna mais eficiente entre colaboradores e empregador; reduzindo distância entre departamentos, identificando problemas, críticas e abrindo espaço para sugestões no intuito de melhorar o relacionamento dentro da empresa e fortalecimento das equipes, resultando em um clima leve, respeitoso e produtivo.

Com essa pesquisa qualitativa exploratória, utilizando o procedimento técnico de levantamento “Interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente procede-se a solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado” segundo GIL (2002 p.50). Sendo assim será feito a criado um questionário online junto aos colaboradores de diversas empresas para analisar a probabilidade de um aplicativo corporativo facilitar a comunicação interna. Após o resultado e análise dos questionários a pesquisa buscara a formulação e criação do aplicativo e suas funcionalidades.

O método Design Thinking é uma abordagem que busca a solução de problemas de forma coletiva e colaborativa, em uma perspectiva de empatia máxima com seus *stakeholders* (interessados). Seguindo a primeira etapa do design sendo a empatia buscamos entender como a falha na comunicação interna prejudica o ambiente de trabalho e causa desmotivação. Buscaremos experimentar

a probabilidade de a criação de um aplicativo melhorar a comunicação interna. Após buscaremos criar um protótipo para verificar a sua viabilidade.

6. PERSONA (MAPA EMPATIA)



Nome: Débora

Idade: 35 anos

Estado Civil: casada

Localização: Curitiba-PR

Família: esposo/ dois filhos pequenos (4 e 9 anos)

Escolaridade: graduação

Profissão: Secretária

Classe média

Renda anual: 40 mil

Hábitos de consumo: comidas rápidas e saudáveis durante o dia, a noite janta; mas frutas nos intervalos

Hábitos de lazer/hobbies: Caminhadas, viajar para locais próximos da natureza, com a família, frequenta regularmente a igreja, vai ao cinema quando possível.

Sonhos/Aspirações: ser reconhecida com sucesso; ser empresária, ser mais dedicada a família;

Frustrações: Não realizar cursos diversos quando jovem; não ter investido cedo

Seus valores: Coragem; compromisso; confiança; empatia; entusiasmo; organização; honestidade; sensibilidade

Objetivos e desejos: Ter casa própria; fazer poupança para faculdade dos filhos.

Problemas enfrentados: Falta de tempo; escassez de recursos.

Expectativa: alcançar renda de 120 mil anual; ter seu próprio negócio

Medos: não atingir suas metas pessoais e profissionais; perder seus filhos; ficar desempregada e se endividar.

Não se conforma: com a falta de responsabilidade de muitos colegas; com seus pais não terem estudado cedo.

Dores: falta de familiaridade com a tecnologia; pouco dinheiro para investimentos

Pensa e sente: Incentivar seus filhos nos estudos; precisa otimizar o tempo; ter acesso facilitado à folha de pagamento todos os meses; a empresa poderia capacitar e treinar colaboradores p áreas específicas dentro de cada setor

Tempo livre de pesquisas na internet: computadores e equipamentos desatualizados na empresa; falhas de comunicação entre funcionários; canais informativos; blogs de encorajamento pessoal; redes sociais e Instagram; séries Netflix; blog mãe bem-sucedida; Masterchef.

7. PESQUISA DE CAMPO

Para elaboramos nosso aplicativo e escolher o público-alvo, elaboramos a pesquisa que segue:

Questionário TCC – Comunicação interna nas organizações

1)Qual sua idade?

- Entre 18 e 23 anos
- Entre 24 e 30 anos
- Entre 31 e 40 anos
- Entre 41 e 54 anos
- Acima de 55 anos

2)Qual é o porte da sua empresa?

- Pequena (até 100 funcionários)
- Média (de 100 até 1000 funcionários)
- Grande (acima de 1000 funcionários)

3)Qual o cargo você ocupa na empresa?

4)Como você avalia a comunicação entre os colaboradores e a chefia imediata em sua empresa?

- Ruim
- Regular
- Bom
- Excelente

5)Sua empresa possui alguma ferramenta de comunicação interna?

- Sim
- Não

6)Se sua resposta foi SIM, qual é a ferramenta de comunicação que empresa utiliza?

Software

Whats App

Email

Material Impresso

Outros

7)Você tem acesso facilitado as informações e orientações internas?

Sim

Não

8)Na sua opinião, qual é o principal problema de comunicação interna na empresa em que atua?

9)Você teria fácil acesso a um aplicativo de celular para comunicação interna?

Sim

Não

10)A comunicação interna, seria facilitada se houvesse aplicativo para esse fim?

Sim

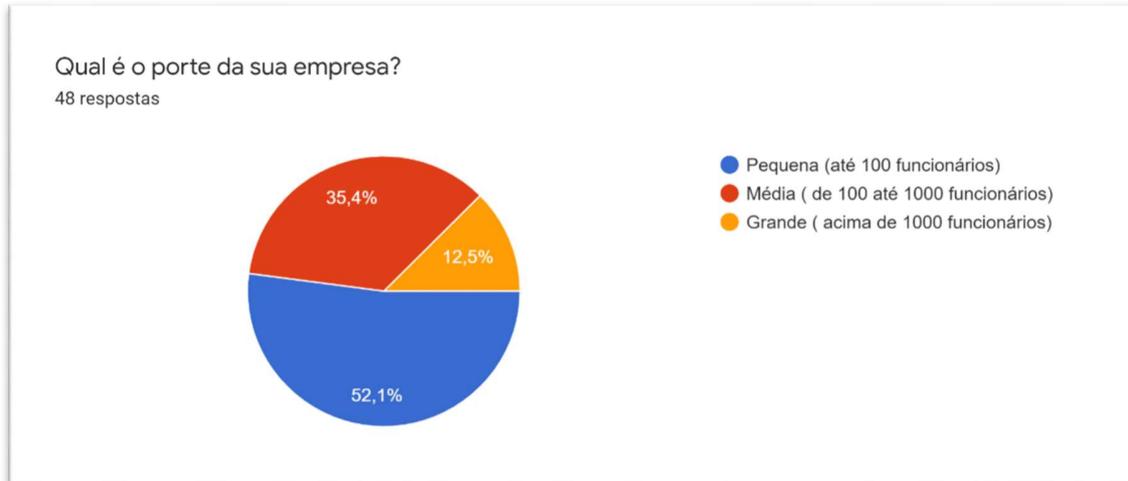
Não

11) Se a sua empresa adotasse um aplicativo específico para comunicação interna, quais funções você acha relevante que ele tenha?

Nesta seção apresentaremos os resultados da pesquisa realizada pelo método de levantamento, onde buscamos entender o perfil dos entrevistados e suas

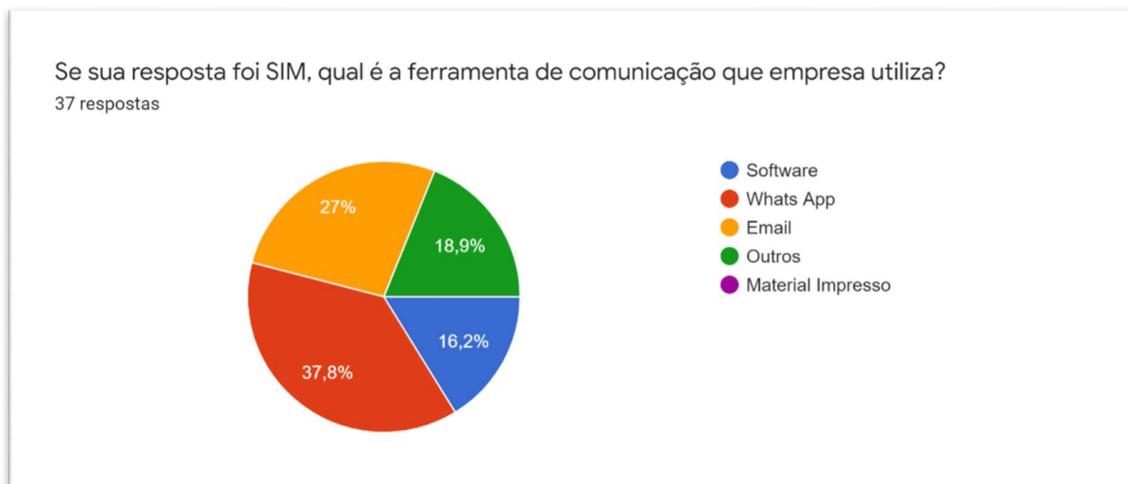
maiores solicitações e insatisfações relacionado a comunicação interna nas empresas. Os participantes conforme abaixo a maioria sendo 52,1% de empresas se porte pequeno.

Gráfico 1:



Podemos observar que 37,8 % dos entrevistados atualmente utilizam o WhatsApp como ferramenta de comunicação interna.

Gráfico 2:



Foi questionado a probabilidade de um aplicativo melhorar a comunicação interna visto ter apenas essa finalidade.

Gráfico 3:



Realizamos o questionamento sobre qual o principal problema de comunicação interna atualmente na empresa e a maioria dos entrevistados responderam:

- Falha na comunicação;
- Falta de comunicação;
- Falta de transparência.

Ao fim do questionário, levantamos a questão de quais funções os colaboradores consideram relevantes em um aplicativo de comunicação interna, as principais respostas foram:

- Registro de reclamações e dúvidas;
- Agendamento de conversas, reclamações, indicadores de objetivos individual
- Plano de carreira, informar as tarefas de cada funcionário e tratativas de férias.
- Praticidade, fácil acesso, bate papo e central de avisos, espaço para sugestões e ideias.

Após a análise dos resultados das pesquisas podemos observar que seria muito valido a criação desse aplicativo para melhoria da comunicação interna da empresa, a qual poderemos agregar as sugestões dos entrevistados.

8. MAPA PROPOSTA DE VALOR

A proposta de valor do APP CONEXÃO é simplificar a vida dos gestores e funcionários das empresas. Além de ter um baixo custo-benefício, será uma ferramenta que irá auxiliar o RH na questão de comunicação interna, bem como outros setores. Com o auxílio do aplicativo, os gestores receberão com mais rapidez as reclamações, sugestões e dúvidas, facilitando as melhorias dentro da empresa.

O APP CONEXÃO atenderá empresas de pequeno, médio e grande porte. Os principais recursos para o aplicativo serão: internet, desenvolvedores e computadores. O aplicativo terá todo um suporte para atender os usuários, podendo ser através de e-mail, ou redes sociais.

As empresas que usarem o aplicativo terão acesso a ele através da loja de aplicativos ou pelo próprio site.



Figura 1: Mapa proposta de valor

9. CANVAS

A equipe realizou a estruturação do modelo de negócios utilizando a ferramenta Canvas demonstrando o modelo de negócio do aplicativo Conexão.

Demonstrando abaixo os segmentos de clientes que objetivamos alcançar, os canais que disponibilizaremos nosso produto, o tipo de relacionamento que estabeleceremos com nossos clientes, o que ofereceremos as atividades e recursos chaves para o bom funcionamento e prestação de serviço, nossos parceiros chave e por fim nossas despesas e receitas.

Parceiros Chave	Atividade chave	Oferta de valor	Relacionamentos	Segmentos de clientes
Desenvolvedores de aplicativo para celular e tablets.	Interatividade entre os funcionários	Acesso facilitado a feedbacks;	Assistência personalizada	Empresas de pequeno, médio e grande porte
	Melhoria constante na comunicação interna através do app	Incentivar e reter talentos;	Acompanhamento de resultados	Empresários
Infraestrutura de TI	Suporte aos usuários	Reduzir o custo de rotatividade dos colaboradores	Canal de comunicação facilitado	Empreendedores
	Analisar dados e buscar	Facilidade na comunicação interna dando espaço para todos os níveis hierárquicos.	Atendimento Customizado	Plataformas ou mercados
Marketing e design	Recursos-chave		Canais	
Contabilidades	Treinamento para manusear o aplicativo;	Painel de indicadores individuais.	Pelas lojas de sistema Android e apple.	
	Desenvolvedores		Pela web	
	Fornecedores de infraestrutura		Anúncios	
	Profissionais de recursos humanos/psicólogos		Plataformas de marketing digital	
Estrutura de custos		Fontes de Receita		
Desenvolvimento e manutenção da plataforma		Assinatura mensal		
Custos com equipe		Taxa de utilização		
Marketing		Venda do app para as empresas		
Equipamentos		Upgrades		

Tabela 1: Canvas

10. CUSTOS E RECEITAS DO PROJETO

Ruschel (2005) destacou que a falta de uma gestão adequada de custos possibilita que muitas empresas encerrem suas atividades, e seus proprietários não conseguem sequer determinar a causa. Ele acrescentou que o controle de custos eficaz pode trazer benefícios específicos às empresas, como o entendimento da lucratividade da empresa e a definição de políticas de preços.

Para o desenvolvimento do aplicativo gastaríamos em torno de R\$ 50.000,00 para criação e cerca de R\$ 10.000,00 ao ano o custo de manutenção. Referente à equipe contratando profissionais freelancers, sendo o custo estimado mensal seria R\$ 20.050,00, que seria dividido da seguinte maneira:

Profissional	Quantidade de Horas	Valor/Hora	Total
Programador Android	100	R\$ 75,00	R\$ 7.500,00
Programador iOS	100	R\$ 80,00	R\$ 8.000,00
Gerente de Projetos	20	R\$ 100,00	R\$ 2.000,00
Designer	30	R\$ 35,00	R\$ 1.050,00
Desenvolvedor Web	10	R\$ 50,00	R\$ 500,00
Desenvolvedor Backend	25	R\$ 40,00	R\$ 1.000,00

Tabela 2: valores discriminados

Os custos com marketing a estimativa são de R\$ 2.500,00 mensais, para criação de conteúdos digitais. E referente aos custos com equipamentos a estimativa inicial seria de R\$ 25.000,00.

A receita são todos os recursos provenientes da venda de mercadorias ou de uma prestação de serviços.

Estimando que as operações iniciem com 200 clientes a assinatura cobrada mensalmente seria em torno de R\$ 1.200,00. A taxa de utilização mensal R\$ 950,00. Ofertaremos também a venda do aplicativo para empresas com a receita de R\$ 70.000,00. Os Upgrades que estimadamente serão realizados a cada 2 anos terão a receita de R\$ 2.000,00 por cliente.

11. PROTÓTIPO

Neste tópico demonstramos o aplicativo e suas funcionalidades visualmente, onde temos os itens:

Dados do colaborador: Dados de cadastro e informações pessoais.

RH: Informações gerais do RH como holerite, cartão ponto, planos de saúde etc.

Conheça a empresa: História da empresa, missão, visão e valores.

Informações: Notícias em geral do mercado e das informações da empresa.

Agenda: Avisos, lembretes, marcações de compromissos dentro da empresa.

Reuniões: Registro de atas de reuniões, agendamentos.

Bate papo: Central de comunicação entre os colaboradores.

Contatos: Agenda de contatos

Plano de carreira: Central com as informações gerais dos planos de carreira que a empresa dispõe.

Metas e planos: Central de indicadores e avaliações de desenvolvimento individuais e do departamento. Definição de metas individuais para que colaborador possa crescer dentro da empresa.

Feedbacks: Central de registro de feedbacks e orientações sobre melhores formas de transmitir feedbacks aos colaboradores.

Segue abaixo as imagens das telas do aplicativo:

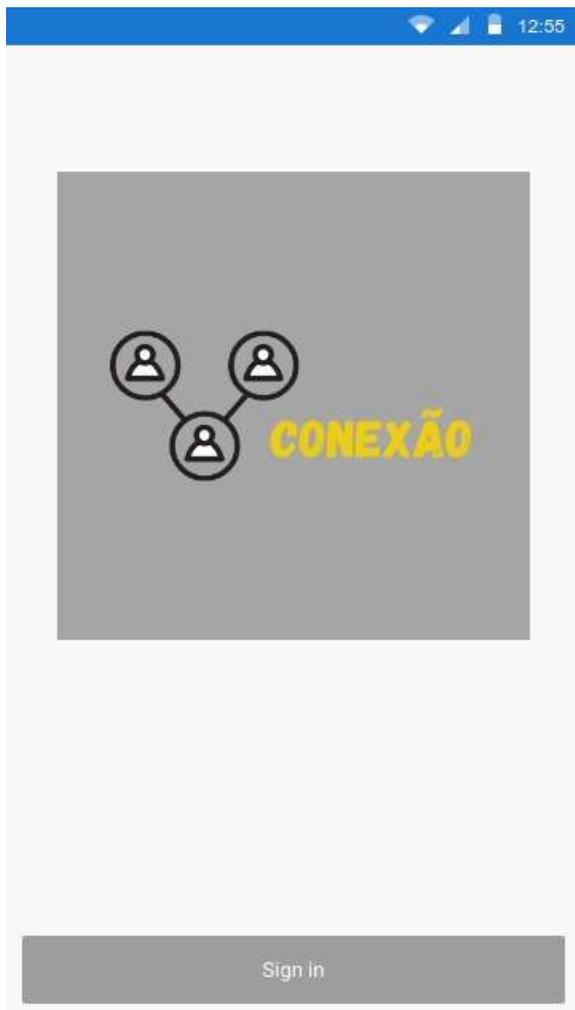


Figura 1: Tela de login.



Figura 2: Tela inicial.



Figura 3: Outras funções

10. CONCLUSÃO

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou uma análise de como um aplicativo para celular e/ou tablets poderá melhorar a comunicação interna entre chefia imediata e colaborador, tendo como objetivo facilitar o acesso de informações, normas, procedimentos e orientações gerais entre colaborador e empresa gerando um ambiente mais colaborativo e transparente, enfatizando a importância de feedbacks e pesquisa de clima. Nesse sentido, a utilização de recursos digitais permite a integração e acesso de informações entre colaborador e chefia imediata, simplificando sua rotina diária proporcionando segurança e confiabilidade das informações recebidas reduzindo a rotatividade de colaboradores por inseguranças á informações recebidas e permitindo a liberdade de opiniões dos colaboradores a rotina diária de seu setor.

Dada a importância do assunto e após várias pesquisas de campo bem como em pesquisa feita pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial em 2019 e a pesquisa global de Employee Experience, onde os entrevistados também expuseram mudanças organizacionais constantes como um dos desafios dos profissionais de comunicação interna e RH para 2021, seguimos com uma pesquisa qualitativa exploratória, identificamos que o principal problema apresentado nas empresas é a falha na comunicação, falta de comunicação e falta de transparência, a partir deste utilizamos a ferramenta Canvas para identificar a viabilidade de negócio, estrutura, estratégias e benefícios.

Concluimos o estudo com a certeza de que com os avanços tecnológicos existentes é de fundamental importância para os colaboradores e administradores o acesso a informações claras e objetivas, também é de suma importância que o colaborador possa ter espaço ao expor suas ideias e opinião relevantes ao seu setor de trabalho, e que espera os feedbacks de seus gestores e indicadores de desenvolvimento, portanto um aplicativo de celular e/ou tablets usado para comunicação interna nas empresas é de suma importância possibilitando uma melhor administração com custos reduzidos e melhor clima organizacional.

12. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARRUDAS, Mariana; **O que significa Design Thinking?** Disponível em: <http://www.inovacao.usp.br/o-que-significa-design-thinking/>. Acesso em 25. Ago 2021 21:00h

BARROS, A.J.S.; LEHFELD, N.A.S. 2000. **Fundamentos de metodologia científica: um guia para a iniciação científica.** 2ª Edição ampliada, MAKRON Editora, São Paulo, SP. (001.8 B277f - BSCED e C.A)

COELHO, Beatriz; **Como fazer uma boa conclusão de TCC** Disponível em: <https://blog.metzzer.com/conclusao-tcc/>- Acesso em 02 de novembro de 2021 19h45.

Crie novos modelos de negócios com o Sebrae Canvas
<https://sebraecanvas.com/#/?checkedSAS=true> / Acesso em 17 de setembro 2021 14:30h

Como Definir Uma Proposta de Valor para o Seu Aplicativo

<https://www.i2mobile.com.br/blog/2020/04/21/como-definir-uma-proposta-de-valor-para-o-seu-aplicativo/> / Acesso em 18 de setembro 2021 17:00h

Entenda o conceito de design thinking e como aplicá-lo aos negócios

Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/design-thinking-inovacao-pela-criacao-de-valor-para-o-cliente,c06e9889ce11a410VgnVCM1000003b74010aRCRD> – Acesso em 27 de ago. 2021 21:30h

GIL, A. C. (2002) **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4ª. ed. São Paulo: Atlas S/A.

GOMES, Carolina; **Mapa de Empatia – o que é e como fazer** Disponível em: <https://www.dinamize.com.br/blog/mapa-de-empatia-o-que-e-como-fazer/#:~:text=O%20mapa%20de%20empatia%20%C3%A9,desejos%20e%20problemas%20mais%20%C3%ADntimos> – Acesso em 13 de setembro de 2021 20h

MAANEN, John, Van. **Reclaiming qualitative methods for organizational research: a preface**, In *Administrative Science Quarterly*, vol 24 no.4, December 1979b

METODOLOGIA CIENTIFICA – Tipos de pesquisa. Disponível em: <https://www.metodologiacientifica.org/tipos-de-pesquisa/>. Acesso em: 10 ago. 2021 15:00h

MONTEIRO, Thainã. **Quanto Custa um Aplicativo?** Disponível em: <http://mobimais.com.br/blog/quanto-custa-um-aplicativo/>. Acesso em 08 out. 2021 16:00h

PEÇANHA, Vitor; **Descubra o que é buyer persona e quais os 5 passos essenciais para criar a sua** Disponível em <https://rockcontent.com/br/blog/personas/> - Acesso em 13 de setembro de 2021 20:30h

PESQUISA Tendências COMO SERÁ a COMUNICAÇÃO INTERNA NAS EMPRESAS BRASILEIRAS EM 2020? Disponível em: <https://acaointegrada.com.br/estudosrealizados/>. Acesso em 25 ago. 2021 20:45h

PROVEDEL, Cynthia; **10 Tendências em Comunicação Interna para 2021.** Disponível em: <https://www.aberje.com.br/coluna/10-tendencias-em-comunicacao-interna-para-2021>>. Acesso em: 25 ago. 2021 19:00h

RIBAS, Thomaz; **Business Model Canvas (BMC): O que É, 5 passos para Aplicar e Exemplos** Disponível em <https://thomazribas.com/inovacao/business-model-canvas> - Acesso em 24 de outubro de 2021 21h23.

RUSCHEL, Cláudio Fernando. **Custos estes desconhecidos**. Artigo. Disponível em: < <http://www.classecontabil.com.br/art.php> > Acesso em 04 de outubro de 2021.

SEVERINO, A.J. 2000. Metodologia do trabalho científico. 21a Edição, Cortez Editora, São Paulo, SP.

SIGNIFICADOS – Tipos de pesquisa. Disponível em: <https://www.significados.com.br/tipos-de-pesquisa/>. Acesso em: 10 ago 2021 16:00h

SIGNIFICADOS – Como fazer a metodologia para o TCC. Disponível em: <https://www.significados.com.br/como-fazer-metodologia-tcc/>. Acesso em 10 ago 2021 11:00h

SIQUEIRA, André; **Persona: como e porque criar uma para sua empresa** Disponível em: <https://resultadosdigitais.com.br/blog/persona-o-que-e/> - Acesso em 13 de setembro de 2021 19:30h

TAMEIRÃO, Natália. **SAMBATECH – Como ter uma comunicação empresarial eficaz e melhorar os resultados**. Disponível em: <https://sambatech.com/blog/insights/comunicacao-empresarial/>. Acesso em: 10 ago. 2021 10:30h

Monetização de aplicativos: 5 modelos para gerar receita. Disponível em: <https://usemobile.com.br/monetizacao-de-aplicativos-modelos-receita/> Acesso em: 01 de nov. 2021 21:10h.

Significado de Receitas e Despesas. Disponível em: significados.com.br/receitas-e-despesas/ Acesso em: 02 de nov. de 2021 19h45.

Fórmula ponto de equilíbrio: o que é e como calcular cada um dos tipos. Disponível em: <https://www.contabilizei.com.br/contabilidade-online/formula-ponto-de-equilibrio-o-que-e-e-como-calculer-cada-um-dos-tipos/> Acesso em: 03 de nov. de 2021 21:50h.

Criação de protótipos: <https://joiceoliveira.proto.io/projects/> Acesso em 17 de nov. de 2021 16h