
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC), SÃO SEBASTIÃO – SP, 2024

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ETEC SÃO SEBASTIÃO
CURSO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

ARIANE SANTOS RODRIGUES BARBATO
GABRIELLY MARTINIANO RODRIGUES
GIULIA MONTEIRO OLIVEIRA

**PROJETO COMMUNIWORK
Inovação em diálogo corporativo**

Orientadora: Prof.^a Esp. Patrícia Carbonari Pantojo
Coorientador: Prof. Me Edson Wagner Rodrigues

**SÃO SEBASTIÃO/SP
2024**

RESUMO

O CommuniWork é um projeto desenvolvido no curso técnico em Administração da ETEC São Sebastião, com o objetivo de solucionar problemas de comunicação interna nas empresas. A proposta é um aplicativo que visa melhorar a interação entre colaboradores e gestores, promovendo um ambiente de trabalho mais eficiente, saudável e colaborativo, com foco na produtividade e resolução de conflitos.

A comunicação interna deficiente é um desafio comum, levando a desalinhamento estratégico e insatisfação entre equipes. Com base em pesquisa qualitativa e no modelo Canvas Sebrae, o CommuniWork oferece uma solução acessível e prática para empresas de pequeno e médio porte, com a proposta de melhorar esses processos.

Os principais objetivos do projeto incluem melhorar a comunicação interna, resolver conflitos organizacionais e aumentar a produtividade. O aplicativo adota a metodologia Kaizen, incentivando melhorias contínuas nos processos e o engajamento dos colaboradores. Também conta com um processo de Onboarding, facilitando a integração de novos funcionários, além de garantir a segurança da informação por meio de criptografia e autenticação em duas etapas.

O modelo de negócios prevê a distribuição do aplicativo nas principais lojas digitais, como Google Play e Apple Store. A estratégia de marketing contempla um investimento inicial de R\$30.000, focado em campanhas digitais. A análise financeira mostra um investimento inicial de R\$147.800, com retorno esperado em dois anos e projeções de crescimento anual da receita e lucratividade.

O CommuniWork se destaca por sua inovação, eficiência e compromisso com a melhoria da comunicação interna nas empresas, com planos de expansão para se tornar uma ferramenta essencial no mercado, promovendo ambientes corporativos mais colaborativos e alinhados com suas metas estratégicas.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
2 DESENVOLVIMENTO	5
2.1 MODELO DE NEGÓCIOS.....	6
2.1.1 OFERTA DE VALOR.....	6
2.1.2 RELACIONAMENTO.....	6
2.1.3 SEGMENTO	6
2.1.4 CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO.....	6
2.1.5 ATIVIDADES-CHAVES.....	7
2.1.6 PARCERIAS.....	7
2.1.7 RECURSOS	7
3 MERCADO	8
3.1 PÚBLICO-ALVO.....	8
3.2 CONCORRÊNCIAS	8
3.3 VANTAGEM COMPETITIVA	8
3.4 ANÁLISE ESTRATÉGICA DE ANÁLISE SWOT.....	8
3.5 FORÇAS COMPETITIVAS.....	8
4 MARKETING	9
4.1 PRODUTO.....	9
4.2 PREÇO	9
4.3 INVESTIMENTO EM MARKETING.....	9
5 FINANÇAS	9
5.1 INVESTIMENTO INICIAL	10
5.2 RECEITA E LUCRO	10
5.3 PROJEÇÕES E EBITDA	10
6 SERVIÇOS DIFERENCIAIS	10
6.1 MÉTODO DE KAIZEN.....	10
6.2 ONBOARDING	10
7 IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO.....	11
7.1 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	11
7.2 TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO.....	11
7.3 SOBRECARGA DE INFORMAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO.....	11
8 CONCLUSÃO.....	12

1 INTRODUÇÃO

Apresentamos o projeto CommuniWork, o aplicativo inovador que oferece soluções inteligentes para os problemas mais complexos na área de Recursos Humanos. Com tecnologia de ponta e percepções baseadas em dados, o projeto é a chave para desbloquear o potencial total de sua força de trabalho, beneficiando todas as trocas de informações do funcionário, de uma forma mais rápida, prática e eficaz. O produto pode ser utilizado em grandes e pequenas empresas, sendo elas públicas ou privadas.

A maior problemática é a falta de comunicação entre os colaboradores com a gestão de Recursos Humanos. Com isso, percebemos o quanto a falta de comunicação com a gestão de RH pode resultar em vários problemas, como falta de alinhamento, falta de suporte aos funcionários e insatisfação geral no ambiente de trabalho.

Essa pesquisa tem como Objetivo Geral contribuir com a gestão de melhoraria de processos de Recursos Humanos, reduzindo conflitos internos nas organizações. Já os objetivos específicos dessa pesquisa são compostos por aprimorar a gestão de pessoas como melhorar a comunicação interna contribuindo para o aumento da produtividade das equipes.

O projeto CommuniWork foi desenvolvido para propor soluções relacionados às falhas de comunicação entre gestores e colaboradores dentro da empresa em que atuam. Proporcionando as organizações uma nova ferramenta para a resolução de conflitos e falhas na comunicação interna.

O método que utilizamos é feito por uma pesquisa qualitativa para nos aprofundarmos mais no assunto, utilizamos fontes primárias como artigos, dissertações, relatórios e projeto de estudo da área de Recursos Humanos e Tecnologia.

2 DESENVOLVIMENTO

A falta de comunicação eficaz entre os membros da equipe e a gestão de recursos humanos é um problema recorrente em muitas empresas, e essa defasagem pode prejudicar fortemente o ambiente corporativo.

Segundo Piai, no site "RH Pra Você" (2023), "De acordo com um levantamento realizado em 2022 pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje), 70% das empresas não possuem atividades estruturadas de comunicação interna, o que torna o engajamento dos gestores como comunicadores ainda mais desafiador."

O desalinhamento nas direções estratégicas, a falta de suporte aos funcionários, o baixo moral, a insatisfação e os conflitos internos são consequências diretas de uma comunicação ineficaz. Se esses problemas não forem corrigidos, eles podem comprometer gravemente o crescimento e a sustentabilidade da empresa, colocando-a em risco de fracasso, muitas vezes em um curto período de tempo.

O CommuniWork surge como uma solução inovadora para esse problema, sendo um aplicativo que facilita a comunicação entre os funcionários e a gestão das empresas. O objetivo do projeto é tornar o ambiente de trabalho mais saudável e produtivo, promovendo uma integração eficaz entre todos os setores da organização. A plataforma se destaca por valores como inovação, transparência, empatia, segurança e eficiência, buscando transformar as empresas em locais mais colaborativos e alinhados com suas metas estratégicas.

O público-alvo do CommuniWork abrange empresas de todos os portes, incluindo públicas, privadas, que buscam melhorar a comunicação interna e criar um ambiente mais positivo e eficiente.

Apesar de existir uma concorrência global nesse mercado, o CommuniWork se diferencia por oferecer recursos exclusivos, como uma interface intuitiva para o envio de informações importantes de maneira clara e sem distorções, além de incorporar a metodologia Kaizen para promover a melhoria contínua. Com isso, a plataforma proporciona uma comunicação mais

2.1 Modelo de Negócios

A modelagem do projeto CommuniWork foi elaborada com base no Canvas Sebrae, uma plataforma estratégica de planejamento de negócios. Esse modelo fornece uma visão geral das áreas essenciais para o desenvolvimento do projeto e facilita a estruturação das ideias. A seguir, detalhamos os principais componentes do nosso projeto.

2.1.1 Oferta de valor

A oferta de valor do CommuniWork consiste em fornecer uma plataforma que visa melhorar a comunicação interna e resolver conflitos dentro das empresas usuárias. Nosso objetivo é criar um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo, facilitando a interação entre os membros das equipes e promovendo um fluxo de informações mais eficiente.

2.1.2 Relacionamento

Nosso relacionamento com os clientes será estabelecido por meio de múltiplos canais de comunicação. A plataforma contará com um chat integrado, permitindo que os usuários se comuniquem diretamente com a nossa equipe para tirar dúvidas, resolver problemas ou discutir parcerias. Além disso, manteremos nossos clientes informados sobre novidades e atualizações por meio de nosso perfil no Instagram, criando uma linha de comunicação constante.

2.1.3 Segmento

O CommuniWork interage principalmente com os funcionários das empresas usuárias do aplicativo, oferecendo ferramentas para melhorar a comunicação e reduzir conflitos internos. Além disso, atendemos empresas que enfrentam dificuldades em estabelecer uma comunicação clara e eficiente dentro de suas equipes, independentemente do porte ou setor.

2.1.4 Canais de distribuição

O nosso aplicativo estará disponível nas principais plataformas de distribuição digital: Google Play Store e Apple App Store. Isso garantirá que o CommuniWork esteja acessível para um público amplo e diversificado, permitindo que as empresas baixem e implementem a plataforma com facilidade.

2.1.5 Atividades-chaves

O aplicativo funciona a partir das informações inseridas pela empresa, possuindo a aba home que será possível visualizar de modo geral as ferramentas que o aplicativo possui como a possibilidade de ver a folha de pagamento, holerite, faltas abonadas, férias e entre outros. Sendo uma principal ferramenta de comunicação que possui um feed onde serão visíveis todas as informações da empresa em tempo real e sem interferências, sendo totalmente alimentada pelos gestores de recursos humanos, contando com a introdução da empresa como sua visão, missão e valores que contribuem com o entendimento do funcionamento da empresa e seus costumes, cursos obrigatórios e complementares para a capacitação e aprimoramento dos trabalhos a serem designados pelos colaboradores, chats de conversas entre setores, calendário de reuniões e mural de objetivos.

2.1.6 Parcerias

O projeto tem como objetivo estabelecer parcerias com empresas públicas e privadas, especialmente aquelas localizadas no Litoral Norte. Estamos disponíveis para colaborar com prefeituras, órgãos públicos e outras organizações que possam se beneficiar da melhoria na comunicação interna e no gerenciamento de equipes, com a ajuda das soluções oferecidas pelo CommuniWork.

2.1.7 Recursos

Inicialmente, utilizaremos um site como recurso principal para apresentar nossa plataforma e atrair clientes. No entanto, nossa visão de futuro inclui a expansão para um aplicativo de médio ou grande porte, com mais funcionalidades e recursos, o que nos permitirá alcançar um número maior de empresas e aprimorar ainda mais a experiência do usuário.

3 MERCADO

O CommuniWork identifica uma grande oportunidade no mercado de comunicação interna: empresas de pequeno e médio porte, como padarias, buffets, restaurantes e supermercados, enfrentam dificuldades frequentes de comunicação, mas não são bem atendidas pelas soluções existentes. Esse problema causa falhas nos fluxos de trabalho, baixa motivação e perda de produtividade.

3.1 PÚBLICO-ALVO

Pequenas e médias empresas que precisam de soluções acessíveis e específicas para melhorar a comunicação interna e reduzir conflitos.

3.2 CONCORRÊNCIAS

Empresas de comunicação empresarial geralmente focam em redes sociais e marketing digital, mas não oferecem suporte técnico ou soluções focadas em comunicação organizacional.

3.3 VANTAGEM COMPETITIVA

A CommuniWork se destaca ao focar diretamente na resolução de problemas internos, com ferramentas de fácil acesso e de baixo custo, ajustadas para as necessidades de seu público.

3.4 ANÁLISE ESTRATÉGICA DE ANÁLISE SWOT

O CommuniWork apresenta grandes vantagens competitivas, como um produto acessível e escalável, equipe qualificada e um portfólio diversificado. Entretanto, os custos competitivos e a constante evolução tecnológica representam desafios significativos. Para mitigar essas fraquezas e ameaças, recomenda-se a implementação de uma estratégia focada na inovação contínua, na eficiência operacional e no fortalecimento da percepção de valor por parte dos clientes.

3.5 FORÇAS COMPETITIVAS

O poder de barganha dos fornecedores se apresenta como um dos maiores desafios enfrentados pelas empresas, já que sua influência pode afetar

diretamente os custos de operação e, consequentemente, os lucros. A capacidade dos fornecedores de negociar preços, prazos e condições impacta a competitividade e a sustentabilidade financeira do negócio.

Além disso, a rivalidade entre concorrentes também desempenha um papel significativo. Embora existam diversas empresas no mercado, muitas delas não conseguem atender às necessidades específicas de comunicação interna das organizações. Essa limitação se reflete na falta de flexibilidade para ajustar custos e na dificuldade em oferecer soluções personalizadas, o que abre oportunidades para empresas que se destacam nesses aspectos.

4 MARKETING

O plano de marketing da CommuniWork foca em estratégias digitais para alcançar o público-alvo e fortalecer sua presença online.

4.1 Produto

O CommuniWork é planejado para ser uma plataforma intuitiva e completa, com funcionalidades essenciais para comunicação interna, recrutamento, integração de novos colaboradores (Onboarding), gestão de desempenho, segurança de dados e geração de relatórios.

4.2 Preço

Adotou-se a Estratégia de Valor Supremo, oferecendo alta qualidade a preços acessíveis, para conquistar rapidamente uma fatia de mercado.

4.3 Investimento em Marketing

Com um orçamento inicial de R\$30.000, dos quais 63% são destinados ao marketing online, a estratégia visa a um crescimento rápido e sólido, acompanhando a expansão da marca em seu nicho.

5 FINANÇAS

A análise financeira do CommuniWork oferece uma visão promissora de crescimento e sustentabilidade, com retorno rápido do investimento.

5.1 Investimento inicial

O valor inicial de R\$147.800,00 é compensado por um retorno esperado em dois anos e ponto de equilíbrio já no primeiro ano.

5.2 Receita e lucro

A receita bruta começa em R\$653.135,42 no primeiro ano e cresce ao longo do período, chegando a R\$1.432.750,00 no quinto ano. A lucratividade aumenta de 10% para 60%, sinalizando uma trajetória financeiramente atrativa.

5.3 Projeções e EBITDA

O EBITDA projeta um crescimento significativo, indicando uma rentabilidade estável e eficiente, com lucro líquido em constante ascensão, evidenciando a viabilidade do negócio.

6 SERVIÇOS DIFERENCIAIS

6.1 Método de Kaizen

A metodologia Kaizen, originária do Japão, significa "mudança para melhor". O Kaizen foca em pequenas melhorias constantes, que geram avanços significativos na eficiência e qualidade dos processos. Aplicado ao contexto corporativo, o Kaizen envolve todos os colaboradores, incentivando a participação ativa na identificação e resolução de problemas. No projeto CommuniWork, essa metodologia será aplicada para promover uma cultura de melhoria contínua e o envolvimento dos colaboradores, utilizando os princípios do 5S para criar um ambiente de trabalho mais eficiente, seguro e agradável.

6.2 Onboarding

O Onboarding é o processo de integração de novos colaboradores, fundamental para sua adaptação à cultura, rotina e dinâmica da organização. Este processo contribui para a retenção e produtividade dos talentos, criando um sentimento de pertencimento e engajamento desde o início. Muitas empresas ainda negligenciam o Onboarding, fazendo apenas uma breve apresentação, o que é um erro, pois, em um mercado competitivo, investir na integração dos

talentos é essencial para reter os melhores profissionais. No CommuniWork, o processo de Onboarding será uma funcionalidade diferenciada, proporcionando uma experiência acolhedora e informativa para os novos colaboradores.

7 IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO

A comunicação interna é um dos pilares fundamentais para o sucesso das organizações, promovendo o fluxo eficiente de informações, a colaboração e a produtividade. No entanto, a implementação do CommuniWork envolve alguns riscos, como a resistência à mudança. Para enfrentar este desafio, o projeto inclui atividades de engajamento, como workshops e sessões de feedbacks, que destacam os benefícios do aplicativo. O envolvimento dos líderes de equipe também será fundamental para acelerar a aceitação do novo sistema.

7.1 Segurança da informação

A segurança da informação é outro ponto crítico, já que o envio de dados sensíveis pelo aplicativo expõe a empresa a riscos cibernéticos. Para mitigar esse risco, serão implementados sistemas de criptografia e autenticação em duas etapas, além de treinamentos sobre práticas de segurança.

7.2 Treinamento e capacitação

Outro desafio é o treinamento inadequado, que pode resultar em subutilização do aplicativo. Para resolver isso, oferecemos um programa abrangente de capacitação, com tutoriais, manuais e suporte técnico.

7.3 Sobrecarga de informação e suporte técnico

Por fim, a sobrecarga de informações e falhas técnicas são questões a serem abordadas. Diretrizes claras de uso e uma equipe de suporte técnico estarão disponíveis para minimizar interrupções e garantir a eficiência da comunicação.

8 CONCLUSÃO

O projeto soluciona problemas relacionados à falta de comunicação entre gestores e funcionários da empresa. Sendo assim, oferece à organização uma nova ferramenta para a resolução de conflitos e falhas na comunicação, resultando em uma redução das distorções de informações importantes e evitando conflitos maiores, proporcionando para as empresas resultados mais satisfatórios, aproximando os colaboradores cada vez mais dos objetivos e metas futuras.

A solução desses problemas acarreta na melhoria da produtividade dos funcionários, redução de conflitos interpessoais e entre os departamentos.

Durante o desenvolvimento, obtivemos resultados significativos para o projeto, como a criação de um modelo de negócios, onde o foco é facilitar a comunicação, possibilitando uma futura continuidade do trabalho, com o objetivo de aprofundarmos na área de processos gerenciais do aplicativo, oferecendo suporte especializado na melhoria da comunicação, na implementação do protótipo inicial do aplicativo e em estudos que utilizarão nossas pesquisas para expandir outras áreas cruciais do aplicativo, como a tecnologia necessária para sua realização, entre outras.

REFERÊNCIAS

MEDEIROS, A. Tecnologia no RH: riscos e oportunidades. **Consumidor Moderno**, 2023. Disponível em: <<https://consumidormoderno.com.br/tecnologia-rh/>>. Acesso em: 27 Abril 2024.

PIAI, B. Falhas na comunicação assombram relações nas empresas. Prejuízo é milionário. **rhpravocê**, 2023. Disponível em: <<https://rhpravoce.com.br/redacao/falhas-na-comunicacao-assombram-relacoes-nas-empresas/>>. Acesso em: 14 Abril 2024.

SILVEIRA, C. N. **A COMUNICAÇÃO INTERNA E SUA RELAÇÃO COM RECURSOS HUMANOS**. UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. Juiz de Fora (MG), p. 81. 2006.

TOTVS, E. O que é a metodologia Kaizen? Guia completo. **Totvs**, 13 Julho 2022. Disponível em: <<https://www.totvs.com/blog/negocios/metodologia-kaizen/>>. Acesso em: 14 Abril 2024.

TOTVS, E. Onboarding: o que é, como funciona e como implementar? **Totvs**, 2023. Disponível em: <<https://www.totvs.com/blog/gestao-para-recursos-humanos/onboarding/>>. Acesso em: 14 Abril 2024.