

**CENTRO ESTADUAL EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ETEC PHILADELPHO GOUVÊA NETTO
Técnico em Administração**

Andressa Emille Butrago Sousa

Anieli Vieira Lima

Elyabe Quioatto da Silva

Gustavo Santos Duarte

Julia Sardin Ferreira

TECHUB: locação e revenda de aparelhos eletrônicos.

**São José do Rio Preto
2025**

Andressa Emille Butrago Sousa

Anieli Vieira Lima

Elyabe Quioatto da Silva

Gustavo Santos Duarte

Julia Sardin Ferreira

TECHUB: locação e revenda de aparelhos eletrônicos.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso Técnico em Administração da Etec
Philadelpho Gouvêa Netto, como requisito
parcial para obtenção do título de Técnico em
Administração.

Orientador: Prof. Elton Roberto da Silva

São José do Rio Preto

2025

RESUMO

Este trabalho apresenta o plano de negócios da Techub, uma empresa dedicada à locação de dispositivos eletrônicos - como smartphones, tablets e notebooks. O objetivo principal é oferecer uma alternativa acessível e sustentável para o uso da tecnologia, respondendo à demanda crescente por soluções econômicas e ecologicamente responsáveis. Por meio de pesquisas de mercado, análises financeiras e estudos do comportamento do consumidor, constatou-se a viabilidade do empreendimento e seu significativo potencial de crescimento. A Techub se diferencia pela flexibilidade de seus planos de locação e pelo compromisso com a sustentabilidade: ao prolongar o ciclo de vida dos aparelhos, contribui para a redução do descarte de resíduos eletrônicos. O projeto ainda promove a inclusão digital, fomenta a economia circular e incentiva o consumo consciente, destacando-se como uma proposta inovadora no mercado tecnológico. Conclui-se que o modelo de negócio apresentado é economicamente viável, ambientalmente responsável e socialmente relevante - representando uma oportunidade empreendedora promissora no cenário atual.

Palavras-chave: tecnologia; sustentabilidade; empreendedorismo.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Capital Social	11
Tabela 2 – Empresas Concorrentes	12
Tabela 3 – Fornecedor	13
Tabela 4 – Descrição dos produtos.....	14
Tabela 5 – Quadro de Colaboradores	17
Tabela 6 – Estimativa dos Investimentos Fixos	20
Tabela 7 – Estimativa do Faturamento Mensal	20
Tabela 8 – Estimativa dos Custos de Comercialização	21
Tabela 9 – Estimativa dos Custos Fixos Operação Mensais.....	22
Tabela 10 – Demonstrativo de Resultado Mensal.....	22

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Layout do escritório 15

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

Cadastro Nacional Pessoa Jurídica (CNPJ)

Classificação Nacional das Atividades Econômicas (CNAE)

Código de Endereçamento Postal (CEP)

Limitada (LTDA)

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 SUMÁRIO EXECUTIVO.....	9
2.1 Resumo das Principais Pontos do Plano do Negócio	9
2.2 Dados dos Empreendedores, Experiência Profissional e Atribuições	9
2.3 Dados do Empreendimento	10
2.4 Missão da Empresa	10
2.5 Setores de Atividade	10
2.6 Forma Jurídica	11
2.7 Enquadramento Tributário	11
2.8 Capital Social	11
2.9 Fonte de Recursos.....	11
3 ANÁLISE DE MERCADO	12
3.1 Estudo dos Clientes	12
3.2 Estudo dos Concorrentes.....	12
3.3 Estudo dos Fornecedores	13
4 PLANO DE MARKETING	14
4.1 Descrição dos Principais Produtos e Serviços	14
4.2 Preço.....	15
4.3 Estratégias Promocionais.....	15
4.4 Estrutura de Comercialização	16
4.5 Localização do Negócio.....	16
5 PLANO OPERACIONAL	17
5.1 <i>Layout ou Arranjo Físico</i>	17
5.2 Capacidade Produtiva, Comercial e de Prestação de Serviços	18
5.3 Processos Operacionais	18
5.4 Necessidade de Pessoal.....	19

6 PLANO FINANCEIRO	20
6.1 Estimativa dos Investimentos Fixos	20
6.2 Estimativa do Faturamento Mensal.....	20
6.3 Estimativa dos Custos de Comercialização	21
6.4 Estimativa dos Custos Fixos Operacionais Mensais.....	22
6.5 Demonstrativo de Resultados	22
7 AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA	23
7.1 Análise da Matriz F.O.F. A	23
8 AVALIAÇÃO DO PLANO DE NEGÓCIO	25
8.1 Avaliação do Plano de Negócio	25
9 CONCLUSÃO	26
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	27
APÊNDICE A – Aplicativo (logo e tela Login)	28
APÊNDICE B – Aplicativo (tela de cadastro)	29
APÊNDICE C – Aplicativo (tela de login)	30
APÊNDICE D – Aplicativo (tela perfil, configurações gerais e informações)	31

1 INTRODUÇÃO

O plano de negócio da TecHub propõe a implementação de um serviço de aluguel de aparelhos eletrônicos em geral, com possibilidade de troca mensal e anual, além da opção de revenda de dispositivos. A proposta visa atender à crescente demanda por acesso facilitado à tecnologia móvel, especialmente entre estudantes, empresas e influenciadores digitais que buscam alternativas econômicas à aquisição de dispositivos novos. Além de promover a inclusão digital, o modelo contribui para a sustentabilidade, ao estender o ciclo de vida dos aparelhos e reduzir o descarte prematuro de eletrônicos.

Observa-se uma lacuna no mercado relacionada à oferta de soluções flexíveis para o uso de smartphones, considerando o alto custo de aquisição e a rápida obsolescência tecnológica. O modelo de negócios proposto busca preencher essa lacuna, oferecendo aos consumidores a oportunidade de utilizar dispositivos atualizados por meio de planos acessíveis de aluguel, com a opção de troca.

Espera-se que, por meio desse modelo, seja possível proporcionar maior acessibilidade à tecnologia móvel, reduzir o impacto ambiental associado ao descarte de eletrônicos e fomentar um consumo mais consciente e sustentável.

2 SUMÁRIO EXECUTIVO

2.1 Resumo das Principais Pontos do Plano do Negócio

A proposta oferece smartphones modernos por meio de aluguel acessível, permitindo trocas periódicas para que os usuários estejam sempre atualizados com a tecnologia. Os aparelhos usados são recondicionados e revendidos, promovendo sustentabilidade e ampliando o acesso à tecnologia. A iniciativa acompanha o crescimento do mercado de celulares usados e a tendência de consumo consciente no Brasil.

2.2 Dados dos Empreendedores, Experiência Profissional e Atribuições

Empreendedor 1 – Elyabe Quioatto da Silva, Estrada Municipal Chácara boa vista, n-3, na cidade de Guapiaçu, estado de São Paulo, Telefone (17) 98154-9467, Email apelaoeliazabe@gmail.com. Graduação em Vendas, com experiência em gestão comercial.

Empreendedor 2 – Andressa Emille Butrago Sousa, residente na rua Direitos Humanos, nº 50, na cidade de São José do Rio Preto, estado de São Paulo, Telefone (11) 99777-5036, e-mail andressa.emilly10@gmail.com. Graduação em Administração, com experiência em gestão empresarial. Responsável pela administração financeira.

Empreendedor 3 – Anieli Vieira Lima, residente na rua Antônio Roberto Catelani nº2754, na cidade de Bady Bassitt, estado de São Paulo, Telefone (17) 99619-4364 e-mail anielivieiralima2007@gmail.com. Graduação em Tecnologia da Informação (T.I).

Empreendedor 4 – Gustavo Santos Duarte residente na rua coronel querubim Franco nº 202, na cidade de palestina, estado de São Paulo, Telefone (17) 99637-7094, gustavoduarte1243@gmail.com. Graduação em Marketing Empresarial, com experiência em social mídia.

Empreendedor 5 – Julia Sardin Ferreira, residente na rua Conceição da Silva Alves nº 1574, na cidade de São José do Rio Preto, estado de São Paulo, Telefone (17) 98188-2007, e-mail sardinjulia@gmail.com. Graduação em Administração, com experiência em gestão empresarial responsável ela administração geral da empresa.

2.3 Dados do Empreendimento

Razão Social: Marketplace de Locação e Revenda de Eletrônicos Ltda.

Nome Fantasia: TecHub.

Empresa inscrita no CNPJ 12.345.678/0001-90, com sede na rua Bernardino de Campos, nº 267, Centro, na Cidade São José do Rio Preto, estado de São Paulo, Cep 15015-300, Telefone (17) 3456-7890, e-mail contato@techub.com.br.

2.4 Missão da Empresa

Tornar a tecnologia acessível a todos, oferecendo soluções inteligentes e sustentáveis de aluguel de dispositivos eletrônicos, com praticidade, segurança e qualidade, para apoiar estudantes, profissionais, empresas e viajantes em suas necessidades digitais.

2.5 Setor de Atividade

Comércio e Prestação de Serviços.

CNAE 7729-2/02 — Aluguel de equipamentos recreativos e eletrônicos.

2.6 Forma Jurídica

Sociedade Limitada (LTDA).

2.7 Enquadramento Tributário

Simples Nacional.

2.8 Capital Social

Tabela 1 – Capital Social

Empreendedor	Valor Investido	% Participação
Andressa Emille Butrago Sousa	R\$ 90.000,00	20,00%
Anieli Vieira Lima	R\$ 90.000,00	20,00%
Elyabe Quioatto da Silva	R\$ 90.000,00	20,00%
Gustavo Santos Duarte	R\$ 90.000,00	20,00%
Julia Sardin Ferreira	R\$ 90.000,00	20,00%
Capital Social	R\$ 450.000,00	100%

Fonte: Do próprio autor, 2025.

2.9 Fonte de Recursos

O capital social de R\$ 450.000,00 (quatrocentos e cinquenta mil reais) será obtido pelos empreendedores: Andressa Emille, Anieli Vieira, Elyabe Quioatto, Júlia Sardin e Gustavo Santos oriundos de recursos próprios provenientes e investidos.

3 ANÁLISE DE MERCADO

3.1 Estudo dos Clientes

A Techub foca em consumidores de cidades pequenas, especialmente influenciadores, microempresas e estudantes com dificuldades de acesso a bens e serviços tecnológicos. A empresa busca ser um facilitador, conectando consumidores e comércios locais por meio de soluções tecnológicas acessíveis. Seu objetivo é reduzir barreiras informacionais e digitais, promovendo inclusão e dinamismo no comércio local.

3.2 Estudo dos Concorrentes

Tabela 2 – Empresas Concorrentes

Empresas concorrentes	Pontos fortes	Pontos fracos
Vivo	Planos e ofertas para empresas	Marketing Insatisfatório
Tecmobile	Opções de pacotes diversificados	Atendimento insatisfatório

Fonte: Do próprio autor, 2025.

3.3 Estudo dos Fornecedores

Tabela 3 - Fornecedores

Nome do fornecedor	Preço	Condições de Pagamento
IBYTE	R\$ 300.000,00 Anual	Boleto e cartão de crédito
PRIMEX TEC	R\$ 280.000,00 Anual	Boleto, cartão de crédito ou parcelamento em até 6x
HAYAMAX	R\$ 250.000,00 Anual	Pré-pago (mín. R\$ 1.000,00) via boleto ou PIX; saldo restante parcelado em até 3x

Fonte: Do próprio autor, 2025.

4 PLANO DE MARKETING

4.1 Descrição dos principais produtos e serviços

Tabela 4 – Descrição dos produtos

Planos de assinatura	Descrição
Básico	1 aparelho de entrada (celular ou tablet recondicionados), garantia contra defeitos de fábrica, suporte técnico remoto incluso.
Tech Plus	1 aparelho intermediário ou até 2 de entrada (novos, seminovos e recondicionados), seguro contra roubo, garantia contra defeitos e suporte remoto incluso.
Tech Premium	Aparelhos top de linha (celulares, tablets ou notebooks novos), seguro completo (roubo, furto e danos acidentais) garantia total e suporte VIP e acessórios inclusos (capas, carregadores turbos, fones sem fio).
Tech Anual	Escolha de qualquer aparelho, seguro completo, acessórios inclusos, suporte VIP, entrega e retirada no local.

Fonte: Do próprio autor, 2025.

4.2 Preço

Tabela 4 - Preço dos Produtos

Planos de assinatura	Preço (Mensal)
Básico	A partir de R\$ 89,00
Tech Plus	A partir de R\$ 179,00
Tech Premium	A partir de R\$ 250,00

Fonte: Do próprio autor, 2025.

4.3 Estratégias promocionais

As estratégias de marketing adotadas pela empresa têm como objetivo atrair novos clientes e fidelizar os já existentes.

Inicialmente, serão oferecidas amostras grátis em promoções pontuais e descontos progressivos conforme a contratação de planos. Para o segmento corporativo, pacotes com bônus serão disponibilizados, garantindo um aparelho extra a cada determinado número de unidades contratadas. Além disso, campanhas sazonais serão realizadas em datas estratégicas, como volta às aulas, Black Friday e festas de fim de ano, com condições especiais que incluem descontos e acessórios adicionais.

Por fim, a empresa buscará parcerias estratégicas com escolas, universidades e coworkings, oferecendo benefícios a estudantes e empreendedores, bem como colaborações com influenciadores digitais para ampliar a visibilidade da marca.

4.4 Estruturas de comercialização

A comercialização dos produtos será realizada de forma digital, utilizando diferentes canais para garantir maior alcance e praticidade ao consumidor. O aplicativo estará disponível para instalação, possibilitando que o cliente efetue suas compras diretamente pela plataforma.

Além disso, será criado um site oficial da empresa, com interface intuitiva e segura, oferecendo informações detalhadas sobre os produtos, planos disponíveis e suporte ao usuário. Para ampliar ainda mais a presença no mercado, as redes sociais também serão utilizadas como canais estratégicos de venda e comunicação, por meio de anúncios patrocinados, links diretos para contratação e interação com o público-alvo.

Essa estrutura multicanal visa facilitar o acesso aos serviços, fortalecer a marca e proporcionar uma experiência de compra completa e integrada.

4.5 Localização do negócio

A sede da empresa será localizada na rua Bernardino de Campos, nº 267, Centro, na cidade de São José do Rio Preto, estado de São Paulo, CEP 15015-300. Para contato, estará disponível o e-mail institucional contato@techub.com.br.

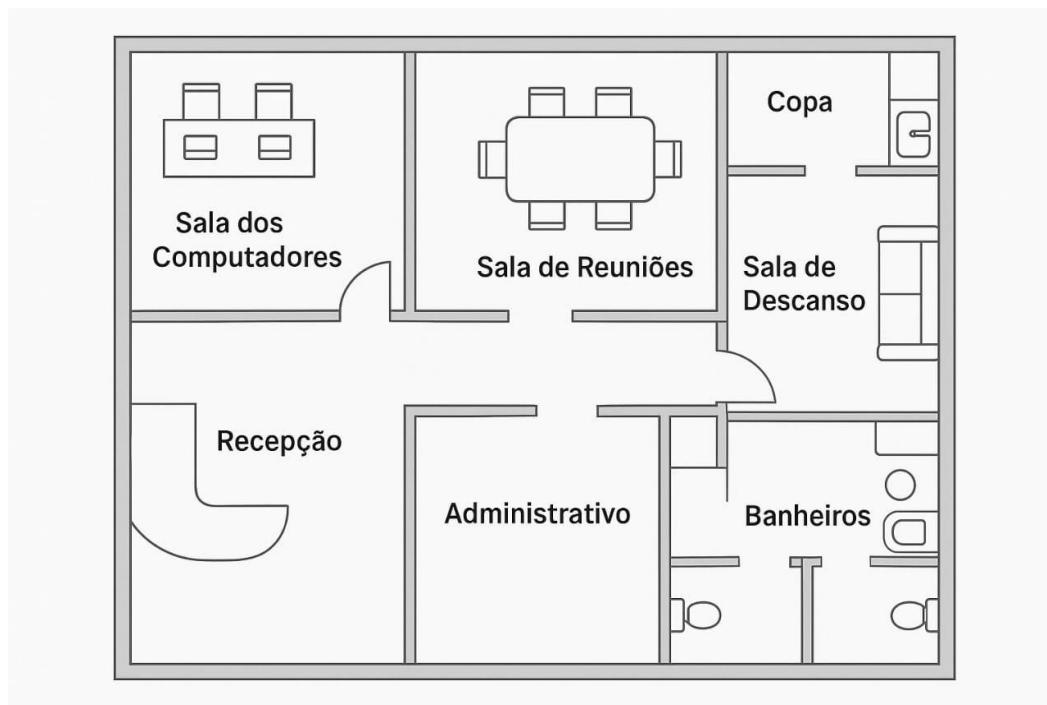
5 PLANO OPERACIONAL

5.1 Layout ou Arranjo Físico

O escritório será organizado em diferentes setores. Na entrada encontra-se a recepção, responsável por acolher visitantes e clientes. Ao lado, há a sala dos computadores, destinada ao uso de equipamentos e sistemas. Seguindo pelo corredor, temos a sala de reuniões, espaço voltado para encontros e decisões em grupo. Mais à frente, está a área administrativa, onde serão realizadas as atividades de gestão. No canto direito da planta, encontram-se a copa, para refeições rápidas, e a sala de descanso, voltada ao bem-estar dos colaboradores. Próximo a essas áreas, estão os banheiros, devidamente adaptados para pessoas com necessidades especiais. Assim, o layout do escritório foi planejado para garantir funcionalidade, conforto e acessibilidade.

Segue layout abaixo:

Figura 1 – Layout do escritório



Fonte: ChatGPT, 2025.

5.2 Capacidade Produtiva, Comercial e de Prestação de Serviços

A capacidade produtiva do aplicativo e do site Techub será de atender até 1.000 (mil) usuários simultâneos, garantindo desempenho estável e eficiente durante o uso da plataforma. Esse número é adequado para a fase inicial da empresa e poderá ser ampliado conforme a evolução da demanda e da infraestrutura tecnológica.

5.3 Processos Operacionais

A Techub oferecerá uma plataforma digital para locação de aparelhos eletrônicos, atendendo tanto pessoas físicas quanto empresas. O processo inicia com o cadastro e login do usuário, seguido da escolha do equipamento e do período de uso. Após a assinatura digital do contrato e o pagamento online, o cliente poderá optar pela entrega ou retirada do aparelho. Ao final da locação, o equipamento é devolvido e o usuário pode avaliar o serviço. Esse fluxo garante praticidade, segurança e eficiência na relação entre a Techub e seus clientes.

5.4 Necessidade de Pessoal

Tabela 5 – Quadro de Colaboradores

Cargo/Função	Qualificações Necessárias
Administração Geral e Financeira	Superior em Administração Empresarial: gestão administrativa e financeira; visão estratégica; organização.
Consultor de Vendas	Tecnólogo em Vendas: técnicas de negociação, prospecção de clientes e estratégias comerciais.
Operador de T.I.	Tecnólogo em T.I: desenvolvimento e implementação de estratégias de operações de tecnologia da informação
Analista de Marketing	Superior em Marketing: planejamento estratégico, análise de mercado, campanhas digitais e comunicação

Fonte: Do próprio autor, 2025.

6 PLANO FINANCEIRO

6.1 Estimativa dos Investimentos Fixos

Tabela 6 – Estimativa dos Investimento Fixos

Descrição	Valor
Smartphones, Tablets e notebooks para Aluguel	R\$ 25.000,00
Equipamentos de Recondicionamento (máquinas, softwares de teste e manutenção)	R\$ 8.500,00
Móveis e Utensílios (escritório, balcões, cadeiras)	R\$ 4.200,00
Investimento Pré-Operacional (registro da empresa, marketing inicial, treinamento)	R\$ 6.800,00
Total	R\$ 44.500,00

Fonte: Do próprio autor, 2025.

6.2 Estimativa do Faturamento Mensal

Tabela 7 – Estimativa do Faturamento Mensal

Plano assinatura	Preço Mensal a partir (R\$)	Nº de clientes estimado	Faturamento Mensal (R\$)
Básico	R\$ 89,00	100 clientes	R\$ 8.900,00
Tech Plus	R\$ 179,00	60 clientes	R\$ 10.740,00
Tech Premium	R\$ 250,00	20 clientes	R\$ 5.000,00
Total		180 clientes	R\$ 24.640,00

Fonte: Do próprio autor, 2025.

6.3 Estimativa dos Custos de Comercialização

Tabela 8 – Estimativas dos Custos de Comercialização

Descrição	Prazo / Quantidade	Valor/ Anual (R\$)	Valor mensal (R\$)
Desenvolvimento do Aplicativo (atualizações e suporte técnico)	1 ano	R\$ 5.000,00	R\$ 416,66
Registro de domínio e manutenção do site	1 ano	R\$ 120,00	R\$ 10,00
Hospedagem do app e site	1 ano	R\$ 3.600,00	R\$ 300,00
Publicidade digital (anúncios pagos e redes sociais)	1 ano	R\$ 4.800,00	R\$ 400,00
Parcerias e promoções (influenciadores, escolas e universidades)	1 ano	R\$ 2.400,00	R\$ 200,00
Total		R\$ 15.920,00	R\$ 1.326,66

Fonte: Do próprio autor, 2025

6.4 Estimativa dos Custos Fixos Operacionais Mensais

Tabela 9 – Estimativa dos Custos Fixos Operacionais Mensais

Descrição	Valor mensal (R\$)
Aluguel	R\$ 1.200,00
Água	R\$ 80,00
Energia Elétrica	R\$ 350,00
Telefone e internet	R\$ 200,00
Contabilidade	R\$ 800,00
Material para Escritório	R\$ 150,00
Produto de Limpeza	R\$ 100,00
Salário + Encargos	R\$ 2.000,00
Tributos	R\$ 1.500,00
Pró-Labore	R\$ 6.768,00
Total	R\$ 13.148,00

Fonte: Do próprio autor, 2025.

6.5 Demonstrativo de Resultados

Tabela 10 – Demonstrativo de Resultado Mensal

Descrição	Valor mensal (R\$)
Receita total com serviços	R\$ 24.640,00
Custos de comercialização mensal	R\$ 1.326,66
Custos fixos operacionais mensais	R\$ 13.148,00
Lucro Líquido	R\$ 10.165,34

Fonte: Do próprio autor, 2025.

7 AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA

7.1 Análise da Matriz F.O.F.A.

Forças (Fatores Internos Positivos)

- Modelo de Negócio Inovador: oferece planos de aluguel de smartphones com opção de troca periódica, atendendo à demanda por flexibilidade tecnológica.
- Sustentabilidade: incorpora práticas sustentáveis ao recondicionar e revender dispositivos, prolongando seu ciclo de vida útil.
- Acessibilidade Financeira: proporciona acesso à tecnologia de ponta para consumidores das classes C, D e E, por meio de mensalidades acessíveis.
- Atendimento Personalizado: foca em suporte técnico eficiente e atendimento ao cliente de qualidade, fortalecendo a fidelização.

Fraquezas (Fatores Internos Negativos)

- Dependência de Fornecedores: a qualidade e disponibilidade dos aparelhos dependem de parcerias estratégicas com fornecedores confiáveis.
- Necessidade de Infraestrutura Tecnológica: requer investimentos contínuos em plataformas digitais para gerenciamento eficiente dos serviços.
- Desafios Logísticos: a logística de distribuição e coleta dos aparelhos pode apresentar complexidades operacionais.

Oportunidades (Fatores Externos Positivos)

- Crescimento do Mercado de Dispositivos Usados: aumenta a aceitação de aparelhos recondicionados, ampliando o mercado potencial.
- Tendência de Consumo Consciente: consumidores buscam alternativas sustentáveis e econômicas, alinhando-se ao modelo da Techub.

- Expansão para Novas Regiões: possibilidade de atuação em outras microrregiões com demanda semelhante por tecnologia acessível.

Ameaças (Fatores Externos Negativos)

- Concorrência Crescente: entrada de novos concorrentes no mercado de aluguel e revenda de smartphones pode intensificar a competitividade.
- Obsolescência Tecnológica Rápida: a rápida evolução dos dispositivos móveis exige constante atualização do portfólio de produtos.
- Variações Econômicas: flutuações na economia podem impactar o poder de compra dos consumidores e os custos operacionais.

8 AVALIAÇÃO DO PLANO DE NEGÓCIO

8.1 Avaliação do Plano de Negócio

O plano de negócio da Techub mostrou-se viável e com bom potencial de crescimento no setor de locação de dispositivos eletrônicos. A proposta é inovadora e atende à demanda por acesso facilitado e sustentável à tecnologia. As análises de mercado e financeira indicam baixo nível de concorrência direta e retorno rápido do investimento inicial, com lucro mensal satisfatório. O modelo digital adotado reduz custos e amplia o alcance da marca.

A empresa conta com uma equipe qualificada e estratégias bem definidas de marketing e parcerias, o que fortalece sua posição no mercado. Assim, conclui-se que a Techub é um negócio rentável, sustentável e com boas perspectivas de expansão. A Techub demonstra viabilidade financeira e boa rentabilidade já nos primeiros meses de funcionamento.

O lucro líquido mensal estimado de R\$ 10.165,34 representa uma margem positiva, suficiente para cobrir despesas e gerar retorno rápido sobre o investimento inicial de R\$ 44.500,00. A previsão é de que o capital investido seja recuperado em aproximadamente 04 (quatro meses), indicando sustentabilidade e potencial de crescimento contínuo à medida que a base de clientes aumenta e os custos se estabilizam.

9 CONCLUSÃO

O presente trabalho apresenta o plano de negócios da Techub, empresa dedicada à locação de dispositivos eletrônicos, com o propósito de tornar a tecnologia mais acessível e sustentável.

A análise de mercado revelou uma demanda crescente por alternativas à compra de aparelhos novos, motivada pelo alto custo e pela rápida obsolescência tecnológica.

A Techub se diferencia por oferecer planos flexíveis, econômicos e ambientalmente responsáveis. Os resultados financeiros e estratégicos demonstram a viabilidade do projeto, que alia inovação, praticidade e consciência ambiental.

Conclui-se, portanto, que a implementação da Techub é viável e contribui para ampliar o acesso à tecnologia, promovendo um consumo mais sustentável.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

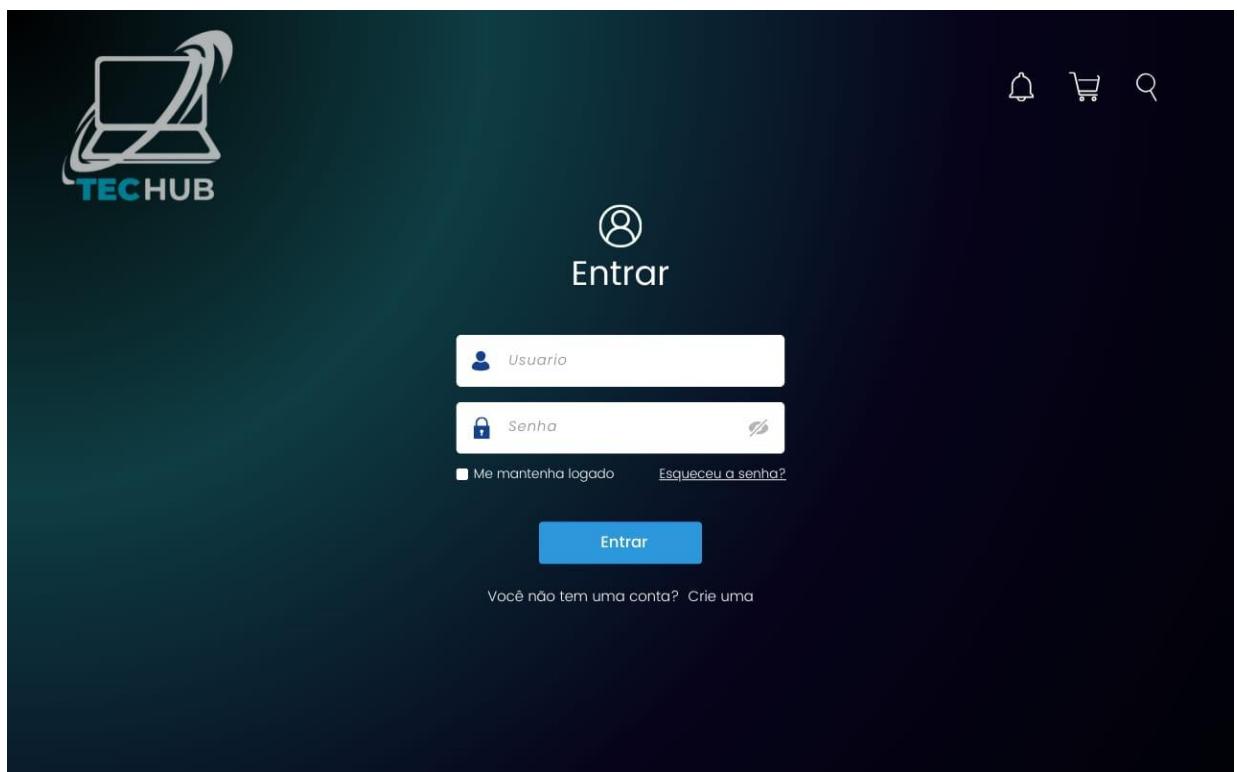
CPS. Centro Paula Souza. **Manual de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) nas Etecs**. [recurso eletrônico] / 2. ed. São Paulo: CPS, 2022.

OPENAI. **ChatGPT (GPT-5)** [ferramenta de inteligência artificial]. São Francisco, CA: OpenAI, 2025. Disponível em: <https://chat.openai.com/>. Acesso em 10 abr. 2025.

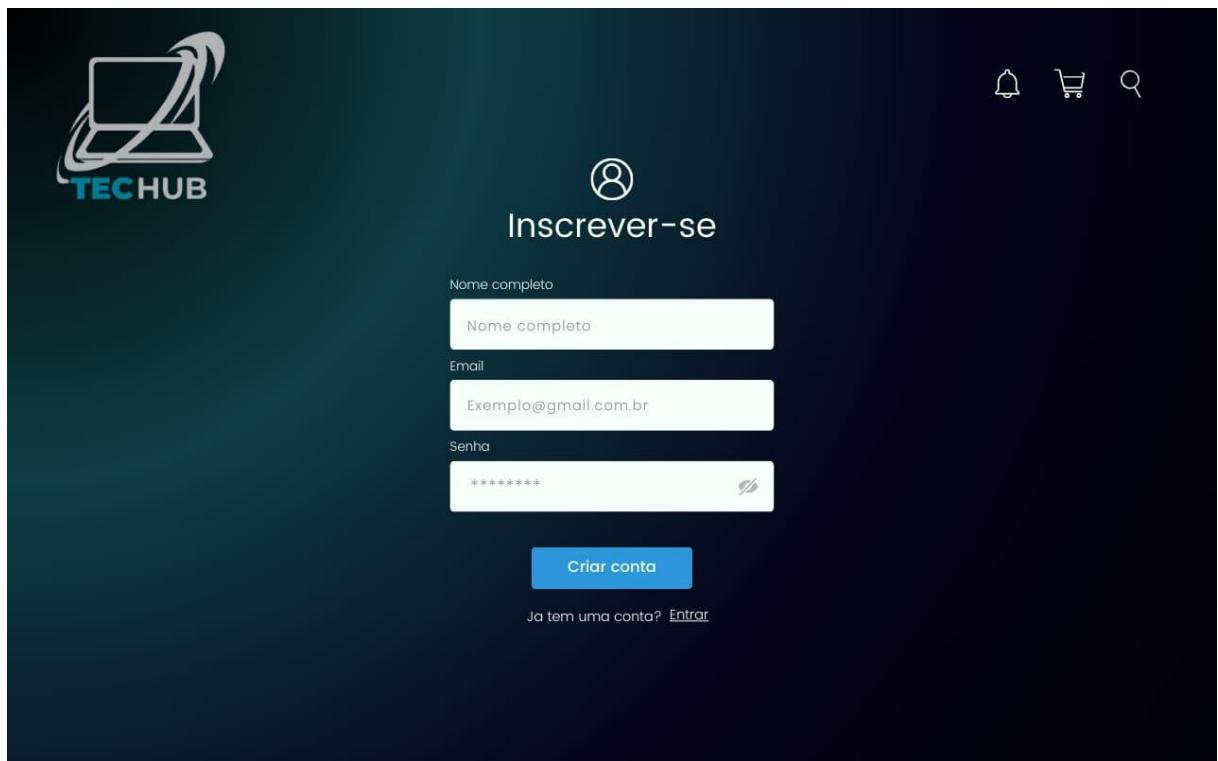
SEBRAE. **Como Elaborar um Plano de Negócios**. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/RN/Anexos/gestao-e-comercializacao-como-elaborar-um-plano-de-negocios.pdf>. Acesso em: 24 mar. 2023.

RECLAME AQUI. **Reclame Aqui** [plataforma de reclamações de consumidores]. Brasil: Reclame Aqui, 2025. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/>. Acesso em: 10 out. 2025.

APÊNDICE A – Aplicativo (logo e tela login)



APÊNDICE B – Aplicativo (tela de cadastro)



APÊNDICE C – Aplicativo (tela de login)



APÊNDICE D – Aplicativo (tela perfil, configurações gerais e informações)

