

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

Ana Paula Moraes Cicotti
Larissa de Oliveira Jorge
Pablo Leonel de Oliveira Conserva

CONNECT LIBRAS: Locação totem com atendimento em LIBRAS.

São José do Rio Preto
2026

**Ana Paula Moraes Cicotti
Larissa de Oliveira Jorge
Pablo Leonel de Oliveira Conserva**

CONNECT LIBRAS: Locação totem com atendimento em LIBRAS.

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
2026**

RESUMO

A inclusão social e a acessibilidade são direitos fundamentais garantidos pela Constituição Brasileira. No entanto, muitas pessoas com deficiência ainda enfrentam barreiras significativas para acessar serviços e informações. Nesse contexto, a linguagem em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) se apresenta como uma ferramenta importante para promover a inclusão e a acessibilidade. Considerando a importância de garantir o acesso à informação e ao atendimento para todos, este trabalho tem como objetivo apresentar um projeto de empresa de locação de totem com linguagem em LIBRAS, visando atender às necessidades de pessoas surdas e promover a inclusão social. O objetivo é desenvolver um modelo de negócio que seja acessível, eficiente e eficaz em atender às necessidades dos usuários, contribuindo assim para a construção de uma sociedade mais inclusiva e acessível para todos. O presente plano de negócios visa oferecer serviços de locação de totem com LIBRAS para Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), visando promover a acessibilidade e inclusão para pessoas surdas e com deficiência auditiva e manutenção deles. Com atendimento personalizado e especializado em LIBRAS, tecnologia de ponta e software desenvolvido especificamente para comunicação em LIBRAS.

Palavras-chave: Totem; Inclusão; LIBRAS.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Capital Social	12
Tabela 2 – Empresas Concorrentes	14
Tabela 3 – Fornecedores	15
Tabela 4 – Preço dos Produtos	16
Tabela 5 – Quadro de Colaboradores	19
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.....	21
Tabela 10 – Demonstrativo de Resultado Mensal	22

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Layout do escritório	18
--	-----------

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

Cadastro Nacional Pessoa Jurídica (CNPJ)

Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)

Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS)

Classificação Nacional das Atividades Econômicas (CNAE)

Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)

Código de Endereçamento Postal (CEP)

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)

Limitada (LTDA)

Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS)

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 SUMÁRIO EXECUTIVO	10
2.1 Resumo das Principais Pontos do Plano do Negócio	10
2.2 Dados dos Empreendedores, Experiência Profissional e Atribuições	11
2.3 Dados do Empreendimento	11
2.4 Missão da Empresa	11
2.5 Setores de Atividade	12
2.6 Forma Jurídica	12
2.7 Enquadramento Tributário	12
2.8 Capital Social	12
2.9 Fonte de Recursos.....	13
3 ANÁLISE DE MERCADO.....	14
3.1 Estudo dos Clientes	14
3.2 Estudo dos Concorrentes	14
3.3 Estudo dos Fornecedores	15
4 PLANO DE MARKETING.....	16
4.1 Descrição dos Principais Produtos e Serviços	16
4.2 Preço	16
4.3 Estratégias Promocionais.....	16
4.4 Estrutura de Comercialização	17
4.5 Localização do Negócio.....	17
5 PLANO OPERACIONAL	18
5.1 <i>Layout</i> ou Arranjo Físico	18
5.2 Capacidade Produtiva, Comercial e de Prestação de Serviços	18
5.3 Processos Operacionais	19
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.....	21
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).....	 28
APÊNDICE B – Aplicativo (tela inicial).....	29
APÊNDICE C – Aplicativo (tela de orientações)	30
APÊNDICE D – Aplicativo (tela vídeo chamada e agendamento)	31

1 INTRODUÇÃO

A inclusão social e a acessibilidade são direitos fundamentais garantidos pela Constituição Brasileira. No entanto, muitas pessoas com deficiência ainda enfrentam barreiras significativas para acessar serviços e informações. Nesse contexto, a linguagem em LIBRAS se apresenta como uma ferramenta importante para promover a inclusão e a acessibilidade. A falta de acesso à informação e ao atendimento em LIBRAS pode gerar exclusão social, dificuldade de acesso a serviços básicos e perda de oportunidades.

Considerando a importância de garantir o acesso à informação e ao atendimento para todos, este trabalho tem como objetivo apresentar um projeto de empresa de locação de totem com linguagem em LIBRAS, visando atender às necessidades de pessoas surdas e promover a inclusão social. O objetivo é desenvolver um modelo de negócio que seja acessível, eficiente e eficaz em atender às necessidades dos usuários, contribuindo assim para a construção de uma sociedade mais inclusiva e acessível para todos.

A empresa de locação de totem em LIBRAS terá como missão fornecer soluções de comunicação acessíveis e inovadoras para pessoas surdas e com deficiência auditiva, promovendo a inclusão e a acessibilidade em diversos setores, como saúde, educação e serviços públicos. Através da tecnologia de totem com linguagem em LIBRAS, a empresa busca reduzir as barreiras de comunicação e promover a igualdade de oportunidades para todos.

Neste trabalho, serão abordados os seguintes temas: análise de mercado, plano de negócios, estrutura organizacional, finanças e recursos necessários para a implementação da empresa. Além disso, serão discutidas as implicações sociais e econômicas do projeto e como ele pode contribuir para a construção de uma sociedade mais inclusiva e acessível.

2 SUMÁRIO EXECUTIVO

2.1 Resumo das Principais Pontos do Plano do Negócio

A empresa "Locação de Totem em LIBRAS" tem como objetivo oferecer serviços de locação de totem com linguagem em LIBRAS para promover a acessibilidade e inclusão social no serviço público. Inicialmente, o mercado-alvo será composto por CRAS e CREAS, onde a empresa oferecerá locação de totem com linguagem em LIBRAS, intérprete com atendimento online e suporte técnico.

A estratégia de marketing da empresa será focada em marketing digital, parcerias com instituições públicas e participação em eventos de acessibilidade e inclusão social. A empresa será liderada por uma equipe experiente em acessibilidade e tecnologia, garantindo a qualidade dos serviços oferecidos.

A empresa espera gerar receita através de locação de totem, com uma projeção de crescimento anual de 20%. Para alcançar esse objetivo, a empresa precisará de financiamento para aquisição de equipamentos, desenvolvimento de software e marketing.

Os principais pontos da empresa incluem: Oferecer serviços de locação de totem com linguagem em LIBRAS para promover a acessibilidade e inclusão social; focar nos serviços públicos; desenvolver parcerias com instituições públicas, investir em marketing digital e participação em eventos de acessibilidade e inclusão social, ter uma equipe experiente em acessibilidade e tecnologia para garantir a qualidade dos serviços.

Com essa abordagem, a empresa "Locação de Totem em LIBRAS" busca se destacar no mercado e contribuir para a inclusão social e acessibilidade em diversos setores.

2.2 Dados dos Empreendedores, Experiência Profissional e Atribuições

Empreendedor 1 – Ana Paula Moraes Cicotti, residente na rua Olívio Braz Machado, nº 216, na cidade de São José do Rio Preto, estado de São Paulo, Telefone (17) 99999-9999, e-mail pcicotti@gmail.com. Gerente Administrativo.

Empreendedor 2 - Larissa de Oliveira Jorge, residente na avenida da Luz, nº 430, na cidade de São José do Rio Preto, estado de São Paulo, Telefone (17) 99723-3726, e-mail oliveirajorgelarissa@gmail.com, Diretora de Vendas.

Empreendedor 3 – Pablo Leonel De Oliveira Conserva, residente na rua Ana Paula Pezzini Giroto, nº 417, na cidade de São José do Rio Preto, estado de São Paulo, Telefone (17) 99612-0593, e-mail pablolionel888@gmail.com Gestor de Recursos Humanos.

2.3 Dados do Empreendimento

Razão Social: Connect LIBRAS Ltda.

Nome Fantasia: Connect LIBRAS.

Empresa inscrita no CNPJ 00.000.670/0001-69, com sede na rua Jose Verdi, nº 25, Jardim das Oliveiras, na Cidade São José do Rio Preto, estado de São Paulo, Cep 15047-028, Telefone (17) 99105-1247, e-mail connectLibras@gmail.com.

2.4 Missão da Empresa

Promover a acessibilidade e a inclusão para pessoas surdas e com deficiência auditiva, fornecendo soluções inovadoras e personalizadas em tecnologia e comunicação, com o objetivo de fortalecer a imagem institucional dos CRAS e CREAS como espaços inclusivos e acessíveis, e melhorar a qualidade de vida das pessoas atendidas.

2.5 Setor de Atividade

Prestação de Serviços.

CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 7739-0/99 - para locação de equipamentos em geral - Locação de outras máquinas e equipamentos comerciais e industriais não especificados anteriormente, sem operador.

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
Ana Paula Moraes Cicotti	R\$ 70.000,00	33,33%
Larissa de Oliveira Jorge	R\$ 70.000,00	33,33%
Pablo Leonel de Oliveira Conserva	R\$ 70.000,00	33,34%
Capital Social	R\$ 210.000,00	100%

Fonte: Do próprio autor, 2026.

2.9 Fonte de Recursos

O capital social de R\$ 210.000,00 (duzentos e dez mil reais) será obtido pelos empreendedores: Ana Paula Moraes Cicotti, Larissa de Oliveira Jorge e Pablo Leonel de Oliveira Conserva, oriundo de recursos próprios.

3 ANÁLISE DE MERCADO

3.1 Estudo dos Clientes

Com base em visitas e pesquisas realizadas nos CRAS e CREAS, identificamos a falta de profissionais capacitados e recursos adequados para um atendimento de qualidade e inclusivo às pessoas com deficiência auditiva. Os desafios Identificados foram:

Falta de Profissionais Capacitados: os funcionários não têm treinamento suficiente em LIBRAS ou em atendimento a pessoas com deficiência auditiva.

Recursos Inadequados: falta de equipamentos e materiais adequados para atender às necessidades específicas das pessoas com deficiência auditiva.

3.2 Estudo dos Concorrentes

Em um estudo de pesquisa, constatamos que na cidade de São José do Rio Preto, estado de São Paulo não há nenhuma empresa que forneça serviços de locação de totem em LIBRAS, porém existe outras empresas que fazem locação de totens para atendimentos sem inclusão.

Tabela 2 – Empresas Concorrentes

Empresas concorrentes	Pontos fortes	Pontos fracos
Dominium - soluções em TI	Suporte rápido	Não fornece um atendimento exclusivo para a necessidade da empresa
Unimed	Agilidade no atendimento.	Somente entrega de senhas e não possui inclusão.
CZL PLUSH	Facilidade com a interação no totem.	Somente locação para eventos.

Fonte: Do próprio autor, 2026.

3.3 Estudo dos Fornecedores

Tabela 3 - Fornecedores

Nome do fornecedor	Preço	Condições de Pagamento
Daitech industria electronica	R\$ 105.000,00	cartão de crédito 12 vezes
Servidor Básico	R\$ 520,00 mensal	Boleto

Fonte: Do próprio autor, 2026.

4 PLANO DE MARKETING

4.1 Descrição dos principais produtos e serviços

Oferecemos um serviço de locação de totem com atendimento em LIBRAS e opção de chamadas de vídeo. O serviço é mensal e inclui um contrato de 2 anos, garantindo uma solução personalizada e contínua para as necessidades de comunicação

4.2 Preço

Tabela 4 - Preço dos Produtos

Plano	Preço (Mensal)
Locação de totem (Software) e atendimento intérprete on-line (unidade)	R\$ 2.500,00

Fonte: Do próprio autor, 2026.

4.3 Estratégias promocionais

Oferecendo serviços para a CRAS e CREAS:

- Locação de totem com LIBRAS e chamadas de vídeo para atendimento ao público;
- Treinamento para os funcionários da prefeitura para uso do sistema;
- Suporte técnico especializado para resolver problemas rapidamente
- Manutenção preventiva para garantir o funcionamento contínuo do sistema;
- Demonstração Gratuita antes do fechamento de contrato para averiguação de como o serviço pode ajudar a melhorar o atendimento ao público.

- Acompanhamento Personalizado: a equipe estará de prontidão para garantir que o cliente esteja satisfeito com o serviço e atenda às suas necessidades.

4.4 Estruturas de comercialização

Os Totens serão instalados nas unidades de CRAS e CREAS na cidade de São José do Rio Preto/SP.

4.5 Localização do negócio

A localização do escritório da empresa será na rua Jose Verdi, nº 25, Jardim das Oliveiras, na Cidade São José do Rio Preto, estado de São Paulo.

5 PLANO OPERACIONAL

5.1 Layout ou Arranjo Físico

O escritório será dividido em setores: recepção, sala de reuniões, administrativo, sala dos computadores, copa, sala de descanso e banheiros (adaptados para quem possui necessidades especiais).

Segue abaixo, o layout de como será o escritório:

Figura 1 – Layout do escritório



Fonte: CHATGPT, 2026.

5.2 Capacidade Produtiva, Comercial e de Prestação de Serviços

A capacidade produtiva inicial da locação de totem será focada em atender treze CRAS, dois CREAS e a Secretaria de Desenvolvimento da cidade de São José do Rio Preto/SP, visando promover acessibilidade e inclusão para usuários nesses equipamentos públicos.

5.3 Processos Operacionais

O Totem oferecerá informações em LIBRAS, permitindo que usuários surdos tenham acesso a atendimento mais claro e sem barreiras, facilitando a comunicação. Com vídeo chamada para intérprete de LIBRAS, os estabelecimentos ganham praticidade no agendamento e atendimento, promovendo inclusão social e acessibilidade, sem constrangimentos ou dificuldades de comunicação. Além disso, o sistema permite que os usuários realizem consultas, agendamentos e obtenham informações importantes de forma autônoma e independente, fortalecendo a autonomia e a igualdade de acesso aos serviços.

5.4 Necessidade de Pessoal

Tabela 5 – Quadro de Colaboradores

Cargo/Função	Qualificações Necessárias
Diretora Administrativa / Comercial - Definir metas da empresa e acompanhar os resultados, resolver problemas operacionais e estratégicos, Estratégia de vendas, fechar contratos, definir preços, garantir satisfação e pós-venda, identificar oportunidades.	Superior em Administração e Gestão de Negócios. Conhecimento do mercado e do setor; habilidade de liderança; habilidade de negociação.
Supervisora Administrativa - Controlar custos, fluxo de caixa, orçamentos e pagamentos, organizar rotinas, contratos, documentos e RH.	Ensino Médio. Conhecimentos em administração, organização, Excel.
Intérprete em LIBRAS - Gravar vídeos com as informações para o atendimento, realizar atendimentos online com os usuários quando solicitado.	Superior em Letras/LIBRAS ou equivalente, com certificação em LIBRAS (ProLIBRAS ou similar)
Operador de T.I. - Desenvolver e implementar estratégias de operações de TI alinhadas aos objetivos gerais da organização.	Técnico ou Superior.
Auxiliar de Limpeza - Limpeza e organização da empresa.	Ensino fundamental. Experiência em limpeza, proatividade.

Fonte: Do próprio autor, 2026.

6 PLANO FINANCEIRO

6.1 Estimativa dos Investimentos Fixos

Tabela 6 – Estimativa dos Investimento Fixos

Descrição	Valor
Máquinas e Equipamentos	R\$ 105.000,00
Móveis e Utensílios	R\$ 18.000,00
Investimento Pré-Operacional	R\$ 4.000,00
Total	R\$ 127.000,00

Fonte: Do próprio autor, 2026.

6.2 Estimativa do Faturamento Mensal

Tabela 7 – Estimativa do Faturamento Mensal

Descrição	Valor (Unitário)	Estimativa de Locação	Faturamento
Locação de totem	R\$ 2.500,00	16	R\$ 40.000,00
Total		16	R\$ 40.000,00

Fonte: Do próprio autor, 2026.

6.3 Estimativa dos Custos de Comercialização

Tabela 8 – Estimativa dos Custos de Comercialização

Descrição	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal
Locação de totem (Software)	16	R\$ 200,00	R\$ 3.200,00
Total			R\$ 3.200,00

Fonte: Do próprio autor, 2026.

6.4 Estimativa dos Custos Fixos Operacionais Mensais

Tabela 9 – Estimativa dos Custos Fixos Operacionais Mensais

Descrição	Custo Total Mensal
Aluguel	R\$ 1.000,00
Água	R\$ 100,00
Energia Elétrica	R\$ 550,00
Telefone	R\$ 70,00
Internet	R\$ 200,00
Contabilidade	R\$ 1.621,00
Material para Escritório	R\$ 300,00
Produto de Limpeza	R\$ 200,00
Salário	R\$ 4.844,03
Encargos - 8% FGTS	R\$ 387,52
Provisões de 13º + Férias	R\$ 1.017,24
Pró-Labore	R\$ 9.000,00
Tributos	R\$ 3.930,00
Total	R\$ 23.219,79

Fonte: Do próprio autor, 2026.

6.5 Demonstrativo de Resultados

Tabela 10 – Demonstrativo de Resultado Mensal

Receita Total Locações Mensais	R\$ 40.000,00
Custos de Comercialização Mensais	R\$ 3.200,00
Custo Fixos Operacionais Mensais	R\$ 23.219,79
Lucro Líquido	R\$ 13.580,21

Fonte: Do próprio autor, 2026.

7 AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA

7.1 Análise da Matriz F.O.F.A.

Forças: O projeto resolve uma demanda legal e social direta - CRAS e CREAS são obrigados pela Lei Brasileira de Inclusão nº 13.146/2015 e pelo SUAS a garantir atendimento acessível à comunidade surda. O totem com vídeo-intérprete de LIBRAS elimina a barreira de comunicação sem depender da presença física de um intérprete, que é escasso no interior. O modelo de locação a R\$ 2.500,00/mês por totem se encaixa no orçamento de custeio das prefeituras, sem necessidade de licitação de compra de ativo caro. Por ser um serviço continuado, gera receita recorrente e previsível. Cria impacto social imediato e mensurável, facilitando prestação de contas da secretaria de assistência social.

Oportunidades: A fiscalização do Ministério Público sobre acessibilidade em órgãos públicos está aumentando, pressionando prefeituras a se adequarem rápido. Há linhas de recurso federal específicas para tecnologia assistiva no SUAS que podem custear a locação. Em cidades pequenas e médias há inexistência total de atendimento em LIBRAS no CRAS/CREAS, permitindo ser o primeiro fornecedor da região e criar case para expansão estadual. O projeto tem forte apelo para emendas parlamentares e editais de impacto social, facilitando a venda B2G. Após implementado, o mesmo totem pode ser expandido para saúde, educação e Poupatempo, usando a mesma plataforma. Com 16 totens = R\$40.000,00/mês, o contrato anual de R\$ 480.000,00 já justifica uma operação dedicada.

Fraquezas: A venda para governo é burocrática, depende de licitação, dispensa ou inexigibilidade, o que atrasa o ciclo de venda e exige documentação específica. A dependência de internet de qualidade no CRAS/CREAS é crítica. Muitas unidades no interior têm link ruim, e a chamada de vídeo não pode travar. O treinamento dos servidores para operar e direcionar o cidadão ao totem é obrigatório, senão o equipamento fica ocioso. O valor de R\$ 2.500,00/mês precisa ser muito bem justificado no termo de referência, comparando com o custo de um intérprete Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

Ameaças: Troca de gestão municipal a cada 4 anos pode cancelar ou não renovar o contrato, mesmo se estiver funcionando bem. Contingenciamento de

verba da assistência social é comum e o locação pode ser cortado. Concorrência de grandes empresas de teles saúde ou *Gov Techs* podem entrar com preço predatório para ganhar o contrato. Inadimplência de prefeituras é um risco real e a cobrança judicial é lenta. Mudanças na legislação do SUAS podem alterar a forma de contratação de serviços. Vandalismo em unidades do CRAS/CREAS é frequente e o prejuízo do totem é alto, exigindo seguro específico no contrato.

8 AVALIAÇÃO DO PLANO DE NEGÓCIO

8.1 Avaliação do Plano de Negócio

O plano de negócio para locação de totens com atendimento em LIBRAS com vídeo chamadas para CRAS e CREAS demonstra viabilidade técnica, econômica e social, conforme critérios: viabilidade de mercado, existe demanda legal imediata. A Lei Brasileira de Inclusão nº 13.146/2015, Art. 55, obriga órgãos públicos a garantirem acessibilidade. Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) apontam 10,7 milhões de pessoas com deficiência auditiva no Brasil, público que utiliza CRAS/CREAS para acesso a benefícios como Benefício de Prestação Continuada, Bolsa Família e Cadastro Único. Em municípios de pequeno e médio porte há carência total de intérpretes de LIBRAS, criando um oceano azul para o serviço. O modelo B2G permite contratos de 12 a 60 meses, gerando previsibilidade.

Viabilidade Operacional, a operação consiste na locação, instalação e suporte de totens com software de videochamada para Central de Intérpretes de LIBRAS. Cada totem exige apenas ponto de energia e internet banda larga. A manutenção é remota em 80% dos casos, atendimento em até 24h para visitas técnicas, a mesma estrutura de suporte que atende 16 totens .

9 CONCLUSÃO

O presente trabalho elaborou um plano de negócios para a criação de uma empresa de locação de totem com acessibilidade em LIBRAS e vídeos chamadas, voltada ao atendimento de unidades públicas como CRAS e CREAS em São José do Rio Preto/SP. Por meio de pesquisas de mercado e análise da rede socioassistencial, constatou-se a viabilidade do projeto. Identificou-se uma demanda por recursos de inclusão e fortalecimento de vínculos nos equipamentos públicos, além de uma lacuna no mercado: não há fornecedores locais que ofereçam totens com atendimento em Língua Brasileira de Sinais para uso em ações socioeducativas.

Conclui-se que o empreendimento é viável e possui relevância social. O diferencial da acessibilidade em LIBRAS atende às diretrizes da Política Nacional de Assistência Social e da Lei Brasileira de Inclusão, ampliando o acesso da comunidade surda aos serviços. Os demonstrativos financeiros apresentados comprovam a lucratividade e a sustentabilidade do negócio na modalidade B2G.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHATGPT. **Chatgpt.com**. Disponível em: <https://chatgpt.com>. Acesso em: 11 jun. 2026.

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

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.

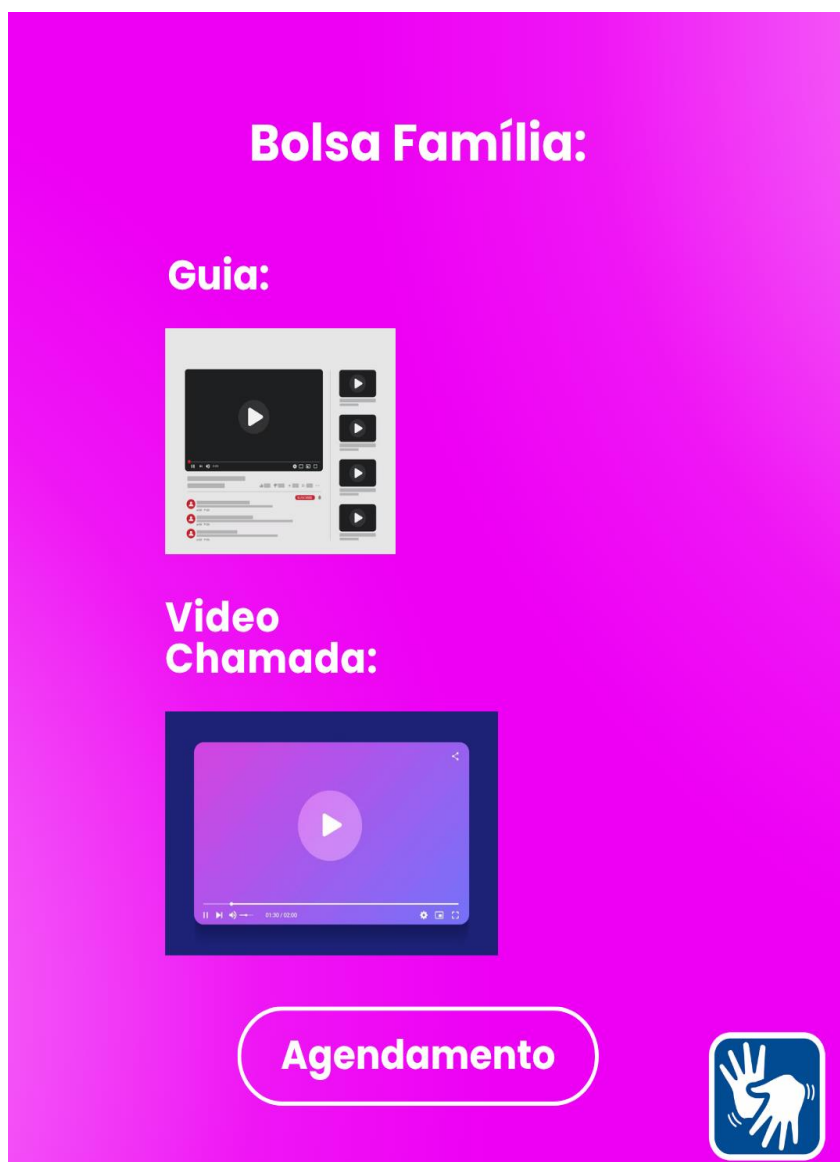
APÊNDICE A – Aplicativo (logo)



APÊNDICE B – Aplicativo (tela inicial)



APÊNDICE C – Aplicativo (tela de orientações)



APÊNDICE D – Aplicativo (tela de vídeo chamada e agendamento)

