

**CPS - CENTRO PAULA SOUZA**  
**Etec Cel. Fernando Febeliano da Costa**  
**Ensino Técnico Integrado ao Médio em Administração**

**Eric de Lima Balieiro**  
**Isaque Estevão Wolfshörndl da Silva**  
**Larah Teles dos Santos**  
**Maria Eduarda Alves Basso**  
**Maria Eduarda Sbravatti Faria**

**ELDERLY LIFE: Gestão de Serviços para Idosos**

**Piracicaba - SP**

**2024**

**Eric de Lima Balieiro**  
**Isaque Estevão Wolfshörndl da Silva**  
**Larah Teles dos Santos**  
**Maria Eduarda Alves Basso**  
**Maria Eduarda Sbravatti Faria**

**ELDERLY LIFE: Gestão de Serviços para Idosos**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Ensino Técnico Integrado ao Médio em Administração da Etec Coronel Fernando Febeliano da Costa, orientado pelas Profs. Alda Martins Teixeira de Souza e Rosangela do Carmo Laureano da Silva Pereira, como requisito parcial para obtenção do título de técnico em administração.

**Piracicaba - SP**  
**2024**

## **Dedicatória**

A nós mesmos que com os desafios do terceiro ano do ensino médio, conseguimos passar por todas as adversidades com muita persistência e dedicação.

Eric, Isaque, Larah, Maria Eduarda Basso e Maria Eduarda Sbravatti.

## **Agradecimentos**

Agradecemos os nossos professores que nos acompanharam e auxiliaram nesses três anos de curso, e às nossas famílias e amigos, os quais nos deram todo o apoio emocional necessário e apoio necessário ao longo desses anos.

Eric, Isaque, Larah, Maria Eduarda Basso e Maria Eduarda Sbravatti.

## Epígrafe

A essência do conhecimento consiste em aplicá-lo, uma vez possuído.  
Confúcio.

## Resumo

Este trabalho visa apresentar uma proposta de prestação de serviço para o público idoso, focando em auxiliar no transporte com conforto e segurança, e explorando tendências de mercado, a importância do gerenciamento, empreendedorismo e inovação. Foram utilizadas fontes acadêmicas e livros sobre gestão de idosos, empreendedorismo e tecnologia para entender o contexto do projeto. A pesquisa foi complementada por uma busca em fontes oficiais sobre a população idosa no Brasil. Foi analisado aplicativos e serviços semelhantes no mercado para entender a concorrência e identificar diferenciais para nosso aplicativo. Um questionário aplicado a 104 participantes ajudou a identificar necessidades e dificuldades enfrentadas por idosos no cotidiano, além da percepção de pessoas que convivem com eles. Com base nos dados obtidos, desenvolvemos o protótipo do aplicativo utilizando ferramentas para assegurar a viabilidade e adequação do projeto às demandas do público idoso. Diante dos resultados das pesquisas de campo, optou-se por um design simples com layout limpo e a opção de contratação de um cuidador, definindo a base para o desenvolvimento do trabalho.

Palavras-chave: gestão de idosos; mercado de trabalho; empreendedorismo; Sociedade.

## **Abstract**

This work aims to present a proposal for the provision of service for the elderly, focusing on assisting in transportation comfort and safety, and exploring market trends, the importance of management, entrepreneurship and innovation. Academic sources and books on elderly management, entrepreneurship and technology were used to understand the context of the project. The research was complemented by a search in official sources on the elderly population in Brazil. Similar apps and services in the market have been analyzed to understand the competition and identify differentiators for our app. A questionnaire applied to 104 participants helped to identify the needs and difficulties faced by the elderly in their daily lives, as well as the perception of the people who live with them. Based on the data obtained, we developed the prototype of the application using tools to ensure the feasibility and adequacy of the project to the demands of the elderly public. In view of the results of the field research, a simple design with a clean layout and the option of hiring a caregiver was chosen, defining the basis for the development of the work.

Keywords: management of the elderly; labor market; entrepreneurship; Society.

## **Lista de Abreviaturas e Siglas**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)

Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS)

Organização das Nações Unidas (ONU)

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)

Microempreendedor Individual (MEI)

Empresa Individual de Responsabilidade Limitada (EIRELI)

Instituto de Estudos para Políticas de Saúde (IEPS)



## Lista de Tabelas

Tabela 1- custos e despesas .....	34
Tabela 2- investimentos financeiros .....	35
Tabela 3- Salários.....	35
Tabela 4- Impostos .....	36
Tabela 5- Tabela de preço.....	37
Tabela 6- Faturamento .....	38

## Lista de Gráficos

Gráfico 1- faixa etária.....	22
Gráfico 2- Escolaridade .....	23
Gráfico 3- empregabilidade.....	24
Gráfico 4- dificuldades diárias.....	24
Gráfico 5- relevância do aplicativo .....	25
Gráfico 6- importância de ferramentas no aplicativo.....	25
Gráfico 7- tempo de atendimento .....	26
Gráfico 8- lugares mais frequentados.....	26
Gráfico 9- conhecimento de um aplicativo semelhante.....	27

## Lista de Ilustração

Ilustração 1- mapa de empatia .....	28
Ilustração 2- 5W2H .....	29
Ilustração 3- SWOT .....	30
Ilustração 4 - matriz BCG.....	31
ilustração 8- tela de carregamento .....	40
ilustração 9- tela de entrada .....	41
ilustração 10- criar conta.....	41
Ilustração 11- recuperação de senha .....	42
ilustração 12- código de verificação.....	42
Ilustração 13- tela principal .....	43
ilustração 14- local de embarque.....	44
Ilustração 15- pedido da corrida .....	44
ilustração 16-pagamento .....	45
ilustração 17- confirmação do pagamento .....	45
Ilustração 18- procurando motorista .....	46
Ilustração 19- sem motoristas .....	46
ilustração 20- opções de motoristas .....	47
ilustração 21- contratar cuidador .....	47
ilustração 22- escolher cuidador .....	48
ilustração 23- a caminho.....	48
Ilustração 24- corrida finalizada .....	49
Ilustração 25- avaliação motorista/ cuidador.....	50
Ilustração 26- agendar corrida .....	50
Ilustração 27- perfis .....	51
ilustração 28- perfil com calendário .....	51
Ilustração 29- corrida marcada .....	52
ilustração 30- perfil do cliente .....	52
Ilustração 31- histórico de corridas .....	53
Ilustração 32- login .....	54
Ilustração 33- cadastro do motorista.....	54
ilustração 34- dashboard .....	55
Ilustração 35- aceitar corridas.....	56

Ilustração 36- detalhes da corrida.....	56
Ilustração 37-Tela de Avaliação Pós-Corrída.....	57
Ilustração 38- histórico de corridas .....	58
Ilustração 5- Mapa Mental .....	65
Ilustração 6- 5 forças de Porter.....	66
ilustração 7- Canvas .....	67

# SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	11
1. ELDERLY LIFE: Gestão de Serviços para Idosos.....	11
1.1. Objetivo geral.....	12
1.2. Objetivos específicos.....	12
1.3. Situação Problema.....	12
1.4. Justificativa.....	12
1.5. Metodologia.....	13
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1. Empreendedorismo.....	14
2.1.1. Tipos de empreendedorismo.....	16
2.2. Empreendedorismo social.....	17
2.3. Qualidade de vida.....	19
2.4. Tecnologia.....	20
3. ANÁLISE DA PROPOSTA.....	22
3.1. Pesquisa e Análise.....	22
3.2. Ferramentas de Gestão.....	28
3.3. Mapa de Empatia.....	28
3.4. Mapa Mental.....	29
3.5. 5W2H.....	29
3.6. 5 Forças de Porter.....	30
3.7. SWOT.....	30
3.8. Matriz BCG.....	31
4. APLICABILIDADE.....	32
4.1. Plano de Marketing.....	32
4.2. Planejamento Financeiro.....	33
4.2.1. Estrutura de Custos.....	33
4.2.2. Fontes de Receitas.....	37
4.2.3. Retorno Financeiro.....	38
5. RESULTADOS OBTIDOS.....	40
5.1. Clientes.....	40
5.2. Motoristas e cuidadores.....	53
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	59

REFERÊNCIAS .....	60
Apêndices .....	60

## INTRODUÇÃO

Esse projeto visa apresentar uma prestação de serviço para os idosos, auxiliando no seu transporte com serviços específicos para esse público-alvo. Com isso no capítulo 1 é será apresentado os objetivos do trabalho, a justificativa e a metodologia. No capítulo 2 será escrita as referências bibliográficas que foram utilizadas para o trabalho.

Já no 3 foram apresentadas as pesquisas e as ferramentadas feitas e utilizadas para o projeto do aplicativo. No capítulo 4 será mostrado o plano de marketing e o financeiro. No quinto demonstra-se o protótipo do aplicativo, logo após apresenta-se as considerações finais do projeto. Será que o mercado se adaptará as necessidades do público idoso?

### 1. ELDERLY LIFE: Gestão de Serviços para Idosos

O número de pessoas com faixa etária a partir de 60 anos que é considerado um cidadão mais velho pelo estatuto do idoso, tem crescido consideravelmente. Mediante a isso se faz necessário prestações de serviços específicos para esse intervalo de idade. Conforme os dados retirados do Censo de 2022, os idosos do país são 14,7% dos brasileiros, tendo um aumento de 39,8% entre os anos de 2012 a 202, segundo os dados da divisão de Características Gerais dos Domicílios e dos Moradores 2022 da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) do IBGE. Com isso observa-se a necessidade do aplicativo para atender a população atual.

Segundo a análise da constante globalização mundial pode-se perceber que o tempo se tornou uma das principais necessidades da geração atual. O contínuo aumento de trabalho nas empresas juntamente com a necessidade usual do ser humano afetaram, mesmo que sem perceber uma faixa grande da pirâmide etária da humanidade, os idosos, conforme Moraes.

A contínua falta de disponibilidade de familiares ou até mesmo de instituição governamentais no cuidado dessa faixa etária demonstram a obrigação de um olhar em prol dessa subdivisão, que tem se tornado cada vez mais carente da ajuda da população, conforme as Nações Unidas.

Desse modo, o projeto que será apresentado visa demonstrar uma ferramenta que auxiliará esse grupo a terem a possibilidade de uma melhor qualidade de vida. A

proposta deste tema é criar um aplicativo que gerencia uma alternativa de melhor qualidade de vida dos idosos com uma interface que possibilite ao usuário a contratação de serviços, como a de cuidadores e motoristas de maneira rápida e fácil. Como ainda trazer um atendimento diferenciado, visando na segurança e conforto com a disponibilização de prestação de serviço, que irá atender o cliente.

### **1.1. Objetivo geral**

Apresentar uma proposta de serviço inovador para o público idoso que visa prestar auxílio em seu cotidiano, trazendo conforto, segurança e melhora em sua qualidade de vida.

### **1.2. Objetivos específicos**

- Conceituar sobre tendências de mercado, uso de inovação e importância do gerenciamento;
- Mensurar a viabilidade da prestação de serviço;
- Apresentar uma proposta através do modelo de negócios;
- Demonstrar um protótipo do aplicativo e suas funcionalidades;

### **1.3. Situação Problema**

Os idosos enfrentam grandes dificuldades para se locomoverem sozinhos devido a vários problemas de saúde como visão, incapacidade física e aparição frequente de mal-estar. Essas condições tornam perigoso e desaconselhável que eles dirijam sozinhos e a ausência de serviços eficientes de transporte e cuidadores agravam ainda mais essa situação, deixando muitos idosos desolados.

### **1.4. Justificativa**

Justifica se abordar este tema pois estar gerenciando o idoso é uma das profissões consideradas do futuro, pois o número de pessoas idosas irá aumentar gradativamente, esse trabalho é imprescindível para a população brasileira contribuindo positivamente o desenvolvimento da sociedade, principalmente no quesito social e moral.

Com isso, foi analisado que este projeto está alinhado com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS) propostos pela agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), especificamente as ODS 3, saúde e bem-estar, 8, trabalho



decente e crescimento econômico, 9, inovação e infraestrutura, tendo em vista que este projeto irá ajudar a trazer o bem-estar para a população idosa por meio da tecnologia e inovação.

### **1.5. Metodologia**

Para realização desse projeto foram feitas pesquisa de concorrência; procura de livros relacionados ao tema e pesquisar dados do governo sobre o assunto, a legislação, processo e burocracia; pesquisas bibliográficas; pesquisas em sites acadêmicos.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

No cenário brasileiro ainda há públicos-alvo não tendo a atenção necessária para atender suas necessidades, sendo um deles os idosos. Entretanto essa perspectiva limitada tem mudado com o tempo por conta do alto crescimento da população idosa, trazendo inovação no mercado, porém ainda não consegue suprir a demanda de produtos e serviços existentes, segundo a análise do estudo do Instituto de Estudos para Políticas de Saúde (IEPS).

É necessário, portanto, novos modelos de negócios para essa faixa etária a partir de estudos e análises. Para a criação de novos empreendimentos é indispensável, primeiramente, compreender sobre alguns conceitos e como se relacionam com o tema.

### 2.1. Empreendedorismo

O empreendedorismo é um termo que muito estudado por cientistas, porém sem um conceito concreto para ele, existindo muita controvérsia nessa caminhada, porém essas definições conseguem se complementar, trazendo mais complexidade ao assunto citado.

De acordo com Franco e Gouvêa (2016, p.145 apud Landström, 2005, p.08), empreendedor (*entrepreneur*) é uma palavra originalmente francesa que apareceu pela primeira vez em 1437. A definição mais comum usada na época era “celui qui *entrepren*d quelque chose” e significa aquele que se compromete com algo.

“Não existe uma definição concisa e universalmente aceita, mas a tradução literal da palavra *entrepreneur* significa aquele que está entre ou intermediário.” (Franco; Gouvêa, 2016 apud Hirsrich; Peters, 2009).

“(…)buscou-se demonstrar o significado de cada era do pensamento empreendedor ilustradas por Landström e Lohrke (2010). Na Era Econômica, o interesse pelo empreendedorismo por parte dos economistas vem desde as abordagens “risco”, “incertezas”, “mudança e inovação”, e ligação entre o empresário e a empresa (Cassis; Minoglou, 2005). (...)A partir do século XX o empreendedorismo começou a se afastar das pesquisas em modelos econômicos e passou a ser campo de interesse de cientistas sociais, com contribuições advindas de várias áreas de conhecimentos. A principal justificativa para este fato se deu, pois, a economia como disciplina era formalizada e com forte orientação matemática, dificultando incluir o empreendedor nestes modelos (Landström; Lohrke, 2010). Além disso, como afirma Schumpeter(...)outro entendimento de uma nova dimensão surge nas pesquisas. A observação dos estudos agora é voltada para o “como” este empreendedor age (Stevenson; Jarillo, 1990), ou seja, o comportamento gerencial do empreendedor.” (Franco; Gouvêa,2016, p.148-155)

Com isso observa-se que o estudo do empreendedorismo está em constante evolução para o reconhecimento das limitações do campo, o que torna a realização de pesquisas em diferentes áreas do conhecimento atrativa segundo Franco e Gouvêa (2016)

Desta forma, depara-se com a inovação, que está inteiramente interligado com o empreendedorismo, através da competitividade, no qual as grandes empresas perseguem na tentativa de alcançar.

De acordo com Hashimoto (2006, p.45), toda empresa passa, obrigatoriamente, por diversas etapas em um ciclo de vida. Cada setor apresenta as características que mostram a expectativa de vida que um empreendimento pode ter. Inevitavelmente, todas as organizações atravessam as seguintes fases: Nascimento, Infância, Maturidade e Velhice. Esses ciclos podem ser longos ou curtos, dependendo da natureza das operações.

O autor ainda cita que embora todas as organizações estejam sujeitas a esse ciclo, algumas conseguem esquivar-se do inevitável processo de envelhecimento, ganhando mais tempo de sobrevivência, quando procuram não entrar em um processo rotineiro e acomodado. Essas organizações se autoprovocam, procurando sair dessa posição de conforto e promovendo mudanças em vez de passivamente esperá-las (Hashimoto, 2006, p.47).

“(…) a inovação não deve ser encarada apenas como a descrição do ato de criar coisas novas, mas também de desenvolver o pensamento de ruptura, um processo de quebra de paradigmas que permite entender e visualizar o atual, a corrente, o tradicional e o rotineiro como passíveis de sofrerem mudanças positivas e de melhoria. Inova-se quando se otimiza um processo, cria-se uma forma de reduzir custos e desperdício, contrata-se uma pessoa para fazer mais eficazmente o trabalho de duas pessoas e se renegocia um contrato com um fornecedor de forma que ambas as partes saiam ganhando.” (Hashimoto, 2006, p. 145).

Pensando nisso, é necessário que o conhecimento sobre o empreendedorismo e suas diversas categorias para que, com o aumento da população idosa, essa demanda seja atendida.

### 2.1.1. Tipos de empreendedorismo

Os tipos de empreendedorismo visam em uma melhor elaboração especificando a necessidade de cada área, mas, quando usados de maneira inadequada, podem refletir de maneira drástica em seus negócios.

Segundo Dornelas (2007, p.15), o empreendedor por necessidade cria o próprio negócio porque não tem alternativa, geralmente não tem acesso ao mercado de trabalho ou foi demitido. Portanto não resta outra opção a não ser trabalhar por conta própria. Geralmente se envolve em negócios informais, desenvolvendo tarefas simples, prestando serviços e conseguindo como resultado pouco retorno financeiro.

Conforme Dornelas (2007, p.16), diferentemente do empreendedorismo por necessidade, o empreendedor que “faz a lição de casa”, busca minimizar riscos, se ocupando com os próximos passos do negócio, ele tem uma visão de futuro clara e que trabalha em função de metas é definido como o “normal” ou planejado.

Ponderando o assunto, conclui-se que é indispensável o estudo sobre o empreendedorismo necessário para a gestão, que visa examinar o melhor instrumento para entregar um serviço eficaz para o público-alvo idoso que vem crescendo constantemente.

Atualmente encontra-se em muitos indivíduos o desejo de abrir seu próprio negócio, fazendo parte dos da porcentagem dos bons empreendedores, porém, segundo as estatísticas o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), calculou-se cerca de 80% de empresas que não sobrevivem 10 anos no mundo do empreendimento pois não adquiriram o conhecimento necessário sobre o tipo de empreendedorismo essencial para seu comércio.

O empreendedorismo individual, de acordo com de Souza (2024), é uma tendência recente que visa permitir que um profissional possa empreender por conta própria no mercado nacional. Geralmente, existem duas maneiras de fazer isso: tirando um MEI (Microempreendedor Individual) ou abrindo uma EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada).

“O empreendedorismo informal é aquele em que o empreendedor pratica uma atividade econômica sem formalização governamental, como os vendedores ambulantes, barracas de rua e outras ações do tipo.” (de Souza, 2024)

Outro tipo de empreendedorismo, ainda segundo o autor, é quando muitos empreendedores individuais se unem para criar um modelo de negócios, passando a

atuar em um empreendedorismo cooperativo. Consiste no apoio mútuo de vários profissionais para que possam alcançar melhores oportunidades de negócio, utiliza-se conceitos de economia colaborativa.

De acordo com Souza (2024), com as inovações de novas tecnologias, como computação em nuvem, e a presença massiva da Internet e de smartphones, foram criadas condições para que pudessem desenvolver serviços e produtos digitais. Isso é uma das características do empreendedorismo digital, sendo muito versátil e atendendo tanto lojistas (com e-commerces), quanto produtos de conteúdo.

Diante do tema abordado, consegue-se identificar a necessidade do empreendedor de estudar seu próprio negócio, constatando o essencial para uma boa gestão e a renovação constante das ideias com a ajuda das novas tecnologias obtidas, assim como prestar auxílio para a sociedade com negócios capazes de mudar uma situação de vida.

## **2.2. Empreendedorismo social**

No atual cenário observa-se uma grande necessidade pelo empreendedorismo social que, não é apenas criar um negócio para gerar lucro e resultados financeiros, mas, também, aplicar ações capazes de levar uma mudança de uma situação de vida de pessoas, segundo a revista do empreendedor.

Conforme Sant`ana (2017, p.1) o empreendedorismo social assistencial tem por objetivo provocar impactos sociais e/ou ambientais positivos e não pode ser concebido sem a participação de mais pessoas e da cooperação das organizações da sociedade. Não tem por objetivo alcançar lucro financeiro para seus idealizadores e quase todos os envolvidos prestam trabalhos voluntários.

De acordo com Sant`ana (2017, p.11 apud Vergas; Silva, 2014), “o empreendedorismo social surge como um conceito ainda em desenvolvimento, mas com características e estratégias próprias, apresentando diferenças de uma gestão social tradicional.”

A autora ainda cita que os fundamentos do empreendedorismo social visam resolver os problemas crônicos, como pobreza, fome, a falta de acesso à educação e a de oportunidades iguais. As ações desenvolvidas visam à inclusão social, mas que ao mesmo tempo, podem ser lucrativas, no caso do empreendedorismo com impacto social (2017, p.11).

“Negócio Social é o modelo de negócio em que as empresas, que têm a única missão de solucionar um problema social, são autossustentáveis financeiramente e não distribuem dividendos. Como uma ONG, tem uma missão social, mas como um negócio geram receitas suficientes para cobrir seus custos operacionais. A remuneração de seus funcionários deve acompanhar o mesmo nível dos salários do mercado de trabalho. Os seus investidores comprometem-se a receber, se assim contratado, somente os valores investidos e os resultados financeiros (o lucro) são reinvestidos no próprio negócio. O Negócio Social é, também, conhecido como uma atividade do setor 2,5 (dois e meio), isto é, atua como empresa e como ONG, ao mesmo tempo.” (Sant’ana, 2017, p.12)

Dessa forma, percebe-se que o empreendedorismo social é uma ação importante para a cooperação em causas sociais. Também pode-se observar esse tipo de empreendedorismo em uma nova perspectiva, como inovação social.

De acordo com Teixeira e Sousa (2021, p.84 apud Dawson & Daniel, 2010) há indícios de que a inovação social surgiu porque a inovação convencional não foi capaz de atender a todos, deixando de contemplar as comunidades e os indivíduos mais carentes. Pode-se ainda complementar, que o ambiente dos negócios tradicionais, da competitividade, inovação tradicional e tecnológica desvirtuou-se em alguns momentos da consciência social, não buscando um equilíbrio entre o valor social e o valor econômico.

Em conformidade com Teixeira e Souza (2021, p.90) um conceito novo e ainda pouco conhecido é apresentado que é o de comunidades de inovação social. Essas comunidades, impulsionadas por uma colaboração lógica comunitária, apoiam o empreendedorismo social, particularmente em estágios iniciais e contribuem para a introdução de inovações sociais, conceituaram inovação social como uma forma de gerenciar organizações, maximizar a aquisição de recursos e inibir as desigualdades, bem como desenvolver um espírito altruísta do empreendedor social e daqueles que estão a sua volta para solucionar problemas e desafios intratáveis do mundo.

Desse modo é possível examinar que o empreendedorismo social é um instrumento inevitável, útil e indispensável para o desenvolvimento de uma atividade comercial voltada para o público idoso, que está se tornando maior conforme os anos.

Sendo assim, pode-se observar a importância dos estudos do mercado de trabalho, assim como do público-alvo e os fatores para que sua vida tenha qualidade.

### 2.3. Qualidade de vida

A qualidade de vida dos idosos é determinada por diversos fatores que influenciam seu bem-estar físico, mental e social. Manter uma boa saúde física através de cuidados médicos regulares e exercícios adequados é essencial. Além disso, é crucial cuidar da saúde mental, promovendo atividades que estimulem a mente e mantendo conexões sociais significativas. Viver em ambientes seguros e acessíveis, que atendam às necessidades de mobilidade, contribui para uma vida independente e confortável. Envolvimento em atividades comunitárias e oportunidades de voluntariado proporcionam um senso de propósito e pertencimento. Garantir segurança financeira e acesso a serviços de cuidados adequados completa o quadro de uma qualidade de vida ideal para os idosos, proporcionando um envelhecimento saudável e satisfatório, fatores existentes segundo Esteve-Clavero, Ayora-Folch, Mácia-Soler e Molés-Julio (2018).

Conforme Duarte e Diogo (2006, p. 112) é necessário destacar a importância que a família tem no processo de prestação de cuidados aos seus idosos, no entanto, na medida em que aumenta o grau de complexidade dos cuidados que devem ser prestados, a insegurança pode estar presente no núcleo familiar, levando à busca do denominado cuidador formal. Tal situação é observada também quando na família ninguém assume para si a tarefa de cuidar dos idosos.

“Quando se é jovem, o dia é pouco para se realizar todas as atividades do cotidiano, o tempo passa rápido, e é escasso para tudo que se tem a fazer, mas, na velhice, o indivíduo tem um tempo livre com o qual, mesmo fragmentado, não era na vida profissional. Hoje tem um tempo maior e muitos não sabem como melhor aproveitá-lo. Contudo, preencher o tempo livre é de suma importância para o idoso, pois o importante é manter a mente ativa, ocupada e funcionando com as necessidades básicas do ser humano. É através do fazer que o homem realiza sua obra, se transforma e transforma o meio; determina o que conseguir e cria sua história.” (Denise de O. Duarte e Sílvia Maria Diogo, 2006, p. 462)

Desta forma, Duarte e Diogo analisam que a desesperança é definida como o estado subjetivo no qual o indivíduo vê alternativas possíveis como limitadas ou inexistentes e percebe-se incapaz de mobilizar energia por si mesmo. A desesperança é, portanto, uma sensibilidade de impotência frente ao evento e a forma de a pessoa perceber a disponibilidade de opções de escolha e a sua própria capacidade de interagir com os acontecimentos relativos à sua saúde e à sua vida.

Considerando que a população idosa tem aumentado nos últimos tempos, o cuidado e a gestão do idoso como serviços prestados para essa faixa etária tendem a crescer significativamente. Para tanto, foi realizada uma pesquisa com o objetivo de levantar dados para a elaboração do projeto proposto. Atualmente observa-se que a tecnologia está enraizada no cotidiano dos cidadãos e se vê necessário o estudo desse tópico em relação aos idosos.

## **2.4. Tecnologia**

A tecnologia tem desempenhado um papel vital na criação de soluções inovadoras que atendem às necessidades específicas de diferentes grupos sociais. No caso de um aplicativo, a tecnologia é a base que permite oferecer um serviço seguro, acessível e eficiente para os idosos, de acordo com Coimbra.

A inteligência artificial pode personalizar a experiência dos usuários ao sugerir rotas mais rápidas e permitir a escolha do mesmo motorista de viagens anteriores. Além disso, um assistente virtual personalizado pode fornecer suporte 24 horas e responder a perguntas, enquanto a IA (inteligência artificial) pode analisar padrões de mobilidade para prever e sugerir rotas e horários baseados em viagens frequentes, por exemplo, se um usuário visita frequentemente uma clínica em dias específicos da semana, o aplicativo pode sugerir automaticamente esse trajeto. Funcionalidades como estas melhoram a experiência do usuário e garantem um serviço mais acessível a todos, segundo o site yesbr.

“A IA, além de enriquecer a experiência do cliente, está facilitando a rotina de inúmeros profissionais. Ela libera os profissionais de tarefas repetitivas, permitindo que eles se concentrem em atividades mais complexas. Além disso, a IA é capaz de processar grandes volumes de dados com rapidez e precisão, o que auxilia na tomada de decisões” (Castro, 2024)

A tecnologia é essencial para o desenvolvimento de soluções inovadoras que atendam às necessidades dos idosos, oferecendo um serviço que é seguro, acessível e eficiente. A tecnologia é a base no desenvolvimento de um aplicativo, o uso correto dela garante uma interface intuitiva e amigável, enquanto a inteligência artificial aprimora a personalização da experiência. Esses avanços tecnológicos não apenas me-



lhoraram a acessibilidade e a eficiência, mas também melhoraram para uma experiência do usuário mais rica e segura, promovendo uma maior autonomia e segurança para os idosos, de acordo com a revista dom sênior.

Diante do referencial teórico apresentado, é possível perceber a importância de entender profundamente o público-alvo e o mercado em que a proposta está inserida. O conhecimento adquirido até aqui fornece as bases necessárias para o desenvolvimento de soluções que atendam de maneira eficaz às necessidades identificadas.

No próximo capítulo, será realizada uma análise detalhada da proposta, com o uso de pesquisas de campo e ferramentas de gestão, que permitirão validar as ideias e ajustar o projeto conforme as demandas do público-alvo idoso.

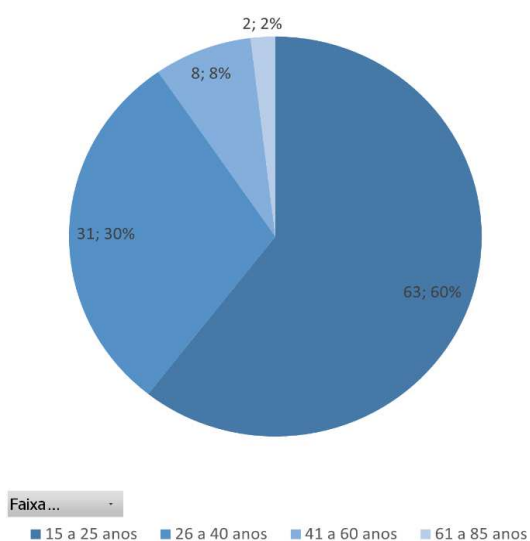
### 3. ANÁLISE DA PROPOSTA

Para o desenvolvimento desse trabalho foram feitas pesquisas de campo para o entendimento do público-alvo e no mercado em que se localiza. Buscando uma análise mais assertiva, foi feita a procura de informações através de estudo de campo e ferramentas de gestão para obter a melhor quantidade e qualidade de informações possíveis.

#### 3.1. Pesquisa e Análise

No mês de março de 2024 foi feita uma pesquisa de campo para um conhecimento mais profundo sobre o qual era o público-alvo afetado pela questão escolhida para o projeto e como o trabalho pode ajudar em seu cotidiano. No questionário em formato de forms, há 9 questões desenvolvidas e um retorno de 104 respostas, essa pesquisa foi feita para saber as opiniões das pessoas que convivem com os futuros clientes do aplicativo e dúvidas a serem respondidas para o desenvolvimento do protótipo.

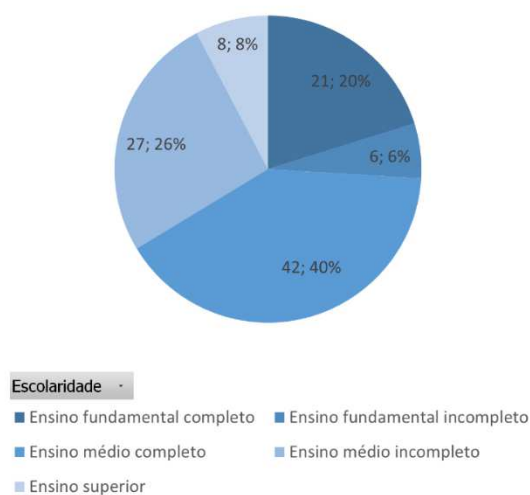
Gráfico 1- faixa etária



Fonte: dos autores, 2024.

Na primeira pergunta analisa-se que 61% da amostragem tem entre 15 a 25 anos contando com 63 ao total, acredita-se que a maioria sejam alunos da instituição ETEC Col. Fernando Febeliano da Costa. A faixa etária de 26 a 40 teve ao todo 30% contando 31 respostas, já a de 41 a 60 o retorno foi de 8% contando 8 pessoas, e de 61 a 85 obtive-se pouquíssimas resposta apenas 2%. Assim observa-se que a maior parte das respostas obtidas não foram do público-alvo idoso, mas de adultos e jovens, que relataram as suas opiniões como um observador da vida de cidadãos com mais idade.

Gráfico 2- Escolaridade



Fonte: dos autores, 2024.

A segunda questão trouxe a frente a escolaridade das pessoas que responderam à pesquisa. Com os resultados obtidos pode-se observar que a grande parte tem o ensino médio completo com 42%, com 26% o ensino médio incompleto, em seguida 20% com ensino fundamental completo, 6% não tem o ensino fundamental completo e 8% com tem curso superior. Mediante disso observa-se que a maior parte da amostragem tem o ensino médio completo, sendo adultos que cuidam e observam idosos diariamente ou já presenciaram situações com seus familiares mais velhos.

Gráfico 3- empregabilidade



Fonte: dos autores, 2024.

A terceira levanta a questão de quem se encontra “trabalhando ou não” e nota-se que 59% se encontram empregadas e 41% se encontram desempregadas. Com isso pode-se observar que a maior parte da amostragem tem uma renda fixa mensal.

Gráfico 4- dificuldades diárias



Fonte: dos autores, 2024

A pergunta quatro questiona as dificuldades que o público-alvo idoso lida diariamente, os que responderam à pesquisa contam alguns relatos pessoais que veem os idosos passando, ao todo 57 respostas foram obtidas, algumas como

(...) *“Eu vejo a minha vó passando muitas dificuldades para conseguir chegar ao médico, por conta que ela vai de ônibus por não ter quem levá-la”,*

aqui a pessoa relata a dificuldade e os perigos que sua avó enfrenta ao pegar o transporte público.

Outros problemas relatados foram

(...) *“dificuldade de locomoção e dores no corpo”,*

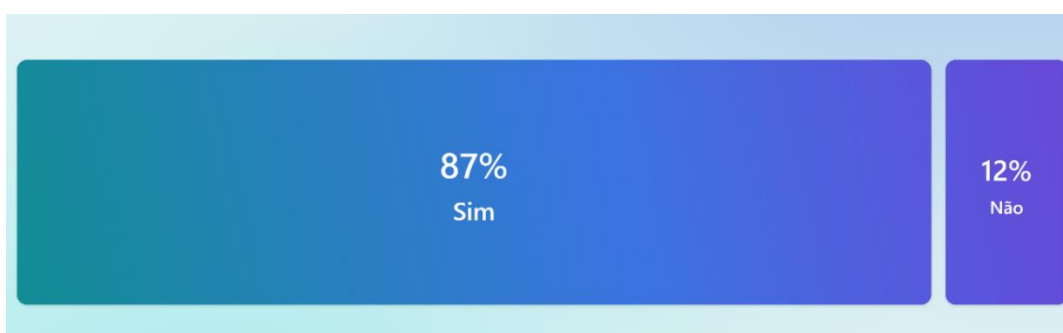
também se observa uma grande preocupação com as pessoas que responderam à pesquisa referente ao aplicativo como

(...) *“os idosos acabam tendo dificuldades para mexer na internet”,*

(...) *“dificuldade de mexer no aplicativo”,*

sendo uma informação de grande auxílio para chegar na conclusão da importância em fazer um aplicativo com uma grande eficiência para os idosos, com instrumentos fáceis para lidar com o aplicativo sem ter problemas, e com uma linguagem fácil para que possam conversar e pedir o que desejam trazendo mais facilidade no dia a dia.

Gráfico 5- relevância do aplicativo



Fonte: dos autores, 2024.

A quinta pergunta questiona ao público se o aplicativo é relevante, 87% respondem que sim e apenas 13% disseram que não é relevante, observa-se que a maioria das pessoas se encontram com um grande interesse no aplicativo, tendo uma falta desse serviço especializado no mercado atual.

Gráfico 6- importância de ferramentas no aplicativo



Fonte: dos autores, 2024.

Na questão número 6 indaga-se quais das opções de resposta era mais importante, classifica-se como importante a segurança com 22% logo em seguida o conforto com 19%, o perfil de todos os motoristas do aplicativo com 13%, conversar diretamente com o motorista (14%), ter um cuidador no carro (14%), e por último o calendário dos motoristas com as datas em disposição com 13%). Isso mostra que o público-alvo preza pela segurança e conhecimento de cada passo do processo durante a viagem. Mediante disso, o aplicativo terá um cuidado maior na segurança e no conforto dos passageiros.

Gráfico 7- tempo de atendimento



Fonte: dos autores, 2024.

Na sétima pergunta questiona-se o que iria lhe favorecer mais em relação ao tempo de atendimento e nota-se que a maioria das respostas (75%) apontam a diária como o que lhe favorece na hora de marcar um horário, logo depois com 13% apontam mensalmente e com a menor porcentagem (12%) tem por hora. Essa análise mostra a necessidade do público diante ao tempo, assim a escolha da duração das corridas será mais assertiva.

Gráfico 8- lugares mais frequentados



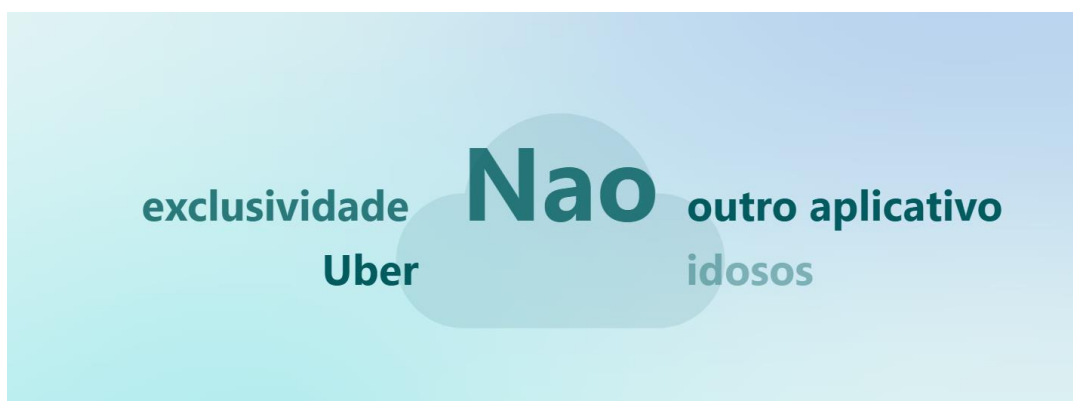
Fonte: dos autores, 2024.

A oitava questão é sobre quais são os lugares que elas mais frequentam e observa-se que a maioria das 27 respostas está relacionada a trabalhos, mercado, escola, postos de saúde, hospitais, e áreas para passar um tempo de lazer como shopping, praça, porto, entre outros. Pode-se observar que os dados obtidos foram das pessoas que responderam ao questionário, não o público-alvo da empresa, os idosos, entretanto ainda tem uma pequena quantidade que respondeu pensando neles, levou-se em conta para essa análise respostas como

(...) *“mercado Du bom (esse e o nome).”*,

*“o idoso que eu conhecia ia para hospitais, postos de saúdes, clínicas etc”*.

Gráfico 9- conhecimento de um aplicativo semelhante



Fonte: dos autores, 2024.

A última questão indaga se já haviam conhecido outro aplicativo com a mesma proposta e vê que todas das 104 respostas apontam a falta de conhecimento de outro aplicativo especializado no público idoso semelhante a proposta desse trabalho.

A análise do mercado em que o aplicativo irá atuar e dos serviços oferecidos é importante para fazer adaptações, mudanças e planejamento do projeto, para isso existe ferramentas de gestão que facilitam essa organização.

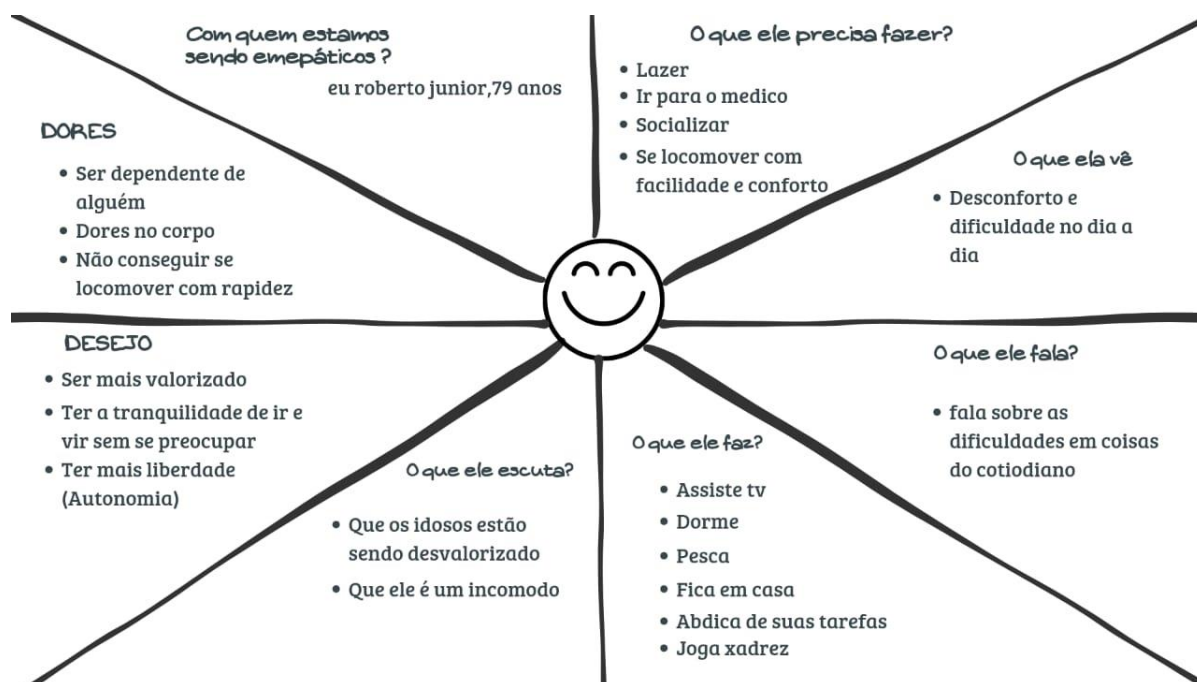
### 3.2. Ferramentas de Gestão

As ferramentas de gestão são recursos que facilitam o planejamento, a organização, a execução e o controle das atividades de uma empresa. São utilizadas para diversos fins: gerenciar projetos, processos, pessoas, finanças, clientes, qualidade, entre outras, garantindo uma rotina administrativa segura, eficiente, que não gere imprevistos e os obstáculos são facilmente diagnosticados de acordo com o site totvs. Foram utilizadas para esse projeto para organizar as informações e ideias e assegurar qualidade e assertividade no trabalho.

### 3.3. Mapa de Empatia

O mapa de empatia é uma ferramenta utilizada para entender melhor o público-alvo ou cliente ideal de um negócio. Sua principal função é ajudar a visualizar os sentimentos, necessidades, desejos e desafios dos clientes, dividindo a análise em seis áreas principais, o que vê, o que ouve, o que pensa e sente, o que fala e faz, dores e ganho, segundo o blog rd station.

Ilustração 1- mapa de empatia



Fonte: dos autores, 2024.



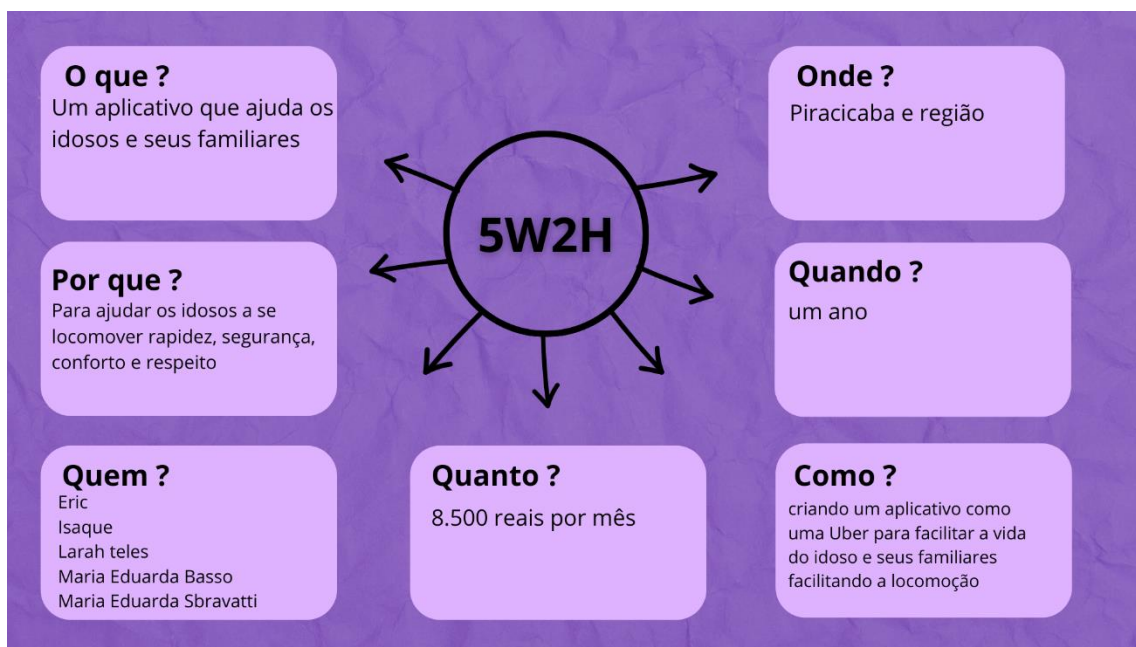
### 3.4. Mapa Mental

De acordo com o site Significados, um mapa mental é um diagrama que ajuda a organizar e visualizar informações, relacionando-as a uma ideia central. É uma técnica de resumo que pode ser usada para memorizar conteúdos estudados. Segue as análises do mapa mental desenvolvidas apêndice 1: [mapa mental](#)

### 3.5. 5W2H

Segundo o Sebrae, o 5W2H é uma ferramenta de gestão usada para planejar e resolver problemas de forma estruturada, é bastante versátil e pode ser utilizado em várias situações como em Planejamento de Projetos, Resolução de Problemas, Desenvolvimento de Produtos, Elaboração de Estratégias, Gestão de Processos, Comunicação e Documentação.

Ilustração 2- 5W2H



Fonte: dos autores, 2024.

### 3.6. 5 Forças de Porter

Segundo o site RockContent, as 5 Forças de Porter, são um modelo utilizado para analisar a competitividade de uma indústria e entender as dinâmicas do mercado. As cinco forças são ameaça de novos entrantes, poder de barganha dos fornecedores, poder de barganha dos compradores, ameaça de produtos substitutos e rivalidade entre concorrentes.

Segue as análises de força de Porter desenvolvidas apêndice 2: [As 5 forças de Porter](#)

### 3.7. SWOT

A análise SWOT, também conhecida como FOFA, é uma ferramenta de gestão que ajuda a identificar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças de um negócio. A análise SWOT é utilizada para desenvolver um plano estratégico para a empresa, orientando decisões sobre expansão, lançamento de produtos, gestão de riscos e inovação, de acordo com o site Significados.

Ilustração 3- SWOT



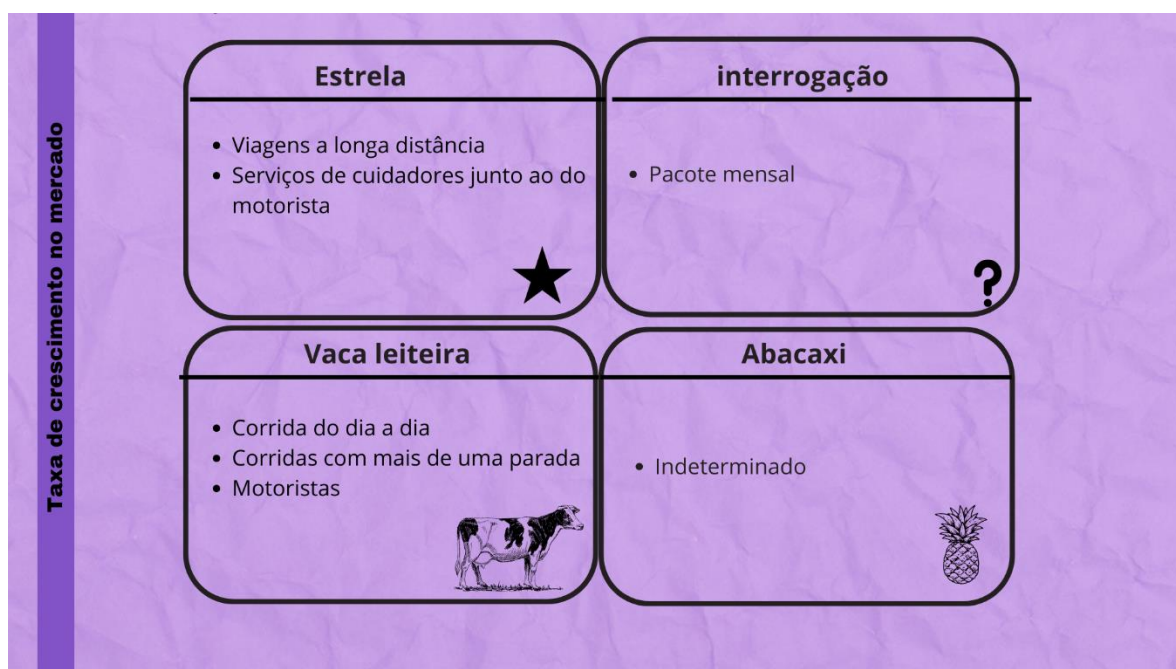
Fonte: dos autores, 2024.

### 3.8. Matriz BCG

A Matriz BCG é uma ferramenta de análise estratégica usada para avaliar o portfólio de produtos ou unidades de negócios de uma empresa, classificando-os com base em dois critérios na Participação Relativa no Mercado e na Taxa de Crescimento de Mercado, tendo a finalidade de contribuir na Alocação de Recursos, Planejamento Estratégico, Avaliação do Portfólio, Definição de Estratégias, segundo o site G4 Educação.

Essa análise facilita a alocação eficiente de recursos e a formulação de estratégias direcionadas, promovendo uma gestão mais eficaz do portfólio. Com base na Matriz BCG, empresas podem otimizar suas decisões estratégicas, alavancar oportunidades de crescimento e maximizar a rentabilidade. Portanto, a Matriz BCG é essencial para manter um portfólio equilibrado e adaptado às dinâmicas do mercado, garantindo um gerenciamento estratégico que favoreça a sustentabilidade e o sucesso a longo prazo.

Ilustração 4 - matriz BCG



Fonte: dos autores, 2024.

## 4. APLICABILIDADE

Para a aplicação do trabalho na sociedade é necessário planejamento e estratégias que serão utilizadas, levando em consideração diversos fatores como a eficiência, viabilidade, entre outros, segundo o site Só Escola. Com isso se vê necessário um plano de marketing para guiar o projeto a uma aplicação mais assertiva, levando em consideração as restrições existentes e recursos disponíveis.

### 4.1. Plano de Marketing

O plano de marketing é um documento com todas as estratégias de marketing, indicadores de análise e objetivos para um período determinado, norteando as ações do setor e orientando o cumprimento dos objetivos de forma eficiente. Para a organização do plano foi utilizado a ferramenta de gestão Canvas que descreve o processo de criar, entregar o produto e capturar o cliente, de acordo com o Sebrae.

Segue as análises do Canvas desenvolvido no apêndice 3: [ilustração 7- Canvas](#)

O modelo da ferramenta é segmentado em 4 áreas e 9 etapas. A primeira das quatro é a oferta que tem como etapa a proposta de valor, o qual define o que o projeto irá oferecer aos idosos, sendo o aplicativo Elderly Life e seus serviços de corrida.

Logo em seguida tem a segunda área, dos consumidores, com a segmentação de clientes, definindo o nicho de mercado pensando no perfil do público e quais as necessidades em comum, o qual seria a segmentação dos medicamentos, de turismo, vestuário e moda, entretenimento, transporte, entre outros já que o público idoso está inserido em diversos segmentos diferentes.

A terceira etapa do modelo são os canais, sendo qual será o caminho que a empresa chegará no idoso e como será essa interação. Os meios de comunicações utilizadas pela empresa será um estabelecimento físico para prestar ajuda ao público, o próprio aplicativo, no qual será o local com mais interação com o público, as palestras apresentando e divulgando o APP e um site com intuito de passar informações e o passo a passo do uso, e obter feedbacks dos clientes. O próximo é o relacionamento com o cliente que pretende demonstrar como a empresa irá conquistar e fidelizar os

consumidores, portanto, além do serviço diferenciado do negócio, será feito um serviço humanizado, com mais conversas entre os prestadores de serviços e os clientes, as promoções e cupons.

A penúltima área é a infraestrutura com as atividades principais, as mais importantes para que a proposta seja realizada e que a empresa funcione. Para o projeto seria as corridas do dia a dia, com o cuidador no carro e com mais de uma parada. As parcerias principais identificam quais serão os fornecedores e parceiros que precisará para a realização da proposta, que seriam as casas de repouso, clínicas médicas e aplicativos como o Blablacar. O último desta área são os recursos principais, todos os ativos necessários para realizar a proposta, tanto os físicos quanto os humanos, o qual seria a própria prestação de serviço, os possíveis patrocinadores e as parcerias.

O último campo é a das finanças com a estrutura de custos e as fontes de receita, identificando todos os gastos operacionais, os custos fixos e variáveis e o valor que os consumidores irão pagar pelo produto/ serviço, os quais seriam as tabelas de preços das corridas, dos salários dos colaboradores, entre outros. A área que concluí o Canvas entra numa parte complexa, mas de extrema importância chamada planejamento financeiro, que auxilia a ter uma estrutura de custos bem definidas na hora de escolher o que é importante.

## **4.2. Planejamento Financeiro**

O planejamento financeiro é uma ferramenta importante que permite os empreendedores administrarem suas finanças de maneira eficiente e organizada, conjunto de medidas que formam uma proteção a saúde financeira, e para que tenham condições de suprir as necessidades básicas diariamente e alcançar suas metas e objetivos, segundo o site InfoMoney.

### **4.2.1. Estrutura de Custos**

De acordo com o site Econsult, a estrutura de custos é tudo que será necessário para a execução das atividades de uma empresa como tipos de despesas e investimentos, permitindo compreender a origem dos gastos, planejar os recursos e tomar decisões estratégicas.

Tabela 1- custos e despesas

descrição	custo total mensal
aluguel	R\$ 800,00
condomínio	R\$ 0,00
Bens de uso	R\$ 0,0
IPTU	R\$ 0,00
água	R\$ 0,00
energia elétrica	R\$ 0,00
telefone	R\$ 0,00
comissões	R\$ 7537,18
material de limpeza	R\$ 100,00
material de escritó- rio	R\$ 100,00
combustível	R\$ 0,00
taxas diversas	R\$ 0,00
serviços terceiros	R\$ 0,00
manutenção de equi- pamentos	R\$ 250,00
outras despesas	R\$ 0,00
total	R\$ 8.787,18

Fonte: dos autores,2024.

Esta tabela apresenta os custos totais mensais de diversas despesas relacionadas ao funcionamento do serviço. O valor do aluguel foi determinado com base em uma pesquisa de mercado de imóveis comerciais na cidade de Piracicaba, totalizando R\$ 800,00. Esse valor já inclui despesas com água e energia elétrica. Os bens de uso, os carros, não serão fornecidos pela empresa e sim pelos motoristas, assim não tendo custos.

As comissões, detalhada anteriormente, representa um custo mensal de R\$ 7.537,18. Os materiais de limpeza e de escritório tem custo de R\$ 100,00 cada, e a manutenção de equipamentos, que se refere a manutenção do carro utilizado no serviço, foi estimada em R\$ 250,00. Outras despesas, como condomínio, IPTU, telefone, combustível, taxas diversas e serviços de terceiros, estão com custo zero. O custo total mensal de todas essas despesas soma R\$ 8.787,18.

Tabela 2- investimentos financeiros

investimentos financeiros	R\$
divulgação	R\$ 365,00
cursos e treinamentos	R\$ 53,00
outras despesas	R\$ 0,00
total	R\$ 418,00

Fonte: dos autores, 2024.

Na tabela acima procura-se acompanhar os resultados dos investimentos, facilitando a análise de rendimentos e ajustes estratégicos, para a divulgação utiliza-se o valor mensal que seria necessário para divulgarmos os serviços, já nos cursos e treinamentos apenas soma-se os materiais utilizados, pois processo será aplicado através dos sócios da empresa, assim como as palestras, que serão ministrados por eles.

Tabela 3- Salários

função	n° de empregados	salário por hora	(%) de encargos sociais	encargos sociais (R\$)	total
motorista	2	15	68,26%	R\$ 10,24	R\$ 30,00
cuidador	2	13	68,26%	R\$ 8,87	R\$ 26,00
repcionista	1	6,81	68,26%	R\$ 4,65	R\$ 6,82

Fonte: dos autores, 2024.

Na tabela 3 apresentada acima destaca-se os prestadores de serviços e seus respectivos salários, que foram calculados através do quanto eles trabalham por hora, concluindo assim que os motoristas e as cuidadores receberão um salário diante a quantas corridas eles realizarão, ou seja, o valor tirado nas corridas diárias será seu lucro mensal, o que foi presumido nesta tabela.

Tabela 4- Impostos

descrição	%	faturamento estimado	custo total
<b>1. Impostos</b>			
impostos federais			
SIMPLES	6%	R\$ 10.313,60	R\$ 618,82
IRPJ	0%		
COFINS	0%		
CSLL	0%		
impostos estaduais			
ICMS	0%		R\$ -
impostos municipais			
ISS	0%		R\$ -
subtotal 1	6%		R\$ 618,82
<b>2. Gastos com vendas</b>			
comissões	73%		R\$ 7.537,18
propaganda	0%		R\$ -
subtotal 2			R\$ 7.537,18
Total			R\$ 8.155,99

Fonte: dos autores, 2024.

A tabela 4 apresenta os valores de impostos e gastos com vendas para o serviço de transporte de passageiros, com locação de automóveis e motorista, dentro do regime do Simples Nacional, tipo de tributação escolhida para a empresa. Neste regime, todos os impostos federais (como COFINS, IRPJ e CSLL), estaduais (ICMS) e municipais (ISS) são unificados em uma alíquota, o nosso negócio está dentro do anexo 3 de prestação de serviços com a alíquota de 6% sobre o faturamento estimado de R\$ 10.313,60, totalizando um custo de R\$ 618,82, dentro em base o CNAE-4923002: serviço de transporte de passageiros- locação de automóveis com motorista.

Além dos impostos, os gastos com vendas incluem comissões pagas aos motoristas/cuidadores. Essas comissões foram calculadas com base no valor de uma hora de trabalho de um cuidador e de um motorista, aplicando-se uma porcentagem sobre esse valor para compor o pagamento dos cuidadores. O total das comissões, que representa 73%, é de R\$ 7.537,18. Como não terá propaganda, acaba resultando em um custo de 0%. Assim, o subtotal dos gastos com vendas é de R\$ 7.537,18.



Somando o total de impostos e os gastos com vendas, o custo geral chega a R\$ 8.155,99, sendo assim, o capital necessário para a empresa é de 8500 reais.

#### 4.2.2. Fontes de Receitas

Tabela 5- Tabela de preço

tempo de corrida	valor da corrida
2 horas	R\$ 128,92
1h 30 min	R\$ 96,69
1 hora	R\$ 64,46
30 minutos	R\$ 32,23
15 minutos	R\$ 16,12

Fonte: dos autores, 2024.

Na tabela 5 foi realizado uma base de tabela de preços dos serviços prestados, em que se apresenta o valor da corrida por hora para chegar ao valor do faturamento mensal, para isso o valor base das corridas (R\$ 64,46 por hora) foi dividido pela relação de tempo enquanto ele diminuía e multiplicado conforme o tempo crescia, assim obtendo os valores para cada intervalo de corrida.

Tabela 6- Faturamento

serviço	quantidade (estimativa de vendas)	tempo estimado de corrida	preço de vendas unitário esti- mado	faturamento total
corrida do dia a dia	140	15 min	R\$ 16,12	R\$ 2.256,10
viagens a longa dis- tância	5	1 h 30 min	R\$ 96,69	R\$ 483,45
corridas com mais de uma parada	80	1 hora	R\$ 64,46	R\$ 5.156,80
cuidadores junto ao mo- torista	75	30 min	R\$ 32,23	R\$ 2.417,25
total	300		R\$ 209,50	R\$ 10.313,60

Fonte: dos autores, 2024.

Nesta tabela é representado serviços e a quantidade e o tempo estimado de cada um, diante desses dados estimam-se o valor de cada serviço, chegando até o faturamento total. Para isso foi necessária uma pesquisa para descobrir a média de corridas de um motorista diariamente, após encontrar o valor considerado, 10 corridas no dia, aplica-se uma multiplicação do valor com os dias úteis do mês, calculando assim o resultado das 300 corridas mensais, após isso foi dividido as 300 corridas, pelos tipos de serviços prestados, chegando no resultado do preço de venda do produto.

#### 4.2.3. Retorno Financeiro

De acordo com o site contabilizei o retorno financeiro é o resultado da diferença entre o valor das despesas e o lucro adquirido, é importante pois essa informação pode influenciar e determinar os futuros investimentos em pessoas, equipamentos, cursos, estratégias de marketing.

Os fatores que influenciam o tempo de retorno são o investimento inicial que inclui o desenvolvimento do app, treinamento de motoristas e cuidadores, e a infraestrutura necessária para garantir um serviço de qualidade; monetização, receita pode vir de comissões por corrida, assinaturas mensais ou pacotes de serviços adicionais, como o acompanhamento dos cuidadores.

Outros fatores é a adoção do público-alvo no qual o sucesso depende da aceitação do serviço pelos idosos, que exigirá estratégias de marketing focadas em confiança e praticidade e os custos operacionais que envolvem manutenção do app, remuneração dos profissionais e gestão de suporte, além dos custos com segurança e regulamentação.

Com uma base de usuários e crescimento contínuo, o tempo de retorno do investimento pode variar entre 2 à 4 anos. Esse prazo depende da aceleração dos serviços. Conforme o app ganha notoriedade, a demanda tende a aumentar, resultando em uma maior rentabilidade.

## 5. RESULTADOS OBTIDOS

Os dados obtidos durante a realização deste projeto resultaram na realização de um aplicativo de transporte para o público-alvo idoso, para ilustrar a idealização do projeto foi feito um protótipo para demonstrar o que ele oferece.

### 5.1. Clientes

Essas funcionalidades foram projetadas para oferecer uma experiência intuitiva, transparente e eficiente para o cliente, garantindo que ele tenha total controle sobre o processo de solicitação de corridas e interação com motoristas e cuidadores. A navegação simples e os recursos bem distribuídos visam proporcionar uma experiência agradável, tanto para o cliente quanto para os profissionais que prestam o serviço.

ilustração 8- tela de carregamento



fonte: dos autores, 2024.

A tela de carregamento exibe um fundo azul escuro com a logo da marca centralizada. Existe a possibilidade de incluir uma animação suave da logo para tornar o carregamento mais dinâmico. Uma imagem de carregamento é exibida enquanto o aplicativo é iniciado, aguardando a transição para a próxima tela.

ilustração 9- tela de entrada



A tela de entrada do aplicativo ELDERLY LIFE apresenta o logo no topo. Abaixo dele, o texto "Bem Vindo!" é exibido em uma fonte grande e clara. Há dois campos de entrada: "email ou telefone" e "senha". Abaixo do campo de senha, há um link "esqueci a senha". Um botão azul com o texto "Acessar" está centralizado na tela. Na base da tela, há um link para quem não possui uma conta: "não tenho uma conta. toque aqui para criar uma nova".

fonte: dos autores, 2024.

Na ilustração 7, a tela de entrada, o cliente insere seu e-mail ou número de telefone junto com sua senha. Essa tela serve como o ponto inicial para autenticação e acesso ao serviço.

ilustração 10- criar conta



A tela de criação de conta do aplicativo ELDERLY LIFE apresenta o logo no topo. Abaixo dele, o texto "Criar Conta" é exibido em uma fonte grande e clara. Há três campos de entrada: "nome", "email ou telefone" e "senha". Abaixo dos campos, há uma caixa de seleção com o texto "Aceito os termos e condições". Um botão azul com o texto "cadastrar" está centralizado na tela.

fonte: dos autores, 2024.

Caso o cliente ainda não tenha uma conta, ele pode se cadastrar inserindo seu nome completo, e-mail ou número de telefone e criando uma senha. Esses dados são essenciais para que o cliente possa acessar o aplicativo e solicitar serviços.

Ilustração 11- recuperação de senha



A tela de recuperação de senha do aplicativo ELDERLY LIFE. No topo, há o ícone de um carro e o texto "ELDERLY LIFE". Abaixo, o título "Recuperar Senha". Um campo de entrada contém o texto "email ou telefone". Abaixo do campo, há um botão azul com o texto "Enviar Código".

Fonte: dos autores, 2024.

Se o cliente esquecer sua senha, ele é direcionado para esta tela onde deverá inserir seu e-mail ou número de telefone. O sistema enviará um código de verificação para dar continuidade ao processo de recuperação.

ilustração 12- código de verificação

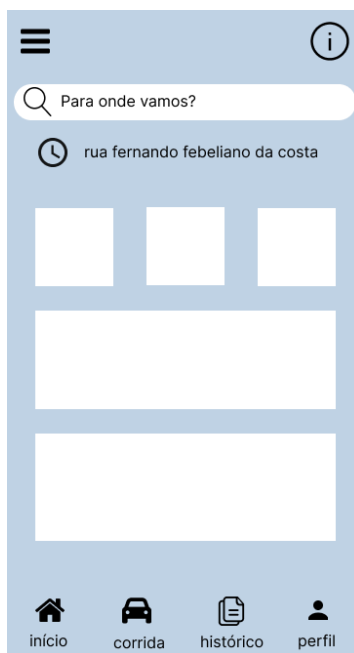


A tela de recuperação de senha do aplicativo ELDERLY LIFE, etapa de verificação. No topo, há o título "Recuperar Senha". Abaixo, há dois campos de entrada: "Código de Verificação" e "Nova Senha". Abaixo dos campos, há um botão azul com o texto "Redefinir Senha".

fonte: dos autores, 2024.

Após inserir o código de verificação enviado via e-mail ou SMS, o cliente poderá criar uma senha para restaurar o acesso à sua conta.

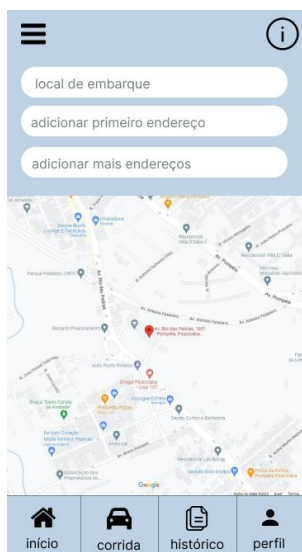
Ilustração 13- tela principal



Fonte: dos autores, 2024.

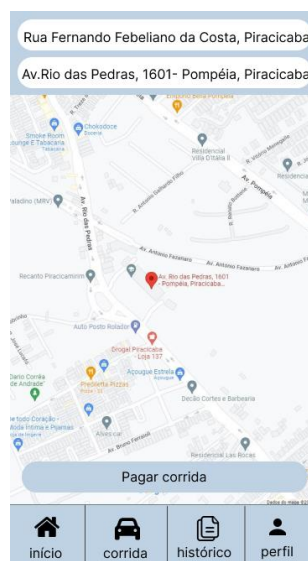
Após o login ou cadastro bem-sucedido, o cliente é levado à tela principal, com um fundo azul claro. A barra de pesquisa permite ao cliente escolher seu local de destino. A tela também exibe um histórico dos últimos locais visitados. Os perfis de motoristas e cuidadores são apresentados em espaços quadrados, tornando a escolha mais visual e organizada. A parte inferior da tela contém ícones de navegação para acessar a tela principal, perfis de motoristas e cuidadores, configurações do perfil do cliente e histórico de corridas.

## ilustração 14- local de embarque



fonte: dos autores,2024.

## Ilustração 15- pedido da corrida

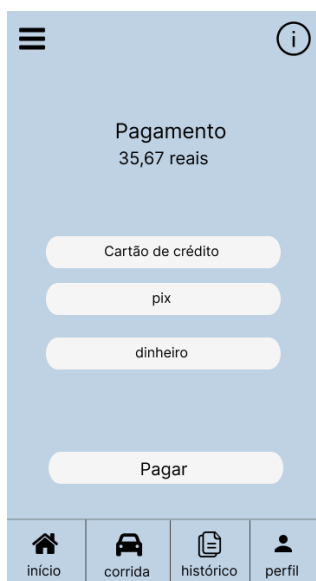


Fonte: dos autores, 2024.

Nesta tela, o cliente pode digitar o local de destino na barra de pesquisa, enquanto um mapa interativo é exibido ao fundo, com o local escolhido visível. Ao lado, o cliente poderá acessar a barra de pagamento, onde as informações da corrida e o preço serão exibidos à medida que a corrida é solicitada.

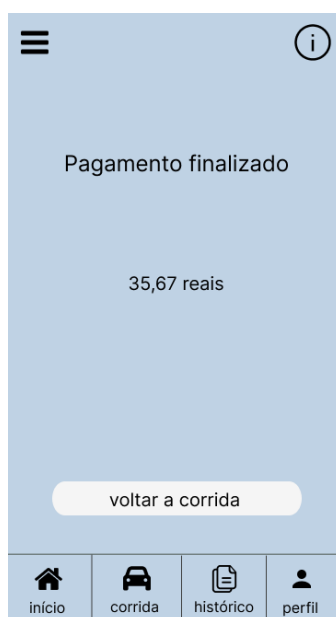


ilustração 16-pagamento



fonte: dos autores, 2024.

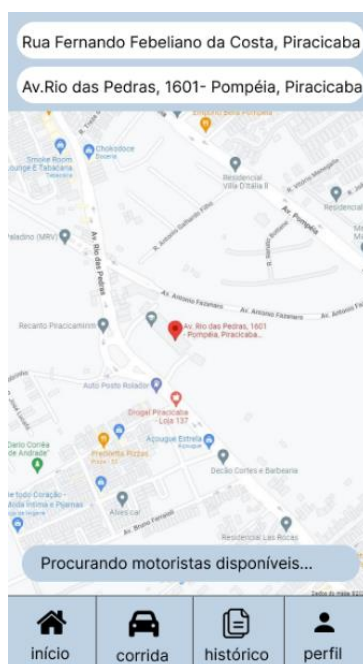
ilustração 17- confirmação do pagamento



fonte: dos autores, 2024.

Após a corrida ser concluída, caso o pagamento seja feito em dinheiro, o motorista confirmará o pagamento diretamente em seu aplicativo. O cliente verá um resumo do pagamento com a confirmação de que a transação foi realizada.

## Ilustração 18- procurando motorista



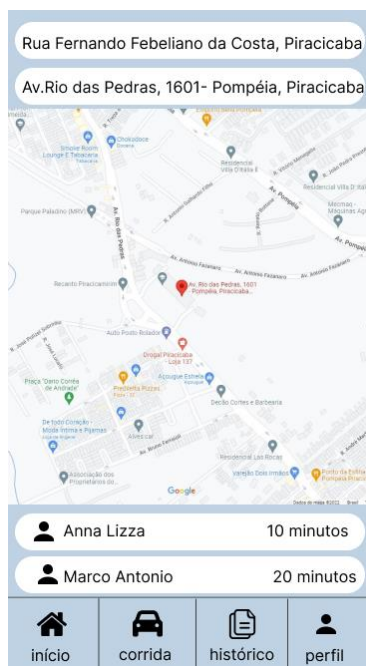
fonte: dos autores, 2024.

## Ilustração 19- sem motoristas



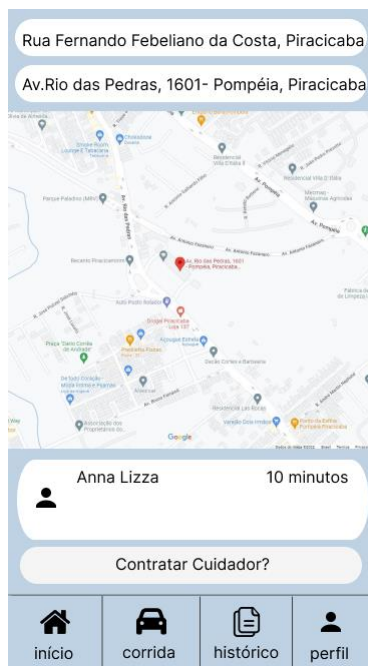
fonte: dos autores, 2024.

## ilustração 20- opções de motoristas



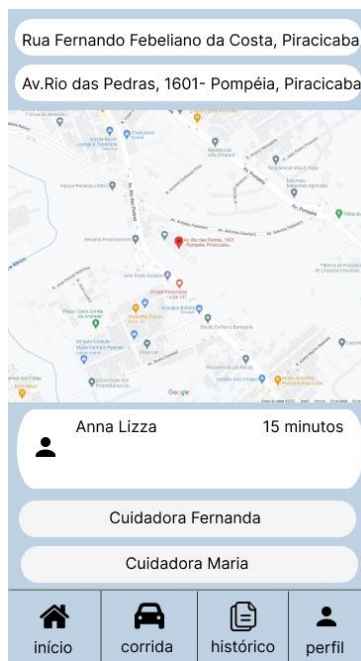
fonte: dos autores, 2024.

## ilustração 21- contratar cuidador



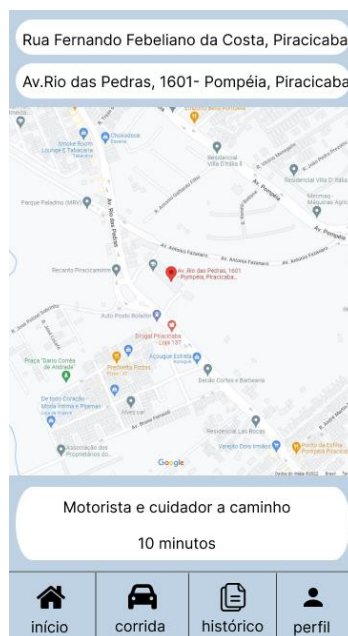
fonte: dos autores, 2024.

ilustração 22- escolher cuidador



fonte: dos autores, 2024.

ilustração 23- a caminho



fonte: dos autores, 2024.

O cliente pode visualizar uma lista de motoristas disponíveis, bem como uma lista de cuidadores que podem ser solicitados. Se o cliente estiver esperando um veículo, a tela exibirá a mensagem "Motorista a caminho" e o tempo estimado para a chegada do motorista. Se não houver motoristas disponíveis, um frame será exibido com a mensagem "Não há motoristas disponíveis no momento", oferecendo a opção de agendar uma corrida para um horário futuro.

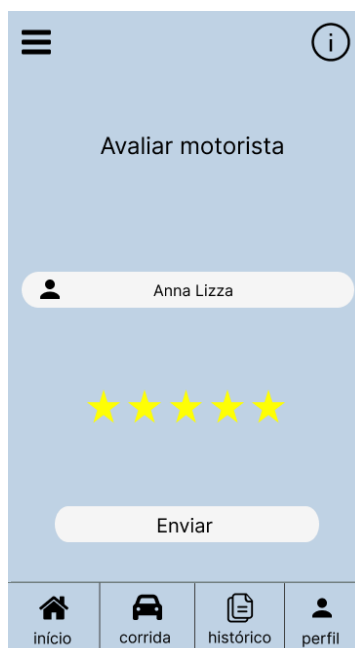
#### Ilustração 24- corrida finalizada



fonte: dos autores, 2024.

Ao concluir a corrida, o cliente pode pressionar o botão para finalizar a corrida. A tela indicará que o serviço foi encerrado e o cliente será levado à tela de avaliação.

Ilustração 25- avaliação motorista/ cuidador



fonte: dos autores, 2024.

Após o término da corrida, o cliente é solicitado a avaliar os cuidadores e o motorista. O cliente pode deixar comentários sobre a experiência e fornecer notas de satisfação.

Ilustração 26- agendar corrida



fonte: dos autores, 2024.

Nesta tela, o cliente pode agendar corridas futuras. Ele escolhe o local, bem como o dia e horário desejado para a corrida, permitindo que o serviço seja programado com antecedência.

Ilustração 27- perfis



fonte: dos autores, 2024.

ilustração 28- perfil com calendário



fonte: dos autores, 2024.

Aqui, o cliente pode verificar os motoristas e cuidadores disponíveis para a data e horário agendado. Cada perfil apresenta detalhes sobre a disponibilidade do profissional, bem como avaliações anteriores de outros clientes. O cliente também tem a

opção de iniciar uma conversa com o motorista para discutir detalhes adicionais, caso necessário.

### Ilustração 29- corrida marcada



fonte: dos autores, 2024.

A tela exibirá os detalhes completos da corrida agendada, incluindo o motorista, cuidador, data e horário da corrida. O cliente pode revisar as informações e realizar ajustes, caso necessário.

### ilustração 30- perfil do cliente



fonte: dos autores, 2024.



O perfil do cliente contém informações pessoais, como nome, dados de contato e preferências de serviço. O cliente pode acessar também seu histórico de corridas, ver suas avaliações anteriores, e revisar os locais mais visitados. Além disso, a tela de perfil oferece opções para acessar configurações e ajuda.

Ilustração 31- histórico de corridas



fonte: dos autores, 2024.

O cliente pode consultar um histórico completo das corridas realizadas, com detalhes sobre cada viagem, como datas, valores e avaliações feitas pelos motoristas e cuidadores. Esse histórico ajuda o cliente a acompanhar suas atividades no aplicativo e garantir que todas as informações estejam organizadas para futuras referências.

## 5.2. Motoristas e cuidadores

Esse protótipo visa oferecer uma plataforma intuitiva e eficiente para motoristas e cuidadores, combinando funcionalidade e acessibilidade para facilitar tanto o gerenciamento das corridas quanto o cuidado com os passageiros.

Ilustração 32- login



ELDERLY LIFE

Bem Vindo!

Login

Email ou Telefone

Senha

Lembrar-me [Esqueci a senha](#)

Entrar

[Inscreva-se como motorista/cuidador](#)

fonte: dos autores, 2024.

A tela de entrada permite que o motorista/cuidador acesse sua conta, inserindo o e-mail ou número de telefone e senha. Há a opção de "lembrar os dados", facilitando o login em futuras sessões, e a funcionalidade de "esqueci minha senha", caso o usuário precise redefinir suas credenciais. Um link é disponibilizado para aqueles que ainda não possuem uma conta, permitindo que se inscrevam como motoristas ou cuidadores.

Ilustração 33- cadastro do motorista



ELDERLY LIFE

Cadastro

Nome Completo

Email

Telefone

CPF

CNH

Aceito os termos e condições

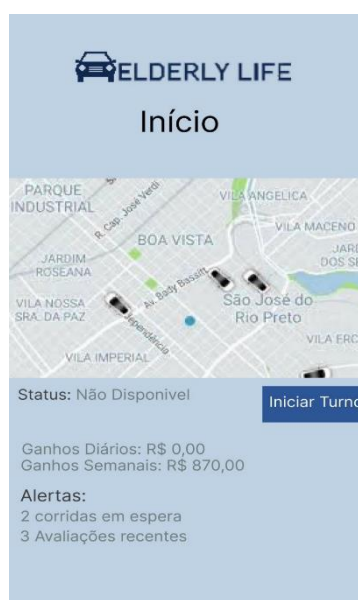
Entrar

fonte: dos autores, 2024.

A tela de cadastro solicita ao motorista/cuidador informações essenciais para a criação de sua conta, incluindo dados pessoais como nome completo, e-mail, telefone, CPF e CNH (com verificação de validade). Além disso, é possível fazer o upload de documentos que comprovem a experiência como cuidador, como certificados de cursos ou outros comprovantes de qualificação. O usuário também deve aceitar os termos e condições do serviço antes de finalizar o cadastro.

Caso o motorista/cuidador esqueça sua senha, esta tela permite a recuperação por meio do envio de um código de verificação, via e-mail ou SMS. Após inserir o código, o usuário poderá redefinir sua senha para retomar o acesso à plataforma. O layout da tela é a mesma que a versão do cliente.

ilustração 34- dashboard



fonte: dos autores, 2024.

O dashboard exibe informações cruciais para o motorista/cuidador, incluindo seu status atual (disponível ou indisponível para corridas). Também é possível consultar o saldo de ganhos, tanto diários quanto semanais, facilitando o acompanhamento financeiro. Os botões "Iniciar Turno" e "Finalizar Turno" permitem que o motorista/cuidador controle seu tempo de trabalho. Alertas também são exibidos, como corridas aguardando aceitação ou novas avaliações de serviços prestados.

Ilustração 35- aceitar corridas



fonte: dos autores, 2024.

A tela de gestão de corridas apresenta uma lista de solicitações recebidas, com informações sobre os passageiros, como o idoso a ser transportado, sua localização e necessidades especiais. O motorista/cuidador tem a opção de aceitar ou recusar a corrida, e, caso o serviço de cuidador seja necessário, a plataforma exibe alertas detalhados sobre cuidados especiais (uso de cadeira de rodas, medicamentos etc.). Também há a opção de entrar em contato diretamente com o passageiro antes de iniciar a viagem.

Ilustração 36- detalhes da corrida



fonte: dos autores, 2024.

Similar à interface de outros aplicativos de transporte, esta tela mostra o trajeto da corrida em um mapa, além de informações adicionais sobre o passageiro, como idade, necessidades especiais e detalhes de embarque (ponto de partida e destino). O motorista/cuidador recebe notificações a cada atualização importante, como quando o passageiro entra no veículo ou quando a viagem é concluída. Há também a funcionalidade para registrar incidentes ou ocorrências durante a viagem.

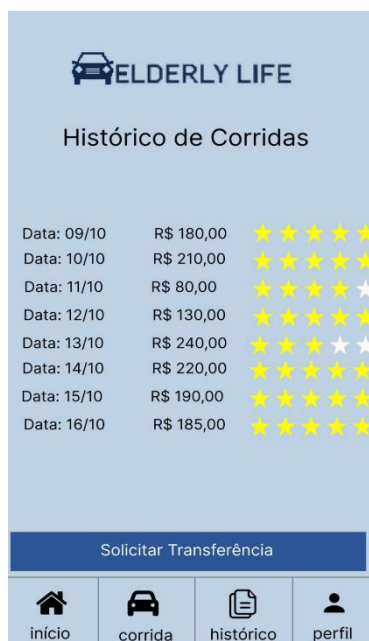
Ilustração 37-Tela de Avaliação Pós-Corrída



fonte: dos autores, 2024.

Após a corrida, o motorista/cuidador pode avaliar o passageiro, fornecendo feedback sobre a experiência. Além disso, há um campo para registrar observações sobre o atendimento ao idoso, garantindo que a qualidade do serviço seja monitorada e melhorada constantemente.

Ilustração 38- histórico de corridas



ELDERLY LIFE		
Histórico de Corridas		
Data: 09/10	R\$ 180,00	★★★★★
Data: 10/10	R\$ 210,00	★★★★★
Data: 11/10	R\$ 80,00	★★★★☆
Data: 12/10	R\$ 130,00	★★★★★
Data: 13/10	R\$ 240,00	★★★★☆
Data: 14/10	R\$ 220,00	★★★★★
Data: 15/10	R\$ 190,00	★★★★★
Data: 16/10	R\$ 185,00	★★★★★

Solicitar Transferência

início   corrida   histórico   perfil

fonte: dos autores, 2024.

O histórico de corridas fornece ao motorista/cuidador um resumo detalhado das corridas realizadas, com informações sobre a data, valores recebidos e avaliações feitas pelos passageiros. Na mesma tela, o motorista/cuidador pode visualizar um resumo dos ganhos diários, semanais e mensais, além de ter a opção de solicitar a transferência de saldo para sua conta bancária, garantindo praticidade e transparência na gestão financeira de suas atividades.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste projeto desenvolvemos um aplicativo para melhorar a qualidade de vida dos idosos, oferecendo um serviço de transporte e cuidados que prioriza segurança, conforto e acessibilidade. A pesquisa demonstrou que há uma grande demanda por serviços específicos para esse público, reforçando a importância do aplicativo.

O projeto também contribui para o empreendedorismo social, alinhando-se aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, especialmente nas áreas de saúde e bem-estar. Acredita-se que o aplicativo ajudará a promover uma sociedade mais inclusiva e acessível para os idosos.

A escola colaborou de várias maneiras, com a professora Rosângela que sanou as dúvidas e ajudou para que fosse alcançado o resultado esperado, além disso, a instituição que está formando profissionais capacitados para o mercado de trabalho com as habilidades que foram treinadas, agregando com a experiência dos alunos em projetos para a sociedade local.

Espera-se que esse trabalho, que tem viabilidade de ser levado para a sociedade, agregue para a comunidade, prestando auxílio para as pessoas que podem ser ajudadas com essa ideia e com outras similares que possam surgir a partir dessa iniciativa.

## REFERÊNCIAS

Coimbra, C. S. e. (Org.). ([s.d.]). *Gerontecnologia – Tecnologia para a qualidade de vida na longevidade*. Vida Inova. disponível em: <https://redelongevidade.org.br/jornadaestar/gerontecnologia-tecnologia-para-a-qualidade-de-vida-na-longevidade/?form=MG0AV3>. acesso em: 29/11/2024

Araújo, M. (2017, dezembro 15). *Empreendedores sociais que estão mudando o Brasil*. Revista do Empreendedor; Empreendedor. disponível em: <https://www.empreendedor.com/empreendedores-sociais-no-brasil/?form=MG0AV3>. acesso em: 29/11/2024

*Arquivos envelhecimento saudável*. ([s.d.]). Senior Concierge. disponível em: <https://seniorconcierge.com.br/categoria/envelhecimento-saudavel/>. acesso em: 29/11/2024

Care, D. S. (2024, julho 19). *Tecnologia Assistida no Cuidado com o Idoso: Avanços, Benefícios e Desafios*. Dom Senior Care. disponível em: <https://www.domsenior.com.br/tecnologia-assistida-no-cuidado-com-o-idoso-avancos-beneficios-e-desafios/?form=MG0AV3>. acesso em: 29/11/2024

Casarotto, C. (2020, dezembro 11). *As 5 forças de Porter: quais são elas e como entender o conjunto de fatores que influenciam no sucesso do seu negócio?* Rock Content - BR; Rock Content. disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/5-forcas-de-porter/>. acesso em: 29/11/2024

*Cuidado com Idosos*. ([s.d.]). Blog Morada do Sol. disponível em: <https://casade-reposuoesmaopaulo.com/blog/cuidado-com-idosos/>. acesso em: 29/11/2024

*Demografia das Empresas e Estatísticas de Empreendedorismo*. ([s.d.]). Gov.br. disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/servicos/22649-demografia-das-empresas-e-estatisticas-de-empreendedorismo.html?form=MG0AV3>. acesso em: 29/11/2024



Do, E. (2012, abril 9). *Análise SWOT: o que é e como usar (forças, fraquezas, oportunidades e ameaças)*. Significados. disponível em: <https://www.significados.com.br/swot/>. acesso em: 29/11/2024

Do, E. (2020, janeiro 9). *Mapa mental*. Significados. <https://www.significados.com.br/mapa-mental/>. acesso em: 29/11/2024

Dourado, B. (2024, setembro 16). *Mapa da empatia: o que é e 6 passos para criar um de qualidade*. RD Station; RD Station Blog. disponível em: <https://www.rdstation.com/blog/marketing/mapa-da-empatia/>. acesso em: 29/11/2024

*Empreendedorismo no Brasil: entenda o cenário atual!* ([s.d.]). Com.br. disponível em: <https://sebraepr.com.br/comunidade/artigo/empreendedorismo-no-brasil>. acesso em: 29/11/2024

Esteve-Clavero, A., Ayora-Folch, A., Maciá-Soler, L., & Molés-Julio, M. P. (2018). Fatores associados à qualidade de vida dos idosos. *Acta Paulista de Enfermagem*, 31(5), 542–549. disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-0194201800075>. acesso em: 29/11/2024

Estrutura de Custos: Exemplo e Importância para o seu Negócio. (2023, julho 10). disponível em: <https://econsult.org.br/blog/estrutura-de-custos-exemplo-e-importancia/>. acesso em: 29/11/2024

L10741. ([s.d.]). Gov.br. disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/2003/L10.741.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2003/L10.741.htm). acesso em: 29/11/2024

*Matriz BCG: o que é, como funciona e exemplos*. ([s.d.]). G4educacao.com. disponível em: <https://g4educacao.com/blog/matriz-bcg>. acesso em: 29/11/2024

Moraes, F. (2023, julho 25). O Impacto da Globalização na Economia: Tendências e Desafios. *Rabisco da História*. disponível em: <https://rabiscodahistoria.com/o->

[impacto-da-globalizacao-na-economia-tendencias-e-desafios/?form=MG0AV3.](#)

acesso em: 29/11/2024

Mrejen, M. ([s.d.]). *Envelhecimento populacional e saúde dos idosos: O Brasil está preparado?* Org.br. disponível em: [https://ieps.org.br/wp-content/uploads/2023/01/Estudo\\_Institucional\\_IEPS\\_10.pdf?form=MG0AV3](https://ieps.org.br/wp-content/uploads/2023/01/Estudo_Institucional_IEPS_10.pdf?form=MG0AV3). acesso em: 29/11/2024

Pirozzi, ©. Unicef/giacomo. (2022, outubro 1). *Mundo terá mais de 1,5 bilhão de idosos até 2050, a maioria em países em desenvolvimento*. ONU News. disponível em: <https://news.un.org/pt/story/2022/10/1803067>. acesso em: 29/11/2024

*População idosa sobe para 15,1% em 2022, diz IBGE*. (2023, junho 16). G1. disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2023/06/16/populacao-idosa-sobe-para-151percent-em-2022-diz-ibge.ghtml>. acesso em: 29/11/2024

Torres, V. (2019, outubro 22). O que é ROI: como calcular retorno sobre o investimento? *Blog da Contabilizei*. disponível em: <https://www.contabilizei.com.br/contabilidade-online/o-que-e-roi-como-calcular-retorno-sobre-o-investimento/>. acesso em: 29/11/2024

Totvs, E. (2024, março 6). *Ferramentas de gestão: conheça as 13 mais utilizadas*. TOTVS. disponível em: <https://www.totvs.com/blog/negocios/ferramentas-de-gestao/>. acesso em: 29/11/2024

YESbr. ([s.d.]). *Incrível! Como a IA Está Transformando o Transporte Público! – YESbr AI Agency*. Com.br. disponível em: <https://www.yesbr.com.br/aplicativos/ia-transformando-transporte-publico/>. acesso em: 29/11/2024

**COSTA, C.** Uber lança site para mostrar quando vale a pena usar app. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/newsroom/uber-lanca-site-para-mostrar-quando-vale-pena-usar-app/>. Acesso em: 9 nov. 2024.

**Dornelas, José.** Empreendedorismo na prática, mitos e verdades do empreendedor de sucesso. Rio de Janeiro, Editora Elsevier Brasil, 2007. Acesso em: 15 jun. 2024.

**DUARTE, Yeda Aparecida de Oliveira e DIOGO, Maria José D'El-boux.** Atendimento domiciliar: um enfoque gerontológico. 2000, São Paulo: Atheneu. Acesso em: 22 out. 2024.

**Entenda o que é Modelo de Gestão Canvas e como utilizá-lo no seu negócio.** Disponível em: <https://www.administradores.com.br/artigos/entenda-o-que-e-modelo-de-gestao-canvas-e-como-utiliza-lo-no-seu-negocio>. Acesso em: 8 nov. 2024.

**FRANCO, J. O. B.; GOUVÊA, J. B.** A cronologia dos estudos sobre o empreendedorismo. Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas, v.5, n.3, p. (144-166), setembro, 2016. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/311853459>. Acesso em: 11/08/2024.

**Hashimoto, Marcos.** Espírito empreendedor nas organizações: aumentando a competitividade através do intraempreendedorismo. São Paulo, editora saraiva, 2006. Acesso em: 15 jun. 2024.

**KLEINA, N.** 10 anos de Uber no Brasil: relembre trajetória, avanços e polêmicas do app. Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/mercado/282498-10-anos-uber-brasil-relembre-trajetoria-avancos-polemicas-app.htm>. Acesso em: 9 nov. 2024.

**Model canvas: o que é, benefícios que a ferramenta proporciona e como utilizar.** Disponível em: <https://www.sebraepr.com.br/comunidade/artigo/model-canvas-o-que-e-beneficios-que-a-ferramenta-proporciona-e-como-utilizar>. Acesso em: 8 nov. 2024.

**O que é: Aplicabilidade.** Disponível em: <https://www.soescola.com/glossario/o-que-e-aplicabilidade>. Acesso em: 8 nov. 2024.

**Planejamento financeiro: o que é e como fazer.** Disponível em: <<https://www.infomoney.com.br/guias/planejamento-financeiro/>>. Acesso em: 8 nov. 2024.

**de Souza, I.** (2024, maio 14). quais são os principais tipos de empreendedorismo no Brasil. *rockcontent*. Disponível em://[rockcontent.com/br/blog/tipos-de-empreendedorismo/](https://rockcontent.com/br/blog/tipos-de-empreendedorismo/). Acesso em: 18/08/2024

**Sant`ana, Laudimar.** Empreendedorismo social: Além dos interesses de reprodução do capital. 2017, p. 1-23. Monografia - Instituto de Ciências Humanas da Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2017. Disponível em: TCC-Laudimar-SantAna - Documentos Google. Acesso em: 15/08/2024.

**Teixeira, R. M.; Bezerra-de-Souza, I. G.** Relações conceituais entre empreendedorismo social e inovação social. *Revista pensamento contemporânea em administração*, v.13 n. 4, p. 81-99, Out-Dez. 2021. DOI: [doi.org/10.12712/rpca.v13i4.28974](https://doi.org/10.12712/rpca.v13i4.28974). disponível desde: <https://www-periodicos-capes-gov-br.ez1.periodicos.capes.gov.br/index.php/acervo/busca-dor.html?q=Rela%C3%A7%C3%B5es+conceituais+entre,+empreendedorismo+social+e+inova%C3%A7%C3%A3o+social>. acesso em 15 de Jun. 2024.

**Terra.** Disponível em: <https://www.terra.com.br/noticias/ia-revoluciona-a-personalizacao-da-informacaodigital,af29be74bec4184c7d9b5c84475b3d10p>. Acesso em: 17 jun. 2024.

## Apêndices

### Ilustração 5- Mapa Mental



Fonte: dos autores, 2024.



## Ilustração 6- 5 forças de Porter

# 5 Forças de Porter

- 1 Poder de negociação dos fornecedores:**

Os fornecedores são muitos, portanto vamos negociar com eles e estudar qual é a melhor opção para nossa empresa, levando em conta preço, qualidade e experiência.
- 2 Ameaça de entrada de novos concorrentes::**

Existe uma grande probabilidade de novos concorrentes, pois é um mercado novo e crescente, mas sempre iremos focar na diferenciação de nossos produtos, trazendo serviços propostos diferentes com segurança, melhorando e evoluindo nossos serviços, conforme os feedbacks dos clientes.
- 3 Poder de negociação dos clientes:**

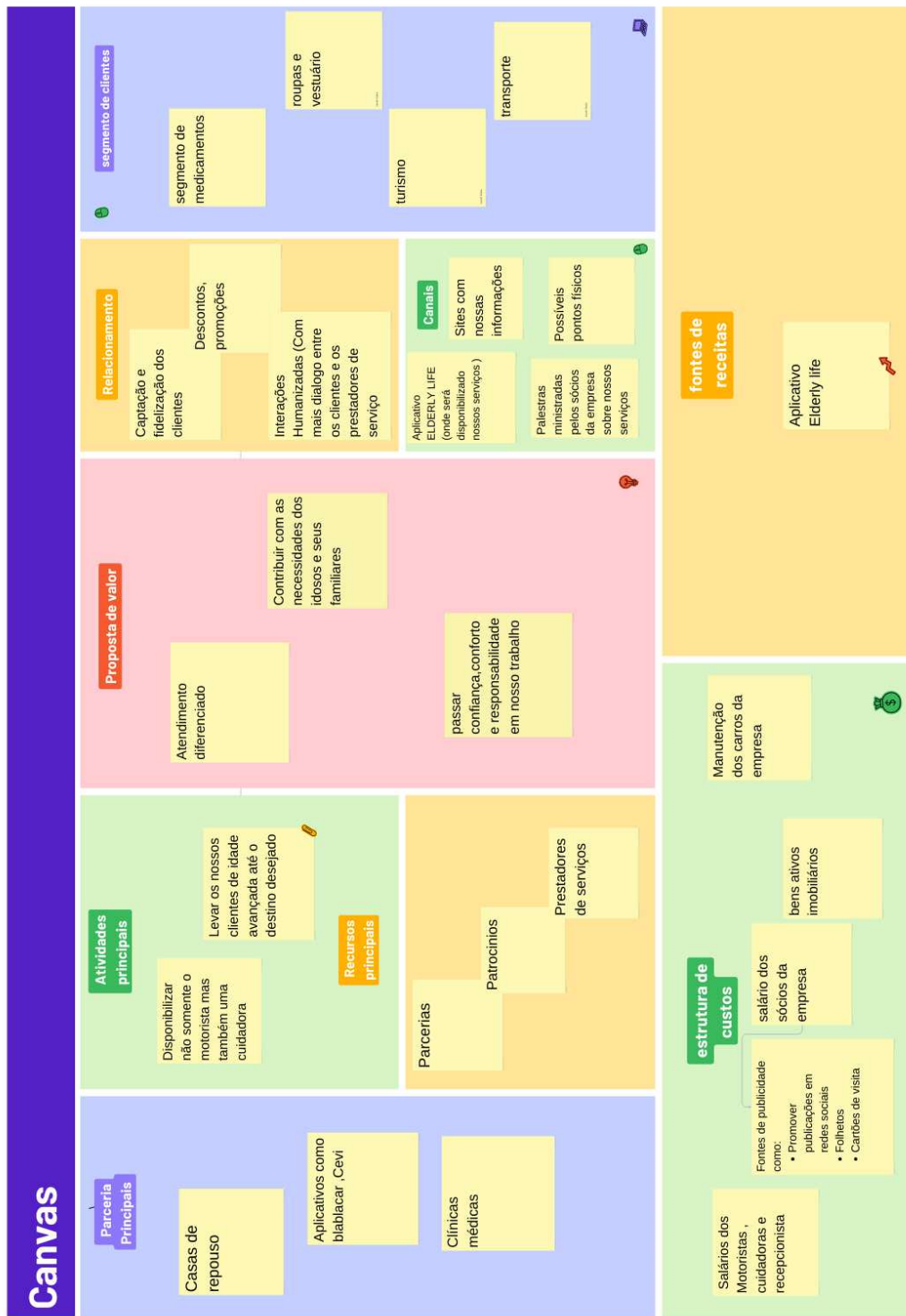
Mostrar que o nosso produto vale o preço que o cliente está pagando, sem abrir brechas para negociações por esta parte, e fortalecer a relação com o cliente, trazendo outros benefícios (descontos, brindes, promoções), fidelizando-os.
- 4 Ameaça de produtos substitutos:**

Vamos mostrar que o nosso serviço oferece algo diferente em comparação a outros e que nós somos a melhor opção para se escolher, investindo no marketing para trazer mais atenção em nosso produto e também melhorar nossos serviços constantemente.
- 5 Rivalidade entre os concorrentes:**

Iremos focar na parte de diferenciação de nossos serviços e a nossa relação de fidelidade com os clientes, tendo isso como vantagem de nossos concorrentes.

Fonte: dos autores, 2024.

ilustração 7- Canvas



fonte: dos autores, 2024