

**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANA  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DA TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – GETIC III**

**RENNATA ALGARTE RAMSDORF**

**ESTUDAR O USO DE APLICATIVOS LIVRES DA TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO NA GESTÃO DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS**

**MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO**

**CURITIBA  
2014**

**RENNATA ALGARTE RAMSDORF**

**ESTUDAR O USO DE APLICATIVOS LIVRES DA TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO NA GESTÃO DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS**

Monografia apresentada como requisito  
parcial para obtenção do título de  
especialista em gestão de Tecnologia da  
Informação e Comunicação

Orientador: Prof. Dr. Roberto Candido.

**CURITIBA  
2014**



## TERMO DE APROVAÇÃO

Título da monografia

**ESTUDAR O USO DE APLICATIVOS LIVRES DA TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO NA GESTÃO DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS**

Por

**RENNATA ALGARTE RAMSDORF**

Esta monografia foi apresentada às \_\_\_\_\_h do dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista no CURSO DE  
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E  
COMUNICAÇÃO, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, **Câmpus  
Curitiba**. O candidato foi arguido pela Banca Examinadora composta pelos  
professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou  
o trabalho:

<b>1</b>		Aprovado
<b>2</b>		Aprovado condicionado às correções Pós-banca, postagem da tarefa e liberação do Orientador.
<b>3</b>		Reprovado

\_\_\_\_\_  
**Prof.** \_\_\_\_\_  
UTFPR - Examinador

\_\_\_\_\_  
**Prof.** \_\_\_\_\_  
UTFPR – Orientador

\_\_\_\_\_  
**Prof. Msc. Alexandre Jorge Miziara**  
UTFPR – Coordenador do Curso

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço em primeiro lugar a Deus por me permitir realizar mais um sonho, aos meus pais por me incentivar incansavelmente.

Agradeço também a minha filha Isabelly Ramsdorf, que em vários momentos me esperava chegar da aula para me dar um beijo de boa noite, ela nem imagina o quanto isso me dava forças para continuar.

Agradeço ao Dr Roberto Candido que orientou esta pesquisa e aos demais professores do curso.

A fábrica do futuro terá apenas dois empregados: um homem e um cachorro. O homem estará lá para alimentar o cachorro; e o cachorro, para impedir que o homem toque no computador. (Warren Bennis).

## RESUMO

RAMSDORF, Rennata Algarte. Estudar o uso de aplicativos livres da tecnologia da informação na gestão de micro e pequenas empresas. (Especialização em Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação) – Programa de Pós-Graduação em Tecnologia, Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2014.

Nos últimos anos, o mundo tem passado por grandes mudanças e aceleradas transformações influenciada pela tecnologia. O mercado de aplicativos para celular vem se destacando e movimentando a economia, criando empregos e aumentando a eficiência dos processos, mudando a rotina de muitos. A realização desse trabalho envolveu o estudo de aplicativos gratuitos que através da internet pudessem ser utilizados no ambiente empresarial. O estudo se propõe a conceituar micro e pequena empresa além de determinar processos passíveis de automação utilizando os aplicativos gratuitos. Através do estudo de caso em empresa familiar de médio porte no setor de aparas de papel, se buscou simular o uso de aplicativos que podem ser utilizados, otimizando tempo, reduzindo custo e melhorando a qualidade dos processos. O presente estudo busca contribuir e aprofundar o conhecimento dos aplicativos existentes no mercado e permite ir além do objetivo proposto, uma vez que estes aplicativos podem ser utilizados em outras empresas e em outras áreas de negócios.

**Palavras-chave:** pequena e microempresas, aplicativos gratuitos.

## **ABSTRACT**

In the last years, world was under several deep and accelerated transformations, that were directly influenced by technology. The market for mobile applications has been increasing the economy, creating jobs and increasing the efficiency of processes, changing the routine of many activities. The research made in this work involved a survey to determine what small and micro enterprise and what processes could be optimized using these free apps. Through a case study in a medium-size family enterprise in scrap paper industry, sought to simulate the use of applications that can be used by optimizing time, reducing costs, improving the quality of processes. Its work, beyond the proposed objective, since these applications can be used in other companies and other businesses areas.

**KEY WORDS:** small and microenterprises, free apps.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 01:</b> Comentário de usuários.....	23
<b>Figura 02:</b> Avaliação do desenvolvedor.....	24
<b>Figura 03:</b> Ícone Whatsapp.....	24
<b>Figura 04:</b> Informações adicionais dos apps.....	25
<b>Figura 05:</b> Organograma empresa “Beta”.....	28
<b>Figura 06:</b> Whatsapp.....	30
<b>Figura 07:</b> Ferramentas do Skype – chamada de voz/imagem.....	33
<b>Figura 08:</b> Ferramentas do Skype – chat.....	33
<b>Figura 09:</b> Tela Evernot.....	35
<b>Figura 10:</b> Telas do app Waze.....	36
<b>Figura 11:</b> Telas app TeamViewer.....	37
<b>Figura 12:</b> Telas de acesso a arquivos do app Drive via celular.....	39
<b>Figura 13:</b> Tela app google agenda.....	40
<b>Figura 14:</b> Telas app vhsys.....	41
<b>Figura 15:</b> App Instagram.....	41



## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 01:</b> Perfil de pequenos negócios.....	15
<b>Quadro 02:</b> Classificação de maturidade - Google play.....	26
<b>Quadro 03:</b> Ferramentas do Skype.....	32
<b>Quadro 04:</b> Aplicativos Google Play.....	45
<b>Quadro 05:</b> Aplicativos organizadores de compromisso.....	49
<b>Quadro 06:</b> Apps para acesso de e-mails.....	50
<b>Quadro 07:</b> Apps antivírus.....	50
<b>Quadro 08:</b> Apps educacionais.....	51
<b>Quadro 09:</b> Apps destinadas a mídias sociais.....	52
<b>Quadro 10:</b> Apps Financeiros.....	54
<b>Quadro 11:</b> App Simuladores.....	55
<b>Quadro 12:</b> Apps organizadores de empresa.....	55
<b>Quadro 13:</b> Apps gerenciadores de gastos.....	56
<b>Quadro 14:</b> Apps para gerenciamento de fotos.....	57
<b>Quadro 15:</b> Apps gerenciadores de filmes.....	60
<b>Quadro 16:</b> Apps para downloads e edição de filmes.....	61
<b>Quadro 17:</b> Apps para realização de efeitos em vídeo.....	62
<b>Quadro 18:</b> Apps de notícias.....	63
<b>Quadro 19:</b> Apps de armazenamento de dados.....	64

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO .....	11
1.2 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA.....	12
1.3 OBJETIVOS .....	12
1.3.1 Objetivo geral .....	13
1.3.2 Objetivo específico .....	13
1.4 JUSTIFICATIVA .....	13
1.5 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO .....	14
1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO .....	14
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>16</b>
2.1 MICRO E MÉDIO EMPRESAS .....	16
2.2 O PERFIL DO USO DE TI EM MICROEMPRESAS - CENÁRIO .....	17
2.2.1 Ganhos com o uso TI .....	17
2.2.2 Planejamento estratégico .....	19
2.2.3 Aplicativos .....	21
2.3 A TI em auxílio ao marketing .....	22
2.3.1 Avaliação dos Aplicativos .....	23
<b>3. LEVANTAMENTO DE DADOS E ANÁLISE DOS RESULTADOS – ESTUDO DE CASO .....</b>	<b>27</b>
3.1 DESCRIÇÃO .....	27
3.1.1 Conhecendo a empresa .....	27
3.1.2 Análise dos resultados .....	28
3.1.2.1 WhatsApp Messenger .....	29
3.1.2.2 Skype .....	30
3.1.2.3 Evernote .....	34
3.1.2.4 Waze social GPS Maps & Traffic.....	35
3.1.2.5 TeamViewer para Remote Control .....	36
3.1.2.6 Google drive .....	38
3.1.2.7 Google Agenda.....	39
3.1.2.8 VHSYS Pedidos .....	40
3.1.2.9 Instagram .....	41
3.1.2.10 Smart Voice Recorder .....	42
3.2 RESULTADOS E BARREIRAS .....	42
3.2.1 – RESULTADOS ESPERADOS.....	42
3.2.2 – BARREIRAS.....	43
<b>4 ESTUDO DO MERCADO DE APLICATIVOS E SUAS FUNCIONABILIDADES ..</b>	<b>45</b>
4.1 ANÁLISE DE APLICATIVOS GRATUITOS .....	45
4.2.1 Organizar compromissos:.....	48
4.2.2 Acessar e-mails.....	49

4.2.3 Antivirus.....	50
4.2.4 Aplicativos ligados a educação .....	51
4.2.5 Mídias sociais.....	52
4.2.6 Finanças.....	53
4.2.7 Simulações.....	54
4.2.8 Organizador de empresas .....	55
4.2.9 Gerenciador de gastos .....	56
4.2.10 Fotos .....	57
4.2.11 Filmes.....	60
4.2.12 Vídeos on line.....	61
4.2.13 Efeitos em vídeo.....	62
4.2.14 Notícias .....	63
4.2.15 Nuvem .....	64
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>66</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>68</b>

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

A crescente demanda do mercado leva as organizações a tornarem-se cada vez mais competitivas. O acesso à Tecnologia da Informação (TI) tornou-se mais fácil e acessível, assim o seu uso está se intensificando em todos os segmentos empresariais, inclusive nas micros, pequenas e médias empresas.

O mercado de telefonia móvel e seus aplicativos estão cada vez mais agressivos, oferecendo soluções inovadoras e criativas. Em 2011, a receita de aplicativos *mobile* atingiu US\$8.5 bilhões, e estima-se que em 2016 será de US\$ 46 bilhões (EQUIPE DE INTELIGÊNCIA DE MERCADO DA PONTOMOBI, 2014).

Os aplicativos estão cada vez mais acessíveis e com isso passam a ter papel de destaque na vida dos usuários, que já preferem acessar seus compromissos e outros documentos através dos tablettes e *smartphones*, em uma conexão *on line*.

Este estudo procurou identificar ferramentas gratuitas de TI que podem contribuir com a modernização de todos os processos produtivos e de gestão das Micro e Pequenas Empresas (MPEs), produtos estes que ora são similares aos licenciados que apenas estavam ao alcance de grandes corporações.

As tecnologias apresentadas neste estudo tem o propósito de verificar quais são as suas reais contribuições para o aperfeiçoamento dos processos de gestão, controle e até automação das MPEs, melhorando assim seus resultados num ambiente competitivo.

Inicialmente foi realizada a pesquisa bibliográfica que possibilitou a contextualização do tema, numa segunda fase foi realizada a pesquisa exploratória de aplicativos gratuitos que podem ser utilizadas pelas MPEs, e finalmente realizou-se um estudo de caso focado em uma empresa no ramo de aparas de papel, a qual pode ser observada como um exemplo clássico de uma PME's, tendo como intuito mostrar os processos que poderiam ser automatizados fazendo-se o uso de dez aplicativos gratuitos.

Por ser o uso de aplicativos gratuitos um comportamento recente nos ambientes corporativos, pouca literatura foi encontrada com esta abordagem, principalmente entre as MPEs.

## 1.2 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

O mercado de aplicativos, de início recente, tanto no Brasil quanto no mundo ainda não é totalmente explorado pelas PME's. O desconhecimento associado ao grande número de aplicativos disponíveis parece deixar assustados os gestores deste importante segmento empresarial, que na dúvida, preferem não fazerem uso deles.

Cada vez mais é importante que o gestor das PME's conheça essas ferramentas e procure identificar quais os processos da organização que podem ser automatizados através de aplicativos gratuitos.

Em especial investigam-se os aplicativos gratuitos e suas peculiaridades, tendo em vista que a questão orientadora da pesquisa estar diretamente direcionada a questão: "Quais aplicativos poderiam ser usados para agregar valor para micro e pequenas empresas?".

O presente trabalho busca orientar o gestor de micro e pequenas empresas, desenvolvendo nestes o conhecimento das ferramentas disponíveis no mercado em prol da maximização da gestão empresarial.

## 1.3 OBJETIVOS

Em seguida apresentam-se os objetivos que se buscou alcançar com o presente estudo.

### 1.3.1 Objetivo geral

Estudar como os aplicativos gratuitos de TI podem auxiliar as PMEs no aumento de seu desempenho, com a automação de processos de gestão.

### 1.3.2 Objetivo específico

- ✓ Caracterizar pequena e microempresa em função de definições oficiais adotadas pelo mercado.
- ✓ Determinar os processos passíveis de automação, tomando como referência uma microempresa ou pequena empresa.
- ✓ Levantar os aplicativos livres existentes no mercado que podem ser utilizadas por micro e pequenas empresas.
- ✓ Escolher 10 aplicativos que possam ser usados por uma micro ou pequena empresa.
- ✓ Elaborar recomendações que possam ser utilizadas por empresas para automatizar processos de gestão e produção, com aplicativos livres.

## 1.4 JUSTIFICATIVA

O mercado de aplicativos tem crescido de forma constante nos últimos anos, tornando-se um importante segmento da economia. Nesta óptica, a disponibilidade de novos aplicativos destinados a Gestão tem se multiplicado, universalizando o seu uso.

O mercado de mobílies tem crescido fortemente, mostrando que seu uso esta tornando-se cada vez mais corriqueiro nos meios sociais e empresarias. Desta forma, percebe-se que as organizações também precisam estar preparadas para esta nova era tecnológica, alterando seu ambiente organizacional, no intuito de continuarem nos seus mercados, cada vez mais sujeitos a concorrências globais.

Por se tratar de um tema ainda recente, existem muitos gestores de pequenas e microempresas que desconhecem os benefícios que os aplicativos podem oferecer ao seu negócio.

Este estudo visa a contribuir com as informações relevantes sobre os aplicativos gratuitos que hoje estão disponíveis no mercado apresentando uma orientação ao gestor.

## 1.5 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

Foi realizada uma pesquisa exploratória, onde foram levantados diversos aplicativos e suas peculiaridades. Logo após foi realizado um estudo de caso em uma empresa familiar de pequeno porte, que se enquadra no perfil de PME"s, no ramo de aparas de papel, no qual foram observados os processos que poderiam ser automatizados com os aplicativos. Dando prosseguimento aos estudos foi feito um levantamento de dez aplicativos que podem ser usados na empresa.

## 1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO

Esta monografia está dividida em 5 capítulos, conforme descrito:

Capítulo 1 – Introdução

Capítulo 2 – Fundamentação Teórica

Capítulo 3 – Estudo de Mercado de Aplicativos e suas Funcionalidades

Capítulo 4 – Levantamento de Dados e Análise dos resultados – Estudo de Caso

Capítulo 5 – Considerações Finais

No primeiro capítulo é realizada a introdução, apresentação do tema, problemas, objetivos principais e metodologia da pesquisa, a seguir, no capítulo 2 apresenta-se a revisão da literatura. O capítulo 3 dedica-se aos aplicativos gratuitos

e suas peculiaridades. Na sequência o capítulo 4 busca demonstrar através do estudo de caso, o perfil da empresa, para investigar quais os aplicativos que podem ser utilizados para agregar valor aos negócios. Finalmente, no Capítulo 5 abordam-se as conclusões do estudo realizado e as recomendações para futuras pesquisas sobre o tema.



## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo realizou-se uma revisão dos conceitos e abordagens relacionadas a este estudo por meio de pesquisa bibliográfica.

### 2.1 MICRO E MÉDIO EMPRESAS

As MPEs têm uma grande importância para a economia brasileira gerando emprego e renda a grande parte da população. Conforme estudo realizado pelo Serviço Brasileiro de Apoio a Micro e Pequenas Empresas - Sebrae (2014a), no Brasil, o universo de MPEs representa 95% do total de estabelecimentos industriais, 98% dos comerciais, e 99% dos estabelecimentos do setor de serviços.

Ainda para o Sebrae (2014a), existem quatro segmentos por faixa de faturamento, com exceção do pequeno produtor rural. Tal segmentação segue os critérios da Lei Complementar 123/2006, também chamada de Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas, apresentado o panorama no quadro abaixo:

Microempreendedor individual	Faturamento até R\$ 60mil;
Microempresa	Faturamento até R\$360 mil;
Empresa de Pequeno Porte	Faturamento entre R\$ 360 mil e R\$ 3,6 milhões;
Pequeno Produtor Rural	Propriedade com até 4 módulos fiscais ou faturamento de até R\$ 3,6 milhões .

**Quadro 01:** Perfil de pequenos negócios  
Fonte: SEBRAE, (2014a).

Observando-se o Quadro 1 percebe-se a diferença na ordem de faturamento das empresas, o que certamente impacta nos investimentos em TI.

## 2.2 O PERFIL DO USO DE TI EM MICROEMPRESAS - CENÁRIO

O terceiro milênio tem se mostrado como sendo uma era onde a informação está disponível on-line em qualquer canto do mundo, a qualquer momento, em um simples toque em uma tecla de celular, conforme afirmam TURBAN *et al* (2010, p. 22):

*No mundo todo, as empresas estão adotando as tecnologias da computação móvel a uma enorme velocidade. Elas estão empregando hardware sem fio e aplicativos para trabalhar com computadores em qualquer lugar. Os ganhos de produtividade disponíveis com tecnologia móvel continuam a se expandir na medida em que o preço da tecnologia cai. E, no caso da mobilidade, a tecnologia realmente revoluciona a maneira como as pessoas trabalham.*

A mudança dos mercados, a partir do comportamento dos consumidores tem exigido novas posturas das organizações, que obrigatoriamente precisam aderir a novas tecnologias e somente assim, ter agilidade nos processos e atendimento aos clientes.

Normalmente as MPEs são compostas por poucos funcionários que em muitos casos tem no gestor o responsável por inúmeras funções dentro da organização

A maioria das MPEs apresenta uma estrutura enxuta e piramidal, na qual a autoridade máxima está nas mãos do proprietário, que decide desde a marca do café que será consumido na empresa até a compra de novos equipamentos (UTFPR, 2014), esquecendo-se de que crescimento da organizações está atualmente ligado ao domínio da informação em tempo real e na confiança dos relacionamentos.

### 2.2.1 Ganhos com o uso TI

Quando as ferramentas de TI passam a fazer parte do cotidiano das empresas percebe-se evolução dos processos gerenciais, trazendo ganhos e vantagens ao negócio, conforme afirmam ALBERTIN e ALBERTIN (2004, P. 04):

*As organizações brasileiras têm utilizado ampla e intensamente as tecnologias de informação e comunicação para viabilizar a integração interna entre suas várias áreas e externa com seus fornecedores, clientes e parceiros, processar um número muito grande de transações e atender a uma grande quantidade de clientes de forma rápida, segura e, muitas vezes, personalizada.*

A crescente evolução da TI trouxe redução de custos de seus equipamentos e aplicativos, com inovações que auxiliam os processos de gestão conforme afirma Sebrae (2014b):

*A TI, quando implementada corretamente e bem utilizada como ferramenta para a gestão da empresa, propicia algumas vantagens, possibilitando ao gestor dos negócios uma análise mais criteriosa do relacionamento com os consumidores, que pode conduzir a uma estratégia de marketing e de vendas mais eficientes, tendo como consequência a possibilidade do aumento na frequência e no volume das vendas.*

As PMEs conseguem automatizar seus processos com baixo investimento na atualidade, pois a baixa dos preços de softwares e hardwares tem universalizado as tecnologias, que atualmente podem facilmente ser acessadas via internet, contribuem (BATISTA, 2014. p. 200) ao dizerem:

*Hoje, a automação possui um novo significado quando correlacionado a sistemas de informação, sendo vista como um grande aliado para o aumento de produtividade da organização e também para o desenvolvimento da atividade do trabalhador*

O Brasil tem investido constantemente em novas Tecnologias de Informação e ocupa o sétimo lugar em gastos dentre os países que mais gastam neste setor, segundo afirma a ABES SOFTWARE (2014).

*A Indústria Brasileira de TI está posicionada em 7º lugar no ranking mundial, com um investimento de US\$ 61,6 bilhões, resultado 15,4% superior ao registrado em 2012, de acordo com o mais recente estudo realizado pela IDC (Internacional Data Corporation), em parceria com a ABES. Somente os investimentos em Software e Serviços de TI atingiram US\$ 25,1 bilhões, representando um crescimento de 10,1% sobre o ano anterior.*

A Associação Brasileira das Empresas de Software (ABES SOFTWARE, 2014) destaca:

*O crescimento de 15,4% dos investimentos em TI superaram as mais otimistas expectativas, impulsionado principalmente pelo crescimento da venda de novos dispositivos móveis (tablets e smartphones). Já a indústria de software e serviços cresceu 10,1%, impactada pela apreciação do Dólar frente ao Real.*

A evolução dos Mercados Consumidores tem mudado a visão dos gestores de PMEs, que começam a enxergar a TI, como necessidade de seus negócios. Cabe também ressaltar que a TI por si só não irá resolver todos os problemas da empresa, é preciso que toda esta nova política de gestão esteja integrada ao dia a dia das operações.

### 2.2.2 Planejamento estratégico

Para que projetos de TI, por mais simples que sejam, tenham sucesso é preciso que sejam planejados pelos gestores e equipes de usuários. Dentro desta lógica é preciso pensar uma estratégia de implantação, quando se definirão as ferramentas necessárias, prazos, testes, custos, treinamentos, ou seja, um planejamento estratégico.

O Planejamento estratégico corresponde ao estabelecimento de um conjunto de providências a serem tomadas pelo executivo para a situação em que o futuro tende a ser diferente do passado, entretanto, a empresa tem condições e meios de agir sobre as variáveis e fatores de modo que possa exercer alguma influência; o planejamento consiste em um processo contínuo, um exercício mental que é executado pela empresa independentemente de vontade específica de seus executivos (OLIVEIRA, 2014. p. 35).

Para Peter Drucker citado por Chiavenato (2003, p.39) o planejamento estratégico pode assim ser definido:

*(...) o processo contínuo de, sistematicamente e com o maior conhecimento possível do futuro contido, tomar decisões atuais que envolvem riscos; organizar sistematicamente as atividades necessárias à execução dessas decisões em confronto com as expectativas alimentadas.*

Com a globalização do mercado consumidor, o oferecimento de novas tecnologias é imprescindível para que as empresas de qualquer porte façam seus planejamentos pensando na necessidade da TI nas corporações.

Denis Alcides Rezende (2008, p. 18) amplia o conceito de planejamento estratégico: *“o planejamento estratégico da organização é um processo dinâmico, sistêmico, coletivo, participativo e contínuo para determinação dos objetivos, estratégicos e ações da organização”*.

O planejamento ligado a tecnologia da informação, deverá ser flexível sempre sendo pensado no futuro e nas novas tendências, para que consiga se adaptar as novas realidades do mercado.

O diagnóstico estratégico corresponde à primeira fase do processo de planejamento estratégico e procura responder a pergunta básica, a qual busca a real situação da empresa quanto a seus aspectos internos e externos, verificando-se ainda o que a empresa tem de bom, de regular ou de ruim em seu processo administrativo (OLIVEIRA, 2014. p. 39).

Para McDonnell e Ansoff (1997, p. 64.), *“o diagnóstico estratégico determina se uma empresa precisa alterar seu comportamento estratégico para obter sucesso no ambiente futuro”*.

Com base nos ensinamentos dos autores supracitados e em Sommerville (2007, p.63) pode-se verificar que, para obter êxito no planejamento se faz necessário que, todas as áreas da empresa estejam envolvidas no planejamento auxiliando o gestor. Sendo assim, o gerenciamento de um projeto de software depende de um planejamento minucioso, buscando-se inclusive prever os problemas que podem ocorrer, bem como, traçando-se soluções experimentais para esses problemas.

Para não incorrer em erros o gestor precisa diagnosticar os processos que poderão ser automatizados, logo após deverá escolher as ferramentas disponíveis de acordo com os seus recursos e necessidades.

Atualmente existem aplicativos gratuitos que ajudam o gestor a desenvolver projetos e a engajar os membros em tempo real. São exemplos destes aplicativos para gerenciamentos: Project Planning Pro, Project Management System, Contractor, Project Management, Project Management App, dentre outros.

### 2.2.3 Aplicativos

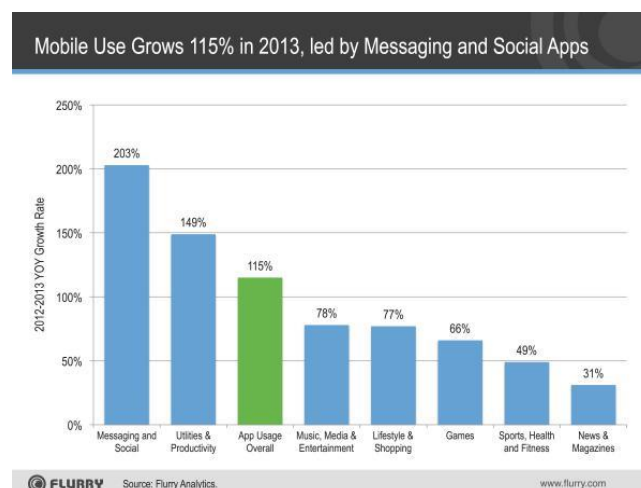
Um software aplicativo consiste basicamente em um programa que desempenha atividade e aplicação (comerciais ou pessoais) específica para os usuários (CAIÇARA JUNIOR, 2012. p. 49). Também conhecidos como “Apps” que origina-se da palavra “*applications*”.

A evolução tecnológica ocorrida na TI, mudou substancialmente o comportamento dos consumidores, que a alguns anos atrás precisava buscar em lojas e fornecedores seus aplicativos computacionais, muitas vezes seguidos de grandes equipes de implantação. Atualmente a internet mudou esta relação comercial, pois lojas virtuais oferecem toda linha de produtos no “click” de um “mouse”. Cabe reforçar que nesta opção de acesso existem diversas ferramentas gratuitas e auto-explicativas, facilitando acentuadamente a vida do gestor.

As lojas de aplicativos lucram com as versões gratuitas, pois a maioria dessas versões apresentam ferramentas adicionais que podem ser cobradas do usuário.

A redução de preços de equipamentos de comunicação móvel e aumento de aplicativos disponíveis, atingem todo tipo de público, tornando a TI cada vez mais incorporada a estrutura da organização.

O gráfico abaixo, desenvolvido pela Flurry (2014), mostra a evolução dos App no ano de 2013, dividido por categoria. A categoria que mais vem se destacando são os app ligados as mídias sociais com um crescimento de 115 %.



**Gráfico 01:** Evolução dos apps por categoria em 2013.  
Fonte: FLURRY, (2014).

O gráfico mostra que o uso de aplicativos e aparelhos móveis tem crescido vertiginosamente. Este comportamento social dos consumidores abre portas para empresas inovadoras que usem destes em seu contato direto com o cliente.

É importante mencionar que as versões gratuitas de aplicativo possuem alto desempenho e qualidade, portanto são incorporados por públicos diversificados. Pose-se afirmar que para o crescimento do negócio, muitas vezes, os aplicativos precisam ser mais robustos, portanto, passam a indicar a necessidade de versões pagas, porém quando este momento chegar, a empresa já se apropriou da tecnologia, teve ganhos no uso do aplicativo, justificando o *up-groud*. Assim também entende Wooldrigge e Scheneidert (2012, p. 126), pois, frisa que, tornar disponíveis versões de demonstração e teste para *downloads* gratuitos consiste em uma das principais ferramentas de marketing para vender software comercial. Toledo 2013, p. 94), complementa:

*Esses aplicativos gratuitos são conhecidos como Freemium, (...) tem como característica a oferta completamente gratuita de um produto ou parte dele (...). O grande objetivo destas empresas é aumentar cada vez mais a taxa de conversão de usuários gratuitos, para uma versão premium paga, no qual o cliente enxerga o benefício de novos recursos e vantagens.*

Um excelente exemplo de Freemium são os antivírus, que fornecem gratuitamente a versão básica, cobrando pelas versões que oferecem maior proteção ao sistema do usuário.

### 2.3 A TI em auxílio ao marketing

Cada vez mais o consumidor define as regras do que querem exatamente, levando as empresas a buscarem formas de customizar seus produtos a cada seguimento de consumidor e com o desafio de não aumentar o custo unitário. Desta forma, o perfil do marketing empresarial tem se moldado a nova realidade do mundo conectando-se com as novas ferramentas da TI e de telefonia móvel.

É importante lembrar que a função básica da comunicação é aproximar as pessoas, desta forma, ela pode ocorrer de diversas maneiras, inclusive virtualmente. Os aplicativos que hoje são disponibilizados aos equipamentos móveis, por exemplo, reduzem distâncias continentais a toques de teclas.

Estas ferramentas podem ser totalmente aplicáveis ao mundo corporativo, diminuindo um dos maiores problemas de gestão, a comunicação, segundo Berlo (2003, p. 147), a comunicação aumenta a possibilidade de similaridade entre as pessoas, aumenta as possibilidades de que as pessoas possam trabalhar juntas para a consecução do objetivo.

### 2.3.1 Avaliação dos Aplicativos

O uso de TI nas empresas deve sempre estar relacionado com as estratégias operacionais, de maneira que sua aplicação eleve o seu desempenho e consequentemente sua competitividade no mercado.

A pesquisa dos aplicativos foi centrada na loja virtual Play Store, vinculada ao Sistema Android, que possui mais de 700.000 itens gratuitos ou pagos a disposição dos usuários (PLAY STORE, 2014).

A primeira forma utilizada para avaliar o aplicativo é consultar os depoimentos de usuários na própria loja, nas páginas de *download*, conforme ilustra a figura abaixo:

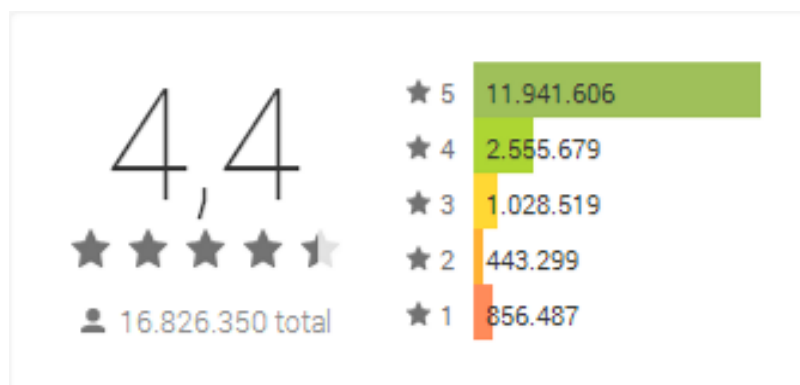


**Figura 01::** Comentário de usuários  
Fonte: GOOGLE PLAY, 2014



Os comentários apresentados na Figura 01 – Comentário de usuário, pode dar idéia da avaliação realizada pelo consumidor do serviço e também alertar sobre possíveis falhas, que já foram observadas.

Outro ponto a ser analisado é quantas vezes o aplicativo foi baixado e quantas estrelas ele possui. Com essa informação o usuário interessado no aplicativo poderá verificar sua aceitação no mercado, tendo idéia assim de sua qualidade.



**Figura 02:** Avaliação do desenvolvedor.  
Fonte: GOOGLE PLAY, 2014

A possibilidade de pesquisar o desenvolvedor do programa é outro fator importante, pois marcas renomadas e conhecidas no mercado, a princípio são mais seguras e com mais chances de cumprirem o que foi prometido em suas campanhas de marketing.



**Figura 03:** Ícone WhatsApp

Fonte: GOOGLE PLAY, 2014

A pesquisa prévia sobre o aplicativo é de responsabilidade do usuário, devendo ainda, ficar atento as atualizações que são continuamente ofertadas pelas empresas detentoras do produto conforme a Figura 04:

Informações adicionais				
Atualizado 16 de julho de 2014	Tamanho 15M	Instalações 500.000.000 - 1.000.000.000	Versão atual 2.11.301	Requer Android 2.1 ou superior
Classificação do conteúdo Médio nível de maturidade	Entrar em contato com o desenvolvedor <a href="#">Visitar o website do desenvolvedor</a> <a href="#">Enviar e-mail ao desenvolvedor</a> <a href="#">Política de Privacidade</a>	Permissões <a href="#">Ver detalhes</a>	Relatório <a href="#">Sinalizar como impróprio</a>	

**Figura 04:** Informações adicionais dos apps  
Fonte: GOOGLE PLAY, 2014

No quadro de classificação de maturidade, desenvolvido pela Google Play, é possível observar as classificações de maturidade utilizadas para categorizar os aplicativos, observe:

<b>Todos</b>
Os aplicativos desta categoria não devem coletar dados do local do usuário nem ter materiais reprováveis. Os aplicativos não devem compartilhar conteúdo de usuário nem incluir recursos sociais.
<b>Nível baixo de maturidade</b>
Os aplicativos desta categoria podem conter exemplos de violência moderada em desenhos animados ou violência de ficção ou outro conteúdo potencialmente ofensivo. Os aplicativos podem coletar dados do local do usuário a fim de fornecer informações sobre a localização específica ou melhorar a experiência do usuário, mas não devem compartilhar os dados com outros usuários. Além disso, os aplicativos incluem alguns recursos sociais, mas não devem ter como foco a comunicação entre os usuários.
<b>Nível médio de maturidade</b>

Os aplicativos desta categoria podem incluir referências sexuais, violência intensa de ficção intensa ou realista, palavrões ou humor negro, referências a uso de drogas, álcool e tabaco, recursos sociais e simulação de jogos de azar. Os aplicativos podem coletar dados do local do usuário para fins de compartilhamento ou publicação com o consentimento do usuário.

#### Nível alto de maturidade

Os aplicativos desta categoria podem incluir ou focar referências sexuais e conteúdo sugestivo com mais frequência, violência gráfica, recursos sociais, simulação de jogos de azar e intensas referências ao uso de drogas, álcool e tabaco. Os aplicativos podem coletar dados do local do usuário para fins de compartilhamento ou publicação com o consentimento do usuário.

**Quadro 02:** Classificação de maturidade - Google play  
Fonte: GOOGLE PLAY (2014).

### 3. LEVANTAMENTO DE DADOS E ANÁLISE DOS RESULTADOS – ESTUDO DE CASO

#### 3.1 DESCRIÇÃO

Este trabalho foi realizado na forma de um Estudo de Caso, buscando estabelecer processos de gestão dentro de uma pequena empresa que podem ser alavancados com o uso de aplicativos.

O conhecimento resultante dessa pesquisa será uma contribuição para os gestores de MPEs, estes poderão utilizar os aplicativos como ferramentas estratégicas para atribuírem valor a sua organização. Esta pesquisa também será útil para quem tem interesse em conhecer melhor as ferramentas, não apenas para níveis corporativos mais também para uso diário facilitando o dia a dia.

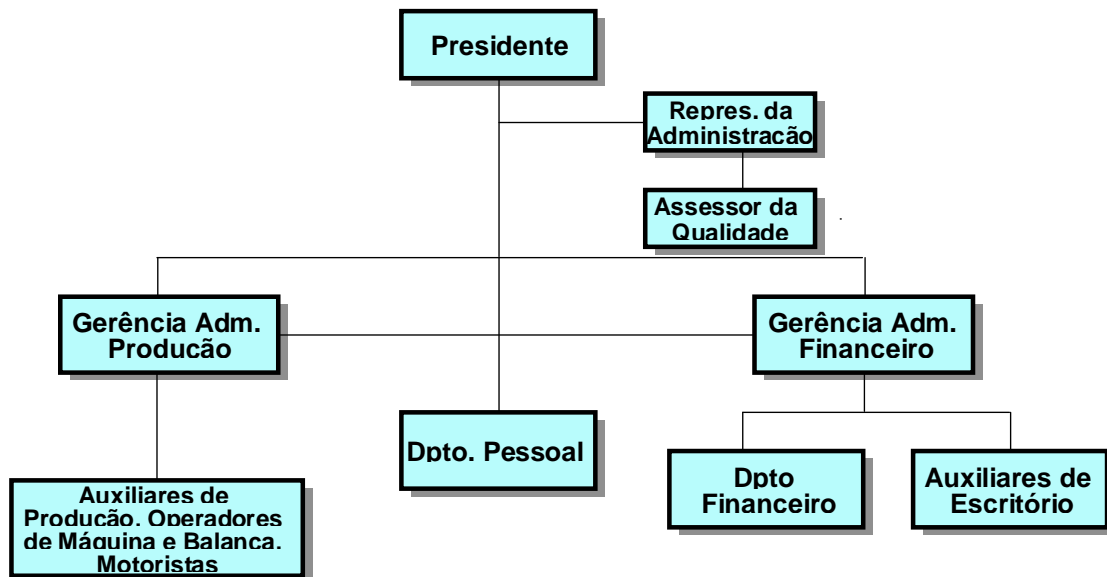
##### 3.1.1 Conhecendo a empresa

A empresa Beta Reciclagens de papel é uma empresa totalmente familiar e nacional, fundada em 1941, desde então atua no ramo de aparas de papel sendo responsável pela coleta, classificação e destinação (vendas) deste material para indústrias de reciclagem. Atualmente possui 130 funcionários sendo classificada como **microempresa** de acordo com o Sebrae.

Os principais produtos são aparas de papel, papelão e plástico filmes, esse último produto não é visto como principal mas, acaba chegando misturado ao papelão sendo necessário separá-los para dar a destinação correta.

A empresa tem como fornecedores algumas das principais redes de supermercados de Curitiba e região metropolitana, empresas automobilísticas, indústrias gráficas entre outros.

Segue na Figura 05 o organograma da empresa:



**Figura 05:** Organograma empresa "Beta"  
 Fonte: Autoria própria.

O processo produtivo atualmente começa quando o cliente liga para agendar a coleta, as telefonistas anotam em um papel, se seguirá para o gerente distribuir manualmente os recados para os motoristas que em seguida saem para realizar as coletas.

Caso o material chegue em desconformidade, por exemplo com lixo, comidas ou outros tipos de material que não seja papel, o responsável do depósito é imediatamente informado, cabendo a este tirar fotos e encaminhar ao setor da qualidade para que seja tomada as devidas providências.

### 3.1.2 Análise dos resultados

Existem centenas de aplicativos gratuitos a disposição do gestor basta ele analisar as estratégias e escolher as ferramentas que poderão auxiliar nas tarefas diárias.

Após a análise dos departamentos foram levantados pontos críticos dentro da empresa que podem ser automatizados com o auxílio dos aplicativos.

Cada um dos aplicativos apresentam particularidades, características e focos próprios, promovendo soluções criativas que almejam bons resultados.

Foram analisados 10 aplicativos que poderiam ser utilizados na empresa são eles:

### 3.1.2.1 WhatsApp Messenger

WhatsApp Messenger é um aplicativo de mensagens multiplataforma que permite trocar mensagens pelo celular sem pagar por SMS. Está disponível para smartphones iPhone, BlackBerry, Windows Phone, Android e Nokia (WHATSAPP INC, 2014).

Esse app vem se destacando, segundo em junho de 2013, o aplicativo alcançou a marca dos 250 milhões de usuários ativos e 25 bilhões de mensagens enviadas e recebidas diariamente. Está se transformando no meio de comunicação mais rápido no mercado atual (CT. COMUNICAÇÃO. 2014).

Ao analisar a empresa de aparas foi observado que está ferramenta seria de extrema importância para vários departamentos.

**Setor de coletas:** O fornecedor de papel ao invés de ligar solicitando a retirada de material poderia enviar apenas uma mensagem sendo ela escrita ou de áudio.

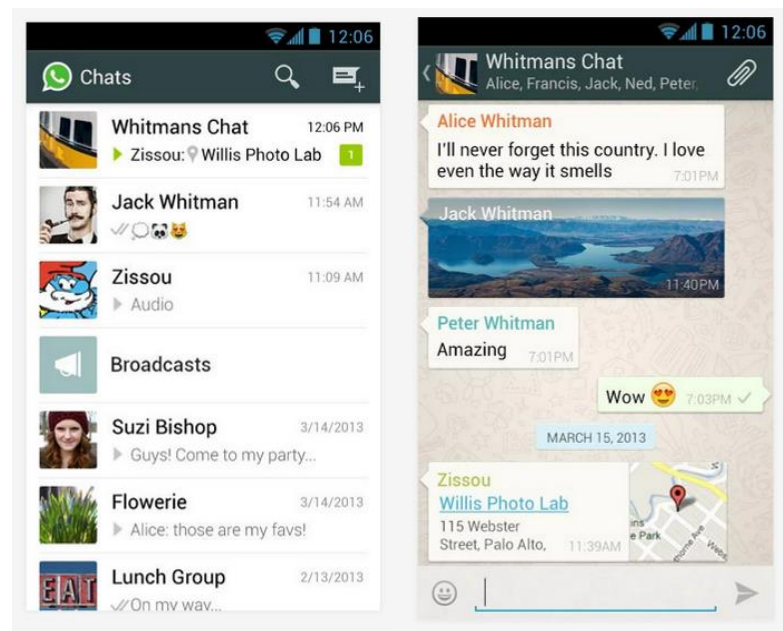
**Setor de compras:** atendimento direto ao fornecedor e cliente, repassando preços e descontos, criando fidelização e respondendo com agilidade. O Whatsapp neste setor, também aprimoraria a resposta para possíveis reclamações.

**Qualidade:** quando for apresentado qualquer proibitivo na carga o setor da qualidade poderá enviar uma mensagem instantânea para o fornecedor informando do problema para que não ocorra novamente.

**Fiscal:** A pessoa responsável os invés de fazer ligações para os clientes solicitando a retirada de aparas poderia enviar um recado. Outra opção seria quanto a questão do desktop, caso este esteja sem conexão com o departamento, o responsável poderá enviar as Nfe's para as outras filiais através do whatsapp.

**Logística/auxiliares:** é importante é que o profissional ligado a logística mantenha a clareza nos processos, poderá também, manter sempre o fornecedor atualizado de como o material está chegando, quanto foi realizado e o momento do registra de entrada e saída, etc.

**Outros:** essa ferramenta permitirá maior comunicação entre os funcionários, podendo facilitar, agilizar e aumentar a interação no setor e entre setores correlacionados, mediante a possibilidade da criação de grupos de usuários. Onde o gestor poderá repassar as tarefas diárias, comunicado de reuniões, informações, dentre outros, conforme indica Figura 06:



**Figura 06:** Whatsapp  
Fonte: WHATSAPP INC., (2014).

### 3.1.2.2 Skype

O Skype consiste em uma ferramenta que possibilita chamadas de voz e imagem em tempo real a qualquer distância e de forma gratuita, necessitando de conexão a internet de boa velocidade. A Microsoft (2014), assim o define:

*O Skype serve para ajudar as pessoas a fazerem coisas juntas quando estão separadas. O chat e as chamadas de voz e com vídeo do Skype facilitam a troca de experiências com quem mais importa na sua vida, onde quer que vocês estejam.*

A ferramenta Skype já é utilizado atualmente na empresa, mas apenas nos desktop, o aplicativo Skype só irá agregar caso venha a fazer a ponte com o cliente ou fornecedor.

Com o Skype há a possibilidade de se fazer reuniões com até 25 pessoas conectadas através de videoconferência. Hoje para ser realizadas as reuniões entre clientes, o gestor da empresa se desloca até o escritório destes. Essa opção do Skype além de agilizar, também irá unir todos os gestores, facilitará a comunicação esclarecendo quaisquer dúvidas, realizando fechamentos de pedidos e aproximando o cliente criando um vínculo entre os administradores.

A empresa ao receber um material de ótima qualidade, poderá editar um vídeo do material e encaminhar para os seus clientes demonstrando o produto, para isto se utilizará da opção de compartilhamento de vídeos.

A principal vantagem do aplicativo para a empresa são as ligações gratuitas de Skype para Skype, assim os funcionários não terão custo nenhum quando se comunicarem entre si ou com fornecedores que possuem a mesma ferramenta de comunicação.

Em busca de tornar mais efetiva a fidelização dos clientes, há neste app a possibilidade de se fazer uso dos lembretes com as datas de aniversário dos participantes. Podendo desta forma, o gestor se aproveitar desta facilidade e valorizar a data comemorativa do colaborador, fornecedor ou cliente.

Uma ferramenta pouco conhecida do Skype, porém muito importante para os usuários é o *Show Entire Screen*, com ele é possível que o usuário visualize a tela do monitor do outro usuário em tempo real.

Caso o gestor esteja fora, outro usuário poderá deixar de ver uma mensagem importante, a título de exemplo: um fechamento de pedido, por não responder o cliente na hora, a empresa poderá perder a venda. Por isso é importante a equipe possuir o Skype no dispositivo móvel, para que todos possam estar conectados e resolvendo os problemas do dia a dia com agilidade.

Os recursos do Skype estão descritos no Quadro 03, abaixo:



<b>Recursos do Skype</b>	
<b>Chamadas de Skype para Skype</b>	Ligue para qualquer outro usuário do Skype de graça, em qualquer lugar do mundo.
<b>Chamadas para celulares e telefones fixos</b>	Faça chamadas baratas para celulares e telefones fixos de todo o mundo.
<b>Chamadas em grupo</b>	Reúna um grupo de pessoas na mesma chamada – você pode adicionar até 25 pessoas.
<b>Número Skype</b>	Seus amigos chamam um número e você atende pelo Skype, em qualquer lugar do mundo.
<b>Redirecionamento de chamadas</b>	Não está online ou não pode atender a chamada? Basta redirecionar suas chamadas do Skype para qualquer telefone.
<b>Identificação de chamadas</b>	Não seja um número desconhecido... Deixe que as pessoas saibam que é você quem está ligando.
<b>Skype To Go</b>	Ligue para números internacionais de qualquer telefone pagando tarifas incríveis.
<b>Clicar para Chamar do Skype</b>	Da navegação na internet às chamadas com apenas um clique.
<b>Chamadas com vídeo entre duas pessoas</b>	Ponha o papo em dia, cara a cara.
<b>Chamadas com vídeo em grupo</b>	Reúna um grupo de amigos simultaneamente em uma chamada com vídeo.
<b>Mensagens com vídeo</b>	Envie uma mensagem que pode ser vista, ouvida e sentida.
<b>Chat</b>	Deixe seus dedos falarem – comente a novela, planeje uma viagem, discuta um projeto – não leva mais que um segundo
<b>Envio de SMS</b>	Envie SMS para seus amigos do conforto do seu teclado.
<b>Mensagens de voz</b>	Ocupado demais para falar? Deixe o Skype pegar os recados para você.
<b>GroupMe</b>	Compartilhe mensagens, fotos e sua localização usando seu celular.
<b>Envio de arquivos</b>	Envie arquivos, fotos e vídeos de qualquer tamanho pelo Skype. Basta soltar ou adicionar o arquivo no chat do Skype.
<b>Compartilhamento de tela</b>	Compartilhe a tela do seu computador com a pessoa com quem você estiver falando.
<b>Compartilhamento de tela em grupo</b>	Conte as novidades a todos em uma chamada com vídeo em grupo.
<b>Envio de contatos</b>	Compartilhe um contato, número e nome Skype com facilidade.
<b>Skype para Facebook</b>	Envie mensagens de chat para seus amigos do Facebook ou faça chamadas com vídeo para eles e confira seu feed de notícias do Facebook diretamente no Skype.

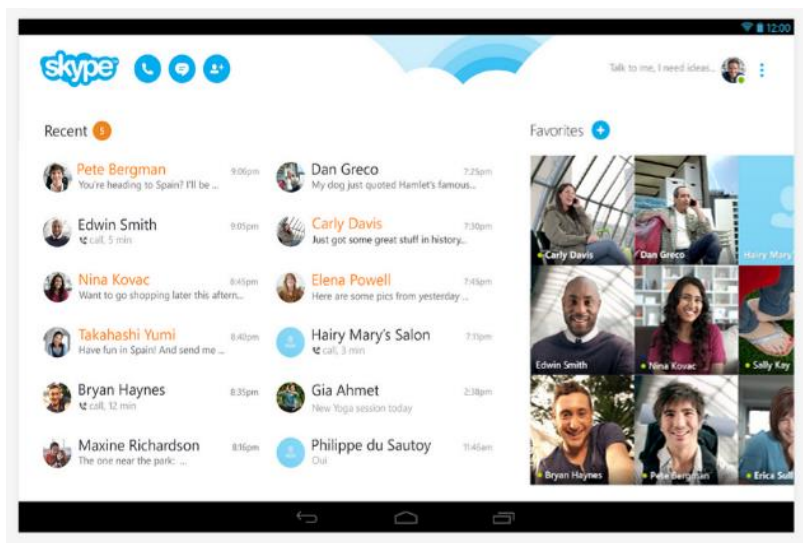
<b>Skype WiFi</b>	Acessar a Internet usando dois milhões de pontos de acesso públicos no mundo todo.
<b>Skype Manager</b>	Uma única ferramenta para criar contas e atribuir crédito e recursos.
<b>Skype para Outlook.com</b>	Passê do chat para uma chamada com vídeo em apenas um clique, diretamente da sua caixa de entrada.
<b>Skype Connect</b>	Faça chamadas pelo Skype por meio de seu PBX compatível com SIP existente.

**Quadro 03:** Ferramentas do Skype  
Fonte: MICROSOFT (2014).

As Figuras 07 e 08 demonstram as telas do SKipe sendo utilizadas nos recursos de chamada de voz/imagem e em mensagens de texto – chat,



**Figura 07:** Ferramentas do Skype – chamada de voz/imagem  
Fonte: MICROSOFT (2014).



**Figura 08:** Ferramentas do Skype – chat  
Fonte: MICROSOFT (2014).

Tendo em vista que a empresa já faz uso do Skype, haverá mais facilidade de aceitação do uso das demais ferramentas, podendo desta forma otimizar o tempo de resposta, a comunicação, a interação entre os participante, e até mesmo contribuir com a fidelização de fornecedores e clientes.

### 3.1.2.3 Evernote

Conforme o site oficial do Evernot:

***Evernote** é um bloco de rascunhos, lembranças, notas, pensamentos e referências. Tem ainda extensão para o Chrome. Formalmente, este aplicativo tem a função de coletar, organizar e anotar essas informações anotadas no seu computador, celular, ou até mesmo através do website, e sincronizar tudo isso com um banco de dados virtual só seu (EVERNOT CORPORATION., 2014).*

Com esse App é possível sincronizar os dados, por exemplo: o gestor tem o celular, o tablet e o desktop através de uma conta que é criado na hora de baixar o Evernote, é possível arquivar documentos de todos os periféricos.

O setor de vendas poderá levar os catálogos e listas de preços para onde for. Sem contar que essa ferramenta pode ser configurada para apresentar lembretes dos compromissos importantes, como reuniões almoços com clientes entre outros.

O setor da qualidade atualmente fotografa e imprime fotos do material contaminado e leva até o fornecedor, como o Evernot é possível criar uma pasta para cada fornecedor contendo todo o histórico. O responsável pelo setor poderá acompanhar a evolução dos resultados e estar em constante monitoramento do cliente.

O programa também possui outro diferencial que é o reconhecimento de escrita ou fotos, quando o usuário tira uma foto de uma escrita poderá arquivar através de uma palavra-chave, facilitando o reconhecimento. Com essa ferramenta o comercial poderá tirar fotos do cartão de visita e adicionar a lista, para localizar basta colocar a palavra-chave cadastrada.

O Evernote possui criptografia para proteger dados sigilosos, possibilitando o acesso do usuário mediante senha.



**Figura 09:** Tela Evernot  
Fonte: EVERNOT CORPORATION, (2014).

A Figura 09 apresenta duas telas onde se encontra em uso as ferramentas do Evernote.

#### 3.1.2.4 Waze social GPS Maps & Traffic

Com esse aplicativo o usuário poderá economizar tempo, combustível e programar melhor a sua rota para que realize o maior número de coletas de papelão por dia. Além de estar ciente das informações das vias evitando pegar congestionamento e paradas com *blites*.

Conforme o site oficial do Waze:

Ao conectar-se com outros motoristas, ajudamos as pessoas a criarem comunidades locais que trabalham juntas para melhorar o percurso diário de todos. Isso significa que ajudamos a evitar a frustração de ficar parado no trânsito, com informações das vias contendo alertas sobre acidentes, perigos, polícia e outros eventos ou economizando cinco minutos do seu percurso normal, simplesmente, mostrando-lhes novas rotas que talvez você nem as conheça, (WAZE MOBILE, 2014).

Atualmente não existe nenhum processo informatizado para a distribuição de rotas entre os motoristas sendo o gerente quem distribui manualmente as rotas diárias. O aplicativo é indispensável para os motoristas que

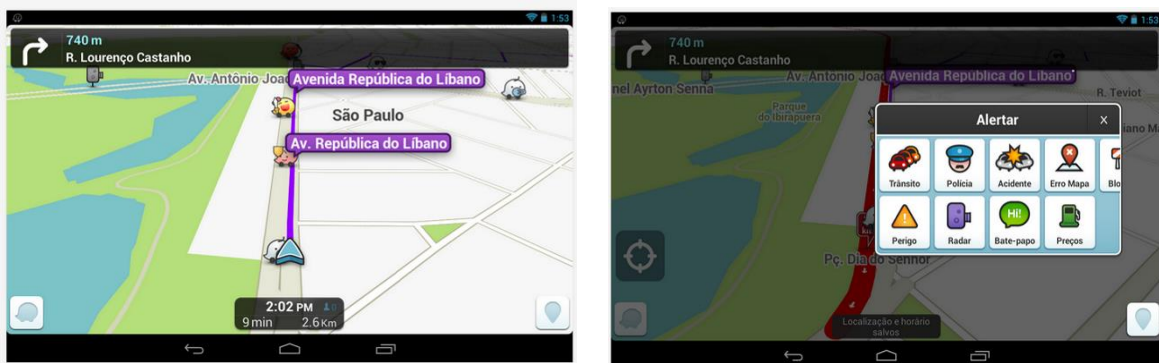
não conhecem o destino das coletas, informando as rotas e indicando o caminho mais curto.

Considerando-se que os processos logísticos são compostos por planejamento, execução e controle de subsistemas menores, como transporte, movimentação, abastecimento, armazenagem e disposição de materiais, fica evidente a necessidade de utilização de sistemas informatizados nesse setor.

Com o Waze é possível que os motoristas possam obter informações de acidentes, congestionamentos, *blites*, *etc.*, alterando a rota, otimizando o tempo de entrega e os gastos com combustível a médio prazo.

Para ajudar os usuários o Waze possui uma integração com o Facebook, assim cada reunião que é marcada o gerente poderá navegar na ferramenta direto para o evento.

Abaixo está representada na Figura 10, a utilização deste app, informando a rota a ser seguida em conformidade com os requisitos selecionados previamente:



**Figura 10:** Telas do app Waze  
Fonte: WAZE MOBILE, (2014).

### 3.1.2.5 TeamViewer para Remote Control

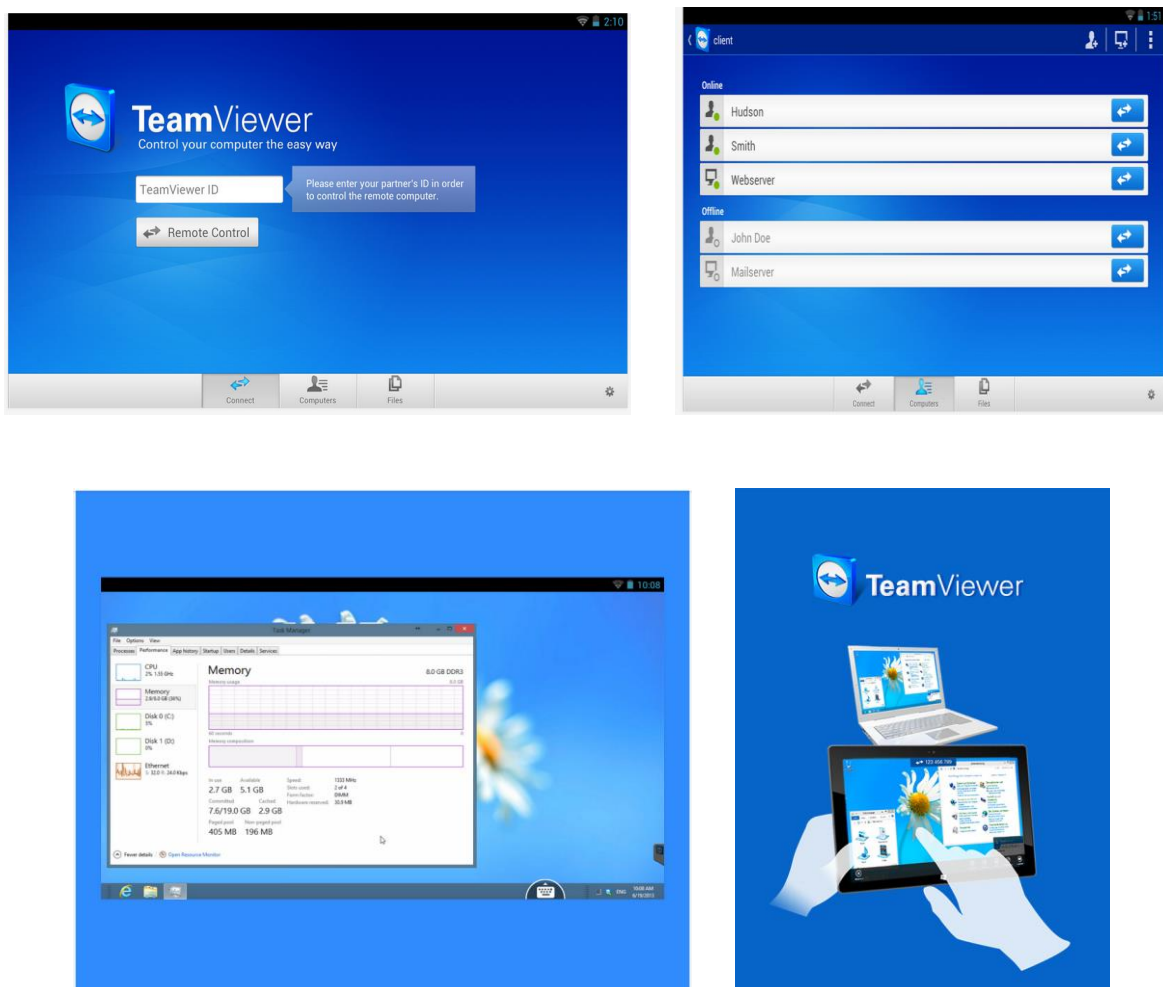
É um aplicativo que permite acessar outro computador remotamente com o uso da internet.

O TeamViewer estabelece a ligação a qualquer computador ou servidor em todo o mundo em apenas alguns segundos. Você pode controlar o computador de seu parceiro à distância como se estivesse sentado à frente dele. (TEAMVIEWER, 2014).

Esse app pode ser usado em todos os setores e situações, como exemplo: um gestor não está na empresa e necessita enviar um material urgente, uma cotação via e-mail, sendo que os dados estão no desktop. Com o Team Viewer ele poderá acessar a máquina e enviar o e-mail resolvendo o problema na hora.

O gestor poderá dar suporte aos funcionários, a título de exemplo, caso haja dúvidas na emissão de Nota fiscal eletrônica com esse app o administrador poderá dar suporte caso não esteja na empresa.

Outro fator importante é a segurança dos dados, o gestor conseguirá controlar o tráfego de dados, mediante ao acesso aos equipamentos, mensurando inclusive, se estão sendo acessado sites não permitidos pela empresa. A Figura 11 mostra algumas telas deste aplicativo:



**Figura 11** Telas app TeamViewer  
Fonte: TEAMVIEWER, (2014).

### 3.1.2.6 Google drive

Atualmente há uma série de aplicativos que já utilizam os serviços do Google Drive salvando as fotos os documentos na pasta do próprio aplicativo, além facilitar o acesso a arquivos digitais de qualquer computador, tablete e ou celular.

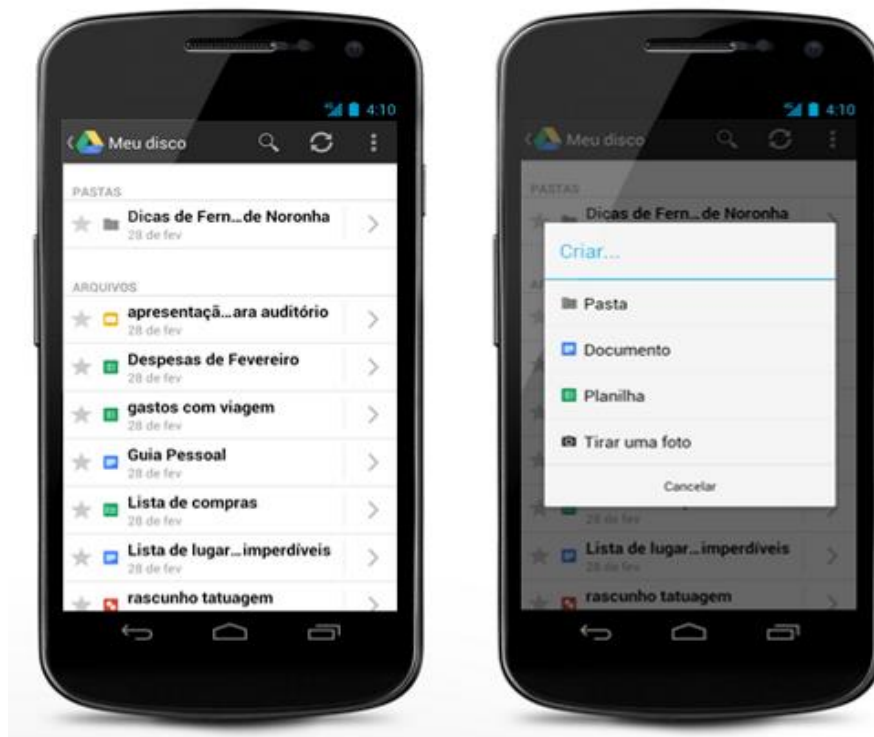
*Armazene, sincronize e compartilhe arquivos com facilidade. Mantenha todos os seus arquivos em um lugar seguro com o armazenamento de arquivos on-line. Acesse os arquivos em seu laptop, tablet ou smartphone sempre que precisa. (GOOGLE APP FOR WORKS, 2014).*

Para os funcionários da empresa Beta existe uma ferramenta que poderá facilitar os projetos e a comunicação entre eles. Com o compartilhamento de documentos do Google Drive será possível compartilhara pastas e criar acessos, desta forma todos os que fizerem parte do grupo, terão mecanismos para alterar ou criar informações em tempo real.

Por se tratar de um aplicativo onde os documentos ficam arquivados no sistema de nuvens, se houver a perda do equipamento de acesso (celular, computadores, etc.), não haverá perda de dados, pois, o acesso se dá por meio de conta com senha, sendo assim, serão resgatados e acessados de qualquer localidade e hardware. Vale frisar que este aplicativo permite a sincronia entre periféricos.

São disponibilizados 30 GB de armazenamento por usuários, compartilhados entre o Google Drive e o Gmail, espaço suficiente para o usuário guardar os documentos necessários que utiliza para o seu dia a dia.

Este aplicativo recebe suporte da Microsoft Office e é mostrado na figura 12, a seguir:



**Figura 12:** Telas de acesso a arquivos do app Drive via celular  
 Fonte: GOOGLE APP FOR WORKS, (2014).

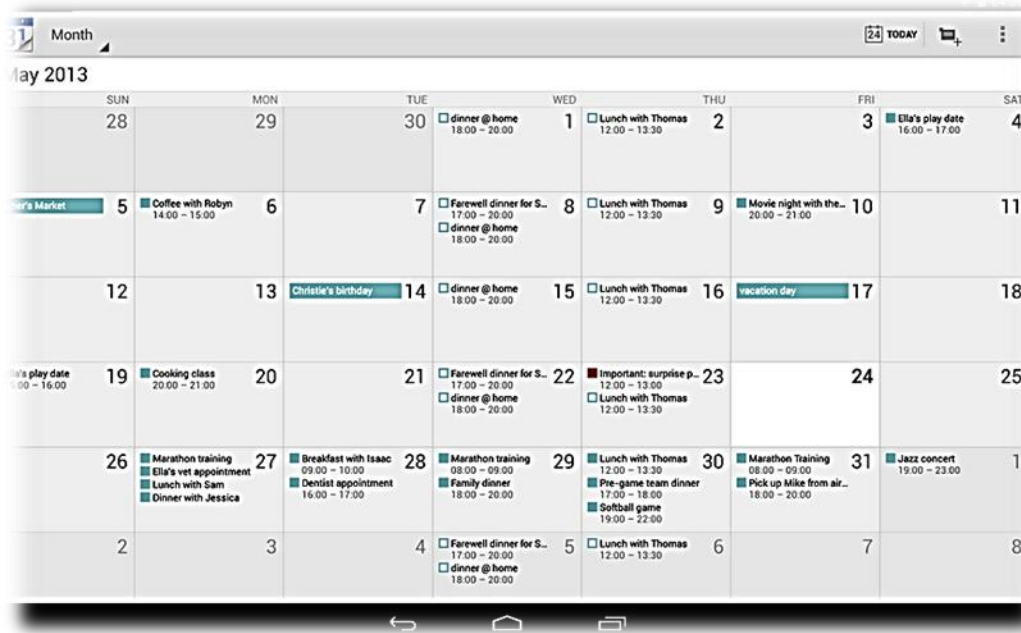
### 3.1.2.7 Google Agenda

O Google Agenda consiste em um aplicativo de agenda eletrônica virtual muito útil para organizar os compromissos, além de compartilhar outras agendas, tornando o compromisso público ou privado (GOOGLE AGENDA, 2014).

Esta ferramenta terá grande potencial aplicativo no setor de que coletas, pois atualmente o procedimento passa por um grupo de telefonistas que recebe o recado e o envia ao gerente de logística. Com o aplicativo o fornecedor poderá agendar diretamente sua coleta, gerando economia e praticidade no serviço.

Este aplicativo ainda permite criar compromissos, listas de tarefas e de anotações, com lembretes, alarmes e alerta, conforme demonstrado na Figura 13 abaixo:





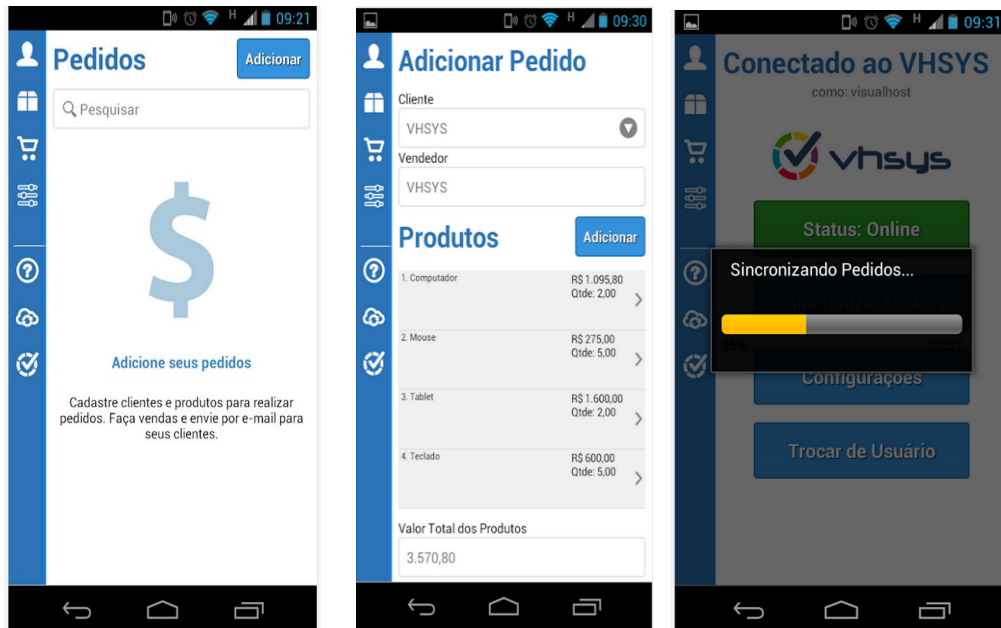
**Figura 13:** Tela app google agenda  
Fonte: GOOGLE AGENDA, (2014).

### 3.1.2.8 VHSYS Pedidos

VHSYS é um sistema de gestão empresarial online com emissor de notas fiscais de venda (NF-e) e serviço (NFS-e) que possibilita ao cliente acessar seu sistema de qualquer local que possua internet.

Com esse app o departamento financeiro poderá ter controle de contas a pagar, contas a receber, centro de custo e fluxo de caixa. Auxiliará também o departamento fiscal, na emissão de Nota fiscal eletrônica onde as NF-e ficam armazenadas por 6 anos. Emissão de boletos, recibos, envio de faturas e NF-e são encaminhada via e-mail.

Atualmente, é contado o estoque dos depósitos todos os dias, logo após, é passado para o departamento fiscal, via malote ou por telefonemas, a quantidade que cada depósito produziu. O Vhsys poderá substituir este procedimento, pois, possibilitará o controle das movimentações de estoque de forma virtual, otimizando o tempo dos colaboradores, conforme demonstrado na figura a seguir:



**Figura 14** Telas app vhsys  
Fonte:VHSYS. (2014).

### 3.1.2.9 Instagram



**Figura 15:** App Instagram  
Fonte: INSTAGRAM, 2014.

A figura acima apresenta um das telas de acesso de um aplicativo gratuito, o qual possibilita a captura de imagens com o celular, oferecendo vários recursos para produzir efeitos visuais, além de facilitar o compartilhamento de imagens através das redes sociais. Ainda neste app de forma pratica curtir e fazer uso de hashtags (#) (INSTAGRAM, 2014).

#### 3.1.2.10 Smart Voice Recorder

Smart Voice Record não um gravador de chamadas, ele foi projetado para realizar gravações longas e de alta definição, podendo ser utilizado nos meios corporativos para gravar um reunião, informações importantes, no âmbito familiar, podendo no meio particular ser utilizado como baby-sitter, dentre outras inúmeras utilidade que a criatividade inventar (GOOGLE PAY, 2014).

## 3.2 RESULTADOS E BARREIRAS

### 3.2.1 – RESULTADOS ESPERADOS

Com a variedade de aplicativos existente é importante que o gestor tenha uma visão holística das operações realizadas na empresa para que ele possa através de estudos escolher os aplicativos que agreguem valor ao seu negócio.

Os aplicativos gratuitos são desenvolvidos para automatizar as tarefas do dia a dia com o propósito de ter maior controle e organização das informações. Com o estudo de caso espera-se as seguintes melhorias as seguintes melhorias com a automação dos processos:

- O administrador terá acesso ao controle de informação em tempo real, podendo tomar decisões rápidas, minimizando problemas do dia a dia e obtendo agilidade nos processos.

- A sustentabilidade, o cuidado com o meio ambiente é uma preocupação e investimento constate, sendo assim, com a utilização dos app, haverá uma redução do uso de papel e diminuição dos custos ligados a comunicação.
- Através da automatização dos processos as micros e pequenas empresas poderão maximizar o tempo, melhorar a comunicação e interação intra e entre setores e até mesmo com os fornecedores e clientes, tendo em vista o tempo possibilidade respostas mais efetivas e rápidas.
- Tendo em vista que os app podem contribuir para maior aprimoramento e eficiência nos procedimentos, poderá ocorrer a minimização do retrabalho e prováveis desperdícios.
- Com o uso de algumas ferramentas dos aplicativos, facilmente se tem acesso ao histórico do cliente e ou fornecedor, conhecendo os hábitos profissionais e alguns dados pessoais, os quais podem ser utilizados pelo marketing de fidelização.
- Com os aplicativos a empresa Beta, ira reforçar a marca com os clientes e fornecedores estreitando os laços, criando vínculos com os seus parceiros e colaboradores.

### 3.2.2 – BARREIRAS

Por se tratar de um mercado muito recente existem algumas barreiras que através do estudo de caso foram identificados, tais como:

- A maioria dos aplicativos necessitam de instalação, ou de um cadastro de senha, o que é um empecilho para quem não tem contato com essa tecnologia
- A falta de planejamento estratégico para inserir os aplicativos no ambiente empresarial.
- A centralização da informação somente com a gerência impede o funcionamento das operações.

- Departamentos da empresa que não tem contato algum com sistemas de informatização, tais como o da logística que é distribuído pessoalmente pela gerência.
- As operadoras vêm estudando e trazendo novidades cada vez mais sofisticadas aos usuários, porém, existem barreiras tecnológicas que precisam ser supridas tais como o travamento dos aplicativos.
- Alguns aplicativos estudados somente são ofertados em língua estrangeira.
- O design do app também é importante, precisa ser dinâmico e de fácil manuseio, caso contrário, poderá apresentar dificuldades ao usuário.
- Para alguns setores, haverá a necessidade de ofertar treinamento para os colaboradores.
- Dependendo do aplicativo a ser utilizados, haverá a necessidades de adaptação tecnológica por parte dos fornecedores e clientes.

## 4 ESTUDO DO MERCADO DE APLICATIVOS E SUAS FUNCIONABILIDADES


### 4.1 ANÁLISE DE APLICATIVOS GRATUITOS

Os aplicativos disponíveis no mercado apresentam características próprias, estruturas diferenciadas e componentes adicionais, os quais conferem a cada app sua individualidade. Esses aplicativos podem ajudar o usuário em diversas tarefas simples ou complexas, tais como: agendar compromissos, localizar o táxi mais próximo ou digitalizar um documento.

O presente estudo se utilizou como referência o site da Google Store, (2014), onde todos os apps aqui demonstrados podem ser encontrados e baixados. Na sequência apresenta-se quadro com alguns desses Apps:

Nome	Ícone	Desenvolvedor	Descrição
Booking.com		Booking.com	Com o aplicativo Booking.com, é possível encontrar as melhores ofertas de hotéis em mais de 500.000 acomodações ao redor do mundo.
Hoteis.com		hotels.com	Através desse App é possível economizar na reserva com mais de 20.000 ofertas de última hora, descontos e promoções para hotéis. A partir do momento que é indicado o local o app faz um mapeamento das opções de reservas.
BoaLista - Lista de Compras		Dot Legend	É um assistente de compras feito especialmente para os brasileiros, pois tem uma grande base de lojas online e físicas +produtos que você conhece e espera encontrar nos supermercados e lojas em geral. Basta digitar o produto que o App irá buscar os valores nas proximidades.
99 Taxis		99Taxis	Com 60 mil taxistas em todo o Brasil. A app encontra o taxi mais próximo do usuário. Todos estão cadastrados com fotos e documentos. Disponível em mais de 300 cidades Brasileiras.

<b>Chrome Remote Desktop Google Agenda</b>		Google Inc.	Acesse com segurança os computadores no dispositivo Android. O app sincroniza o computador (desktop) ao dispositivo móvel .
<b>CamScanner</b>		IntSig Information Co.,Ltd	Esse App permite que o usuário consiga digitalizar, sincronizar, compartilhar e gerenciar os conteúdos de todos os dispositivos. Utilizando a câmera do celular o App cria PDF'S.
<b>Chegou?</b>		Gabriela Francisco	Acompanhe as encomendas dos correios Chegou? é um aplicativo feito para acompanhar o status de entrega de encomendas dos Correios.
<b>Adobe Reader</b>		Adobe	Exibe e interagir de forma segura com documentos PDF em todas as plataformas e dispositivos
<b>Qr Droid</b>		Droidla	Transforme o smartphone em um poderoso utilitário que escaneia QR code, código de barras e datamatrix. Importe, crie, use e compartilhe dados em questão de segundos.
<b>Quick Office</b>			QuickOffice é uma suíte de escritório de telefone que lhe permite criar e gerenciar arquivos do Microsoft Office no seu telefone.
<b>Kingsoft Office</b>		Kingsoft Office Software Corporation Limited	Possibilita abertura de inúmeros tipos de arquivos, bem como a edição de textos e figuras.
<b>Microsoft Office Mobile</b>		Microsoft Corporation	Acessar, exibir e editar documentos do Microsoft Word, Microsoft Excel e Microsoft PowerPoint de praticamente qualquer lugar.
<b>HP ePrint</b>		Hewlett Packard Development Company, L.P.	O app HP ePrint faz impressões por meio de tablets ou smartphones Android facilmente em qualquer lugar . Suporta todas as impressoras habilitadas para HP ePrint .

<b>AirDroid - Best Device Manager</b>		SAND STUDIO	Gerência os dispositivos Android pela internet, sem fios. Desenvolvido para controlar o celular através do navegador
<b>Bloqueio(AppLock)</b>		DoMobile Lab	App Bloqueio pode bloquear mensagens SMS, contatos, Gmail, Facebook, galeria de fotos, Market, configurações, chamadas e qualquer aplicativo que for necessário com grande variedade de opções, protegendo a privacidade do usuário.
<b>Battery Defender - Bateria</b>		INFOLIFE LLC	Aumenta a vida útil da bateria. Quando a bateria está acabando, Battery Defender desativa conexões de dados que não estão sendo utilizadas.
<b>Easy Taxi – Taxi Cab App</b>		Easy Taxi	Com apenas um toque em um botão, o app encontra um táxi e é possível acompanhar em tempo real.
<b>Lanterna LED Super Brilhante</b>		Surpax Technology Inc.	Um dispositivo luminoso que aproveita ao máximo a luz Led do dispositivo. Também suportável nas versões Luz Psicadélica / Cintilante.
<b>WiFi Manager</b>		Kostya Vasilyev	Encontra, conecta e gerência redes sem fio. Melhora a qualidade da conexão com um radar canal gráfica. Localiza as redes abertas .
<b>Easy Voice Recorder</b>		Digipom	O Easy é um gravador de áudio e voz prático e fácil de usar. Use-o para gravar reuniões, notas pessoais, aulas etc., O app é seguro e sem limites de tempo.
<b>Gravação De Chamadas ACR</b>		NLL	É um dos melhores gravadores de chamada na Play Store e oferece inúmeras opções de manipulação de gravações.
<b>Empregos</b>		Indeed Jobs	Encontre vagas de emprego no Indeed. Com apenas uma busca, o Indeed oferece acesso gratuito a milhares de vagas de centenas de sites de empregos, empresas e agências de recrutamento.
<b>Easy Uninstaler</b>		INFOLIFE LLC	Um instrumento fácil e rápido para desinstalar os aplicativos.



<b>Any.Do</b>		Any.do	Facilitador de tarefas, converte a voz em texto.
<b>Correios : Rastrear Encomendas</b>		Lucas Xavier	Com uma funcionalidade bem específica, ele responde bem as necessidades dos usuários que precisam monitorar grandes volumes de encomenda.
<b>Divide A Conta</b>		Divide	Verifica email, agenda, contatos, dentre outro, tudo com chave criptografada.
<b>Passa A Régua</b>		Mobiem	A régua é um instrumento utilizado no desenho de geometria, técnico e de engenharia para medir distâncias e descartar linhas retas. Podendo alternar as opções entre centímetros e polegadas.
<b>Cisco Webex Meetings</b>		Cisco Systems, Inc.	E um App desenvolvido para realizar reuniões, permite o compartilhamento de arquivos disponível em 13 idiomas.
<b>Captura De Tela Fácil</b>		lovekara	Com esse app, é possível fazer captura da tela, direcionando o as pastas que devem ser salvas.
<b>Genius Scan</b>		The Grizzly Labs	Genius Scan é um aplicativo que escaneia o arquivo. Ele permite que você rapidamente digitalizar documentos em qualquer lugar e enviar e-mail os escans como JPEG ou PDF com várias páginas.

**Quadro 04:** Aplicativos Google Play  
Fonte: GOOGLE PLAY (2014).

#### 4.2.1 Organizar compromissos:

Com o crescimento do número de informações e a velocidade na tomada de decisões, cada vez mais o uso de aplicativos são necessários. A organização de compromissos é uma das atividades que pode ser feita com a escolha apropriada de um aplicativo, para tal, o Quadro 05, indica os mais recorrentes.

Nome	Ícone	Desenvolvedor	Descrição
<b>Colornote</b>		Notes	ColorNote é um simples aplicativo de notas. Com ele é possível editar notas, lembretes, e-mails, mensagens, listas e mais.
<b>Google Keep</b>		Google Inc	Registro rápido, além de receber lembretes. Ao falar em um memorando de voz, o app faz a transcrição automática. Também é possível tirar uma foto de um pôster, recibo ou documento anexando ao aplicativo.
<b>Google Agenda</b>		Google Inc	Através da Agenda é possível criar, editar e excluir eventos. Podendo visualizar os compromissos abertos dos outros integrantes. Também envia alertas lembrando os compromissos.
<b>Podio</b>		Podio ApS	Faz a comunicação com a equipe através de fluxos de atividade. Disponibiliza atualizações e compartilha arquivos. Permite também o bate-papo em tempo real, com mensagens instantâneas de pessoa para pessoa ou em grupo.

**Quadro 05:** Aplicativos organizadores de compromisso  
Fonte: GOOGLE PLAY, (2014).

#### 4.2.2 Acessar e-mails

Em relação ao e-mail existem varias vantagens de ter um e-mail, tais como: ser reconhecido na web, segurança dos dados, auxilia na organização dos documentos e sem contar o custo, pois a maioria são gratuitos

O e-mail, além da função básica de estabelecer a comunicação e facilitar a troca de documentos, consiste em uma ferramenta importante de comunicação com os clientes, sendo utilizado para a divulgação e firmação da marca, por intermédio das logos, através de propagandas devidamente autorizadas pelo receptor. Sendo também um importante instrumento de feedback e fidelização de clientes.


Através desses programas pode-se acessar a caixa de entrada dos e-mails em qualquer lugar através do dispositivo móvel, em muitos casos podendo responder na hora ou encaminhando a outro destinatário. Analise o Quadro a seguir:

Nome	Ícone	Desenvolvedor	Descrição
<b>Gmail</b>		Google Inc.	Receba e-mails instantaneamente através de notificações de envio, leia e responda às conversas on-line e offline e pesquise e localize qualquer e-mail.
<b>Outlook</b>		Outlook.com	Proporciona a melhor experiência de mobilidade para a conta do Outlook.com.
<b>Yahooo Mail</b>		Yahoo	Aplicativo multifuncional, gerencia contas de email, apresenta notícias personalizadas, placares, vídeos, dentre outros.

**Quadro 06:** Apps para acesso de e-mails  
Fonte: GOOGLE PLAY, (2014).

#### 4.2.3 Antivirus

Esses Apps são programados para detectar e eliminar os Vírus do dispositivo, muitos deles realizam backup (cópia de segurança) e ainda realizam atualizações. O Quadro 07, logo abaixo, apresenta alguns antivírus ofertados e suas descrições:



Nome	Ícone	Desenvolvedor	Descrição
<b>Antivirus GRATUITO Para Tablet</b>		AVG Mobile	Proteção antivírus em tempo real para tablete.
<b>Antivirus FREE: App Grátis</b>		AVG Mobile	Antivírus grátis, em tempo real com a melhor classificação e proteção antifurto para dispositivos Android
<b>Mcafee Antivírus &amp; Security</b>		McAfee Mobile Security	Proteção antivírus em tempo real para tablete.
<b>Mobile Security &amp; Antivírus</b>		AVAST Software	Mantém o dispositivo seguro contra vírus, malware e spyware. Ele ajuda a encontrar o telefone perdido, com o recurso de localização de telefone pela internet.
<b>Avast! Mobile Backup</b>		AVAST Software	Efetua backup em telefone Android ou tablet. Servidores baseados em nuvem.

**Quadro 07:** Apps antivirus  
Fonte: GOOGLE PLAY, (2014).

#### 4.2.4 Aplicativos ligados a educação

Os aplicativos tais como revistas, livros, tradutores, auxiliam o usuário em qualquer lugar, são rápidos e de fácil utilização e ainda auxilia na capacitação do usuário. Ofertam também o serviço de armazenamento em biblioteca virtual privativa. Pode-se observar alguns destes apo no quadro abaixo:

Nome	Ícone	Desenvolvedor	Descrição
Ask.Fm		Ask.fm	Ask FM é uma rede social onde as pessoas trocam informações por meio de perguntas e respostas.
Thumb		Thumb, Inc.	O usuário poderá fazer uma pergunta qualquer, e ela será avaliada tanto positiva quanto negativamente por qualquer pessoa na rede social, além de poder receber comentários
Dicionário Inglês-Português Fr		AK Development	Esse é um Dicionário de Inglês-Português e Português-Inglês (English - Portuguese and Portuguese - English Dictionary), contendo 193000 artigos de tradução. O dicionário é OFFLINE e não exige conexão com a internet.
Itranslate		Sonico Mobile	Traduz palavras, frases e sentenças inteiras, mesmo em mais de 50 idiomas. O app reconhece a voz e instantaneamente sua tradução
Google Tradutor		Google Inc.	Traduz em 80 idiomas. Fale, digite, escreva ou tire uma foto para traduzir. Não requer conexão com a Internet.
Kobo		Kobo	Baixando o aplicativo de eBooks gratuito é possível navegar por mais de 3,5 milhões de títulos gratuitos e acessíveis, incluindo best-sellers, livros premiados, lançamentos, clássicos e joias desconhecidas.

<b>Livros Gratuitos - Wattpad</b>		Wattpad.com	Com mais de 10 milhões de livros e histórias gratuitos: o melhor dos gêneros de ficção científica, fantasia, mistério, romance, fanfiction (releitura de fã), suspense, e muito mais!
<b>Pinterest</b>		Pinterest, Inc.	O Pinterest é uma ferramenta para encontrar inspiração e compartilhá-la com outras pessoas. Use o Pinterest para colecionar, organizar e planejar projetos importantes entre outros.



**Quadro 08::** Apps educacionais  
Fonte: GOOGLE PLAY, (2014).

#### 4.2.5 Mídias sociais

O termo mídias sociais tipicamente se refere às múltiplas ferramentas eletrônicas que são relativamente de baixo custo e altamente acessíveis, possibilitando que qualquer pessoa publique e acesse informações, colabore para que esforço comum ou construa relacionamentos (JUE, 2014, p. 03).

Os aplicativos referentes às mídias sociais já fazem parte do cotidiano da maioria das pessoas. Utilizando esses Apps o usuário poderá compartilhar fotos, vídeos além de se expressar através de comentários.

Para as empresas essas ferramentas poderão servir de meio de divulgação e reforço da marca. Hoje já existem profissionais qualificados que gerenciam essas mídias. As mídias sociais consistem em um meio contínuo e poderoso de revitalizar o espírito, coração e alma da empresa (JUE, 2014, p. 03). Pode-se verificar algumas destas mídias no quadro a seguir:

Nome	Ícone	Desenvolvedor	Descrição
<b>Facebook</b>		Facebook	Compartilha atualizações, fotos e vídeos. Mantendo o contato com os amigos.
<b>Gestor De Páginas Do Facebook</b>		Facebook	O Gerenciador de Páginas ajuda os administradores a se conectar ao público e se manter atualizados com atividades em diversas páginas tudo em um só lugar.
			Twitter é um aplicativo que permite se

<b>Twitter</b>		Twitter, Inc	conectar com pessoas, se expressar e descobrir mais sobre todas as coisas que você gosta.
<b>Viber</b>		Viber Media S.à r.l.	Mais de 200 milhões de usuários do Viber enviam mensagens de texto, telefonam e enviam fotos e mensagens de vídeo no mundo inteiro usando WiFi ou 3G – gratuitamente
<b>Kik</b>		Kik Interactive	O App disponibiliza mensagens instantânea, e compartilhamento também possui um navegador dentro do próprio Kik através da nossa nova barra de URL!
<b>Keek</b>		Keek Inc.	Esse App permite gravar e compartilhar atualizações breves, em vídeos.
<b>Skout</b>		Skout Inc.	Skout é uma rede global para conhecer novas pessoas. Encontre instantaneamente pessoas perto de você ou ao redor do mundo.
<b>Hoostsuit</b>		Hootsuite	Com esse aplicativo é possível agendar posts para Twitter, Facebook, LinkedIn, Foursquare entre outros, a partir de um único painel.

**Quadro 09::** Apps destinadas a mídias sociais  
Fonte: GOOGLE PLAY, (2014).





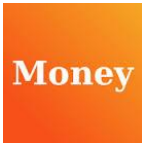
#### 4.2.6 Finanças

Atualmente é quase inimaginável pensar na gestão financeira de uma empresa sem a utilização das facilidades oferecidas pela informática (CAIÇARA JUNIOR, 2009. p. 29).

Os aplicativos financeiros auxiliam o usuário a manter as contas em dia, sem esquecimentos de lançamentos. Além de monitorar os saldos e previsões para o mês seguinte.

Com os aplicativos bancários, é possível realizar pagamentos on-line sem precisar sair dos compromissos para enfrentar filas em bancos, otimizando tempo dos usuários.



Segue a quadro de aplicativos que auxiliam a organizar as despesas:

Nome	Ícone	Desenvolvedor	Descrição
Paypal		PayPal Mobile	PayPal é a forma simples e segura de comprar e vender na internet. Mais de 123 milhões de pessoas, em 190 países, usam o PayPal para proteger seus pagamentos online.
Moneywise		Handy North	com o MoneyWise, você pode criar orçamentos e monitorar o fluxo de caixa.
Dollarbird		Halcyon Mobile Inc.	Permite acompanhar e prever o seu dinheiro tão facilmente como adicionar eventos a um calendário.
Expense Manager -Money Tracker		CretoTech Developers	Aplicativo de controle de despesas, permite o monitoramento de gastos.
Money		ghostcreation	É um aplicativo que controla despesas de rastreamento e rendimentos. Também pode exportar e Importar arquivos para o Excel

**Quadro 10:** Apps Financeiros  
Fonte: GOOGLE PLAY, (2014).

#### 4.2.7 Simulações

A categoria de simuladores realizam estudos de projeção financeira, correções monetárias tendo como base vários índices econômicos, conversões de moedas, dentre outros, segue no quadro os mais utilizados constantes no Google Play:

Nome	Ícone	Desenvolvedor	Descrição
<b>Calculadora do Cidadão</b>		Banco Central do Brasil	Simula situações, efetua cálculos de serviços financeiros. Realizando correções monetárias, com emprego de séries históricas de taxas e indicadores financeiros armazenados no Banco Central do Brasil é possível comparar o custo de pagar parte da fatura de cartão (crédito rotativo) com outros tipos de crédito.
<b>check</b>		Wooram Hong	Este aplicativo pode verificar as informações do dispositivo básico, tela multi-touch botões, GPS e vários sensores.

**Quadro 11:** App Simuladores  
Fonte: GOOGLE PLAY, (2014).

#### 4.2.8 Organizador de empresas

Os apps seguintes possibilitam a gestão de contas empresariais:

Nome	Ícone	Desenvolvedor	Descrição
<b>Bills Reminder</b>		Amazier	Gerência contas e lembra as datas de vencimento. Este aplicativo envia automaticamente lembretes de todas as contas com ação de pagamento simples, tornando a gestão de conta fácil.
<b>Expense Manager</b>		Bishinews	Gerência despesas e receitas. Despesas de rastreamento e rendimentos por semana, mês e ano, bem como por categorias, backup automático, entre outros
<b>Iconotas</b>		Hangus	O iContas é um gerenciador de despesas empresariais que integra as atividades do prestador de serviço contábil e o seu cliente. Abrange também o controle de vencimentos das certidões negativas da empresa.
<b>Finanças Pessoais</b>		Lucas Montano	Gerenciador financeiro finanças pessoais, é simples, rápido e fácil! Controle de cartões de créditos; Metas, Orçamentos mensais por categorias; Relatórios de despesas e receitas; Despesas parceladas e Calendário de previsão de despesas.







<b>Compra De Despesas</b>		Michel Carvajal	Projetado para registrar e organizar muitas despesas. Criar um projeto para um determinado evento, tais como: uma festa, construção ou renovação de casa, comprando despensa, férias de verão, as despesas de um mês, etc.
<b>Calculadora Financeira</b>		Xandroid	Calculo de Juro, descontos, financiamento e montante. Este aplicativo tem como objetivo disponibilizar no mercado de software livre uma ferramenta de auxílio na utilização da matemática financeira, na tentativa de otimizar o uso de fórmulas financeiras.
<b>Cigam Boletos</b>		CIGAM Software Gestão	Controle de contas a pagar e captura de informações de boletos bancários desenvolvido pela CIGAM Software corporativo
<b>Expensify</b>		Expensify	Esse app permite capturar recibos, tempo de quilometragem, criação de relatórios de despesas. Pode ser usado offline.
<b>Buscape</b>		Buscapé Company	Compara preços, confere avaliações de consumidores e especialistas sobre o produto desejado, encontra ofertas, descontos e promoções.

**Quadro 12:** Apps organizadores de empresa  
Fonte: GOOGLE PLAY, (2014).

#### 4.2.9 Gerenciador de gastos

Os apps abaixo listados se especializam em gestão de despesas pessoais:

<b>Nome</b>	<b>Ícone</b>	<b>Desenvolvedor</b>	<b>Descrição</b>
<b>Minhas Economias</b>		Minhas Economias	Com o gerenciador financeiro do Minhas Economias é possível gerenciar as contas de diversos bancos, cartões de crédito, investimentos, financiamentos, aposentadoria, tudo em um só lugar.



<b>Goodbudget</b>		Dayspring Technologies	Aplicativo de orçamento pessoal/familiar com base no método envelope orçamento. Sincronização 2 + dispositivos para que você possa orçamento com amigos e familiares. Permite consultar orçamentos a qualquer hora, em qualquer lugar.
<b>Minha Poupança Free</b>		Ogue Apps	Disponível em inglês e português, o App permite estipular metas para poupanças, e possibilita o cálculo aproximado dos rendimentos.
<b>Finance</b>		Paiva Piovesan Software	Permite a gestão financeira de contas-correntes, conta caixa e cartão de crédito. Controle de contas em quatro moedas: real (Brasil), dólar (Estados Unidos), libra (Inglaterra) e euro (Alemanha e Portugal).

**Quadro 13::** Apps gerenciadores de gastos  
Fonte: GOOGLE PLAY, (2014).

#### 4.2.10 Fotos

Os aplicativos gerenciadores de imagens apresentam tecnologia de ponta com câmeras de alta definição, para registrar os melhores momentos e na maioria dos aplicativos o usuário pode compartilhar as fotos em redes sociais.

O mercado oferece uma variedade de apps, com muitos efeitos, filtros, texturas, molduras, colagens e muitas outras ferramentas nos quais podem melhorar a imagem captada ou torná-las mais divertidas e únicas. Analise o quadro a seguir que apresenta a descrição de alguns destes apps:

Nome	Ícone	Desenvolvedor	Descrição
<b>Repix</b>		Sumoing	Disponibiliza mais de 28 efeitos de pincéis artesanais para editar qualquer parte da sua foto com o dedo. Toda a edição acontece em tempo real.
<b>Multi-Lens Câmera</b>		Tiny Piece Co., Ltd	Fornece telas simultaneamente quando está tirando as fotos, gerando várias fotos em uma foto após o disparo. A foto poderá ser compartilhada nas redes sociais.


<b>Labelbox</b>		Stepcase	Labelbox ajuda a destacar as áreas, os itens de etiquetas nas fotos. Através de rótulos diferentes poderá ser criados quadros dentro de sua foto. Ótimo para adicionar legendas.
<b>Photochron</b>		Andy Dyer-Smith	Esse pap. permite que seja criado um vídeo através de fotos, ainda registrando cronologicamente, dando um efeito "timelapse" para elas. Capacidade de fazer backup de fotos para a nuvem.
<b>Photopost</b>		256 Pixels	Para revelar as fotos do instagram, Facebook e da galeria do celular. Através de pagamento no cartão.
<b>Trovebox</b>		Wide Angle Labs, Inc	Gerência e organiza as fotos, o usuário estando on-line ou não. Além de arquivar no Dropbox, Amazon S3 ou Box.net.
<b>Retrica</b>		retrica.co	Retrica oferece inúmeros filtros projetados profissionalmente. Tira fotos de estilo vintage em alta resolução. E possibilita definir intervalos para tirar fotos consecutivas.
<b>Picsart - Photo Studio</b>		PicsArt	É um editor de fotos gratuito, ferramenta de desenho, arte de rede, grade foto, máquina de colagem entre outros. Com mais de 100 milhões de instalações.
<b>Snapseed</b>		Nik Software	É um editor de imagem, com ele não é só escolher o filtro e publicar a foto, através deste aplicativo é possível definir cada detalhe da imagem como brilho, saturação, cor e etc.
<b>Retro Câmera</b>		Urbian	São 5 câmeras, 5 jogos de vintage vinhetas efeitos de processamento em preto e branco e cruz para que off-the hip-visual analógica.
<b>Photo Grid</b>		RoidApp	Formador de colagens, criador de colagens, grade de fotos, álbum de fotos, editor de fotos, papel de parede fotográfico, laboratório fotográfico, instagram, instafame, colagem instantânea, retalho de fotos entre outros

<b>Split Pic</b>		Easy Tiger Após	tem a capacidade de dividir a câmera em várias seções . Permite também fazer algumas montagens com efeitos divertidos.
<b>Color Splash Efect</b>		Lyrebird Studio	Adiciona cor para qualquer foto, permitindo que algumas áreas da foto fique preto e branco. Pode aplicar 37 efeitos” vintage” na imagem.
<b>Magistro</b>		Magisto	É um editor de vídeo. Pode também ser incluído músicas, efeitos e gráficos. O Magisto possui mais de 30 milhões de usuários. Ele edita automaticamente um filme a partir das fotos escolhidas.
<b>Cutecut</b>		Top Video Studio	Permitem editar e criar vídeo facilmente. Podendo mesclar e cortar os vídeos.
<b>Pixlr-O-Matic</b>		Autodesk Inc.	Com mais de 2 milhões de combinações de edição para escolher. Sobreposições adicionar drama, brilho, néon, vazamentos de luz, e grunge para as imagens. O aplicativo da um ar de “vintage” para as fotos.
<b>Fxcamera</b>		Bitcellar, Inc.	São mais de 30 filtros diferentes. O app apresenta praticidade e facilidade para a edição de fotos.
<b>Facetune</b>			Através desse app o usuário poderá tratar a imagem e fazer várias modificações tais como tratamento de pele, olhos entre outros.
<b>Photaf Panorama (Free)</b>		Bengigi	Permite fazer fotos panorâmicas e criar imagens até 360 °.

**Quadro 14:** Apps para gerenciamento de fotos  
Fonte: GOOGLE PLAY, (2014).

#### 4.2.11 Filmes

Os vídeos são grandes fontes de comunicação e podem auxiliar na divulgação das MPEs, reforçando a marca da empresa no mercado. Com eles podem ser expostos a missão, a visão da empresa e o segmento de atuação destas, o catalogo de produtos e ou serviços, ou seja, uma forte ferramenta de marketing e vendas.


Nome	Icone	Desenvolvedor	Descrição
<b>Andromedia Video Editor</b>		FeverApps	Edição de Vídeo App para a plataforma Android
<b>Vidtrim Pro</b>		Goseet	É um editor de vídeo e organizador para Android. Ele inclui vários recursos como corte, efeitos de vídeo, extrair o áudio (converter para MP3), quadro agarrando e transcodificação (converter para MP4).
<b>Viddy</b>		Viddy	O usuário pode fazer vídeos e compartilhar nas redes sociais , o diferencial desse App é que facilita o processo de compartilhamento nas redes sociais .
<b>Socialcam</b>		Autodesk Inc	Este APP captura, compartilha e visualiza vídeos. Também apresenta filtros de vídeo, câmera frontal, carregamento a partir da galeria e um reprojeto completo.
<b>Videos em Hd</b>			
<b>Lapse It</b>		Interactive Universe	Gera vídeos com resolução até 1080p Full HD, porém limitado na versão gratuita. É possível aplicar efeitos nas imagens e inserir efeito sonoro.

**Quadro 15:** Apps gerenciadores de filmes  
Fonte: GOOGLE PLAY, (2014).

#### 4.2.12 Videos on line

Os apps abaixo listados possuem maior direcionamento para vídeos particulares, porém tão ricos em ferramentas que facilmente podem atender as necessidades do marketing empresarial:

Nome	Ícone	Desenvolvedor	Descrição
Youtube		Google Inc	Com esse app o usuário tem acesso a milhares de vídeos de todos os gêneros. Além de compartilhar com os demais usuários o vídeo escolhido.
Dailymotion		Dailymotion	Com mais de 30 milhões de vídeos disponível para p usuário e ainda oferece o upload da própria gravação.
Vimeo		Vimeo LLC	Esse app permite que seja realizado download e upload de vídeos em HD. Além de permitir que sejam feitos comentários também pode ser compartilhado em algumas redes.
Reverse Cam Fun		Arthisoft	Ele propõe gravações de trás para frente. Após fazer a filmagem aperte o botão reverse, ainda compartilha em algumas redes sociais.
Funmotion		Nitava Labs	O usuário cria a sua própria sequencia de filme escolhendo a melhor hora para parar e começar de novo.
FVD		SharkLab Mobile	Permite fazer download de vídeos. FVD é uma utilidade que lhe permite baixar arquivos de muitos sites diretamente para o dispositivo móvel.

<b>Editor de Fotografias</b>		DHQ Solutions	Com mais de 40 filtros e efeitos incríveis ele deixa a foto bonita e ainda adiciona textos com boas fontes, Compartilhar fotos pelas redes sociais mais populares. Entre outros
------------------------------	---	---------------	---

**Quadro 16:** Apps para downloads e edição de filmes  
Fonte: GOOGLE PLAY, (2014).

#### 4.2.13 Efeitos em vídeo

Segue quadro apresentando apps de criação e tratamento de fotos e vídeos:

Nome	Ícone	Desenvolvedor	Descrição
<b>Vine</b>		Vine Labs, Inc.	Para criar pequenos vídeos, é possível adicionar algum filtro desejado e compartilhar com outras pessoas que tenham o app .
<b>Videoshowpro</b>		Vídeo show studio	Pode adicionar texto ao vídeo. Vários textos podem ser adicionados, Ajuste-os com o tempo correto e cores variadas. Permite a criação e edição de vídeo a partir dos arquivos existentes.
<b>Adobe Photoshop Express</b>		Adobe	Noções básicas: cortar, endireitar, girar e inverter suas fotos. Remover olhos vermelhos e pet olho. Filtros ,remoção de manchas, fazer ajustes , rotacionar e compartilhamento em redes sociais
<b>Stickit! - Photo Sticker Maker</b>		MotionOne	Com esse App é possível cortar o fundo da foto, realizando várias montagens. O entalhe da foto pode ser aplicado com os vários efeitos, se fundiu com outro fundo e salvos na biblioteca para uso futuro.

**Quadro 17:** Apps para realização de efeitos em vídeo  
Fonte: GOOGLE PLAY, (2014).

## 4.2.14 Notícias

A informação para o gestor consiste em uma ferramenta de grande valia. O mercado atento a esta necessidade desenvolveu vários aplicativos para facilitar esta tarefa, tanto que no quadro a seguir pode-se vislumbrar alguns destes apps.

Nome	Ícone	Desenvolvedor	Descrição
<b>INFO Notícias</b>		Editora Abril SA	O App INFO Notícias traz o melhor conteúdo sobre inovação e tecnologia. Compartilha apenas um trecho da notícia que está sendo visualizada.
<b>BBC NEWS</b>		BBC Worldwide (Ltd)	Com mais de 2000 jornalista o App oferece notícias regionais e global da BBC. Permite ao usuário assistir reportagens em vídeo ou ouvir a rádio e ainda ler as últimas Atualizações.
<b>Tecmundo Notícias</b>		NZN	Esse App permite ter acesso às notícias, vídeos, ilustrações, infográficos, análises, coberturas ao vivo e comparações que explicam em miúdos as principais novidades sobre tecnologia.
<b>Rádio CBN</b>		Agência Joe's	Com esse App o usuário poderá escolher os comentaristas e programas preferidos. Além de ler notícias do mundo todo, ele permite acesso a programação em tempo real da Rádio CBN em São Paulo, Belo Horizonte, Brasília e Rio de Janeiro.
<b>Band News</b>		One Brasil Mídia Interativa	Permite navegar por notícias, vídeos e colunistas do jeito que o usuário preferir também podendo compartilhar o conteúdo nas redes sociais.
<b>Folha De S.Paulo</b>		Folha de S.Paulo	Notícias publicadas no site da Folha e todo o conteúdo do jornal impresso. Esse app é foi desenvolvido especificamente para tablets e smartphones. Também permite compartilhar o conteúdo em redes sociais.








<b>Estadão Mobile</b>		Estadão	O destaques do app agilizam seu dia a dia com: Análises, futebol, link (Tecnologia). Você acompanha o que acontece em política, economia, esportes, internacional, PME, opinião, colunistas, blogs, Últimas notícias, trailers, trânsito, Ao vivo, loterias e horóscopo.
<b>Tvtag</b>		VFX Comunicação	Compartilha filmes, trailers e vídeos da internet.
<b>TV Móvel</b>		Mobile TV	Esse app tem mais de 100 canais de TV em inglês listados em categorias apropriadas, tais como música, filmes, esportes, notícias, educação, Cartoons e entretenimento.

**Quadro 18:** Apps de notícias  
Fonte: GOOGLE PLAY, (2014).

#### 4.2.15 Nuvem

A nuvem consiste em um tipo de ferramenta para armazenamento de dados virtual, os quais ficam disponíveis para serem acessados por várias fontes, computadores, celulares, tablets, dentre outros, não necessitando dispositivos físicos de armazenamento para tanto, como CDs, pendrives, etc. Normalmente são seguros e criptografados:

Nome	Ícone	DES.	Descrição
<b>Dropbox</b>		Dropbox, Inc.	O Dropbox oferece serviços de armazenamento na nuvem e sincronização de arquivos. Podendo ser editado dentro da ferramenta.
<b>Sugarsync</b>		<a href="#">Inaaya App Studio</a>	O serviço vem pré-instalado nos computadores da Lenovo e em alguns smartphones. Permite que algumas pastas ou itens sejam sincronizados apenas para alguns dispositivos, ele deixa que você gerencie cada parte da maneira que preferir. Pode ser incluídas senhas nos arquivos.

<p><b>Skydrive Advance (Onedrive)</b></p>		<p><a href="#">Microsoft Corporation</a></p>	<p>O SkyDrive se destaca pelo espaço inicial que oferece, são 7GB. SkyDrive cria uma experiência semelhante ao iCloud, mas para os produtos Microsoft. Além de poder editar os documentos em grupos.</p>
<p><b>Box</b></p>		<p>Box</p>	<p>O diferencial do Box é no foco dado a aplicação, muito mais voltado para o compartilhamento dos arquivos entre várias pessoas e a colaboração em tempo real.</p>
<p><b>Mega</b></p>		<p>Mega Limited</p>	<p>MEGA é um serviço de armazenamento a nuvem que lhe com 50 GB de armazenamento de graça. Todos os arquivos são criptografado.</p>

**Quadro 19::** Apps de armazenamento de dados  
 Fonte: GOOGLE PLAY, (2014).

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta monografia teve como objetivo estudar como os aplicativos gratuitos podem auxiliar as pequenas e microempresas a automatizar os processos, a partir de um estudo de caso, que seja representativo desta categoria de empresas. As empresas precisam adotar as ferramentas que estão disponíveis no mercado para se preparar e enfrentar a competição global. Não importa qual é a área de atuação das MPEs os aplicativos podem ajudar na melhoria dos processos gerenciais e produtivos.

O desconhecimento da capacidade oferecida pelos aplicativos tem levado muitas empresas a perderem oportunidades de negócio em relação àquelas que já estão avançando neste campo. Empresas que querem liderar mercado precisam atentar-se a estes novos tempos de informações instantâneas e decisões rápidas.

Através de 10 aplicativos selecionados, foram estudados os benefícios que podem ser criados a pequenas e microempresas a partir do caso da empresa BETA – reciclagem. Selecionou-se os seguintes apps: WhatsApp Messenger, Evernote, Skype, Waze, TeamViewer, Google drive, Google Agenda, VHSYS Pedidos, Instagram e Smart Voice Recorder. De acordo com o estudo estes aplicativos poderão conferir maior agilidade, favorecer a comunicação entre e intra setores e também minimizar custos.

Em relação às questões que este trabalho propôs responder, verificou-se que é preciso que o gestor da empresa saiba quais são as ferramentas necessárias para automação do processo e ainda definir quais os usuários que deverão ter acesso. Com as ferramentas certas o gestor terá maior controle dos processos, reunindo conteúdos de várias áreas, permitindo interação intra e entre os setores empresariais, facilitando a comunicação e agilizando as tomadas de decisão, além de possibilitar que estas sejam mais eficazes. Alguns apps facilitam atitudes para o desenvolvimento da fidelização dos fornecedores e clientes.

Existem alguns pontos negativos que podem constituir obstáculos para o sucesso desses aplicativos, dentre eles, a necessidade de instalar o software, manter constante atualização de versões, a contaminação por vírus e política de TI

desatualizada gerando travamentos dos apps, insegurança em relação a invasão por *hackers*, e ainda, dependendo do setor a utilizar estes aplicativos, a própria falta de cultura digital, consiste uma barreira, gerando a necessidade de cursos e treinamento para o uso dos aplicativos.

De uma forma geral, no mundo digital a maior preocupação gira em torno a segurança dos dados e das informações que circulam na rede, até mesmo daquelas protegidas por criptografia, aliado a um sistema instável e ainda um tanto oneroso de acesso a dados pelas operadoras de internet e de telefonia móvel, aliada a redes *wi-fi*, de uso doméstico ou público, torna ainda mais vulnerável o quesito segurança. Diante a este panorama, para os trabalhos futuros sugere-se abordagens relativas à segurança dos mobiles pelas plataformas de aplicativos.

Superadas as barreiras para o uso dos apps em grande escala tem-se que, tornar os processos cada vez mais digitais, poderá trazer uma serie de vantagens a MPEs. No caso da empresa Beta, poderá diminuir a distância com os clientes e fornecedores criando laços com os mesmo atendendo de imediato as suas necessidades, outro fator interessante é a economia tanto monetária quando de tempo que o administrador poderá trazer para o seu negócio. Também através da mobilidade a segurança nos processos demonstra transparência e controle das informações, agilidade, redução de custos e satisfação dos clientes e fornecedores a redução de custos com comunicação, otimização de tempo e organização dos dados.

Diante ao exposto, frisa-se a necessidade do gestor ter uma visão holística do processo e adaptar-se ao novo, pois o mundo está cada vez mais conectado e de olho no mercado dos mobiles, cada vez mais estão surgindo novas ferramentas , novas tecnologias , aparelhos e novas plataformas . As microempresas que estiverem atentas a esse mercado só tenderão a crescer.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABES SOFTWARE. **Mercado Brasileiro de TI fatura US\$ 61,6 Bilhões em 2013.** Disponível em: <<http://www.abessoftware.com.br/noticias/mercado-brasileiro-de-ti-fatura-us-616-bilhoes-em-2013>>. Acesso em: 20 set. 2014.

ALBERTIN, A. L. (Org); ALBERTIN, R. M. M. (Org.). **Tecnologia de Informação.** v.1. São Paulo. Atlas S/A, 2004.

BATISTA, Emerson O. **Sistema de Informação.** O uso Consciente da Tecnologia para o Gerenciamento. 3ª tir. ver e atual. São Paulo. Ed. Saraiva, 2014.

BERLO, David K. **O Processo da Comunicação, Introdução a Teoria e Prática.** São Paulo: Martins fontes. 2003.

CAIÇARA JUNIOR. Cícero. **ERP Sistema Integrados de Gestão ERP.** Uma Abordagem Gerencial. Curitiba: IBPEX, 2012

CAIÇARA JUNIOR, Cícero; PARIS, Wanderson Stael. **Informática, Internet e Aplicativos.** Curitiba: IBPEX, 2009.

CT. COMUNICAÇÃO. **Whatsapp: Assessoria Especializada e Atendimento.** Disponível em: <<http://www.ctcomunicacao.com.br/marketing-digital-brasilia-df-publicidade-e-propaganda-comunicacao/whatsapp-agencia-assessoria-especializada-especialistas-atendimento-cliente-aplicativo-divulgacao-campanhas-smartphones-android-iphone-ios-viral-viralizar-viralizacao>>. Acesso em: 25 out. 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Planejamento Estratégico:** fundamentos e aplicações. Rio de Janeiro: ED. Elsevier, 2003.

EQUIPE DE INTELIGÊNCIA DE MERCADO DA PONTOMOBIL. **Relatório Mobilize de Inteligência de Mercado** - 1º trimestre de 2012. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/pontomobi/relatorio-mobilize-de-inteligencia-de-mercado-5apps-mai-2012-final>>. Acesso em: 20 set. 2014.

EVERNOT CORPORATION. **Começando com o Evernote.** Disponível em: <[https://evernote.com/intl/pt-br/getting\\_started/](https://evernote.com/intl/pt-br/getting_started/)>. Acesso em: 30 out. 2014.

FLURRY. **Mobile Use Grows 115% in 2013, Propelled by Messaging Apps.** Disponível em: <<http://www.flurry.com/bid/103601/Mobile-Use-Grows-115-in-2013-Propelled-by-Messaging-Apps#.VDknDIdWT1>>. Acesso em: 4 out. 2014.

GOOGLE APP FOR WORKS. **Drive.** Disponível em: <<https://www.google.com/intx/pt-BR/work/apps/business/products/drive/>>. Acesso em 01 nov. 2014.

GOOGLE PLAY. Disponível em: <<https://support.google.com/googleplay/answer/1075738?hl=pt-BR>>. Acesso em: 04 out. 2014.

\_\_\_\_\_. **Google Agenda** - pagina retirada. Disponível em: <<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.todoist>>. Acesso em: 15 out. 2014.

\_\_\_\_\_. **Smart Voice Record.** Disponível em: <<https://play.google.com/store/apps/>>. Acesso em: 22 out. 2014.

\_\_\_\_\_. **Todois:** lista de tarefa. Disponível em: <<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.todoist>>. Acesso em: 27 out. 2014.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles; FRANCO, Francisco Manoel de Mello. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa.** Rio de Janeiro: Objetiva, 2004.

INSTAGRAM. **Instagram.** Disponível em: <<http://instagram.com/>>. Acesso em: 27 out. 2014.

JUE, Arthur L.; *et all.* **Mídias Sociais nas Empresas:** Colaboração, inovação, competitividade e resultados. São Paulo: Euvora, 2011. p. 06. Disponível em: <[http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=kL92I4JguGoC&oi=fnd&pg=PA1&dq=aplicativos+e+midias+sociais&ots=g6dZ59EuuC&sig=EiQkQrF6pQDadDdq\\_jsA4GR4M#v=onepage&q=aplicativos%20e%20midias%20sociais&f=false](http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=kL92I4JguGoC&oi=fnd&pg=PA1&dq=aplicativos+e+midias+sociais&ots=g6dZ59EuuC&sig=EiQkQrF6pQDadDdq_jsA4GR4M#v=onepage&q=aplicativos%20e%20midias%20sociais&f=false)>. Acesso em: 18 out. 2014.

Mcdonnell, Edward J.; Ansoff, H.igor. **Implantando a Administração Estratégica.** São Paulo: Atlas, 1997.

MICROSOFT. **Sobre o Skype.** Disponível em: <<http://www.skype.com/pt-br/about/>>. Acesso em: 25 out. 2014.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento Estratégico: Conceitos, Metodologia e Práticas**, 32ª ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2014.

PLAY STORE. Disponível em: <<https://www.google.com.br/mobile/play/>>. Acesso em: 4 out. 2014.

REZENDE, Denis Alcides. **Planejamento Estratégico das Organizações Privadas e Públicas: Guia Prático para Elaboração do Projeto do Plano de Negócios**. Rio de Janeiro: Brasport, 2008. p. 18.

SEBRAE. **Quem são os Pequenos Negócios**. Estudo e Pesquisa. Disponível em: <[http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/estudos\\_pesquisas/Quem-s%C3%A3o-os-pequenos-neg%C3%B3cios%3F,destaque,5](http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/estudos_pesquisas/Quem-s%C3%A3o-os-pequenos-neg%C3%B3cios%3F,destaque,5)>. Acesso em: 09 jul. 2014a.

\_\_\_\_\_. **Serviço Brasileiro de Apoio a Micro e Pequena Empresa**. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br>>. Acesso em: 09 Jun. 2014b.

SOMMERVILLE, Ian. **Engenharia de Software**. São Paulo: Ed. Pearson Addison Wesley. 2007.

TEAMVIEWER. **Teamviewer**. Disponível em: <<http://www.teamviewer.com/pt/Index.aspx>>. Acesso em: 01 nov. 2014.

TOLEDO, Marcelo. **O Dono: Um Caminho Revolucionário para o Sucesso da sua Empresa**. Rio de Janeiro: Alta Books. 2013.

TURBAN, Efrain; *et al.* **Tecnologia da Informação para Gestão: Transformando os Negócios na Economia**. 6ª ed. Porto Alegre. Bookman, 2010.

UTFPR. **Gestão de Projetos**. Disponível em: <<http://www.utfpr.edu.br/estrutura-universitaria/pro-reitorias/prorec/diretoria-da-agencia-de-inovacao-1/livros-2>>. Acesso em: 27 set. 2014.

\_\_\_\_\_, Comissão de Normalização de Trabalhos Acadêmicos. **Normas para Elaboração de Trabalhos Acadêmicos**. Curitiba: UTFPR, 2008.

WHATSAPP INC. **Sobre o WhatsApp**. Disponível em: <<http://www.whatsapp.com/about/>>. Acesso em: 25 out. 2014.

WAZE MOBILE. **Waze**. Disponível em: <<https://www.waze.com/pt-BR>>. Acesso em: 01 out. 2014.

WOOLDRIGGE, Dave; SCHENEIDERT, Michael. **O Negócio de Apps para Iphone e Ipad**. Disponível em: < [https://books.google.com.br/books?id=CooelwgzCvoC&pg=PR4&lpg=PR4&dq=Wooldridge+e+Schneider&source=bl&ots=h6E3BiMlJi&sig=ve9jcC3\\_XonSFjKNqdjUSpWckzl&hl=pt-BR&sa=X&ei=w03WVPDfJKiasQSwqIKYDw&ved=0CC4Q6AEwAg#v=onepage&q=Wooldridge%20e%20Schneider&f=false](https://books.google.com.br/books?id=CooelwgzCvoC&pg=PR4&lpg=PR4&dq=Wooldridge+e+Schneider&source=bl&ots=h6E3BiMlJi&sig=ve9jcC3_XonSFjKNqdjUSpWckzl&hl=pt-BR&sa=X&ei=w03WVPDfJKiasQSwqIKYDw&ved=0CC4Q6AEwAg#v=onepage&q=Wooldridge%20e%20Schneider&f=false)>. Acesso em: 18 ago. 2014.