

ESTAGIO CURRICULAR SUPERVISIONADO NO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO: PROPOSTA DE REESTRUTURAÇÃO PARA DESENVOLVIMENTO DA VISÃO CRÍTICA, REFLEXIVA E HOLÍSTICA.

Marinalva Pereira dos SANTOS

Edson Roberto OAIGEN

Ana Cristina Peron DOMINGUES

Elba Regina Ferreira da SILVA

Fernanda Araújo Alencar MACHADO

RESUMO

O presente trabalho tem como fim demonstrar a estrutura do estágio supervisionado curricular I, II, e III, definindo o papel da Unemat, docentes e discentes neste processo, mostrando a importância da vivência do acadêmico no ambiente empresarial, aliando assim a teoria adquirida no âmbito da academia e conhecendo a prática nas empresas. O estágio é estruturado de forma que o acadêmico vivencie e logo, contextualize sua vivência nas cinco grandes áreas da administração sendo elas: administração de materiais e patrimoniais, administração financeira, gestão de pessoas, administração mercadológica e a administração da produção e serviços, apoiando suas contextualizações em teóricos da administração e assim concretizando o diagnóstico situacional da empresa onde é utilizado de ferramentas de análise e gestão a Matriz de Swot na qual é feito um reconhecimento das forças, oportunidades, fraquezas e ameaças da empresa e propondo soluções com o uso da ferramenta 5W2H e GUT que proporciona ao acadêmico a oportunidade de criar o plano de intervenção que são ações propostas ao gestor da empresa contemplando as cinco grandes áreas para corrigir e melhorar o que antes fora levantado no diagnóstico situacional. Todo o processo de estágio é acompanhado por docentes orientadores que solicitam relatórios parciais e integrado, supervisores e ainda pela coordenação do curso

e as empresas que recebem os estagiários, no cumprimento da carga horária obrigatória a fim de cumprir também com as resoluções da Unemat.

Palavras-chave: reestruturação de estágio; teoria e prática; SWOT, GUT e 5W2H.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como fin demostrar la estructura de la etapa supervisada curricular I, II, y III, definiendo el papel de la Unemat, docentes y discentes en este proceso, mostrando la importancia de la vivencia del académico en el ambiente empresarial, aliando así la teoría adquirida en el ámbito de la academia y conociendo la práctica en las empresas. La etapa es estructurada de forma que el académico vivencie y luego, contextualize su vivencia en las cinco grandes áreas de la administración, siendo ellas: administración de materiales y patrimoniales, administración financiera, gestión de personas, administración de la administración y gestión de la producción y servicios, que se ha convertido en una de las más importantes de la historia de la ciencia y de la tecnología. 5W2H y GUT que proporciona al académico la oportunidad de crear el plan de intervención que son acciones propuestas al gestor de la empresa contemplando las cinco grandes áreas para corregir y mejorar lo que antes había sido levantado en el diagnóstico situacional. Todo el proceso de práctica es acompañado por docentes orientadores que solicitan los informes parciales e integrados, los supervisores y la coordinación del curso y las empresas que reciben los pasantes, en el cumplimiento de la carga horaria obligatoria para cumplir también con las resoluciones de Unemat.

Palabras clave: reestructuración de prácticas; teoría y práctica; SWOT, GUT y 5W2H.

1 INTRODUÇÃO

O estágio supervisionado no campo da administração é um processo em que o acadêmico troca experiências teóricas adquiridas em sala de aula com experiências práticas vivenciadas pelos empresários em seu dia-a-dia no ramo em que atua. Essa troca recíproca ocorre principalmente no que tange a cinco grandes áreas da administração, através da prática do estagiário no ambiente interno da organização, fazendo as suas observações e levantando os pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças nas áreas de Administração Mercadológica, Gestão de Pessoas, Administração de Materiais, Administração Finan-

ceira e Orçamentária e Administração da Produção.

Como citado anteriormente, por se tratar de um processo, a sequência proporciona que os acadêmicos, após suas observações e levantamento de dados que comprovem através de ferramentas administrativas e fontes bibliográficas proponham aos empresários intervenções que venham trazer possíveis melhorias ao seu ambiente organizacional, onde o gestor tem total liberdade para acatar ou não a proposta citada pelo estagiário. Já na etapa seguinte são realizados os acompanhamentos das implantações daquilo que foram propostos e aceitos pelos gestores, findando assim o processo através de resultados concretos mensurados pelos estagiários e empresários parceiros do estágio supervisionado.

Para DRUCKER (2001, p.13) “Administrar é aplicar o conhecimento à ação”. Por isso que o processo de estágio supervisionado é tão importante, pois é o momento que o acadêmico tem para vivenciar tudo que ele visualizou em teoria.

Esse processo proporciona ao acadêmico a possibilidade de aprofundar o seu conhecimento nas cinco grandes áreas da administração, sob a supervisão da coordenação e orientação de estágio, visando complementar a sua formação profissional.

Sendo o objetivo geral: proporcionar ao acadêmico o intercâmbio de informações e experiências concretas que o prepare para o efetivo exercício da profissão;

Nos objetivos específicos: complementar o processo ensino/aprendizagem por meio das experiências a serem vivenciadas no decorrer do processo do Estágio Curricular Supervisionado e incentivar a busca do aprimoramento pessoal e profissional; oportunizar ao acadêmico condições para que reflita, ética e criticamente, sobre as informações e experiências recebidas e vivenciadas, exercitando a teoria/prática na diagnose situacional e organizacional no processo de tomada de decisão e na pesquisa da realidade sociopolítica, econômica e cultural; facilitar ao acadêmico o processo de atualização de conteúdos disciplinares, permitindo adequar aquelas de caráter profissionalizante às constantes atualizações tecnológicas, políticas, sociais e econômicas a que estão sujeitos; incentivar o desenvolvimento das potencialidades individuais, propiciando o surgimento de novas gerações de profissionais capazes de adotar modelos de gestão, métodos e processos inovadores, novas tecnologias e metodologias alternativas; promover a integração da UNEMAT com instituições privadas, públicas, não governamentais e a comunidade, por meio de seminários, a fim de

realizar a troca de experiências e a divulgação dos estudos realizados pelos acadêmicos.

2 MARCO TEÓRICO

A Administração financeira e orçamentaria é a área que cuida do patrimônio da empresa, ela é responsável por todo controle financeiro da empresa. Nesta área onde atua o administrador financeiro, onde é elaborado todos os demonstrativos contábeis, sendo balanço patrimonial, demonstrativo de resultado do exercício, fluxo de caixa, planejamento orçamentário empresarial, onde estes demonstrativos que são utilizados no processo de tomada de decisão pelos gestores da organização, sendo que seu objetivo é aumentar a rentabilidade da organização, formulando estratégias para o aprimoramento dos fundos empresariais.

Hoji (2003, 21) ainda salienta que com o objetivo da administração financeira, os proprietários terão um retorno positivo do capital investido, pois haverá uma maximização do resultado da empresa, sabendo que o objetivo dos gestores da empresa é maximização dos lucros e a valorização da empresa perante o mercado de atuação.

A administração da produção é a função empresarial que planeja, organiza, coordena e controla os recursos necessários para a produção dos bens e serviços da organização. Todas as outras funções empresariais servem direta ou indiretamente à produção, pois sem ela não se teria bens ou serviços a disponibilizar aos consumidores.

Ter uma boa estratégia de produção, como quanto produzir, que recursos utilizar e de que maneira fazer a transformação de insumos e matéria prima em saídas é de grande importância para qualquer organização, seja micro, pequena ou grande empresa. A gestão da produção é responsável pela produção dos bens e serviços que são disponibilizados posteriormente aos clientes, estes por sua vez, é a razão da existência de uma empresa. Como muitos já sabem a administração está interligada com diversas outras áreas, e com a produção não é diferente. (SLACK, CHAMBERS, JOHNSTON, 2002).

A produção tem um papel fundamental na organização, é ela quem converte os insumos e recursos em produtos e serviços finais, ela é a que interliga todos os setores da empresa. Apenas um sistema produtivo bem administrado é capaz de atender as necessidades do

mercado atual entre eles: produtos e serviços melhores e ágeis, baixo custo, rentáveis e que atendo a necessidade dos clientes.

Por isso a administração da produção é de fundamental importância para o planejamento e controle de produção iniciar-se na concepção do negócio

Em tempos de alta competitividade, redução de custos e aumento das margens de lucros, a administração de materiais é o grande diferencial para pequenas, médias e grandes empresas. A lógica é simples: quanto mais rápido as empresas obtêm dinheiro de suas vendas e quanto menor for seu estoque imobilizado, mais rapidamente poderão reinvestir em matérias primas, operações ou melhorias em suas plantas.

A eficiência da área administração de materiais no estoque também prevê a eliminação dos excessos em estoque sem que isto comprometa a disponibilidade da matéria prima para as empresas. A administração de materiais é considerada de extrema importância para os negócios e a ausência de administração nesta área está relacionada diretamente com prejuízos financeiros enormes, desacordos perante os prazos e com a baixa qualidade do produto final.

Esta área tem como funções principais, métodos, princípios, instrumentos analíticos e para produto, preço, praça, promoção, conhecido como os 4Ps de marketing que estuda forma para facilitar acesso dos clientes aos produtos da fabricada empresa, auxiliando na tomada de decisão e na solução de problemas na implementação de estratégias de marketing.

Atualmente, o momento em que vivemos está sendo marcado pelas constantes mudanças provocadas pela evolução tecnológica, principalmente na área de informática e conseqüentemente na comunicação, onde, grandes e pequenas empresas vendem seus produtos através da internet por redes sociais, blogs e sites entre outros.

O marketing hoje, tem como objetivo principal gerar necessidades e satisfazer desejos dos públicos-alvo, no entanto para isso agrega-se análise, planejamento, implementação e controle dos programas de administração do próprio marketing.

O processo de gestão de pessoas tem as pessoas como um dos elementos principais dentro de uma organização pelo seu capital intelectual. Com passar dos anos, elas passaram a ser considerada a parte mais importante e inteligente, é responsável por introduzir o conhecimento dentro de uma organização e, desta forma, tornaram-se

o grande diferencial competitivo das mesmas.

Para Gil (2014, p. 17), Gestão de pessoas é a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais. Constitui, a rigor, uma evolução das áreas diagnosticadas no passado como Administração de Pessoal, Relações Industriais, e Administração de Recursos Humanos.

A moderna forma de gerir de pessoas consiste em integrar várias atividades a fim de obter efeitos sinérgicos e multiplicadores tanto para a organização quanto para os colaboradores que nela desenvolvem suas atividades, onde, o perfil de cada colaborador deve atender as habilidades técnicas humanas e conceituais.

De acordo com Chiavenato (2009, p.121), os processos básicos da gestão de pessoas são cinco, a saber: prover, aplicar, manter, desenvolver e monitorar as pessoas. E o ciclo da gestão de pessoas se fecha em cinco processos básicos; provisão, aplicação, manutenção, desenvolvimento e controle de pessoas

Sendo seu capital intelectual, o principal recurso que podemos ter, que são as pessoas motivadas, que desempenham suas funções com melhor desempenho e rendimento e com foco no resultado. Administrar pessoas não é fácil, mas é essencial. A administração de pessoas envolve vários aspectos, sendo que a gestão de pessoas é uma área relativa de determinada situação e está ligada em vários aspectos da organização.

PROPOSTA DE ESTRUTURAÇÃO DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO

O estágio supervisionado do curso de administração será composto pelas seguintes etapas:

- Desenvolver Diagnóstico situacional da empresa nas cinco grandes áreas da ciência da administração, sendo Administração Financeira e Orçamentária, Administração da Produção e Serviços, Administração de Materiais e patrimoniais, Administração Mercadológica e Gestão de Pessoas.
- Aplicação da Ferramenta Matriz de SWOT nas cinco grandes áreas da administração.



Fonte: Porter,2013.

No Estágio supervisionado I, o acadêmico deves desenvolver Diagnóstico situacional da empresa nas cinco grandes áreas da administração, Administração Financeira e Orçamentária, Administração da Produção, Administração de Materiais, Administração Mercadológica e Gestão de Pessoas.

Com a aplicação da Ferramenta Matriz de SWOT nas cinco grandes áreas da administração deverá proceder um levantamento de diagnóstico situacional, conforme os objetivos propostos:

- Tornar clara a situação da empresa para todos os seus responsáveis – neste caso, o diagnóstico é feito em todas as áreas da empresa e possibilita a cada dirigente conhecer melhor a sua área, como também as demais áreas, proporcionando um conhecimento originado da situação geral da empresa, facilitando o trabalho em equipe;
- Comparar a empresa com similares – comparando-se o desempenho da empresa (financeiro, comercial, administrativo, produção etc) com as concorrentes, permitirá a tomada de decisões que incrementam a sua agressividade no mercado.

Constitui-se num método de levantamento e análise das causas de baixa produtividade, do desempenho da administração e da potencialidade da empresa, identificando as deficiências e os desequilíbrios com vistas a elaboração de programa de reorganização que facilite o processo de tomada de decisão.

Desta mesma maneira Chiavenato (2006, p.438), afirma que Diagnóstico Situacional: Análise dos dados coletados; passa-se a sua interpretação; e diagnóstico; Procura identificar preocupações e problemas; suas consequências; estabelecer prioridades e estabelecer os alvos e objetivos.

Para realizar este diagnóstico os acadêmicos farão uso da ferramenta análise de SWOT. Para Martins (2006), a análise SWOT é uma das práticas mais comuns nas organizações voltadas para o pensamento estratégico e marketing, é algo relativamente trabalhoso de produzir, contudo a prática constante pode trazer ao profissional uma melhor visão da organização, afinal de contas, os cenários onde a organização atua estão sempre mudando.

No estágio supervisionado II, os acadêmicos devem elaborar um plano de intervenção em consonância com o diagnóstico situacional.

- Implementar o diagnóstico situacional realizando na empresa em consonância com o plano de intervenção.
- Aplicação da Ferramenta 5W2H – Plano de ação nas cinco grandes áreas da administração.
- Apresentação (defesa) no início do semestre o Diagnóstico Situacional e Matriz de Swot (em sala de aula).

EXEMPLO PLANILHA 5W2H – PLANO DE AÇÃO:

Nome da Organização:					
Responsável pelo P. A.:			Data de elaboração do P. A.:		
PLANO DE AÇÃO					
PORQUE FAZER (WHY) -			META: AÇÃO:		
WHAT	HOW	WHO	WHERE	WHEN	HOW MUCH
O QUE FAZER	COMO FAZER	QUEM FARÁ	ONDE	PRAZO	CUSTO/ INVEST.

Fonte: Polacinsk,2013

Aplicação da Ferramenta 5W2H nas cinco grandes áreas da Administração.

Para fazer um bom Plano de Ação, considerando o 5W2H, não é

preciso nada de especial. O mais usual é uma apresentação na forma de uma simples tabela, com uma coluna para cada um dos 5W e duas para os H. Na prática, nem sempre são necessários todos eles. Coloque uma ação em cada linha e preencha os 5W2H, um em cada coluna. O título- é o próprio objetivo, a meta, o resultado esperado – merece todo destaque.

No Estágio Supervisionado III, elabora-se o Relatório Integrado final para apresentar em Seminário na universidade, com a presença dos gestores das empresas parceiras no estágio, banca examinadora e comunidade acadêmica.

- Elaborar o Relatório Integrado final para apresentar em Seminário na UNEMAT- Campus Diamantino-MT, com a presença dos gestores das empresas parceiras.
- Aplicabilidade da ferramenta GUT nas cinco grandes áreas da administração

	G	U	T
5	Extremamente grave	Ação imediata	Piora rápida
4	Muito grave	Muito urgente	Piora a curto prazo
3	Grave	Atenção no curto prazo	Piora a médio prazo
2	Pouco grave	Pouco urgente	Piora a longo prazo
1	Sem gravidade	Podê esperar	Não irá mudar

Nota	Gravidade	Urgência	Tendência ("se nada for feito...")
5	extremamente grave	precisa de ação imediata	...irá piorar rapidamente
4	muito grave	é urgente	...irá piorar em pouco tempo
3	grave	o mais rápido possível	...irá piorar
2	pouco grave	pouco urgente	...irá piorar a longo prazo
1	sem gravidade	podê esperar	...não irá mudar

A ferramenta muito utilizada pelas empresas para priorizar os problemas que devem ser atacados pela gestão, bem como para analisar a prioridade que certas atividades devem ser realizadas e/ou desenvolvidas, em situações como: solução de problemas, estratégias, desenvolvimento de projetos, tomada de decisões etc. Esta ferramenta se chama **Matriz GUT**, sigla utilizada para resumir as palavras Gravida-

de, Urgência e Tendência.

É uma ferramenta muito importante para a gestão de problemas dentro de uma empresa, e se mostra bastante eficaz, apesar da simplicidade no desenvolvimento e manutenção. Ela está ligada, geralmente, à **Matriz SWOT** e sua análise dos ambientes interno e externo da empresa, onde analisa a prioridade de resolução de um problema, que pode estar dentro ou fora da empresa.

Em todos os três processos de estágio será elaborado o plano de atividade do acadêmico, onde deverá constar todo seu planejamento do estágio no semestre, e também este plano será supervisionado pelos professores supervisores e orientadores.

Deverá constar dados de todas as áreas do estágio, roteiro de atividades a ser desenvolvidas, coleta de dados e informações da empresa objeto de estudo, folha de produção diária por área – contextualização das vivências nas cinco grandes áreas, digitação, revisão, orientação presencial de acordo com cronograma elaborado de acordo com as atividades desenvolvidas, levantamento de bibliografia de acordo com ementário das disciplinas, início elaboração relatório, que será quinzenalmente, contendo as seguintes partes: introdução, objetivos - Elaboração do relatório de cada uma das cinco grandes áreas, após este processo será realizado o Seminário a ser apresentado na universidade e posteriormente protocolado o relatório Final.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia utilizada no desenvolvimento desta pesquisa, parte do princípio dos procedimentos utilizados na proposta do desenvolvimento deste estágio, que possui como embasamento Minayo (2007, p. 44) que define este passo a passo de forma abrangente:

(...) a) como a discussão epistemológica sobre o “caminho do pensamento” que o tema ou o objeto de investigação requer; b) como a apresentação adequada e justificada dos métodos, técnicas e dos instrumentos operativos que devem ser utilizados para as buscas relativas às indagações da investigação; c) e como a “criatividade do pesquisador”, ou seja, a sua marca pessoal e específica na forma de articular teoria, métodos, achados experimentais, observacionais ou de qualquer outro tipo específico de resposta às indagações específicas.

Sendo assim, todo o instrumento proposto nesta pesquisa é descrito a seguir através de 5 etapas:

1º Levantamento das necessidades atuais da empresa, avaliação da situação da empresa; práticas e regras do negócio; instrumentos gerenciais, e customizações necessárias.

2º Planejamento- definição dos objetivos a serem alcançados ao final do estágio pelo acadêmico.

3º Proposta de soluções para as cinco grandes áreas do curso de acordo com as características do negócio da empresa.

4º Acompanhamento no estágio III das etapas de diagnóstico e do plano de intervenção através do que foi proposto no estágio I e II.

5º Validação através de seminário para a comunidade acadêmica com avaliação da banca examinadora do que foi planejado e o que foi executado descrito no relatório integrado do estágio supervisionado, assim permitindo a saber o resultado final, conforme foi previsto em todo o processo.

Em relação aos procedimentos de execução desta proposição de estágio a pesquisa tem caráter bibliográfico conforme FONSECA:

É feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem, porém, pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta (FONSECA, 2002, p. 32).

Quanto a abordagem utilizada neste artigo, o método escolhido foi qualitativo que para Minayo (2001):

Trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Em relação aos objetivos a pesquisa tem caráter explicativo, pois preocupa-se em identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos (GIL, 2007).

A construção da pesquisa foi de natureza aplicada, pois objetiva-se

gerar conhecimento tanto para a universidade, quanto para a empresa e para os acadêmicos para a aplicação prática em função de solução de problemas específicos, envolvendo as verdades e interesses da organização, atingindo assim o objetivo que é da universidade de o acadêmico construir seu próprio conhecimento com a mediação do professor.

RESULTADOS PRELIMINARES

Com esta proposta de reestruturação do estágio supervisionado no curso de Administração, pode-se observar que o mesmo contribui de forma significativa para o desenvolvimento de competências, habilidades e atitudes do acadêmico como administrador, e conseqüentemente reforçando o elo, entre o acadêmico, a empresa e a universidade.

Como melhoria para a universidade, podemos citar a melhoria da imagem institucional do curso de administração perante aos acadêmicos, as empresas e a sociedade como um todo, pois ao abrir o canal de relacionamento com as empresas da região cria-se oportunidades de prospecção inclusive para projetos futuros, além de consolidar as práticas de ensino fornecendo conhecimentos práticos condizentes com a realidade empresarial.

Para as organizações este processo é importante, pois o acadêmico junto com o gestor desenvolve diagnóstico que permite o levantamento de possíveis problemas na empresa, onde os mesmos equacionam soluções pensando de forma estratégica, levando-os a atuar de forma preventiva em diferentes graus de complexidade. Ao firmar a parceria de estágio com a universidade a organização se propõe a um processo de construção de melhorias contínuas com a chegada de estagiários.

No que se refere ao acadêmico, este passa a desenvolver expressão e comunicação compatível com o exercício da profissão, inclusive em relação a processos de negociação com reflexão crítica, reflexiva e holística, com uso de raciocínio lógico e analítico nos diferentes contextos organizacionais. Desenvolve capacidades de elaborar e implementar projetos nas organizações, realizar consultorias, fazer diagnóstico situacional com identificação de eventuais problemas na organização e apresentar soluções com os métodos de implementação, tudo com comportamento ético, responsável e profissional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a proposta de reestruturação do estágio supervisionado po-

demos concluir que este processo é extremamente importante para a formação do acadêmico, pois o mesmo passa por etapas práticas com visão crítica, reflexiva e holística sobre todas as cinco grandes áreas da administração. O outro ponto que podemos ressaltar é a maneira que os mesmos são alocados nas organizações, com o desenvolvimento de parcerias entre as empresas e a universidade, e também que todo o processo de tomada de decisão é realizado entre o acadêmico e o gestor sob a supervisão do orientador de estágio supervisionado, ampliando assim o aprendizado e o crescimento profissional na sua área de atuação.

Com tudo, podemos concluir que o estágio tem todas as características necessárias para se firmar como um instrumento de fundamental importância para a formação acadêmica e profissional dos acadêmicos, oferecendo-os uma maior perspectiva de crescimento, aumentando, assim, o grau de satisfação dos mesmos em relação a sua vivência na universidade.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, I. Recursos Humanos: o capital humano das organizações. São Paulo: Atlas, 2006.

_____. Recursos Humanos. São Paulo: Atlas, 2009.

DAYCHOUW, Merhi. 40 Ferramentas e Técnicas de Gerenciamento. Brasport Editora, 2007.

DRUCKER, P.F. O melhor de Peter Drucker: a administração. São Paulo, Nobel, 2001.

FONSECA, J. J. S. Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MINAYO, M. C. S. (Org.). Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2001.

_____, M. C. S.; MINAYO-GOMÉZ, C. Difíceis e possíveis relações entre métodos quantitativos e qualitativos nos estudos de problemas de saúde. In: GOLDEN, 2007

_____, M. C. de S. O desafio do conhecimento. 10. ed. São Paulo: HUCITEC, 2007.

HOJI, Masakazu. Administração financeira: uma abordagem prática: matemática financeira aplicada, estratégias financeiras, análise, planejamento e controle financeiro / Masakazu Hoji. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, Leandro. Marketing. São Paulo: Universo dos livros, 2006.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. Administração da Produção. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

SILVA, Alisson; RORATTO, Lucas; SERVAT, Marcos E.; DORNELES, Leandro; POLACINSKI, Edio.; Gestão da qualidade: aplicação da ferramenta 5W2H como plano de ação para projeto de abertura de uma empresa. Horizontina, 2013.

PORTER, M.; MONTEGOMERY, C. A busca da vantagem competitiva. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

QUEIROZ, J. V.; HÉKIS, H. R.; NASCIMENTO, H. M.; NELSON, R. B.; ALMEIDA, V. D. Franchising e especialização de serviços como estratégia de crescimento e manutenção: uma análise através da Matriz SWOT e GUT na DDEx – DirecttoDoor Express. GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas, Ano 7, nº 1, jan-mar/2012, p. 49-64.