

Gestão Estratégica Aplicada a uma Microempresa de Assessoria

Thiago Teixeira^{a,†}, Cibele Mariot^a, Ruan Carlos de Souza^b

^a Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), Brazil

^b Centro Universitário Barriga Verde (Unibave), Brazil

[†] Autor correspondente: thiagoteixeira1983@gmail.com

INFORMAÇÕES DO ARTIGO

Palavras-chave:

Gestão Estratégica

Planejamento

Assessoria

RESUMO

Considerar os movimentos que serão realizados pela organização é essencial para conseguir concluir da melhor forma todas as ações pretendidas, essas proposições passam diretamente pela Gestão Estratégica. Com o presente estudo objetivou-se propor ferramentas utilizadas pela Gestão Estratégica em uma microempresa que atua no ramo de assessoria para fins de reconhecimento de cidadania italiana, onde foram desenvolvidas análise e proposta de uso a partir dessas ferramentas. Para tanto, procedeu-se a uma pesquisa descritiva, realizada a partir de um levantamento bibliográfico e estudo de caso, com uma abordagem qualitativa. Desse modo, observou-se que há plena possibilidade para utilização das ferramentas que foram descritas. Assim, as devidas análises realizadas e a apresentação do seu modo de aplicação, permitiram aos gestores conhecer mais desse assunto e pensarem em seguir explorando essas atividades para benefício do seu negócio.

1. Introdução

As organizações são parte importante da sociedade e dela sofrem influências, como também a influenciam. São sujeitas às mudanças que ocorrem de modo externo por parte dos que compõem a sociedade, mas de igual modo, suas ações internas podem gerar direta ou indiretamente alterações no meio social.

Quando analisados os impactos causados pelo Coronavírus, é nítida a dificuldade que muitos dos micro e pequenos negócios têm sofrido para se situar novamente de maneira saudável em seu mercado, pensando também nas novas exigências que surgiram e nas ações que não são mais bem-aceitas pelo seu consumidor.

Levando em consideração estas situações, algumas das ferramentas que fazem parte das ações voltadas à Gestão Estratégica podem auxiliar na reestruturação e adaptação dessas organizações dentro deste cenário. É necessária a compreensão do comportamento externo e interno da empresa, podendo ter como base uma análise SWOT – *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats* (Forças, Fraquezas, Oportunidades, Ameaças) que auxilia para uma visão mais adequada de pontos positivos e negativos que tange diretamente os movimentos da empresa no mercado, também contribui para direcionamentos mais pontuais e acertados nas decisões estratégicas tomadas pelos gestores. Autores como Chiavenato e Sapiro (2003) trazem a ferramenta de matriz SWOT, dividindo-a entre as ameaças e oportunidades que fazem parte do ambiente externo e conjuntamente na matriz as forças e fraquezas que são pertencentes ao ambiente interno da organização.

Além de adequar-se ao que a realidade tem posto diante das organizações, segue sendo fundamental a atenção para possibilidades de exploração de oportunidades que foram amplificadas ou surgiram acompanhando tais exigências. Um Plano de Ação traça o melhor modo de planejamento e auxilia a aproveitar da forma mais adequada as oportunidades no mercado. A ferramenta 5W2H pode contribuir para a definição de direcionamentos estratégicos de um plano.

A definição da ferramenta 5W2H é o plano de ação que objetiva executar um checklist para tornar preciso o resultado que se pretende alcançar realizando perguntas que permitirão, pelas respostas encontradas, obter um planejamento geral para tomada de decisão quanto às ações que devem ser realizadas (MELLO *et al.*, 2016, p. 69, *apud* SILVA; TROMBINE; CORREA, 2019).

Dessa forma, este estudo apresenta como questão norteadora: Como ferramentas de Gestão Estratégica podem contribuir para uma microempresa de assessoria?

O objetivo geral da pesquisa é propor ações orientadas de gestão estratégica para uma microempresa de assessoria para fins de reconhecimento de cidadania italiana. A fim de compor esse objetivo geral é necessário que sejam concluídos alguns objetivos específicos:

- Conhecer a organização a partir da análise dos ambientes interno e externo da empresa;
- Realizar a análise SWOT com as forças e fraquezas, oportunidades e ameaças da organização;
- Elaborar um plano de ação a partir do resultado da análise feita por meio da matriz SWOT.

A pesquisa se justifica pelo teor relevante para o meio acadêmico, abrindo possibilidades para aplicações do conteúdo estudado, podendo também servir como orientação para outros acadêmicos que pretendam seguir com estudos de mesma temática, bem como, para aplicação na empresa onde foi realizado o estudo e em outras organizações.

O presente artigo organiza em sua base teórica conteúdo que corrobora com os objetivos e justificativas apresentadas, e também com os conceitos fundamentais do que foi proposto. É apresentada uma breve conceituação do que é Gestão Estratégica e a necessidade da análise dos ambientes interno e externo do local estudado, que levados em consideração dão margem para utilização de ferramentas que podem contribuir positivamente. Com isso, fica expresso o que é e o que compõe a criação de uma matriz SWOT e 5W2H. A partir da análise feita é submetido o resultado à matriz e em sequência, a fim de salientar o que foi obtido, seguem propostas para utilização dos planos de ação. Por fim, são expostas as considerações que resultaram da pesquisa realizada.

2. Fundamentação Teórica

O referencial teórico é o espaço pelo qual são expostos conteúdos acadêmicos selecionados e revisados que corroboram o que é apresentado na pesquisa feita, esses com questionamentos já realizados acerca dos temas envolvidos na pesquisa e também com conhecimentos adquiridos por meio delas.

Trata da discussão realizada por pesquisadores que contribuíram com suas obras e discussões sobre o tema e farão parte da fundamentação da pesquisa realizada (Coelho, 2021). A fundamentação trata de estabelecer diálogo com outros autores que já exploraram o tema da pesquisa anteriormente ou conteúdos que se assemelham.

2.1. Gestão estratégica

Para Gomes (2008) estratégia tem como característica o conjunto de ações direcionadas estrategicamente que demonstram os movimentos das organizações para conclusão dos seus objetivos pretendidos. A organização alinha suas pretensões e de acordo com as mesmas, as ações estratégicas são criadas e realizadas buscando cumprir o que foi estabelecido como objetivo.

Oliveira (1989) conceitua a Estratégia com decisões tomadas com o objetivo de orientar o posicionamento da empresa no ambiente, utilizando dos recursos disponíveis com a intenção de reduzir ameaças e gerar mais oportunidades.

O termo Estratégia já se desenvolve desde a antiguidade, vindo do grego que tinha como significado o ato de comandar, liderar um grupo, como o caso de uma tropa de soldados. Para Bracker (1980, *apud* Mainardes et al., 2011), a gestão estratégica se entende como a aplicação direta na organização dos conceitos de estratégia empresarial que são desenvolvidos na academia. Contudo, é possível que por meio das análises fundamentadas sobre os ambientes onde a organização transita e atua que suas máximas e deficiências sejam tratadas de modo que o caminho até seus objetivos seja visado e percorrido mais acertadamente. Como fica evidente pelo próprio nome, essa forma de gestão existe para administrar e conduzir um negócio seguindo estratégias e transitando por toda a estrutura da organização.

2.2. Análise do ambiente interno e externo

Toda empresa tem em si e faz parte de um Ambiente Organizacional. Esse ambiente pode ser descrito de diferentes modos, dentre eles: Microambiente e Macroambiente. As práticas realizadas dentro desses ambientes regem e são responsáveis por ditar o ritmo e tendências que o mercado segue.

Kotler e Armstrong (1998, p. 47), dizem que “o microambiente consiste em forças próximas à empresa que afetam sua capacidade de servir seus clientes”. Microambiente são as ações que ocorrem com mais proximidade da organização, podem ser consideradas como as que impactam mais rápido e diretamente sua relação com o mercado e seus clientes, também, as ações voltadas ao ambiente interno da organização.

De acordo com Chiavenato (2003, p. 513), “para compreender o que constitui o ambiente, torna-se necessário analisá-lo de acordo com seu conteúdo, ou seja, com as complexas variáveis que o compõem”.

Macroambiente são os fatores externos que estão mais distantes do controle da organização, ainda assim a influenciam, tais como decisões políticas, sociais ou culturais que alteram o comportamento geral dos seus componentes.

2.3. Matriz SWOT

A matriz SWOT é uma ferramenta de uso gerencial que analisa os fatores relacionados ao ambiente interno e externo da organização que por meio dessa ação busca identificar eventuais oportunidades para melhorias e se resguardar de possíveis ameaças. Dantas e Melo (2008, p. 120) demonstram que SWOT “é uma sigla oriunda do inglês e é um acrônimo de Forças (*Strengths*), Fraquezas (*Weaknesses*), Oportunidades (*Opportunities*) e Ameaças (*Threats*)”. Ainda, Dantas e Melo (2008, p. 120) trazem a criação dessa ferramenta como “tendo sua autoria creditada a dois professores da *Harvard Business School*: Kenneth Andrews e Roland Christense”.

Esse tipo de ferramenta auxilia de modo simplificado a obtenção de um parâmetro rápido de algumas condições da organização naquele momento. SEBRAE (2015) coloca que a realização da análise F.O.F.A¹ conduz as organizações a pensarem nos aspectos relativos ao seu negócio, considerando os pontos favoráveis, desfavoráveis, seus gestores e o mercado onde está inserido.

Forças (*Strengths*)

O significado de forças dentro do uso da matriz SWOT, se refere às ações que têm tido um bom desempenho no interior da organização. De acordo com o que é dito por Rezende (2008), as forças são variáveis internas que são regidas pela organização, esses pontos a favorecem em relação ao mercado onde atua.

¹F.O.F.A é a sigla em português para forças, oportunidades, fraquezas e ameaças.

Fraquezas (Weaknesses)

As fraquezas são os fatores que precisam sofrer mudanças por parte da organização para que ocorram melhorias. [SEBRAE \(2021\)](#) afirma que aquilo que é oposto aos pontos fortes do negócio são consideradas fraquezas, onde suas resoluções são de exclusiva responsabilidade da própria organização. [SEBRAE \(2021\)](#), traz também que esses pontos frágeis são os agentes que podem vir a ser a razão de eventuais situações negativas como prejuízos, redução de lucros e de competitividade no mercado.

Oportunidades (Opportunities)

As oportunidades são situações que ocorrem externamente à empresa, podem ser causadas por fatores de mercado, cultura, naturais, seja ela uma oportunidade específica para um produto, serviço ou para organização como um todo. Em [FIA \(2018\)](#) se tem com clareza que as oportunidades são ocasiões que ocorrem quando a empresa direciona seus esforços e habilidades de modo que pode obter resultados e suprir as necessidades aparentes do mercado.

Ameaças (Threats)

As ameaças são variáveis e aspectos negativos externos que podem gerar cenários desfavoráveis para a organização, como afetar o desempenho ou as vantagens competitivas que a empresa possui. Conforme dito em [Lima \(2016, p. 8\)](#), “as ameaças são fatores do ambiente externo que impactam diretamente na empresa e não podem ser controlados, eles podem prejudicar o desenvolvimento da organização e acarretar em perda de posicionamento no mercado”.

2.4. Plano de ação 5W2H

A ferramenta 5W2H auxilia no direcionamento adequado de tarefas no decorrer dos planejamentos estratégicos. Em [Behr, Moro e Estabel \(2008\)](#) fica expresso como o 5W2H é originado das palavras inglesas *what, when, why, where, who, how* e *how much*, e suas traduções significam: O quê; quando; por quê; onde; quem; como e quanto custa.

As ações necessárias dentro das etapas são norteadas e respeitadas conforme estabelecido por meio do plano de ação. De acordo com [Possarile \(2014, p. 102\)](#), “a ferramenta 5W2H pode ser entendida como uma maneira de estruturarmos o pensamento de uma forma bem organizada e materializada antes de implantarmos alguma solução no negócio”.

[Alves \(2021, p. 17\)](#) mostra que “o 5W2H é uma ferramenta de gestão que foi desenvolvida para sanar problemas que ocorrem nos processos metodológicos das empresas”. As organizações buscam por meio desse tipo de ferramenta esclarecer com mais dinamicidade as informações envolvidas nas diferentes etapas e ações que precisam ser executadas.

3. Procedimentos Metodológicos

A presente pesquisa buscou em seu início a proposição de um referencial teórico no qual fosse possível envolver toda conceituação apresentada, onde foi realizada uma pesquisa bibliográfica e documental. “A pesquisa bibliográfica busca a resolução de um problema (hipótese) por meio de referenciais teóricos publicados, analisando e discutindo as várias contribuições científicas” ([Bocato, 2006, p. 266](#)).

O estudo realizado teve como foco uma microempresa que atua no ramo de assessoria para reconhecimento de cidadania italiana, configurando-se dessa forma como um estudo de caso. Este método, que tem seu uso com direcionamento mais específico, segundo [Yin \(2001\)](#), é uma investigação empírica que pesquisa um fato contemporâneo dentro de seu contexto da vida real.

Compreende-se como uma pesquisa descritiva, pois conforme [Santos \(2017\)](#), este tipo de pesquisa abrange estudos elaborados com a finalidade de resolver problemas identificados no âmbito das sociedades em que os pesquisadores vivem.

A abordagem da pesquisa se volta para elucidação das ações ocorridas, logo, entendendo-a como qualitativa, pois, de acordo com [Gomes e Minayo \(2014\)](#), ancora-se nas categorias científicas, na intersubjetividade, na criatividade e na comunicabilidade das questões. [Denzin e Lincoln \(2006\)](#) afirmam que a pesquisa qualitativa envolve uma abordagem interpretativa do mundo, o que significa que seus pesquisadores estudam os objetos em seus cenários naturais, tentando entender os fenômenos nos termos dos significados que as pessoas a eles conferem.

Por meio do estudo, que ocorreu entre os meses de julho e setembro de 2022, foi realizado um diagnóstico da organização utilizando a ferramenta matriz SWOT que possibilita a melhor visualização e compreensão de questões estratégicas envolvendo os ambientes internos e externos da organização. Participaram da realização do diagnóstico os dois proprietários da empresa e mais três colaboradores. Com tais informações e análises foi proposto um plano de ação por meio da ferramenta 5W2H que permite a discriminação das etapas a serem efetuadas.

4. Histórico da Empresa

A empresa onde foi realizado o estudo iniciou suas atividades no ano de 2016, localizada no estado de Santa Catarina. Surgiu em decorrência do contato dos sócios com o processo de reconhecimento da cidadania italiana da família, momento em que adquiriram experiências nas etapas concernentes ao trânsito do processo.

Inicialmente, os serviços eram executados pelo escritório de advocacia de um dos sócios. No entanto, era grande o número de pessoas que buscavam adquirir os benefícios de ser cidadão Italiano. A formação e conhecimento jurídico

e administrativo dos sócios possibilitava prestar o serviço de orientação relativo aos procedimentos corretos. Com o aumento da procura pelos serviços de orientação, os sócios decidiram fundar a empresa de assessoria, pessoa jurídica de direito privado, desvinculando os serviços prestados, de cunho estritamente administrativos, dos serviços jurídicos. Sendo assim, as questões relativas à fase administrativa do processo feitas no Brasil, pesquisas, montagem da árvore genealógica, solicitação de documentos civis, envio dos documentos para tradução e promoção de Apostilamento, requerimento de passaportes brasileiro e italiano, auxílio nas compras de passagens aéreas e outros serviços relacionados às Inscrições Consulares.

A empresa possui como missão promover a plena satisfação dos clientes por meio da oferta e prestação de serviços técnicos pautados na ética e transparência, proporcionando o máximo de segurança e confiabilidade.

5. Resultados e Discussão

As conclusões obtidas serão apresentadas por meio de tópicos que foram divididos de acordo com seu conteúdo, contando também com o auxílio de tabelas que compõem as ferramentas utilizadas.

5.1. Matriz SWOT/FOFA

Com a análise da organização é possível identificar diferentes pontos importantes que podem ser utilizados para compor a matriz SWOT. Foram descritas as observações mais relevantes do ambiente interno, como também, os agentes externos mais interessantes, representados pelas ameaças e oportunidades, conforme é possível observar no Quadro 1.

Quadro 1. Composição da Matriz SWOT.

Forças	Fraquezas
– Atendimento	– Comunicação
– Equipe	– Terceirizações
– Localização	– Bancos de dados
Ameaças	Oportunidades
– Leis	– Eventos
– Concorrentes	– Parceiros

Fonte: Autores (2022).

5.2. Análise da Matriz SWOT

A matriz demonstra em seus quadrantes as forças, fraquezas, ameaças e oportunidades identificadas na organização em seu ambiente interno e externo.

Uma das forças caracterizadas e incluídas para matriz foi o atendimento, que é reconhecido pela demonstração clara das informações relativas aos serviços. A equipe é tida como uma força pelas competências profissionais apresentadas, cumprindo as exigências necessárias, com formação qualificada e desempenhando as ações de maneira assertiva. A localização do escritório da empresa favorece o contato com um grande número de clientes em potencial, pois fica numa região onde há muitas residências e circulação de descendentes italianos.

Em contrapartida às forças, as fraquezas indicam pontos frágeis dentro daquilo que a empresa vem desempenhando. As terceirizações necessárias para plena execução dos serviços são tomadas como ponto fraco pela dependência encontrada, uma vez que o que é realizado pelo escritório fica sujeito aos prazos de um terceiro que pode prejudicar a fluidez do bom andamento dos processos. A falta de comunicação é tida como uma fraqueza, pois ainda não supre efetivamente, em alguns momentos, a necessidade de que sejam transmitidas claramente as informações da etapa em que os processos se encontram e o que é preciso para dar andamento. Outra fraqueza identificada foi o Banco de dados disponível ser insuficiente para auxiliar no bom desenvolvimento do trabalho.

As medidas governamentais como as leis e decretos, sejam feitos no Brasil ou diretamente nos países Europeus tornam-se ameaça para empresa pela sua imprevisibilidade de alterações, podendo mudar em parte ou totalmente a forma como os processos são feitos. O aumento do número de assessorias na região é uma ameaça pela semelhança no padrão de serviços oferecidos, gerando mais concorrência entre as empresas.

Uma das oportunidades evidentes para o escritório seria a utilização dos espaços disponíveis em eventos na região que enfatizam a cultura italiana e suas origens, podendo tirar proveito dessas ocasiões para tornar conhecido aos participantes seus direitos como descendentes e a possibilidade de iniciar o processo de reconhecimento de cidadania e outros serviços relacionados que a empresa disponibiliza. Como a empresa não realiza uma parte do processo que é feita na Itália, é uma oportunidade buscar por mais parceiros que cumpram as competências necessárias e tenham vantagens competitivas em relação às outras opções de mercado, visto que, algumas dessas empresas realizam apenas essa etapa do serviço no exterior. Com o ajuste de acordos pode haver indicações e direcionamentos de ambas as partes para a realização dos serviços que são competentes a cada uma.

Com a criação e análise dos pontos escolhidos para composição da matriz, compreendendo as limitações e possibilidades que a organização dispõe, restou a elaboração de um plano com as ações que pudessem ser propostas para uso, buscando facilitar a visualização e compreensão para execução plena ou parcial das mesmas no ambiente organizacional.

5.3. Proposta de Plano de Ação

A ferramenta 5W2H torna possível separar ordenadamente alguns dos passos vitais para execução dos planos de ação. São apresentadas sugestões de ações que, se utilizadas, podem contribuir positivamente para sanar os pontos frágeis e aproveitar ainda mais os pontos fortes e oportunidades que foram apresentados anteriormente. O resultado da aplicação da ferramenta pode ser visualizado no Quadro 2.

Quadro 2. Composição da ferramenta 5W2H.

5W					2H	
What? (O quê?)	Why? (Por quê?)	Where? (Onde?)	Who? (Quem?)	When? (Quando?)	How? (Como?)	How much? (Quanto custa?)
Treinar a equipe	Aperfeiçoar os serviços	Empresa	Empresa especializada	Até 30/dez.	Período de treinamento	Custo estimado de R\$500,00 a R\$1.500,00
Facilitar a comunicação	Melhorar visualização das informações importantes	Empresa	Equipe	Até 30/dez.	Quadro informativo	Custo estimado em até R\$500,00
Buscar novas parcerias	Alinhar prazos necessários	Empresa	Equipe	Até 30/dez.	Pesquisa no mercado	Não estimável
Acesso a mais arquivos documentais	Agregar mais documentos ao acervo e pesquisas	Sistema	Equipe	Até 30/out.	Assinando pacotes de acesso	Custo estimado em R\$300,00
Disseminar a imagem da empresa	Se manter conhecida no mercado	Em todo o estado	Empresa	Até 30/dez.	Estar em eventos de cultura italiana	Custos de traslado e material para divulgação a depender da estrutura do evento

Fonte: Autores (2022).

Ao pensarmos na sustentabilidade e aumento da força apresentada na qualidade de atendimento, é importante buscar treinamentos que possam aprimorar ainda mais esses aspectos, utilizando de métodos oferecidos por empresas especializadas nesse tipo de trabalho.

De acordo com Macian (1987), os treinamentos precisam se desenvolver de maneira contínua, mesmo com a equipe já tendo bom desempenho, isso se deve ao fato de que o aprimoramento deve ser incentivado de modo a sempre ter algo novo a aprender. Quanto mais as pessoas participam de capacitações, mais elas desenvolverão suas habilidades.

Levando em consideração a fraqueza identificada e apresentada no que se refere à comunicação entre os membros da equipe, pareceu interessante a sugestão de adotar a exposição das etapas em quadros informativos onde os principais serviços do momento estão sendo executados, é uma ação simples e objetiva que torna possível a visualização das informações para todos do ambiente.

As terceirizações são necessárias por pontos dos processos que não podem ser executados pela própria empresa, em alguns momentos há incompatibilidade de prazos pela demanda ou outros motivos que acabam surgindo no decorrer dos pedidos. A verificação no mercado com uma pesquisa para estabelecer diálogo, consultar orçamentos e prazos de possíveis parceiros substitutos ou adicionais que estejam em harmonia com os objetivos pretendidos pode suprir ou ao menos amenizar as questões ocorridas nessa fraqueza. Contando com auxílio da tecnologia, que é fundamental e presente nesse meio, a pesquisa por bancos de dados on-line que disponibilizam de forma adequada conteúdo documental agrega às pesquisas e processos mais fluidez e segurança, sendo algo que pode ser explorado pelas condições favoráveis apresentadas.

Com a possibilidade de alterações de leis por partes do governo nacional e dos europeus onde são realizadas etapas dos processos, torna-se uma ameaça estar numa condição frágil em relação a isso. É interessante que haja atenção para alterações contratuais que podem ser feitas para resguardar a empresa e os clientes da mesma forma em caso de qualquer eventualidade.

Em meio ao crescimento do número de concorrentes é importante saber manter-se firme no mercado e ter sua imagem reconhecida. A participação em eventos que celebram a cultura italiana na região pode ajudar a empresa a se tornar referência no meio, apresentando diretamente para os envolvidos a possibilidade que os mesmos têm por meio da descendência, de ter sua cidadania italiana reconhecida, tendo livre acesso aos deveres e direitos de um cidadão italiano.

6. Considerações Finais

O artigo teve por objetivo propor ferramentas de Gestão Estratégica a uma empresa de assessoria para reconhecimento de cidadania italiana. Levando-se em consideração a análise dos ambientes interno e externo por meio da matriz SWOT, foram elencadas algumas das principais forças, oportunidades, fraquezas e ameaças presentes na organização, com isso, também foram elaboradas ações estratégicas, utilizando a ferramenta 5W2H, que vão ao encontro do conteúdo identificado por meio da análise da organização.

O estudo de caso enquanto ferramenta de levantamento de dados mostrou-se adequado; e constatou-se no trabalho, por meio do alcance do objetivo geral, a importância de valer-se da Gestão Estratégica na organização, contribuindo para melhorar o conhecimento de si mesma e a partir disso traçar com mais assertividade seus objetivos e construir propostas de ações para alcançá-los.

É importante que seja do conhecimento das organizações a possibilidade do uso desse tipo de ferramenta, onde é possível que se faça uma aplicação mais superficial ou aprofundada a depender do grau de necessidade que precisa ser sanado ou mesmo para levantamento de dados importantes que são desconhecidos pelos gestores e colaboradores. Assim, as demandas para fortalecimento da organização ficam mais evidenciadas, tornando mais assertivos os esforços aplicados.

Diante disto, com a discussão realizada e resultados obtidos, considera-se que foram atingidos os objetivos propostos, suprimindo também aquilo que foi levantado como problema para nortear a pesquisa. Ainda, vale ressaltar que a empresa avançará para buscar a implementação dos planos elaborados e seguirá aberta a continuar com a utilização de outras ferramentas e ações de gestão estratégica. Com as variáveis que podem surgir no decorrer do tempo, há a necessidade de avaliações contínuas na empresa, no mercado onde está inserida e no conteúdo buscado.

Referências

- Alves, B. N. d. P. (2021). A utilização da ferramenta 5W2H: uma proposta de melhoria no setor produtivo de uma empresa industrial de artefatos em acrílico. Monografia (Graduação em Ciências Contábeis) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal.
- Behr, A., Moro, E. L. d. S., e Estabel, L. B. (2008). Gestão da biblioteca escolar: metodologias, enfoques e aplicação de ferramentas de gestão e serviços de biblioteca. *Ciência da Informação*, 37(2):32–42.
- Boccatto, V. R. C. (2006). Metodologia da pesquisa bibliográfica na área odontológica e o artigo científico como forma de comunicação. *Revista de Odontologia da Universidade de São Paulo*, 18(3):265–274.
- Chiavenato, I. (2003). *Introdução à Teoria Geral da Administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações*. Elsevier, Rio de Janeiro, 7 edition.
- Chiavenato, I. e Sapiro, A. (2003). *Planejamento Estratégico*. Elsevier, Rio de Janeiro, 2 edition.
- Coelho, B. (2021). Fundamentação teórica: saiba como fazer em seu trabalho acadêmico. Acesso em: 16 set. 2022.
- Dantas, N. G. S. e Melo, R. d. S. (2008). O método de análise SWOT como ferramenta para promover o diagnóstico turístico de um local: o caso do município de Itabaiana/PB. *Caderno Virtual de Turismo*, 8(1):118–130.
- Denzin, N. K. e Lincoln, Y. S. (2006). Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In Denzin, N. K. e Lincoln, Y. S., editors, *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*. Artmed, Porto Alegre, 2 edition.
- FIA Business School (2018). Análise SWOT ou matriz F.O.F.A. [Guia Prático e Completo]. Acesso em: 19 set. 2022.
- Gomes, F. R. (2008). *Difusão de Inovações, Estratégia e a Inovação: O Modelo DEI para os Executivos*. E-papers, Rio de Janeiro, 1 edition.
- Gomes, R. e Minayo, M. C. d. S. (2014). Importância de tornar acessível a lógica e a prática da pesquisa qualitativa em saúde. In Gomes, R., editor, *Pesquisa Qualitativa em Saúde*, pages 5–7. Instituto de Ensino e Pesquisa Sírio-Libanês, São Paulo, 1 edition.
- Kotler, P. e Armstrong, G. (1998). *Princípios de Marketing*. LTC, Rio de Janeiro, 7 edition.
- Lima, R. C. d. (2016). Análise SWOT ferramenta para tomada de decisões: um estudo de caso na Cerâmica Soledade Ltda. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) – Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande.
- Macian, L. M. (1987). *Treinamento e Desenvolvimento de Recursos Humanos*. EPU, São Paulo, 2 edition.
- Mainardes, E. W., Ferreira, J., e Raposo, M. (2011). Conceitos de estratégia e gestão estratégica: Qual é o nível de conhecimento adquirido pelos estudantes de Gestão? *Revista FACEF Pesquisa Desenvolvimento e Gestão*, 14(3):278–298.
- Mello, M. F., Cunha, L. A., Silva, N. J., e Araújo, A. C. (2017). A importância da utilização de ferramentas da qualidade como suporte para melhoria de processo em indústria metal mecânica – um estudo de caso. *Exacta – EP*, 15(4):63–75.
- Oliveira, D. d. P. R. d. (1989). *Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas*. Atlas, São Paulo.
- Possarle, R. (2014). *Gestão: Ferramentas da qualidade*. SENAI-SP, São Paulo, 1 edition.
- Rezende, D. A. (2008). *Planejamento Estratégico para Organizações: públicas e privadas*. Brasport, Rio de Janeiro, 1 edition.
- Santos, R. N. d. (2017). Análise da percepção dos acadêmicos de graduação em Enfermagem sobre pesquisas científicas. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Enfermagem) – Faculdade de Macapá, Macapá.
- SEBRAE (2015). Use a matriz F.O.F.A. para melhorar a empresa. Acesso em: 19 set. 2022.
- SEBRAE (2021). Qual a importância da análise SWOT para uma empresa? O que é análise SWOT? Acesso em: 19 set. 2022.
- Yin, R. K. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Bookman, Porto Alegre, 2 edition.