



CONEPE 2017

IV CONGRESSO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO



Conhecimento, escolhas
e transformação

INSTITUTO
FEDERAL
Fluminense
Campus
Campos Guarus

ISSN 2525-975X

ANÁLISE DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E QUALIDADE DE UMA EMPRESA DE TRANSPORTE COLETIVO DO MUNICÍPIO DE CAMPOS DOS GOYTACAZES – RJ

**DIEGO LILARGEM ROCHA, JOSÉ MARIA MATIAS JUNIOR, VIRGÍNIA SIQUEIRA GONÇALVES e
ELIAS ROCHA GONÇALVES JÚNIOR**

Esse artigo utiliza o processo de planejamento estratégico como ferramenta administrativa para traçar a melhor estratégia competitiva para uma empresa do ramo de transporte coletivo situada na cidade de Campos dos Goytacazes/RJ. Utilizando a missão e visão da empresa, adotou-se a matriz swot para proporcionar um equilíbrio entre as oportunidades oferecidas pelo ambiente externo, e as capacidades internas analisando as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. Para adequar e orientar o caminho a ser seguido pela empresa, serão traçados objetivos e metas para certificar de que a missão esteja sendo cumprida em direção à visão. Além disso, foram propostos indicadores de desempenho para assegurar que a estratégia escolhida foi a adequada.

Palavras-chave: Qualidade de serviços. Planejamento estratégico. Transporte coletivo.