

## DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO PARA A EMPRESA RAMOS E FLORES DECORAÇÕES LTDA.

Franciele Eccel<sup>1</sup>  
Regis Heitor Ferroli<sup>2</sup>

### RESUMO

O diagnóstico estratégico traz informações sobre os pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças de uma organização, desse modo, permite um melhor direcionamento para as tomadas de decisões. O presente trabalho tem como objetivo geral realizar um diagnóstico estratégico para a empresa Ramos e Flores Decorações Ltda, localizada na cidade de Itajaí – SC, e possui como objetivos específicos, verificar os pontos fortes e fracos da empresa, estabelecer as principais oportunidades e ameaças presentes no ramo de formatura, apontar a postura estratégica da organização e definir sugestões para que a empresa tenha um diferencial competitivo. A pesquisa bibliográfica realizada compreende os seguintes temas: Administração, Administração Mercadológica, Diagnóstico Estratégico, Estudo de Mercado, Análise Servqual, Análise de Competitividade e Análise SWOT. Para o estudo foi realizada uma pesquisa-diagnóstico, de natureza qualitativa e quantitativa, tendo caráter descritivo, exploratório e estudo de caso. A coleta e análise de dados foi por meio de aplicação de questionários e entrevistas. Para mensurar a qualidade do serviço, foi utilizada a ferramenta Servqual, onde foram aplicados questionários de expectativa e de percepção. Já para a análise da competitividade foi realizada uma entrevista semi-estruturada com dois gestores de empresas de formatura da região. Percebeu-se que a empresa possui vários pontos fortes e oportunidades que podem ser aproveitadas, mas ainda possui alguns aspectos que não condizem com a expectativa do mercado e que com pequenos ajustes podem ser melhorados.

Palavras-chave: Diagnóstico estratégico; Análise de Competitividade; Análise Servqual.

---

<sup>1</sup> Acadêmicos Curso de Administração, UNIVALI – Campus ITAJAI. (fran.eccel@hotmail.com)

<sup>2</sup> Professor (a) do Curso de Administração – Campus ITAJAI, UNIVALI (regisferroli@univali.br)