



CONEXÃO UNIFAMETRO 2022

XVIII SEMANA ACADÊMICA

ISSN: 2357-8645

APLICAÇÃO DO MÉTODO QFD NO SETOR DE SERVIÇOS:

Traduzindo a voz do cliente para uma microempresa do ramo alimentício

Thiago de Castro Lima

Discente - Centro Universitário Fametro - Unifametro

E-mail para contato (thiago.lima@aluno.unifametro.edu.br)

Danielle Kely Saraiva de Lima

Docente- Centro Universitário Fametro – Unifametro

E-mail para contato (danielle.lima@professor.unifametro.edu.br)

Área Temática: Desenvolvimento de Produtos e Projetos

Área de Conhecimento: Ciências Tecnológicas

Encontro Científico: X Encontro de Iniciação à Pesquisa

Introdução: Em uma era de acirrada competitividade, é esperado que as empresas constantemente busquem melhorar, modificar e renovar a qualidade da prestação de serviços aos clientes. O atributo que as empresas de quaisquer seguimentos ou setores, independentemente da categoria, porte ou nicho perseguem é a competitividade, adotando a função qualidade como uma poderosa ótica estratégica, no âmbito competitivo, pelo qual, a empresa que através da qualidade atua junto aos clientes, compreendendo suas necessidades e anseios, sejam elas óbvias ou latentes, decodificando também os pontos fortes e fracos dos seus concorrentes e em si próprios, terá uma maior probabilidade de obter sucesso (FITZSIMMONS E FITZMMONS, 2010). Neste contexto, de interpretação da voz do cliente, no tocante as aspirações de suas necessidades e desejos, é apresentado o método *Quality Function Deployment* (QFD), ou Desdobramento da Função Qualidade, que visa traduzir a voz do cliente em requisitos técnicos, obtendo vitais informações para tomada de decisões, com o intuito de elidir falhas na canalização de recursos, de forma mais assertiva, em prol da melhoria da qualidade, organizando e aumentando consideravelmente as oportunidades de satisfação do cliente. Razão relevante para tornar o serviço a força motriz da empresa é o de criar diante dos concorrentes um fator distinto e difícil de equiparar e com efeito. Se não soubermos quais fatores são realmente importantes para o cliente, não saberemos avaliar com exatidão a qualidade do serviço oferecido (ALBRECHT, 1993).

Objetivo: O objetivo geral desse trabalho é elaborar uma proposta de melhoria de serviço, por meio do método QFD, de modo traduzir a voz do cliente em requisitos técnicos na prestação de serviços para uma microempresa do ramo de alimentação.

Metodologia: O método utilizado foi a aplicação de pesquisa documental de campo para captar características de interesse dos clientes, bem como colher dados de importância de cada característica e nível de satisfação relacionada ao serviço ofertado. De posse dos dados, introduzimos na matriz *Quality House* do método QFD para obter informações técnicas para melhoria do serviço.

Resultados e Discussão: A pesquisa e aplicação do método QFD, captou a Voz do Cliente (VOC) em relação os desejos e expectativas esperadas no tocante o tipo de estabelecimento. Foi possível desdobrar os tópicos de satisfação do cliente em forma de requisitos técnicos na prestação de serviços, correlacionando os requisitos do cliente com parâmetros que atendam suas exigências e necessidades, fomentando ações que provêm vantagem competitiva à microempresa estudada frente a seus concorrentes, pois atuam diretamente no atendimento dos requisitos sinalizados pelos clientes, que demonstram baixa satisfação.

Considerações finais: Diante dos dados coletados é possível concluir, que há viabilidade em traduzir a voz do cliente em parâmetros técnicos, seguindo os passos da metodologia e com o envolvimento e trabalho em equipe dos integrantes do estabelecimento. A compreensão da VOC possibilitou canalizar recursos e esforços onde realmente importa ao cliente.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade. Gestão de Serviços. QFD. Voz do Cliente.

Referências:

ALBRECHT, K. **A única coisa que importa: Trazendo o poder do cliente para dentro da empresa.** São Paulo. Livraria Pioneira Editora. 1993.

AKAO, Y., **Introdução ao Desdobramento da Qualidade.** Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1996.

FITZSIMMONS, James A. e FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços.** Porto Alegre: Bookman, 2010.