

109

DESDOBRAMENTO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS - UM ESTUDO DE CASO. *Siane de Castro Pasetto, José Luís Duarte Ribeiro* (Departamento de Engenharia da Produção, Escola de Engenharia, UFRGS).

Para ser competitiva, a empresa deve oferecer produtos e serviços que, além de estarem de acordo com as expectativas de seus consumidores, apresentem custos mais baixos. Existem várias técnicas de estudo da qualidade e entre elas se destaca o Desdobramento da Qualidade (Quality Function Deployment - QFD). Esta técnica permite que se identifiquem as demandas dos clientes e que essas sejam transformadas em requisitos técnicos. A partir desses requisitos técnicos é possível estabelecer um plano de melhorias dos processos produtivos, o qual seja capaz de maximizar a utilização dos recursos gerando produtos e serviços com excelente qualidade e com custos competitivos, que atendam às expectativas dos consumidores. Este trabalho propõe um modelo de QFD apropriado para a aplicação no setor de serviços. O modelo é ilustrado através de um estudo de caso que envolveu a melhoria da qualidade em uma Academia de Ginástica.