



Planejamento e Gestão pela Qualidade

Aplicação de QFD no setor de Food Trucks

Antônio Arthur Silva de Lima

Francisco Gustavo Braga Batista

Jéssica Tiffany Pimentel de Oliveira



Tópicos

- Introdução
- Fundamentação teórica
- Metodologia
- Resultados
- Considerações



Introdução

- Aumento de gastos com alimentação fora de casa
- Ampliação dos Food Trucks após crise americana
- Qualidade: **produto** vs **serviço**
- Como o QFD se encaixa?
- Quais as implicações?



Fonte: [Agência Brasil](#)



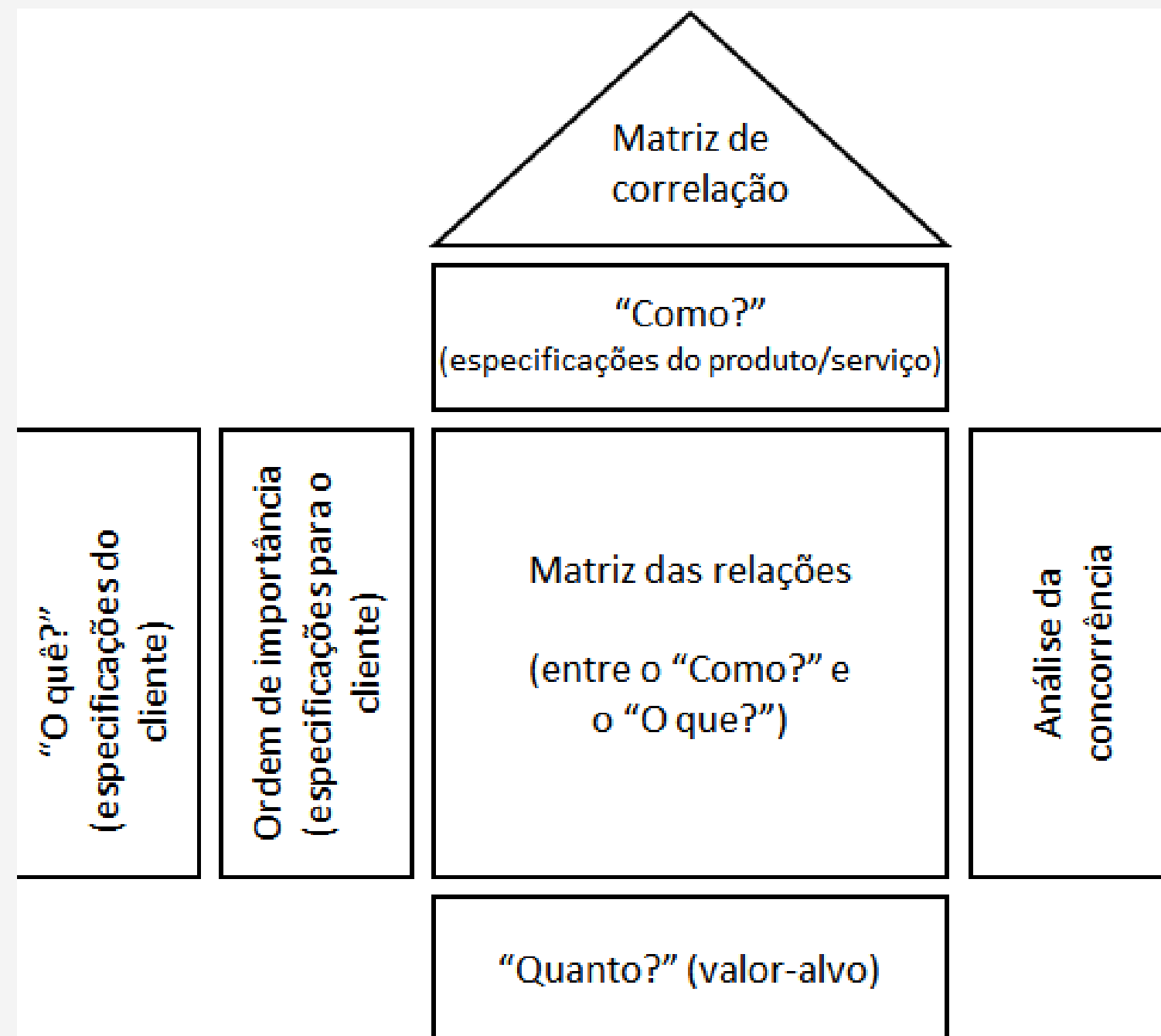
Fundamentação teórica

- Conceituando qualidade e serviço
- Entendendo o serviço ofertado
- "Boom" dos Food Trucks em SP (2015)
- O que é QFD? Quando surgiu? Como funciona?



Fundamentação teórica

Casa da qualidade, modelo aplicado na 1ª fase do QFD



Metodologia

- Amostragem
- Matriz de priorização
- QFD
- Questionário (G. Forms + QR Code)
- Escala NPS
- Escala de Likert
- Brainstorming

[Voltar ao slide de tópicos](#)



Fonte: [Even3 Blog](#)



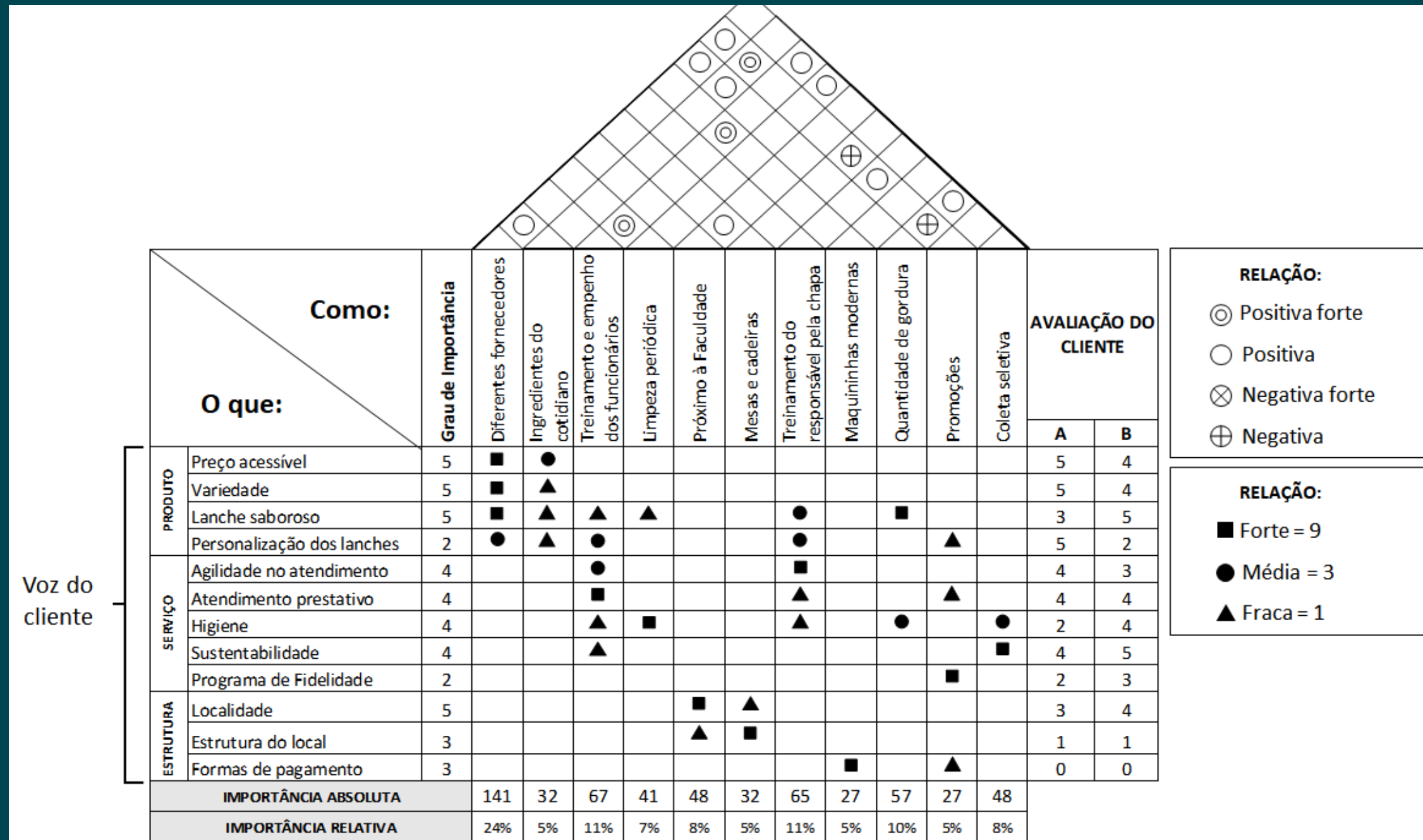
Resultados

Que fatores mais influenciam na qualidade dos Food Trucks?

Personalização dos lanches	Localidade
Atendimento	Variedade
Preço acessível	

Resultados

Resultado da casa da qualidade aplicada



[Voltar ao slide de tópicos](#)



Considerações

- Seguir a voz do cliente
- Manter pesquisas de satisfação
- Analisar novos fornecedores (custo x benefício)
- Melhorar o atendimento e serviço em geral
- Fidelizar novos clientes
- Elevar NPS

Obrigado!

[Voltar ao slide de tópicos](#)