

# APLICAÇÕES PRÁTICAS DO DESDOBRAMENTO DA FUNÇÃO QUALIDADE EM SOLUÇÕES DE CIDADES INTELIGENTES

**Autor:** Jair Gustavo de Mello Torres

**Orientador:** Prof. Dr. Pedro Luiz de Oliveira Costa Neto

Segundo a Organização das Nações Unidas, 54% da população mundial vive em áreas urbanas, uma proporção que se espera venha a aumentar para 66% em 2050. Embora representem apenas 2% da superfície do mundo, as áreas urbanas consomem mais de 70% do total dos recursos mundiais. Em virtude desses desafios, questões relacionadas ao modo como as cidades se organizam vêm sendo levantadas, visando a transformá-las em mais sustentáveis e mais inteligentes. O conceito de Cidades Inteligentes foi definido de várias maneiras e o consenso ainda não foi alcançado. As cidades precisam de planos de ação para ajudar a monitorar a implementação de iniciativas, bem como para medir os resultados esperados e os benefícios dessas iniciativas. As cidades alcançarão desenvolvimento e sustentabilidade, melhorando a qualidade de vida dos cidadãos, se as necessidades destes e da cidade forem compreendidas. Para apoiar a evolução das cidades, diferentes ferramentas são usadas para facilitar esse processo. O Desdobramento da Função Qualidade (QFD) é um sistema baseado em matrizes de entrada e de saída que permite transformar os desejos dos clientes em requisitos de projeto, processo e produto. O QFD pode ser também combinado com outras metodologias e ferramentas de maneira complementar, de modo a ganhar flexibilidade e assim atender a diferentes situações. Assim, o presente trabalho pretende criar um modelo de aplicação do QFD para soluções de Cidades Inteligentes, utilizando para isso ferramentas auxiliares como o método *World Café*, Modelos de Maturidade, *Rankings* de Cidades Inteligentes e ferramentas de Gestão do Conhecimento. Embora o QFD seja uma metodologia reconhecida para aumentar a satisfação dos clientes nos produtos e serviços com base no entendimento de suas necessidades e para aprimorar o desenho de serviços que atendam ou excedam suas expectativas, Souza e Miguel (2017) ponderam que algumas limitações são apresentadas no método e

mostram em seus estudos que o QFD pode ser também combinado com outras metodologias e ferramentas de maneira complementar, de modo a ganhar flexibilidade e assim atender a diferentes situações, não se limitando a um tipo de solução. Essa flexibilidade é demonstrada por meio da incorporação de outras ferramentas que trazem a possibilidade de adequar as respostas aos problemas específicos e alinhados com os desejos dos responsáveis envolvidos.