

065

DESDOBRAMENTO DA FUNÇÃO QUALIDADE (QFD) NO PROCESSO LOGÍSTICO. *Elisia Teresinha Engelmann, Fernando Dutra Michel, Luiz Afonso dos Santos Senna* (Departamento de Engenharia de Produção e Transportes, Escola de Engenharia - UFRGS).

Nos últimos anos, a questão da qualidade nos serviços e produtos deixou de ser apenas uma estratégia de diferenciação, passando a ser também uma questão de necessidade. A causa fundamental é a globalização e as crescentes mudanças na economia, que requerem das empresas agilidade e a busca constante de competitividade. A sobrevivência das organizações no mercado depende de sua competitividade que, por sua vez, é fruto da produtividade, dinamismo e qualidade. Para se obter melhorias na qualidade e na produtividade, é necessário a estruturação da empresa através de um sistema gerencial que coordene o uso das técnicas e ferramentas disponíveis e garanta condições necessárias ao planejamento, controle e melhorias de cada um dos processos (Fiates, 1995). Uma ferramenta que possibilita identificar os principais fatores influenciando a cadeia de produção é o QFD (Quality Function Deployment, ou desdobramento da função qualidade). A utilização desta ferramenta pode facilitar a compreensão do processo logístico como um todo, em todas as etapas da cadeia produtiva. O trabalho analisa a utilização de QFD em uma cadeia produtiva, levando em conta as percepções de fornecedores primários e secundários, e os consumidores finais. (CNPq-PIBIC/UFRGS).