



O QFD COMO METODOLOGIA PARA DEFINIÇÃO DE PROJETOS DE SEIS SIGMA: UM ESTUDO DE CASO¹

Camile Raquel Pilatti², Adriano Wagner³

INTRODUÇÃO: Os cenários competitivos vêm delineando uma acirrada “guerra” na busca da satisfação dos clientes, garantindo, assim, a sobrevivência da empresa no mercado. Sendo assim, o papel das firmas deve ser construído a partir daquilo em que ela se propõe a competir, ou seja, qual o seu diferencial competitivo. Neste contexto, surge a qualidade como propulsora de um novo conceito que engloba cliente e colaboradores. Este trabalho apresenta subsídios de um estudo sobre a eficiência do método QFD – *Quality Function Deployment*, na identificação de oportunidades para o desenvolvimento de projetos de Seis Sigma para a melhoria da qualidade e produtividade em uma indústria fabricante de máquinas agrícolas, situada no Noroeste do RS. **MATERIAL E MÉTODOS:** A partir de um estudo exploratório, no qual os dados estão sendo coletados por meio de entrevistas e observação, está-se estudando a implementação do *Seis Sigma* como estratégia para otimização da qualidade e produtividade. Por conseguinte, pretende-se analisar a eficiência do QFD na identificação de oportunidades de melhoria da qualidade e produtividade na empresa em estudo. **RESULTADOS:** A idéia principal deste trabalho esta em identificar os requisitos de qualidade evidenciados pelos clientes, e a partir da metodologia proposta selecionar possíveis projetos de *Six Sigma*. Estes projetos têm como propósito gerar ganhos financeiros com a redução de custos e melhoria dos processos. **CONCLUSÃO:** Portanto, a partir do desenvolvimento deste projeto, será possível testar e analisar o uso de uma metodologia importante de gestão da qualidade para a construção de retornos positivos para a empresa em estudo. Será possível perceber as contribuições do método QFD, utilizado dentro de uma estratégia de gestão mais ampla como o Seis Sigma, no desenvolvimento de melhorias nos processos, melhor otimização dos recursos e ganhos a partir da satisfação do cliente.

¹ Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da UNIJUI

² Aluno do Curso de Administração da UNIJUI

³ Orientador do Trabalho de Conclusão de Curso