

UTILIZAÇÃO DO MÉTODO QFD (DESDOBRAMENTO DA FUNÇÃO QUALIDADE) NO DESENVOLVIMENTO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL UTILIZADO PARA GESTÃO DE EMPRESAS

RENAN BATISTA MEYRING

UNISSA - FACULDADE UNISSA DE SARANDI, SARANDI - PR

GIANCARLO LUCCA

UNISSA - FACULDADE UNISSA DE SARANDI

Com um cenário de fortes mudanças sócio-econômicas, sofrendo períodos de turbulência, exige-se que empresários busquem novos métodos que possibilitem a sobrevivência de sua empresa, métodos que suportem e integrem melhor o trabalho de pesquisa de mercado e os processos responsáveis pelo desenvolvimento de bens e serviços. Para atingir esse sucesso, tem-se como uma das melhores ferramentas o QFD (Desdobramento da Função Qualidade) que utilizado de maneira correta permite superar os concorrentes no mercado global, oferecendo bens e serviços superiores, levando sempre em consideração a voz do cliente. Esta busca pela qualidade pode ter surgido a partir do século XVIII e XIX, quando predominava a produção artesanal. Com o início da produção em larga escala, surgiu a necessidade de criar uma ligação entre as peças e a linha de montagem, o que originou sistemas que possibilitassem o maior controle da produção. Já nas décadas de 1950 a 1960, os norte-americanos Deming e Juran, desenvolveram varias teorias sobre a garantia da qualidade e apresentaram suas idéias aos principais dirigentes de indústrias japonesas. Na década de 1960, a indústria japonesa foi marcada por um grande crescimento industrial, onde, ao mesmo tempo, a indústria automobilística japonesa enfrentava dificuldades em virtude das constantes alterações de modelos e lançamento de novos veículos, criando a necessidade de elaborar um método que pudesse garantir a qualidade do produto desde a fase do projeto. Tentando solucionar esta necessidade Yoji Akao realizou estudos e, unindo seus estudos com as pesquisas do professor Shigeru Mizuno, teorizaram e aplicaram o método conhecido como Quality Function Deployment (QFD). Atualmente percebe-se que a relevância da implementação do QFD para o melhoramento de produtos e serviços, considerando os Sistemas de Informações como produtos, com o objetivo de identificar as necessidades e expectativas dos usuários do sistema, otimizando o desenvolvimento de bens e serviços, garantindo a qualidade desejada e obtendo uma qualidade superior em relação aos concorrentes, características primordiais para as organizações na sociedade atual. Esta pesquisa assume caráter exploratório em virtude da necessidade de levantar hipóteses a respeito do funcionamento do Sistema de Informação em empresas públicas ou privadas, devido à necessidade de melhoramento dos processos realizados por este mesmo sistema, onde serão levantadas hipóteses sobre as possíveis mudanças, analisando propostas sob a ótica dos stakeholders do sistema. Também assume caráter descritivo identificado pela utilização de levantamento bibliográfico responsável por fundamentar teoricamente sobre a importância da utilização do QFD em sistemas de informação para melhoria da qualidade. No estudo organizacional é analisado a estrutura e o sistema de informação utilizado pela empresa em estudo, tendo como objetivo geral propor um processo de aplicação de método QFD (desdobramento da função qualidade) para a qualidade do sistema de informação desta empresa, desenvolver uma revisão da literatura sobre o método QFD e suas aplicações para sistemas de informação, desenvolver um estudo organizacional da empresa em estudo, elaborar um estudo de caso de aplicação do método QFD para o sistema de informação da empresa, apresentar os resultados através de uma análise crítica do estudo de caso.

Palavras-chave: qualidade; sistemas; qfd

renanmeyring@yahoo.com.br