

O desdobramento da função qualidade (*QFD*) como ferramenta de apoio à estratégia de diferenciação: uma aplicação no setor de suplementos minerais para bovinos

Renato Luiz Sproesser (UFMS) drls@nin.ufms.br
Leonardo Francisco Figueiredo Neto (UFMS) lffn@nin.ufms.br
Dario de Oliveira Lima Filho (UFMS) dolima@nin.ufms.br
José Arthur Silveira Barbosa (UFMS)

Resumo

Este artigo tem como objetivo investigar a viabilidade da aplicação da ferramenta QFD como instrumento para orientar as diretrizes estratégicas de uma empresa de suplemento mineral para bovinos no estado de Mato Grosso do Sul. Partindo-se da percepção dos clientes (produtores rurais) sobre o que é qualidade em suplemento mineral, transformando esta percepção de qualidade nos “quê`s” e as atividades de valor da cadeia de valores da uma empresa de suplemento mineral nos “como`s”, foram identificados os fatores de melhoria na capacidade competitiva da empresa.

Palavras chave: QFD, Diferenciação e Suplementos minerais para bovinos.