

QFD – Desenvolvimento da Função Qualidade

Objetivos Gerais:

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes dos conhecimentos e competências que lhes permitam identificar e interpretar os requisitos definidos para a aplicação do Desdobramento da Função Qualidade (QFD).

Objetivos Específicos:

No final deste Curso os participantes serão capazes de:

- Elaborar uma Análise da Função Qualidade e apresentar a função QFD - a teoria, abordagem e operacionalização.

Destinatários:

Este curso destina-se essencialmente a Quadros Médios e Superiores de empresas e a Técnicos da Administração Central, Regional e Local, de entidades com competências na área da Qualidade e da Produção.

Carga Horária:

30 Horas

Conteúdos Programáticos:

Módulo I - Qualidade e desdobramento da função qualidade (QFD)

- Conceitos.

Módulo II Como se desenvolveu a teoria do QFD

- Diferentes abordagens;
- Construção de matrizes;
- Diagramas de afinidade.

Módulo III - Quais as premissas para se usar o QFD

- Interpretar as necessidades dos consumidores;
- Conciliar os diferentes enfoques de marketing, engenharia, produção, etc;
- Contemplar o QFD no processo de tomada de decisão.

Módulo IV - Definição das principais matrizes

- Matriz da abordagem de Macabe (Casa da Qualidade);
- Matriz de correlação entre os processos e as funções;
- O desdobramento das funções relevantes em partes críticas;
- Desdobramento em requisitos operacionais ou tarefas do processo.

Módulo V Como operacionalizar o QFD nas organizações industriais e prestadoras de serviços

- A implementação da metodologia QFD no sector de serviços;

Módulo VI Abordagem ao QFD nos sistemas de gestão da qualidade

- As diferentes alternativas e abordagens do QFD que se apresentam à sua utilização;
- O QFD não só como uma ferramenta de projeto, mas como uma ferramenta de gestão;
- A identificação de Itens Críticos para o Controlo da Qualidade.

Módulo VII Estudo de casos

- Aplicação prática a uma Empresa de Serviços e a outra de Produtos;
- Elaboração de um caso de estudo;
- Conclusões e recomendações.