

### 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

24 Horas

#### Conteúdos

##### **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 IV - Como Operacionalizar o QFD nas Organizações Industriais e Prestadoras de Serviços**

- A implementação da metodologia QFD no sector de serviços

### **Módulo V - 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 VI - Estudo de Casos**

- Aplicação prática a uma Empresa de Serviços e a outra de Produtos
- Conclusões e recomendações