

TAREFA 3 – Engenharia do produto – JORDAN LUCAS DUARTE DIAS

Para o desdobramento do QFD é necessário conhecer o processo de fabricação, todos os produtos e seus componentes devem ser padronizados em fichas técnicas. Após a padronização, deve ser feita melhorias contínuas, visto que o processo possui inúmeras variáveis e há a necessidade de otimização das tolerâncias.

Do ponto de vista de conhecer a voz do cliente pode ser feito com uma pesquisa de mercado, na qual é possível ouvir a voz do cliente, ou seja, converter as necessidades dos clientes em informações para o desenvolvimento e/ou melhoria do produto. São coletados dados para dar suporte ao processo de tomada de decisão gerencial nas diversas etapas do desenvolvimento do produto, aumentando suas chances de sucesso. Estes dados coletados servirão de ponto de partida para o desdobramento da qualidade desejada pelo consumidor.

O desdobramento da matriz da qualidade tem a finalidade de auxiliar no projeto da qualidade, correlacionando a qualidade exigida pelos clientes (voz do cliente), com as características da qualidade (requisitos técnicos). Na primeira fase da construção desta matriz é preciso ouvir a voz do cliente e pode se chegar a um desdobramento da qualidade demandada em níveis primário, secundário e terciário.

O desdobramento dos componentes de um produto compõe a matriz do produto, que tem por objetivos explicitar, organizar e hierarquizar as partes que compõem um produto. Nesta matriz devem ser identificadas todos os componentes constituintes do produto final.