

QFD/HOQ

QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT E HOUSE OF QUALITY



APRESENTAÇÃO

O *Quality Function Deployment* (QFD) é o método estruturado que traduz a voz do cliente em características técnicas mensuráveis do produto, do serviço e dos processos que os produzem. O seu instrumento central, a Casa da Qualidade (*House of Quality*, HOQ), cruza «o que o cliente quer» com «como a organização o vai conseguir», permitindo priorizar o esforço de desenvolvimento com base naquilo que o cliente efectivamente valoriza.

Este curso visa dotar os participantes com conhecimentos e práticas na construção e interpretação da Casa da Qualidade, desde a recolha da voz do cliente até à definição de metas técnicas e prioridades de desenvolvimento, abordando a componente teórica e prática, com casos resolvidos de produto e de serviço.

DESTINATÁRIOS

Engenheiros e gestores de produto e de operações, responsáveis de qualidade e de desenvolvimento, técnicos de marketing, chefes de equipa e consultores que pretendam adquirir conhecimentos e ferramentas práticas de QFD e da Casa da Qualidade e a sua aplicação a produtos e a serviços.

METODOLOGIA

O curso decorre na modalidade online. A componente assíncrona é disponibilizada na plataforma Moodle da CLT Services, onde o formando encontra a documentação, o manual de apoio, instruções, exercícios e leituras necessários. Após 2 semanas do início do curso é realizada uma sessão síncrona com o formador, com a duração aproximada de duas horas, na plataforma WebEx Training Centre, dedicada à resolução conjunta dos casos práticos da Casa da Qualidade.

Os elementos de avaliação: teste de escolha múltipla na plataforma Moodle (que deverá ser entregue até uma semana após o fim do curso).

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Fundamentos, origem e quando utilizar o QFD
- Anatomia da Casa da Qualidade (HOQ)
- Voz do cliente (VOC) e modelo de Kano
- Requisitos do cliente e ponderação
- Avaliação competitiva e características técnicas (HOWs)
- Matriz de relações e telhado de correlações
- Benchmarking técnico, metas e prioridades
- As quatro fases do desdobramento
- Casos práticos: produto e serviço
- Erros comuns e factores críticos de sucesso

DURAÇÃO: 20 horas (tempo dedicado a autoestudo, sessão com formador e avaliação)

FORMADOR: João Paulo Pinto, <https://www.linkedin.com/in/jpopinto>

CONTACTOS: geral@cltservices.net | Telefone: 936.000.081/88