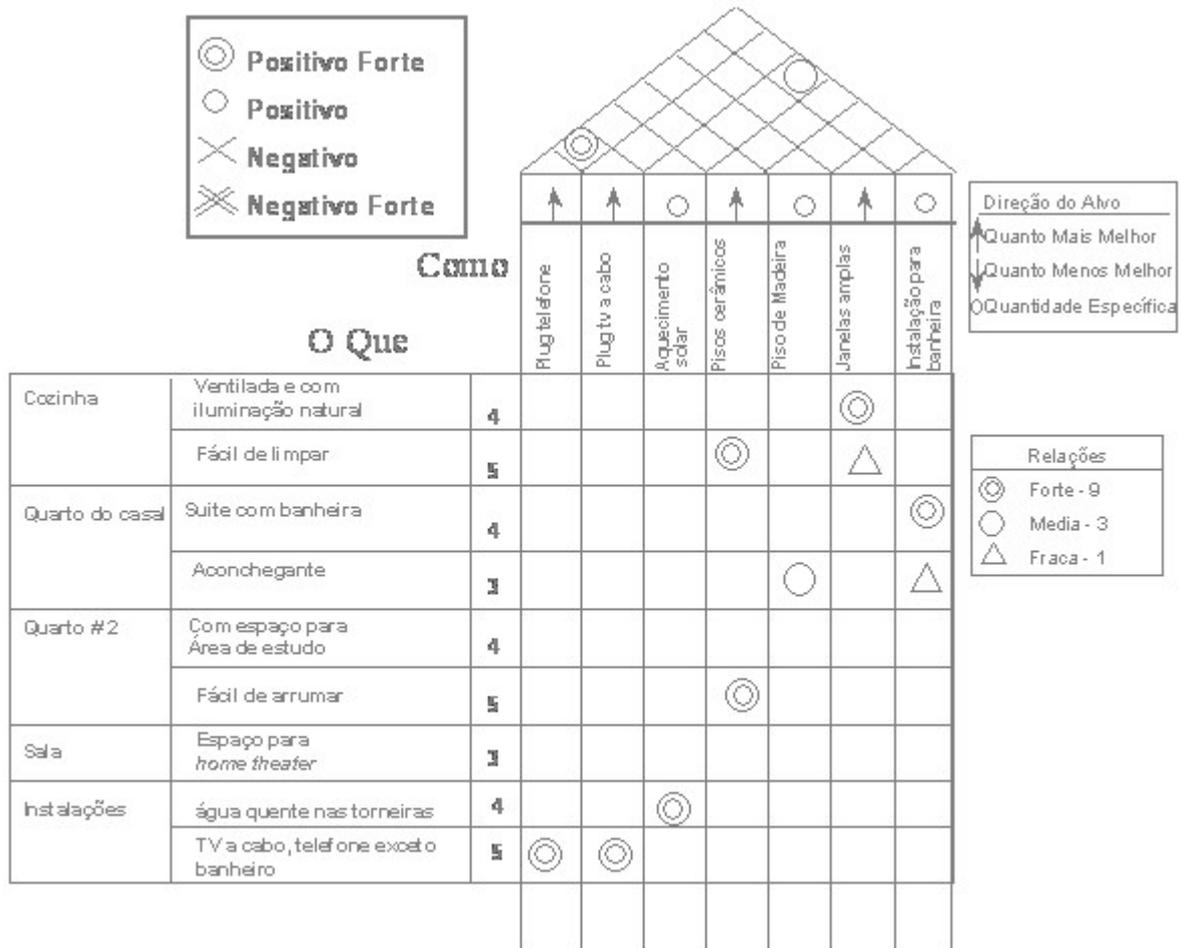


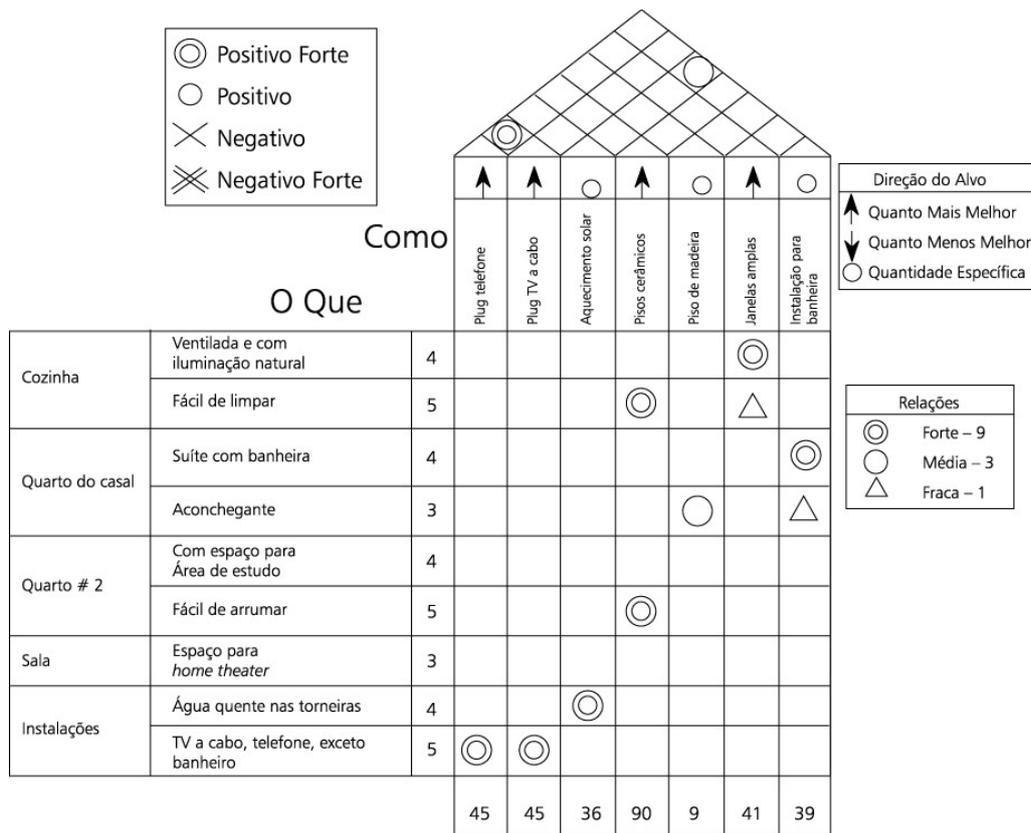


ESTUDO DE CASO 5

QFD

- ✓ Para a casa da qualidade abaixo calcule a importância das características de qualidade e determine quais são as prioritárias.
- ✓ Identifique qual(is) as necessidades da voz do consumidor que não estão traduzidas. Justifique.





✓ Para a casa da qualidade abaixo calcule a importância das características de qualidade e determine quais são as prioritárias.

A CTQ prioritária é Pisos Cerâmicos (peso absoluto 90, ~29%)

✓ Identifique qual(is) as necessidades da voz do consumidor que não estão traduzidas. Justifique.

Existem 2 necessidades do consumidor (VOC) não atendidas: Quarto – com espaço para área de estudo e Sala- Espaço para *home theater*. Isso significa que essas necessidades do consumidor, que tem grau de importância, 4 e 3, respectivamente, não estão sendo traduzidas no projeto e portanto não serão satisfeitas.