

QFD: planejamento da
qualidade de
Lin Chih Cheng et. al
Belo Horizonte: UFMG,
Escola de Engenharia
Fundação Christiano Ottoni, 1995
262p.

3.1 - INTRODUÇÃO

Este capítulo aborda as etapas do Ciclo PDCA do Planejamento da Qualidade que exigem forte participação da voz do mercado – identificar as necessidades dos clientes; estabelecer o conceito do produto e verificar a satisfação do cliente –, com ênfase na contribuição do método QFD na condução destas etapas (ver Figura 3.1).

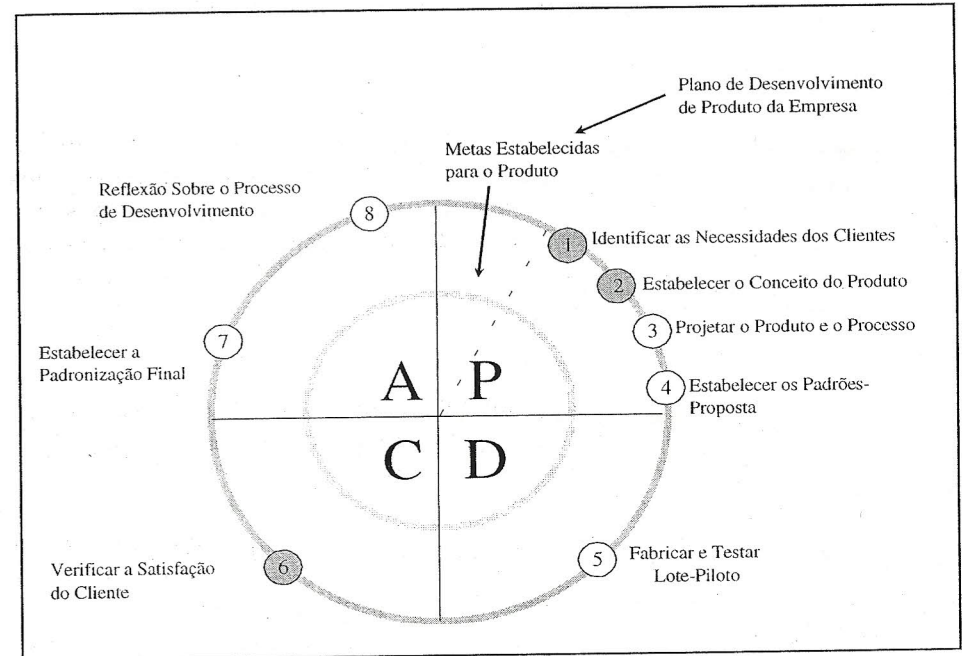


FIGURA 3.1 - Localização das etapas 1, 2 e 6 do ciclo PDCA do planejamento da qualidade

Um aspecto importante que permeia as atividades do Planejamento da Qualidade é a postura de desenvolvimento de produtos orientada pelo mercado. É natural, portanto, iniciar o desenvolvimento de produtos pela pesquisa das necessidades e dos desejos dos clientes (Seção 3.2), cujas informações são utilizadas para estabelecer o Conceito do Produto (Seção 3.3). A verificação da satisfação do cliente com relação ao novo produto pode e deve ser conduzida em várias etapas do seu desenvolvimento, aumentando a chance de um lançamento bem-sucedido. Em particular, os clientes devem ser ouvidos nos testes de conceito, protótipo e produção do lote-piloto (Seção 3.4).

