

## 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.

### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

### Carga Horária

30 Horas

### Conteúdo Programático

#### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

#### 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 V - Como operacionalizar o QFD nas organizações industriais e prestadoras de serviços

- A implementação da metodologia QFD no sector de serviços;

## Módulo VI - 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 VII - Estudo de casos

- Aplicação prática a uma Empresa de Serviços e a outra de Produtos;
- Elaboração de um caso de estudo;
- Conclusões e recomendações.

## Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.