

SISTEMATIZAÇÃO DA TAREFA DE VALORAÇÃO DOS REQUISITOS DOS CLIENTES PARA USO NO QFD

L.F.S. de Andrade, A.V. dos Reis, F.A. Forcellini

NeDIP/CTC/UFSC – Dep. de Eng^a Mecânica, Campus Universitário C.P. 476, CEP 88040-900, Florianópolis, SC

Palavras-chave: Diagrama de Mudge, metodologia de projeto, casa da qualidade, QFD

RESUMO

A valoração e a decorrente classificação dos requisitos dos clientes em ordem de importância é fundamental na aplicação do QFD. Não obstante, essa tarefa apresenta um baixo nível de sistematização dentro das metodologias estudadas. Sendo assim, o objetivo desse trabalho é desenvolver uma ferramenta computacional que sistematize a valoração dos requisitos dos clientes.

Para tanto, partiu-se da recomendação de que esses requisitos devem ser analisados aos pares. Uma ferramenta empregada para implementar comparações semelhantes (entre pares de funções) na técnica de análise de valor é o Diagrama de Mudge. Para a implementação computacional dessa ferramenta foi utilizado uma linguagem de programação comercial. Com o software desenvolvido, o usuário determina quantos requisitos foram definidos e, através de duas questões de múltipla escolha, preenche cada campo da matriz gerada.

A ferramenta desenvolvida (Figura 1) foi testada no projeto de um dosador de precisão para sementes miúdas. Dentre os aspectos positivos observados destacam-se a simplicidade da ferramenta, a redução da subjetividade na valoração dos requisitos dos clientes e a possibilidade de utilizar, diretamente no diagrama, dados de pesquisas de campo sem interferência no preenchimento dos campos restantes pela equipe de projeto.

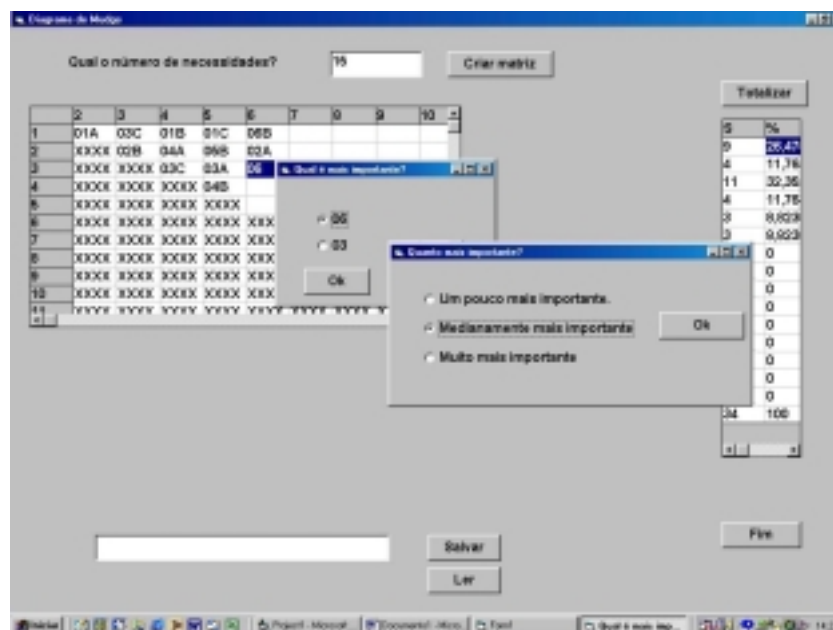


Figura 1. Tela principal de interface com o usuário do programa desenvolvido.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CSILLAG, J. M., 1985, *Análise do valor: metodologia do valor*. S. Paulo: Atlas, 284 p.

- MARIBONDO, J. F., 2000, *Desenvolvimento de uma metodologia de projeto de sistemas modulares, aplicada a unidades de processamento de resíduos sólidos domiciliares*. Tese (Doutorado em Engenharia Mecânica) - CTC/EMC, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- OGLIARI, A., 1999, *Sistematização da concepção de produtos auxiliada por computador com aplicações no domínio de componentes de plástico injetados*. 349 p. Tese (Doutorado em Engenharia Mecânica) - CTC/EMC, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- PAHL, G.; BEITZ, W., 1996, *Engineering design: a systematic approach*. 2nd ed. London: Springer-Verlag, 544 p.
- ROOZENBURG, N. F. M.; EEKELS, J., 1995, *Product design: fundamentals and methods*. Chichester: John Wiley & Sons, 408 p.
- ULLMAN, D. G., 1992, *The mechanical design process*. Singapore : McGraw-Hill, 337 p.
- VEIGA, S. N., 1999, *Desenvolvimento de um protótipo de um separador de sólidos de dejetos animais, destinado à pequena propriedade*. 167 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Mecânica) - CTC/EMC, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.