

Metodologia para Desenvolvimento de Novos Produtos Integrando Kansei e QFD

Waldemar Neto

E-mail: wneto.europa@gmail.com

Escola Superior de Tecnologia do Instituto Superior Técnico de Setúbal

Antonio Ramos Pires

E-mail: antonio.pires@estsetubal.ips.pt

Instituto Politécnico de Setúbal

Resumo: A competitividade desloca-se, não só para as fases a montante da produção, mas cada vez mais para a proximidade do mercado. Assim, a inovação de novos produtos é um fator cada vez mais crítico para o desenvolvimento sustentado dos negócios. A conceção e desenvolvimento surge como o processo que transforma as necessidades e expectativas dos clientes (identificadas na interface da empresa com o mercado) em especificações dos produtos e dos meios de produção.

Ao longo do tempo, várias abordagens foram sendo desenvolvidas para suportar as atividades de conceção e desenvolvimento, tais como a VA (Value Analyse), QFD (Quality Function Deployment), FMEA (Failure Mode and Effect Analysis), DOE (Design of Experiments). Os sistemas da qualidade baseados na norma ISO 9001 também incluem requisitos nesta temática. Contudo, as áreas mais a montante dos gabinetes de projeto tendem a ser menos tratadas, embora se reconheça que são críticas para o sucesso da inovação e desenvolvimento de novos produtos, e em particular os processos de decisão final do consumidor, em que este se encontra perante grande oferta de produtos similares dos quais pouco conhecimento tem das suas características técnicas. Os fatores relacionais do cliente com o produto serão decisivos para a tomada de decisão final, em muitos casos dominada pelas emoções.

Este trabalho inclui-se no esforço de encontrar metodologias de Projeto Centrado no Utilizador (PCU) e, em particular da utilização integrada da metodologia Kansei (KE) e do QFD. Esta metodologia poderá ser de grande utilidade para apoiar os profissionais de engenharia e de *design* em processos envolvendo o utilizador, em decisões com alto grau de incerteza e complexidade, que caracterizam a criação e desenvolvimento de novos produtos. Este artigo tem também o objetivo de estimular uma discussão sobre a importância da conceção, no presente e no futuro. Os resultados provenientes da pesquisa bibliográfica foram utilizados para conceber uma nova proposta de metodologia, o que foi conseguido através da reestruturação dos modelos existentes baseados na análise funcional.

Esta metodologia compreende três fases principais: 1- Identificação das Necessidades dos Consumidores; 2 – Processamento; 3 - Desenvolvimento e Validação. Em relação a anteriores metodologias, as técnicas são usadas de forma integrada e a verificação técnica do projeto é complementada pela verificação emocional do projeto.

Palavras-chave: Desenvolvimento de Produto; Engenharia Kansei; Projeto Centrado no Utilizador; QFD.