

AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA NO PROCESSO DE PROJETO E DESENVOLVIMENTO DO PRODUTO

Resumo:

O presente trabalho aborda a avaliação do processo de projeto e desenvolvimento do produto do ponto de vista do projetista de nível técnico e/ou superior incompleto. Ao fazê-lo, busca-se desenvolver um método mais amigável de avaliar a qualidade do processo de projeto do produto, a fim de que ele possa ser considerado útil por organizações de projeto. Ressalta-se que o trabalho envolve duas fases: a pesquisa preliminar exploratória e a pesquisa final quantitativa. Na primeira fase, utiliza-se uma combinação do método do incidente crítico (CIT) com a abordagem SERVQUAL. Introduce-se o conceito central de fator de eficácia, estabelecendo suas relações com os itens de satisfação e as dimensões SERVQUAL. Com base nos resultados da fase preliminar, seleciona-se um questionário de pesquisa abrangente, que é submetido a projetistas que não possuem graduação universitária de uma empresa multinacional do setor metro-ferroviário. Os dados obtidos através das respostas ao questionário são compilados, apresentados e discutidos. Faz-se então uma análise que objetiva identificar ações gerenciais consideradas mais importantes, tanto para garantir, como para avaliar a eficácia do processo de projeto e desenvolvimento do produto. Classificam-se então essas ações em ações gerenciais de garantia e de avaliação. Finalmente, com base nas ações gerenciais de avaliação, definem-se indicadores e se propõe um índice de eficácia único e flexível, que pode ser calculado utilizando-se, tanto dados organizacionais, quanto setoriais para fins de avaliação e benchmark.

Palavras chave: Melhoria Contínua. Eficácia. Projeto e Desenvolvimento do Produto.

Para maiores informações entrar em contato com os autores abaixo:

Rodrigo Barros Paes - rodrigobpaes@yahoo.com.br

Prof. Dr. Adherbal Caminada Netto - adherbal@usp.br