

► RESUMO

Os custos da qualidade não são uma invenção recente. Juran e Feigenbaum foram os dois principais pioneiros no estudo e na divulgação da importância da gestão dos custos da qualidade como um instrumento fundamental para o desenvolvimento da qualidade nas organizações e para a obtenção de bons resultados, quer para as organizações, quer para a sociedade. A compreensão da inter-relação das categorias dos custos da qualidade e o desenvolvimento tecnológico dos nossos dias permitem ter como objetivo alcançável 100% de qualidade (zero falhas) com o custo total da qualidade mais baixo (ponto ótimo).

Palavras-chave: Custos, Qualidade, Prevenção, Avaliação, Falhas.

► CUSTOS DA QUALIDADE

Não se pode afirmar que exista uma visão única e consensual sobre o significado da expressão "custos da qualidade". Não obstante a coexistência de várias definições, o enfoque convencional no tratamento dos custos da qualidade vem contemplando quatro categorias de custos: custos de prevenção, custos de avaliação, custos de falhas internas e custos de falhas externas.

Os custos de prevenção são os custos incorridos para evitar que as falhas aconteçam, associados às ações de prevenção, investigação das causas ou redução dos defeitos e falhas. Os custos de avaliação são os custos com as atividades desenvolvidas na identificação de não conformes, tais como, medir, avaliar, auditar os produtos, os processos e os serviços de forma a garantir a conformidade com o padrão da qualidade e os requisitos definidos. Os custos das falhas são os custos incorridos associados à existência de não conformidades. As falhas internas quando a deteção das não conformidades ocorre antes da entrega ao cliente. As falhas externas são os custos incorridos com as não conformidades detetadas após a entrega do produto ao cliente.

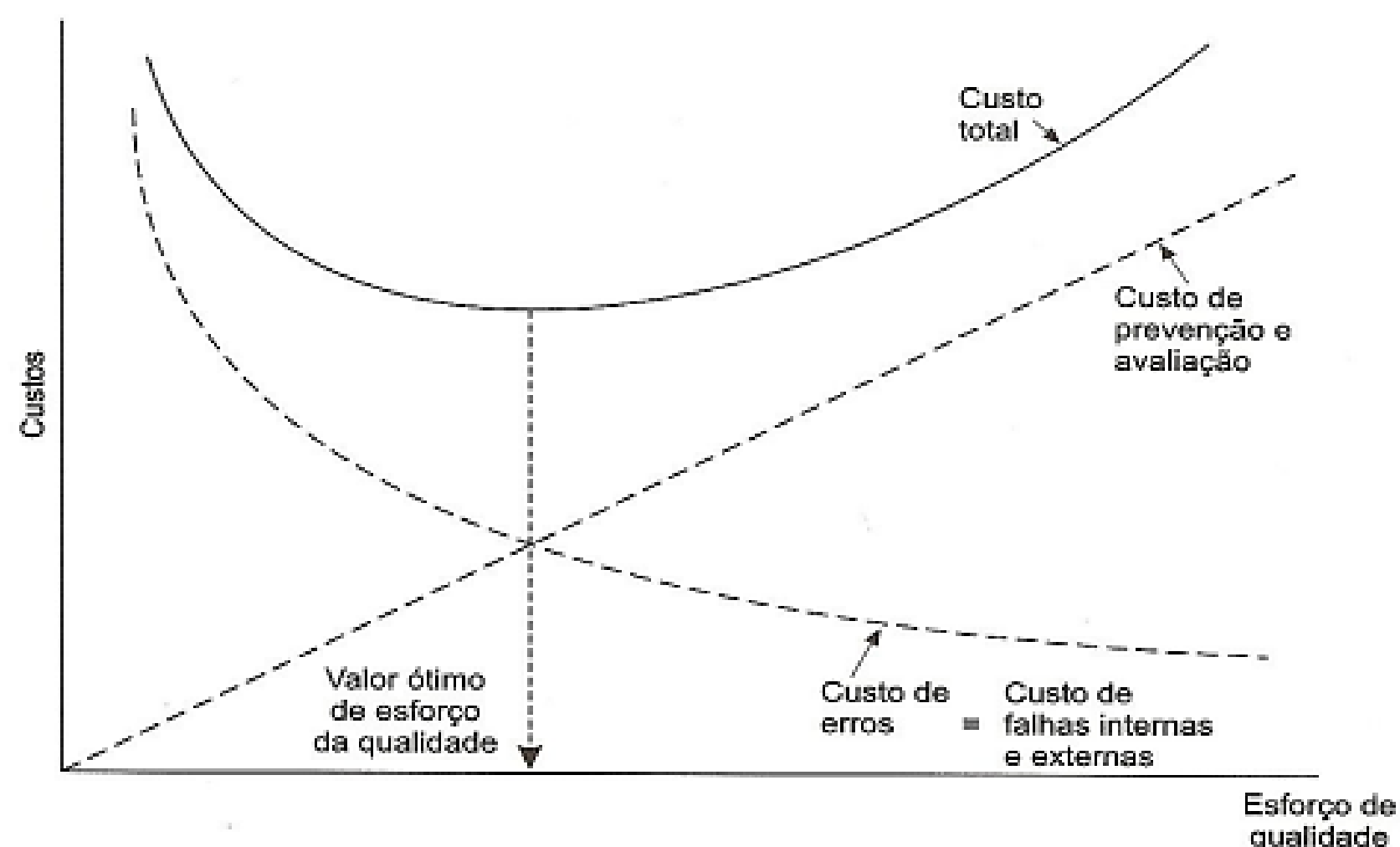


Figura 2 – Relação entre os Custos da Qualidade

► INTRODUÇÃO

A qualidade tornou-se um fator de competitividade e de diferenciação importante com a globalização dos mercados, sendo essa a filosofia de gestão seguida por parte das empresas mais competitivas. Por outro lado, o consumidor está cada vez mais informado e exigente, não deixando às empresas margem para falhas.

A satisfação dos clientes e os resultados das empresas estão intimamente ligados à qualidade dos seus produtos e serviços

Custos da Qualidade

Custos da não conformidade

Custos da conformidade

Custos de falhas internas

Custos de falhas externas

Custos de avaliação

Custos de prevenção

Figura 1 – Subdivisão dos Custos da Qualidade

Os custos totais da qualidade (CQ) são o resultado da soma dos custos da conformidade (CC) mais os custos da não conformidade (CNC), ou seja:

$$CQ = CC + CNC$$

O objetivo de um bom gestor deverá ser conseguir a otimização da relação entre os dois, obtendo o máximo de qualidade ao menor custo. Os custos da qualidade estão inter-relacionados de forma inversamente proporcional, ou seja, à medida que os custos da conformidade aumentam, os custos da não conformidade diminuem.

► CONCLUSÃO

O desafio da competitividade das organizações de todos os tipos e dimensões só pode ser vencido pela qualidade. Os custos da qualidade são a mais segura ferramenta de identificação, diagnóstico e monitorização da qualidade e do desempenho das organizações. A sua utilização é potenciada em organizações integradas numa filosofia de melhoria contínua. Os Custos da Qualidade podem ser considerados um valioso instrumento de gestão capaz de se adaptar à mudança dos tempos e às cada vez mais exigentes condições da envolvente.

► BIBLIOGRAFIA

- Dale, B., & Cooper, C. (1995). *Qualidade Total e Recursos Humanos - um guia para executivos*. Editorial Presença.
- Feigenbaum, A. (1991). *Total Quality Control*, 3th, Revised McGraw-Hill, Inc.
- Horngren, T., Datar, S., & Foster, G. (1999) *Cost Accounting a Managerial Emphasis. 10th edition*. Prentice Hall International Inc.
- Lopes, A., & Capricho, L. (2007). *Manual de Gestão da Qualidade 100%*. Editora RH.
- Pereira, C., & Franco, V. (1994). *Contabilidade Analítica 6ª edição*. Rei dos Livros.
- Pinho, M. (1998). As Empresas Portuguesas Face aos Custos da Qualidade. Tese de Mestrado em Ciências Empresariais, Área de Especialização - Qualidade Total. Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.

CONTACTOS

bruna.matos.leao@hotmail.com