

## Custos da Qualidade: A relevância do tema

Clairton Pires Félix<sup>1</sup>, Roberto de Gregori<sup>2</sup>.

1. Estudante de Administração da Universidade Federal de Santa Maria - UFSM; \*cp.felix@bol.com.br
2. Professor de Contabilidade do Curso de Administração, UFSM, Santa Maria/RS

Palavras Chave: custos da qualidade, qualidade, empresas.

### Introdução

As organizações empresariais estão em busca de ferramentas que forneçam de maneira correta e eficiente informações acerca da saúde de suas atividades. Para isso, algumas empresas investem em programas de qualidade no objetivo de tornar seus produtos e serviços os mais eficazes possíveis. Nesse sentido, as empresas controlam seus gastos com qualidade através de ferramentas de gestão. Uma dessas ferramentas são os custos da qualidade que tem como objetivo controlar os gastos realizados em relação à qualidade ou falta dela.

Segundo Wodd (2007), os custos da qualidade (COQ) são a forma de mensurar a qualidade em termos econômicos. De acordo com os objetivos, os programas de COQ buscam entre outros o aperfeiçoamento dos controles de prevenção. Ou seja, investindo em prevenção haverá redução nos custos de falhas internas. Essas falhas que são uma das principais categorias de COQ.

Nesse sentido, o presente estudo visa buscar porque as empresas pouco utilizam os programas e sistemas COQ. Também se os conceitos não estão sendo compreendidos pelas empresas. Assim, propor alternativas que levem as empresas a fazerem uso dos dados coletados sobre os custos da qualidade.

### Resultados e Discussão

O presente estudo visa investigar quais os fatores que influenciam a aplicação ou não da ferramenta custos da qualidade nas empresas entrevistadas, propondo um novo modelo que facilite a implantação desses custos. Assim, a pesquisa se caracteriza como um estudo exploratório que, de acordo com Malhotra (2001), tem por objetivo estudar determinado assunto ou situação, explorando um problema ou fornecendo critérios para o seu entendimento. Primeiramente, far-se-á uma revisão das teorias sobre custos da qualidade, e na seqüência inicia-se o planejamento de questionários que serão compostos por perguntas de múltipla escolha e abertas.

A pesquisa foi aplicada em empresas de grande porte, divididas em regiões, preservando as particularidades de cada região. Período ao qual o estudo foi realizado compreendeu-se de junho de 2000 a dezembro de 2014, escolhendo-se, as empresas do setor industrial que possuem a certificação ISO 9000 e 14000. A identificação das empresas a serem estudadas, será feita no site da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), mais especificamente o Comitê Brasileiro da Qualidade conhecido como CB-25, que possui o cadastro de todas as empresas certificadas com ISO no Brasil e site da DNV sendo uma das três principais organizações de certificação do mundo.

Os resultados obtidos até agora apontam para benefícios na implantação de programas de custos da qualidade nas empresas. A redução de desperdícios, melhorias na qualidade do produto/serviço, redução da taxa de insucesso das empresas são apontadas no momento como os principais benefícios.

### Conclusões

Em artigos bibliográficos pesquisados referente ao tema custos, encontrou-se a mesma realidade, pois não existiam muitos casos de implantação de sistemas de custos da qualidade nas empresas consultadas. Nesta pesquisa as empresas relataram como obstáculos para o avanço do tema custos da qualidade, justamente, a ausência de exemplos de casos de implantação, prevalecendo mais a parte teórica. As limitações do estudo se devem ao fato que as empresas ainda não estão dispostas a colaborar com as pesquisas acadêmicas no que diz respeito a informações sobre o seu funcionamento, isso explica o baixo número de questionário respondido e de esses resultados serem parciais, ou seja, a pesquisa continua em andamento, por isso da importância de aprofundar ainda mais o estudo sobre o referido tema, visando buscar subsídios que complementem os já existentes, sanando as dúvidas dos gestores na implantação do COQ

### Referências Bibliográficas

- WOOD, D. C. The Executive Guide to Understanding and Implementing Quality Cost Programs. Wisconsin: Milwaukee, American Society for Quality Control, 2007.
- MALHOTRA, N. Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.
- <http://www.abnt.org.br/certificacao/busca-de-empresa-certificada>