

## CUSTO DA QUALIDADE

Mariane de Oliveira EDERLI<sup>1</sup>  
Viviane da Rocha Pereira ROMÃO<sup>2</sup>  
Maria Lúcia Ribeiro da COSTA<sup>3</sup>

**RESUMO:** Em geral, a figura mais importante para qualquer negócio é o consumidor. No passado a concorrência não era tão acirrada como nos dias de hoje. Consumidores se mantinham fiéis a fornecedores ou marcas. Produtos mais caros eram sinônimos de maior qualidade. O consumidor tinha pouca informação sobre aquilo que adquiria, muitas compras recebiam a influência direta do vendedor. Com o passar dos anos temos visto um novo perfil de consumidor. O acesso às informações tem criado um consumidor mais exigente e consciente em relação ao poder que tem. O novo consumidor tem à sua disposição ferramentas que lhe permitem conhecer a diversidade de fornecedores, de produtos e preços oferecidos no mercado e de avaliar entre as opções disponíveis a que mais atende aos seus anseios. Ele planeja seus gastos e sabe quais são os seus direitos, o conceito Custo x Benefício não é mais exclusivo das empresas. O presente artigo tem como objetivo central, baseado na revisão de bibliografias que versam sobre o tema, i) definir um significado para Qualidade que seja o mais abrangente possível, apontando os principais tratamentos para uma eficiente avaliação do Controle dos Custos (custos de prevenção, custos de avaliação, custos das falhas internas e externas) e ii) contribuir para o entendimento de que no contexto atual de Mercado, o assunto Qualidade x Preço atua como importante mecanismo estratégico de negócios.

**Palavras-chave:** Custo; Qualidade; Controle; Competitividade; Estratégia.

## 1 INTRODUÇÃO

---

<sup>1</sup> Graduanda do 8º termo do curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente.

<sup>2</sup> Graduanda do 8º termo do curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente.

<sup>3</sup> Docente dos cursos de Ciências Contábeis, Gestão Financeira e Marketing do Centro Universitário “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente e consultora em gestão empresarial e finanças.

O perfil do consumidor mudou e entre os desafios enfrentados pelas organizações, para manter-se num mercado tão competitivo como o que temos, é imperativo que se tenha uma boa estratégia de mercado. Uma estratégia que seja efetivamente capaz de conciliar fatores importantes para seu sucesso como: uma equipe de profissionais qualificados, boa estrutura gerencial e tecnológica e também oferecer produtos e serviços de qualidade a um custo razoavelmente positivo também do ponto de vista do consumidor.

A gestão estratégica dos custos engloba o uso de um Sistema de Custos de Qualidade que abrange categorias que se inter-relacionam e que são capazes de apontar para os gestores quais itens do Custo da Qualidade podem ser mais onerosos.

A mensuração desses valores é de relevante importância em processos decisórios, inclusive no que se refere à melhoria dos produtos ou serviços como vantagem competitiva.

## **2 CUSTOS X QUALIDADE**

Wernke (2004, p. 11 e 12) descreve custos como:

Gastos efetuados no processo de fabricação de bens ou de prestação de serviços. No caso industrial, são os fatores utilizados na produção como matérias-primas, salários e encargos sociais dos operários da fábrica, depreciação das máquinas, dos móveis e das ferramentas utilizadas no processo produtivo.

Essa definição por si só já nos dá um conceito muito claro desse termo.

Já em relação à definição de Qualidade precisamos entender que, embora esta tenha um significado diferente para cada pessoa, ainda sim se faz necessário uma definição que possa ser considerada, tanto quanto possível, universal.

O Dr. William Edward Deming, conceituado especialista e divulgador do Método PDCA diz que “Qualidade é a satisfação do cliente e melhoria contínua.” Em seu entendimento a meta da qualidade não é falha-zero, mas a melhoria contínua dos procedimentos para que se obtenha o máximo de satisfação possível do

consumidor (qualidade). O PDCA (Figura 1) é uma ferramenta de gestão para controle e melhoria contínua de processos e produtos.

## Ciclo PDCA



Figura 1: Ciclo PDCA

Outro especialista de renome internacional, conhecido como o “Pai da Qualidade”, Armand V. Feigenbaum, diz que “Qualidade é um trabalho de todos na organização. Não é possível fabricar produtos de alta qualidade se o departamento de produção trabalhar isolado.” Ele acreditava que essa integração entre todos os setores da empresa entrega mais valor ao cliente. Nessa linha de pensamento ele cria o TQC: Total Quality Control. Uma ferramenta que tem como objetivo desenvolver e aprimorar a qualidade do produto ou serviço oferecido através da integração e esforço dos vários departamentos da empresa, de forma que todos estejam engajados no compromisso com a excelência.

## 2.1 Custos da Qualidade x Custo da Não Qualidade

A visão defendida nesse artigo não está focada ao custo do investimento monetário para se obter a qualidade, mas sim relacionada aos custos negativos que oneram a empresa justamente por não adotar um Sistema de Controle de Qualidade adequado à sua realidade.

O Custo da Qualidade ou Custo da Conformidade engloba todo e qualquer trabalho, custos e perdas, sejam monetárias ou de tempo, que acontecem quando não há a preocupação ou o planejamento necessário para se fazer o trabalho adequado da primeira vez. As categorias do Custo de qualidade são:

**Custos de Prevenção:** custos gerados para a manutenção em níveis mínimos dos custos das falhas, ou seja, antever possíveis riscos e de acordo com os riscos, gerar ações preventivas a fim de evitá-los.

**Custos de Avaliação:** são gerados pelas atividades de mensurar, avaliar os serviços e produtos para garantir os requisitos mínimos de qualidade. São os custos com Controle, propriamente dito, da Qualidade.

**Custos das Falhas Internas e Externas:** resultantes de falhas, defeitos ou a falta de conformidade do produto e/ou serviço antes e depois da entrega para o cliente. Via de regra consideramos falhas internas quando ocorrem dentro da empresa, em qualquer setor da cadeia produtiva responsável pela produção e avaliação da conformidade do produto. Já as falhas externas, são aquelas descobertas quando o produto já está no mercado e começa a apresentar problemas no campo. No caso das montadoras de veículos, reconhecemos essas falhas externas quando são acontecem os “recalls”. De acordo com o Ministério da Justiça e Segurança Pública “Recall é a forma pela qual um fornecedor vem a público informar que seu produto ou serviço apresenta riscos aos consumidores.”

Abaixo, de modo esquemático, pode se visualizar os tipos de gastos incluídos dentro de cada categoria dos Custos de Qualidade (Quadro 1):

# Custos da Qualidade

## CUSTOS DE PREVENÇÃO

- Planejamento do processo de controle da qualidade
- Treinamento para a qualidade
- Desenvolvimento de fornecedores
- Desenvolvimento de produtos com qualidade
- Desenvolvimento do sistema de produção
- Manutenção preventiva
- Implantação e manutenção de outros componentes do sistema de qualidade

## CUSTO DE AVALIAÇÃO

- Mensuração e teste de matérias-primas e insumos da produção
- Aquisição de equipamentos especiais para avaliação de produtos
- Realização de atividades de controle estatístico de processo
- Inspeção
- Elaboração de relatórios

Quadro 1: Custos da Qualidade

Essa avaliação torna possível o monitoramento de elementos que podem ser dispendiosos para a empresa e que compõem o Custo da Não Qualidade como, por exemplo, peças com muito refugo devido a não conformidade ou falhas de ajustes corretos nos equipamentos, retrabalho na linha de produção que com toda certeza não exigirá menos recursos que o da primeira produção, nível de inspeção alto que acaba exigindo muita gente trabalhando sem agregar valor, além de outras falhas na cadeia produtiva.

Munido de informações relacionadas à natureza e ao montante desses custos o administrador passa a ter conhecimento e condições para melhor avaliar seu processo produtivo e adotar as medidas necessárias para um controle orçamentário mais efetivo.

No quadro abaixo (Quadro 2) uma análise dos custos da Não Qualidade ao apurarmos as falhas no processo produtivo pelo ponto de vista Interno e Externo da organização:

## Custos da Não-Qualidade

### CUSTOS INTERNOS DOS DEFEITOS

- ❑ Matérias-primas e produtos refugados
- ❑ Produtos que precisam ser retrabalhados
- ❑ Modificações nos processos produtivos
- ❑ Perda de receita
- ❑ Tempo de espera dos equipamentos parados para correções
- ❑ Pressa e tensão para entrega dos produtos corrigidos ou consertados

### CUSTOS EXTERNOS DOS DEFEITOS

- ❑ Cumprimento das garantias oferecidas ao cliente
- ❑ Perda de encomendas
- ❑ Processamento de devoluções
- ❑ Custos de processos nos organismos de defesa dos consumidores
- ❑ Comprometimento da imagem
- ❑ Perda de clientes no mercado

**“mais qualidade custa menos”**

Quadro 2: Custos da Não-Qualidade

## 2.2 Sistema de Controle da Qualidade

A qualidade deve ser um objetivo comum almejado por todos na organização. A adoção de um sistema capaz de medir os custos da qualidade, por mais simples que seja, facilita a incumbência da Controladoria na assistência aos administradores da organização a identificarem as causas básicas dos problemas e quais as áreas que necessitam de maior atenção a fim de melhorar seu desempenho, com mais qualidade e um custo menor.

O SCdQ – Sistema de Mensuração dos Custos da Qualidade é o conjunto de processos dentro de uma empresa que tem como objetivo mensurar os gastos referentes às categorias dos Custos da Qualidade mencionados neste artigo no subtópico anterior.

Alguns destes gastos exigirão um esforço maior para se conseguir atribuir um valor monetário, porque nem todos estão claramente evidenciados nas demonstrações contábeis da organização, como no caso de (i) gastos com a insatisfação do cliente; (ii) vendas perdidas; (iii) recuperação de bens ou custos com modificações por falhas encontradas no projeto inicial, entre tantos outros que representam gastos subjetivos mas que precisam ser levados em consideração.

A implantação de um sistema de controle de qualidade possibilita à empresa a eliminação ou redução, ao mínimo possível, da taxa de rejeição, por trabalhar minuciosamente a conformidade do produto, gerando menos perdas materiais e também menos tempo de mão de obra ou uso de equipamentos. Menos perdas equivalem a aumento da quantidade produzida para um apurado nível de insumos, tendo como consequência custos mais baixos por unidade produzida.

Salientamos, mais uma vez, num mercado cada vez mais competitivo como o que nos encontramos a redução de custos decorrentes do uso eficiente dos recursos representa também maior eficiência da empresa.

Sendo assim, ao buscar uma gestão dos Custos da Qualidade, visando maior aceitação dos produtos ou serviços, a empresa terá aumento das vendas e, conseqüentemente, dos lucros, já que a diminuição dos desperdícios e maior aproveitamento de todos os recursos da entidade ocasionarão uma eficiente racionalização dos custos.

Na real necessidade de se reduzir os custos fixos e variáveis na busca do custo-meta, o Controle dos Custos da Qualidade pode colaborar consideravelmente na melhoria do resultado positivo da empresa, devido à influência que pode exercer nos custos variáveis da companhia.

Partindo do princípio de que o objetivo de toda empresa é o Lucro, conclui-se que um dos fatores determinantes para que se ocorra esse retorno sobre o investimento é o faturamento. O que motiva o aumento de compras pelos consumidores não é mais somente o preço, mas também enxergar no produto ou serviço ofertado, a qualidade e a satisfação dos seus desejos e/ou necessidades.

### **3 CONCLUSÃO**

É inegável que mesmo com a adoção de um Sistema de Custos de Qualidade simples, alguns investimentos se fazem necessários para dar prosseguimento ao projeto de melhoria da qualidade e redução dos custos. Esses investimentos são limitados à capacidade de cada empresa. Por isso, um bom planejamento pode proporcionar à instituição a possibilidade de programar ações que permitam maior retorno potencial diante do investimento realizado. Não há motivos para não se fazer, apenas porque o que pode ser feito parece pouco. Qualquer melhoria na qualidade e nos custos já é melhor que nenhuma melhoria.

A ideia de qualidade compreendida neste artigo é a qualidade que represente a perfeição dentro de um custo benefício aceitável. Que seja capaz de garantir à organização que cumpra sua missão com mais êxito que as outras, obtendo retorno para seu investimento e proporcionando a sustentabilidade do negócio.

Concordamos com a afirmação de que é menos custoso para a empresa atentar-se à qualidade dos seus produtos e serviços do que enfrentar os resultados financeiros negativos por negligenciá-la.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Barreto, Maria da Graça Pitiá. Controladoria na gestão: a relevância dos custos da qualidade. São Paulo: Saraiva, 2008.

Wernke, Rodney. Gestão de custos: Uma abordagem prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

Camargo, Wellington. Controle de Qualidade Total. Curitiba: Instituto Federal De Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná – CADERNO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2011.

Boletim IOB - Manual de Procedimentos Temática Contábil e Balanços – Custos da Qualidade. Fascículo 25. Jun./2017

Boletim IOB - Manual de Procedimentos Temática Contábil e Balanços – Qualidade e Custos. Fascículo 42. Out./2015