

A UTILIZAÇÃO DO CUSTO DA QUALIDADE APLICADO A MULTICASOS DE EMPRESAS DE CONFECÇÕES DE PERNAMBUCO

Wenner Glaucio Lopes Lucena

José Nelson Barbosa Tenório

Aneide Oliveira Araujo

Resumo:

O presente artigo procura mostrar como se comporta os custos da qualidade nas micro e pequenas empresas da região do pólo têxtil de Pernambuco, para esse estudo apresenta-se como base quatro empresas do setor. Em seguida aponta-se o resultado dessas pesquisas, identificando as necessidades das mesmas de produzir cada vez mais com qualidade, como ponto de partida do mercado. A qualidade nos custos deixou de ser um diferencial e passou a contribuir nas decisões estratégicas dessas empresas. Hoje sem dúvida a preocupação das empresas é atingir o máximo de satisfação dos clientes, aumentando assim, o desdobramento para alcançar o nível de qualidade em todas as fases do processo.

Palavras-chave:

Área temática: Custos de Qualidade

A UTILIZAÇÃO DO CUSTO DA QUALIDADE APLICADO A MULTICASOS DE EMPRESAS DE CONFECÇÕES DE PERNAMBUCO

Autores:

Wenner Glaucio Lopes Lucena

Programa Institucional e Inter-Regional em Ciências Contábeis Unb / UFPB / UFPE / UFRN /, Faculdade do Vale do Ipojuca – FAVIP, Faculdade de Filosofia Ciências e Letras de Caruaru - FAFICA

José Nelson Barbosa Tenório

Programa Institucional e Inter-Regional em Ciências Contábeis Unb / UFPB / UFPE / UFRN /, Universidade Federal de Pernambuco - UFPE

Aneide Oliveira Araújo

Programa Institucional e Inter-Regional em Ciências Contábeis Unb / UFPB / UFPE / UFRN /, Universidade Federal da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN

Resumo

O presente artigo procura mostrar como se comporta os custos da qualidade nas micro e pequenas empresas da região do pólo têxtil de Pernambuco, para esse estudo apresenta-se como base quatro empresas do setor. Em seguida aponta-se o resultado dessas pesquisas, identificando as necessidades das mesmas de produzir cada vez mais com qualidade, como ponto de partida do mercado. A qualidade nos custos deixou de ser um diferencial e passou a contribuir nas decisões estratégicas dessas empresas. Hoje sem dúvida a preocupação das empresas é atingir o máximo de satisfação dos clientes, aumentando assim, o desdobramento para alcançar o nível de qualidade em todas as fases do processo.

Introdução

Em época de estabilização econômica e abertura de mercados é fundamentalmente quer as empresas consigam ter controle sobre seus gastos e fazer uma análise sobre seu desempenho a fim de garantir sua sobrevivência em um mercado cada vez mais competitivo.

Assim, quando uma empresa for implementar um sistema de qualidade é necessário que avalie as características organizacionais (internas às empresas) e as características contextuais (externas às empresas) para que ao optar por um sistema, este esteja adequado às necessidades da empresa. A análise racional destes fatores leva a empresa a obter uma ferramenta gerencial importante para seu sucesso.

Porém, nas micro e pequenas empresas, onde o papel gerencial muitas vezes é exercido pelo próprio empreendedor, os fatores organizacionais e contextuais influem bastante na sua decisão.

Hoje, já existem empresas que admitem possuir algum tipo de programa de qualidade. Ferramentas de análise estatística de processos, análise de valor, círculos de controle de qualidade, qualidade total, gerenciamento de processos, análise de pareto, sistemas de produção Just – In – Time, passam a fazer parte do cotidiano das empresas na sua busca por melhor qualidade, produtividade e lucratividade.

Em 1956, Armand Feigenbaum em seu livro Controle Total da Qualidade, enfatiza a importância de medidas para a qualidade e propõe a classificação dos custos da qualidade em quatro categorias: Prevenção, Avaliação, Falhas Internas e Falhas Externas. Esta classificação de Feigenbaum tem sido utilizada até o presente pela maioria dos autores que aplicam e discutem os conceitos dos custos da qualidade.

No final da década de 70 e início da década de 80, os custos da qualidade começaram a ganhar maior atenção de contadores e gerentes que estavam preocupados com o sucesso dos programas de qualidade de suas empresas. Em

1987 o Instituto de Contadores Gerenciais, nos Estados Unidos publica “Medindo, Planejando e Controlando Custos da Qualidade” que oferece informações detalhadas de como implementar um sistema formal de relatórios de custos da qualidade.

Assim, no início da década de 90, com o aumento da competitividade mundial, inicia-se uma tendência nas empresas de controlar e gerenciar seus custos, juntamente com seus programas de qualidade. Por isso, novos sistemas de custos surgiram para substituir a obsolescência e imprecisão dos sistemas de custos tradicionais. Neste contexto, custos da qualidade para a ser uma ferramenta fundamental para medir e guiar a qualidade e estratégias de custo e diferenciação das empresas modernas

A era da qualidade cada vez mais tornam as empresas competitivas e já não existem fronteiras para delinear os pontos de como chegar a ela. Hoje toda empresa possui uma filosofia da qualidade, onde incorrem alguns custos e para isso é necessário conhecer bem a empresa, seja ela tradicional ou moderna.

Os produtos sofrem uma acirrada concorrência, atingir preço de mercado, procurar a satisfação do cliente são fatores preponderantes para a sobrevivência do ramo de atividade das empresas. Em função desses pressupostos surgem a necessidade de controlar os custos para se chegar a qualidade e, nada melhor para expressar essas idéias de que o ciclo PDCA (este ciclo procura mostrar uma melhoria contínua através do planejamento, desenvolvimento, controle e avaliação).

Principais Definições de Custo da Qualidade

Custos da qualidade são os custos associados com a obtenção e manutenção da qualidade em uma organização, tanto em manufatura quanto em serviços. As definições de Custos de Qualidade variam de acordo com a definição de qualidade e estratégias adotadas pela empresa, o que leva a diferentes aplicações e interpretações.

Segundo JURAN (1997) “Custos da qualidade são aqueles custos que não deveriam existir se o produto saísse perfeito, da primeira vez”.

Já, FEIGENBAUM (1994) define custos da qualidade como “Aqueles custos associados com a definição, criação e controle da qualidade, assim como a avaliação e retroalimentação da conformação da qualidade, garantia e requisitos de segurança, e aqueles custos associados com falhas nos requisitos de produção e depois que o produto já se encontra nas mãos do cliente. Estes custosa estão relacionados com a satisfação total do cliente.

ROBLES (1996) afirma que os “conceitos de qualidade podem ser separados em fases. Essas fases nortearam os esforços da manutenção da Qualidade ao longo do tempo. A preocupação com a Qualidade não é recente. As empresas têm-se preocupado com a Qualidade do produto desde os primórdios da era industrial. O que se pode considerar mais ou menos recente é a preocupação com o processo”.

SAKURAI (1997) consolida o conceito de qualidade e enfatiza três interpretações do assunto: “Grau de conformidade: que é alcançado quando o produto está conforme as especificações; Adequação ao uso: esta é uma visão voltada para o consumidor; e Excelência inata: afirma ser a qualidade uma característica inata da superioridade essencial de um produto ou serviço”.

Segundo Horngren (2000) “Os custos da qualidade (CQD) são custos em que se incorre para prevenir ou corrigir a fabricação de um produto de baixa qualidade. Esses custos estão voltados para a qualidade da adaptação e ocorrem em todas as áreas da cadeia de valor. Classificam-se em quatro categorias:

1. Custos de prevenção: custos incorridos para evitar a fabricação de produtos em desacordo com as especificações;
2. Custos de avaliação: custos incorridos na detecção das unidades em desacordo com as especificações;
3. Custos da falha detectada internamente: custos incorridos quando um produto fora da conformidade é detectado antes da expedição para o cliente;
4. Custos da falha detectada externamente: custos em que se incorre, quando um produto fora da conformidade é detectado após a expedição para o cliente.

Alguns conceitos defendidos e universalmente aplicados na gestão da qualidade.

1. Concentrar-se na melhoria dos processos e evitar erros e desperdícios, evitando assim a inspeção “*a posteriori*”.
2. Abandonar a separação existente entre o planejamento e a execução o trabalho deverá ser realizado de forma conjunta.

Itens Referentes aos Relatórios dos Custos da Qualidade

CUSTOS DE PREV.	CUSTOS DE AVAL.	CUSTOS DE FALHA DETEC. INTERN.	CUSTOS DE FALHA DETEC. EXTERN.
.Eng. de Projeto .Eng. Operacional .Eng. da Qualidade .Avaliação dos fornecedores .Manutenção preventiva do equipamento .Treinamento da qualidade .Novos materiais utilizados na fabricação dos produtos	.Inspeção .Inspeção on-line da fabricação do produto e do processamento .Teste do produto	.Perdas .Reprocessamento .Sucata .Manutenção de reparo .Fabricação/engenharia operacional na falha detectada internamente	.Atendimento ao cliente .Custo de transporte .Fabricação/engenharia operacional .Custos de reparo na garantia .Exigibilidades

Fonte: Horngren, 2000

Segundo Garvin (1992) “Os custos da qualidade são definidos como quaisquer despesas de fabricação ou de serviço que ultrapassem as que teria havido se o produto tivesse sido feito ou o serviço tivesse sido prestado com perfeição da primeira vez”.

Para você ter um produto ou prestar um serviço de qualidade na primeira vez se tem um preço, havendo sempre um custo de prevenção e de avaliação.

De acordo com Feigembaum (1994) os custos operacionais da qualidade são: “os custos associados à definição, criação e controle da qualidade assim como avaliação e realimentação de conformidade com exigência em qualidade, confiabilidade, segurança e também custos associados as consequência provenientes de falha, em atendimento a essas exigências tanto no interior da fábrica como nas mãos dos clientes”.

Os diretores das empresas quando investe em qualidade e programas de melhoria se preocupa bastante quanto a trazer retornos financeiros para a empresa, caso isso não aconteça geram problemas. Por esse motivo, a utilização de medidas eficazes para a qualidade torna-se necessário para garantir o sucesso desses programas. Neste contexto, custos da qualidade são uma excelente ferramenta de suporte para a qualidade, pois aponta as áreas que necessitam maior atenção e que possibilitam maior retorno para a organização.

A medição dos custos da qualidade, por se só, não resolve os problemas relacionados à qualidade. É necessário para estas soluções uma ação gerencial que possibilite a tomada de decisões.

Para se ter qualidade dentro da empresa sem aumentar seus custos é importante que a todo momento as organizações estejam em busca da excelência empresarial, que sugere a diminuição dos custos e um aperfeiçoamento contínuo da qualidade.

Para Robles (1996) “Conceitos de qualidade podem ser separados em fases. Essas fases nortearam os esforços da manutenção da qualidade ao longo do tempo. A preocupação com a qualidade não é recente. As empresas têm-se preocupado com a qualidade do produto desde os primórdios da era industrial. O que se pode considerar mais ou menos recente é a preocupação com o processo”.

Multicasos nas Empresas de Confecções de Pernambuco

As empresas analisadas são indústrias de confecções de Pernambuco envolvendo três regiões que são: Caruaru, Toritama e Santa Cruz do Capibaribe, onde foi aplicados um questionário e entrevista informal sobre o processo do custo da qualidade. A intenção do estudo foi a de obter informações sobre as fases dos custos da qualidade já que a região é bastante carente desses conceitos e principalmente por se tratar de microempresas de confecções.

As entrevistas foram direcionadas com a preocupação do custo da qualidade nessas empresas, principalmente por se tratar de microempresas que na guerra proporcionada pela concorrência reduzir os custos da qualidade significa investir em procedimentos altos para seus produtos e que em muitos casos demora um pouco para se ter um retorno. Para responder todo o questionário e as informações correspondentes a pesquisa foi designada o próprio sócio/diretor das empresas.

As empresas pesquisadas possuem uma boa consolidação no mercado de indústria e confecções têxtil com cerca de 5 (cinco) anos de atividade produzindo para todo o Brasil.

Os questionários foram divididos em duas partes: a primeira teve como abordagem principal o perfil da empresa, analisando a atividade predominante e o ramo de atividade, observou-se também se as empresas possuem uma formação de estrutura de capital, através de obtenção de financiamento, ou ainda, se existe contato com investidores de capital de risco. Na segunda parte procurou enfocar a utilização dos elementos gerenciais de custo da qualidade para tomada de decisão, envolvendo questões a respeito da modalidade de apuração do custo do produto utilizado, se existe alguma separação entre os custos de produção tais como: (matéria-prima, mão-de-obra e custos indiretos de fabricação) e os custos da qualidade (controle e inspeção).

Em função desses questionamentos, pode-se saber se no custo da qualidade utilizou-se do controle e inspeção da produção e se suas vendas através deste controle aumentaram. Também foi possível identificar os procedimentos na prática da qualidade junto às empresas. Em seguida trabalhou a importância dos clientes tais como o porte, a categoria, as sugestões deles para as empresas.

Por fim, procurou saber a quanto tempo os conceitos e filosofias de custos da qualidade vem sendo implantado nas empresas.

Análise dos Resultados

Os resultados colhidos nas empresas de indústria e confecções têxtil tiveram como base a quatro empresas da região de Pernambuco. Procurou-se enquadrar por questões éticas as empresas da seguinte forma: Empresa A, Empresa B, Empresa C e Empresa D com suas particularidades.

A Empresa A apresenta como atividade econômica predominante a indústria no ramo de confecções a tipologia jurídica da sua empresa é da forma Sociedade Limitada e uma das dificuldades encontradas pela empresa para obtenção de financiamento é em virtude devido a informalidade parcial não se consegue apresentar dados satisfatórios para as empresas que trabalham com operação de crédito, daí os empréstimos chegam a ser irrisórios. Em sua grande maioria a modalidade de apuração do custo do produto é dada em função do somatório das despesas, ou seja, a única forma que se usa para identificar esses custos eles colocam tudo como despesas. Na hora de separar esses custos eles tentam identificar os custos de produção e os custos da qualidade, conseguindo em alguns momentos, separa-los. A Empresa A enfatizou que mesmo utilizando o controle e a

inspeção da produção as suas vendas não ocorrem aumentos significantes. No que tange os procedimentos utilizados na prática da Qualidade diz respeito ao envolvimento gradual de todas as operações e departamentos da empresa.

Para Empresa A o seu principal cliente quanto ao porte é de empresa privada de pequeno porte tendo como categoria o usuário final a pessoa jurídica. A Empresa A não registra sugestões dos clientes, mais, procura incorporar comentários a respeito de novos produtos ofertados, e estabelece os conceitos e filosofias de custo da Qualidade que foram implantados a sete anos e vem sendo melhorado cada vez mais com o passar do tempo.

Já a Empresa B possui como atividade econômica predominante a Indústria, mas, como ramo de atividade a fabricação e comercialização de calças jeans, sua tipologia jurídica é do tipo Firma Individuais e as suas principais dificuldades encontradas para a obtenção de financiamentos é a falta de divulgação e a forma de como consegui-los na região.

A Empresa B também usa como modalidade de apuração dos custos dos produtos o somatório das despesas, sempre procurando criar uma separação entre os custos de produção (matéria-prima, mão-de-obra e custos indireto de fabricação) bem como os custos da qualidade (controle e inspeção). Foi detectado junto a Empresa B que a utilização do controle e inspeção da produção aumentaram suas vendas em 20% e que um dos principais procedimentos utilizados na prática da Qualidade na empresa é a eliminação de erros na fase da produção, ou seja na montagem do Jeans propriamente dito.

Quanto ao porte da Empresa B do seu cliente principal é a pessoa física na categoria de distribuidor, no caso de registro de sugestões de clientes a mesma frisa que procura fazer um registro esporádico, com alguns questionamentos informais frente aos seus clientes.

A Empresa B apesar de ter mais de cinco anos no ramo ela coloca que faz pouco tempo que vem utilizando os conceitos e filosofias de custos da Qualidade, tendo a preocupação de ir implantando radativamente essas visões.

No que se refere a Empresa C seu perfil está direcionada a atividade econômica predominante Industrial no ramo têxtil, o tipo de sociedade é de Firma Individual. A formação da estrutura de capital é totalmente de capital próprio, apresentando as mesmas dificuldades de obtenção de financiamento das outras empresas já citadas. A modalidade de apuração do custo do produto é o somatório das despesas, a medida que o produto vai ficando pronto, são acumulados para formação da venda final, com algumas ressalvas procura-se separar os custos da produção e os custos da qualidade. A utilização do controle e inspeção da produção na Empresa C, ocasionou um aumento superior a 50% de suas vendas e hoje está se estabilizando em torno de 30%.

Os procedimentos utilizados na prática da Qualidade da Empresa C vai desde a eliminação de erros na fase da produção, retificação de erro verificado no produto pronto até envolver todas as operações e departamentos da empresa.

A classificação de seu cliente principal está ligado a informalidade da região que tem como porte a pessoa física na categoria de usuário final, isso, possibilita que a Empresa C, tenha um controle mais específico por se tratar de clientes preferenciais, auxiliando em questões do tipo registro de sugestões e de contato para se produzir novos produtos dentro daquela realidade. Os conceitos de custos da qualidade vem sendo implantado a mais ou menos um ano.

Por último a Empresa D tem como perfil a atividade Industrial aplicado totalmente a área têxtil a sociedade é constituída na forma de Firma Individual, as dificuldades apresentadas pelas três empresas anteriores, também se faz presente na Empresa D eles não possuem conhecimento de linhas de créditos e todo o seu capital está caracterizado como capital próprio.

Na modalidade de apuração de custo do produto a empresa utiliza o custo de absorção recomendado pelo Fixo e apresentado pelas empresas.

Sempre se procura se fazer uma separação entre os custos de produção e os custos de qualidade, desde o processo de inicio na utilização do controle e inspeção da produção, pode-se observar que as vendas vem tendo um aumento superior a 20% na empresa. Principalmente em função dos procedimentos adotados pelas mesmas que serão apresentados a seguir:

- Retificação de erro verificado no produto pronto
- Avaliar a satisfação do cliente
- Verificar o desempenho se há redução de desperdícios e produtos defeituosos
- A prática da qualidade envolvendo todas as operações e departamentos da empresa.

O alvo principal da Empresa D é a empresa privada de pequeno porte que funciona como distribuidora de seus produtos. O cliente registra suas sugestões e sempre procura-se incorporar opiniões voltadas a confecção de novos produtos.

A filosofia e os conceitos dos Custos da Qualidade vem sendo desenvolvida na Empresa D, desde seu inicio e é através de planilhas de corte, e nºs de registro de inspeção que se chega a atingir o consumidor final.

Considerações Finais

A busca do conhecimento do Custo da Qualidade através de sua mensuração deve-se constituir numa poderosa ferramenta gerencial, onde nos nutre de valiosas informações para se tornar decisão.

Outro ponto de destaque é frisar da importância de tentar apurar os custos da qualidade na prática, diante do universo imenso de fonte de pesquisa que são as micro e pequenas empresas, e que porventura, a quem de fato interessar, isto inicio, de uma longa jornada, que não tem a pretensão de se findar por aqui. Os autores sugerem que num estudo mais profundo acompanhar a implantação de novas

metodologias dos custos da qualidade num pólo de Indústrias de confecções têxtil da região.

Bibliografia

ATKINSON, Anthony A., BANKER, Rajid D, KAPLAN, Robert S., YOUNG, S. Mark. **Contabilidade Gerencial**. São Paulo. Ed. Atlas. 2000.

FEIGENBAUM, A. V. Controle da Qualidade Total: Gestão e Sistemas. v.1. São Paulo. Makron Books. 1994.

GARRISON, Ray H. e NOREEN, Eric W. **Contabilidade Gerencial**. Rio de Janeiro. LTC, 2001.

HORNGREN, Charles T., FOSTER, George e DATAR, Srikant M. **Contabilidade de Custos**. Rio de Janeiro. LTC. 2000.

JURAN, J. M. A.. A Qualidade desde o Projeto: Novos Passos para o Planejamento da Qualidade em Produtos e Serviços. São Paulo. Pioneira, 1997.

ROBLES, A. **Custos da Qualidade: Uma Estratégica para a Competição Global**. São Paulo. Atlas, 1996.

SAKURAI, M. **Gerenciamento Integrado de Custos**. São Paulo. Atlas. 1997.