

CUSTOS DA QUALIDADE EM METALURGICAS DO SEGMENTOS DE ELEVADORES PARA OBRAS CÍVIS - ESTUDO DE CASO

José Roberto Santana

Alexandre Ripamonti

Resumo:

Com a globalização da economia, as empresas, enfrentam uma acirrada concorrência para que seus bens e serviços sejam aceitos no mercado. Por isso, buscar uma melhor qualidade, em seus produtos e serviços, torna-se fator determinante para a sobrevivência. Preocupada em manter seus clientes, a empresa "A" resolveu adotar um Sistema de Controle de Qualidade Total, para estar atuante no mercado e otimizar seus lucros, procurando investir mais na qualidade de seus produtos, para a satisfação dos seus clientes.

Palavras-chave:

Área temática: *Custos da Qualidade*

CUSTOS DA QUALIDADE EM METALURGICAS DO SEGMENTOS DE ELEVADORES PARA OBRAS CÍVIS - ESTUDO DE CASO

José Roberto Santana

Universidade de Mogi das Cruzes - UMC

Rua Boa Vista, 171 - Centro - Mogi das Cruzes/SP.

CEP 08714-140

santana_jrs@zipmail.com.br

Bacharelado de Ciências Contábeis

Orientação : Alexandre Ripamonti

Resumo

Com a globalização da economia, as empresas, enfrentam uma acirrada concorrência para que seus bens e serviços sejam aceitos no mercado. Por isso, buscar uma melhor qualidade, em seus produtos e serviços, torna-se fator determinante para a sobrevivência.

Preocupada em manter seus clientes, a empresa “A” resolveu adotar um Sistema de Controle de Qualidade Total, para estar atuante no mercado e otimizar seus lucros, procurando investir mais na qualidade de seus produtos, para a satisfação dos seus clientes.

Introdução

Com a globalização da economia, as empresas precisam estar atentas, empenhadas na procura de ações para determinar a qualidade de seus produtos, como fator determinante na obtenção e manutenção dos clientes.

Os consumidores procuram cada vez mais bens e serviços perfeitos ao menor custo possível. No atual mercado, onde há tanta oferta, os consumidores não estão dispostos a adquirir produtos e serviços de custos altos e que não satisfaçam suas necessidades.

Para tanto é importante atingir um elevado padrão de qualidade sem perder competitividade em custos.

É preciso ter um controle dos custos da qualidade para administrar melhor a produção, reduzindo os custos finais para o cliente e satisfazendo as suas necessidades.

Aspectos Gerais

Atualmente, o fator qualidade passou a ser fundamental. Nascendo a partir daí uma nova forma de competição : a “competição pela qualidade”. Com o surgimento dessa competição, o custo da qualidade passou a ser fundamental para a sobrevivência de muitas empresas, que dependendo do tamanho, se não for controlado adequadamente, poderá afetar significativamente a lucratividade.

Isso acontece pelo retrabalho necessário à produção. Enormes quantidades de materiais, horas-homem, horas-máquinas e energia, que são gastas na fabricação de produtos finais em desconformidade ao projeto, obrigam ao retrabalho ou rejeição deste, gerando uma carga de excessos de custos. Esses custos geralmente não aparecem explicitamente nas demonstrações financeiras das empresas, fazendo com que possam ser até esquecidos por quem os gerenciam. Isto pode até gerar o fracasso de uma instituição, por não ser melhor avaliado e controlado.

Para que isso não aconteça é importante que a contabilidade de custos cumpra seu papel no controle desses custos.

O que é Qualidade?

A qualidade evolui assim como o homem. A qualidade de um determinado produto deve ser analisada pelo seu principal propósito, de buscar o grau máximo de eficiência, que é a

satisfação de seu consumidor, considerando-se as diversas características : as técnicas, a estética, a certeza de funcionamento, a segurança etc.

Portanto, aquelas empresas que não procuram sempre estar em constante busca da perfeição e sempre procurando ser a primeira a encontrar soluções para a melhor qualidade, com certeza estarão perdendo mercado para aquelas que conseguem sempre melhorar seus produtos para atender aos seus clientes.

Custo

Custo é o montante em valor monetário que é necessário para a obtenção de um produto. Portanto custo é o que foi gasto para que se consiga produzir um bem.

O Custo da Qualidade

O custo da qualidade geralmente é definido como o custo incorrido por causa da existência ou da possibilidade de existência de uma baixa qualidade, ou seja, é o custo de produzir um bem de má qualidade. A má qualidade é o grau de discordância entre os características de um produto e as necessidades da clientela. Em sentido mais amplo podemos destacar que o custo da qualidade compõe-se em:

- Custos incorridos por causa de expectativas de falhas, são chamados de custos de prevenção. São os gastos com atividades no intuito de assegurar que produtos, componentes ou serviços insatisfatórios ou defeituosos não sejam fabricados. A meta de prevenção de defeitos é assegurar que o produto seja construído corretamente na primeira vez, evitando produtos ou serviços de qualidade inferior. Nesses custos podemos classificar os custos de educação e treinamento. Para manter em níveis mínimos as falhas e as necessidades de inspeção, assegurando que produtos e/ou serviços atendam as especificações fornecidas ao menor custo .
- Custos incorridos por ocorrência de falhas, os chamados custos de avaliação, que surgem das atividades necessárias para identificar a conformidade do produto com os requisitos de qualidade. Ou seja, inspeções e de testes para certificar de que os produtos estão dentro das especificações.
- Outro tipo de custo da qualidade é o custo provocado pelas falhas de controles (internos e externos).

Internos são os custos devido à produção de produtos ou materiais que não atendam as especificações fornecidas e detectadas antes do envio ao cliente. Nestes custos estão incluídos as perdas, a desclassificação, os refugos o retrabalho, a análise de falhas do material ou produtos defeituosos.

Externos são os custos decorrentes de produtos que não atendam as especificações do cliente, e que são detectados somente após a entrega ao mesmo. Incluem-se os custos do produto devolvido, o custo das reclamações dos clientes, o custo com assistência técnica ou serviços de garantia.

Por que adotar uma política para ter um controle com o Custo da Qualidade?

Porque com a globalização, os clientes passaram a ter acesso a produtos e serviços com qualidade melhor e com um custo de aquisição muito menor. Passando, a partir daí a começar a exigir melhor qualidade com melhores preços para consumo de seus bens e serviços.

Este fato fez com que as empresas que querem continuar no mercado, começassem a se preocupar com os custos da qualidade de seus produtos, uma vez que qualquer diferencial em seus produtos era uma chance de estar no mercado competindo e sobrevivendo com as demais empresas. Contudo, devem se esforçar para que seja possível identificar várias oportunidades específicas para aperfeiçoar a qualidade.

Porem, fabricar um produto, prestar um serviço ou fazer um trabalho de qualidade não é suficiente. O custo para se atingir estas metas de mercado deveria ser cuidadosamente administrado de modo que a longo prazo, o efeito dos custos da qualidade sobre o negócio ou organização seja o desejado. Estes custos são uma medida real do esforço para obtenção da qualidade. Com isto espera-se, dentre outros fatores, a eliminação de tarefas e procedimentos desnecessários, a otimização nas perdas e a eliminação de desperdícios.

Para que isso aconteça é necessário que se invista na qualidade dos bens e serviços mesmo gerando custos a curto prazo, pois se tem um retorno quando se investe em qualidade. Tal custo é para a satisfação do cliente. Porém estes custos com aumento da qualidade devem ser objetivos, além de minimizar e eliminar os custos que não tragam a satisfação dos clientes e gerir os custos a um nível adequado.

Objetivo do Controle do Custo da Qualidade

O objetivo do custo da qualidade é fabricar um produto ou serviço com alta qualidade e menor custo possível. Porque, diante da concorrência e globalização mundial que envolve o mercado consumidor, as empresas, através dos seus administradores, tentam gerir os recursos disponíveis no ambiente da instituição, de forma a produzir bens e serviços finais que possam manter ou, até mesmo, ampliar o mercado consumidor de seus bens e serviços. Para isso, é necessário superar as expectativas dos consumidores, que são também atendidos por outros concorrentes, ou buscar inovações que garantam a fidelidade dos clientes existentes, superando suas expectativas em relação ao seu produto.

A empresa determina a estratégia de planejamento que é capaz de garantir-lhe a sustentabilidade do mercado. Tal sustentabilidade somente será alcançada quando se adotar uma política que busca o nível máximo de qualidade, que é a satisfação do cliente.

A Avaliação dos Custos da Qualidade

A principal vantagem da avaliação dos custos da qualidade é mostrar o quanto significa, ou seja, quanto custa para uma organização o controle dos custos do que se produz.

Porque em determinada situação pode-se gastar muito em custos da má qualidade de um produto que consome uma parcela alta de seus lucros. Caso os custos do produto fossem controlados, poderiam reduzir tanto o preço do produto final quanto aumentar o mercado com produtos mais qualificados.

Aquelas empresas que não comecem a investir um pouco mais na qualidade de seus produtos, estarão com sérios problemas, de não mais conseguir sobreviver em uma economia competitiva e globalizada, onde a sobrevivência é questão de máxima urgência.

Caso

Com base nisso, a empresa “A”, do ramo metalúrgico no segmento de máquinas e equipamentos para elevação de cargas para obras, com fábrica no Estado de São Paulo, que possui 65 funcionários no processo produtivo, e com atuação no mercado há 31 anos, preocupada com a qualidade de seus produtos e com as exigências do mercado consumidor esta procurando manter seus clientes com produtos de melhor qualidade e que satisfaçam suas expectativas.

Para que isso ocorra, a empresa está em fase inicial de implementação de sistema de custos da qualidade total, processo do qual estamos participando ativamente, e podemos realizar as seguintes observações:

- Produção de peças e equipamentos em desacordo com o projeto inicial;
- Aplicação de material que não suporta o uso freqüente do equipamento;
- Falta de treinamento para os funcionários que prestam assistência técnica;
- Produção com alta taxa percentual de sucateamento de peças;
- Não cumprimento dos prazos de produção com o projeto inicial;
- Freqüentes reclamações por parte dos clientes, pelo fato de os produtos não estarem de acordo com as especificações de seus pedidos;
- Os produtos geralmente recebem uma taxa alta de assistência técnica;
- Elevada reposição de peças para equipamentos já enviados aos clientes;
- Falta de controle dos custos, com equipamentos defeituosos por produtos;

Na análise prévia, resolvemos fazer uma observação dos níveis onde ocorrem reclamações com maior frequência para detectarmos onde há maiores porcentagens de falhas. Uma vez identificados as causas dos problemas, restou-nos a definição de ações para eliminar ou conter essas causas. Caminhamos no sentido de resolver em primeiro lugar os mais significantes.

Com a análise inicial já terminada, começamos a aplicar a primeira etapa do processo, cuja preocupação foi a de desenvolver a formação e qualificação de profissionais através de cursos voltados para a Qualidade.

Porque somente se conseguirá desenvolver outras etapas do processo com profissionais preparados.

Concluimos, com os primeiros dados coletados, que existem grande falhas por falta de treinamento do pessoal

Conclusão

O objetivo desse trabalho é mostrar que, com a globalização da economia, as empresas que não adotarem medidas para reduzir os custos, mesmo que estes representem uma pequena proporção de suas receitas, e procurarem manter seus clientes com produtos que superem as expectativas, com certeza no futuro passarão a observar quedas em suas receitas operacionais.

Entretanto, é preciso enfatizar que um projeto de redução de custos de falhas interna e externa deve considerar obrigatoriamente o retorno esperado dos desembolsos em prevenção ou avaliação.

Bibliografia

Anais V congresso Brasileiro de Custos

Anais III congresso Brasileiro de Custos

MARTINS, Eliseu - Contabilidade de Custos. São Paulo. ed. Atlas, 1996

ROBLES, Antônio Júnior, Custo da Qualidade. São Paulo. ed. Atlas, 1996