

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

BRUNA DOS SANTOS LIMA

GESTÃO DA QUALIDADE: CUSTO DA NÃO QUALIDADE

CURITIBA

2019

BRUNA DOS SANTOS LIMA

GESTÃO DA QUALIDADE: CUSTO DA NÃO QUALIDADE

Artigo apresentado como requisito parcial à conclusão do curso/da disciplina de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Setor de Engenharia, Universidade Federal do Paraná.

Orientador/Professor: Prof. Dr. Marcelo Gechele Cleto

CURITIBA

2019

Gestão da qualidade: Custo da Não Qualidade Externa

Bruna dos Santos Lima

RESUMO

O Estudo teve como objetivo levantar os custos da não Qualidade e determinar os métodos a serem seguidos, em uma indústria metalúrgica que fabrica peças soldadas e conjuntos montados, soldados, rebitados e pintados. Através das informações obtidas pelos Setores de Pós Venda e Contabilidade, conseguimos mensurar os custos e apresenta-los a todos os colaboradores e a alta administração. Mensurando desta forma o custo, podemos dizer que fabricando itens sem os níveis de qualidade esperados pelo Cliente corretamente desde a primeira vez temos em média 1% do faturamento líquido.

Palavras-chave: Custos Não Qualidade. Custos. Conceito Qualidade.

ABSTRACT

The study aimed to raise the costs of non-quality and determine the methods to be followed, in a metallurgical industry that manufactures welded and assembled parts, welded, riveted and painted. Through information obtained from the after-sales and accounting sectors, we were able to measure the costs and present them to the employees and the high administration. Measuring this way the cost, we can say that manufacturing items without the quality levels expected by the Customer correctly from the first time we have on average 1% of net sales.

Keywords: Costs Not Quality. Costs. Concept Quality.

1 INTRODUÇÃO

Os níveis de exigências dos clientes estão a cada dia mais padronizados, tolerâncias de aceitação menores, níveis de aceitação se igualando a zero defeitos.

Como fornecedor de grandes montadoras o objetivo da empresa é fornecer os produtos correto desde a primeira vez, saindo fora desse contexto temos o Custo da Má Qualidade.

Para a organização, obter-se Qualidade em todos os processos e produtos é uma vantagem competitiva, na qual reduz custos de retrabalho, refugos, reclamações e devoluções e o mais importante gera cliente satisfeitos.

Hansen e Mowen (2001), por exemplo, destacam que a melhoria contínua e a eliminação de desperdício são os dois princípios básicos que governam um estado de excelência na manufatura. Tais autores complementam afirmando que a excelência na manufatura é a chave para a sobrevivência no ambiente atual de competitividade de classe mundial.

Consideramos que o Custo da Não Qualidade pode se distinguir Interna e Externa, no presente estudo vamos levantar os custos da Não Qualidade Externa, que gera uma enorme frustração do Cliente ao receber o produto com a Qualidade que não se espera.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Produzir e fornecer produtos e serviços que atendam plenamente as expectativas e necessidades dos clientes em relação a qualidade, atuando continuamente na melhoria do sistema de Gestão de Qualidade conquistando respeito e confiança é sem dúvida o método que toda empresa deseja seguir.

A qualidade é um fator atingível, mensurável e lucrativo, que pode ser estabelecido desde que haja compromisso e compreensão, e que a pessoa esteja disposta a trabalhar duro... a qualidade é um catalisador de suprema importância, o que determina a diferença entre o sucesso e o fracasso. (CROSBY Philip, 1986 20).

2.1 CONCEITO DE QUALIDADE

O conceito de qualidade vem desde os primórdios da humanidade, mais foi a partir da revolução industrial que começou na Inglaterra no século XVIII, onde foi um grande processo de grandes transformações econômico-social, sendo substituídas as ferramentas pelas máquinas e deixando de o modo de se produzir artesanalmente pelo processo fabril.

Qualidade é a consistente conformidade com as expectativas dos consumidores.

Falconi (1999) define que o verdadeiro critério da boa qualidade é a preferência do consumidor. É isto que garantirá a sobrevivência da sua empresa: a preferência do consumidor pelo seu produto em relação ao seu concorrente, hoje e no futuro. Ainda segundo Falconi, em outros termos pode se dizer que o cliente espera:

- Projeto perfeito;
- Sem defeitos;
- Baixo custo;
- Segurança do cliente;
- Entrega no prazo certo, no local certo e na quantidade certa.

2.2 CUSTOS DA MÁ QUALIDADE

Segundo Viceconti (2018) Custo é o gasto relativo a bem ou serviço utilizado na produção de outros bens e serviços; abrange todos os gastos relativos à atividade de produção. Os custos são ativados e integram o estoque de produtos em elaboração e o de produtos. No momento da venda, os custos se transformam em despesas.

A partir do momento que não se produz corretamente da primeira vez, temos o custo da má qualidade.

Segundo Juran (1995, p.2) os custos do baixo nível da qualidade são imensos, de 20% a 40% do trabalho de uma empresa é gasto para refazer o que não foi feito certo da primeira vez devido a má qualidade. Por isso a qualidade precisa ser medida e expressa em termos monetários porque falhas, rejeitos e desperdícios representam grandes somas em dinheiro.

Conforme FIGURA 1. Dentro da literatura o tema se subdivide em dois tipos: custo de conformidade e custo da falta de conformidade.

FIGURA1 – Custo da Qualidade.



Fonte: <https://customersys.blogspot.com/2015/12/gerenciamento-de-projetos-planejar.html>

Os custos de conformidades são os custos de prevenção e custos de avaliação.

Os custos da falta de conformidades são os custos de falhas (internas e externas).

Custos de prevenção são todos aqueles comprometidos no esforço de fazer certo na primeira vez, ou seja, evitar a existência de defeitos.

Segundo Crosby (1986) incluem-se as medidas preventivas e cálculos realizados no decorrer de um ciclo de negócios. Os itens específicos são: qualificação do produto, controle de ferramentas, estudos do processo de capacitação, programa zero defeitos, auditorias de qualidade.

Custos de avaliação estão associados à atividade de medir e avaliar as características da qualidade que são exigências dos clientes para assegurar a conformidade com as especificações.

Segundo Crosby (1986) os requisitos de avaliação incluem as especificações do marketing e do cliente, assim como os documentos da engenharia e informação pertencentes aos procedimentos e processos. Os itens específicos são: inspeção e teste de protótipo, análise de conformidade, aceitação do produto, processo de controle da aceitação.

Os custos das falhas estão associados a coisas que, segundo se verificou, não estão de acordo com os requisitos, inclusive no desempenho, assim como à avaliação, disposição e aspectos dos negócios com o consumidor de tais falhas. Aí se incluem todo o material e mão-de-obra envolvidos na operação. Ocasionalmente, é necessário incluir a perda de credibilidade junto ao cliente. (Crosby, 1986)

Custos de falhas internas, surgem quando produtos e componentes não atendem aos requisitos de Qualidade e as falhas são detectadas durante o processo produtivo e antes da entrega do produto ao cliente. Nesse processo pode-se incluir o custo dos materiais produtivos, mão de obra, refugos, retrabalhos, análise de falhas.

Custos de falhas externas, ocorre quando o produto entregue ao cliente não apresenta a Qualidade esperada, incluem custos de devoluções, substituição de produtos vendidos, custos administrativos, custos de reclamações, assistência técnica, garantia, e processos de responsabilidade civil. Outros custos não mensuráveis são considerados indiretos como a perda de reputação no mercado, perda de vendas e ainda mais a frustração do cliente.

3 METODOLOGIA

No que se refere aos procedimentos metodológicos, a pesquisa foi realizada em uma indústria metal mecânica e os dados foram obtidos por meio de análise documental, entrevistas pessoais, observações espontâneas, análise de artefatos físicos, entre outros.

Realizou-se, assim, uma pesquisa bibliográfica, que segundo Lakatos e Marconi (1999, p.27) “é um apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes sobre o tema”.

Para a análise inicial dos Custos da Má Qualidade, foi levantado as informações contábeis das devoluções dos clientes, notas fiscais de devoluções lançadas em um sistema de ERP deduzindo os impostos indiretos.

Também foi levantado as informações de débitos de clientes, o qual alguns determinam valores gerados dentro da linha de produção, custos relativos a má qualidade, o quanto custa o operador reprovar uma peça de um determinado fornecedor que não esteja dentro das suas especificações.

Outro custo abordado é o custo da inspeção de terceiros, conforme a reclamações de alguns clientes, o mesmo solicita que seja realizado inspeção das peças suspeitas na sua linha de produção.

E para finalizar, foi verificado o custo de fretes extras, que é o custo para não deixar o cliente sem peças conformes em sua linha de produção.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

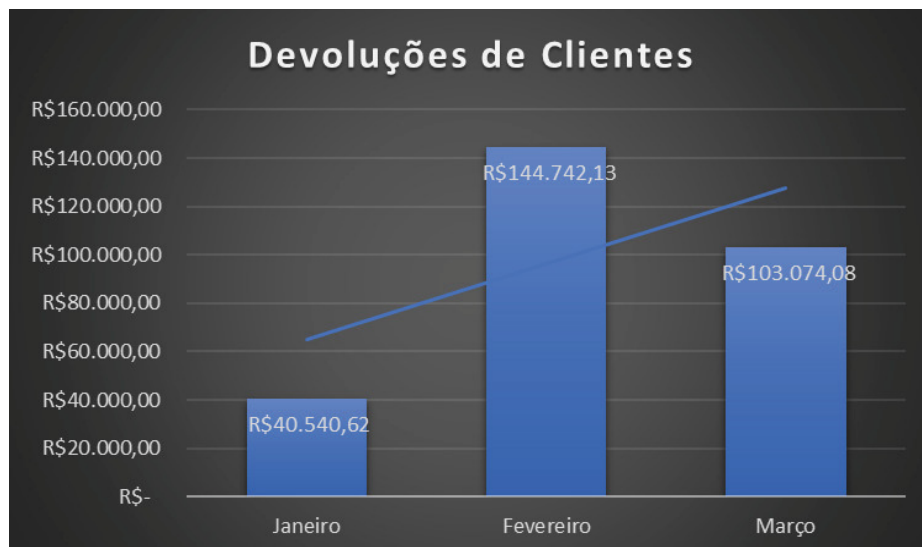
A coleta de dados foi realizada em uma Metalúrgica, situada na região metropolitana de Curitiba, sua atividade produtiva é a transformação de chapas em conjuntos de peças soldadas, montadas e com o tratamento superficial. A maior parte da sua produção se destina ao mercado interno.

A presente análise limitou-se para o levantamento integral, isto é, 100% da amostragem dos custos da não qualidade externa, cujos dados obtidos são do primeiro trimestre do ano de 2019.

Em virtude das muitas dificuldades na obtenção das informações necessárias para o desenvolvimento deste trabalho, limitou-se na análise para o custo da não qualidade externa, resultante de devoluções e reclamações dos clientes.

Conforme GRAFICO 1 foi levantado no sistema ERP as notas fiscais de devoluções de clientes relacionados aos problemas de Não Qualidade.

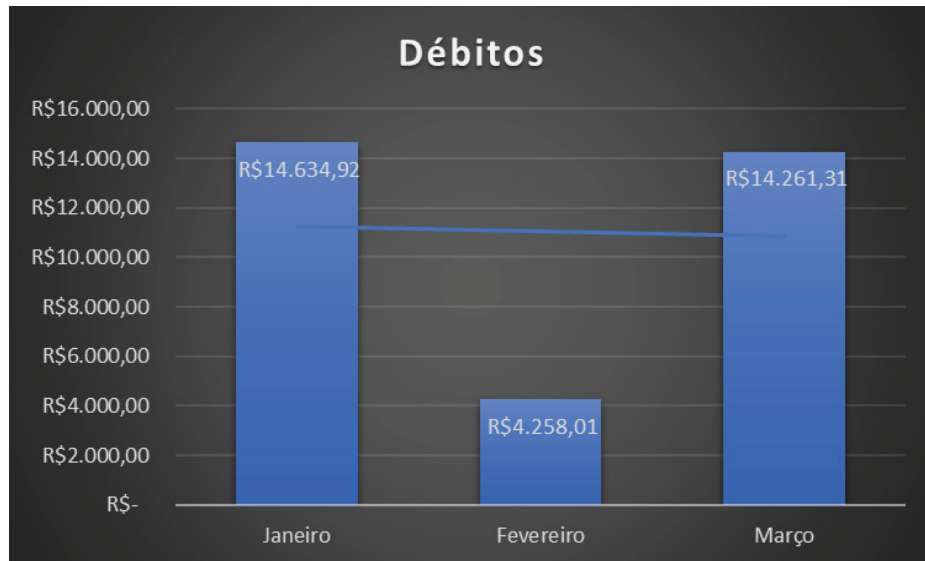
GRAFICO 1 – Devoluções de Clientes



FONTE: Elaborado pelo Autor.

Conforme GRAFICO 2 juntamente com a equipe de Pós-Venda, os custos mencionados englobam as despesas administrativas, parada de linha, movimentação de peças dentro da planta dos clientes.

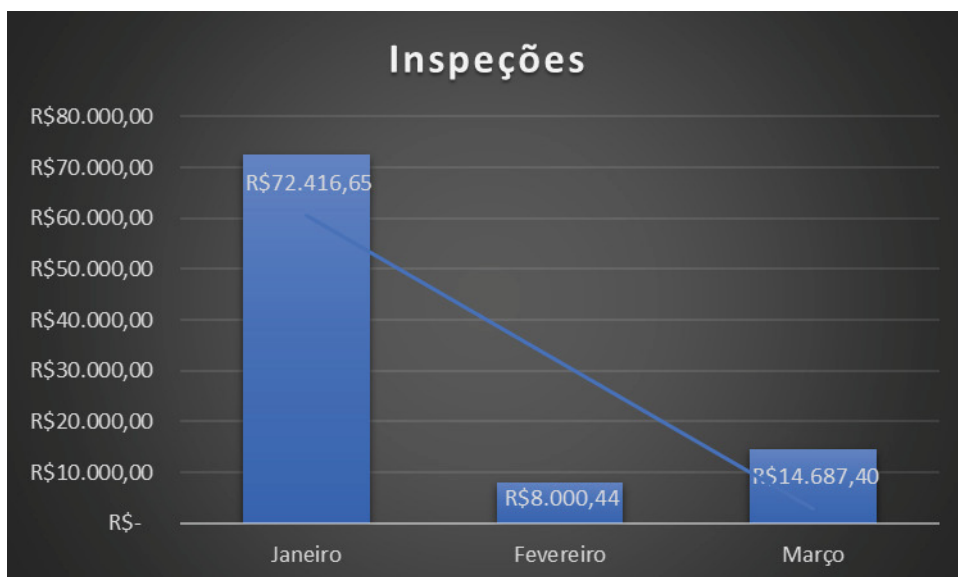
GRAFICO 2 – Débitos



FONTE: Elaborado pelo Autor.

Conforme GRAFICO 3 juntamente com a equipe de Pós-Venda, que seleciona empresa de terceiros para fazer as inspeções e retrabalhos dentro da planta dos clientes.

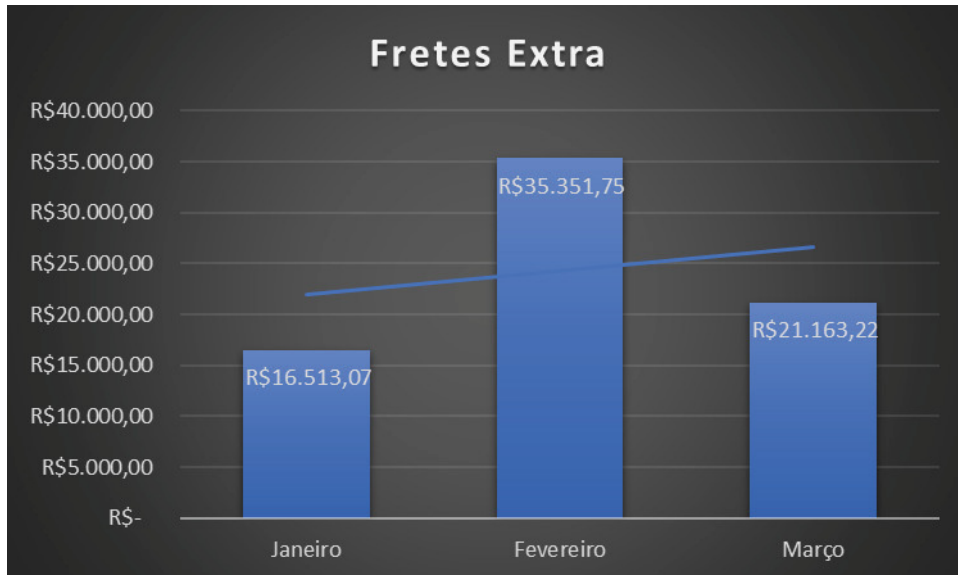
GRAFICO 3 – Inspeções



FONTE: Elaborado pelo Autor.

Conforme GRAFICO 4, para se obter os custos dos fretes extras, foram levantados os conhecimentos de transportes lançados no sistema ERP e alinhado as informações juntamente com a equipe de Pós-Venda.

GRAFICO 4 – Inspeções



FONTE: Elaborado pelo Autor.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do presente estudo, pode-se mensurar os custos da não qualidade. O levantamento desses dados mensalmente deve fazer parte do cotidiano da empresa, guiando a gerencia na tomada de decisões quanto os métodos tomados e suas modificações.

Mensalmente o custo da não qualidade Externa se equivale em média 1% do faturamento líquido, porem mesmo sendo a porcentagem baixa, existe grandes oportunidades para essa redução de custo. Os custos da não qualidade afetam o lucro da empresa, causando assim um aumento nos custos produtivos.

Como esse levantamento dentro da empresa está em fase inicial, podemos dizer que a partir do momento que conseguirmos mensurar também os custos da não qualidade interna iremos ter bons ganhos nas informações.

Através dos resultados obtidos pode-se, ainda, concluir que os custos da não qualidade apresentam-se como um instrumento importante para evidenciar a necessidade de uma empresa de investir na qualidade de seu processo e produto.

REFERÊNCIAS

CROSBY, Philip B.. *Qualidade é investimento*. Rio de Janeiro: José Olympio, 1986.

VICECONTI, Paulo.; *Contabilidade de custos um enfoque direto e objetivo*. 12. ed. rev. e atual. – São Paulo: Saraiva Educação, 2018

FALCONI, Vicente Campos.; *TQC Controle da Qualidade Total*. 12. Belo Horizonte, MG: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 1999.

HANSEN, Don R.; MOWEN, Maryanne M.. *Gestão de custos: contabilidade e controle*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de A. *Metodologia Científica*. 3ªed. São Paulo. Atlas, 2000.

<https://docplayer.com.br/46585308-Tp-gestao-da-qualidade-fabiano-oscar-drozda.html>