

AULA 3

Custos da Qualidade



CUSTOS DA QUALIDADE

Expressão da língua inglesa **QUALITY COSTS**

1ª Referência – Juran - 1951 - EUA

PRIMEIROS
TRABALHOS



Mencionavam somente custos relacionados com a **INSPEÇÃO, AO RETRABALHO, AO REFUGO** (peças rejeitadas) e aos **REPAROS EM GARANTIA**

Com a Norma ISO 9004:2000 –
são exigidos dos FORNECEDORES
a mensuração dos custos da
qualidade, relacionados aos gastos
decorrentes da falta de qualidade

1998 – É Lançada a ISO 10004 – *Quality Management*

**Explora 8 Princípios da Gestão da Qualidade da série ISO 9000:2000,
auxiliando os profissionais da qualidade a desenvolverem planos de ação**



**Isto possibilita à ALTA
DIREÇÃO alcançar os
resultados financeiros
desejados**



Profa. Lécia Helena Profa.
Viviane Szabo

CATEGORIA E ELEMENTOS DOS CUSTOS DA QUALIDADE

CLASSIFICAÇÃO/CATEGORIA

**CUSTOS DE
CONFORMIDADE E
NÃO CONFORMIDADE**
Foco Processo

PREVENÇÃO

AVALIAÇÃO

FALHAS



CUSTOS DE CONFORMIDADE E NÃO CONFORMIDADE

Foco Processo



CONFORMIDADE

Estão relacionados com o fornecimento de produtos ou serviços dentro das especificações da qualidade aceitáveis.

COMO RESULTADO: CUSTOS ALTOS indicam a necessidade de redesenho do processo

N£O CONFORMIDADE

Estão relacionados a **INEFICIÊNCIA DE UM PROCESSO** resultando em **DESPERDÍCIOS** em MATERIAIS, MÃO DE OBRA E CAPACIDADE, seja no recebimento, na produção, expedição e correção.

COMO RESULTADO: CUSTOS ALTOS indicam ações para prevenir ou reduzir a ocorrência de problemas

CUSTOS DE CONFORMIDADE E NÃO CONFORMIDADE

Foco Processo

DIFICULDADES E LIMITAÇÕES

Dificuldades em alocá-los a cada produto, principalmente quando a empresa possui um extensa linha de produção

Enquanto associa os custos a cada área, apresenta limitações para identificar custos que ocorrem entre os departamentos



Para evitar e contornar estas desvantagens, podemos classificar como os custos da qualidade como:
PREVENÇÃO, AVALIAÇÃO E FALHAS

CUSTOS DE PREVENÇÃO

São todos os custos resultantes dos gastos associados às medidas tomadas para **PLANEJAR A QUALIDADE** a fim de garantir que não ocorrerão problemas

Gastos decorrentes de ações que objetivem prevenir ou reduzir o risco de não-conformidade ou defeitos, ou seja, investimentos para assegurar que não ocorram falhas



CUSTOS DE PLANEJAMENTO DA QUALIDADE

Ocorrem no momento que se desenvolvem as especificações/parâmetros de fabricação, ou seja, no desenvolvimento do projeto



ELEMENTOS QUE CONSTITUEM CUSTOS:

- **Testes em Laboratórios;**
- **Dispositivos de testes;**
- **Custos de protótipos**



Estes custos não incluem custos específicos a todas as atividades, mas sim àquelas direcionadas à busca da qualidade

CUSTOS DO CONTROLE DA QUALIDADE

São os custos ocorridos no projeto de qualquer atividade de inspeção, exceto os custos de ativos fixos

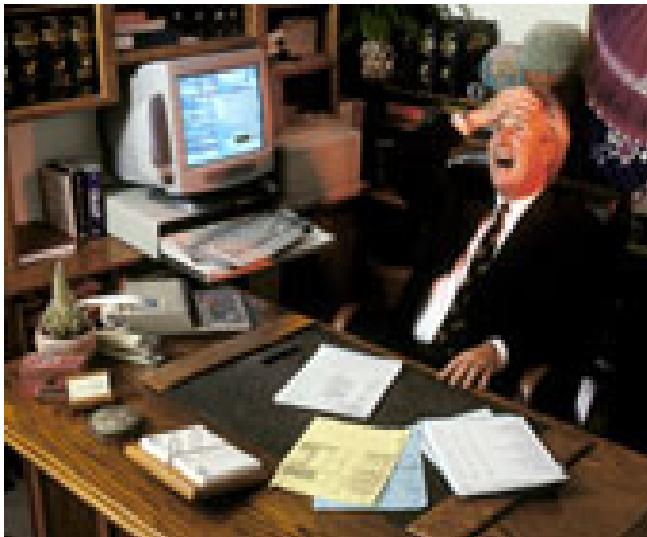
- **Custos com preparação de manuais e procedimentos da qualidade;**
- **Custos de prevenção:**
- Auditorias e implantação do sistema da qualidade;
- Manutenção Preventiva;
- Projetos de Melhoria;
- Seleção;
- Qualificação e Desenvolvimento de Fornecedores;



ATENÇÃO! Os custos com avaliações adicionais provenientes de falhas, reinspeção de estoques, apesar de serem atividades de prevenção, **NÃO SÃO CUSTOS DESSA NATUREZA**, pois foram decorrentes de falhas

CUSTOS DE AVALIAÇÃO

São aqueles associados à verificação do nível de qualidade obtido pelo produto



Custos relativos às inspeções e aos ensaios requeridos para garantir que o produto esteja em conformidade com as especificações e os requisitos de desempenho

São desenvolvidos para identificação de unidades ou componentes defeituosos antes da remessa do produto os clientes

CUSTOS DE AVALIAÇÃO

Sua maior contribuição nos custos são os gastos com pessoal de inspeção, ensaios e testes

EXEMPLOS DE CUSTOS

- Auditoria regular de produto;
- Calibração de instrumentos de medição e controle;
- Coleta;
- Análise e relato dos dados da qualidade;
- Controles realizados em laboratório;
- Custos de verificação e revisão de projeto;
- Custos do Controle Estatístico do Processo - CEP

Estatística do Processo -
CEP



CUSTOS DE FALHAS

São os custos referentes à ocorrência de unidades ou componentes defeituosos

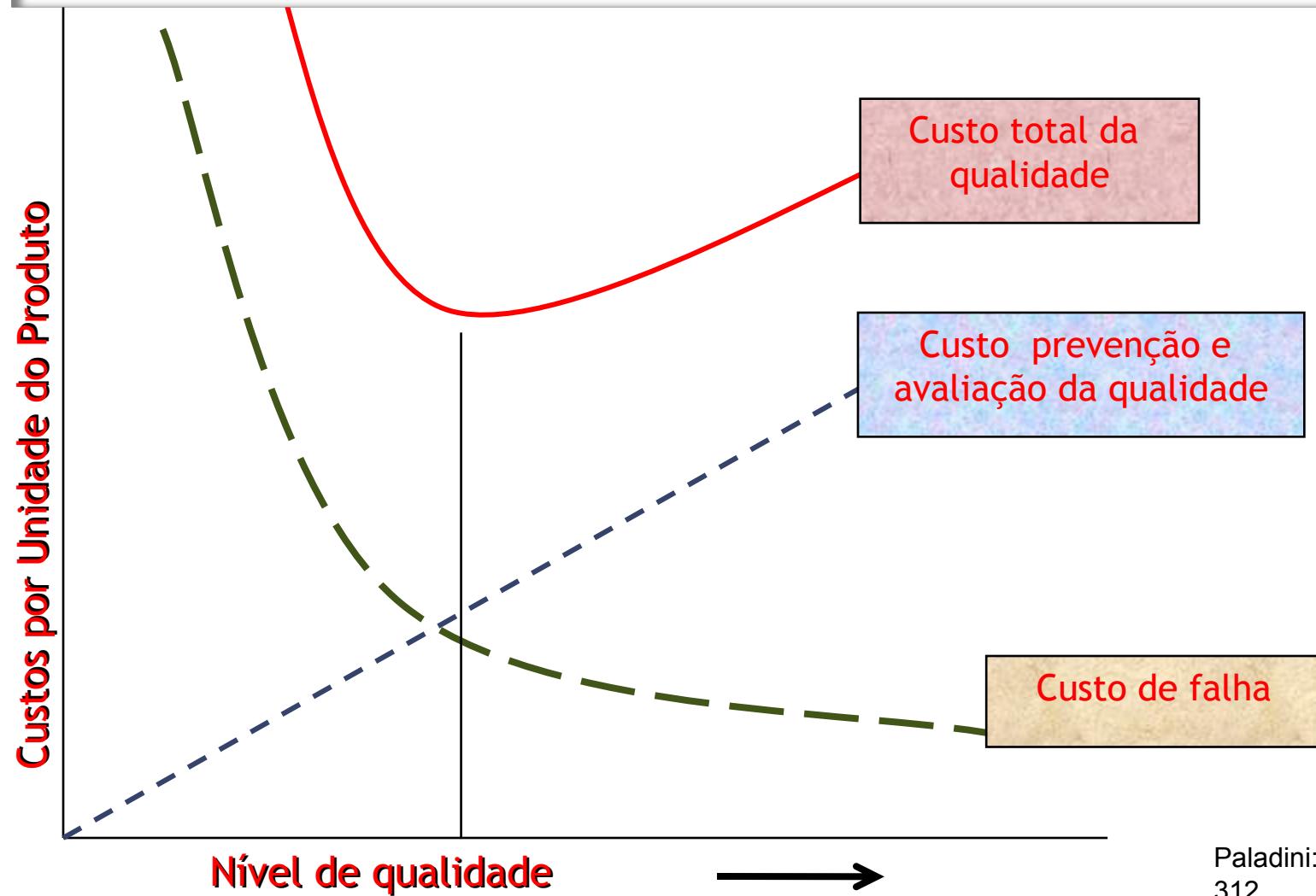
CUSTOS DE FALHAS INTERNALAS

Referem-se às falhas internas decorrentes da produção de peças defeituosas, identificadas internamente na organização

CUSTOS DE FALHAS EXTERNAS

Referem-se às falhas externas identificadas com falta de qualidade, já expedidos pela empresa, ou seja, identificados pelos clientes ou distribuidores

Se o nível de qualidade for baixo, haverá alto custo com falhas e baixo custo com prevenção.



Paladini:2005:
312

A medida que for aumentando o nível de qualidade, diminuirá os custos de falhas e aumentará os custos de prevenção e avaliação

CLASSIFICAÇÃO DE CUSTOS DE QUALIDADE

