

Custos da Qualidade

Gestão da Qualidade e Auditorias
Mestrado em Engenharia Alimentar
Escola Superior Agrária de Coimbra
João Noronha - 2008/2009

Composição dos custos

- Custos totais:
 - Custos da actividade normal
 - Consumo dos recursos para realizar bem à primeira vez
 - +
 - Custos para obtenção da qualidade
 - Custos da qualidade: custos das actividades necessárias para obter a adequação ao uso
 - Custos da não qualidade: custos evitáveis se desaparecessem todas as deficiências

Custos para a obtenção da qualidade

- Custos da Qualidade
 - Custos de PREVENÇÃO
 - Custos de AVALIAÇÃO
- Custos da não qualidade
 - Custos de FALHAS INTERNAS
 - Custos de FALHAS EXTERNAS

Custos de prevenção

- Custos de actividades relativas à prevenção de falhas externas e internas
 - Gastos com o sistema da qualidade
 - Avaliação de fornecedores
 - Análise de produtos concorrentes
 - Protótipo e revisões do projecto
 - Formação
 - Auditoria
 - Laboratório

Custos de avaliação

- Custos de ensaios e de inspecções para avaliar se a qualidade especificada está sendo mantida
 - Custos de Avaliação interna
 - Actividades de avaliação de produtos e processos no interior da empresa
 - +
 - Custos de avaliação externa
 - Actividades de avaliação de produtos recebidos do exterior da empresa

Custos de avaliação interna

- Controlo do processo
- Controlo do produto
- Homologações externas
- Análise de condições de transporte e armazenagem
- Materiais consumidos em ensaios
- Laboratório
- Calibração de aparelhos
- Análise de dados de inspecção
- Auditoria ao produto e processo

Custos de avaliação externa

- Recepção de produtos
- Avaliação e classificação
- Laboratório
- Materiais para ensaios
- Calibração de aparelhos
- Inspeções aos produtos
- Análise e tratamento de dados

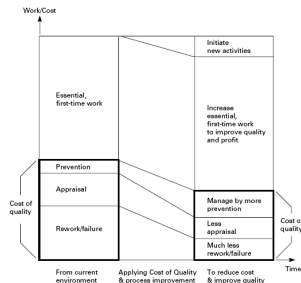
Custos de falhas internas

- Custos resultantes da incapacidade de um produto ou serviço em satisfazer as exigências da qualidade antes do seu fornecimento
 - Refazer o serviço
 - Reparações e recuperações
 - Modificar o processo
 - Alterações ou paragens por falhas
 - Compras não aplicáveis
 - Corrigir
 - Reverificar/Reensaiar
 - Sucatas/Refugos
 - Menor valia dos produtos

Custos de falhas externas

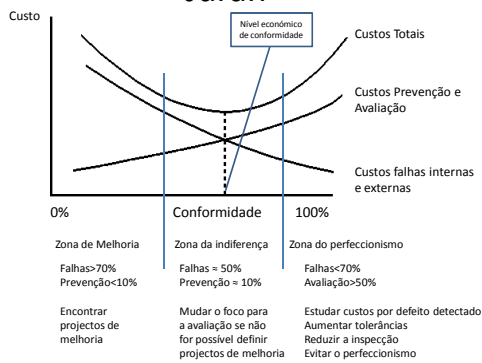
- Custos resultantes da incapacidade de um produto ou serviço em satisfazer as exigências da qualidade após o seu fornecimento
 - Serviços ligados aos produtos
 - Pedidos de assistência
 - Custos de Garantia
 - Reclamações
 - Devoluções
 - Descontos
 - Custos directos e indemnizações
 - Substituições
 - Responsabilidades
 - Cancelamento de encomendas

Custos da qualidade para quê?

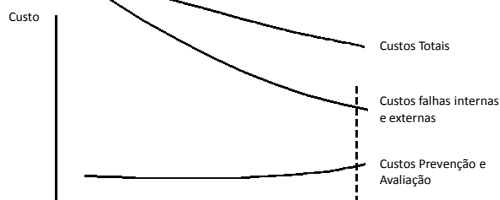


Juran's Quality Handbook, 5ª Edição

Juran



Crosby "quality is free"



Os custos de prevenção e avaliação não se cruzam com os custos das falhas, se as custos das falhas forem correctamente determinados...

Mais indicadores...

- Custos da qualidade/Vendas brutas
- Custos da qualidade/Valor acrescentado
 - Empresas de reduzido valor acrescentado
- Custo da sucata/custos de fabricação
- (Custo de devoluções+garantias)/Vendas Brutas
- ...

Bibliografia

- SAF, 1993. Os custos da Qualidade. Edições Técnicas do Instituto de Soldadura e Qualidade. Lisboa.
- NP 4239:1993. Bases para a quantificação dos custos da qualidade. IPQ, Lisboa.
- Juran, J.M. and Gryna. 1993. Quality Planning And Analysis. Third Edition. McGraw-Hill, Inc New York, USA.
- De Feo J.A., 2001. The Tip of the Iceberg - When accounting for quality, don't forget the often hidden costs of poor quality. Quality Progress, May 2001.
