

CUSTOS DA QUALIDADE: UM ESTUDO JUNTO ÀS INDÚSTRIAS DO SETOR DE CONFECÇÕES DE UMUARAMA E REGIÃO

Gervaldo Rodrigues Campos¹

CAMPOS, G. R. Custos da qualidade: um estudo junto às indústrias do setor de confecções de Umuarama e região. **Revista de Ciências Empresariais da UNIPAR**. Umuarama. v. 23, n. 1, p. 280-293, 2022.

RESUMO: Este trabalho teve como objetivo analisar a prática da gestão dos custos da qualidade nas indústrias do setor de confecções de Umuarama e região, identificar o nível de intensidade no uso das informações produzidas pelos sistemas de custos das empresas objeto de estudo, verificar como são mensurados os custos da qualidade nessas organizações e identificar as decisões que são tomadas com base nas informações produzidas pelos sistemas de custos da qualidade. Para tanto, realizou-se uma pesquisa de campo por intermédio da aplicação de questionário com questões fechadas, encaminhado por e-mail. O resultado da pesquisa permite afirmar que este segmento, embora composto por pequenas empresas, desempenha papel importante na geração de emprego e renda na região, que a maioria das empresas possui sistema para mensurar os custos da qualidade e que dentre as principais decisões tomadas subsidiadas em tais sistemas sobressai a formação do preço de venda dos produtos, com destaque também para decisões visando à redução de custos e despesas, busca pela eficiência e produtividade, compra e substituição de matéria prima. Foi possível concluir que as indústrias de confecções de Umuarama e região controlam com razoável eficiência os seus custos de produção, em especial os da qualidade dos seus produtos e serviços, porém, necessita evoluir em diversos aspectos, sobretudo na melhoria da qualificação permanente dos seus colaboradores e mecanismos de identificação da satisfação dos seus clientes.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de custos; Custos da qualidade; Confecções.

QUALITY COSTS: A CLOTHING SECTOR INDUSTRIES IN UMUARAMA AND REGION STUDY

ABSTRACT: This study aimed to analyze the practice of quality cost management in the clothing industry at Umuarama and sorround region, to identify the intensity level in the use of produced information by cost systems of the companies object of study, to verify how their quality costs are measured and identify what decisions are made. For that, a field research was carried out through the application of a questionnaire with closed questions, sent by e-mail. The result allows to affirm that this segment, although composed of small companies, plays an important role in employment and income in this region, that most companies have a system to measure the costs of quality and that among the main subsidized decisions made in such systems stand out the selling price formation of their products, with emphasis also on decisions aimed to reduce costs and expenses, seeking efficiency and productivity, purchasing and replacing raw materials. It allows to conclude that the clothing industries of Umuarama and sorrounded region control their production costs with reasonable efficiency, especially concerning the quality of their products and services. However, it needs to evolve several aspects, especially the improvement of the permanent qualification of its employees. and mechanisms for identifying customer satisfaction.

KEYWORDS: Cost management; Quality costs; Clothing.

DOI: [10.25110/receu.v23i18871](https://doi.org/10.25110/receu.v23i18871)

¹ Mestre em Contabilidade e Controladoria. Universidade Norte do Paraná (UNOPAR).

E-mail: gervaldo@prof.unipar.br Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2707-7871>

COSTES DE LA CALIDAD: UN ESTUDIO CON LAS INDUSTRIAS DEL SECTOR DE LA CONFECCIÓN DE UMUARAMA Y REGIÓN

RESUMEN: Este estudio tuvo como objetivo analizar la práctica de la gestión de los costes de calidad en las empresas de confección de Umuarama y comarca, identificando el nivel de intensidad en el uso de la información producida por los sistemas de costes de las empresas objeto de estudio, verificando cómo se miden los costes de calidad en estas organizaciones e identificando las decisiones que se toman a partir de la información producida por los sistemas de costes de calidad. Para ello, se realizó una investigación de campo mediante la aplicación de un cuestionario con preguntas cerradas, remitido por correo electrónico. El resultado de la investigación permite afirmar que este segmento, aunque compuesto por pequeñas empresas, desempeña un importante papel en la generación de empleo y renta en la región, que la mayoría de las empresas cuenta con un sistema de medición de los costos de la calidad y que entre las principales decisiones tomadas con apoyo de tales sistemas, se destaca la formación del precio de venta de los productos, con énfasis también en las decisiones dirigidas a la reducción de costos y gastos, búsqueda de eficiencia y productividad, compra y sustitución de materias primas. Es posible concluir que las empresas de confección de Umuarama y la región controlan con gran eficacia sus costes de producción, en especial la calidad de sus productos y servicios, por lo que es necesario evolucionar en diversos aspectos, sobre todo en la mejora de la calidad permanente de sus colaboradores y los mecanismos de identificación de la satisfacción de sus clientes.

PALABRAS CLAVE: Gestión de clientes; Clientes de calidad; Confecciones.

1. INTRODUÇÃO

Atualmente o mercado onde as empresas se encontram inseridas é caracterizado por um nível de competitividade nunca observado, sendo o consumidor disputado nos últimos tempos por empresas do mundo inteiro, pois não há mais distância entre cliente e fornecedor. A sociedade em geral e o mundo dos negócios se desenvolveram a ponto de empresas se associarem, transformando-se em grupos econômicos, firmando parcerias diversas na busca de sinergia para ampliação dos seus nichos de atuação, o que resultou neste alto nível de competitividade nos mercados. Sobreviverão apenas as empresas com muita eficiência na gestão.

Por outro lado, instabilidades políticas e econômicas, observadas com frequência, sobretudo nas grandes potências econômicas do mundo, têm aumentado o nível de incertezas no mundo dos negócios, tornando-se uma variável de difícil controle por parte dos gestores das organizações empresariais. Não obstante, variáveis já conhecidas também não deixam de ser um constante desafio para os gestores das empresas, tais como inflação, juros altos, crédito escasso e caro, alta carga tributária, custo Brasil, desemprego, burocracia etc.

Todo esse cenário tem levado grandes desafios aos gestores das organizações, sobretudo das micro, pequenas e médias empresas, que, por razões óbvias, têm maiores dificuldades para sobreviverem a este ambiente empresarial tão desafiador. Diante dessa realidade, só resta a esses dirigentes a busca por eficiência na gestão, sobretudo na gestão dos custos.

A gestão estratégica dos custos pode tornar a empresa mais competitiva, com redução dos custos de produção e, ao mesmo tempo, propiciar condições de oferecer produtos com qualidade e preço acessível. Consiste num processo que demanda observar toda a cadeia de produção e valor da empresa, sendo de fundamental importância na sobrevivência dos negócios. No entanto, a redução de custos produção não pode comprometer a qualidade do produto, que deve ser assegurada em todos os processos de produção, desde a criação até a confecção final do produto.

Segundo Padoveze (2004), um dos pilares do conceito de qualidade total é a filosofia de que a qualidade do produto deverá ser assegurada durante todo o processo de identificação mercadológica, engenharias de desenvolvimento e produção etc.

Inserido nesse contexto, a organização que prioriza a qualidade dos seus produtos e serviços tende a alcançar uma melhoria contínua nos seus processos, satisfazendo e fidelizando os seus clientes e mantendo-se competitiva no mercado. Contudo, surgem os seguintes questionamentos: O que são gastos para a melhoria da qualidade? Gastos com qualidade são custo ou investimento? Existe um ponto ideal para investimento na busca da melhoria da qualidade dos produtos e serviços? O que são custos da qualidade? Como são mensurados tais gastos? O gestor tem algum tipo de controle sobre eles? Que retorno os recursos consumidos na busca da melhoria da qualidade dos produtos e serviços podem trazer para a empresa?

Na busca de respostas para estas questões procurou-se, nesta pesquisa, através dos conceitos da qualidade e da utilização dos custos da qualidade, fazer um diagnóstico das práticas de mensuração e controle dos custos da qualidade junto às micro e pequenas indústrias do setor de confecções de Umuarama e região, por intermédio de uma pesquisa de campo.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Conceitos de qualidade

Segundo Robles Jr (1996), os conceitos da qualidade podem ser separados em fases, que nortearam os esforços da manutenção da qualidade ao longo do tempo. A preocupação com a qualidade dos produtos e serviços não é recente, existindo desde sempre. Segundo o mesmo autor, o que se pode considerar mais ou menos recente é a preocupação com o processo. Para Maher (2001), a qualidade se relaciona com a capacidade de a organização honrar os compromissos assumidos juntamente ao cliente, o que pode significar coisas diferentes para pessoas diferentes. Ainda segundo Maher (2001), qualidade pode ser definida como o atendimento ou superação das expectativas do cliente. Para Paladini (2000), nas últimas décadas várias têm sido as abordagens empregadas para definir qualidade e, em geral, todas confluem para o ajuste do produto à demanda que pretende satisfazer.

2.2 Custos da qualidade

Conforme Sakurai (1997), o custo da qualidade pode ser definido em poucas palavras, como o custo incorrido por causa da existência, ou da possibilidade de existência, de uma baixa qualidade. Por esse ponto de vista, o custo da qualidade resulta de se fazer as coisas de modo errado.

Para Horngren, Foster e Datar (1997), os custos da qualidade são os 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.

Segundo Robles Jr. (1996), os custos da qualidade podem ser controlados por departamento, levados em consideração nas decisões de investimento de capital ou avaliados em termos globais, sem a preocupação de se imputarem responsabilidades.

Para Wernke (2004), as definições de custos da qualidade variam de acordo com a definição de qualidade e as estratégias adotadas pela empresa, que induzem a diferentes aplicações e interpretações.

Portanto, os custos da qualidade compreendem todos os gastos incorridos para se obter a conformidade dos produtos e serviços aos seus projetos de idealização, bem como os valores gastos para corrigir eventuais falhas ocorridas durante o processo de elaboração e ou mesmo de falhas identificadas após a entrega do produto ao cliente.

Atualmente, com o mercado altamente competitivo em que as empresas se encontram inseridas, conhecer e gerir com eficiência os custos da qualidade e suas respectivas causas consiste em diferencial relevante para a sobrevivência. É importante salientar que o investimento em qualidade pode trazer bons retornos financeiros a médio e longo prazo, além de aumentar a possibilidade de se tornar mais competitivo e conquistar novos nichos de mercado.

2.3 Custos operacionais da qualidade

2.3.1 Categorias de custos operacionais da qualidade

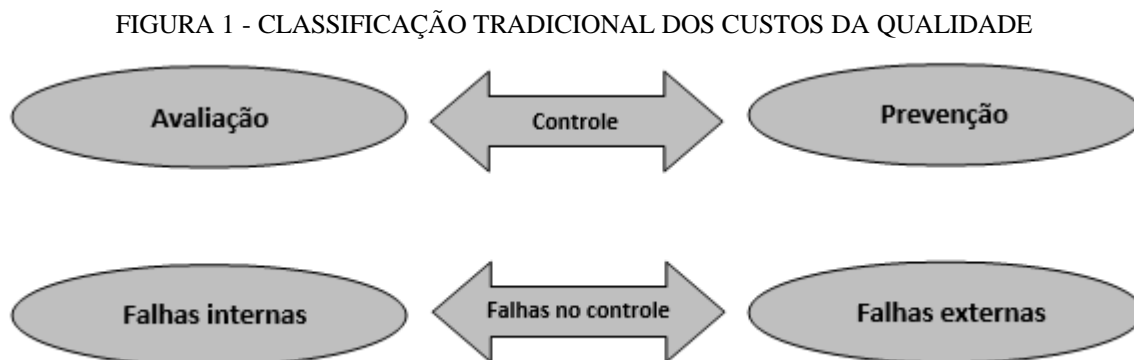
Segundo Feigenbaum (1994), os custos operacionais da qualidade são aqueles associados à definição, criação e controle da qualidade, assim como à determinação do valor e retorno da conformidade com a qualidade, confiança e requisitos de segurança. Os custos da não conformidade são os associados às falhas e suas consequências, tanto dentro da fábrica como com o produto já nas mãos dos consumidores.

Conforme Maher (2001), os custos da qualidade classificam-se em quatro categorias:

1. *custos de prevenção* – para evitar a fabricação de produtos em desacordo com as especificações;
2. *custos de avaliação* – na detecção das unidades em desacordo com as especificações;

3. *custos da falha detectada internamente* – quando um produto fora da conformidade é detectado antes da expedição para o cliente;
4. *custo da falha detectada externamente* – quando um produto fora da conformidade é detectado após a expedição para o cliente.

A figura 1 representa a classificação dos custos de controle e de falhas no controle.



Fonte: WERNKE, Rodney. Gestão de Custos (2004, p. 109).

2.3.1.1 Custos de controle

Observa-se que os custos do controle se dividem em custos de prevenção e custos de avaliação, os quais podem ser classificados como custos que objetivam evitar a má qualidade e, principalmente, que os produtos de má qualidade cheguem às mãos dos consumidores.

1. Custos de prevenção:

São os gastos para evitar que as falhas aconteçam. Esses custos têm por objetivo controlar a qualidade dos produtos de forma que evite gastos decorrentes de erros no processo produtivo. Aqui se incluem gastos com planejamento da qualidade, revisão de novos produtos, treinamento, controle de processo, planejamento e administração dos sistemas de qualidade, controle do projeto, dentre outros.

2. Custos de avaliação:

Custos de avaliação compreendem os gastos com as atividades desenvolvidas na identificação de unidades ou componentes defeituosos antes da remessa para os clientes internos ou externos. Nestes se incluem gastos com equipamentos e suprimentos utilizados nos testes e inspeções, avaliação de protótipos, novos materiais, testes e inspeções nos materiais comprados, testes e inspeções nos componentes fabricados, dentre outros.

2.3.1.2 Custos de falhas no controle

Os custos de falhas, conforme é possível observar na figura 1, são separados em duas categorias: os custos de falhas internas e os custos de falhas externas.

1. Custos de falhas internas:

Custos das falhas internas são devidos a algum erro ocorrido no processo de produção, seja por falha humana ou mecânica. Quanto antes forem detectados, menores serão os gastos envolvidos para a sua correção. Nestes se incluem correção de unidades defeituosas, retrabalho, custo do material

utilizado na recuperação das peças defeituosas, análise das falhas ocorridas, horas extras para recuperação de atrasos, entre outros.

2. Custos de falhas externas:

Custos das falhas externas compreendem os associados com atividades decorrentes de falhas detectadas fora do ambiente de fabricação. Compreendem custos com atendimento de reclamações, associados ao manuseio e substituição do produto devolvido, reparos dos produtos devolvidos, substituição dos produtos dentro do prazo de garantia, custos do departamento de assistência técnica, refaturamento, entre outros.

2.4 Objetivos da mensuração dos custos da qualidade

Segundo Robles Jr. (1996), a mensuração da qualidade através dos Custos da Qualidade é vista pelos administradores como a forma de se atender a vários objetivos ou questões, dentre os quais se destacam:

- a) avaliar os programas de qualidade por meio de quantificações físicas e monetárias;
- b) possibilidade de fixar objetivos para os programas de qualidade;
- c) avaliar o quanto a empresa está perdendo pela falta de qualidade nos seus produtos e/ou serviços;
- d) conhecer a distribuição dos custos pelas diferentes categorias de custos da qualidade;
- e) tornar a qualidade um dos objetivos estratégicos para a empresa, dentre outros objetivos.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho realizado junto às indústrias do setor de confecções de Umuarama e região teve como objetivos analisar a prática da gestão dos custos da qualidade das organizações em questão, identificar o nível de intensidade no uso das informações produzidas pelos sistemas de custos das empresas objeto de estudo, verificar como são mensurados os custos da qualidade nessas organizações e identificar as decisões que são tomadas com base nas informações produzidas pelos sistemas de custos da qualidade.

Para tanto, as empresas foram analisadas por aplicação de questionário estruturado, com questões fechadas e abertas.

A metodologia utilizada para a realização da presente pesquisa se caracteriza como estudo empírico-analítico, realizado por meio de coleta, observação e análise dos dados.

Dessa forma, buscando atingir o objetivo proposto, esta pesquisa se caracteriza como descritiva.

Quanto aos procedimentos, Gil (1999, p.65) ressalta que “[...] o elemento mais importante para a identificação de um delineamento é o procedimento adotado para a coleta de dados”. Assim,

de acordo com o objetivo proposto, utilizou-se a pesquisa de levantamento ou survey, pois segundo ele (1999, p.70) caracteriza-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer e, em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes aos dados coletados.

Dessa forma, caracteriza-se como pesquisa de campo, pois, mediante o envio de um questionário estruturado com questões fechadas e abertas, buscou-se conhecer o perfil das micro e pequenas indústrias do setor de confecções de Umuarama e região, quanto à prática da gestão dos custos da qualidade. Para tanto, as empresas objeto deste trabalho responderam um questionário encaminhado por e-mail com questões relativas aos sistemas de custos da qualidade que utilizam.

O resultado do presente trabalho está representado por 39 (trinta e nove) indústrias do setor de confecções e Umuarama e região, de um total de 71 (setenta e um) questionários que foram encaminhados, representando 54,93% (cinquenta e quatro vírgula noventa e três por cento) das indústrias alvo deste estudo.

4. DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O resultado desta pesquisa está representado por 39 (trinta e nove) questionários que retornaram respondidos pelas indústrias do setor de confecções de Umuarama e região que integram a amostra selecionada por este trabalho.

Com o resultado, foi possível definir o perfil dessas empresas, não somente quanto ao seu tamanho em termos de número de colaboradores que empregam, como também em termos de faturamento, mas, principalmente, quanto aos sistemas de controle e gestão dos custos utilizados por essas empresas visando à competitividade e quais as principais decisões tomadas com base nas informações produzidas pelos sistemas de custos da qualidade utilizados.

Quanto à caracterização dessas indústrias, no tocante ao número de colaboradores, a pesquisa revelou que este segmento econômico é composto, na sua maioria, por pequenas indústrias, com no máximo 100 funcionários. Das 39 (trinta e nove) empresas da amostra deste trabalho, 34 (trinta e quatro) empregam até 100 (cem) funcionários, 2 (duas) empregam entre 101 (cento e um) e 500 (quinhentos) funcionários e 3 (três) empregam mais de 500 (quinhentos) funcionários. Portanto, a região conta com importante número de pequenas indústrias no setor de confecções, pois 87,17% (oitenta e sete vírgula dezessete por cento) das empresas que compõem a amostra são pequenas empresas, quando analisadas sob o aspecto do número de funcionários que empregam. Possui também médias e grandes indústrias instaladas.

De acordo com o Sebrae, empresas com até 99 (noventa e nove) funcionários são classificadas como pequenas empresas e as que possuem entre 100 e 499 funcionários são médias empresas e acima

de 500 (quinhentos) funcionários são grandes empresas (www.sebrae-pr.com.br. Acesso: 16/11/2021).

Quanto ao faturamento mensal das indústrias pesquisadas, o resultado revelou que a maioria das organizações que responderam à pesquisa fatura até R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) por mês. Das 39 (trinta e nove) empresas que responderam o questionário, 29 (vinte e nove) afirmaram faturar até R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) por mês; 07 (sete) afirmaram faturar entre R\$ 500.001,00 (quinhentos mil e um reais) e R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) por mês e 03 (três) afirmaram faturar mais de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) por mês.

Conforme estabelece o artigo 3º, inciso II, da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro 2006, com redação dada pela Lei Complementar nº 155, de 2016, que disciplina o Simples Nacional, classificam-se como de pequeno porte as empresas com faturamento anual de até R\$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais), o que equivale a um faturamento mensal de no máximo R\$ 400.000,00 (quatrocentos mil reais).

Portanto, este estudo revela, mais uma vez, que o segmento de confecções da região é composto na sua maioria por pequenas empresas, também quando comparadas pelo aspecto do faturamento dessas organizações empresariais, pois 74,35% (setenta e quatro vírgula trinta e cinco por cento) das empresas que responderam ao questionário faturam até R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) por mês, sendo que apenas 17,94% (dezessete vírgula noventa e quatro por cento) faturam entre R\$ 500.001,00 (quinhentos mil e um reais) e R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) por mês e 7,69% (sete vírgula sessenta e nove por cento) faturam mais de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) por mês.

Quanto ao sistema de custos utilizado para determinação e controle dos custos dos produtos fabricados pelas empresas contempladas neste trabalho, a pesquisa revelou que, das empresas que responderam o questionário, a maioria utiliza o custeio direto ou variável, pois 17 (dezessete) empresas afirmaram que utilizam o custeio direto ou variável para apuração dos custos dos produtos que fabricam; 15 (quinze) afirmaram utilizar o custeio por absorção e 07 (sete) afirmaram utilizar o custeio baseado em atividades – ABC. Portanto, 43,58% (quarenta e três vírgula cinquenta e oito por cento) das empresas afirmaram utilizar o custeio direto ou variável para apuração e gestão dos seus custos de produção, contra 38,46% (trinta e oito vírgula quarenta e seis por cento) que afirmaram utilizar o custeio por absorção e 17,94% (dezessete vírgula noventa e quatro por cento) que afirmaram utilizar o custeio baseado em atividades para apurar e controlar os seus custos de produção. Esse resultado revela que os gestores das organizações pesquisadas estão atentos e fazendo uso de importantes instrumentos de gestão como a margem de contribuição dos produtos que o custeio variável proporciona.

Quanto à principal decisão tomada com base nas informações produzidas pelo sistema de custos utilizado, a maioria absoluta das empresas respondentes afirmou decidir sobre o preço de venda dos produtos com base nas informações produzidas pelo sistema de custos, com destaque também para decisões visando à redução de custos e despesas, busca pela eficiência e produtividade, compra e substituição de matéria prima.

Ao analisar se as informações produzidas pela contabilidade financeira são suficientes para o controle e gerenciamento dos custos de produção, bem como se o sistema de controle de custos está integrado à contabilidade da empresa, a pesquisa revelou que a maioria absoluta das empresas participantes da pesquisa considera suficientes as informações produzidas pela contabilidade financeira para o gerenciamento dos custos, pois 27 (vinte e sete) empresas respondentes fizeram tal afirmação. Esse resultado demonstra importante índice de satisfação com os sistemas de custos utilizados por essas empresas, pois 69,23% (sessenta e nove vírgula vinte e três por cento) das empresas estão satisfeitas com a qualidade da contabilidade que mantém. Por outro lado, a maioria absoluta também afirmou que o sistema de custos de produção está integrado à contabilidade financeira da empresa, pois 22 (vinte e duas) empresas afirmaram possuir a contabilidade integrada ao sistema de custos, o que representa 58,97 (cinquenta e oito vírgula noventa e sete por cento) das empresas participantes deste estudo.

Por outro lado, quanto aos instrumentos utilizados pelas empresas participantes deste estudo para viabilizar o controle dos custos de produção, a pesquisa constatou que a maioria utiliza planilhas eletrônicas (EXCEL[®]), sendo que o sistema informatizado, porém não integrado, foi apontado como o segundo meio mais utilizado pelas empresas objeto deste trabalho. Das 39 (trinta e nove) empresas da amostra, 25 (vinte e cinco) afirmaram utilizar planilhas eletrônicas (EXCEL[®]), contra 9 que afirmaram dispor de sistema informatizado, porém não integrado; 4 (quatro) afirmaram controlar os custos de maneira manual e apenas 01 (uma) se utiliza de sistema integrado (ERP) de gestão para controle dos seus custos. Este dado revela importante visão por parte dos gestores dessas empresas, haja vista que o sistema informatizado, mesmo não integrado às diversas áreas da empresa, possui papel fundamental no auxílio e eficiência à gestão dos custos empresariais.

Em resposta ao principal objetivo desta pesquisa, qual seja, se as indústrias de confecções de Umuarama região controlam os custos da qualidade dos seus produtos e serviços, o resultado foi muito negativo sob o ponto de vista da importância da gestão dos custos como instrumento de auxílio à gestão do negócio, pois apenas 17 (dezesete) empresas, isto é, 43,59% (quarenta e três vírgula cinquenta e nove por cento) afirmaram que controlam os custos da qualidade dos seus produtos e serviços, contra 22 (vinte e duas) empresas, ou 56,41% (cinquenta e seis vírgula quarenta e um por cento), que afirmaram não controlar os custos relacionados à qualidade dos seus produtos e serviços.

A pesquisa confirmou também que 21 (vinte e uma) empresas, ou 53,85% (cinquenta e três vírgula oitenta e cinco por cento) afirmaram possuir sistema de gestão da qualidade dos seus produtos e serviços, sendo que 18 (dezoito) empresas afirmaram não possuir programa formal de melhoria da qualidade dos seus produtos e serviços. Das empresas que afirmaram possuir sistema de gestão da qualidade dos seus produtos e serviços, apenas 5 (cinco) possuem sistema certificado.

Visando identificar se as empresas participantes da pesquisa controlam os gastos com prevenção e avaliação, para evitar a má qualidade dos produtos e serviços, bem como os gastos com o controle da qualidade dos produtos e serviços que fabrica, o resultado foi bastante positivo, pois a pesquisa revelou que 22 (vinte e duas), das 39 (trinta e nove) empresas que responderam à pesquisa, afirmaram controlar os gastos com prevenção e 23 (vinte e três) afirmaram que controlam os gastos com avaliação dos seus produtos. Por outro lado, o trabalho constatou também que a maioria, 24 (vinte e quatro) empresas pesquisadas, representando 61,54% (sessenta e um vírgula cinquenta e quatro por cento) da amostra, mensuram os custos de falhas nos seus produtos e serviços, tanto no processo de produção (falhas internas), quanto na garantia de produtos defeituosos (falhas externas).

O equilíbrio entre as categorias dos custos operacionais da qualidade tem papel fundamental na gestão dos custos desta natureza, pois quanto mais se investe em prevenção e avaliação para evitar que erros nos processos produtivos e desperdícios aconteçam, menos se gasta com correção de falhas, sejam elas internas ou externas.

No ambiente em que as empresas se encontram inseridas, o gestor que desconhecer os seus custos de qualidade e suas respectivas causas terá maior dificuldade para permanecer no mercado, em razão do alto nível de competitividade do atual mundo dos negócios. É importante salientar que o investimento em qualidade poderá produzir bons resultados a médio e longo prazo, além de aumentar a possibilidade de se tornar mais competitivo e, conseqüentemente, conquistar novas fatias de mercado.

No tocante a se as empresas contempladas nesta pesquisa possuem programa permanente de capacitação e treinamento dos seus colaboradores, a pesquisa revelou que, das 39 (trinta e nove) que responderam ao instrumento de pesquisa, 23 (vinte e três) empresas - a maioria - com o percentual de 58,97% (cinquenta e oito vírgula noventa e sete por cento), não possui programa formal e permanente, contra 16 (dezesesseis) empresas que afirmaram possuir tal programa. A pesquisa revelou ainda que 33 (trinta e três), a maioria, representando 84,62% (oitenta e quatro vírgula sessenta e dois por cento), afirmou possuir política de seleção dos seus fornecedores, visando à melhoria da qualidade dos seus produtos e serviços.

Este trabalho também procurou conhecer se as empresas estudadas utilizam algum instrumento para identificar o grau de satisfação dos seus clientes com os seus produtos e serviços

oferecidos. Constatou-se que a maioria absoluta da amostra (30 trinta empresas), representando 64,10% (sessenta e quatro vírgula dez por cento), não possui nenhum tipo de mecanismo para identificar o nível de satisfação dos seus clientes para com os seus produtos e serviços. Esse dado se revela preocupante, pois demonstra clara ausência de preocupação dos gestores dessas organizações com a fidelização dos seus clientes, variável fundamental para as empresas que desejam se firmar nos seus mercados.

Esta pesquisa buscou ainda determinar se as empresas participantes possuem programa de identificação e captura de sugestões dos seus colaboradores visando à melhoria da qualidade dos seus produtos e serviços. O resultado revelou mais uma vez que 32 (trinta e duas), representando a maioria absoluta, com o percentual de 69,23% (sessenta e nove vírgula vinte e três por cento), afirmou não dispor de programa oficial para tal finalidade, contra 12 (doze) empresas que afirmaram possuir programa de identificação e captura de sugestões dos seus colaboradores visando à melhoria da qualidade dos seus produtos e serviços.

5. CONCLUSÃO

Como resultado da pesquisa, considerando as suas limitações, por representar apenas 39 (trinta e nove) indústrias do setor de confecções de Umuarama e região, de um total de 71 (setenta e um) questionários que foram encaminhados, equivalendo a 54,93% (cinquenta e quatro vírgula noventa e três por cento) das indústrias que receberam o instrumento de pesquisa, pode-se afirmar que o setor de confecções de Umuarama e região é composto na sua maioria por pequenas empresas, pois 34 (trinta e quatro) empregam até 100 (cem) funcionários, sendo 87,17% (oitenta e sete vírgula dezessete por cento) das empresas que compõem a amostra. O segmento de confecções da região é composto na sua maioria por pequenas empresas, também quando analisadas pelo aspecto do faturamento, pois 74,35% (setenta e quatro vírgula trinta e cinco por cento) das empresas que responderam ao questionário faturam até R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) por mês, sendo que apenas 17,94% (dezessete vírgula noventa e quatro por cento) faturam entre R\$ 500.001,00 (quinhentos mil e um reais) e R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) por mês e 7,69% (sete vírgula sessenta e nove por cento) faturam mais de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) por mês.

Quanto ao sistema de custos utilizados pelas empresas objeto de estudo deste trabalho, a pesquisa revelou que a maioria utiliza o custeio direto ou variável, pois 17 (dezessete) empresas afirmaram utilizar o custeio direto ou variável para apuração dos custos dos produtos que fabricam; 15 (quinze) afirmaram utilizar o custeio por absorção e 07 (sete) afirmaram utilizar o custeio baseado em atividades (ABC). Quanto às principais decisões tomadas no contexto do processo decisório com base nas informações produzidas pelos sistemas de custos utilizados, a maioria absoluta das empresas

respondentes afirmou decidir sobre o preço de venda dos produtos, com destaque também para decisões visando à redução de custos e despesas, busca pela eficiência e produtividade, compra e substituição de matéria prima.

Por outro lado, quanto aos instrumentos utilizados pelas empresas participantes deste estudo visando realizar o controle dos custos de produção, a pesquisa constatou que a maioria utiliza planilhas eletrônicas (EXCEL[®]), sendo que o sistema informatizado, porém não integrado, foi apontado como o segundo meio mais utilizado pelas empresas objeto deste trabalho. Das 39 (trinta e nove) empresas da amostra, 25 (vinte e cinco) ou 64,10% (sessenta e quatro vírgula um por cento) afirmaram utilizar planilhas eletrônicas (EXCEL[®]), contra 9 que afirmaram dispor de sistema informatizado, porém não integrado.

O trabalho também revelou uma situação bastante curiosa: embora 22 (vinte e duas) empresas, ou 56,41% (cinquenta e seis vírgula quarenta e um por cento), tenham afirmado não controlar os custos relacionados à qualidade dos seus produtos e serviços, 22 (vinte e duas), afirmaram controlar os gastos com prevenção e 23 (vinte e três) afirmaram controlar os gastos com avaliação dos seus produtos.

Por outro lado, o trabalho constatou também que a maioria, ou seja, 24 (vinte e quatro) das empresas pesquisadas, representando 61,54% (sessenta e um vírgula cinquenta e quatro por cento) da amostra, mensuram os custos de falhas nos seus produtos e serviços, tanto no processo de produção (falhas internas), quanto na garantia de produtos defeituosos (falhas externas).

O resultado revela que os gestores não conhecem de fato o conceito de custos da qualidade.

Os resultados apontaram ainda mais uma situação contraditória: 23 (vinte e três) empresas, ou 58,97% (cinquenta e oito vírgula noventa e sete por cento), não possuem programa formal e permanente de treinamento dos seus colaboradores. Por outro lado, 33 (trinta e três), a maioria absoluta, com 84,62% (oitenta e quatro vírgula sessenta e dois por cento), afirmou possuir política de seleção dos seus fornecedores, visando à melhoria da qualidade dos seus produtos e serviços. São duas variáveis fundamentais para a busca da eficiência na produção com excelência, pessoal qualificado e bem treinado, bem como a utilização de matéria prima de qualidade.

O trabalho revelou ainda que a maioria absoluta, com 64,10% (sessenta e quatro vírgula dez por cento), não possui nenhum tipo de mecanismo para identificar o nível de satisfação dos seus clientes para com os seus produtos e serviços, indicador que pode ser determinante para continuidade da empresa no mercado, isto é, como é possível planejar ações de melhoria na qualidade dos seus produtos e serviços sem conhecer o nível de satisfação dos clientes?

Conclui-se com este trabalho que as indústrias de confecções de Umuarama e região controlam com razoável eficiência os seus custos de produção, em especial os custos da qualidade

dos seus produtos e serviços, fator indispensável para a permanência num ambiente altamente competitivo, porém, necessita evoluir em diversos aspectos, sobretudo na melhoria da qualificação permanente dos seus colaboradores e mecanismos de identificação da satisfação dos seus clientes com relação aos seus produtos e serviços.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Lei Complementar n° 123, de 14 de dezembro de 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LCP/Lcp123.htm>. Acesso em: 16 nov. 2021.
- FEIGENBAUM, Armand. V. **Controle da Qualidade Total**. São Paulo: Makron Books, 1994.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo. Atlas, 1999.
- HORNGREN, Charles T.; FOSTER, George.; DATAR, Srikant M. **Contabilidade de custos: contabilidade e controle**. 9. ed. Rio de Janeiro: JC Editora, 1997.
- MAHER, Michael. **Contabilidade de Custos: Criando Valor Para a Administração**. 9ª Ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- PADOVEZE, Clóvis Luís. **Contabilidade Gerencial: Um enfoque em sistema de informação contábil**. 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2000.
- ROBLES JUNIOR, Antonio. **Custos da qualidade: Uma Estratégia para a Competição Global**. São Paulo: Atlas, 1996.
- SAKURAI, Michiharu. **Gerenciamento Integrado de Custos**. São Paulo: Atlas, 1997.
- SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Homepage. Disponível em: <<http://www.sebrae-sc.com.br/>>. Acesso em: 16 nov. 2021.
- WERNKE, Rodney. **Gestão de Custos: uma abordagem prática**. 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 2004.

Recebido em: 06/07/2022

Aceito em: 04/10/2022