

A INFLUÊNCIA DOS CONTROLES DE QUALIDADE E DE PRODUÇÃO NO CUSTO FINAL DA PRODUÇÃO INDUSTRIAL

Thiago Geremias Souza¹, Altair Roberto Mata²

RESUMO

A finalidade deste artigo é apresentar a importância do Controle de Qualidade, Controle de Produção e redução no Custo de uma empresa. Acrescenta-se a essa discussão a utilização dos incentivos adequados, com a finalidade de aumentar a produtividade, repercutindo na economia da empresa e permitindo um custo menor, desta maneira aumentando o lucro da Indústria. Será verificado a influência do controle de qualidade na diminuição do custo final do produto, já é provado que implantando um controle de qualidade teremos uma redução no custo de produção, e a empresa terá maior satisfação dos clientes, menos devoluções, diminuindo as despesas, e automaticamente haverá maior margem de lucro.

Palavras-chave: Qualidade. Custo. Produção.

ABSTRACT

Realizing the need to obtain a product with quality and cost will be presented in this paper some strategies for obtaining Quality Control, Production Control and reduction in cost. The article will have some key features: Quality Control, Cost, Planning, Production control. Added to this discussion the use of appropriate incentives, in order to increase productivity, the company has major economic and allowing a lower cost, thus increasing the profits of the industry. It will be checked if there is influence of quality control in reducing the cost of final product. For I believe that by deploying a quality control would have a reduction in cost of production, and the company would have increased customer satisfaction, we would have fewer returns, saving the overhead, we automatically with a higher profit margin.

Keywords: Quality. Cost. Production.

¹ Graduando do curso de Ciências Contábeis (INESUL – Instituto de Ensino Superior de Londrina).
e-mail: thiago_isabel@hotmail.com

² Orientador - Docente do curso de Ciências Contábeis (INESUL – Instituto de Ensino Superior de Londrina).
Pós-Graduado em Controladoria e Contabilidade Empresarial (UEL – Universidade Estadual de Londrina).e-mail: altairmata@hotmail.com

INTRODUÇÃO

A motivação desta pesquisa está voltada para as empresas que não possuem um controle de qualidade, controle de produção e controle de custos, implantados que ao contrário do que se pensa, esta implantação é um investimento e não despesa. A finalidade é de destacar e contribuir para obter-se dentro do controle de qualidade dos produtos industrializados uma redução no custo final, e também a satisfação dos clientes evitando as inúmeras devoluções dos produtos que sempre ocorre gerando grande prejuízo na empresa.

Destaca-se atualmente a grande importância de uma boa estratégia na produção industrial para se chegar ao produto final contendo qualidade, custo acessível e maior rapidez na entrega, havendo assim uma maior competitividade no mercado industrial além de se obter-se também a satisfação do cliente.

Neste trabalho será focado um conjunto de prioridades competitivas na produção. Estas prioridades devem orientar os programas a serem executados pela função produção, para que a empresa atinja e satisfaça melhor as necessidades do seu alvo, ou seja, custo baixo, produto com qualidade e a satisfação do cliente.

QUALIDADE

Segundo Motta (1987), "Qualidade é adequação ao uso", sua adaptação é determinada pelo consumidor, já Philip Crosby, relata como: "Qualidade é concordância às especificações".

A qualidade relaciona-se simplesmente às percepções de cada indivíduo. Em fatores variados como a cultura, produto ou serviço prestado.

Referenciando-se aos produtos e ou serviços prestados, existem diversas formas de definirmos qualidade: "atender as exigências dos clientes", "relação custo-benefício", "adequação ao uso", "valor agregado, que produtos similares não possuem"; "fazer certo à primeira vez"; "produtos e serviços com efetividade". A qualidade é a "excelência" de um produto ou serviço.

A qualidade dos produtos ou serviços pode ser vista de duas maneiras; a indústria e o cliente. Olhando pelo lado de quem industrializa, a qualidade relaciona-se à produção do produto que atenda as necessidades do cliente. Já falando-se em cliente, a qualidade associa-se ao valor e as vantagens relacionadas ao produto, podendo estar também interligada ao preço, o cliente avalia o produto considerando várias características. Exemplificando, o cliente considera a dimensão, cor, durabilidade, funções que desempenha o produto. É difícil definir-se exatamente

o que é qualidade, não sendo fácil até para o cliente dizer o que considera um produto de qualidade.

Para o cliente o produto e ou serviço são de qualidade quando atendem sua expectativa.

É necessário que a empresa verifique as necessidades dos clientes e, para que possa, definir os requisitos de qualidade do produto.

CONTROLE DE QUALIDADE

Desde o início da manufatura já existia a necessidade de se haver um controle na qualidade, quando se faziam produtos simples de pedra ou osso, os mesmos eram sujeitos a falhas, podendo ser frágeis, cegos quando deveriam ser afiados ou vice versa, nessa época o próprio comprador era quem verificava a qualidade.

Na idade média quem respondia pelo controle da qualidade eram as guildas, também conhecidas como corporações artesanais ou corporações de ofício. Nos anos de 1.920 e 1.930 começaram a surgir as grandes organizações de inspeção da qualidade, a partir daí se deslanchou o seguimento do controle da qualidade.

O Controle de Qualidade tem como objetivo garantir a funcionalidade e a melhoria de cada produto. De acordo com Alvarez (2001) a qualidade, nos dias atuais, não é luxo ou um modismo fadado ao fracasso. No mundo competitivo e globalizado em que vivemos, é uma condição única e imprescindível para que as empresas, de qualquer ramo ou porte, possam sobreviver e manter-se no mercado atuando com níveis de lucratividade e aceitações mínimas.

O Controle de qualidade está intimamente ligado a produtividade, a melhorias de resultados e aumento de lucros, através de redução de perdas e desperdícios, pois hoje existe uma competição comercial acirrada.

Atualmente as empresas tem se preocupado profundamente com o controle de qualidade focando sua produção no padrão de seu produto, reduzindo seus custos pois se o mesmo tiver qualidade com menor custo automaticamente alcançará seu foco, a satisfação do consumidor final e a obtenção de maior lucratividade.

A indústria para obter a qualidade necessita não somente o controle interno da qualidade, é imprescindível que a matéria prima também tenha qualidade, sendo necessário assim uma parceria com seus fornecedores.

Existem diversos fatores motivadores para a prática do controle de qualidade. Dentre eles podemos destacar:

- Diminuição de custos sendo menos dispendioso os processos, diminuição do desperdício, eliminação do retrabalho e término da burocracia e dos controles desnecessários.
- Estreitamento dos laços da empresa com seus clientes, em constante troca de informações, levando a aperfeiçoar-se e inovações de sucesso garantido.
- Realce nas necessidades do cliente, aumentando a percepção do empresário para novos empreendimentos e novas oportunidades.
- Delegação de competências, prática da gerência participativa, treinamento, incentivo e valorização do colaborador, criando um clima positivo e produtivo que acaba por envolver o empregado com o futuro da empresa.
- Aumento da lucratividade da empresa, sem que isso signifique necessariamente preços mais elevados.

È necessário que a empresa realize vistorias diárias no processo produtivo verificando as não conformidades, evitando-se assim a necessidade de se haver retrabalho nos processos evitando que o produto chegue ao seu cliente final com problemas causando sua insatisfação.

Medindo a insatisfação do cliente na ocorrência do produto chegar até o mesmo com problemas, analisa-se que haverá além a insatisfação do cliente o prejuízo com despesas adicionais de transporte e o retrabalho custando tempo e dinheiro para a empresa. Analisando as empresas pode-se dizer que há uma deficiência no registro de controles na área de qualidade, isto devido a falta de procedimentos e critérios de avaliação e tomadas de decisões corretivas desde a chegada da matéria prima até a entrega do produto final.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade baseia-se nos seguintes princípios:

- FOCO NO CLIENTE: a organização é dependente de seus clientes e deve dedicar atenção especial a eles.
- LIDERANÇA: a liderança da empresa, representada pelos seus administradores deve definir metas a serem alcançadas.
- PARTICIPAÇÃO: os colaboradores devem participar ativamente da empresa de modo a tornar possível o cumprimento das metas da empresa.
- ABORDAGEM DE PROCESSO: atividades relevantes devem ser tratadas de acordo com uma abordagem de processo, isto significa que devem ser definidas as entradas e saídas a forma de executá-las e controlá-las.

- GESTÃO SISTÊMICA: os processos são tratados inter-relacionadamente, de modo que seja avaliado o efeito que um pode provocar no outro.

- MELHORIA CONTÍNUA: a empresa utiliza mecanismos de correção baseados em técnicas eficientes.

- DECISÃO TOMADA COM BASE NOS FATOS: as decisões tomadas são baseadas em resultados de medições e avaliações.

- INTERAÇÃO PROATIVA COM FORNECEDORES: da mesma maneira que a empresa procura atender de modo amplo seus clientes, os fornecedores também deveriam fazê-lo. A submissão irrestrita do fornecedor ao cliente não é uma atitude construtiva, sendo que os erros que possam vir a ocorrer devem servir de aprendizado para aperfeiçoar o relacionamento mútuo entre as partes.

O Sistema de Gestão da Qualidade baseia-se na administração de cada processo da empresa, identificando e determinando como devem ser executados, verificando assim sua eficiência, para que seus processos obtenham sucesso.

As empresas podem estabelecer alguns procedimentos para evitar que seus produtos cheguem ao processo final sem a qualidade desejada, tais como ações corretivas, preventivas ou de melhoria.

PLANEJAMENTO E CONTROLE DE PRODUÇÃO (PCP)

Em um sistema de produção, ao serem estabelecidas suas metas e estratégias, faz-se necessário estabelecer-se também planos para atingi-las, envolvendo os recursos humanos e físicos. Baseando-se nesses planos, direciona-se os recursos humanos sobre os físicos acompanhando esta ação, facilitando a correção de prováveis erros. No conjunto de funções dos sistemas de produção, essas atividades são realizadas pelo PCP.

De modo geral essas atividades são desenvolvidas por um departamento que apóie a Produção, dentro da gerência industrial.

O PCP como departamento de apoio, é que coordena e emprega os recursos produtivos visando atender da melhor forma possível o que foi estipulado em níveis estratégicos, tático e operacional.

Atualmente existem diversos tipos de PCP a ser utilizado, sendo assim cada indústria terá o seu PCP específico, isso significa que nem sempre o que satisfaz a um também satisfará ao outro.

Segundo Motta (1987), “o Planejamento e Controle da Produção (PCP) é a função administrativa que tem por objetivo fazer os planos que orientarão a produção e servirão de guia para seu controle”, a funcionabilidade do PCP é planejar e programar a produção e as operações da empresa, coordenando adequadamente a aplicação dos recursos produtivos para atender as metas estratégicas, táticas e operacionais estabelecidas.

As estratégias são estabelecidas a longo prazo, neste nível o PCP faz o planejamento estratégico da produção (plano de produção). No nível tático estabelecem-se os planos de médio prazo para a produção, desenvolvendo o planejamento-mestre da produção. O programas de curto prazo são estabelecidos no nível operacional. O PCP é responsável pela programação da produção administrando estoques, emitindo e liberando as ordens de compras fabricação, montagem e controle da produção. Simplificando o PCP determina o que, como, onde e quando será produzido.

Podemos classificar o PCP da seguinte maneira: Programação, Roteiro, Prazo, Liberação e Controle.

PROGRAMAÇÃO

A programação é o detalhamento do plano de produção, baseia-se nos pedidos dos clientes ou na previsão de vendas, determina os tipos e as quantidades dos produtos as serem fabricados, para um determinado período, mediante as previsões de vendas, capacidade produtiva e recursos financeiros.

ROTEIRO

Segundo Russomano (1979), o roteiro da produção determina o melhor método de produção das peças, dos subconjuntos e da montagem dos produtos acabados que a fábrica produz, determina o tempo-padrão de preparação e de operação das máquinas.

As decisões baseadas no roteiro de produção são:

- fabricar ou montar,
- fluxo de montagem,
- forma e tamanho da matéria prima,
- divisão do trabalho será feito,
- escolha da máquina na qual o trabalho será feito,
- seqüência das operações

- e escolha do ferramental.

PRAZO

Na fase do prazo determina-se:

- quando será iniciada a produção,
- quando terminará a produção e
- quanto tempo levará.

LIBERAÇÃO

Trata-se de mobiliza-se os recursos, antes de iniciar a produção, de acordo com os prazos estabelecidos anteriormente.

No que diz Russomoto (1979), nos sistemas de PCP mais complexos, a liberação ou movimentação das ordens de produção encarrega-se de todas as providências para fabricar:

- retirada da matéria prima do almoxarifado,
- contagem de peças, transferências e
- entrega das peças produzidas

De acordo com Zacarelli (1987), a liberação é a junção de funções para:

- averiguar os materiais disponíveis, ferramentas e instruções técnicas para as ordens de fabricação a serem iniciadas, e providenciar, para que fiquem à disposição do operário;
- decidir sobre a seguimento dos processos das ordens de fabricação;
- dispor ordenadamente as vias componentes das ordens de fabricação;
- coletar informações para controle

CONTROLE

Após iniciada a produção, a fase do controle acompanha todos os seguimentos para que os planos traçados sejam executados, ou devidamente modificados quando necessário.

Segundo Zacarelli (1987), o controle da produção é a função da administração que planeja, dirige e controla o suprimento de materiais e as atividades de processo de uma empresa, de maneira que os produtos sejam produzidos por meios que atendam o programa de vendas, sendo essas atividades executadas de forma que a mão-de-obra, os equipamentos e o capital a disposição sejam utilizados com aproveitamento máximo.

Conforme o autor existem duas formas de controle que direcionam os acontecimentos de acordo com os planos:

- Acompanhamento e
- Controle de estoques

O acompanhamento é o controle que obriga o processo a seguir o que foi planejado.

È necessário o controle de estoques para assegurarmos que o nível dos estoques esteja dentro dos limites mínimo.

O planejamento e o controle são a primeira e a última fase do processo administrativo, o planejamento determina os objetivos e como atingi-los e o controle verifica seu desempenho. Melhor definindo o planejamento e controle é comparar o programado com o realizado.

O PCP coleta dados de diversos setores transforma-os em informações, suporta a produção para que o produto seja entregue na data e quantidade solicitada.

O PCP estará concluído quando respondermos os seguintes quesitos:

- O que produzir;
- quanto produzir;
- onde produzir;
- como produzir;
- quando produzir;
- com o que produzir;
- com quem produzir.

CUSTO

“Custo é o gasto, ou seja, a renuncia financeira que a entidade tem no momento da utilização dos fatores de produção para a realização de um bem ou serviço. Os custos podem ser especificados conforme o segmento da entidade. No comércio, a aquisição de mercadorias é o custo, já na indústria, ele é entendido como a aquisição de matérias-primas, insumos e mão-de-obra na produção de um bem.”

Melhor dizendo o que se encaixa como qualificação de custo é todo gasto referente à fábrica direto ou indireto: matéria prima, mão de obra e Gastos Gerais de Fabricação.

O Custo divide-se em Direto e Indireto:

- Direto são, matéria-prima, mão de obra (funcionários dos centros de custos produtivos).
- Indireto são mão de obra (funcionários prestam serviço referente a fábrica.) e os Gastos Gerais de Fabricação: todas as despesas relacionadas a fábrica .

O Custo tem um papel estratégico na produção independente do ramo de atividade, pois o baixo custo a tempos vem sendo prioridade na produção e no sistema industrial.

A redução de custos sendo uma das prioridades dentro do sistema industrial, gera ganhos adicionais ou permite a redução dos preços, contemplando alguns elementos: Custo Inicial, Custo de Operação e Custo de Manutenção.

CONTABILIDADE DE CUSTOS

A Contabilidade de Custos tem como principal finalidade atuar sobre a empresa, em seus produtos, serviços, os componentes operacionais e administrativos que compõem a estrutura funcional e objetiva da empresa. Coletando, organizando e registrando os dados operacionais das atividades internas da empresa. Produz informações para os outros setores da gerencia da empresa, auxilia as funções de determinação de desempenho, e de planejamento e controle das operações e auxilia nas decisões a serem tomadas, possibilitando a destinação criteriosa dos custos de produção aos produtos.

Existem alguns métodos de custeio, podendo ser destacado: custeio por absorção, variável ou indireto, ABC.

CUSTEIO INDUSTRIAL

O Custeio Industrial é a adição de gastos dos bens e serviços utilizados na industrialização dos produtos.

É de grande importância que os empresários possam ter uma organização dentro de sua empresa, que possa informá-lo os custos de seus produtos, auxiliando-o nas tomadas de decisões.

Existem grandes benefícios na implementação de um sistema para apuração dos Custos Industriais. Segue alguns dos benefícios que mais se destacam:

- A verificação se o empreendimento é viável ou não.
- A verificação do melhor método de custos dos produtos.
- O reconhecimento do melhor método de desenvolvimento dos preços de vendas sem basear-se apenas na concorrência.
- A consideração de produtos que serão mais lucrativos.
- A consideração do grau dos custos fixos e variáveis para se colocar ou manter um produto com preços competitivos no mercado.
- A definição de quanto é preciso vender, para se obtenha uma boa rentabilidade.

É necessário que o empresário analise atentamente o custo-benefício na implantação do sistema de custos.

CONTROLE DA PRODUÇÃO

A administração da produção é uma área dentro das empresas responsável pelo planejamento e controle da produção, identificando a finalidade e a vocação da empresa tendo como primordial a função organizacional. Define-se produção como o processo empresarial que transforma entradas em saídas.

Melhor definindo pode-se dizer que “fabricar” um automóvel é um processo de produção da mesma maneira que produzir ou elaborar um livro. Pois nos dois casos se tem um objetivo final que é o produto, tem a mão de obra, a matéria prima, o dinheiro, o tempo e um prazo para que o produto fique pronto.

No entanto para que tudo isso possa alcançar o objetivo final que é o produto acabado, precisa-se ter um planejamento do processo produtivo em todas suas fases.

Os sistemas de planejamento e controle da produção existem para auxiliar o empresário no processo de tomada de decisões.

O Controle da Produção tem como objetivo a coleta dos dados reais do processo produtivo com a finalidade de determinar desvios e possibilitar ações preventivas e ou corretivas. Estes desvios poderão ser usados na identificação de problemas na produção, para uma máquina, ordem de produção, lote ou ainda ser usado como um dado seguro na identificação de tendências.

O Planejamento da Produção é a atividade que determinará:

- as quantidades que serão produzidas,
- os volumes de materiais a serem utilizados
- e os recursos necessários para a produção ao longo de um período.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste artigo foi realizado a pesquisa bibliográfica, e a análise em uma empresa que não possui os controles de qualidade e de produção, verificou-se a grande dificuldade da mesma, quando seu produto está pronto e entregue, existindo muitas reclamações dos clientes e até devoluções, o que gera transtornos, despesas com fretes, retrabalho da mão de obra, e desperdícios de materiais aumentando o custo final do produto. O sócio proprietário não tem

informações concretas do que acontece na produção, causando dificuldades nas tomadas de decisões.

Diante desta pesquisa, pode-se afirmar que o controle de qualidade e de produção influencia diretamente na minimização do custo. É de grande importância a implementação desses processos na empresa para obtenção de resultados vantajosos.

As empresas que desejarem poderão contratar um controller, ou mesmo um contador especializado em custos, este Contador de Custos, define-se em alguém que tem a função de propiciar a empresa, um centro processador de informações, que recebe dados, acumulando-os organizadamente, analisa-os e interpreta-os, e gera informações de custos para os diversos setores gerenciais, auxiliando na tomada de decisões.

Atualmente muitas empresas estão deficitárias na questão de registro de controles nas áreas de custo e qualidade, deixando a desejar um resultado positivo, tendo por muitas vezes resultados negativos que não são constatados justamente pela falta de sistemas que controlem as atividades internas da empresa, e auxiliem nas tomadas de decisões corretivas, na obtenção de melhor resultado.

As empresas que conseguirem adequar-se a esses controles de qualidade e de produção, certamente dominarão seus custos, e assim terão meios para participarem da concorrência em condições favoráveis.

REFERÊNCIAS

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MATTAR, João. **Metodologia científica na era da informática**. 3. ed. rev. atual. São Paulo: Saraiva, 2008.

SILVA, Antonio Carlos Ribeiro da. **Metodologia da pesquisa científica aplicada à contabilidade**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

Zaccarelli, Sérgio Baptista - **Programação e Controle da Produção**, 8a. edição, Livraria Pioneira Editora, 1987;

Instalações e Projetos Industriais. Disponível em: <http://www.racine.com.br/portal-racine/setor-industrial/instalacoes-e-projetos-industriais/projeto-de-ar-condicionado-para-industria-farmaceutica>. Acesso em: 06 nov. 2011.

Gestão estratégica: uma ferramenta essencial para o sucesso de uma organização. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/busca/?tag=planejamento&type=article>. Acesso em 06 nov. 2011.

PFALTZGRAFF, Rogério; **Aprenda Fácil a Calcular Custos Industriais**. São Paulo: Editora Rideel Ltda.

SENAC.DN.**Qualidade em prestação de serviços**. 2. Ed. / Lourdes Hargreaves; Rose Zuanetti; Renato Lee et al. Rio de Janeiro :Senac Nacional., 2005. 112p.

Leone, George Sebastião Guerra. **Custos : planejamento, implantação e controle** / George S. G. Leone. – 3. Ed. São Paulo : Atlas, 2000.