



# CUSTOS DA NÃO QUALIDADE

## ALÉM DA CORREÇÃO DE FALHAS DE FABRICAÇÃO

# Índice

<b>Introdução</b>	03
<b>Capítulo 1. Estudos sobre os Custos da Não Qualidade</b>	04
<b>Capítulo 2. O Verdadeiro Custo da Não Qualidade</b>	07
<b>Capítulo 3. Custos de Prevenção</b>	09
<b>Capítulo 4. Custo da Qualiidade e Auditorias</b>	13
<b>Capítulo 5. Categorias de Falhas</b>	16
<b>Capítulo 6. Calculando o Custo de Qualidade</b>	19





# Introdução

Os Custos da Não Qualidade são a soma dos custos envolvidos no processo para se atingir os padrões de qualidade pré-estabelecidos no projeto do produto ou serviço. É um sistema utilizado para identificação destes custos a fim de quantificar os componentes envolvidos na produção de produtos de alta ou baixa qualidade, na tentativa de reduzir ao máximo o custo total da produção.

Capítulo 1

# Estudos sobre os Custos da Não Qualidade





# Estudos sobre os Custos da Não Qualidade

Estudos de pesquisa mostram que os fabricantes estimam que o custo da não qualidade gira em torno de aproximadamente 10% das receitas, enquanto, na realidade, esse número é o dobro, pode chegar aos 20%. Embora estatísticas como essa sejam atraentes, é importante entender o significado do termo custo da qualidade. Infelizmente, é um conceito amplamente mal compreendido.



# Estudos sobre os Custos da Não Qualidade

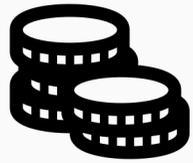
Muitas organizações visualizam o custo da não qualidade apenas em referência a custos de falha. Exemplos comuns de atividades relacionadas a essa linha de pensamento incluem:

- Retrabalho
- Sucatear
- Materiais devolvidos
- Garantia
- Entre outras falhas...

Capítulo 2

# O Verdadeiro Custo da Não Qualidade





# O Verdadeiro Custo da Não Qualidade

Qualquer custo que sua organização não teria gasto se a qualidade fosse perfeita contribui para o custo da qualidade. O verdadeiro custo da qualidade, portanto, certamente se estende além das falhas de fabricação para despesas relacionadas ao custo de conformidade ou ao que é chamado de custo de boa qualidade. Exemplo de despesas associadas ao custo de boa qualidade incluem:

Evitar uma não conformidade com os requisitos do cliente;

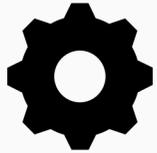
Auditoria da conformidade de produtos e processos aos requisitos;

Custos de Prevenção / Custo de Boa Qualidade.

Capítulo 3

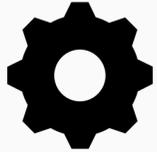
# Custos de Prevenção





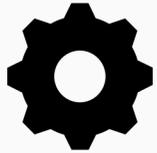
## Custos de Prevenção

Os custos de prevenção são incorridos por meio de atividades que sua organização realiza para evitar má qualidade de seus produtos ou serviços. Isso também pode ser considerado como os custos incorridos para manter os custos de falha e avaliação / auditoria no mínimo, evitando falhas antes que elas aconteçam. Alguns exemplos de custos de prevenção podem incluir:



## Custos de Prevenção

- ✓ Projetos de melhoria de qualidade;
- ✓ Comentários de seus novos produtos;
- ✓ Pesquisas de capacidade do fornecedor;
- ✓ Avaliações da capacidade do processo;
- ✓ Educação e treinamento centrados em ferramentas e metodologias de qualidade;
- ✓ Avaliação / Auditoria de Custos / Custo de Boa Qualidade.



## Custos de Prevenção

Em contraste, os custos de auditoria estão associados à medição, avaliação ou auditoria de seus produtos para assegurar que eles estejam em conformidade com vários padrões de qualidade, como a ISO 9001 ou outros requisitos do cliente.

Exemplos de custos de auditoria seriam:

Condução de produtos, auditorias de processo em camadas ou auditorias de serviço;

Auditorias de qualidade de fornecedores para produtos de entrada;

Execução de inspeções / testes finais em processo e final;

Calibração de equipamentos de medição e teste.

Capítulo 4

# Custo da Qualidade e Auditorias





## Custo da Qualidade e Auditorias

O tempo e as despesas envolvidas com as atividades de auditoria podem ser um grande fardo hoje, mas as vantagens obtidas ao concluir as auditorias de processo em camadas são significativas, pois essas auditorias de rotina fornecem informações valiosas sobre as tendências de onde os processos se desintegram e como essas instâncias podem ser corrigidas. Os dados coletados por meio de auditorias de processo em camadas também geram sugestões valiosas para o que você deve alterar, além de estatísticas para planejamento e análise adicionais.



## Custo da Qualidade e Auditorias

Muitos fabricantes líderes que historicamente usaram papel para concluir as auditorias estão agora recorrendo à tecnologia para agilizar essas tarefas importantes. Novas opções de software oferecem dados em tempo real, o que permite que você trabalhe de forma proativa em possíveis problemas, em vez de apenas reagir a problemas. Opções de relatórios automatizados estão disponíveis para que você tenha visibilidade do desempenho do processo em toda a empresa. O ideal seria procurar por produtos intuitivos que ajudem a implementar uma maior qualidade e eficiência em sua organização, para melhorar a economia de custos e a utilização de recursos.

Custos de Falha / Custo de má Qualidade

Capítulo 5

# Categorias de Falhas





## Categorias de Falhas

Esse tipo de custo resulta de produtos que estão fora da especificação para ordens de serviço do cliente. Os custos de falha são divididos em categorias de falhas internas e externas. Os custos de falha interna envolvem principalmente refugo e retrabalho e geralmente são causados por problemas ligados a defeitos do produto, interrupções nos cronogramas, escassez de material, tempo excessivo de inatividade com o equipamento e reformulação do produto. O uso de ferramentas simples do Six Sigma, como o método 5 Por quês “Whys”, pode ajudá-lo a descobrir as causas-raiz desses tipos de falhas no processo e, portanto, reduzir os custos de falhas internas.



## Categorias de Falhas

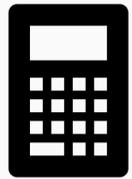
Em contrapartida, os custos de falhas externas centram-se em produtos devolvidos, assim como em recalls e despesas de garantia. Elas ocorrem depois que o produto é enviado ao cliente e provavelmente são causadas por comunicação deficiente, reclamações não resolvidas e descumprimento de normas.

Totalizando seu custo de qualidade.

Capítulo 6

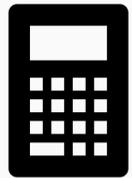
# Calculando o Custo de Qualidade





## Calculando o Custo de Qualidade

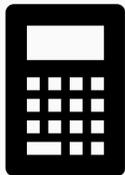
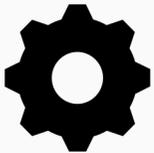
Para calcular seu verdadeiro custo de qualidade, basta totalizar os custos listados nas categorias de prevenção, auditoria e falha (interna e externa). Esse número mostrará a diferença entre o custo real de um produto ou serviço e qual seria o custo reduzido se não houvesse possibilidade de serviço abaixo do padrão, falha de produtos ou defeitos de fabricação.



## Calculando o Custo de Qualidade

Quase toda organização percebe que qualquer coisa menos que a mais alta qualidade não é uma opção. Alta qualidade é simplesmente um bilhete de entrada para a oportunidade de competir ou existir. Atingir alta qualidade ao menor custo possível é imperativo. Ao reduzir o custo da qualidade em sua organização, você também protege e aprimora a reputação de qualidade de seus produtos e, ao mesmo tempo, aumenta a satisfação do cliente.

Quais são alguns dos métodos que você encontrou para reduzir seus custos da qualidade?



“Definimos custo da má Qualidade como os custos que desapareceriam se os nossos produtos e processos fossem perfeitos”.

Joseph Moses Juran



## ZANDONA CONSULTORIA EMPRESARIAL

Iremos proporcionar soluções de qualidade, superação de expectativas aliadas a resultados imediatos aos nossos clientes.

Prestamos Serviços em Auditorias, Assessorias, Consultorias e Treinamentos.

Acesse o nosso site e saiba mais:

[www.zandonaconsultoria.com](http://www.zandonaconsultoria.com)

