

## CUSTOS RELACIONADOS COM A QUALIDADE: CONTRIBUTOS PARA O DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

A. R. Pires<sup>1\*</sup>, M. Saraiva<sup>2</sup>

1 UNIDEMI, Unidade de Investigação do Departamento de Engenharia Mecânica e Industrial, Universidade Nova de Lisboa, Portugal e Instituto Politécnico de Setúbal

2 Universidade de Évora e BRU-UNIDE/ISCTE-IUL, Portugal [antonio.pires@estsetubal.ips.pt](mailto:antonio.pires@estsetubal.ips.pt)

\*[antonio.pires@estsetubal.ips.pt](mailto:antonio.pires@estsetubal.ips.pt)

Artigo submetido em 22/12/2017 e aceito em 15/01/2018

### RESUMO

Na década de 60, a técnica dos Custos Relacionados com a Qualidade (CRQ) surge numa tentativa de provar que a qualidade contribuía para a rentabilidade, que não era um custo, mas um investimento. Porém, os CRQ deixaram de ser contabilizados, dado que os modelos ficaram obsoletos, os benefícios são inquestionáveis e o uso da informação tem sido diminuta e pouco útil para as organizações. Porém, a sociedade do conhecimento e da aprendizagem e as dinâmicas empresariais colocam o problema dos CRQ noutra patamar de análise. Com este artigo pretende-se levantar um conjunto de questões, tais como: as dimensões e as formas de gestão no quadro de alianças, ou outras novas soluções organizacionais; como

avaliar os custos da gestão por processos e o valor dos ativos intangíveis; e que custos podem/devem ser autonomizados, que de modo útil suportem as decisões. A quantificação dos CRQ veio estabelecer o elo de ligação destes com os resultados operacionais e financeiros, revelando que a qualidade aumenta o desempenho das empresas. Todavia, as abordagens aos CRQ necessitam de ser repensadas e desenvolvidas para poderem responder às novas realidades organizacionais. Algumas perspetivas são avançadas e outros desafios são propostos aos investigadores da qualidade e da produção, porque se concluiu existirem potencialidades ainda não exploradas.

**PALAVRAS-CHAVE:** Custos, Qualidade, Tecnologia, Processo, Lean.

## QUALITY-RELATED COSTS: CONTRIBUTION TO ORGANIZATIONAL PERFORMANCE

### ABSTRACT

In the 1960s, the technique of Quality-Related Costs (QRCs) arose in an attempt to prove that quality contributed to profitability, which was not a cost but an investment. However, QRCs are no longer counted, since the models have become obsolete, the benefits are unquestionable, and the use of information has been small and of little use to organizations. However, the knowledge and learning society and the entrepreneurial dynamics place the QRCs problem on another level of analysis. This article intends to raise a set of issues, such as: the dimensions and forms of management in the framework of alliances, or in other new organizational

solutions; how to assess the costs of process management and the value of intangible assets; and what costs can / should be made autonomous, in a useful way to support management decisions. The quantification of the QRCs established the link between them and the operational and financial results, revealing how quality increases the performance of companies. However, approaches to QRCs need to be rethought and developed to respond to new organizational realities. Some perspectives are advanced and other challenges are proposed to quality and production researchers, because it has been concluded that there are still unexplored potentialities.

**KEYWORDS:** Costs, Quality, Technology, Process, Lean.