



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS  
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**SARAH JOHELLYNNE ALVES RIBEIRO LIMA GOMES**

**UM ESTUDO ACERCA DOS ARTIGOS CIENTÍFICOS PUBLICADOS  
NA ÁREA TEMÁTICA DE CUSTOS DA QUALIDADE,  
APRESENTADOS NOS CONGRESSOS DA ASSOCIAÇÃO  
BRASILEIRA DE CUSTOS NO PERÍODO DE 2003 ATÉ 2007**

**SOUSA - PB  
2008**

**SARAH JOHELLYNNE ALVES RIBEIRO LIMA GOMES**

**UM ESTUDO ACERCA DOS ARTIGOS CIENTÍFICOS PUBLICADOS  
NA ÁREA TEMÁTICA DE CUSTOS DA QUALIDADE,  
APRESENTADOS NOS CONGRESSOS DA ASSOCIAÇÃO  
BRASILEIRA DE CUSTOS NO PERÍODO DE 2003 ATÉ 2007**

**Monografia apresentada ao Curso de  
Ciências Contábeis do CCJS da  
Universidade Federal de Campina  
Grande, como requisito parcial para  
obtenção do título de Bacharela em  
Ciências Contábeis.**

**Orientadora: Professora Ma. Marizelma Patriota Limeira.**

**SOUSA - PB  
2008**

**SARAH JOHELLYNNE ALVES RIBEIRO LIMA GOMES**

**UM ESTUDO ACERCA DOS ARTIGOS CIENTÍFICOS PUBLICADOS NA ÁREA  
TEMÁTICA DE CUSTOS DA QUALIDADE, APRESENTADOS NOS  
CONGRESSOS DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CUSTOS NO PERÍODO DE  
2003 ATÉ 2007.**

Esta monografia foi tida como adequada para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis, e aprovada de forma final pela banca examinadora designada pela Coordenação do Curso de Ciências Contábeis do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Federal de Campina Grande – PB.

Presidente: Prof. Marizelma Patriota Limeira, MSc. Universidade Federal da Paraíba – PB

Membro: Thiago Alexandre N. Almeida, MSc. Universidade Federal da Paraíba – PB

Membro: Josicarla Soares Santiago, MSc. Universidade Federal da Paraíba – PB

Sousa, 03 de dezembro de 2008

Dedico este trabalho a minha família, que sempre esteve presente em minha vida, em especial a minha Avó/Mãe Eliab Alves Ferreira, e ao meu esposo, Antonio Carlos Lima Gomes que é a pessoa que eu escolhi pra estar sempre ao meu lado.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço em primeiro lugar ao meu Deus, foi quem me deu forças para fazer este trabalho.

Agradeço a Profª Marizelma Patriota Limeira, minha orientadora, pela paciência em fazer este trabalho comigo.

Agradeço a minha irmã Sáslya, que me auxiliou a fazer a pesquisa deste trabalho.

Agradeço ao meu amigo Prof. Dr. Paulo A. Wanderlei, por ter me ajudado com a ortografia.

Agradeço aos meus amigos, meus companheiros de luta, que me auxiliaram na produção deste estudo.

**"Posso todas as coisas em Cristo que me fortalece".**

**Filipenses 4:13.**

## RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo apontar e identificar os indicadores bibliométricos utilizados na construção dos 28 artigos apresentados no período de 2003 a 2007 aos Congressos Brasileiro de Custos, desenvolvidos pela Associação Brasileira de Custos. Trata-se de um estudo quantitativo com abordagem bibliométrica sobre as plataformas teóricas dos trabalhos. Dentre as 484 referências analisadas, os livros foram os documentos mais citados, seguidos dos artigos de periódicos; os autores mais citados são autores de contabilidade. Quanto aos custos mais enfatizados, as pesquisas apresentaram que as empresas estão se preocupando mais com os custos incorridos com o controle das falhas, ou seja, com os custos da prevenção e da avaliação.

**Palavras-chaves:** Gestão da qualidade, custos da qualidade, bibliometria.

## **ABSTRACT**

This research had as objective to point out and identify the bibliometrical indicators utilized in the construction of the 28 articles presented in the period from 2003 through 2007, to the Brazilian Congress of Costs, developed by the Brazilian Association of Costs. It is a quantitative study with bibliometric approach, about the theoretical platforms of the works. Among the 484 analyzed references, books were the most cited documents, followed by the articles of the periodicals; the most cited authors were authors of Accountancy. Regarding the more emphasized costs, the researches have shown that the companies are more concerned about the incurred costs than with the control of failures, that is, with the costs of prevention and evaluation.

**Keywords:** Quality management, quality costs, bibliometry.



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Evolução Quantitativa das publicações sobre custos da qualidade.....	33
Gráfico 2 - Demonstrativo do quantitativo de trabalhos por tipo de pesquisa.....	35
Gráfico 3 - Demonstrativo dos autores mais citados.....	37
Gráfico 4 - Demonstrativo das empresas pesquisadas por setor.....	38
Gráfico 5 - Custos da falha de controle.....	40
Gráfico 6 - Custos de controle.....	40

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Evolução Quantitativa das publicações sobre custos da qualidade nos Congressos da Associação Brasileira de Custos.....	33
Tabela 2 - Demonstrativo do quantitativo de trabalhos por tipo de pesquisa.....	34
Tabela 3 - Demonstrativo dos autores mais estudados. ....	36
Tabela 4 - Demonstrativo das empresas pesquisadas por setor. ....	37
Tabela 5 - Custos da qualidade que mais foram evidenciados nas pesquisas dos artigos examinados. ....	39

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
1.1 JUSTIFICATIVA E PROBLEMÁTICA .....	12
1.2 OBJETIVOS .....	13
1.3 METODOLOGIA DA PESQUISA .....	13
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>15</b>
2.1 CONCEITOS DE CUSTOS.....	15
2.2 CONCEITOS DA QUALIDADE.....	15
2.3 CONCEITOS DE CUSTOS DA QUALIDADE .....	17
2.3.1 <i>Classificação dos Custos da Qualidade</i> .....	18
2.3.1.1 <i>Custos de Prevenção</i> .....	19
2.3.1.2 <i>Custos de Avaliação</i> .....	19
2.3.1.3 <i>Custos das Falhas Internas</i> .....	19
2.3.1.4 <i>Custos das Falhas Externas</i> .....	20
2.4 MENSURAÇÃO DOS CUSTOS AS QUALIDADE .....	20
2.5 A IMPORTÂNCIA DOS PROGRAMAS DE MELHORIA .....	21
2.6 PRINCIPAIS ESPECIALISTAS E SUAS ABORDAGENS SOBRE A QUALIDADE.....	22
2.6.1 <i>Abordagem de Deming</i> .....	22
2.6.2 <i>Abordagem de Juran</i> .....	23
2.6.3 <i>Abordagem de Crosby</i> .....	23
2.6.4 <i>Abordagem de Feigenbaum</i> .....	24
2.6.5 <i>Abordagem de Ishikawa</i> .....	25
2.8 A BIBLIOMETRIA .....	25
<b>3. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....</b>	<b>28</b>
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>41</b>

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 Justificativa e Problemática

Nos dias atuais, percebe-se o advento da globalização e o aumento da competitividade, as empresas deveriam diferenciar seus produtos e serviços, buscando utilizar novas tecnologias e aperfeiçoar as já existentes.

Nota-se que o mercado tornou-se mais exigente, com isto vê-se a importância de conhecer e aplicar os custos da qualidade como a ferramenta para a tomada de decisões, podendo auxiliar a produção com alta qualidade e o menor custo possível.

Pode-se afirmar que o surgimento da qualidade total foi uma das abordagens que motivaram a evolução nos sistemas produtivos em conjunto com a evolução tecnológica. Segundo Campo (2003):

Os sistemas produtivos têm evoluído de forma acelerada no último século desde a era fordista-taylorista com o surgimento de novas tecnologias e a necessidade de se controlar a qualidade dos produtos buscando superar as expectativas do cliente.

De acordo com Feigenbaum (1994), no passado, qualidade superior era sinônimo de custos altos, mas hoje sabe-se que o inverso é verdadeiro, qualidade inferior é sinônimo de refugo, retrabalho, perda de mercado, desperdícios de tempo e mão-de-obra.

Castro Jr; Gonçalves Filho (2002) afirmam que os programas de qualidade total buscam tornar as empresas mais competitivas através de programas de melhorias. No entanto, percebe-se a necessidade de mensurar, se os frutos destes esforços estão sendo colhidos sob forma de resultados para a organização.

Shank e Govindarajan apud Sá; Miranda (2002) relatam que apesar dos custos da qualidade ser um tema inerente a Gestão Estratégica dos Custos e requerer a participação de profissionais de Contabilidade na tarefa de estudá-los, as Ciências Contábeis têm recebido críticas por não atender as necessidades informativas das empresas neste aspecto, apresentando sistemas gerenciais de contabilidade que não geram informações compatíveis com a competitividade vigente, além de apresentar uma considerável escassez de pesquisas voltadas para gestão estratégica de custos, berço do custo da qualidade.

Com base nesses aspectos, esta pesquisa científica será desenvolvida através da seguinte problemática: ***Qual a evolução da pesquisa do tema de custos da qualidade nos artigos científicos publicados nos Congressos da Associação Brasileira de Custos no período de 2003 até 2007?***

## 1.2 Objetivos

**Objetivo Geral:** verificar a evolução do tema de custos da qualidade nos artigos publicados nos Congressos da Associação Brasileira de Custos no período de 2003 até 2007.

**Objetivos Específicos:**

- Identificar nas plataformas teóricas dos trabalhos examinados indicadores bibliométricos como títulos dos trabalhos, autores, tipo de pesquisa, ano de publicação, assim como também apontar os setores das empresas pesquisadas.
- Apontar quais os autores de custos da qualidade que foram mais evidenciados nos trabalhos examinados.
- Distinguir quais os custos da qualidade que as empresas pesquisadas pelos artigos estudados estão dando mais enfoque.

## 1.3 Metodologia da pesquisa

Conforme Beuren et ali. (2006,p.79) as pesquisas na área contábil podem ser agrupadas em três categorias:

Pesquisa quanto aos objetivos, que completa a pesquisa exploratória, descritiva; pesquisa quanto aos procedimentos, que aborda o estudo de caso, o levantamento, a pesquisa bibliográfica, documental, participante e experimental; e a pesquisa quanto à abordagem do problema, que compreende a pesquisa qualitativa e a quantitativa.

De acordo com a classificação de Beuren et ali (2006), esta pesquisa esta agrupada da seguinte forma:

Quanto aos objetivos pode-se classificar o presente estudo como uma pesquisa do tipo descritiva, na concepção de Gil apud Beuren et ali (2006), a pesquisa descritiva tem como principal objetivo descrever características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis.

Quanto aos procedimentos adotados foi utilizada principalmente a pesquisa bibliográfica, e no tocante ao objeto do estudo a pesquisa é de característica documental, que de acordo

com Beuren et ali (2006), vem a ser o levantamento de dados acerca de artigos para tratar, selecionar e interpretar informações brutas, ou seja, ainda não organizadas.

E por fim, quanto à abordagem do problema esta pesquisa se apresenta como sendo uma pesquisa quantitativa, por utilizar indicadores quantitativos como ferramenta muito importante na análise de dados sobre a evolução dos custos da qualidade nas publicações dos artigos científicos, Beuren et ali (2006) afirma que este procedimento não é tão profundo na busca do conhecimento da realidade dos fenômenos, uma vez que se preocupa com o comportamento geral dos acontecimentos.

Primeiramente foi escolhido a Associação Brasileira de Custos por ser um anal que contém muitos artigos publicados na área de custos, e por este assunto ser muito recente, ainda existe a dificuldade de encontrar livros científicos que estudem esta área.

Limitou-se a pesquisa aos artigos publicados dentro da temática de custos da qualidade nos Congressos da Associação Brasileira de Custos, onde foram encontrados vinte e oito artigos científicos dentre os anos de 2003 ate 2007.

Para obter acesso a estes artigos foi necessário o cadastro no site da Associação Brasileira de Custos, onde têm-se o acesso aos arquivos de todos os congressos. Ao obter todos os vinte e oito artigos, foram levantados os seguintes pontos: títulos dos trabalhos, autores, tipo de pesquisa, ano de publicação. Depois com o auxílio do programa MS WORD foi feito um quadro com todas estas informações. Além destes pontos foram também observados os setores das empresas pesquisados nos artigos e os custos que foram mais evidenciados nestas empresas. Por fim usou-se o MS EXEL para fazer as tabelas e os gráficos com todos os dados.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 Conceitos de Custos**

Os custos são entendidos como sendo medidas monetárias resultantes da aplicação de bens e serviços na produção de outros bens e serviços durante o processo de fabricação, ou seja, pode-se dizer que custos são entendidos como sendo o consumo de ativos necessários para a produção do produto ou para a comercialização do mesmo.

Sá (1995) define custos como tudo o que se investe para conseguir um produto, um serviço ou uma utilidade (no sentido amplo). Para o autor tudo o que se gasta na produção de um produto ou na realização de um serviço é custo.

Em um sistema de produção os custos relacionam-se com a fabricação dos produtos, sendo normalmente divididos, conforme Santos (1990), em matéria-prima, mão-de-obra direta e custos indiretos de fabricação.

Martins (2000) refere-se a custos como gasto relativo à bem ou serviço utilizado na produção de outros bens e serviços, ou seja, o valor dos insumos usados na fabricação dos produtos da empresa. Ainda salienta que o custo é também um gasto, só que reconhecido como tal, isto é, como custo, no momento da utilização dos fatores de produção (bens e serviços) para fabricação de um produto ou execução de um serviço.

Vê-se que existem pontos em comum entre os conceitos de custos citados acima, os autores entendem que os custos são gastos que ocorrem no processo de produção ou numa prestação de serviço.

### **2.2 Conceitos da Qualidade**

Normalmente quando se presta serviços ou se produz algum produto pensando na satisfação do cliente, estar-se buscando a qualidade, chegara à qualidade total se o cliente for colocado em primeiro lugar, procurando não só atender-lo bem, mais também satisfazer os seus desejos. Através dos meios de comunicação, percebe-se que a concorrência está mais acirrada, que as empresas se encontram num cenário em que os consumidores exigem produtos com qualidade a um custo aceitável.

Segundo Juran (1991) a qualidade deve estar baseada na experiência do cliente com o produto e o serviço, medidos através das necessidades percebidas que representem uma meta num mercado competitivo. Qualidade de produto e serviço são a composição total das

características de um produto e serviço em marketing, engenharia, manufatura e manutenção, de modo que estão de acordo com as expectativas dos clientes.

A qualidade é, no entender de Toledo apud Wemke, Bornia (2000), a palavra-chave mais difundida no meio empresarial e, concomitantemente, existe pouco entendimento sobre o que é qualidade. Ele afirma também que os próprios teóricos da área reconhecem a dificuldade de se definir, precisamente, o que seja o atributo qualidade de um produto.

Segundo Csillag (1991), um produto de qualidade na visão do consumidor, é aquele que atenda as suas necessidades e que esteja dentro de sua possibilidade de aquisição, isto é, preço justo, pois o valor corresponde ao menor sacrifício ou dispêndio de recursos para o desempenho de determinada função, tanto para o fabricante quanto ao usuário.

O cliente, conforme se observa, possui expectativas que não tem como serem previstas, pois estas podem ser influenciadas por: amigos, moda, experiências, necessidades, etc. Hoje em dia, já não basta agradar os clientes, tem-se como necessário que suas expectativas sejam superadas, que seus problemas sejam resolvidos e que lhes forneçam benefícios. Por isso, existe a dificuldade de conceituar a qualidade pois esta vai de acordo com a vontade da pessoa que está comprando o produto ou tendo o serviço prestado.

Para Crosby (1994), a qualidade é vista como conformidade com os requisitos, e acrescenta que se existe empenho em fazer bem feito na primeira vez, então os desperdícios seriam eliminados e a qualidade não seria dispendiosa. Entende-se que a prática da teoria de fazer certo da primeira vez, diminuiriam os gastos com a qualidade dos produtos ou serviços, pois não teria necessidade de estar refazendo o trabalho para obter a qualidade. Deve-se ter uma preocupação por parte da empresa em fazer o produto com o cuidado para que ele saia certo, pois assim, não será necessário que se gaste com o seu conserto, ou com as reclamações dos seus consumidores, reduzindo assim os custos.

Para Feigenbaum (1994), a qualidade insatisfatória significa utilização insatisfatória dos recursos, implicando em desperdícios de material, mão-de-obra e tempo de equipamento. Por outro lado, qualidade satisfatória significa utilização satisfatória dos recursos e, por conseguinte, custos reduzidos. Assim, entende-se que para se ter satisfação tanto do produtor como também do consumidor é necessário que os recursos sejam utilizados da forma correta, para que os custos sejam reduzidos e o preço dos produtos seja menor. Assim, o produtor lucra mais e o consumidor fica satisfeito tanto com a qualidade quanto com o preço do produto ou serviço.



### 2.3 Conceitos de Custos da Qualidade

De acordo com a literatura a respeito de qualidade, observa-se que os conceitos de custos da qualidade passaram a ser disseminados com a bibliografia que tratava do controle da qualidade e buscava oferecer suporte às ações de melhorias, além de tentar medir a qualidade das empresas.

Rontodaro (1996) afirma que os custos da qualidade: refere-se àquelas despesas incorridas pela empresa, para o atendimento e manutenção do nível satisfatório e econômico da qualidade e confiabilidade do produto. Nota-se que os custos da qualidade não são apenas aqueles existentes na correção dos erros, mas também são aqueles que incorrem na implantação do sistema da qualidade na empresa, bem como os custos da manutenção da qualidade.

Sakurai apud Wernke, Borna (2000) diz que custos da qualidade podem ser definidos como os custos incorridos por causa da existência, ou da possibilidade de existência, de uma baixa qualidade. Por essa visão o custo da qualidade é o custo de se fazer os produtos de modo errado.

Assim, observa-se que os custos da qualidade existem porque os produtos muitas vezes são feitos com erros, e para que estes sejam corrigidos vê-se que é necessário que o produto passe por todo um processo de inspeção, desde a avaliação de defeito até a sua correção. Com isto um produto que teria um custo, passaria a ter outro, pois seriam acrescentados ao preço os custos incorridos devido à correção do defeito.

Entende-se que através da utilização do sistema de qualidade podemos obter informações que auxiliarão a corrigir problemas existentes nas diversas etapas da produção. Percebe-se que este sistema é muito complexo, pois ele necessita das informações de todas as áreas da empresa para que com isto diminua os custos que incorrem para a fabricação dos produtos.

Estudos apontam que o primeiro conceito de custos da qualidade foi dado por Juran apud Campos (1996), que são aqueles custos que não deveria existir se o produto fosse fabricado perfeitamente logo da primeira vez, ou seja, se não houvesse falhas de produção, que levam a retrabalho, desperdícios e perdas da produtividade.

Contudo, entende-se que os custos da qualidade podem auxiliar indicando quanto às empresas estão perdendo ou deixando de ganhar por não estarem produzindo com

qualidade. Então os custos da qualidade buscam identificar e apontar as falhas existentes, assim como os custos para se prevenir problemas decorrentes dessas falhas.

Por outro lado, Feigenbaum (1994) define custos da qualidade como aqueles custos associados com a definição, criação e controle da qualidade, assim como a avaliação e retroalimentação da conformação da qualidade garantia e requisitos de segurança, e aqueles custos associados com falhas nos requisitos de produção e depois que o produto já se encontra nas mãos do cliente. Estes custos estão relacionados com a satisfação do cliente.

Berliner & Brimson apud Robles Jr (2003), dizem que os custos da qualidade são despesas incorridas por uma empresa para prevenir problemas de qualidade, avaliando a qualidade e controlando falhas internas ou externas do produto.

O Conselho Regional de Contabilidade de São Paulo (1995), define custo da qualidade como não sendo apenas o custo incorrido para se obter qualidade, nem o custo incorrido para funcionamento do departamento de qualidade, mas os custos incorridos na criação do controle de qualidade, na prevenção, na avaliação e na correção do trabalho defeituoso. Assim, nota-se que os custos da qualidade podem ser estudados como os custos incorridos na correção dos defeitos, e também como todos os gastos que ocorrem no processo da busca pela qualidade total dos produtos, começando com a parte que toma as decisões sobre qualidade até chegar ao processo de produção com qualidade.

### **2.3.1 Classificação dos Custos da Qualidade**

Na literatura encontram-se várias classificações para os custos da qualidade. Segundo Robles Jr (2003) os custos da qualidade podem ser agrupados em categorias que se inter-relacionam. Geralmente a aplicação de recursos em uma categoria acarreta variações no montante de custos em outra.

Sakurai apud Wemke, Bornia (2000) segrega os custos da qualidade em três tipos: custos incorridos para conseguir-se ambiente em que os funcionários possam trabalhar eficientemente, custos incorridos pela expectativa de falha que abarcaria os custos de prevenção e de inspeção ou avaliação, custos incorridos por falhas ocorridas (custos das falhas internas e externas). Classifica ainda os custos de prevenção e de avaliação como custos voluntários, pois podem ser controlados por decisão da empresa e os custos de falhas internas e externas com custos voluntários.

Relativamente a classificação dos custos da qualidade. Feigenbaum (1994) a faz em dois grandes grupos: os custos do controle e os custos de falhas no controle. Esses grupos se subdividem então em segmentos. Os custos do controle são segregados em custos da prevenção e custos da avaliação, enquanto os custos de falha no controle são separados em custos de falhas internas e custos de falhas externas.

#### 2.3.1.1 Custos de Prevenção

São entendidos como todos os custos incorridos para evitar que falhas aconteçam (os custos associados às ações de prevenção, investigação das causas ou redução de defeitos e falhas). Estudiosos dizem que tal custo tem como objetivo controlar a qualidade dos produtos, de forma a evitar gastos provenientes de erros no sistema produtivo.

Robles Jr. (2003), afirma que podem ocorrer os seguintes custos e atividades relacionados com a prevenção: Planejamento da qualidade, revisão de novos produtos, treino (formação) do pessoal para a qualidade, relatórios de qualidade, planejamento e administração dos sistemas de qualidade, obtenção das medidas de qualidade e controle do equipamento, suporte aos recursos humanos, manutenção do sistema de qualidade, custos administrativos da qualidade, administração da qualidade, estudo de processos, informação da qualidade, círculos da Qualidade, desenvolvimento do sistema de gestão da qualidade, concepção de métodos para melhorar a qualidade, manutenção preventiva dos equipamentos, revisão do projeto, qualidade na concepção, entre outros.

#### 2.3.1.2 Custos de Avaliação

Os custos de avaliação podem ser definidos como os custos necessários para avaliar a qualidade do produto pela primeira vez e assim, detectar falhas e inconsistências antes que o produto seja posto no mercado. Pode ser exemplos de custos de avaliação, segundo Robles Jr (2003): inspeção da matéria-prima, inspeção e teste, testes ao equipamento, material consumido nos testes, avaliação de stocks, custos de preparação para inspeção e teste, custos de controle de compras, operações de laboratório, aprovações por órgãos externos como governo, seguro, laboratórios, envio dos produtos testados para a produção, demonstração de qualidade, relatórios de qualidade, manutenção e setup, testes de produção, áreas ocupadas pelo e para o controle, autocontrole, controle dos protótipos, outros.

#### 2.3.1.3 Custos das Falhas Internas

Entende-se que os custos das falhas internas são todos aqueles incorridos devido a algum erro do processo produtivo, seja ele falha humana ou falha mecânica. Quanto mais cedo erros são detectados, menores serão os custos envolvidos para corrigi-los.

Conforme Robles Jr. (2003), os refugos, sucatas, retrabalhar o produto, reinspeção dos produtos retrabalhados, paragens na linha, esperas, falhas do fornecedor, utilização de material rejeitado para outras finalidades, ações corretivas derivadas de materiais e processos, compras de materiais defeituosos, tempo para preencher as fichas de anomalias, tempo para analisar as anomalias, tempo para determinar as ações corretivas, manutenção corretivas, horas extras para recuperar atrasos, outros custos internos, todos estes são tidos como exemplos de custos das falhas internas.

#### 2.3.1.4 Custos das Falhas Externas

Os custos de falhas externas podem ser entendidos como sendo aqueles decorrentes de falhas no produto ou serviço quando estes se encontram no mercado e/ou são adquiridos pelo consumidor final. Falhas externas podem ocasionar grandes perdas em custos intangíveis, como destruição da imagem e credibilidade da empresa. Entende-se que quanto mais tarde erros forem detectados, maiores serão os custos envolvidos para corrigi-los, além de ocasionar perdas que muitas vezes são irreversíveis.

Para Robles Jr. (2003), são exemplos de custos devidos a falhas externas: atendimento a reclamações, tratamento das queixas pelo serviço Pós-venda, tempo para analisar as anomalias, tempo para determinar as ações corretivas, material devolvido, sucatas, retrabalhos, custos com garantia, custos de concessões dadas aos clientes, descontos, custos com falhas externas, após garantia, reinspeção dos produtos retrabalhados para reposição, outros custos externos.

### **2.4 Mensuração dos Custos as Qualidade**

Percebe-se que algumas empresas estão se preocupando em oferecer produtos e serviços com qualidade para seus clientes, com isto há a necessidade de serem mensurados os custos obtidos nesta busca pela quantidade, observam-se que estes custos podem ocorrer durante o processo produtivo, como também após a venda do produto ou a prestação do serviço. Os custos operacionais da qualidade de acordo com Feigenbaum(1994), são aqueles custos associados com a definição do valor e retorno da conformidade com a qualidade, confiança e requisitos de segurança. Os custos da não conformidade são os associados com as falhas e suas conseqüências tanto dentro da fábrica, como em mãos de consumidores.

Segundo Robles Jr. (2003: 59) alguns administradores vêem a mensuração da qualidade através de seus custos como forma de responder a alguns objetivos ou questões, dentre os quais se destacam:

- Avaliar os programas de qualidade por intermédio de quantificações físicas e monetárias.
- Conhecer na realidade o quanto a empresa está perdendo pela falta de qualidade. Essa informação, quando passada aos diferentes níveis da organização, ajuda na sensibilização e compromisso de enfrentar o desafio da melhoria da qualidade.
- Conhecer a distribuição dos custos pelas diferentes categorias de Custos da Qualidade, o que possibilita o direcionamento dos investimentos de acordo com os projetos de melhoria da Qualidade.
- Melhoria da qualidade acarreta um acréscimo nos lucros, sem aumento nos preços, sem investimentos adicionais significativos em instalações ou equipamentos e recursos humanos.
- Aumento da produtividade através da qualidade.
- Conhecer na realidade o quanto a empresa vem investindo nas diferentes categorias de Custos da Qualidade.
- Fixar os objetivos e os recursos para o treinamento do pessoal.
- Facilitar a avaliação do efeito da qualidade no custo e no valor dos produtos e serviços.
- Aflorar os problemas encobertos, e levar a alta administração a fixar a qualidade como uma de suas áreas-chaves de resultados.

Desse modo, a importância da mensuração dos custos ao ver os objetivos e as questões que ela auxilia a responder, como visto acima os dados obtidos com a mensuração quando passados as diferentes áreas da organização, ajudam a percepção de como esta a qualidade da empresa.

Assim, podem-se obter os custos da qualidade identificando os gastos com a prevenção, avaliação, falhas internas e falhas externas de uma organização. Através de ajustes nos sistemas tradicionais de custos e dos relatórios contábeis podem-se retirar os cálculos que mostram os custos da qualidade.

Nesse sentido, observa-se que identificar os custos da qualidade é uma fase importante e deve ser feita com muito cuidado, pois além dos custos já existentes, podem-se perceber outros de acordo com o processo produtivo da empresa, com a busca do aperfeiçoamento contínuo.

## **2.5 A importância dos Programas de Melhoria**

Para que sejam justificados os investimentos feitos em qualidade e programas de melhorias estes devem trazer retornos financeiros para a empresa. Para garantir o sucesso dos

programas de melhoria tem-se como necessária a utilização de medidas eficazes para obter a qualidade. Nisto nota-se que os custos da qualidade podem auxiliar na busca pela qualidade, pois ao conhecê-los pode se observar as áreas que precisam de ajustes e as que trazem retornos para a organização.

Tendo como uma ferramenta gerencial, os custos da qualidade podem auxiliar fornecendo informações para a gerência, para que esta possa planejar e controlar a qualidade. Entende-se que com o gerenciamento correto as perdas com falta de controle podem se transformar em ganhos para a empresa, assim percebe-se que se investir na prevenção do controle, os custos com as falhas internas e externas poderão ser reduzidos.

Crosby (1986) afirma que existe uma correlação direta entre qualidade e lucratividade, então os custos da qualidade é uma ferramenta que assegura esta correlação. Se a empresa investir no aumento de sua qualidade nos processos produtivos ou na prestação de serviços com o intuito de satisfazer seus clientes e ser mais competitiva no mercado, terá um desenvolvimento econômico maior na organização. Assim os programas de custos da qualidade são importantes, pois mostram os meios da empresa reduzir seus custos e assim obter mais lucros.

## **2.6 Principais especialistas e suas abordagens sobre a qualidade**

### *2.6.1 Abordagem de Deming*

Deming, pode ser reconhecido como o promotor do Controle da Qualidade no Japão, deixou contribuições para o desenvolvimento da qualidade. Deming (1990) tem como base de sua abordagem o uso de técnicas estatísticas para reduzir custos e aumentar a produtividade e qualidade. Para descrever sua filosofia, Deming definiu 14 pontos:

- 1) Criar uma constância de propósitos de melhorar produtos e serviços;
- 2) Adotar a nova filosofia, é momento de iniciar um movimento por mudanças;
- 3) Deixar de contar com a inspeção em massa, a qualidade não se origina da inspeção, mas do melhoramento do processo;
- 4) Acabar com o sistema de compras baseado apenas no preço;
- 5) Melhorar constantemente o sistema de produção e serviço;
- 6) Implantar métodos modernos de treinamento no trabalho;
- 7) Implantar métodos modernos de supervisão, instituir a liderança;
- 8) Expulsar o medo da organização;
- 9) Romper as barreiras entre as áreas e Staff,

- 10) Eliminar Slogans, exortações e metas para a mão-de-obra, sem no entanto, oferecer meios para alcançá-las;
- 11) Eliminar os padrões de trabalho e cotas numéricas;
- 12) Eliminar as barreiras que privam o empregado de ter orgulho do seu trabalho;
- 13) Retreinamento contínuo;
- 14) Criar um estrutura na alta administração que tenha como função implantar os 13 pontos anteriores.

Vê-se que o enfoque de Deming está no controle e melhoria de processo, não apresentando para tanto, um sistema estruturado, ou uma metodologia clara para a implementação de sua abordagem nas empresas.

### *2.6.2 Abordagem de Juran*

Estudos apontam que as principais contribuições de Juran foram relacionados à definição e organização dos custos da qualidade e no enfoque da qualidade como uma atividade administrativa. Juran atribui a responsabilidade pela qualidade final do produto ou serviço à função qualidade, que segundo Juran (1990): "é o conjunto das atividades através das quais atingimos a adequação ao uso, não importando em que partem da organização estas atividades são executadas."

Para garantir que a função qualidade seja executada de modo a atingir os melhores resultados, Juran propôs uma trilogia de atividades:

- Planejamento da Qualidade;
- Controle da Qualidade;
- Aperfeiçoamento da Qualidade.

Neste sentido, a implantação desta abordagem é baseada na formação de equipes de projeto para a resolução de problemas, um a um, melhorando a qualidade continuamente. Percebe-se no entanto, uma preocupação em organizar todas as atividades da função qualidade, de modo a garantir os melhores resultados desde o início do processo.

### *2.6.3 Abordagem de Crosby*

Crosby, conhecido como o pai da filosofia zero defeito, segundo Fiates (1995) Crosby se baseia na teoria de que a qualidade é assegurada se todos se esforçarem em fazer seu trabalho corretamente da primeira vez. Para Crosby (1994) a qualidade é responsabilidade dos trabalhadores, o autor não considera, no entanto, outros aspectos que afetem a

qualidade e que estão fora do controle dos operários, como os problemas com a matéria-prima fornecida, erros de projeto e outros.

Para sedimentar sua filosofia Crosby (1994) instituiu seus 14 pontos, que constituem as etapas de implementação de sua abordagem, são eles:

- 1) Dedicção da alta gerência e comprometimento através da elaboração de um documento com a política e os objetivos da empresa,
- 2) Constituição de equipes para melhorias coordenadas pelos gerentes;
- 3) Medição dos resultados;
- 4) Avaliação dos custos da qualidade-,
- 5) Comunicação dos resultados aos supervisares e operários;
- 6) Reunião para identificação dos problemas;
- 7) Estabelecimento de um comitê informal para a divulgação do programa;
- 8) Treinamento da gerência e supervisão;
- 9) Instauração do dia Zero Defeitos, onde os resultados anuais são divulgados e efetua-se o reconhecimento a todos os participantes do programa;
- 10) Estabelecimento dos objetivos a serem seguidos-,
- 11) Consulta aos operários sobre a origem dos problemas;
- 12) Recompensar aqueles que atingiram os seus objetivos;
- 13) Formar os conselhos da qualidade;
- 14) Etapa final: faça tudo de novo.

Percebe-se que sua filosofia é voltada mais para o comportamento humano, como único meio para se garantir a qualidade. Conforme Fiates (1995) esta abordagem em curto prazo pode atingir alguns resultados positivos, no entanto, em longo prazo a motivação das pessoas acaba diminuindo e a sustentação do programa de qualidade fica comprometida. É necessário que haja "meios" bem definidos, através de uma metodologia bem estruturada, para garantir o sucesso do programa e a conquista da Qualidade Total.

#### *2.6.4 Abordagem de Feigenbaum*

Em sua abordagem, a qualidade deixa de ser responsabilidade de um departamento especializado em controle da qualidade e passa a ser função de todas as áreas da empresa. Para coordenar as atividades de todas as áreas da empresa no controle da qualidade, Feigenbaum (1994) sugere uma estrutura sistêmica: "há necessidade de um sistema efetivo para integrar esforços relativos ao desenvolvimento, manutenção e melhoria da qualidade a todos os grupos da organização, de forma a habilitar áreas essenciais da empresa, como marketing, engenharia, produção e serviços, a desenvolverem suas atividades a um nível



mais econômico possível, com a finalidade primeira de atender, plenamente, às necessidades do consumidor."

### 2.6.5 Abordagem de Ishikawa

A literatura da área aponta que a abordagem de Ishikawa nasceu a partir da compilação de diversos aspectos do trabalho de vários especialistas como Deming, Juran e Shewart, acrescentando a eles uma grande preocupação com a participação do elemento humano e trazendo para o controle da qualidade uma visão humanística sob a influência dos trabalhos de Maslow, Herzberg e McGregor.

Fiates (1995), afirma que a filosofia de Ishikawa é voltada para a obtenção da qualidade total (qualidade, custo, entrega, moral e segurança) com a participação de todas as pessoas da organização da alta gerência aos operários do chão de fábrica. No TQC japonês, através de uma metodologia bem definida, todos os níveis empresariais colocam suas atividades diárias sob controle, garantindo a qualidade por toda a empresa.

Ishikawa (1993) enfatiza também a participação dos funcionários através dos Círculos de Controle de Qualidade (CCQ), para a melhoria contínua dos níveis de qualidade e resolução de problemas,

A abordagem de Ishikawa, justamente por ser mais abrangente e conciliar diversas características das abordagens anteriores, acaba sendo criticada pela sua dificuldade de implantação, apesar de ser simples e clara. Na verdade, esta abordagem exige por parte da empresa um comprometimento e uma mobilização significativamente maiores do que nos outros casos. Em algumas vezes, chega-se a relacionar esta necessidade de persistência e entusiasmo com a cultura e tradição japonesas, o que também acaba gerando dúvidas quanto à validade desta abordagem em países ocidentais.

## 2.8 A BIBLIOMETRIA

A bibliometria pode ser entendida como sendo o conjunto de leis e princípios que contribuem para estabelecer os fundamentos teóricos da ciência da informação. Guedes e Borschiver (2005) mostram que o termo bibliometria foi usado pela primeira vez em 1922 por E. Wyndham Hulme, antecedendo à data a qual se atribui a formação da área de ciência da informação, com a conotação de esclarecimento dos processos científicos e tecnológicos, por meio da contagem de documentos.

Pao apud Guedes e Borschiver (2005), em seu livro *Concepts of Information Retrieval*, refere-se à bibliometria como um termo introduzido por Allan Pritchard, em seu artigo

Statistical Bibliography or Bibliometrics, publicado em 1969, para denotar a área de estudo que usa métodos matemáticos e estatísticos para investigar e quantificar os processos de comunicação escrita.

Os estudos bibliométricos da literatura podem auxiliar na observação de alguns parâmetros, tais como: publicações, autores, palavras-chave, usuários, citações e periódicos, esses estudos tentam quantificar, descrever e prognosticar o processo de comunicação escrita. Um dos conceitos mais utilizados em bibliometria é que, segundo Pritchard apud Guedes e Borschiver (2005), significa "todos os estudos que tentam quantificar os processos de comunicação escrita".

São reconhecidas por alguns autores da bibliometria como sendo as principais leis bibliométricas: a Lei de Bradford (produtividade de periódicos), a Lei de Lotka (produtividade científica de autores), e as Leis de Zipf (frequência de palavras).

Guedes e Borschiver (2005) afirmam que a Lei de Bradford, permite estimar o grau de relevância de periódicos em dada área do conhecimento, que os periódicos que produzem o maior número de artigos sobre dado assunto formam um núcleo de periódicos, supostamente de maior qualidade ou relevância para aquela área. A Lei de Lotka considera que alguns pesquisadores, supostamente de maior prestígio em uma determinada área do conhecimento, produzem pouco. Nas Leis de Zipf, que permitem estimar as frequências de ocorrência das palavras de um determinado texto científico e tecnológico e a região de concentração de termos de indexação, ou palavras-chave, que um pequeno grupo de palavras ocorre muitas vezes e um grande número de palavras é de pequena frequência de ocorrência.

Assim, entende-se a bibliometria como sendo um instrumento quantitativo, que permite minimizar a subjetividade inerente à indexação e recuperação das informações, produzindo conhecimento, em determinada área de assunto, e também como ferramenta estatística que permite mapear e gerar diferentes indicadores de tratamento e gestão da informação e do conhecimento, especialmente em sistemas de informação e de comunicação científicos e tecnológicos, e de produtividade, podendo ser necessários ao planejamento, avaliação e gestão da ciência e da tecnologia, de uma determinada comunidade científica ou país.

Estudos bibliométricos foram descritos em Leal et al (2003), analisaram sob o ponto de vista bibliométrico, 551 artigos na área de finanças, publicados entre 1974 e 2001 em periódicos nacionais de administração e economia. Os resultados demonstram que a maioria dos

artigos apresentou somente um autor, a produtividade dos autores nacionais está concentrada e difere dos padrões descritos pela lei bibliométrica de Lotka.

Santana (2004), investigou a pesquisa em contabilidade social no Brasil de 1990 a 2003 utilizando análise bibliométrica. Como resultados principais o autor encontrou indícios de concentração de artigos nos últimos sete anos pesquisados (89%) e na temática de Balanço Social (45%). Observou-se que a produção é pequena no que diz respeito a periódicos avaliados pelos Qualis Capes (11,8% do total). Verificou-se ainda uma concentração de artigos em poucos autores, além de evidências de endogenia na área de Contabilidade Social.

Leite Filho et al (2006), elaboraram um estudo sobre o referencial bibliográfico da produção científica dos periódicos e anais de congressos na área de Contabilidade no Brasil trazendo uma abordagem abrangente sobre as características dos periódicos e anais que alimentam o referencial bibliográfico dos pesquisadores na área de contabilidade.

Silva et al (2005), trouxeram uma comparação da revista de Contabilidade USP de 1989/2001 e 2001/2004, revelando que a revista sofreu consideráveis mudanças no período 2001/2004, os resultados alcançados demonstraram que houve uma evolução significativa principalmente em relação ao tipo de pesquisa utilizada para a elaboração dos artigos, que era expressivamente bibliográfica e passou a ser em grande parte fruto de trabalhos empíricos teóricos.

### 3. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

#### RELAÇÃO DOS ARTIGOS CIENTÍFICOS PUBLICADOS SOBRE CUSTOS DA QUALIDADE NOS CONGRESSOS DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CUSTOS NO PERÍODO DE 2003 ATÉ 2007.

Esta seção do trabalho apresenta o Quadro 1, com 28 (vinte e oito) publicações científicas sobre Custo da Qualidade em ordem cronológica.

Quadro 1 – Breve histórico sobre as publicações sobre custos da qualidade

Trabalho, e Autor (es)	Resumo (Sumário)
<p><b>Título:</b> A utilização do Custo da Qualidade aplicado a multicasos de empresas de confecções de Pernambuco.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Estudo de caso</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Wenner Glauco Lopes Lucena, José Nelson Barbosa Tenório, Aneide Oliveira Araújo. (2003)</p>	<p>Mostra como se comporta os custos da qualidade nas micro e pequenas empresas da região do pólo têxtil de Pernambuco, para esse estudo apresenta-se como base quatro empresas do setor. Em seguida aponta-se o resultado dessas pesquisas, identificando as necessidades das mesmas de produzir cada vez mais com qualidade, como ponto de partida de mercado.</p>
<p><b>Título:</b> Custos da qualidade na atividade de auditoria.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Bibliográfica</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Ruth Carvalho de Santana Pinho, Maria Naiula Monteiro Pessoa, Maria da Gloria Arrais Peter, Terezinha M<sup>a</sup> Cavalcanti Cochrane, Fabio Arrais Peter. (2003)</p>	<p>Custos da Qualidade na prestação de serviços, notadamente na atividade de auditoria, consiste em manter um ambiente empresarial com normas, estabelecidas com base no trabalho elaborado com qualidade total, isto é, admitindo erro zero, no qual trabalhem profissionais capacitados, com habilidades específicas, eficientes e comprometidos, tendo ainda acompanhamento contínuo para verificação das atividades desenvolvidas pelos mesmos.</p>
<p><b>Título:</b> Identificação dos custos da qualidade aplicáveis a um modelo de garantia da qualidade.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Bibliográfica</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Peterson Elizandro Gandolfi, Ernando Reis, Maria Raquel Caixeta Gandolfi. (2003)</p>	<p>O artigo visa propor uma integração de dois modelos: dos custos da qualidade propostos por ROBLES (2003) com o modelo de garantia da qualidade proposto por CAMPOS (1994). Esta integração visa identificar os custos da qualidade dentro do modelo PDCA e propor uma gestão de melhoria de resultados baseados desde o cliente até chegar aos processos internos.</p>
<p><b>Título:</b> Modelos de mensuração do resultado da qualidade, contabilidade e controladoria.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Bibliográfica</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Roberta Carvalho de Alencar. (2003)</p>	<p>Melhorias de qualidade podem levar a lucros maiores por vários caminhos. O efeito pode mostrar-se por meio de redução de custos, aumento nas receitas ou uma combinação de ambos. Como os efeitos não são sempre os mesmos, os investimentos em qualidade, tal qual qualquer outra decisão de alocação de recursos, precisam ser objeto de avaliação de seu impacto em termos de lucratividade.</p>
<p><b>Título:</b> Uma Contribuição aos Futuros Pesquisadores na Área de Custo da Qualidade:</p>	<p>O artigo estuda a evolução das publicações sobre Custos da Qualidade nos principais congressos realizados no</p>

<p>Uma Pesquisa Empírica dos Artigos Científicos Publicados nos principais Congressos realizados no Brasil.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Bibliográfica</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Valéria M<sup>a</sup> Ribeiro de Sá, Ana Paula Ferreira Da Silva, Erica Xavier de Souza, Marco Aurélio Benevides de Pinho, James Anthony Falk. (2003)</p>	<p>Brasil no período de 1998 a 2002, utilizando as seguintes fontes: anais do Congresso Brasileiro de Custo (1998 a 2002); anais do 1<sup>o</sup>(2001) e 2<sup>o</sup>(2002) Seminário USP de Contabilidade; anais do 13th Asian Pacific Conference on International Accounting Issues(2001); ENANPAD (1998 a 2002), CLADEA (2002) e ENEGEP (1999 a 2002).</p>
<p><b>Título:</b> Começando a mensurar os custos da qualidade.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Estudo de caso</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Marcos Sebastião Baum, Liliane Griesang (2004).</p>	<p>Busca demonstrar que a mensuração dos custos da qualidade, apesar de bastante complexa e abrangente, pode ser iniciada de uma maneira simples mas significativa para um primeiro momento. Ele foi elaborado em uma indústria que produz equipamentos, implementos e instalações para atender a cadeia do frio, ou seja, processamento, estocagem, transporte, armazenamento e distribuição e produtos perecíveis.</p>
<p><b>Título:</b> Custos da qualidade: elementos de análise sobre sua composição.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Documental</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Claudio Cesar dos Santos Duarte, Célia Regina Simonetti Barbalho (2004).</p>	<p>Demonstra o resultado do estudo realizado sobre os custos da qualidade de uma empresa do setor de eletro-eletrônico do Pólo Industrial de Manaus (PIM). Define-se inicialmente a classificação e o comportamento do custo da qualidade segundo a literatura especializada. No segundo momento são apresentados os indicadores empresariais que foram comparados com os itens de controle (custos). E finalmente, serão apresentados os resultados da pesquisa de campo, com o intuito de identificar a fase da qualidade na qual a empresa se encontra atualmente.</p>
<p><b>Título:</b> Custos da qualidade: uma ferramenta para a gestão das empresas.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Estudo de caso</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Roberto de Gregori, Luis Felipe Dias Lopes, Paulo Sergio Ceretta (2004).</p>	<p>Introduzir os custos da qualidade como ferramenta gerencial na região central do RS, fornecendo dados para que as organizações conheçam o tema, se interessarem e comecem a relatá-los como forma de controle da qualidade. Dessa forma, foi escolhida uma empresa entre as interessadas em controlar os custos da qualidade para aplicação de um modelo de relatórios.</p>
<p><b>Título:</b> Gerenciamento Estratégico de custos da qualidade.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Estudo de caso</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Jeferson Souza Nascimento, Joana D'arc Silva Galvão de Carvalho (2004)</p>	<p>Este trabalho fomenta a dinâmica dos atuais tratamentos utilizados nos programas de gerenciamentos estratégicos em custos da qualidade. Desse modo, o presente artigo busca, colaborar de forma objetiva a dirimir aspectos de conceitos no que concerne a Custos da Qualidade, sendo abordada notória relevância na visualização de oportunidades de reduções de custos e dispêndios, bem como a pujança da melhoria contínua do ambiente produtivo.</p>
<p><b>Título:</b> Custos de falhas externas: um estudo de caso de uma empresa brasileira.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Estudo de caso</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Sandra Marinho de Sousa, Roberto Brasileiro Paixão, Adriano Leal Bruni</p>	<p>Este trabalho fomenta a dinâmica dos atuais tratamentos utilizados nos programas de gerenciamentos estratégicos em custos da qualidade. Desse modo, o presente artigo busca, colaborar de forma objetiva a dirimir aspectos de conceitos no que concerne a Custos da Qualidade, sendo abordada notória relevância na visualização de oportunidades de reduções de custos e dispêndios, bem</p>

(2004)	como a pujança da melhoria continua do ambiente produtivo.
<p><b>Título:</b> Utilização dos sistemas de custos <i>versus</i> custos da qualidade: uma pesquisa de campo nas indústrias de transformação de Pernambuco.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Survey</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Valeria Maria Ribeiro de Sá, Luiz Carlos Miranda (2004)</p>	Este artigo objetivou identificar a utilização de sistemas de custos e sistemas de custo da qualidade, com a mensuração dos custos da qualidade, nas indústrias de transformação de Pernambuco, visando identificar qual a abordagem dispensada aos custos da qualidade por essas instituições. A pesquisa discute a utilidade dos sistemas de custos, forma de implantação dos sistemas de custo da qualidade e os conceitos e a abordagem do custo da qualidade segundo literatura pertinente.
<p><b>Título:</b> Custos da qualidade: a relevância do tema.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Documental</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Roberto De Gregori (2005)</p>	As organizações carecem de modelos de custos da qualidade que as auxiliem na implantação de sistemas sobre esses custos. Em pesquisa realizada encontrou-se a mesma realidade, pois não existiam muitos casos de implantação de sistemas de custos da qualidade nas empresas consultadas, sendo que essas relataram como obstáculos para o avanço do tema custos da qualidade, justamente, a ausência de exemplos de casos de implantação.
<p><b>Título:</b> Os custos da qualidade: estudo de casos de empresas Portuguesas.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Survey</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Patrícia Rodrigues Quesado, Teresa do Carmo Salgueiro da Costa (2005)</p>	Este trabalho tem por objetivo avaliar a importância atribuída pelos gestores das empresas à implementação de sistemas de custos da qualidade e à necessária reestruturação dos sistemas contabilísticos nelas vigentes. Para tal, apresentamos três casos de empresas portuguesas com um comportamento distinto ao nível do tratamento e contabilização dos custos da qualidade.
<p><b>Título:</b> Sistemas de gestão de qualidade: custos inerentes e o problema da descontinuidade.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Estudo de caso</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Luciano Gomes dos Reis, Eder Alexandre Pires (2005)</p>	Objetiva identificar e avaliar os fatores que contribuiram para a decisão de um Centro de Diagnóstico de não mais manter seu Sistema de Gestão da Qualidade, sob a ótica operacional e de custos. Utilizou-se a metodologia do estudo de caso, com auxílio de um questionário que avaliou os Indicadores da Qualidade.
<p><b>Título:</b> Custos de retrabalho em uma empresa do setor de couro do estado Rio Grande do Sul.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Estudo de caso</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Rodrigo Delavati, Roberto De Gregori (2005)</p>	O objetivo que norteou este trabalho foi o de verificar como o sistema de custos da qualidade de uma empresa do setor de couro do estado do Rio grande do Sul está coletando as informações sobre os custos de retrabalho, bem como propor um modelo que atenda na correção de dificuldades da estruturação deste sistema.
<p><b>Título:</b> Proposta de avaliação de desempenho através dos custos da qualidade em sistemas de gestão da qualidade certificados.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Bibliográfica</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Ana Carolina Oliveira Santos, Carlos Eduardo Sanches da Silva (2005)</p>	Este trabalho tem como objetivo propor um sistema de custos da qualidade para empresas certificadas, como meio de medição de desempenho, auxiliando no processo de tomada de decisões. Primeiramente realiza-se uma revisão bibliográfica sobre os custos da qualidade e o SGQ fundamentado nas normas ISO 9001:2000 e, em seguida, propõe-se um sistema de custos da qualidade.
<p><b>Título:</b> Um estudo sobre as práticas de mensuração do custo da qualidade em um</p>	Objetivo apresentar alguns conceitos de Qualidade, bem como demonstrar a importância de um Sistema de Gestão da Qualidade e dos Custos da Qualidade.

<p>restaurante da cidade de Natal/RN.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Estudo de caso</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Thiago Henrique de Souza Echternacht, Cíntia Almeida (2005)</p>	<p>Finalmente, através de uma pesquisa qualitativa em um restaurante da região metropolitana de Natal (Rio Grande do Norte), pretende-se analisar a relação de controle e mensuração dos recursos consumidos em qualidade pela empresa e seus reflexos no processo produtivo e os retornos obtidos dos investimentos em qualidade.</p>
<p><b>Título:</b> Análise dos custos da qualidade em uma indústria de plástico catarinense com certificado ISO 9001.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Estudo de caso</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Gerson Tontini, Alessandra Vasconcelos Gallon, Franciane Luiza Salamoni (2006)</p>	<p>O artigo objetiva analisar os custos da qualidade em uma indústria de plástico com certificado ISO 9001. Para tanto, fez-se um estudo exploratório, realizado por meio de um estudo de caso em uma indústria da região centro oeste do Estado de Santa Catarina.</p>
<p><b>Título:</b> Evidenciação do custo da qualidade do Divi-divi Praia Hotel, empresa que aderiu, em 2004, ao programa turismo melhor do Sebrae, na cidade do Natal/RN.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Estudo de caso</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Edzana R. F. da Cunha Vieira, Luiz Marcelo M. do A. C. Cabral, Marise Magaly Q. Rocha, Paulo Amilton Maia Filho (2006)</p>	<p>Busca criar um referencial teórico sobre essa importante ferramenta através da pesquisa bibliográfica e em seguida evidenciar o custo da qualidade do Divi-divi Praia Hotel, empresa onde foi realizado o estudo de caso. O principal objetivo desse estudo é evidenciar qualitativamente e quantitativamente custo da qualidade do referido hotel que implantou o Programa Turismo Melhor no ano de 2004, na cidade do Natal, por meio de entrevistas e utilização da ferramenta estatística Eviws 3.1.</p>
<p><b>Título:</b> Impacto da certificação ISO 9000 no desempenho de empresas de pequeno porte da indústria química paulista.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Survey</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Miguel Juan Basic, João Carlos Piedade Vanucci (2006)</p>	<p>Procura estabelecer uma ligação entre a certificação e a <i>performance</i> empresarial, investigando as pequenas indústrias químicas paulistas que se certificaram nas normas ISO 9000.</p>
<p><b>Título:</b> Instrumentos de controle de custos da qualidade em indústrias de pequeno porte.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Survey</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Fládirnir Fernandes dos Santos, Vera Luci de Almeida, Marco Aurélio B. de Sousa, Paulo Mauricio Seiq (2006)</p>	<p>Procura verificar a existência de instrumentos de controle de custos da qualidade em empresas industriais de pequeno porte. Para tal propósito, o artigo abordou questões relativas às entrevistas de diagnóstico realizadas em 17 indústrias do setor da construção civil.</p>
<p><b>Título:</b> Mensuração e registro dos custos da qualidade: uma investigação da prática e da percepção empresarial.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Survey</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Cláudia Damacena, Elisandra Collaziol, Marcos Antonio de Souza (2006)</p>	<p>Este artigo tem como objetivo investigar a efetiva utilização de práticas de contabilidade direcionadas à mensuração e registro dos Custos da Qualidade (CQ), o que inclui avaliar a percepção dos gestores quanto a importância desse procedimento.</p>
<p><b>Título:</b> Uma possível forma de visualização dos custos relacionados à qualidade na demonstração do resultado do exercício.</p>	<p>O estudo propõe demonstrar como os custos da qualidade e os custos da não-qualidade poderiam ser visualizados na demonstração do resultado do exercício - DRE. Para isso, foi apresentada uma DRE de uma empresa hipotética, seguida de uma DRE proposta com</p>

<p><b>Tipo de pesquisa:</b> Documental</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Bany Rogers Silva, Vinícius Silva Pereira, Lorén Cristina Neves, Wanderson Luiz de Paula (2006)</p>	<p>grupos de contas adicionais que explicitam os custos da qualidade e os custos da não-qualidade e seus impactos no resultado da empresa.</p>
<p><b>Título:</b> A gestão por processos gera melhoria de qualidade e redução de custos: o caso da Unidade de Ortopedia e Traumatologia do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Estudo de caso</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Umbelina Cravo Teixeira Lagioia, José Francisco Ribeiro Filho, Jorge Expedito de Gusmão Lopes, Marcleide Maria Macedo Pederneiras (2007)</p>	<p>Verifica até que ponto a utilização de protocolos de atendimento pôde promover um incremento da qualidade dos serviços médico-hospitalares via padronização de processos, além de propiciar uma redução dos custos da cirurgia e da internação diretamente relacionados aos procedimentos de colocação de prótese do joelho. O estudo em tela procedeu-se na unidade de Ortopedia e Traumatologia do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco.</p>
<p><b>Título:</b> Custos da qualidade: a experiência de um restaurante potiguar no Programa Turismo Melhor.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Estudo de caso</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Adriana Fernandes de Vasconcelos, Aneide Oliveira Araújo, Claudia Gomes Graciano, Valdério Freire de Moraes Júnior (2007)</p>	<p>Objetiva analisar os custos de qualidade de um restaurante potiguar localizado na cidade do Natal, que aderiu ao Programa Turismo Melhor em 2006. Trata-se de uma investigação de natureza qualitativa sobre a mensuração dos custos de qualidade com base no período fornecido: janeiro de 2006 a maio de 2007. Os dados foram obtidos por meio de entrevista semi-estruturada bem como de relatórios contábeis e tratados estatisticamente para verificação das relações existentes entre as variáveis que integram os custos da qualidade da empresa.</p>
<p><b>Título:</b> Custos da qualidade: conceitos a mensuração - um caso de sucesso da montadora FIAT no Brasil.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Bibliográfica</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Suzenir Aguiar da Silva Sato, Waltânia Andrade Lima de Almeida (2007)</p>	<p>Demonstrar o custo da qualidade como uma importante ferramenta de gestão bem como apresentou conceitos de custos, métodos de custeios e uma forma de medir os custos da qualidade. A metodologia utilizada foi a de pesquisa bibliográfica em livros, revistas, periódicos, documentos e manuais da montadora Fiat.</p>
<p><b>Título:</b> Desenvolvimento da gestão de segurança e saúde ocupacional integrado a gestão da qualidade nas indústrias de construção civil.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Bibliográfica</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Claiton M. Fernandes, Adalberto Pandolfo, Sergio Bordignon, Alcione C. Becker (2007)</p>	<p>Visa proporcionar o desenvolvimento de uma cultura de segurança e saúde ocupacional na indústria da construção civil, através de uma abordagem sistêmica, que possa ser utilizada por profissionais da área. Para tanto, foi realizada uma revisão detalhada de trabalhos, além das legislações vigentes no país, relativos a estratégias para a melhoria do desempenho da segurança. Com isto, busca-se levantar elementos que possibilitem a construção das bases para a implantação de sistemas de gestão da segurança e saúde ocupacional nas empresas de construção civil.</p>
<p><b>Título:</b> Proposta de melhoria no sistema de distribuição de medicamentos para aumento da qualidade em farmácias hospitalares.</p> <p><b>Tipo de pesquisa:</b> Bibliográfica</p> <p><b>Autor (es)/ ano:</b> Maury Leoncine, Katia Abbas, Edson Pacheco Paladini (2007)</p>	<p>O objetivo deste artigo é propor melhorias no sistema de distribuição de medicamentos para aumento da qualidade em farmácias hospitalares. Em seguida, será descrito o processo atual utilizado pelas farmácias hospitalares, ou seja, entrada do medicamento no hospital, registro no almoxarifado, estoque na farmácia e distribuição aos pacientes.</p>

Fonte: Pesquisa nos anais dos congressos da ABC, 2008



## ANALISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Tabela 1 - Evolução Quantitativa das publicações sobre custos da qualidade nos Congressos da Associação Brasileira de Custos

Ano	Quant. de Artigos Publicados
2003	5
2004	6
2005	6
2006	6
2007	5
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

Fonte: Pesquisa nos anais dos congressos da ABC,2008

A Tabela 1 mostra o total de artigos que foram publicados na área temática de Custos da Qualidade ao longo de cinco anos nos Congressos da Associação Brasileira de Custos. Pode-se dizer que não existiu um grande avanço de publicações durante este tempo, pois se percebe que sempre ficou na média de cinco artigos por ano, demonstrando assim que este assunto ainda é pouco abordado nos Congressos Brasileiro de Custos, e que não existe ainda um grande interesse dos estudiosos da área no tema.

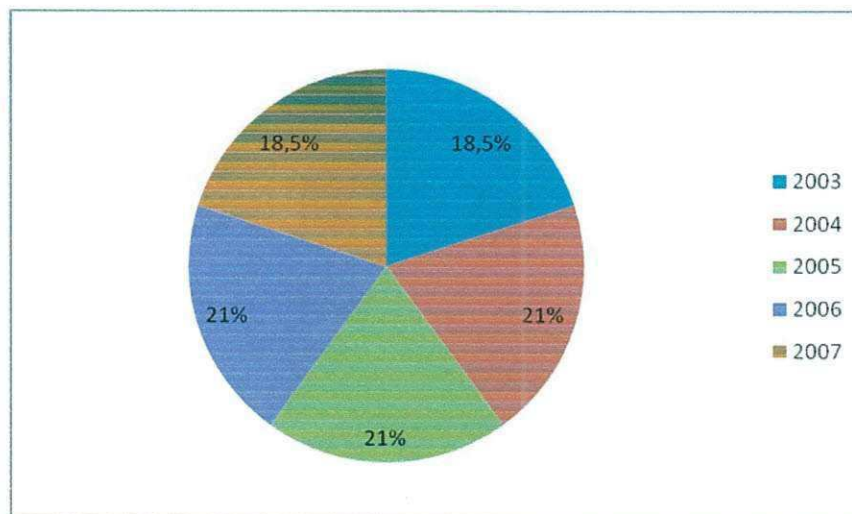


Gráfico 1 - Evolução Quantitativa das publicações sobre custos da qualidade  
Fonte: Pesquisa nos anais dos congressos da ABC,2008

O Gráfico 1 demonstra o percentual dos artigos publicados nos anos pesquisados. Do total dos artigos publicados ocorreram percentuais iguais nos anos de 2003 e 2007 (18,5%) e nos anos 2004 até 2006 o percentual foi de 21% cada.

Tabela 2 - Demonstrativo do quantitativo de trabalhos por tipo de pesquisa

Ano	Tipo de Pesquisa				TOTALS
	Bibliográfica	Survey	Estudo de Caso	Documental	
2003	4	0	1	0	5
2004	0	1	4	1	6
2005	1	1	3	1	6
2006	0	3	2	1	6
2007	3	0	2	0	5
<b>TOTAL</b>	8	5	12	3	28

Fonte: Pesquisa nos anais dos congressos da ABC, 2008

A Tabela 2 demonstra qual o tipo de pesquisa mais utilizada nos artigos pesquisados. Percebe-se pelos dados acima que o estudo de caso foi mais utilizado, tendo um total de doze artigos publicados com esta pesquisa, em seguida vem a pesquisa bibliométrica com oito artigos, a pesquisa survey teve cinco artigos e a documental somente três artigos foram feitos com base neste tipo de pesquisa.

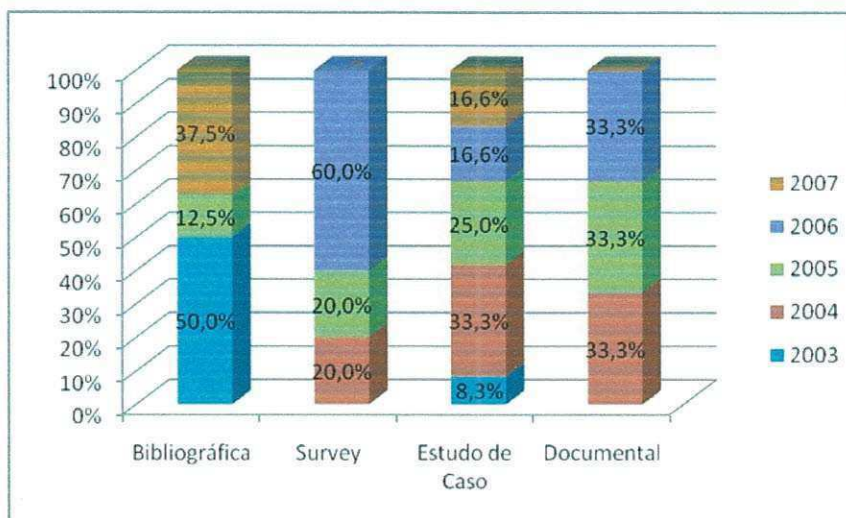


Gráfico 2 - Demonstrativo do quantitativo de trabalhos por tipo de pesquisa.  
 Fonte: Pesquisa nos anais dos congressos da ABC,2008

O Gráfico 2 demonstra o percentual por ano. No ano de 2003 foram utilizados dois tipos de pesquisa, a bibliográfica e o estudo de caso, sendo que mais da metade dos artigos tiveram o estudo bibliográfico como principal procedimento para obter seus resultados. No ano de 2004, alguns artigos foram feitos através do estudo de caso dando um total de 33,3%, tendo também a pesquisa documental com a mesma quantidade. No ano de 2005, 33% utilizou a pesquisa documental e 25% dos artigos publicados no ano utilizaram o estudo de caso na pesquisa, vindo depois a survey com 20% e a bibliográfica com 12,5%. Já o ano de 2006 teve o procedimento survey, com um total de 60%, como principal método de pesquisa em seus artigos, tendo ainda a pesquisa documental com 33,3%. E o ano de 2007 foi utilizado a pesquisa bibliográfica com 37,5% e o estudo de caso com 16,6% do total pesquisado.

Tabela 3 - Demonstrativo dos autores mais estudados.

Autor	Ano					Total
	2003	2004	2005	2006	2007	
<b>Crosby</b>	2	5	3	2	0	12
<b>Feigenbaum</b>	2	5	3	4	0	14
<b>Garvin</b>	0	3	0	2	0	05
<b>Hansen</b>	0	2	3	3	0	08
<b>Juran</b>	3	5	5	5	0	18
<b>Robles</b>	3	5	3	4	2	17
<b>Sakurai</b>	3	3	0	3	0	09
<b>Shank</b>	2	2	0	2	0	06
<b>Wernke</b>	0	0	2	3	0	05

Fonte: Pesquisa nos anais dos congressos da ABC,2008

Com base na Tabela 3 o autor mais estudado para fazer pesquisas no tema de custos da qualidade é Juran, dos vinte e oito artigos pesquisados ele foi citado em dezoito, em segundo lugar veio Robles Jr. com uma diferença de que além de ter sido citado em dezessete artigos ele foi o único autor que foi citado nos artigos dos cinco anos. Após Robles, vem Feigenbaum com catorze artigos e Crosby com doze artigos. Esta pesquisa demonstra que para fazer um artigo sobre custos da qualidade, busca-se os livros e trabalhos publicados destes principais autores. Os demais autores que não constam nesta tabela, só foram citados em no mínimo quatro artigos, assim não sendo relevante descrever um por um.

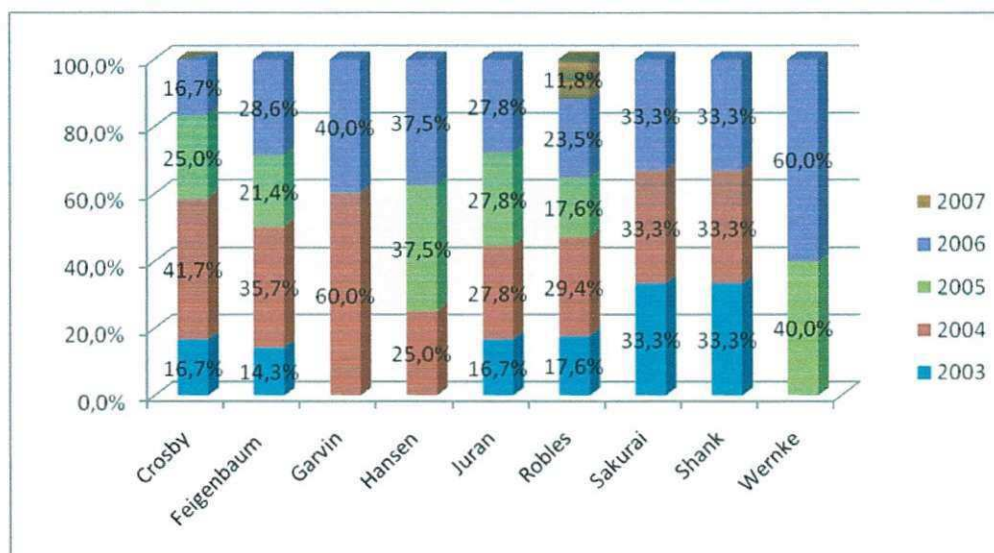


Gráfico 3 - Demonstrativo dos autores mais citados  
 Fonte: Pesquisa nos anais dos congressos da ABC, 2008

O Gráfico 3 demonstra o percentual dos autores mais citados nos artigos pesquisados, por ano de publicação. Robles Jr, foi citado nos trabalhos publicados em todos os cinco anos pesquisados, ou seja, de 2003 até 2007. Juran, Feigenbaum e Crosby, foram citados de 2003 até 2006, Hansen, Sakurai e Shank foram citados em três anos e Garvin e Wernke em dois anos. Percebe-se no gráfico que o ano de 2007 aparece apenas em Robles, isto ocorreu porque só foi dado ênfase neste trabalho aos autores que tiveram citações em mais de quatro trabalhos.

Tabela 4 - Demonstrativo das empresas pesquisadas por setor.

Setor	Ano					Total
	2003	2004	2005	2006	2007	
<b>Confecções</b>	1	0	1	0	0	7%
<b>Empresa de Auditoria</b>	1	0	0	0	0	3%
<b>Indústrias</b>	0	5	0	3	1	32%
<b>Restaurantes</b>	0	0	1	0	1	7%
<b>Hotel</b>	0	0	0	1	0	3%

<b>Hospital</b>	0	0	0	0	1	3%
<b>Montadora Automóvel</b>	0	0	0	0	1	3%
<b>Farmácias</b>	0	0	0	0	1	3%
<b>Setor não Identificado</b>	0	0	1	1	0	7%

Fonte: Pesquisa nos anais dos congressos da ABC,2008

Dos vinte e oito artigos pesquisados, vinte mostram resultados obtidos em empresas de diferentes setores. Os dados da tabela 4 mostram que o setor mais pesquisado foi o industrial, envolvendo vários tipos de indústrias, este setor foi estudado em nove artigos, ênfase dada ao setor devido ao aumento da competitividade, sofisticação dos clientes, etc. O setor de confecções e o de restaurantes foi estudado em dois artigos cada um, e ainda tiveram dois artigos que não demonstraram qual o setor das empresas estudadas.

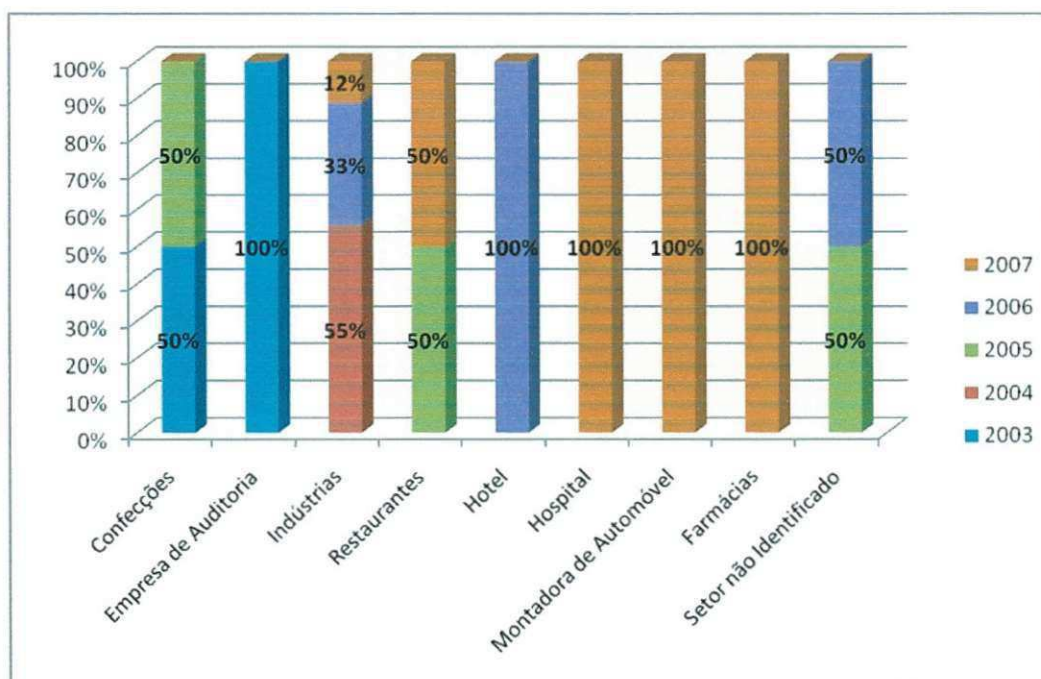


Gráfico 4 - Demonstrativo das empresas pesquisadas por setor

Fonte: Pesquisa nos anais dos congressos da ABC,2008

Este Gráfico 4 enfatiza os anos que os artigos que tiveram pesquisas em empresas foram publicados. Percebe-se que o setor de industrial foram pesquisados nos anos de 2004 (55%), 2006 (33%) e 2007 (12%), o setor de confecções foi pesquisado em 2003 (50%) e 2005 (50%), assim como também o setor de restaurantes que esteve presente em 2005 e 2007, os demais setores foram pesquisados em apenas um ano, e ainda teve os dois artigos que não citaram o setor pesquisado que foram publicados 50% em 2005 e 50% em 2006.

Tabela 5 - Custos da qualidade que mais foram evidenciados nas pesquisas dos artigos examinados.

Ano	Custos da qualidade	
	Custos de controle	Custos da falha do controle
2003	2	0
2004	0	5
2005	2	1
2006	3	2
2007	5	0
<b>Total</b>	12	8

Fonte: Pesquisa nos anais dos congressos da ABC, 2008

Das vinte empresas pesquisadas nos artigos examinados, conforme a tabela 5, dose tinham os custos de controle como os mais importantes para o crescimento da empresa, estas empresas investiram mais na prevenção e na avaliação dos erros, em alguns casos o resultado foi positivo, ou seja, as empresas diminuíram os gastos com os erros, as demais empresas não deram a importância necessária ao controle e tiveram os custos com as falhas tanto internas como também as externas, acarretando em mais gastos na produção, conseqüentemente aumentando o valor do produto final.

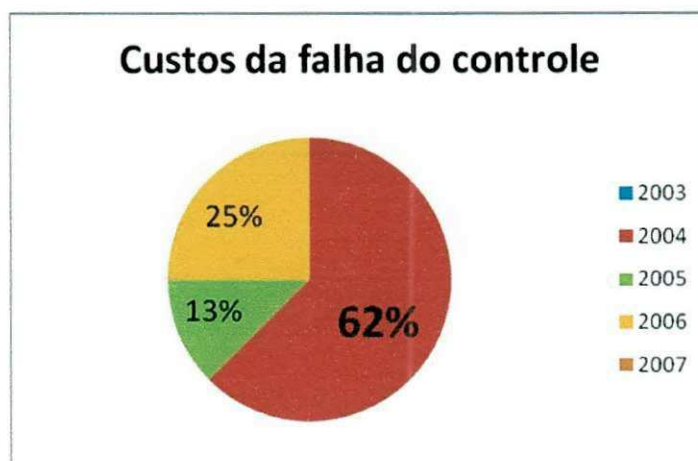


Gráfico 5 - Custos da falha de controle  
Fonte: Pesquisa nos anais dos congressos da ABC,2008

O gráfico 5 demonstra quais os anos em que os custos da falha do controle, foram evidenciados, percebe-se que foi no ano de 2004 onde estes custos tiveram maior enfoque com 62% do total de oito artigos, conforme mostra a tabela 5, seguidos dos anos de 2006 com 25% e 2005 com 13%.Vê-se também que tais custos não foram citados nas pesquisas das empresas dos artigos dos anos de 2003 e 2007 onde tiveram 0%.

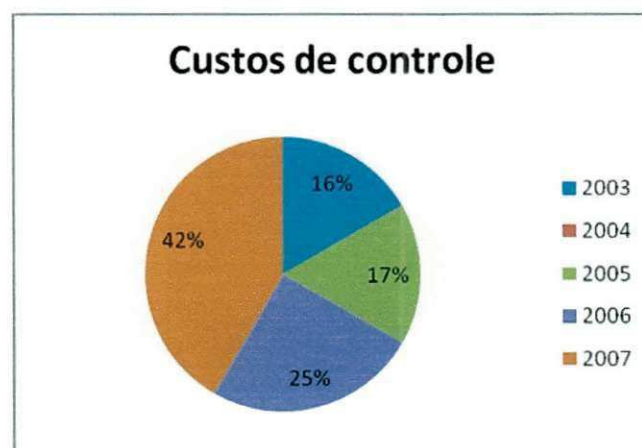


Gráfico 6 - Custos de controle  
Fonte: Pesquisa nos anais dos congressos da ABC,2008

No gráfico 6, são demonstrados os percentuais dos custos de controle por ano. Têm-se que tais custos foram evidenciados nos anos de 2003 (16%), 2005 (17%), 2006 (25%), 2007 (42%), vendo que foi no ano de 2007 o maior percentual de evidenciarão com quase 50% do total dos artigos publicados.



#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

De acordo com as abordagens do estudo em questão, custos da qualidade parece ser um assunto pouco explorado em termos de produção científica, apesar de se observar a sua importância como ferramenta para controle da qualidade, seja no projeto, no processo ou no produto.

Por outro lado, os artigos estudados mostraram que as pesquisas na área aqui abordada estão mais voltados para estudo de caso, fator, inclusive, que contribui para enriquecer os resultados esperados. A pesquisa survey também foi utilizada em três anos (2004, 2005, 2006) mostrando a importância da pesquisa por questionário para o estudo dos custos da qualidade.

Dos custos da qualidade aqui mencionados, o custo de prevenção e de avaliação foram os mais evidentes, significando dizer que a maioria das empresas do estudo em pauta têm se preocupado com os custos de controle.

Com relação aos autores citados nos artigos pesquisados o mais referenciado foi Juran, provavelmente pelo fato de ser um dos pioneiros a tratar do assunto aqui abordado. Contudo ainda ficou evidente que outros autores também foram bastante citados, a exemplo de Robles (61%), Feigenbaum (50%) e Crosby (43%).

A cerca das empresas em que os custos da qualidade foram estudados, notou-se que elas são de segmentos diferentes, se destacando o setor industrial, fato que denota a importância do assunto nos mais diferenciados segmentos empresariais, sendo focalizadas com maior evidência as empresas industriais.

Assim conclui-se que o foco do estudo dos custos da qualidade tem se destacado nas empresas industriais e que pelos resultados apresentados, estas têm centrado sua maior preocupação nos já aqui mencionados, custos de controle.

## REFERÊNCIAS

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CUSTOS, **Congressos Brasileiro de Custos X, XI, XII, XII, XIV**. Disponível em: <http://www.abcustos.org.br>. Acesso em: 03 nov. 2008.
- BEUREN, Ilse Maria (Org.) et ali. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e pratica**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- CAMPO, Rodrigo Barbosa. **Custos da Qualidade**. [sl], 2003. Disponível em: [anhanguera.edu.br/home/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=47&Itemid=241](http://anhanguera.edu.br/home/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=47&Itemid=241). Acesso em: 01 nov. 2008.
- CAMPOS, V. F. **TQC: Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)**. Belo Horizonte-MG: Fundação Cristiano Ottoni, 1996.
- CASTRO JÚNIOR, Orlando Vieira de; GONÇALVES FILHO, Mercídio. **A análise dos custos da qualidade como ferramenta de gestão da melhoria contínua na indústria têxtil**. [sl], 2002. Disponível em: [www.polosolucoes.com.br/artigos/analisecustocomoferramentagestao.pdf](http://www.polosolucoes.com.br/artigos/analisecustocomoferramentagestao.pdf). Acesso em: 01 nov. 2008.
- CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE SÃO PAULO. **Custo como ferramenta gerencial**. São Paulo : Atlas, 1995. v. 8.
- CROSBY, Phillip B. **Qualidade é investimento**. 6.ed. Rio de Janeiro : José Olympio, 1994.
- CSILLAG, João Mário. **Análise do valor: metodologia do valor**. 3.ed. São Paulo : Atlas, 1991.
- DEMING, W. E., **Qualidade: A revolução da Administração**. Ed. Marques Saraiva, 1990.
- FEIGENBAUM, Armand V. **Controle da Qualidade Total**. São Paulo: Makron Books, 1994.
- FIATES, Gabriela Gonçalves Silveira. **A utilização do QFD como suporte a implementação do TQC em empresas do setor de serviços**. Dissertação submetida à Universidade Federal de Santa Catarina para obtenção do grau de mestre em Engenharia de Produção. Florianópolis, 1995.
- GUEDES, Vânia e BORSCHIVER, Suzana. **Bibliometria: uma ferramenta estatística para a gestão da informação e do conhecimento, em sistemas de informação, de comunicação e de avaliação científica e tecnológica**. In: Proceedings CINFORM - Encontro Nacional de Ciência da Informação VI, Salvador – Bahia, 2005.
- ISHIKAWA, K. **Controle de qualidade total: à maneira japonesa**. Rio de Janeiro, Ed. Campus Ltda, 1993.
- JURAN, J. Gryna F. **Controle de Qualidade Handbook**. São Paulo: Makron Books, 1991.
- LEAL, R. P. C.; Oliveira, Jéferson; SOLURI, Aline Feldman. **Perfil da Pesquisa em Finanças no Brasil**. Revista de Administração de Empresas – RAE Vol 43 n.1, 2003.
- LEITE FILHO, G. A.; PAULO JUNIOR, J.; SIQUEIRA, R. L. **Estudo do referencial bibliográfico da produção científica dos periódicos e anais de congressos da área de**

**contabilidade no Brasil** – uma análise bibliométrica de 1999 a 2004. Relatório Final de Pesquisa. Pró-reitoria de pesquisa. Unimontes, 2006.

MARTINS, Eliseu. **Contabilidade de custos**. São Paulo: Atlas, 2000.

ROBLES JR., Antônio. **Custos da Qualidade: Aspectos Econômicos da Gestão da Qualidade da Gestão Ambiental**. São Paulo: Atlas, 2003.

ROTONDARO, Roberto. **Custos da Qualidade Ferramentas para Análise de Decisão Estratégica**. Apostila da Fundação Carlos Alberto Vanzolini, 1996.

SÁ, Antônio Lopes de. **Custo da qualidade total. IOB - Temática Contábil e Balanços**: Boletim. São Paulo, n. 2, p.12-16, 1995.

SÁ, Valéria Maria Ribeiro de; MIRANDA, Luiz Carlos. **Custo da qualidade nas indústrias de transformação de Pernambuco**. [s/l], 2002. Disponível em: [www.congressoeac.locaweb.com.br/artigos42004/202.pdf](http://www.congressoeac.locaweb.com.br/artigos42004/202.pdf). Acesso em: 01 nov. 2008

SAKURAI, Michiaru. **Gerenciamento integrado de custos**. São Paulo: Atlas, 1997.

SANTANA, C. M. **Produção do conhecimento em Contabilidade Social no Brasil (1990 a 2003) uma abordagem bibliométrica**. Dissertação (mestrado em controladoria e contabilidade) FEA-USP. São Paulo, 2004.

SANTOS, Joel José. **Análise de custos: um enfoque gerencial com ênfase para custeamento marginal**. São Paulo: Atlas, 1990.

Silva, A. C. B. da et al. **Uma comparação entre os períodos Revista contabilidade & finanças – usp: 1989/2001 e 2001/2004**. Revista contabilidade & finanças – São Paulo. N. 39, p. 20-32. Set/Dez.2005.

WERNKE, Rodney; BORNIA, Antonio Cezar. **Considerações acerca dos Conceitos e Visões sobre os Custos da Qualidade**. Curitiba, 2000.