

---

## **Estratégias competitivas para custos da qualidade e da não qualidade na produção em empresas brasileiras**

Matheus Fonseca Ramos<sup>1</sup>

Nicolas de Leoni Dambros<sup>2</sup>

Daiane Renata Machado<sup>3</sup>

**Resumo:** O mercado mundial se torna cada vez mais integrado e inteligente, com a chegada de novas tecnologias e a mudança no sistema de produções, e decorrente a este fenômeno observa-se mudanças a todo o momento, em suas organizações, assim, como no modo de pensar e administrar seus negócios. Neste ambiente a concorrência crescente exige que as organizações desenvolvam novas estratégias para que possam continuar vivas e satisfazerem às necessidades dos clientes. Este resumo refere-se a uma pesquisa teórica que enfoca os conceitos e a importância dos custos da qualidade para tomada de decisões baseadas na estratégia competitiva de oferecer produtos de alta qualidade a custo baixos, sem prejudicar o desempenho econômico das empresas, e assim verificar e analisar quais as possíveis soluções para sanar tais problemas de produções. Os conceitos apresentados contribuem para objetivo de identificar os custos da qualidade na gestão dos custos em conjunto com os programas de qualidade, usando a concepção de Joseph Moses Juran (1951), para rastrear os custos da qualidade sendo classificado em dois sendo eles os custos de prevenção (sendo eles custos para evitar que as falhas aconteçam) e os custos de avaliação (sendo eles os custos para avaliar o primeiro produto/serviço, e corrigir suas falhas); e os custos das falhas sendo elas internas (são os custos que ocorrem antes do produto/serviço seja entregue ao cliente) e externa (são custos com associação ocorrida na parte externa da empresa, sendo gerados após o produto/serviço entregue ao cliente). E por meio dos dados obtidos podemos analisar com cautela para assim priorizando as áreas que mais necessitam de atenção e podendo ver as áreas que não forneça lucratividade para a empresa. Espera-se demonstrar com aplicação dessa ferramenta aos processos produtivos e não produtivos e para assim ser analisada como fator relevante para otimização das falhas e a partir da implantação desses conceitos ter mais qualidade a ser oferecida ao cliente.

**Palavras-chave:** Estratégia competitiva; Custo da qualidade; Custo da não qualidade.

---

<sup>1</sup> Centro Universitário Cesuca. Graduando do curso de Engenharia de Produção. E-mail: math.silvan@icloud.com.

<sup>2</sup> Centro Universitário Cesuca. Graduando do curso de Engenharia Mecânica. E-mail: nic.del.dam@gmail.com.

<sup>3</sup> Centro Universitário Cesuca. Mestra em Educação em Ciências e Matemática. Docente do curso de Licenciatura em Matemática. E-mail: daiane.machado@cesuca.edu.br.