

ISO10014 E CUSTOS DA QUALIDADE

Norma dirigida à Alta Direção, que fornece diretrizes para a percepção de benefícios financeiros e econômicos derivados da efetiva implementação dos princípios de gestão da qualidade citados na ISO 9000:2005 e ISO9001:2008.

O benefício econômico é geralmente resultado da gestão eficaz dos recursos e da implementação de processos que melhoram o valor e a saúde financeira da organização. Cada princípio de gestão é abordado como um processo (entradas e saídas), onde as entradas são o resultado de uma auto avaliação realizada e as saídas são os benefícios econômicos e financeiros esperados de cada princípio. O processo de transformação de entradas em saídas segue o método PDCA (Plan-Do-Check-Act, ou Planejar-Fazer-Verificar-Agir) onde cada passo está associado a uma lista de métodos e ferramentas aplicáveis para sua realização.

A auto avaliação é realizada com o auxílio de questionários (simplificado e completo), e seu resultado é classificado em níveis de maturidade da organização frente a esses princípios de gestão.

Um anexo traz informações sucintas sobre cada ferramenta mencionada nas etapas do PDCA. Dentre essas, a ferramenta “Custo de Prevenção, Avaliação e Falhas”, também conhecida como “Custo da Qualidade” ou “modelo PAF”, é a mais tradicional das associadas ao monitoramento dos custos da qualidade, e já era citada nas versões anteriores desta norma (ISO/TS10014:2000 e ISO9004-1:1994). Na norma atual, a lista de ferramentas é extensa, cabendo à empresa escolher quais as que melhor se adequam às suas necessidades.

A medição dos Custos da Qualidade foi introduzida como ferramenta gerencial nos anos 50/60s do século XX pelos “gurus” da qualidade Feigenbaum, Juran e Crosby, e ainda hoje é uma importante ferramenta, sendo inclusive uma das métricas básicas do Seis Sigma e de uso obrigatório para empresas do ramo automotivo certificadas ISO/TS16949. Infelizmente, até hoje a maioria dos gerentes diz que a qualidade é sua mais alta prioridade, mas poucas empresas medem o retorno de seus investimentos em qualidade.

Por ser expressa em termos monetários, a ferramenta Custos da Qualidade é a chave para se conseguir o interesse da Alta Direção para a implantação de um Programa da Qualidade e como auxiliar na identificação de áreas chave para investimentos e eliminação de desperdícios. No entanto, a forma de coleta de dados e a apresentação dos resultados são normalmente diferentes para cada uma destas finalidades.

Juran afirma, em sua Trilogia que os custos “da má qualidade” (custos de falhas) podem ser reduzidos por meio de melhoria da qualidade, limitado apenas pela habilidade da organização em solução de problemas, tecnologia atual e investimento em qualidade.

Na teoria, o investimento em prevenção seria mais que compensado pela redução dos custos de falhas, e o custo de avaliação poderia ser aumentado, diminuído ou mantido, conforme avaliação, para alcançar o objetivo de redução do custo total (Figura 1).

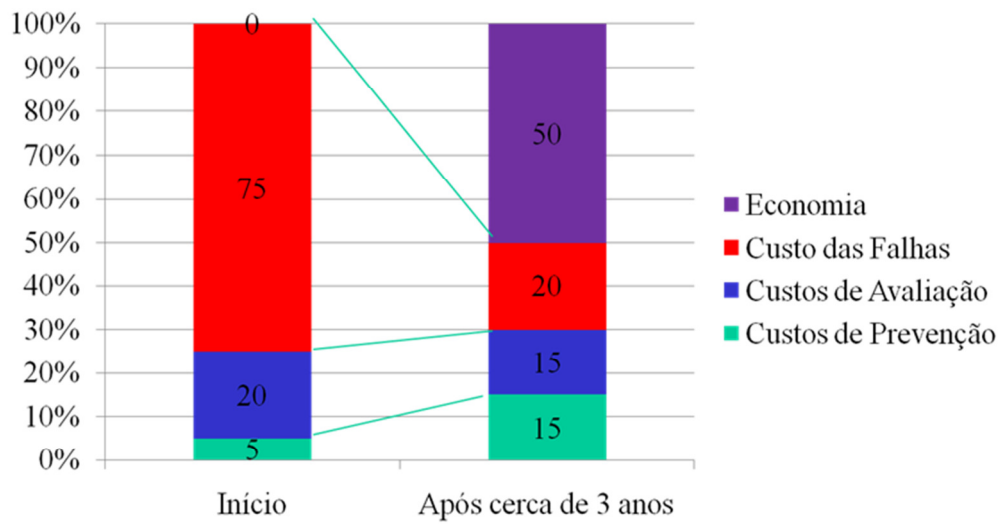


Figura 1: relação entre categorias de custos antes e após investimento em prevenção

A Lato Qualitas pode auxiliar sua empresa na redução dos custos da não-qualidade.